

## Bijlage 1a Kwaliteitskader specialistische maatschappelijke zorg Holland Rijnland

### 1. Introductie

Dit kwaliteitskader is gebaseerd op de doelstellingen en uitgangspunten uit de Wmo 2015<sup>1</sup> en de 'Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang' van de VNG<sup>2</sup>. Opdrachtgever is wettelijk verantwoordelijk om toe te zien op deze kwaliteit.

In dit kwaliteitskader is beschreven welke voorwaarden Opdrachtgever stelt aan de door Opdrachtnemer geleverde ondersteuning. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen wettelijke eisen waaraan Opdrachtnemers moeten voldoen om gecontracteerd te kunnen worden en aanvullende kwaliteitseisen die zijn opgesteld om te kunnen sturen op de doelstellingen van de opdracht (Leidraad, paragraaf 1.3.3).

Voor de wettelijke eisen is per onderdeel aangegeven welke ondersteunende documenten als bewijslast voor het voldoen aan deze kwaliteitseisen dienen te worden aangeleverd. De aanvullende kwaliteitseisen zijn vertaald in gunningscriteria (Leidraad, paragraaf 5.4).

Het kwaliteitskader heeft twee doelen. Allereerst wordt er via uitsluitings- en gunningscriteria aan de voorkant gekeken of inschrijvers voldoen aan de gestelde eisen. In het kader van kwaliteitstoezicht zullen Opdrachtnemers ook op latere momenten gecontroleerd worden op deze eisen. Dit toezicht zal zowel signaalgestuurd als pro-actief worden uitgevoerd. Daarnaast is het kwaliteitskader een middel om in relatie tot de ontwikkelagenda samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers te leren en verbeteren. Dit kwaliteitskader is daarmee geen doel op zich, maar vormt de basis voor een terugkerend gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van leren & ontwikkelen. In *bijlage 1b monitoring en verantwoording* is aangegeven op welke wijze hier gedurende de contractperiode vorm aan wordt gegeven.

Het kwaliteitskader is een dynamisch document en kan in de looptijd van de opdracht aangepast worden wanneer Opdrachtgever hier reden toe ziet. Nieuwe inzichten en veranderingen in de huidige situatie kunnen leiden tot nieuwe kwaliteitseisen of een aanscherping van de onderstaande eisen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hier tijdig over informeren en betrekken conform in bijlage 1b omschreven procedure.

Om de geleverde kwaliteit van de specialistische maatschappelijke zorg te kunnen vaststellen, zijn in dit kwaliteitskader algemene en specifieke eisen geformuleerd. De algemene eisen zijn van toepassing op alle onderdelen van de opdrachten. In de specifieke eisen zijn de eisen opgenomen die specifiek van toepassing zijn op perceel 2 (traject woonbegeleiding ouder – kind) en/of perceel 3 (Traject woonbegeleiding na verslavingsbehandeling).

---

<sup>1</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2021-07-01>

<sup>2</sup> <https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf>

## 2. Wettelijke eisen en kwaliteitscriteria

	Thema	Wettelijke eisen	Aanvullende kwaliteitscriteria (alle percelen)	Toetsingsdocumenten
1.	Cliënt	<p>1.1 Opdrachtnemer heeft in een regeling de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd.</p> <p>1.2 Opdrachtnemer heeft een regeling voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de aanbieder jegens cliënten.</p>	<p>1.3 Opdrachtnemer werkt systeemgericht, dus ook mantelzorg, informele ondersteuning en het sociale netwerk worden betrokken.</p> <p>1.4 Opdrachtnemer benut aantoonbaar ervaringskennis binnen de organisatie &amp; voert beleid ter bevordering van de inzet van ervaringsdeskundigheid bij de uitvoering van de zorgverlening.</p> <p>1.5 Opdrachtnemer draagt er aantoonbaar zorg voor dat de medewerkers de cliënten passend en correct bejegenen.</p> <p>1.6 Opdrachtnemer draagt er aantoonbaar zorg voor dat de cliënt voorafgaand aan het ondersteuningstraject geïnformeerd is over de volgende onderwerpen: algemene informatie, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en eventuele kosten.</p> <p>1.7 Opdrachtnemer wijst alle cliënten op de mogelijkheid tot het inschakelen van organisaties die informatie, advies en onafhankelijke cliëntondersteuning bieden.</p> <p>1.8 Opdrachtnemer zorgt voor een goede match tussen cliënt en begeleider/medewerker.</p> <p>1.9 Opdrachtnemer is in staat om te gaan met situaties waarin cliënt niet in staat is de zorgvraag te formuleren en handelt dan in het belang van het welbevinden van cliënt.</p>	<p>1. Klachtenregeling</p> <p>2. Klachtenregistratie</p> <p>3. Medezeggenschapsregeling</p> <p>4. Klanttevredenheidsonderzoek</p> <p>5. Cliëntervaringsonderzoek</p>
2.	Begeleiding en ondersteuning	<p>2.1 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.</p> <p>2.2 Ondersteuning is passend, d.w.z. dat deze aantoonbaar afgestemd is op reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt (en zijn/ haar netwerk) en dat deze een bijdrage levert</p>	<p>2.3 Er wordt gewerkt met de methode 'één huishouden, één regisseur, één plan'. Opdrachtnemer stelt i.s.m. met cliënt een integraal ondersteuningsplan op t.a.v. alle leefgebieden wat in elk geval het volgende omvat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Analyse problematiek;</li> <li>Analyse mogelijkheden inwoner en sociaal netwerk;</li> <li>Zelfredzaamheidsmatrix</li> <li>Beoogd resultaat;</li> <li>Wijze van toetsing voorgang, evaluatie en bijstelling;</li> </ol>	<p>6. Format ondersteuningsplan</p>

		aan de zelfredzaamheid van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Afgestemde afspraken met andere vormen van zorg of hulp.</li> </ul> <p>2.4 Geleverde ondersteuning draagt bij aan het herstel van de cliënt en is gericht op uitstroom of doorstroom.</p> <p>2.5 Opdrachtnemer benoemt per cliënt een regiebegeleider die verantwoordelijk is voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Organisatie van integrale Wmo ondersteuning rondom de cliënt</li> <li>b. Afstemming &amp; aansluiting van deze ondersteuning met ondersteuning vanuit domeinen Zvw, Justitie, Jeugd, etc.</li> </ul> <p>2.6 Opdrachtnemer monitort systematisch de voortgang in doelen/ resultaten op cliënt niveau en maakt dit voor zowel cliënt als consulenten bij de toegang inzichtelijk.</p> <p>2.7 Opdrachtnemer ziet erop toe dat cliënt ingeschreven staat in het regionale woonruimtesysteem en dat deze inschrijving behouden blijft.</p> <p>2.8 Opdrachtnemer signaleert of een cliënt in aanmerking komt voor een indicatie Wlz of Zvw. Opdrachtnemer ondersteunt de Cliënt samen met Gemeente bij het aanvragen van een Wlz-indicatie en een soepele overdracht naar de Wlz-aanbieder zodra Cliënt hiervoor een indicatie heeft gekregen.</p>	
3.	Samenwerking in de keten		<p>3.1 Opdrachtnemer investeert aantoonbaar in samenwerking met ketenpartners die binnen de regio actief zijn op het gebied van verslavingszorg, gehandicaptenzorg en GGZ.</p> <p>3.2 Opdrachtnemer werkt samen met andere Opdrachtnemers waar mogelijk en wenselijk, om begeleiding zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen.</p> <p>3.3 Opdrachtnemer zorgt waar nodig voor multidisciplinaire ondersteuning rondom de cliënt waarbij behandeling (Zvw) en begeleiding (Wmo) op elkaar zijn afgestemd.</p> <p>3.4 Opdrachtnemer zorgt dat er altijd sprake is van een warme overdracht en/of nazorg bij doorstroom of uitstroom van een cliënt.</p>	7. Samenwerkingsafspraken of convenanten

			3.5 Opdrachtnemer neemt deel aan overleggen waar complexe casuïstiek kan worden besproken en waar Opdrachtnemers ervaringen uitwisselen.	
4.	Personeel	<p>4.1 Opdrachtnemer beschikt over vakbekwaam en voldoende gediplomeerd personeel.</p> <p>4.2 Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning.</p> <p>4.3 Opdrachtnemer biedt medewerkers passende scholing.</p> <p>4.4 Opdrachtnemer heeft passend beleid t.a.v. kwaliteitszorg, personeelsbeleid, scholing en AVG.</p>	<p>4.5 Opdrachtnemer beschikt (al dan niet via onderaannemerschap) over begeleidingsexpertise op het gebied van GGZ, (L)VG, verslaving en somatische problematiek.</p> <p>4.6 Er is de mogelijkheid tot consultatie van een gedragswetenschapper/orthopedagoog die gecertificeerd is voor diagnostiek en behandeling.</p> <p>4.7 Aanwezigheid in de nacht wordt door zorgprofessional (in opleiding) uitgevoerd. Er dient altijd een gediplomeerd zorgprofessional oproepbaar te zijn in de nacht.</p> <p>4.8 Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitsfunctionaris</p> <p>4.9 Opdrachtnemer spant zich in voor een inclusief personeelsbeleid ten behoeve van de herkenbaarheid naar cliënten toe (genderverhouding, culturele achtergrond, leeftijd, ervaringsdeskundigheid).</p> <p>4.10 Opdrachtnemer beschikt over vrijwilligersbeleid waarin de continuïteit, kwaliteit van de ondersteuning, veiligheid, deskundigheid en waardering vrijwilligers wordt gewaarborgd.</p>	<p>8. VOG registratie hulpverleners (niet ouder dan 5 jaar)</p> <p>9. Werkplan</p> <p>10. Privacy protocol</p> <p>11. Functieboek</p> <p>12. Opleidingsplan</p> <p>13. Gedragscode</p> <p>14. Vrijwilligersbeleid</p>
5.	Veiligheid	<p>5.1 Opdrachtnemer draagt er aantoonbaar zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt, met inachtneming van de rechten van de cliënt.</p> <p>5.2 De aanbieder draagt er aantoonbaar zorg voor dat de omgeving waar de ondersteuning wordt geboden veilig is voor zowel cliënt, omgeving als medewerkers.</p> <p>5.3 Opdrachtnemer heeft een meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling,</p>	<p>5.5 Opdrachtnemer heeft een veiligheidsbeleid met tenminste de volgende thema's:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(seksueel) grensoverschrijdend gedrag, inclusief pesten en agressie;</li> <li>gebruik en misbruik van middelen (alcohol/drugs);</li> <li>huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel misbruik;</li> <li>suïcide;</li> <li>toepassing handreikingen voor hulp aan slachtoffers van mensenhandel/loverboys.</li> </ol> <p>5.6 Opdrachtnemer heeft oog voor interculturele aspecten die de ondersteuning kunnen belemmeren dan wel bevorderen en sluit daarop aan.</p>	<p>15. Risicoanalyse (ARBO)</p> <p>16. Organisatiehandboek</p> <p>17. Ontruimingsoefeningen</p> <p>18. Ontruimingsplattegronden</p> <p>19. BHV certificaten personeel</p> <p>20. BHV materialen</p> <p>21. Meldcode</p> <p>22. Veiligheidsbeleid</p>

	5.4 Opdrachtnemer maakt melding van calamiteiten en geweld.	5.7 Persoonlijke keuzes van de inwoner met betrekking tot bijvoorbeeld religie of geaardheid worden geaccepteerd en gefaciliteerd. 5.8 Opdrachtnemer werkt met de crisiskaart.	
<b>Specifieke eisen</b>		<b>Aanvullende kwaliteitscriteria</b>	<b>Toetsingsdocumenten</b>
<b>Perceel 2</b> <b>Traject woonbegeleiding ouder – kind</b>		6.1 Indien de ondersteuning in groepsverband wordt georganiseerd, is er sprake van een programmatische groepsgerichte ondersteuningsaanpak, gericht op hechting en verzorging van het kind. 6.2 Opdrachtnemer beschikt over personeel met pedagogische expertise.	
<b>Perceel 3</b> <b>Traject woonbegeleiding na verslavingsbehandeling</b>		7.1 Er is sprake van een programmatische groepsgerichte ondersteuningsaanpak gericht op het leren omgaan en leren leven met verslavingsgevoeligheid. 7.2 Opdrachtnemer onderschrijft kwaliteitskader VKS <sup>3</sup> 7.3 Bij intake dient huisvesting geborgd te zijn in het geval van uitstroom of terugval van de cliënt.	

<sup>3</sup> <https://vks.care/kwaliteit>