

## BIJLAGE 9 KWALITEITSEISEN VNG

De basiskwaliteitseisen Beschermd Wonen beschrijven de kwaliteitsaspecten die als vanzelfsprekend worden beschouwd door de gemeenten en zorgorganisaties. Wanneer we spreken over kwaliteit in Beschermd Wonen zijn dit de aspecten die minimaal geregeld moeten zijn: kwaliteitseisen die alle aanbieders doorvoeren en die alle gemeenten als voorwaarden stellen en monitoren. De kwaliteitseisen zijn opgesteld in opdracht van de VNG i.s.m. veldpartijen (waaronder GGZ Nederland, Landelijk Platform GGZ en RIBW Alliantie), aantal gemeenten en aantal aanbieders (waaronder: de Binnenvest, HVO Querido, GGZ Noord-Holland Noord, RIBW Gooi en Vechtstreek). De basiskwaliteitseisen zijn in februari 2016 vastgesteld door de Commissie Gezondheid en Welzijn van de VNG.

Cliënt centraal	
1	De organisatie toont aan dat de cliënt correct en respectvol wordt bejegend. Hierbij staat het bieden van veiligheid hoog in het vaandel, maar ook het nemen van verantwoorde risico's.
2	De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de regie bij de cliënt, waarbij minimaal wordt ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van de cliënt en naasten bij de invulling van de ondersteuning</li><li>• Betrokkenheid van de cliënt en naasten bij het opstellen/ bijstellen van het cliëntplan</li><li>• Overeenstemming met de cliënt over het plan</li><li>• Beheer van het cliëntplan door de cliënt</li><li>• De vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt</li><li>• De evaluatie</li><li>• Keuzevrijheid van de cliënt</li><li>• Medezeggenschap en inspraak</li><li>• Informeren over (onafhankelijke) cliënt ondersteuning</li></ul>
3	De organisatie meet (periodiek) de individuele cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfssituatie en ervaren regie en keuzevrijheid. De organisatie voert aantoonbaar en in samenspraak met cliëntvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.

  

Passende en effectieve ondersteuning	
1	De organisatie toont aan of en op welke wijze zij werkt met bewezen effectieve interventies. Waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.
2	De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan het gedachtegoed van 'herstel' in de ondersteuning en het vergroten van de zelfredzaamheid en de participatie, het behouden daarvan of vertragen van de achteruitgang daarin.
3	De organisatie draagt met zorginnovatie aantoonbaar bij aan de doelen van de Wmo gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie.
4	De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm. De organisatie zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
5	De organisatie toont aan dat de cliënt integrale ondersteuning ontvangt. Er is aandacht voor alle leefgebieden: wonen, werk, dagbesteding, inkomen, sociale en maatschappelijke participatie, fysieke gezondheid, leefstijl, hobby's, vrije tijd, het sociale netwerk. Met de cliënt zijn op alle leefgebieden doelen bepaald en afspraken gemaakt. De doelen en

afspraken zijn vastgelegd in het cliëntplan.

### **Randvoorwaarden: gezonde organisatie, veiligheid, keten en netwerk**

- 1** De organisatie toont aan op welke, voor de cliënt toegankelijke wijze zij de (potentiële) cliënt informeert over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de organisatie en het ondersteuningsaanbod.
- 2** De organisatie toont aan op welke wijze zij cliënten betreft bij en invloed geeft op organisatievraagstukken, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid
- 3** De organisatie toont aan dat de organisatie beleid heeft over de inzet van personeel (inclusief vrijwilligers)
- 4** De organisatie toont aan dat ze een werkend kwaliteitssysteem heeft
- 5** De organisatie toont aan dat ze werkt met een veiligheidsmanagementsysteem
- 6** De organisatie meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/ haar omgeving en/ of andere betrokkenen) aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.
- 7** De organisatie meldt bij de gemeente lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie van de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW.
- 8** De organisatie toont aan dat de organisatie een bijdrage levert aan integrale werkwijze binnen de organisatie en aan een integrale aanpak in de keten ten behoeve van het bereiken van de doel(en) van de cliënt en de continuïteit van de ondersteuning, waarbij in ieder geval ingegaan wordt op:
  - (warme) overdracht en gegevensuitwisseling
  - Regie en coördinatie op ondersteuning
  - Afstemming van activiteiten in de ondersteuning
  - Op en- afschalen van ondersteuning
  - Start van de ondersteuning
  - Beëindiging van de ondersteuning
  - Evalueren en verbeteren van ketensamenwerking
- De organisatie voert een deugdelijke administratieve en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- 10** De organisatie geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen.