

Rapportage

Kwaliteitstoezicht Wmo

**Opella
Ambulante Begeleiding en
Hulp bij het huishouden**

**Zeist, maart 2018
GGD regio Utrecht**

Inhoudsopgave

1. Onderzoekskader	3
1.1 Inleiding.....	3
1.2 Opzet toezicht traject.....	3
1.3 Doel van het toezicht.....	3
2. Aanbieder	4
2.1 Aanbieder.....	4
2.2 Voorziening en contract.....	4
3. Cliëntgerichte ondersteuning	5
3.1 Afstemming ondersteuning op cliëntniveau.....	5
3.2 Afstemming ondersteuning in de keten en privacy.....	6
3.3 Medezeggenschap	7
3.4 Klachtenregeling	7
4. Professionele standaard	9
4.1 Personeelsbeleid	9
4.2 Kwaliteitssysteem.....	10
5. Veilige verstrekking	11
5.1 Veilige verstrekking	11
5.2 Meldcode.....	11
5.3 Calamiteiten en meldingsplicht.....	12
5.4 Verklaring Omtrent het Gedrag	12
6. Ontwikkeling	13
6.1 Ontwikkelpunten	13
6.2 Zienswijze aanbieder en plan van aanpak.....	13
6.3 Advies aan het college van B&W.....	17
Bijlage 1 Begripsbepalingen	18
Bijlage 2 Toezicht traject en bronnen	19
Bijlage 3 Toetsingskader	20

1. Onderzoekskader

1.1 Inleiding

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo), zorgt de gemeente ervoor dat burgers zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. Binnen dit kader draagt de gemeente zorg voor maatschappelijke ondersteuning in de vorm van:

- Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De wetgever heeft besloten ook het toezicht op het naleven van de kwaliteitseisen van de voorzieningen te decentraliseren naar het lokale niveau. De gemeente draagt hiermee zorg voor (het toezicht op) de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. De gemeenten binnen de regio Utrecht hebben de opdracht voor het uitvoeren van toezicht bij de GGD regio Utrecht (hierna: GGDrU) belegd. Dit betekent dat de GGDrU, in opdracht van de gemeenten, toezichthouder is op de kwaliteit van de Wmo voorzieningen.

1.2 Opzet toezicht traject

Het toezicht traject omvat een aantal onderdelen, die worden ingezet om een beeld van de kwaliteit van ondersteuning te geven. Deze onderdelen zijn: documentanalyse, interviews op management- of directieniveau, interviews met professionals, interviews met cliënten en/of mantelzorgers, observatie en inzage in cliënt- en personeelsdossiers.

De betreffende bronnen zijn getoetst aan de kwaliteitseisen uit de Wmo. De gemeenten in de regio Utrecht hebben gezamenlijk een aantal algemeen geldende normen opgesteld als aanvulling op de wettelijke eisen. Deze staan beschreven in bijlage 3. Naast deze toetsing wordt gekeken naar het eigen kwaliteitsbeleid van de betreffende aanbieder en de uitvoering daarvan in de praktijk.

1.3 Doel van het toezicht

Het toezicht geeft een beeld van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door de gecontracteerde Wmo voorzieningen in de regio Utrecht. De resultaten van dit toezicht traject kunnen aanzet zijn tot een ontwikkeltraject om de doelstellingen van de Wmo te behalen. De resultaten in de regio kunnen tevens aanleiding voor de gemeente zijn om met elkaar in gesprek te gaan over hoe de Wmo voorzieningen in de regio zo doeltreffend mogelijk kunnen worden ingezet binnen de kaders van participatie en zelfredzaamheid.

In de volgende hoofdstukken worden de bevindingen van het toezicht traject beschreven.

2. Aanbieder

2.1 Aanbieder

Opella biedt begeleiding, ondersteuning en zorg aan mensen die hulp nodig hebben. De aanbieder doet dit vanuit het evangelie van Jezus Christus, dat inspireert tot liefde voor mensen. Opella betekent 'kleine dienst'.

De missie van de aanbieder is om mensen te ondersteunen om zo actief, zelfstandig en prettig mogelijk te leven. De ondersteuning is op maat gemaakt, persoonlijk en professioneel.

Opella werkt met een visie opgesteld door vijf veelgehoorde wensen van klanten:

- Regel samen met mij dat ik zo zelfstandig mogelijk kan leven en wonen.
- Laat mij aan het roer staan en respecteer mijn gewoontes en privacy.
- Zorg steeds voor een bekend en vertrouwd gezicht. Iemand aan wie ik mijn verhaal kwijt kan en die mij verder helpt.
- Zorg voor professionele medewerkers die bekwaam, zelfstandig, meedenkend en flexibel zijn. En die hun beloften nakomen.
- Organiseer soepele overgangen als ik te maken krijg met andere instellingen. Het liefst heb ik dan één deskundig contactpersoon die de zaken voor me regelt.

Bij de aanbieder werken bijna 1900 medewerkers en 750 vrijwilligers. Jaarlijks wordt aan ruim 5100 klanten ondersteuning geboden.

2.2 Voorziening en contract

Opella biedt ambulante begeleiding en hulp bij het huishouden vanuit de Wmo.

- De hulp bij het huishouden bestaat uit HO1 en HO2. Deze voorziening is door de gemeenten Rhenen en Renswoude gecontracteerd.

- De ambulante begeleiding bestaat uit: Individuele ondersteuning (IO) licht en IO midden en zwaar. Deze voorziening is gecontracteerd in de inkoop regio Zuid-Oost en Vallei.

3. Cliëntgerichte ondersteuning

3.1 Afstemming ondersteuning op cliëtniveau

Voor het afstemmen van de ondersteuning op de reële behoefte van de cliënten hanteert de aanbieder de volgende werkwijze:

- ondersteuningsplan voor huishoudelijke ondersteuning (HO). Hierin staat vermeld welke huishoudelijke taken door de medewerker worden uitgevoerd.
- ondersteuningsplan ambulante begeleiding (AB). Hierin staat onder meer beschreven welke ondersteuningsvragen er zijn en op welke doelen de begeleiding zich gaat richten.

Samen met de klant en/of diens vertegenwoordiger wordt in kaart gebracht wat de ondersteuningsvraag is. Daarbij wordt ook nagegaan welke taken door het netwerk van de klant kunnen uitgevoerd. Daar wordt het ondersteuningsplan op afgestemd. Over het algemeen wordt 2 weken nadat de beschikking is afgegeven, het ondersteuningsplan opgesteld en aan de gemeenten teruggekoppeld.

De aanbieder heeft diverse overleggen om de inspraak van de klant te borgen.

Voor ambulante begeleiding zijn dit onder andere:

- het ondersteuningsplan overleg, waarin het ondersteuningsplan wordt opgesteld en ondertekend. Dit is ook zichtbaar in de cliëntdossiers.
- ontmoetingsgesprekken en evaluatiegesprekken waarin wordt besproken hoe het gaat en hoe het wordt ervaren.
- Kwartaalevaluatie waarin onder meer de risico taxatie per cliënt wordt gedaan. Dit gebeurt alleen bij klanten met gecombineerde zorg, bijvoorbeeld indien ook wijkverpleging wordt verleend.

Voor de voorziening huishoudelijke ondersteuning wordt het ondersteuningsplan opgesteld en ondertekend. De evaluatie geschied veelal bij het aflopen van een beschikking, indien er verlenging aangevraagd moet worden, of indien de situatie erom vraagt, zoals een verandering in de thuissituatie of gezondheid van klanten.

De klanten waarmee voor dit toezicht is gesproken, zijn van mening dat voldoende met hen wordt overlegd en afgestemd. Allen blijken erg te spreken over de invulling van de ondersteuning. Ook de medewerkers geven aan dat er bij iedere klant maatwerk wordt geleverd.

Bij de ambulante begeleiding is specifieke aandacht en tijd voor het opbouwen van goed contact en vertrouwen. Van daaruit kan aan de klant worden gevraagd wat hij of zij wil en kunnen doelen gezamenlijk worden opgesteld.

Informer en registeren

De klanten van Opella krijgen een informatiemap met daarin folders over onder andere de cliëntenraad, hygiëne, en de regeling omtrent privacy en klachten.

Met klanten van HO worden werkafspraken gemaakt over de taken van de medewerker. Over het algemeen registeren de medewerkers welke taken op welke dag zijn gedaan, of indien er bijzonderheden zijn. Een medewerker geeft aan dat de taken veelal elke keer gelijk zijn.

Bij AB is er afgelopen periode meer focus gekomen op het registeren; vooral omdat zij te maken hebben met complexe(re) problematiek, waar vaak ook andere ketenpartners of collega's bij betrokken zijn. Met hen wordt een gezamenlijk zorgplan opgesteld, waardoor het van belang is goed te (kunnen) rapporteren.

Bejegening

De aanbieder heeft een gedragscode opgesteld waarin is beschreven hoe de medewerkers op passende en correcte wijze dienen om te gaan met de cliënten. Uit de gesprekken met en observaties bij klanten blijkt dat op respectvolle en enthousiaste wijze met klanten wordt omgegaan. Doordat open over de problematiek of situatie wordt gesproken, lijkt er geen gêne te zijn bij de klant en spreken zij vrijuit over hun problematiek.

Conclusie

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor het verstrekken van een cliëntgericht ondersteuningsaanbod. De ondersteuning richt zich op de specifieke zorgvraag van de cliënt met als doel de zelfredzaamheid te vergroten en de participatie te stimuleren.

3.2 Afstemming ondersteuning in de keten en privacy

Voor het afstemmen van de ondersteuning in de keten en het waarborgen van de privacy van de cliënt heeft de aanbieder beleid opgesteld. In het privacyreglement staat hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens. De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) is hierin het uitgangspunt. Ook heeft de aanbieder beschreven welke medewerkers van Opella toegang hebben tot de zorgdossiers en met welk doel.

Wanneer er andere disciplines van Opella bij de klant betrokken zijn, zoals wijkverpleging of begeleiding, of andere organisaties, dan wordt dit beschreven in het ondersteuningsplan. Voor de HO geldt dat in de beschikking van de gemeente tevens wordt aangegeven van welke andere organisaties de klant Wmo zorg of ondersteuning krijgt, zodat de medewerkers hiervan op de hoogte zijn. De aanbieder krijgt bericht indien er een aanpassing is in de beschikking voor deze andere ondersteuning, zodat de informatie altijd up to date is. De medewerkers van HO hebben over het algemeen geen direct contact met de betrokken ketenpartners. Wel hebben zij contact met familie of contactpersoon van de klant.

Bij AB geldt dat wanneer er ook andere organisaties betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening aan de klant, de medewerker probeert daarmee contact te leggen om de zorg op elkaar af te stemmen. Dan wordt ook gekeken naar mogelijkheden om 1 gezamenlijk ondersteuningsplan te maken met de betrokken organisaties, indien de klant akkoord is en indien het ten gunste is van de klant.

De toestemming van de klant voor dossierinzage omwille van interne en externe audits en controles, wordt gevraagd middels een toestemmingsverklaring dat is opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst. Betreffende overleg en samenwerking met ketenpartners wordt dit geïnitieerd door de hoogst betrokken hulpverlener. Deze is dan ook verantwoordelijk voor het krijgen en documenteren van toestemming. Veelal wordt dan een MDO gepland bij de klant thuis. Natuurlijk kunnen ook de andere betrokken medewerkers iets signaleren of aanleiding zien om contact op te nemen met andere hulpverleners. Dit wordt echter niet consequent gerapporteerd in de klantdossiers.

Conclusie en punt van aandacht

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

- De aanbieder zorg draagt voor het afstemmen van de voorziening op andere vormen van zorg of ondersteuning die de cliënt ontvangt.
- De aanbieder zorg draagt voor de privacy van de cliënt bij het verwerken en delen van persoonsgegevens.

In de dossiers is echter niet altijd zichtbaar wanneer er overleg of afstemming is geweest en of de klant toestemming hiervoor heeft verleend. De toestemming hiervoor kan mondeling worden verkregen, echter is het aan te bevelen dit in het dossier te rapporteren.

3.3 Medezeggenschap

De aanbieder heeft de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten als volgt geregeld:

De aanbieder heeft een cliëntenraad voor de collectieve belangenbehartiging van klanten. De cliëntenraad bestaat uit klanten en mantelzorgers van de woontak van Opella. Hier nemen dus geen klanten van HO of AB aan deel. Door middel van panels haalt de cliëntenraad informatie en vragen op bij de gehele klantenpopulatie van Opella.

Bovendien wordt twee tot drie maal per jaar wijkbijeenkomsten georganiseerd voor klanten en medewerkers. Deze bijeenkomsten vormen voor de aanbieder en de cliëntenraad een bron van informatie.

Conclusie

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor het treffen van een medezeggenschapsregeling van cliënten bij het invulling geven aan de voorziening. De aanbieder heeft de wijze van inspraakmogelijkheden geborgd in beleid en zorgt voor de uitvoering ervan.

3.4 Klachtenregeling

De aanbieder heeft een interne procedure en een externe regeling getroffen voor de afhandeling van klachten van klanten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt. In de procedure worden klanten aangeraden om de klacht eerst altijd te bespreken met de betreffende medewerker. Als dat geen oplossing biedt, kan de klant contact opnemen met de leidinggevende en kan hulp van de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. Daarnaast kan ook een externe klachtencommissie worden ingeschakeld. De klachtenprocedure staat beschreven op de website van Opella. Ook is daar een formulier te vinden waarmee klachten digitaal kunnen worden gemeld. Bij de start van de zorg- en dienstverlening ontvangen alle klanten een informatiepakket. Daarin is ook informatie over de klachtenprocedure opgenomen.

Naast een klachtenregeling voor klanten, heeft Opella ook een klachtenregeling voor medewerkers. Er is een vertrouwenspersoon beschikbaar en ook is voorzien in een klokkenluidersregeling voor medewerkers.

De strekking van de informele klachten die worden ingediend bij de HO hebben veelal betrekking op het ontbreken van een klik met de medewerkers, het tijdstip dat niet goed is en in enkele gevallen een vermoeden van diefstal. Over het algemeen worden de klachten intern afgehandeld en naar tevredenheid van de klant.

Conclusie

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor het treffen van een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt.

Gebruikte bronnen:

Gesprek met aanbieder, medewerkers en klanten op 3 oktober, 6 november en 8 november

Bestudeerde documenten voor 3.1

- Gedragscode Opella
- Overlegvormen rondom ondersteuning van een klant
- Ondersteuningsplan Veenendaal
- Ondersteuningsplan Rhenen
- ABC Hulp bij het huishouden
- Werkafspraken huishoudelijke ondersteuning
- Rapportageformulier andere disciplines

Bestudeerde documenten voor 3.2

- Privacyreglement Opella
- Privacyreglement bijlage 2 Toegang tot zorgdossiers

Bestudeerde documenten voor 3.3

- ABC Hulp in het huishouden

Bestudeerde documenten voor 3.4

- Folder U heeft een klacht
- Klachtenregeling klanten Opella inclusief klachtenregeling externe klachtencommissie
- Reglement externe klachtencommissie medewerkers Opella
- Klokkeluidersregeling medewerkers Opella

Cliëntendossiers ingezien op 8 november en 4 december 2017

4. Professionele standaard

4.1 Personeelsbeleid

Voor de deskundigheidsbevordering van medewerkers heeft de aanbieder een opleidingsbeleid opgesteld. Hierin staat onder meer beschreven welke deskundigheid op bepaalde thema's voor welke functiegroepen vereist is. Op deze wijze is elke functiegroep inzichtelijk welke thema's verplicht zijn voor de medewerker om te volgen en welke facultatief.

- Voor medewerkers is bijvoorbeeld de training over de meldcode, dementie en psychiatrische aandoeningen verplicht. En zijn de trainingen over hygiëne en fysieke belasting, facultatief. De medewerkers van IO licht hebben met de overgang van HO2 naar IO licht een aantal cursussen gevolgd, omdat de werkzaamheden zich ook toespitsen op de begeleiding van klanten, en omdat de problematiek van klanten zwaarder en complexer is. Zo is er aandacht geweest voor psychische problematiek en het vroegtijdig signaleren van financiële problemen bij ouderen.

Voor de functie huishoudelijk medewerker en voor de ambulante ondersteuning zijn functieprofielen opgesteld waarin de werkzaamheden en vereisten staat beschreven. Voor de individuele begeleiding midden wordt MBO niveau gevraagd en voor individuele begeleiding zwaar wordt HBO niveau gevraagd. Dit blijkt ook uit inzage van personeelsdossiers. In het team van IO midden en zwaar zitten medewerkers die voor beide vormen inzetbaar zijn. Ook is er voor deze functiegroep aandacht voor netwerkontwikkeling en samenwerking.

Het opleidingsplan wordt elk jaar aangepast, mede aan de hand van input van medewerkers en landelijke ontwikkelingen. Ook wordt het gespecificeerd naar wijk, zodat kan worden ingegaan op specifieke opleidingsbehoeften van medewerkers in de betreffende wijken.

Gedragscode

Opella heeft een gedragscode voor alle medewerkers waarin staat beschreven hoe de medewerker zich dient te gedragen jegens de zorgvrager en anderen. Daarnaast heeft Opella haar missie vertaald in kernwaarden. Deze kernwaarden vormen uitgangspunt van handelen voor alle medewerkers. De kernwaarden van Opella zijn: *Betrouwbaar, Duidelijk, Durf, Hartelijk*.

Uit de gesprekken met de medewerkers en klanten en de observaties, blijken de medewerkers volgens deze kernwaarden te handelen. Klanten benoemen met name de betrouwbaarheid van de medewerkers; de medewerker komt er al langer, kent de situatie of problematiek, maar kent ook de familie of het sociale netwerk van de klant. Voor sommigen klanten van HO is de medewerker zelfs onderdeel van het sociale netwerk geworden. Het blijkt voor medewerkers weleens lastig de grens te bewaken, zo geeft een medewerker en teamleider aan: de medewerkers geneigd zijn veel te doen en veel over te hebben voor hun klanten, maar som valt het buiten hun werkzaamheden. Dit onderwerp komt daarom ook terug tijdens de teamoverleggen.

De medewerkers van de verschillende soorten ondersteuning werken in teams. Tijdens de teamvergaderingen is ook ruimte van casusbesprekingen. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat het werken in teams en de teamvergaderingen erg gewaardeerd worden. Niet alleen is er ruimte om met elkaar zaken te bespreken, ook vindt men het erg prettig contact te hebben met collega's.

Conclusie

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder ervoor zorg draagt dat de voorziening in overeenstemming is met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.

4.2 Kwaliteitssysteem

De aanbieder werkt vanaf 2014 met het kwaliteitssysteem MotiVEER en is ISO gecertificeerd.

De tevredenheid van klanten hulp bij het huishouden wordt periodiek bevestigd. Daarnaast wordt met behulp van zorgkaart Nederland klanttevredenheid onderzocht van de klanten. Hierbij worden ook bel- en interviewteams van Zorgkaart Nederland ingezet om met de klanten in gesprek te gaan over die de dienstverlening worden ervaren. Ook wordt aan klanten of diens vertegenwoordiger gevraagd om een beoordeling op de website van Zorgkaart Nederland achter te laten over Opella.

Recent is in alle teams een topscan uitgevoerd waarin de goede en minder goed lopende zaken zijn uitgevraagd. Deze scan geeft aanleiding om in de teams zaken aan te pakken en bijvoorbeeld mede op basis de van uitkomsten het opleidingsplan voor 2018 in te richten.

Conclusie

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor kwaliteitsverbetering waarbij zicht is op de punten die goed verlopen en waar mogelijk verbeteringen nodig is binnen de organisatie.

Gebruikte bronnen:

Gesprek met aanbieder, medewerkers en klanten op 3 oktober, 6 november en 8 november
Bestudeerde documenten voor 4.1

- Gedragscode Opella
- Kernwaarden in begeleidende notitie documentatie toezichtbezoek WMO
- Lange termijn opleidingsbeleid
- Opleidingsplan HbH
- Functiebeschrijving huishoudelijk medewerker

Bestudeerde documenten voor 4.2

- Waarderingsformulier hulp bij het huishouden
- Waardering Opella op zorgkaartnederland.
- Factsheet kwaliteit bij Opella

Personeelsdossiers ingezien op 8 november en 4 december 2017

5. Veilige verstrekking

5.1 Veilige verstrekking

De aanbieder heeft beleid opgesteld om de veiligheid van cliënten te waarborgen.

Zo heeft Opella werkinstructies ontwikkeld voor het signaleren door de HO medewerkers. Tevens zijn er werkinstructies die de medewerkers handvatten geven over hoe te handelen in bepaalde, lastige of onverwachte situaties, zoals wat te doen als de klant niet open doet, agressie van de klant of familie, signaleren van een niet pluis gevoel.

Het eerste gesprek met de klant wordt gevoerd door de voorvrouw, waarin ook de risico's of bepaalde bijzonderheden worden uitgevraagd. Dit wordt vastgelegd in een verslag en doorgespeeld naar de betrokken medewerker(s), zodat zij hiervan op de hoogte zijn. Echter wordt niet bij alle voorzieningsvormen (HO1, HO2, IO licht, IO midden/ zwaar) periodiek de cliëntgebonden risico's in kaart gebracht en met de klant eventuele afspraken over gemaakt.

De medewerkers van HO en IO licht geven in de gesprekken aan dat het goed is om te kunnen signaleren. Zij maken hierbij gebruik van de signaleringskaart, en het geeft hen houvast te weten dat zij enkel hoeven te signaleren en niet de situatie hoeven op te lossen. In de meeste gevallen, zo vertellen zij, blijkt de doorverwijzing van het Wmo loket te kloppen, waardoor de klant de passende ondersteuning krijgt.

De aanbieder heeft een stoplicht methode ontwikkeld voor het doorspreken van klantsituaties. Recent zijn alle klantsituaties van IO licht doorgesproken, wat geresulteerd heeft in het opschalen van een aantal klanten naar IO midden of zwaar.

Conclusie en punt van aandacht

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor het waarborgen van de fysieke veiligheid voor zowel de professionals als de cliënt. Echter wordt niet altijd in samenspraak met de cliënt geïnterviewd of specifieke cliëntgebonden risico's aanwezig zijn en waar nadere afspraken over gemaakt moeten worden. Dit dient de aanbieder als aandachtspunt op te nemen.

5.2 Meldcode

De aanbieder heeft een meldcode opgesteld bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe er met signalen van huiselijk geweld, ouderenmishandeling of kindermishandeling moet worden omgegaan.

Er is een aandachtsfunctionaris bij Opella die medewerkers ondersteunt bij alles wat speelt op dit gebied. Ook zijn over dit onderwerp kennisdeelbijeenkomsten georganiseerd, en is de interne training ouderenmishandeling verplicht voor de medewerkers die werkzaam zijn binnen de Wmo voorzieningen. Deze training moeten zij eens per 3 jaar moeten herhalen. Dit blijkt ook uit inzage in de digitale leeromgeving.

Conclusie

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling welke voldoet aan de gestelde eisen. Medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode en bijhorende stappenplan en voeren dit ook uit.

5.3 Calamiteiten en meldingsplicht

Voor het registreren en melden van calamiteiten van cliënten heeft de aanbieder beleid opgesteld. Hierin staat onder meer beschreven wanneer en bij wie moet worden gemeld.

Opella heeft een procedure beschreven voor het melden van calamiteiten. Dit betreft zowel het melden van calamiteiten aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als het melden van calamiteiten die optreden binnen de Wmo voorzieningen. In geval van calamiteiten, zoals brand, inbraak/insluiping of overstroming, is er een bereikbaarheidsdienst.

Conclusie

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder beleid heeft opgesteld omtrent het omgaan en melden van calamiteiten zoals bedoeld in de wet (Wmo 2015).

5.4 Verklaring Omtrent het Gedrag

De aanbieder heeft beleid opgesteld voor het hebben van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor medewerkers. Sinds 1 januari 2013 moeten alle medewerkers die in een zorggerelateerde functie in dienst treden bij Opella een verklaring omtrent gedrag (VOG) inleveren. Sinds 1 januari 2014 geldt deze eis voor alle nieuwe medewerkers, ongeacht hun functie. De VOG dient 1 maand na de ingangsdatum van de arbeidsovereenkomst overlegd te worden en mag niet ouder zijn dan 3 maanden. De VOG is opgeslagen in het elektronische personeelsdossier. Uit inzage in een aantal personeelsdossiers blijken de medewerkers een geldige VOG te hebben overlegd.

Conclusie en punt van aandacht

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag van betaalde professionals die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten. Echter wordt de VOG geëist binnen een maand na de ingangsdatum van de arbeidsovereenkomst en niet bij aanvang. Dit dient de aanbieder als punt van aandacht op te pakken.

Gebruikte bronnen:

Gesprek met aanbieder, medewerkers en klanten op 3 oktober, 6 november en 8 november
Bestudeerde documenten voor 5.1

- Signaleren bij de hulp in het huishouden
- Werkinstructie HbH: Wat te doen bij...?
- Stoplicht bespreken klantsituaties HbH
- Arbocheck hulp bij het huishouden
- Kwartaalevaluatie
- Werkinstructie HbH: Wat te doen bij...?
- Bereikbaarheidsdienst calamiteiten

Bestudeerde documenten voor 5.2

- Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling stappenplan
- Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling implementatie beleid

Bestudeerde documenten voor 5.3

- Melding calamiteiten aan IGZ en WMO (concept)

Bestudeerde documenten voor 5.3

- Instructie aanvraag verklaring omtrent gedrag medewerkers

Cliënt- en personeelsdossiers ingezien op 8 november en 4 december 2017

6. Ontwikkeling

6.1 Ontwikkelpunten

Naar aanleiding van het kwaliteitstoezicht wordt gesteld dat de aanbieder voldoet aan de normen die vanuit de Wmo 2015 en de gemeenten worden gesteld. De toezichthouder heeft geen ontwikkelpunten geconstateerd, maar wel een drietal punten van aandacht. Dit houdt in dat er reeds beleid is en in de uitvoering conform beleid wordt gewerkt, maar dat bepaalde zaken aandacht behoeven om verder geoptimaliseerd te worden. De punten van aandacht worden hierover weergegeven:

Afstemming ondersteuning in de keten en privacy

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

- De aanbieder zorg draagt voor het afstemmen van de voorziening op andere vormen van zorg of ondersteuning die de cliënt ontvangt.
- De aanbieder zorg draagt voor de privacy van de cliënt bij het verwerken en delen van persoonsgegevens.

In de dossiers is echter niet altijd zichtbaar wanneer er overleg of afstemming is geweest en of de klant toestemming hiervoor heeft verleend. De toestemming hiervoor kan mondeling worden verkregen, echter is het aan te bevelen dit in het dossier te rapporteren.

Veilige verstrekking

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor het waarborgen van de fysieke veiligheid voor zowel de professionals als de cliënt. Echter wordt niet altijd in samenspraak met de cliënt geïnventariseerd of specifieke cliëntgebonden risico's aanwezig zijn en waar nadere afspraken over gemaakt moeten worden. Dit dient de aanbieder als aandachtspunt op te nemen.

Verklaring Omtrent het Gedrag

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

De aanbieder zorg draagt voor een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag van betaalde professionals die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten. Echter wordt de VOG geëist binnen een maand na de ingangsdatum van de arbeidsovereenkomst en niet bij aanvang. Dit dient de aanbieder als punt van aandacht op te pakken.

6.2 Zienswijze aanbieder en plan van aanpak


De aanbieder is in de gelegenheid gesteld een zienswijze op te stellen en een plan van aanpak indien er ontwikkelpunten of punten van aandacht zijn geconstateerd.

De begeleidende brief en het plan van aanpak zijn op 27 maart 2018 aangeleverd en het plan van aanpak is hieronder opgenomen.

Gelijktijdig met het aanleveren van het plan van aanpak, heeft de aanbieder bijlagen meegestuurd naar de toezichthouder, te weten:

- Werkinstructie Hbh wat te doen bij
- Signaleren bij de hulp in het huishouden
- Stoplicht bespreken klantsituaties HbH
- Procesbeschrijving VOG

Deze bijlagen worden niet in het rapport opgenomen.

 <u>Notitie</u>	Verantwoordelijke:	Kars Hazelaar
	Auteur:	Els van der Meer
	Datum:	15 maart 2018
	Ref. nr.	2018-045-KH-nt
	Informerend	
Onderwerp	Kwaliteitstoezicht WMO Opella Ambulante Begeleiding en Hulp bij het Huishouden	

De GGD regio Utrecht heeft van de gemeenten in de regio Utrecht de taak gekregen toezicht te houden op de kwaliteit van de gecontracteerde Wmo voorzieningen. In Q4 2017 heeft de GGD meerdere bezoeken gebracht aan Opella in het kader van dit toezicht. De conclusies van deze toezichtbezoeken zijn door de GGD beschreven in de rapportage *Kwaliteitstoezicht WMO Opella Ambulante begeleiding en Hulp bij het huishouden* (december 2017). De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld een zienswijze op te stellen en een plan van aanpak indien er ontwikkelpunten of punten van aandacht zijn geconstateerd. Deze zullen worden opgenomen als bijlage bij de rapportage door de GGD. In deze notitie staan zienswijze en plan van aanpak door Opella beschreven.

1 Reactie Opella

Uit de toetsing komt naar voren dat Opella cliëntgerichte ondersteuning biedt, goed afstemt met andere zorgaanbieders die bij de klant zijn betrokken, zorgvuldig omgaat met de privacy van klanten en de (mede)zeggenschap van klanten en de klachtenregeling voor klanten goed heeft georganiseerd. De toezichthouder concludeert dat Opella werkt met professionele medewerkers die continu werken aan kwaliteitsverbetering en dat Opella beschikt over beleid om de veiligheid van klanten te waarborgen.

Opella herkent zich in hetgeen in de rapportage is beschreven en is erg trots op het resultaat van de toetsing. Opella ervaart het als een mooie waardering als een externe toezichthouder constateert dat Opella goed bezig is. Een groot compliment dus voor de medewerkers van de hulp bij het huishouden en de Individuele Ondersteuning (IO) licht, midden en zwaar in de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude (provincie Utrecht). Zij hebben laten zien dat het goed zit met de kwaliteit van deze Wmo-voorzieningen van Opella. Opella doet er alles aan om dit vast te houden en door te gaan op de ingeslagen weg!

2 Plan van aanpak voor de aandachtspunten

De toezichthouder heeft geen ontwikkelpunten geconstateerd, maar wel 3 punten van aandacht. Dit houdt in dat er reeds beleid is en in de uitvoering conform beleid wordt gewerkt, maar dat bepaalde zaken aandacht behoeven om verder geoptimaliseerd te worden. De punten van aandacht, met per punt een plan van aanpak, volgen hieronder.

2.1 Afstemming ondersteuning in de keten en privacy

Bevinding

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat:

- *De aanbieder zorg draagt voor het afstemmen van de voorziening op andere vormen van zorg of ondersteuning die de cliënt ontvangt.*
- *De aanbieder zorg draagt voor de privacy van de cliënt bij het verwerken en delen van persoonsgegevens. In de dossiers is echter niet altijd zichtbaar wanneer er overleg of afstemming is geweest en of de klant toestemming hiervoor heeft verleend. De toestemming hiervoor kan mondeling worden verkregen, echter is het aan te bevelen dit in het dossier te rapporteren.*

Plan van aanpak

Actie: Tijdens de wijkbijeenkomsten (minimaal 2 keer per jaar) krijgen alle medewerkers IO licht instructie m.b.t. het registreren van de toestemming van de klant in het dossier. De voorvrouwen hebben hiervoor al instructie ontvangen zodat zij de medewerkers hierop structureel kunnen coachen.

Verantwoordelijke:	Leidinggevende zorg (tot 1 maart 2018 hadden zij de functienaam zorgondernemer)
Gereed:	De voorvrouwen zijn inmiddels geïnstrueerd. Gedurende heel 2018 zal dit onderwerp van instructie zijn tijdens alle wijkbijeenkomsten.
Monitoring:	De uitvoering van dit actiepoint zal gemonitord worden tijdens de self assessments die elk team minimaal jaarlijks uitvoert. Indien er uit de self assessments verbetermaatregelen worden geformuleerd, wordt dit via de plan-do-check-act methodiek van kwartaalevaluaties verder uitgevoerd en gemonitord.

2.2 Veilige verstrekking

Bevinding

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat: De aanbieder draagt zorg voor het waarborgen van de fysieke veiligheid voor zowel de professionals als de cliënt. Echter wordt niet altijd in samenspraak met de cliënt geïnventariseerd of specifieke cliëntgebonden risico's aanwezig zijn en waar nadere afspraken over gemaakt moeten worden. Dit dient de aanbieder als aandachtspunt op te nemen.

Plan van aanpak

Actie:	Tijdens het eerste gesprek met de klant, dat wordt gevoerd door de voorvrouw, worden de cliënt gebonden risico's en eventuele bijzonderheden altijd uitgevraagd. Wanneer die er zijn, wordt dat geregistreerd in het intakeverslag en worden er indien nodig acties geformuleerd t.b.v. het ondersteuningsplan. In de praktijk van alledag zijn medewerkers, juist gezien de doelgroep klanten, altijd alert op de specifieke cliëntgebonden risico's. Ze zijn hiervoor toegerust en worden daarbij permanent gecoacht door de voor vrouwen en de ambulante collega's van niveau 4 en 5. Afgesproken is om structureel bij de evaluatie in het kader van een herindicatie ook de cliëntgebonden risico's mee te nemen. Deze evaluatie wordt schriftelijk vastgelegd. Medewerkers kunnen bij het signaleren van de cliëntgebonden risico's gebruik maken van de volgende tools: <ul style="list-style-type: none"> - Werkinstructie HbH 'Wat te doen bij...?' - Signaleren bij de hulp in het huishouden - Stoplicht voor het bespreken van klantsituaties bij hulp bij het huishouden
Verantwoordelijke:	Leidinggevende zorg
Gereed:	Gedurende heel 2018 zal dit onderwerp op de agenda staan van de wijkbijeenkomsten.
Monitoring:	De uitvoering van dit actiepoint zal gemonitord worden tijdens de self assessments die elk team minimaal jaarlijks uitvoert. Indien er uit de self assessments verbetermaatregelen worden geformuleerd, wordt dit via de plan-do-check-act methodiek van kwartaalevaluaties verder uitgevoerd en gemonitord.

2.3 Verklaring omtrent het gedrag

Bevinding

Uit interviews met de aanbieder, medewerkers en klanten, dossiers en aangeleverde documentatie blijkt dat: De aanbieder draagt zorg voor een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag van betaalde professionals die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten. Echter wordt de VOG geëist binnen een maand na de ingangsdatum van de arbeidsovereenkomst en niet bij aanvang. Dit dient de aanbieder als punt van aandacht op te pakken.

Plan van aanpak

Actie:	Opella heeft het beleid m.b.t. de VOG aangescherpt. De medewerker moet een geldige VOG hebben overlegd voor de ingangsdatum van de arbeidsovereenkomst. Indien dit niet het geval is, wordt de arbeidsovereenkomst niet aangegaan.
Verantwoordelijke:	Coördinator HR
Gereed:	Beleid is aangescherpt per 1-1-2018.
Monitoring:	De uitvoering van dit actiepoint zal gemonitord worden tijdens de interne audits. Indien hieruit verbetermaatregelen worden geformuleerd, wordt dit via de plan-do-check-act methodiek van kwartaalevaluaties verder uitgevoerd en gemonitord.

Bijlagen

- Werkinstructie HbH 'Wat te doen bij...?'
- Signaleren bij de hulp in het huishouden
- Stoplicht voor het bespreken van klantsituaties bij hulp bij het huishouden
- Procesbeschrijving Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

6.3 Advies aan het college van B&W

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de aanbieder ten tijde van het onderzoek voldoet aan alle kwaliteits- of algemeen geldende normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. Hiermee kan worden geconcludeerd dat de aanbieder cliëntgericht werkt, zorgt voor een veilige verstrekking van de ondersteuning mede door bekwaam personeel en zorgt voor kwaliteitsverbetering.

Uit de reactie van de aanbieder en de meegestuurde bijlagen, blijkt dat de aanbieder zorgvuldig de punten van aandacht oppakt en uitvoering geeft aan het plan van aanpak.

De toezichthouder adviseert het college van B&W kennis te nemen van dit rapport.

Bijlage 1 Begripsbepalingen

Aanbieder	natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.
Begeleiding	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven wonen.
Calamiteit	niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
Cliënt	persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt. Ook wel bewoner genoemd.
Dagbesteding	de Wmo voorziening dagbesteding, ook wel dagactiviteit of dagvoorziening.
Ondersteuningsplan	persoonlijk plan of zorgplan waarin is geconcretiseerd op welke manier de ondersteuning bijdraagt aan zijn participatie en zelfredzaamheid en hoe de kwaliteit van de ondersteuning is gewaarborgd.
Professional	natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder. Ook wel medewerker of activiteitencoach genoemd.
Sociaal netwerk	personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt.
Stagiair	persoon die in het kader van een opleiding cliënten en professionals ondersteunt, zonder de eindverantwoordelijkheid hiervoor te dragen.
Toezichthouder	werknemer van de GGDrU die middels een mandaat door het college van burgemeester en wethouders 26 gemeenten gerechtigd is toezicht te houden, als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015, op Wmo voorzieningen.
Vertegenwoordiger	persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake. Ook wel contactpersoon genoemd. Indien geschreven wordt over de cliënt dan wordt hiermee de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bedoeld. Dit kan een mantelzorger zijn.
Voorziening	algemene voorziening of maatwerkvoorziening.
Vrijwilliger	verricht onverplicht en onbetaald werk ten behoeve van de ondersteuning van de cliënten en professionals, zonder de eindverantwoordelijkheid hiervoor te dragen.
Wmo 2015	Wet maatschappelijke ondersteuning. Van kracht geworden in 2015.

Bijlage 2 Toezicht traject en bronnen

Gegevens toezichthouder

Toezichthouder Mevrouw M.C. Vanoni

Gegevens aanbieder

Aanbieder Opella
Voorziening Hulp bij het Huishouden en Ambulante Begeleiding
Adres Galvanistraat 7, 6717 AE Ede
Telefoonnummer 0318-752222
Email directiesecretariaat@opella.nl
Contactpersoon aanbieder Mevrouw Els van der Meer
Contactgegevens evdmeer@opella.nl / 0318-752995
Website www.opella.nl
Kvk-nummer 09129229

Contracten

Inkoopregio Rhenen, Vallei, Zuid-Oost

Interview aanbieder

Datum 3 oktober 2017

Cliënt- en medewerkersgesprekken

Datum 6 en 8 november 2017

Conceptrapportage

Datum 5 december 2017

Terugkoppelgesprek

Datum 15 januari 2017

Aanleveren zienswijze

Datum 27 maart 2018

Definitieve rapportage

Datum 27 maart 2018

Bijlage 3 Toetsingskader

Het toezichtkader is samengesteld uit de wettelijke bepalingen (Wmo 2015) en de algemeen geldende normen die door de ambtelijke werkgroep van de gemeente in samenwerking met de GGDrU zijn vastgesteld. Het kader bestaat uit drie thema's die elk op drie niveaus (aanbieder, professional en cliënt) worden getoetst:

Cliëntgerichte ondersteuning

Afstemming ondersteuning op cliëntniveau

Een voorziening wordt in elk geval: doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt (*Wmo 2015 artikel 3.1, lid 2*).

De aanbieder heeft per cliënt een ondersteuningsplan en is afgestemd op de behoefte van, en met de cliënt en/of vertegenwoordiger waarbij rekening is gehouden met de relevante levensgebieden van de cliënt. De aanbieder voert het ondersteuningsplan uit en toetst en evalueert dit beleid periodiek in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordiger (*algemeen geldende norm*).

Afstemming ondersteuning in de keten en privacy

Een voorziening wordt in elk geval: afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt en verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (*Wmo 2015, artikel 3.1, lid 2*).

Medezeggenschap

Indien de aanbieder een voorziening levert als bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdelen d en e, treft de aanbieder: een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn (*Wmo 2015, artikel 3.2, lid 1b*).

Klachtenregeling

Indien de aanbieder een voorziening levert als bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdelen d en e, treft de aanbieder: een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt (*Wmo 2015, artikel 3.2, lid 1a*).

Veilige voorziening

Fysieke en sociale veiligheid

De professionals zijn op de hoogte van algemene en cliëntgebonden risico's op het gebied van sociale - en fysieke veiligheid en nemen indien nodig in samenspraak met de cliënt of vertegenwoordiger de maatregelen om deze risico's te minimaliseren (*algemeen geldende norm*).

Beleed op veiligheid van personeel en cliënten ten aanzien van ongewenst gedrag (*algemeen geldende norm*).

Een voorziening wordt in elk geval veilig verstrekt (*Wmo 2015, artikel 3.1, lid 2*).

De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden (*Wmo 2015, artikel 3.3, lid 1*).

De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode (*Wmo 2015, artikel 3.3, lid 2*).

Verklaring Omtrent het Gedrag

Betaalde beroepskrachten en vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG bij aanvang van de werkzaamheden (*algemeen geldende norm*).¹

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, in het bezit dient te zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen, welke niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de aanbieder ging werken (*Wmo 2015, artikel 3.5, lid 1*).

Calamiteitenregeling

De aanbieder werkt conform het protocol calamiteitentoezicht van de Wmo toezichthouder (*algemeen geldende norm*).

De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. geweld bij de verstrekking van een voorziening (*Wmo 2015, artikel 3.4, lid 1*).

De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn (*Wmo 2015, artikel 3.4, lid 2*).

Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten (*Wmo 2015, artikel 3.4, lid 3*).

Bedrijfsvoering en organisatie

Continue kwaliteitsverbetering

De aanbieder werkt aan continue kwaliteitsverbetering (*algemeen geldende norm*).

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is (*Wmo 2015, artikel 3.1, lid 1*).

Professionele standaard

Een voorziening wordt in elk geval verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard (*Wmo 2015, artikel 3.1, lid 2c*).

¹ Regio Zuidoost heeft de verplichting voor een Verklaring Omtrent het Gedrag bij het vaste personeel niet opgenomen in het inkoopcontract met de aanbieder.

GGD regio Utrecht

Postbus 51
3700 AB Zeist

T 030 608 608 6
E info@ggdru.nl
I www.ggdru.nl

Uitgave
© GGD regio Utrecht