

Bijlage minimale kwaliteitseisen Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

In artikel 3.1 van de Wmo 2015 staat dat aanbieders maatschappelijke ondersteuning moeten leveren die van goede kwaliteit is. Een voorziening is volgens de wet van goede kwaliteit als die voldoet aan de volgende kenmerken:

- a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt
- b) afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt
- c) verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard
- d) verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Kwaliteitseisen uit de inkoopdocumenten

De aanbieder moet voldoen aan de in het wetsvoorstel Wmo 2015 gestelde kwaliteitseisen. Daarnaast stelt de opdrachtgever aanvullende eisen die zijn uitgewerkt in de inkoopdocumenten en vertaald naar de contracten met zorgaanbieders. Deze eisen hebben betrekking op:

1. Kwaliteit van de voorziening
2. Bestuursstructuur en bedrijfsvoering
3. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
4. Melding van calamiteiten en geweld
5. Verklaring omtrent gedrag
6. Klachtenafhandeling
7. Medezeggenschap van cliënten

Kwaliteitseisen VNG

De VNG hanteert de volgende basisset aan kwaliteitseisen aan de ondersteuning van zeer kwetsbare burgers:

Deskundig personeel

Nader in te vullen per soort dienstverlening of ondersteuningstraject. De VNG denkt bij deskundig personeel bijvoorbeeld aan gespreks- en screenings-vaardigheden, kennis van de sociale kaart enzovoort. De eisen van deskundig personeel en een eerstverantwoordelijke ondersteuner richten zich ook op de structuur van de ondersteuning.

Eerstverantwoordelijke ondersteuner als aanspreekpunt voor cliënt en directe omgeving beleggen bij het toegangskloket of bij een aanbieder.

De VNG geeft bij de eerstverantwoordelijk ondersteuner als toelichting: dit is de persoon die de risico's voor de zeer kwetsbare burger beperkt door coördinerende en continue aandacht. Denk bijvoorbeeld aan meerdere gesprekken of uitgebreid onderzoek en voor ondersteuning daarna.

Ondersteuningsplan per cliënt: bevat behoeften, doelen, afgesproken inzet, wijze van evalueren en evaluatiemomenten.

De VNG stelt dat het opstellen van een ondersteuningsplan onder meer dient om vooraf en samen met de cliënt, zijn vertegenwoordiger en/of mantelzorgers behoeften, doelen en beoogde resultaten te formuleren. Het registreren en rapporteren over deze resultaten, waarbij ook de tevredenheid van de cliënt meegenomen wordt, zijn noodzakelijk om de effecten in

beeld te brengen. Op basis hiervan en met inachtneming van eventuele klachten van cliënten kan de ondersteuning verbeterd worden. Dit is volgens de VNG de essentie van een kwaliteitsbeleid.

Rapportages over resultaten: bevat gerealiseerde tussenstappen, op- en afschaling van inzet.

Meten tevredenheid cliënten: bij voorkeur geen aparte vragenlijsten maar onderdeel van afgesproken traject (digitaal dubbel gebruik van gegevens).

Kwaliteitsbeleid: de essentie van het kwaliteitsbeleid is dat de organisatie zicht heeft op prestaties en werkt aan continue verbetering.