

Bijlage 13 Eisen SDD kwaliteitshandboek

Inkoop Wmo individuele begeleiding 250025GRS

Versie 26 juni 2026

Een kwaliteitshandboek is een kernachtige beschrijving van de wijze waarop de aanbieder systematisch, gefocust en cliëntgericht werkt aan het borgen en (continue) verbeteren van de professionaliteit, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Dit handboek bevat minimaal:

- Beschrijving op hoofdlijnen van de primaire processen van de dienstverlening; intake, uitvoering, evaluatie, afronding/beëindiging en nazorg. In deze beschrijving is per proces opgenomen op welke gezette wijze de aanbieder potentiële kwaliteitsrisico's inventariseert en beheerst.
- De wijze waarop de aanbieder omgaat met vragen, meldingen/signalen en klachten van cliënten en derden (ketenpartners), en hoe cliënttevredenheid en ervaringen systematisch worden opgehaald en gebruikt voor verbetering van de dienstverlening.
- Onder meldingen/signalen vallen ook eventuele risicovolle, onveilige incidenten en calamiteiten zoals verwoord in de branchespecifieke kwaliteitskaders. Aanbieder volgt hierin onder andere de (meldings)procedure i.h.k.v. toezicht Wmo.
- De wijze waarop de aanbieder bestaande werkwijzen evalueert en afstemt op actuele wet- en regelgeving, cliëntbehoeften/-wensen, protocollen/richtlijnen, bewezen interventies ('best practices') en samenwerking met ketenpartners en de benodigde deskundigheid van medewerkers, waarbij een proces van continue verbetering wordt geborgd.
- De wijze waarop verantwoordelijkheden en aansturing binnen de organisatie zijn belegd met betrekking tot kwaliteit en veiligheid.