

Bijlage V. Kwaliteitskader Opvang Rijnstreek

	Thema	Wettelijke eisen	Aanvullende kwaliteitscriteria (alle percelen)	Toetsingsdocumenten
7.	Klant	- Subsidieontvanger heeft in een regeling de medezeggenschap van Klanten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd - Subsidieontvanger heeft een regeling voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de aanbieder jegens Klanten.	- Subsidieontvanger werkt gericht, dus ook mantelzorg, informele ondersteuning en het sociale netwerk worden betrokken. - Subsidieontvanger benut aantoonbaar ervaringskennis binnen de organisatie & voert beleid ter bevordering van de inzet van ervaringsdeskundigheid bij de uitvoering van de zorgverlening. - Subsidieontvanger draagt er aantoonbaar zorg voor dat de medewerkers de Klanten passend en correct bejegenen - Subsidieontvanger draagt er aantoonbaar zorg voor dat de Klant voorafgaand aan het ondersteuningstraject geïnformeerd is over de volgende onderwerpen: algemene informatie, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en eventuele kosten. - Subsidieontvanger wijst alle Klanten op de mogelijkheid tot het inschakelen van organisaties die informatie, advies en onafhankelijke Klantondersteuning bieden. - Subsidieontvanger zorgt voor een goede match tussen Klant en begeleider/medewerker - Subsidieontvanger is in staat om te gaan met situaties waarin Klant niet in staat is de zorgvraag te formuleren en handelt dan in het belang van het welbevinden van Klant.	1. Klachtenregeling 2. Klachtenregistratie 3. Medezeggenschapsregeling 4. Klanttevredenheidsonderzoek 5. Klantervaringsonderzoek
2.	Begeleiding en ondersteuning	- Subsidieontvanger draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is. - Ondersteuning is passend, d.w.z. dat deze aantoonbaar afgestemd is op reële behoeften en mogelijkheden van de Klant (en zijn/ haar netwerk) en dat deze een bijdrage levert aan de zelfredzaamheid van de Klant.	- Er wordt gewerkt met de methode 'één huishouden, één regisseur, één plan'. Subsidieontvanger stelt i.s.m. met Klant en de toegang, een integraal ondersteuningsplan op t.a.v. alle leefgebieden wat in elk geval het volgende omvat: - o Analyse problematiek; - o Analyse mogelijkheden Inwoner en sociaal netwerk; - o Zelfredzaamheidsmatrix - o Beoogd resultaat; - o Wijze van toetsing voorgang, evaluatie en bijstelling; - o Afgestemde afspraken met andere vormen van zorg of hulp - Geleverde Ondersteuning draagt bij aan het herstel van de Klant en is gericht op uitstroom of doorstroom.	Format ondersteuningsplan

		• Subsidieontvanger benoemt per Klant een regiebegeleider die verantwoordelijk is voor: 1) Organisatie van integrale Wmo-ondersteuning rondom de Klant 2) Afstemming & aansluiting van deze ondersteuning met ondersteuning vanuit domeinen Zvw, Justitie, jeugd etc. • Subsidieontvanger monitort systematisch de voortgang in doelen/ resultaten op Klant niveau en maakt dit voor zowel Klant als de trajectregisseur bij de Toegang inzichtelijk. • Subsidieontvanger ziet erop toe dat Klant ingeschreven staat in het regionale woonruimtesysteem en dat deze inschrijving behouden blijft. • Subsidieontvanger signaleert of een Klant in aanmerking komt voor een indicatie Wlz of Zvw. Subsidieontvanger ondersteunt de Klant samen met Gemeente bij het aanvragen van een Wlz-indicatie en een soepele overdracht naar de Wlz-aanbieder zodra Klant hiervoor een indicatie heeft gekregen		
3.	Samenwerking in de keten	• Subsidieontvanger investeert aantoonbaar in samenwerking met ketenpartners die binnen de regio actief zijn op het gebied van verslavingszorg, gehandicaptenzorg en GGZ • Subsidieontvanger werkt samen met andere aanbieder(s) waar mogelijk en wenselijk, om begeleiding zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen. • Subsidieontvanger zorgt waar nodig voor multidisciplinaire ondersteuning rondom de Klant waarbij behandeling (ZvW) en begeleiding (Wmo) op elkaar zijn afgestemd. • Subsidieontvanger zorgt dat er altijd sprake is van een warme overdracht en/of nazorg bij doorstroom of uitstroom van een Klant. • Subsidieontvanger neemt deel aan overleggen waar complexe casuïstiek kan worden besproken en waar aanbieder(s) ervaringen uitwisselen.	• Samenwerkingsafspraken of convenanten	
4.	Personeel	• Subsidieontvanger beschikt over vakbekwaam en voldoende gediplomeerd personeel	• Subsidieontvanger beschikt (al dan niet via onderaannemerschap) over begeleidingsexpertise op het gebied van GGZ, (L)VG en verslaving	• VOG-registratie hulpverleners (niet ouder dan 5 jaar) • Werkplan • Privacy protocol

	• Subsidieontvanger draagt aantoonbaar zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning. • Subsidieontvanger biedt medewerkers passende scholing • Subsidieontvanger heeft passend beleid t.a.v. kwaliteitszorg, personeelsbeleid, scholing en AVG	• Er is de mogelijkheid tot consultatie van een gedragswetenschapper/orthopedagoog die gecertificeerd is voor diagnostiek en behandeling. • Aanwezigheid in de nacht wordt door zorgprofessional (in opleiding) uitgevoerd. Er dient altijd een gediplomeerd zorgprofessional oproepbaar te zijn in de nacht. • Subsidieontvanger beschikt over een kwaliteitsfunctionaris • De Subsidieontvanger spant zich in voor een inclusief personeelsbeleid ten behoeve van de herkenbaarheid naar Klanten toe (genderverhouding, culturele achtergrond, leeftijd, ervaringsdeskundigheid). • Subsidieontvanger beschikt over vrijwilligersbeleid waarin de continuïteit, kwaliteit van de ondersteuning, veiligheid, deskundigheid en waardering vrijwilligers wordt gewaarborgd.	• Functieboek • Opleidingsplan • Gedragscode • Vrijwilligersbeleid
5. Veiligheid	• Subsidieontvanger draagt er aantoonbaar zorg voor dat de ondersteuning aan de Klant veilig wordt verstrekt, met inachtneming van de rechten van de Klant. • De aanbieder draagt er aantoonbaar zorg voor dat de omgeving waar de ondersteuning wordt geboden veilig is voor zowel Klant, omgeving als medewerkers. • Subsidieontvanger heeft een meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling, • Subsidieontvanger maakt melding van calamiteiten en geweld.	• Subsidieontvanger heeft een veiligheidsbeleid met tenminste de volgende thema's: (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, inclusief pesten en agressie; gebruik en misbruik van middelen (alcohol/drugs); huiselijk geweld en kindermishandeling en seksueel misbruik; suïcide; toepassing handreikingen voor hulp aan slachtoffers van mensenhandel/loverboys. • Subsidieontvanger heeft oog voor interculturele aspecten die de ondersteuning kunnen belemmeren dan wel bevorderen en sluit daarop aan. • Persoonlijke keuzes van de Inwoner met betrekking tot bijvoorbeeld religie of geaardheid worden geaccepteerd en gefaciliteerd. • Subsidieontvanger werkt met de crisiskaart.	• Risicoanalyse (ARBO) • Organisatiehandboek • Ontruimingsoefeningen • Ontruimingsplattegronden • BHV-certificaten personeel • BHV-materialen • Meldcode • Veiligheidsbeleid