

## Certificering

<b>Toelichting</b>		
Gemeente vindt het belangrijk dat alle aanbieders systematisch werken aan het verbeteren van kwaliteit. Het gebruik van een werkend kwaliteitssysteem dat gepaard gaat met onafhankelijke toetsing waarborgt dat.		
	<b>Huidige tekst</b>	<b>Nieuwe tekst</b>
Alle BO's Art. 5.5	<p><u>Bewijsvoering vakbekwaamheidseisen:</u> Voor wat betreft artikel 5.2 kan de Dienstverlener aantonen dat hij voldoet, door het insturen van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) een op basis van de wet voor zijn branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening.</li> <li>b) indien de wet voor zijn branche geen kwaliteitscertificaat oplegt, dan bewijs waaruit blijkt dat de Dienstverlener zich inzet voor kwaliteitsborging van dienstverlening aan Inwoners en daarbij horende administratieve processen. Een eigen kwaliteitshandboek, toetsingskader, protocol, beschrijving van gevolgde opleidingen van betrokken personeel of ervaring van betrokken personeel volstaat. Gemeente voorziet in een normenkader en een procedure en werkwijze voor een kwaliteitstoetsing.</li> </ol>	<p><u>Bewijsvoering vakbekwaamheidseisen:</u> Voor wat betreft artikel 5.2 kan de Dienstverlener aantonen dat hij voldoet, door het insturen van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een bij de aard van de dienstverlening passend, geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg of maatschappelijke dienstverlening. Door Gemeente geaccepteerde kwaliteitsborgingscertificaten staan vermeld in bijlage ....</li> <li>2. vervalt</li> </ol>
Alle BO's Toevoegen Art. 5.7		<p><i>Overgangsregeling</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dienstverleners die op 1 juli 2020 een overeenkomst hebben met de gemeenten in Midden-Holland dienen uiterlijk 31 december 2020 te beschikken over een kwaliteitsborgingscertificaat zoals bedoeld in artikel 5.5.</li> <li>b. Dienstverleners die voorzien niet aan voorwaarde genoemd in a. te kunnen voldoen, dienen daarover vóór 1 november 2020 bericht te doen aan Gemeente. Zij komen voor 2021 in aanmerking voor een overeenkomst onder de ontbindende voorwaarde dat zij binnen een nader af te spreken tijdsperiode aan de voorwaarde voldoen.</li> </ol>
Alle BO's Toevoegen Bijlage		<p>Lijst met door Gemeente geaccepteerde kwaliteitsborgingscertificaten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2015 of NEN-EN 15224: 2012 (ISO zorg en welzijn)</li> <li>• HKZ</li> <li>• PREZO- hulp bij het huishouden</li> <li>• Keurmerk kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen (Federatie Landbouw en Zorg)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiwa keurmerk ZZP'er Zorg</li> </ul>
DO Jeugdhulp Art. 38.2  Do Jeugdzorg Plus Art. 37.4	Dienstverlener voldoet aantoonbaar aan de kwaliteitsnormen van de voor hem toepasselijke beroepsgroep of branche en beschikt over een kwaliteitscertificaat	Dienstverlener voldoet aantoonbaar aan de kwaliteitsnormen van de voor hem toepasselijke beroepsgroep of branche.

### Klanttevredenheidsonderzoek

<b>Toelichting</b>		
In de basisovereenkomsten is opgenomen dat de dienstverlener over een bewijs beschikt dat de klanttevredenheid wordt gemeten. Deze voorwaarde is niet verder uitgewerkt. Feedback van cliënten over zijn dienstverlening levert de aanbieder waardevolle informatie op over mogelijke verbeteringen daarin. Het is dan ook belangrijk dat cliënten de kans krijgen zich uit te spreken over wezenlijke onderdelen van de dienstverlening.		
	<b>Huidige tekst</b>	<b>Nieuwe tekst</b>
Alle BO's Art. 5.5	<p><u>Bewijsvoering vakbekwaamheidseisen:</u> Voor wat betreft artikel 5.2 kan de Dienstverlener aantonen dat hij voldoet, door het insturen van:</p> <p>a) ...</p> <p>b) ...</p> <p>c) een op basis van de wet voor zijn branche geldend bewijsmiddel dat klanttevredenheid wordt gemeten, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening. Indien het certificaat genoemd onder sub a dit al omvat is een separaat bewijsmiddel niet nodig.</p> <p>d) indien de wet voor zijn branche geen bewijs van meting van klanttevredenheid oplegt, dan bewijs waaruit blijkt dat de Dienstverlener deze klanttevredenheid meet. Een eigen meetinstrument, toetsingskader of protocol volstaat. Gemeente voorziet in een normenkader en een procedure en werkwijze voor een toetsing klanttevredenheid. Indien het bewijs genoemd onder sub a dit al omvat is een separaat bewijsmiddel niet nodig.</p>	<p><u>Bewijsvoering vakbekwaamheidseisen:</u> Voor wat betreft artikel 5.2 kan de Dienstverlener aantonen dat hij voldoet, door het insturen van:</p> <p>a) ...</p> <p>b) ...</p> <p>c) een bewijsmiddel dat hij periodiek klantervaringen onderzoekt conform binnen zijn sector geldende landelijke afspraken, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening. Indien het certificaat genoemd onder sub a dit al omvat is een separaat bewijsmiddel niet nodig.</p> <p>d) (indien binnen zijn sector geen landelijke afspraken gelden:) een bewijs waaruit blijkt dat hij minimaal een keer in de twee jaar klantervaringen onderzoekt onder een representatieve afspiegeling van zijn cliënten. Het onderzoek dient zich tenminste te richten op bejegening, bereikbaarheid/toegankelijkheid, informatievoorziening, kwaliteit van de dienstverlening en het effect van de dienstverlening op de zelfredzaamheid van de cliënt. Een eigen meetinstrument, toetsingskader of protocol volstaat daarbij.</p>

## Verklaring omtrent gedrag

<b>Toelichting</b>		
De uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet betreft risicodoelelgroepen waarbij het gewenst is dat de toetsing voorafgaand aan het afgeven van de verklaring zich richt op specifieke risico's. Een beperkte geldigheidsduur waarborgt dat periodiek wordt getoetst op basis van meer actuele gegevens.		
	<b>Huidige tekst</b>	<b>Nieuwe tekst</b>
DO Jeugdhulp Art. 38.4  DO Jeugdzorg Plus Art. 37.6	Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Jeugdigen of ouders aan wie een kindbeschermsmaatregel of jeugdreclassering is opgelegd. De verklaring omtrent gedrag voldoet aan de eisen van artikel 4.1.6 van de Jeugdwet.	<p>a. Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig, als stagiair of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Jeugdigen of ouders aan wie een kindbeschermsmaatregel of jeugdreclassering is opgelegd. Dienstverlener dient de verklaringen op eerste verzoek van Gemeente te kunnen overleggen.</p> <p>b. De door de werknemer aangeleverde VOG mag bij in diensttreden niet ouder zijn dan 3 maanden. Hiernaast geldt een vernieuwingsverplichting van de VOG na iedere 3 jaar. Deze regeling betreft werknemers in loondienst, stagiairs en vrijwilligers.</p> <p>c. De in lid b genoemde verklaring omtrent gedrag voldoet aan de eisen van artikel 4.1.6 van de Jeugdwet. De verklaring is afgegeven op grond van het specifieke screeningsprofiel 45 - 'Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'.</p> <p>d. In afwijking van lid c beschikt de dienstverlener over verklaringen afgegeven op grond van het specifieke screeningsprofiel 40 - 'Vakantiegezin en adoptie' voor medewerkers die staan ingeschreven op het adres waar de kinderen zijn gehuisvest aan wie gecontracteerde diensten worden geleverd.</p> <p>e. In afwijking van lid c beschikt de dienstverlener over verklaringen afgegeven op grond van het specifieke screeningsprofiel 75- '(Gezins) voogd bij voogdij-instellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker' voor medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in dienst van voogdij-instellingen of als reclasseringswerker, raadsonderzoeker of maatschappelijk werker voor minderjarigen of gezinnen met minderjarigen.</p> <p>f. <i>Overgangsregeling</i> Voor dienstverleners die op 1 juli 2020 een overeenkomst hebben Gemeente geldt, dat voor een periode van 3 jaar na datum afgifte</p>

		VOG, de verplichting voor een van de specifieke screeningsprofielen conform lid c, d of e niet van toepassing is voor elke medewerker die op 1 juli 2020 in loondienst is en in contact kan komen met cliënten of als stagiaire of vrijwilliger daarmee in contact kan komen.
DO Begeleiding art 34.3  DO BW art 33.3	Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met inwoners.	<p>a. Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met inwoners. Dienstverlener dient de verklaringen op eerste verzoek van Gemeente te kunnen overleggen</p> <p>b. De door de werknemer aangeleverde VOG mag bij in diensttreden niet ouder zijn dan 3 maanden. Hiernaast geldt een vernieuwingsverplichting van de VOG na iedere 3 jaar. Deze regeling betreft werknemers in loondienst, stagiairs en vrijwilligers.</p> <p>c. De in lid b genoemde verklaring is afgegeven op grond van het specifieke screeningsprofiel 45 - 'Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'.</p> <p>d. <i>Overgangsregeling</i> Voor dienstverleners die op 1 juli 2020 een overeenkomst hebben met Gemeente geldt, dat voor een periode van 3 jaar na datum afgifte VOG, de verplichting voor het specifieke screeningsprofiel conform lid c niet van toepassing is voor elke medewerker die op 1 juli 2020 in loondienst is en in contact kan komen met cliënten of als stagiaire of vrijwilliger daarmee in contact kan komen.</p>
DO HbH art 32.3	Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met inwoners.	<p>a. Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personeelsleden en personen die in zijn opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Inwoners. Dienstverlener dient de verklaringen op eerste verzoek van Gemeente te kunnen overleggen</p> <p>b. De door de werknemer aangeleverde VOG mag bij in diensttreden niet ouder zijn dan 3 maanden. Hiernaast geldt een</p>

		<p>vernieuwingsverplichting van de VOG na iedere 3 jaar. Deze regeling betreft, werknemers in loondienst, stagiairs en vrijwilligers.</p> <p>c. De in lid b genoemde verklaring is afgegeven op grond van het specifieke screeningsprofiel 45 - <i>‘Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier’</i> of het specifieke screeningsprofiel 43 - <i>‘Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving’</i>.</p> <p>d. <i>Overgangsregeling</i>  Voor dienstverleners die op 1 juli 2020 een overeenkomst hebben met Gemeente geldt, dat voor een periode van 3 jaar na datum afgifte VOG, de verplichting voor een van de specifieke screeningsprofielen conform lid c niet van toepassing is voor elke medewerker die op 1 juli 2020 in loondienst is en in contact kan komen met cliënten of als stagiaire of vrijwilliger daarmee in contact kan komen.</p>
--	--	--

## Klachtenregeling

<b>Toelichting</b>		
In de deelopvereinkomst is opgenomen dat de dienstverlener over een regeling voor de behandeling van klachten beschikt onder nadere verduidelijking. Een werkbare klachtenregeling moet niet alleen gericht zijn op de mogelijkheid een klacht in te dienen, maar ook op het bereiken van een bevredigende oplossing.		
	<b>Huidige tekst</b>	<b>Nieuwe tekst</b>
Alle DO's Toevoegen aan Art. 1 Begrippen		<u>Klacht</u> : een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met de zorgaanbieder heeft ervaren.
DO Jeugdhulp Art. 39.1  DO Jeugdzorg Plus Art. 38.1	Dienstverlener beschikt over een regeling voor behandeling van klachten van Jeugdigen met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.2.1. tot en met 4.2.3 van de Jeugdwet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dienstverlener beschikt over een schriftelijk vastgelegde regeling voor behandeling van Klachten van Jeugdigen met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.2.1. tot en met 4.2.3 van de Jeugdwet.</li> <li>b. De regeling als bedoeld in lid a omvat tenminste een beschrijving van de procedure met betrekking tot de behandeling van een Klacht. De procedure dient te zijn gericht op het bereiken van een voor de klager en dienstverlener bevredigende oplossing.</li> <li>c. De regeling als bedoeld onder lid a wordt door dienstverlener actief onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers gebracht en is gemakkelijk vindbaar op de website van de aanbieder.</li> <li>d. Dienstverlener is aangesloten bij een, onafhankelijke, regionale of landelijke geschilleninstantie bij welke een cliënt en/of zijn vertegenwoordiger bezwaar kan maken tegen de wijze waarop een Klacht door dienstverlener in behandeling is genomen.</li> </ul>
DO Begeleiding Art. 35.1  DO HbH Art. 34.1	Dienstverlener beschikt over een regeling voor behandeling van klachten van Inwoners.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dienstverlener beschikt over een schriftelijk vastgelegde regeling voor behandeling van Klachten.</li> <li>b. De regeling als bedoeld in lid a omvat tenminste een beschrijving van de procedure met betrekking tot de behandeling van een Klacht. De procedure dient te zijn gericht op het bereiken van een voor de klager en dienstverlener bevredigende oplossing.</li> <li>c. De regeling als bedoeld onder lid a wordt door dienstverlener actief onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers gebracht en is gemakkelijk vindbaar op de website van de aanbieder.</li> <li>d. Dienstverlener is aangesloten bij een, onafhankelijke, regionale of landelijke geschilleninstantie bij welke een cliënt en/of zijn</li> </ul>
DO BW Art. 35.1	Dienstverlener beschikt over een regeling voor behandeling van klachten van Cliënten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. De regeling als bedoeld onder lid a wordt door dienstverlener actief onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers gebracht en is gemakkelijk vindbaar op de website van de aanbieder.</li> <li>d. Dienstverlener is aangesloten bij een, onafhankelijke, regionale of landelijke geschilleninstantie bij welke een cliënt en/of zijn</li> </ul>

		vertegenwoordiger bezwaar kan maken tegen de wijze waarop een Klacht door dienstverlener in behandeling is genomen.
--	--	---