

ieder(in)



Kwaliteitseisen bij Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers

Handvatten bij de VNG-basisset kwaliteitseisen voor Wmo-raden en belangenbehartigers

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Kwaliteitsbeleid	4
3. VNG-kwaliteitseisen	6
5. Aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief	8
Bijlage: aandachtspunten over de Wmo vanuit cliëntenperspectief	12

Leeswijzer

Iedere gemeente moet zijn eigen kwaliteitsbeleid vormgeven. Deze AVI-handreiking helpt Wmo-raden en belangenbehartigers die hun gemeente willen adviseren over de uitwerking van het gemeentelijk kwaliteitsbeleid voor zeer kwetsbare burgers. De model kwaliteitseisen van de VNG worden toegelicht. En u vindt in deze handreiking een aantal aandachtspunten die kunnen helpen bij het adviseren over het kwaliteitsbeleid.

Auteurs



Petra Stalman, beleidsmedewerker Ieder(in)



Henk Beltman, kennismakelaar Aandacht voor iedereen

Aandacht voor iedereen

Het programma 'Aandacht voor iedereen' heeft als doel het toerusten van Wmo-raden en belangenbehartigers. Een onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van bruikbare informatie en hulpmiddelen waarmee Wmo-raden, belangenbehartigers en cliëntenraden hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. De Adviseurs Versterking Wmo kunnen helpen bij het gebruik van deze hulpmiddelen. De toolkit die hieruit ontstaat, wordt verspreid via de communicatiekanalen van het programma en de websites van Aandacht voor iedereen. Nadere informatie is te verkrijgen bij de kennismakelaars Nienke van der Veen (nvanderveen@iederin.nl) en Henk Beltman (henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl) en op de website www.aandachtvooriedereen.nl.

1. Inleiding

De VNG heeft voor gemeenten een aantal Wmo-kwaliteitseisen op een rijtje gezet. De kwaliteitseisen zijn zeer algemeen en moeten door gemeenten nader worden ingevuld. Deze handreiking helpt Wmo-raden en belangenbehartigers om - vanuit cliëntenperspectief - hun visie op de kwaliteit van de ondersteuning aan de meest kwetsbare mensen in de Wmo te bespreken met hun gemeenten.

Iedere gemeente geeft zijn eigen kwaliteitsbeleid vorm. De VNG heeft een aantal Wmo-kwaliteitseisen opgesteld als hulpmiddel voor gemeenten. De kwaliteitseisen gaan over de meest kwetsbare burgers. Met de kwaliteitseisen wordt een (minimum) niveau van dienstverlening nagestreefd. De kwaliteitseisen zijn nog zeer algemeen en zullen de komende jaren door gemeenten nader worden ingevuld: onder meer bij het inkoopbeleid, bij het beleid rond de toegang tot ondersteuning en het toezicht door de gemeente.

Voor Wmo-raden en belangenorganisaties ligt hier een grote kans om aan de lokale politieke discussie deel te nemen over het Wmo-beleid in het algemeen en de kwaliteitseisen voor zeer kwetsbare burgers in het bijzonder. Zij kunnen hun gemeenten vanuit cliëntenperspectief adviseren bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid.

In deze handreiking leest u waarom u als belangenorganisatie of Wmo-raad mee zou moeten denken over de uitwerking van het gemeentelijk kwaliteitsbeleid. De aandachtspunten kunt u bijvoorbeeld gebruiken om te adviseren over het kwaliteitsbeleid van uw gemeente.

Wat gaat er veranderen?

In de Wmo 2015 is geregeld dat er nieuwe taken naar gemeenten gaan. Het gaat om taken die tot 2015 onder de AWBZ vallen en daarmee onder de Kwaliteitswet zorginstellingen. Gemeenten krijgen een grote vrijheid om zelf te bepalen hoe zij de ondersteuning vormgeven, echter met een beperkter budget dan de rijksoverheid kon besteden.

Gemeenten zijn vanaf 2015 ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. De regering verwacht dat elke gemeente zelf kwaliteitsstandaarden voor ondersteuning ontwikkelt, samen met lokale belangenorganisaties en aanbieders. Er komen geen landelijke kwaliteitsstandaarden.

Om gemeenten daarbij te helpen heeft de VNG een aantal kwaliteitseisen ontwikkeld. Het is een model, een voorbeeld, net zoals de model Wmo-verordening een voorbeeld is.

De VNG raadt gemeenten aan het model te gebruiken om de kwaliteit van de ondersteuning te regelen voor de mensen die het het hardst nodig hebben. Juist voor de groep kwetsbare burgers die Wmo-ondersteuning krijgen, is het van groot belang dat de kwaliteit daarvan goed is. Hun welzijn hangt voor een groot deel af van deze ondersteuning.

Zo'n 25 patiënten- en cliëntenorganisaties, aanbieders en gemeenten hebben geadviseerd bij de ontwikkeling van de VNG-kwaliteitseisen. Het resultaat is een basisset, een beperkt aantal normen die onmisbaar zijn voor een kwalitatief goede ondersteuning voor zeer kwetsbare mensen.

Naast de noodzakelijke kwaliteitsnormen voor deze specifieke groep, mogen gemeenten eigen kwaliteitseisen toevoegen aan hun kwaliteitsbeleid. Juist belangenorganisaties en Wmo-raden kunnen vanuit cliëntenperspectief hun gemeenten adviseren om aanvullende kwaliteitseisen te stellen.

2. Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitseisen zijn onmisbaar. Alleen met degelijke eisen kunnen gemeenten beoordelen of hun Wmo-beleidsplan goed wordt uitgevoerd. Zonder kwaliteitseisen zijn toezicht, handhaving en resultaatmeting niet mogelijk. Kwaliteitseisen kunnen helpen zodat aanbieders en cliënten dezelfde taal gaan spreken.

Kwaliteitseisen zijn een belangrijk onderdeel van een kwaliteitssysteem waarmee gemeenten hun Wmo-beleidsplan beter kunnen uitvoeren. In zo'n kwaliteitssysteem krijgen kwaliteitseisen, verantwoording, toezicht, handhaving, resultaatmeting en cliëntervaringsonderzoek een plaats.

Verantwoording en toezicht zijn in de Wmo verschillende processen. Bij verantwoording gaat het om controle op de prestaties van aanbieders vergeleken met de bepalingen in de contracten. Kwaliteitseisen bepalen de kwaliteit van de dienstverlening. Het is een ijkpunt voor onderhandelingen met aanbieders en het is een toetssteen voor contractbeheer en toezicht.

Bij toezicht gaat het om naleving van wettelijke voorschriften. Dat betekent dat er informatie moet worden verzameld over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, dat er een oordeel moet worden gevormd en dat er eventueel moet worden ingegrepen.

Kwaliteitsbeleid volgens de wet

Gemeenten zijn vanaf 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning in de Wmo.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) is tot 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van de AWBZ-zorg. De IGZ heeft geen rol bij de kwaliteitsbewaking voor de ondersteuning die per 2015 overgaat naar de gemeenten. Gemeenten moeten het toezicht op de Wmo-taken zelf uit gaan voeren. Bij toezicht gaat het om naleving van de voorschriften die zijn gesteld bij de Wmo 2015 en hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht.

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.

Bovenstaande kwaliteitskenmerken uit de Wmo zijn overgenomen uit de Kwaliteitswet zorginstellingen.

Kwaliteitsbeleid volgens de VNG

De model basisset van de VNG is een uitwerking van de kwaliteitskenmerken uit de Wmo. De VNG heeft daarbij gekozen voor een minimum-variant: alleen dat wat zeker tot de wet behoort is

opgenomen. Dit betekent dat gemeenten een ruime speelruimte hebben om hun eigen kwaliteitseisen op te stellen. Dit biedt kansen voor belangenbehartigers en Wmo-raden om de kwaliteitseisen in hun gemeente aan te scherpen om zo de meest passende lokale oplossingen te vinden.

De VNG heeft de kenmerken van goede kwaliteit uit de wet vertaald naar kwaliteitseisen. Deze kwaliteitseisen zijn onderdeel van een voorstel voor gemeenten dat bestaat uit:

1. Algemene uitgangspunten voor kwaliteit van Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers. Dit is een richtlijn voor handelen aanvullend op de modelverordening.
2. Een definitie van zeer kwetsbare burgers, zodat gemeenten een handvat hebben om deze groep Wmo-gebruikers te identificeren.
3. Een model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers.

Zeer kwetsbaar

De VNG heeft zich beperkt tot kwaliteitseisen voor zeer kwetsbare burgers. Deze keuze is gemaakt om gemeenten niet voor de voeten te lopen bij de invulling van hun kwaliteitseisen, maar toch een voorbeeld aan te reiken voor de groep die een vangnet het hardst nodig heeft. Gemeenten worden zo aangemoedigd meer te regelen voor deze en andere Wmo-gebruikers.

De VNG noemt mensen 'zeer kwetsbaar' als zij onvoldoende hulpbronnen hebben om op eigen kracht bepaalde moeilijkheden en tegenslagen te overwinnen en om hun leven op de door hen gewenste manier vorm te geven.

Mensen kunnen worden ingedeeld in de groep 'zeer kwetsbaar' als er sprake is van samenhang in of risico's op de volgende aspecten:

1. Een beperkte sociale steunstructuur: weinig betekenisvolle sociale relaties.
2. Weinig veerkracht: de draaglast is groter dan de draagkracht.
3. Gering vermogen tot eigen regie voeren: in beperkte mate eigen wensen en behoeften duidelijk kunnen maken.

Deze definitie betekent dat de mate van kwetsbaarheid sterk afhangt van de persoonlijke omstandigheden van een cliënt en zijn huishouden. Geheel in lijn met de nieuwe Wmo gaat het om een beoordeling van iemands individuele situatie. Daarbij wordt gekeken naar de drie genoemde aspecten. Dit onderzoek moet gedaan worden bij de beoordeling van een aanvraag en kan ook aan de orde komen bij het eerste contact, het keukentafelgesprek.

3. VNG-kwaliteitseisen

Het VNG-voorstel beschrijft eerst drie volgens de VNG algemene uitgangspunten voor een goede Wmo-ondersteuning. Deze uitgangspunten worden daarna uitgewerkt tot een model met meer concrete kwaliteitseisen.

Algemene uitgangspunten

De algemene uitgangspunten voor goede Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers zijn:

1. De cliënt heeft de regie

- Het professioneel handelen is gericht op het behoud, het herstel en versterken van de eigen regie van de cliënt en het versterken van het sociale netwerk en de veerkracht. Er wordt uitgegaan van wat een cliënt wil en belangrijk vindt. Als het handelen van de cliënt een ernstig gevaar oplevert voor hem en/of zijn omgeving dan moet de professional actie ondernemen. Ondersteuning sluit aan bij de leefwereld van de cliënt, in taalgebruik, denkniveau, cultuur en tempo en houdt rekening met de levensfase en de eigen kracht van een cliënt.
- Welke ondersteuning nodig is, wordt in samenspraak met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of zijn mantelzorger opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd. Het ondersteuningsplan is raadpleegbaar voor alle betrokkenen.

2. De ondersteuning is veilig

- De relatie tussen cliënt en professional is voor de cliënt vertrouwd en stabiel. Wijzigingen in gemaakte afspraken tussen cliënt en professional worden tijdig en op een bij de cliënt passende manier gemeld.
- De professional is in staat ervoor te zorgen dat de relatie voor beide veilig is zowel lichamelijk als mentaal.
- Er is overeenstemming met de cliënt over welke informatie gedeeld wordt en met wie. Met in achtneming van de privacywetgeving.
- De professional onderneemt actie bij gesignaleerde onveiligheid in de leefsituatie en het sociale netwerk van de cliënt. Conform de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

3. De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten

- De professional heeft de kennis, houding en vaardigheden voor de betreffende hulpvraag en cliënt en onderhoudt deze. De professional krijgt de ruimte om hierin zelf keuzes te maken.
- De ondersteuning van de professional in relatie met de cliënt is aantoonbaar gericht op het behalen van de afgesproken resultaten en dit wordt geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.
- De professional is op de hoogte van de andere hulpverleners die bij een cliënt betrokken zijn. Hij consulteert andere hulpverleners bij vragen en werkt samen waar dat zinvol is voor de doelstellingen van de cliënt.
- Bij de toegang wordt bepaald waar een eerst verantwoordelijke ondersteuner wordt aangewezen. Dit is een professional in dienst van een aanbieder of het toegangslotet. De eerst verantwoordelijke ondersteuner is aanspreekpunt voor de cliënt en onderhoudt contact met de sociale omgeving van de cliënt.

- De organisatie heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert en waarvan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger op de hoogte zijn.

Basisset kwaliteitseisen

De model basisset stelt de volgende 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 screeningsvaardigheden, 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 eerstverantwoordelijke 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 mantelzorger 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.

5. Aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

Het VNG-model is een goed startpunt voor aanvullende kwaliteitseisen. Hoe beter de kwaliteitseisen zijn, hoe beter uw gemeente concrete eisen stellen voor specifieke vormen van ondersteuning.

De VNG-kwaliteitseisen zijn algemeen geformuleerd. Er wordt ook niet expliciet gemaakt wat er concreet wordt verstaan onder de eisen. Ze moeten daarom door gemeenten, die vaak niet deskundig zijn op dit terrein, verder worden ingevuld. U als Wmo-raadslid of belangenbehartiger weet als geen ander wat voor kwaliteit van ondersteuning van groot belang is. U helpt uw gemeente door de beknopte set met kwaliteitseisen aan te vullen en inhoud te geven.

Veel gemeenten zijn nog zoekende in de nieuwe taken die ze hebben gekregen. Door met hen in gesprek te gaan kunt u hun gemis aan kennis aanvullen. Een goed kwaliteitsbeleid levert immers niet alleen cliënten iets op, maar ook de gemeente.

In de kwaliteitseisen wordt de nadruk gelegd op de rol van de professional. Het model is een professioneel systeem-model met weinig ruimte voor inbreng van mensen zelf. Zelfmanagement van bijvoorbeeld chronisch zieke mensen komt bijvoorbeeld niet aan de orde. Het model vraagt daarom om een aanvulling vanuit cliëntenperspectief.

De VNG is van mening dat de kwaliteitseisen over zaken moeten waar de gemeente het meeste gewicht aan hecht. Zo kan de aanbieder daarover verantwoording afleggen aan de gemeente. Vanuit cliëntenperspectief is het echter belangrijk dat ook de doelen die in samenspraak met de cliënt worden opgesteld, daadwerkelijk worden gehaald. Kwaliteit draait niet slechts om controleren en verantwoording afleggen aan de gemeente. Het draait ook om zaken die voor de cliënt belangrijk zijn.

Stappen

- Breng het VNG-model onder de aandacht bij de betrokken wethouder en ambtenaren in uw gemeente.
- Wijs hen op het belang van het stellen van aanvullende kwaliteitseisen. Gebruik hierbij voorbeelden uit uw eigen situatie/praktijk. Bekijk als specifieke cliënten- of patiëntenorganisatie welke kwaliteitseisen u zelf wilt uitwerken e/o aanvullen. Zo krijgt de gemeente beter zicht op wat kwaliteit concreet betekent.
- Wijs de gemeente er op dat kwaliteitseisen nu al toegepast kunnen worden bij de toegang en de toetsing van de kwaliteit van de ondersteuning en in het voorjaar bij de inkoop voor 2016.
- Laat gemeenten zien dat u beschikt over waardevolle informatie voor het nader invullen van kwaliteitsbeleid.
- Neem in het gesprek met de gemeente de adviespunten hieronder mee waarvan u denkt dat ze missen in het kwaliteitsbeleid van de gemeente en vul deze verder aan.
- Maak gebruik van de implementatie van het VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking om de kwaliteit van leven van zeer kwetsbare burgers te agenderen.

Bekijk als cliënten- of patiëntenorganisatie welke kwaliteitseisen u zelf wilt uitwerken e/o aanvullen. Als de cliënten- en patiëntenorganisaties voor zeer kwetsbare burgers hun wensen voor maatschappelijke ondersteuning helder formuleren, krijgen gemeente beter zicht op wat kwaliteit concreet betekent. Er zijn wensen die voor alle groepen gelden, bijvoorbeeld persoonlijk plan, onafhankelijke cliëntondersteuning, persoonsgebonden budget, ondersteuning van mantelzorgers. Maar er zijn eisen aan de kwaliteit van ondersteuning die de groepen zelf het beste kunnen formuleren, bijvoorbeeld aard van bejegening, vormen van begeleiding.

Adviezen

Hieronder staan, per onderdeel van de model basisset kwaliteitseisen van de VNG, een aantal specifieke punten die van belang zijn voor kwaliteitsbeoordeling vanuit cliëntenperspectief. U moet zelf nagaan of deze punten ook in uw gemeente relevant zijn.

1. De cliënt heeft de regie

- Eigen regie is een essentieel uitgangspunt. Staat in de kwaliteitseisen van uw gemeente dat eigen regie en de door de cliënt ervaren kwaliteit van bestaan voorop staat bij het beoordelen van kwaliteit; niet het professioneel handelen van ondersteuners en andere hulpverleners?
- Staat in de kwaliteitseisen dat de cliënt de regie heeft en houdt over de ondersteuning en begeleiding die hij ontvangt? Wordt hij betrokken bij alle beslissingen en wordt hij gezien als een gelijkwaardige gesprekspartner. Legt de ondersteuner of hulpverlener verantwoording af aan de cliënt over zijn handelen?
- Hoe wordt concreet en daadwerkelijk ingevuld in de kwaliteitseisen dat professionals aandacht en respect moeten hebben voor de mening, normen en waarden van de cliënt en dat zij aandacht en begrip voor diversiteit moeten hebben?
- Professionals en vrijwilligers moeten een positieve benadering hebben. Staat in de kwaliteitseisen dat zij zich richten op mogelijkheden, motivatie, talenten en eigen kracht van de cliënt? Staat het verbeteren van de kwaliteit van het leven van de cliënt, in plaats van het oplossen van alleen de kwaal (probleemgericht)?

2. De ondersteuning is veilig

- Er sprake is van de bescherming van de cliënt en er wordt veiligheid geboden. Staat in de kwaliteitseisen dat voorkomen wordt dat de cliënt in onveilige of beschamende situaties terecht komt?
- Staat expliciet in de kwaliteitseisen dat de privacy van de cliënt wordt gegarandeerd?

3. De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten

- Staat in de kwaliteitseisen dat het ondersteuningsplan moet leiden tot kwalitatief goede ondersteuning?
- Wordt in de kwaliteitseisen geëist dat er sprake is van continuïteit van zorg?
- Alle betrokkenen - professionals en vrijwilligers - hebben hun eigen competenties. De eisen die aan hen gesteld worden zijn dan ook verschillend. Staat in de kwaliteitseisen dat de professional óók over vaardigheden beschikt zoals respectvolle en juiste bejegening, en het kunnen overdragen van de regie aan de cliënt door stimuleren, ruimte bieden, zichzelf

terugtrekken en/of voorwaarden creëren? Staat in de kwaliteitseisen dat ook de vrijwilligers over een zekere mate van 'vakmanschap' beschikken? Zeker bij de vg-groep is enige kennis en affiniteit nodig. Staat in de kwaliteitseisen dat de aanbieders die kennis en vaardigheden organiseren voor hun vrijwilligers?

Kwaliteitseisen

Deskundig personeel

- Ondersteuning en begeleiding moeten op elkaar zijn afgestemd en betreffen zowel ondersteuning en begeleiding door professionals als door vrijwilligers, burens en familie. Staat in de kwaliteitseisen dat het sociale netwerk van de cliënt wordt betrokken en ingezet waar dat kan?
- Staat in de kwaliteitseisen dat van de ondersteunende professional wordt verwacht dat hij/zij relaties onderhoudt en afstemt met andere partijen die zorg of ondersteuning leveren?
- Bieden de kwaliteitseisen ook ruimte voor inbreng door ervaringsdeskundigen? De professional kan immers niet alwetend zijn.

Eerst verantwoordelijke ondersteuner

- Is er daadwerkelijk een eerst verantwoordelijke ondersteuner die de regie voert over de ondersteuning en die knopen kan doorhakken als dat nodig is?

Ondersteuningsplan per cliënt

- Wordt tegenwoordig ook wel 'persoonlijk plan' genoemd.
- Staat in de kwaliteitseisen dat het ondersteuningsplan in samenspraak tussen de cliënt en/of verwanten en de professional tot stand komt?
- Staat in de kwaliteitseisen dat de cliënten het ook zélf mag opstellen, ondersteund door een onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Belangrijk is dat het plan integraal is. Komen in het ondersteuningsplan ook aspecten van bijvoorbeeld wonen, arbeid, gezondheid en vrije tijd aan de orde, naast de ondersteuning.

Metten tevredenheid cliënten

- Het gaat (zie ook de wet) niet om cliënttevredenheid (dat is altijd een 7), maar om cliëntervaringen. Wordt in de kwaliteitseisen dit onderscheid gemaakt?
- Tevredenheid kan en hoeft niet altijd via schriftelijke vragenlijsten te worden gemeten. Staat in de kwaliteitseisen dat de tevredenheid van cliënten over specifieke ondersteuning ook in het rechtstreekse contact tussen de professional en cliënt meegenomen kan worden? Als er vragen gesteld worden, stel de mensen dan open vragen over hoe zij de ondersteuning ervaren hebben. Is er in het kwaliteitsplan een mogelijkheid om dit door ervaringsdeskundigen te laten doen?

Kwaliteitsbeleid

- Het ondersteuningsplan is een dynamisch plan. Staat in de kwaliteitseisen dat het plan wordt opgesteld, uitgevoerd, geëvalueerd en bijgesteld op basis van 360 graden evaluatie?
- Staat in de kwaliteitseisen dat de uiteindelijk bepalende criteria voor het effect van de ondersteuning de toename van zelfregie en participatie zijn van de burgers die ondersteund worden?
- Gelden de kwaliteitsnormen zowel voor maatwerk als voor algemene voorzieningen?

- De omslag in werkwijze en cultuur bij instellingen naar meer cliëntgerichtheid zal nog wel enige tijd in beslag nemen. Dit is niet door rapportages aan te sturen. Bieden de kwaliteitseisen mogelijkheid tot innovatief inkoopbeleid door de gemeente (ruimte voor burgerinitiatieven, persoonsgebonden budget en nieuwe toetreders)?

Overigen

- Er sprake is van onafhankelijke cliëntondersteuning? Dit is immers de belangrijkste voorwaarde om zeer kwetsbare burgers te helpen meer handelingsvaardig te worden.
- Hebben mensen altijd de mogelijkheid om via een onafhankelijke weg (bijvoorbeeld een onafhankelijke vertrouwenspersoon) een klacht, bezwaar of beroep in te dienen?
- Cliënten moeten inspraak en medezeggenschap hebben. Staat in de kwaliteitseisen dat cliënten zowel individueel als collectief betrokken worden bij het beleid van de organisatie en recht hebben op medezeggenschap?
- Cliënten moeten informatie krijgen over de ondersteuning, het ondersteuningsplan en de procedure. Staat in de kwaliteitseisen dat het dossier begrijpelijk en toegankelijk is? Staat er dat er actief en duidelijk naar de cliënt gecommuniceerd moet worden? Staat er dat de kosten van de ondersteuning transparant moeten worden gemaakt?

Bijlage: aandachtspunten over de Wmo vanuit cliëntenperspectief

Aandacht voor iedereen heeft elf aandachtspunten opgesteld die patiënten- en cliëntenorganisaties kunnen gebruiken om Wmo-beleidsplannen te beoordelen. Het is een hulpmiddel voor geïnteresseerde organisaties om te kijken naar de eigen doelgroep of de lokale situatie.

A) Ondersteuning van individuele cliënten

1. Ga uit van de zelfregie van cliënten en versterk hun vaardigheden om dat te realiseren
2. Versterk de positie van de cliënt bij het keukentafelgesprek
3. Ondersteun mantelzorgers met zorgvuldig maatwerk
4. Zorg dat er een goede bemiddelings- of klachtenregeling komt

B) Inspraak en initiatieven van cliënten en burgers

5. Ontwikkel een visie op cliënten- en burgerparticipatie
6. Betrek Wmo-raden en cliëntenorganisaties bij de decentralisaties
7. Informeer en betrek cliënten en burgers over de gevolgen van de decentralisaties
8. Biedt ruimte aan en faciliteer burgerinitiatieven

C) Kwaliteit en inhoud van gemeentelijk beleid

9. Neem kwaliteitscriteria vanuit cliëntenperspectief mee in het inkoopbeleid
10. Betrek de implementatie van het VN-verdrag
11. Monitor de uitvoering van de transities en transformatie vanuit het perspectief van de cliënt

Een uitgebreide toelichting op deze aandachtspunten is te downloaden via de AVI-website:
http://www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,783/task,doc_download/

Hoe helpt Aandacht voor iedereen?

Aandacht voor iedereen helpt Wmo-raden, belangenbehartigers, cliëntenraden en gemeenten bij de voorbereiding op de komende decentralisaties in het sociale domein. De Adviseurs Versterking Wmo van het programma kunnen ondersteuning bieden bij inhoud en processen op lokaal niveau bij deze veranderingen.

Programma Aandacht voor iedereen

De handreiking 'Kwaliteitseisen bij Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers' is een uitgave van programma Aandacht voor iedereen. Het programma is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie en de transformatie AWBZ-Wmo en over hun rol daarbij. Aandacht voor iedereen wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: CSO, Ieder(in), Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, NPCF, Oogvereniging, Per Saldo en Zorgbelang Nederland. Aandacht voor iedereen werkt nauw samen met het Transitiebureau van VNG en VWS.

Voor meer informatie over Aandacht voor iedereen en over de activiteiten en de ondersteuningsmogelijkheden die het programma kan bieden, kunt u contact opnemen met het programmasecretariaat:

Programma Aandacht voor iedereen
Postbus 1038
3500 BA Utrecht
T 030 291 6622
secretariaattransitie1@iederin.nl
www.aandachtvooriedereen.nl