

Kwaliteitseisen PGB begeleiding professioneel november 2024

Inleiding

Professionele dienstverleners zijn verplicht om verantwoorde ondersteuning te leveren aan cliënten, waaronder wordt verstaan:

- ondersteuning van goed niveau;
- die de dienstverlener in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verleent; en
- die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.

Ter uitwerking van deze verplichtingen/verantwoordelijkheden, zijn in dit document de kwaliteitseisen opgenomen waaraan pgb-dienstverleners (professioneel) moeten voldoen.

Vooraf. Wanneer is sprake van een professionele dienstverlener?

Professionele dienstverlener:

Dit document is van toepassing op alle professionele dienstverleners (groot/klein/ZZP) – als bedoeld in de Verordeningen maatschappelijke ondersteuning- die beroepsmatig zorg, maatschappelijke- en/of aanpalende diensten aanbieden aan cliënten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Daarvan is sprake wanneer de dienstverlener als zodanig staat ingeschreven bij de KvK. Maar vervolgens ook uit overige feiten en omstandigheden (zoals bijvoorbeeld het hebben van een website, meerdere cliënten, begeleiding als bron van inkomsten ...) blijkt dat de dienstverlener als onderneming/ondernemer kan worden aangemerkt.

De kwaliteitseisen:

De eisen zijn als volgt gerubriceerd:

1.	Kwaliteitseisen algemeen	2
2.	Eisen ondersteuningsplan/evaluatieplan	3
3.	Algemene bepalingen deskundigheidsniveau van de begeleiding	5
4.	Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding individueel (BGI)	6
5.	Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding groep (BGG).....	9
6.	Algemene administratieve eisen.....	12
7.	CAO, verbod onderaannemerschap	12
8.	Medezeggenschap, klachtenregeling, klanttevredenheid.....	13
9.	Informatievoorziening, controle, toezicht en handhaving.....	13
10.	Meldingsplicht algemeen	14
11.	Contact.....	14

1. Kwaliteitseisen algemeen

Persoonlijke behoeften

- a. Dienstverlener levert passende ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke behoeften, voorkeuren, waarden en mogelijkheden van de cliënt, met respect voor diens diversiteit op het gebied van bijvoorbeeld leeftijd, lichamelijke- en psychische vermogens, culturele achtergrond, religie, sekse en gender.

Sociale structuur

- b. Dienstverlener kent de sociale infrastructuur rondom cliënt.

Samenwerking in de keten

- c. Dienstverlener gaat actief relaties aan binnen het voorliggend veld in de wijk en met relevante partners en verhoudt zich daarnaast actief tot de mogelijkheden binnen het voorliggend veld. Dienstverlener heeft hier een regiefunctie in. Dat vraagt dat dienstverlener inzicht heeft in laagdrempelige activiteiten in de buurt/wijk die (kunnen) passen bij cliënten aan wie hij ondersteuning biedt. Zodoende heeft dienstverlener goede kennis van de sociale kaart en kan dienstverlener bijdragen aan het afschalen van de begeleiding door middel van inzet van lokale voorzieningen (formeel of informeel en/of voorliggend veld) daar waar mogelijk.

Samenwerking

- d. Dienstverlener werkt goed samen met anderen (binnen en buiten eigen organisatie). Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen het eigen personeel van dienstverlener, de toegang van gemeente, andere betrokken hulpverlenende of ondersteunende professionals alsook het sociaal netwerk, mantelzorgers en vrijwilligers. De samenwerking draagt bij aan het realiseren van de beoogde resultaten van de ondersteuning en draagt bij aan goede afstemming van de maatwerkvoorziening op andere vormen van ondersteuning en zorg.

Wijziging hulpbehoefte

- e. Dienstverlener treedt tijdig in overleg met de cliënt indien dienstverlener van mening is dat er sprake is van relevante veranderingen in de situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening begeleiding mogelijk aangepast of beëindigd dient te worden en een nieuwe melding nodig is. De gemeente beoordeelt vervolgens de melding en past – indien zij dat nodig acht – het recht op de maatwerkvoorziening aan. Dienstverlener onthoudt zich in het toegangsproces van melding/aanvraag van een onheuse beïnvloeding van cliënt teneinde te bewerkstelligen dat cliënt meer of langer ondersteuning wordt toegekend dan feitelijk nodig is.

Zorgcontinuïteit:

- f. Dienstverlener garandeert de continuïteit van de ondersteuning.
- g. Ook tijdens vakantie en ziekte van personeel zorgt dienstverlener ervoor dat geïndiceerde ondersteuning geleverd wordt conform indicatie en conform ondersteuningsplan. Dienstverlener zorgt dus tijdig voor vervanging. Dit uiteraard in afstemming en instemming met/van de cliënt.

- h. Uitgangspunt is verder dat cliënten (desgewenst) altijd begeleiding ontvangen van dezelfde begeleider (op klantniveau, niet op organisatieniveau). Wanneer de medewerker die vaste begeleiding biedt aan cliënt (tijdelijk) moet worden vervangen (bijvoorbeeld wegens ziekte, vakantie, pensioen of ontslag) draagt dienstverlener zorg voor een vervangende medewerker van hetzelfde niveau en draagt dienstverlener zorg voor een overdracht van het dossier. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van cliënt. Dit alles uiteraard in afstemming en instemming met/van de cliënt.

Begrijpelijke taal

- i. Dienstverlener communiceert in de Nederlandse taal begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de cliënt. In uitzonderingsgevallen, wanneer cliënt en opdrachtgever vooraf akkoord zijn, kan anderstalige begeleiding worden ingezet. Dossiervorming geschiedt altijd in de Nederlandse taal. Daarnaast communiceert dienstverlener met gemeente zowel mondeling als schriftelijk in de Nederlandse taal.

2. Eisen ondersteuningsplan/evaluatieplan

Vaststellen ondersteuningsplan

- a. Dienstverlener en cliënt stellen uiterlijk binnen 6 weken na start zorginzet samen een ondersteuningsplan vast. Dit stelt cliënt in staat om het ondersteuningsplan tijdig over te leggen aan de gemeente, namelijk uiterlijk 2 maanden na start zorginzet.

Ondertekening

- b. Er is pas sprake van een ondersteuningsplan als het zowel door dienstverlener als door cliënt is ondertekend. Ondertekening kan via:
 - Zgn. natte handtekening; of
 - Digitale handtekening; of
 - Een “digitaal akkoord” door cliënt dat opgenomen wordt in het digitale cliëntdossiersysteem.

Inhoud ondersteuningsplan

- c. Binnen de door gemeente gestelde kaders en eisen worden in het ondersteuningsplan resultaat/resultaten, de doelen en activiteiten benoemd. Het/de te benoemen doelen zijn te herleiden naar de resultaat/resultaten zoals door de gemeente bepaald in de bijlage bij het zgn. meldingsonderzoek.
- d. Het ondersteuningsplan is vormvrij maar bestaat in elk geval uit de verplichte elementen waaruit blijkt dat het ondersteuningsplan van goede kwaliteit is. In het ondersteuningsplan moeten onderstaande verplichte elementen terugkomen:
 1. Context (omschrijving van basale feiten, hulpvraag en beperkingen en huidige oplossingen);
 2. Doelen (concrete en bij voorkeur SMART geformuleerde doelen gerelateerd aan de hulpvraag waarin duidelijk is wat de belangrijkste doelen zijn en op welk perspectief zij gericht zijn (behoud of ontwikkelgericht);
 3. Aanpak (welke activiteit wordt verricht om doel te bereiken, wie doet wat en met welke omvang/tijdsinvestering, wat is de rol van het voorliggend veld);
 4. Termijn (starttijd van het ondersteuningsplan, looptijd van het plan en in hoeverre kunnen de doelen binnen planperiode geheel behaald worden?);
 5. Evaluatie (op welke momenten, hoe en door wie volgt een formele evaluatie);

6. Eigen kracht en netwerk (op welke wijze maakt dienstverlener gebruik van de eigen kracht van cliënt, naasten en/of mantelzorgers en probeert deze de eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen);
7. Voorliggend veld (op welke wijze wordt verbinding gemaakt met het voorliggend veld).

Up to date

- e. Het ondersteuningsplan is up-to-date. Essentiële wijzigingen van doelen worden telkens verwerkt in een nieuw of bijgewerkt plan dat door dienstverlener en cliënt opnieuw wordt ondertekend. Wijziging in de aanpak of activiteiten -zonder wijziging van doelen- moeten wel door dienstverlener en cliënt besproken worden en worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan hoeft in dit geval niet opnieuw ondertekend te worden.

Evaluatieplan

- f. Cliënt en dienstverlener maken bij beëindiging van een ondersteuning/traject een evaluatieplan op. In het evaluatieplan moeten onderstaande verplichte elementen terugkomen:
 1. Welke te behalen resultaten gedurende de looptijd van de beschikking zijn behaald en welke resultaten niet zijn behaald;
 2. Waarom een aantal resultaten (nog) niet is behaald (indien van toepassing);
 3. Welke vervolgondersteuning er nodig is voor de cliënt;
 4. Hoeveel tijd dienstverlener nodig heeft om aan de te behalen resultaten in een nieuwe toewijzing te werken.
- g. Het evaluatieplan wordt door dienstverlener en cliënt besproken.

Nieuwe melding

- h. Indien cliënt opnieuw een melding doet bij de gemeente teneinde de ondersteuning te continueren aansluitend aan datum einde toekenningsbeschikking, dragen dienstverlener en cliënt er zorg voor dat evaluatieplan tijdig gereed is. Dit stelt cliënt in staat om het evaluatieplan – samen met het actuele ondersteuningsplan - tijdig over te leggen aan de gemeente, namelijk uiterlijk 6 weken voor afloop van de beschikking.

Desgevraagd verstrekken

- i. Teneinde de gemeente in staat te stellen om een heronderzoek te verrichten inzake het recht op maatwerkvoorziening dan wel het houden van toezicht op de rechtmatige verstrekking van de maatwerkvoorziening, verstrekt dienstverlener, desgevraagd, een exemplaar van het actuele ondersteuningsplan en/of evaluatieplan aan gemeente en/of de toezichthouder GR Peelgemeenten.

Privacywetgeving

- j. Het ondersteuningsplan en evaluatieplan worden door dienstverlener opgesteld met inachtneming van privacywetgeving. Informatie die verhindert dat het ondersteuningsplan, zonder voorafgaande toestemming van cliënt, kan worden overhandigd aan de gemeente, neemt dienstverlener niet op in het plan.

Niet kunnen voldoen aan verplichtingen

- k. Indien dienstverlener door toedoen van cliënt niet in staat is om (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen met betrekking tot opmaak en/of verstrekken van het ondersteuningsplan en/of evaluatieplan, meldt dienstverlener dit onverwijld rechtstreeks aan de gemeente. Indien dienstverlener dit nalaat, kan het niet kunnen voldoen aan verplichtingen door dienstverlener niet op een later moment worden tegengeworpen aan de gemeente.

3. Algemene bepalingen deskundigheidsniveau van de begeleiding

Stagiaires

- a. Stagiaires worden als boventallig beschouwd en door dienstverlener altijd aanvullend ingezet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij cliënt betrokken bevoegde en bekwame begeleider. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.

Vrijwilligers

- b. Vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats – worden door dienstverlener louter ingezet op ondersteunende taken in de begeleiding aan cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij cliënt betrokken bevoegde en bekwame begeleider. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken.

Ervaringsdeskundigen

- c. Dienstverlener zet opgeleide c.q. getrainde ervaringsdeskundigen in onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de cliënt betrokken begeleider waarbij de begeleiding slechts ten dele bij de ervaringsdeskundige kan worden neergelegd. De begeleider dient te voldoen aan de hierna gestelde eisen per product.

Protocollen en richtlijnen

- d. Dienstverlener draagt er zorg voor dat begeleiders op de hoogte zijn van geldende protocollen en richtlijnen en dat zij hiernaar handelen.

VOG

- e. Dienstverlener zet begeleiders (in loondienst dan wel ingehuurd), ervaringsdeskundigen, stagiaires en vrijwilligers in die beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
 - Voor een zelfstandige zonder personeel (ZZP'er) mag de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) bij de eerste indicatie, niet ouder zijn dan één jaar vanaf de ondertekening van het Persoonsgebonden Budgetplan.
 - Voor een professionele dienstverlener die werkzaam is bij een organisatie met personeel, geldt volgens artikel 3.5 van de Wmo de verplichting dat de organisatie zorgt voor een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Wij stellen hiervoor geen aanvullende eisen.

4. Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding individueel (BGI)

BGI – Behoud Gericht – Waakvlam Begeleiding – Lichte problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: • Mbo-niveau met gerichte opleiding Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. Dienstverlener kent de mogelijkheden en maakt gebruik van het sociale netwerk van de cliënt, netwerkpartners, algemene voorzieningen en het voorliggend veld om een afweging te maken of er afgeschaald kan worden.
	Ingevolge de maatwerkvoorziening begeleiding verricht dienstverlener in geval van een individuele opdrachtverstrekking één of meerdere activiteiten die vallen binnen de volgende resultaatsgebieden: a. Ondersteunen bij en opbouwen van een sociaal netwerk van cliënt; b. Ondersteuning bij (arbeidsmatige)dagbesteding (niet zijnde onderdeel van een arbeidstoeleidingstraject); c. Ondersteuning bij zelfredzaamheid; d. Ontlasting van mantelzorger.

Behoud Gericht – BGI – Matige problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: • Mbo-niveau met gerichte opleiding Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan.
-----------------------------------	---

Behoud Gericht – BGI – Matige tot zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: • Hbo-niveau met gerichte opleiding; Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het ondersteuningsplan en de evaluatie, verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het ondersteuningsplan de (zorginhoudelijke) aansturing van begeleidingsactiviteiten. Waar nodig -gelet op de problematiek van de cliënt- begeleidt de professional de client geheel of gedeeltelijk zelf. • Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren en controleren van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag conform de gestelde eisen hieraan Voor het opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan is een medewerker die ten minste beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk.
-----------------------------------	---

Behoud Gericht – BGI – Zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: Hbo-niveau met gerichte opleiding; Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het voor het bieden van ondersteuning aan de cliënt en het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. Dienstverlener(begeleider) heeft dagelijks of bijna dagelijks contact met de cliënt, eventueel ook met meerdere contactmomenten per dag.
-----------------------------------	--

Ontwikkelgericht – BGI – Matige problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: Mbo-niveau met gerichte opleiding Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan.
-----------------------------------	--

Ontwikkelgericht – BGI – Matige tot zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider(s): - Hbo-niveau met gerichte opleiding; Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het ondersteuningsplan en de evaluatie, verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het ondersteuningsplan de (zorginhoudelijke) aansturing van begeleidingsactiviteiten. Waar nodig -gelet op de problematiek van de cliënt- begeleidt de professional de client geheel of gedeeltelijk zelf. - Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren en controleren van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag conform de gestelde eisen hieraan. Voor het opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan is een medewerker die ten minste beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk.
-----------------------------------	---

Ontwikkelgericht – BGI – Zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider(s): Hbo-niveau met gerichte opleiding. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning aan de cliënt en het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan.
-----------------------------------	--

Toelichting op de gestelde specifieke kwaliteitseisen:

Met “Mbo-niveau met gerichte opleiding” wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners minimaal Mbo-niveau 3 met succes hebben afgerond in een studierichting die relevant is voor de begeleiding aan de specifieke doelgroep. Relevante studierichtingen zijn Mbo (Persoonlijk) Begeleider Maatschappelijke Zorg, Helpende Zorg en Welzijn, Sociaal Werker, Verpleegkundige, Verzorgende IG, Basiszorg verlenen, Gedrags- en Psychiatrische problematiek, Ondersteuning bij sociale vraagstukken, Triage en kwaliteitszorg.

Met “Hbo-niveau met gerichte opleiding” wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners beschikken over een relevante Hbo-opleiding zijnde Sociale Studies, toegepaste psychologie, Sociaal Pedagogische Hulpverlener (SPH), Pedagogiek, Sociaalpsychiatrisch Verpleegkundige (SPV), Hbo-Verpleegkundige (Hbo-V), relevante InService-opleiding, Maatschappelijk Werker (MW) naast relevante werkervaring met deze doelgroep.

In geval van andere Hbo-opleidingen/studierichtingen dan bovengenoemd is het aan de gemeente te beoordelen of de opleiding gericht is te beschouwen en gelijkwaardig aan genoemde studies.

Directe aansturing:

Definitie van “directe aansturing” in geval van de eis “Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau”:

Directe aansturing betekent dat de professional met Hbo-niveau direct en actief betrokken is bij de begeleiding door de medewerker die de begeleidingstaken uitvoert.

Directe aansturing heeft daarmee de volgende kenmerken:

1. Actieve betrokkenheid: Hij/zij is sterk betrokken bij de dagelijkse gang van zaken en het begeleiden van de medewerker. Dit kan betekenen dat de professional met HBO niveau de begeleider regelmatig instructies geeft, taken toewijst, en actief feedback geeft.
2. Structuur en duidelijkheid: Er wordt veel aandacht besteed aan duidelijke afspraken en richtlijnen. De professional met HBO niveau stuurt actief op wat, wanneer, en hoe dingen moeten gebeuren.
3. Regelmatige evaluatie en bijsturing: Door frequente evaluatiegesprekken te voeren, kan de professional met HBO niveau de voortgang continu monitoren en waar nodig bijsturen om de doelen te behalen.
4. Verminderde mate van autonomie: De begeleider/ aangestuurd persoon heeft beperkte autonomie, omdat hij/zij directe instructies en sturing krijgt.

5. Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding groep (BGG)

BGG – Behoud Gericht – Matige problematiek

Specifieke Kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: • Mbo-niveau met gerichte opleiding • Eventueel vrijwilligers en stagiaires. Ondersteunend en altijd onder verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde begeleider. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. Contact mantelzorger/betrokkenen Dienstverlener heeft naar behoefte, maar in elk geval eenmaal per kwartaal, afstemming met de mantelzorger/betrokkenen in de thuissituatie over het functioneren van cliënt op de dagbesteding en de thuissituatie. Dienstverlener kan hierbij gebruik maken van ondersteunende middelen zoals de Beter contact app of het bijhouden van een fysiek cliënt logboek. Groepsgrootte De groepsgrootte bij dagbesteding betreft het aantal cliënten per begeleider. De richtlijn m.b.t. dit product is dat er op een groep met gemiddeld 8 cliënten 1 begeleider op de groep aanwezig is.
-----------------------------------	--

BGG – Behoud Gericht – Zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: • Hbo-niveau met gerichte opleiding; Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het ondersteuningsplan en de evaluatie, verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het ondersteuningsplan de (zorginhoudelijke) aansturing van begeleidingsactiviteiten. Waar nodig -gelet op de problematiek van de cliënt- begeleidt de professional de cliënt geheel of gedeeltelijk zelf. • Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau. • Eventueel vrijwilligers en stagiaires. Ondersteunend en altijd onder verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde begeleider. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding met de doelgroep verantwoordelijk voor het coördineren en controleren van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag conform de gestelde eisen hieraan. Voor het opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan is een medewerker die ten minste beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk. Contact mantelzorger/betrokkenen Dienstverlener heeft naar behoefte, maar in elk geval eenmaal per kwartaal, afstemming met de mantelzorger/betrokkenen in de thuissituatie over het functioneren van cliënt op de dagbesteding en de thuissituatie. Dienstverlener kan hierbij gebruik maken van ondersteunende middelen zoals de Beter contact app of het bijhouden van een fysiek cliënt logboek.
-----------------------------------	---

	Groepsgrootte De groepsgrootte bij dagbesteding betreft het aantal cliënten per begeleider. De richtlijn m.b.t. dit product is dat er op een groep met gemiddeld 6 cliënten 1 begeleider op de groep aanwezig is.
--	---

BGG – Dagbesteding – ontwikkelgericht – Matige problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider: • Mbo-niveau met gerichte opleiding • Eventueel vrijwilligers en stagiaires. Ondersteunend en altijd onder verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde begeleider. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. Contact mantelzorger/betrokkenen Dienstverlener heeft naar behoefte maar in elk geval eenmaal per maand afstemming met betrokkenen uit het relevant netwerk van cliënt over het functioneren van cliënt op de dagbesteding en de thuissituatie. Groepsgrootte De groepsgrootte bij dagbesteding betreft het aantal cliënten per begeleider. De richtlijn m.b.t. dit product is dat er op een groep met gemiddeld 8 cliënten 1 begeleider op de groep aanwezig is.
-----------------------------------	---

BGG – Dagbesteding – Vervoer

Specifieke kwaliteitseisen	Dienstverlener is verantwoordelijk voor het borgen van de veiligheid en betrouwbaarheid van het vervoer. De chauffeurs beschikken over een geldig diploma EHBO en/of Levensreddend handelen inclusief reanimatie en daarnaast over een geldige Verklaring omtrent het gedrag (VOG). Vervoer van rolstoelgebruikers vindt plaats in overeenstemming met de code VVR (Code Verantwoord Vervoer Rolstoelinzittenden).
-----------------------------------	--

Toelichting op de gestelde specifieke kwaliteitseisen:

Met “Mbo-niveau met gerichte opleiding” wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners minimaal Mbo-niveau 3 met succes hebben afgerond in een studierichting die relevant is voor de begeleiding aan de specifieke doelgroep. Relevante studierichtingen zijn Mbo (Persoonlijk) Begeleider Maatschappelijke Zorg, Helpende Zorg en Welzijn, Sociaal Werker, Verpleegkundige, Verzorgende IG, Basiszorg verlenen, Gedrags- en Psychiatrische problematiek, Ondersteuning bij sociale vraagstukken, Triage en kwaliteitszorg.

Met “Hbo-niveau met gerichte opleiding” wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners beschikken over een relevante Hbo-opleiding zijnde Sociale Studies, toegepaste psychologie, Sociaal Pedagogische Hulpverlener (SPH), Pedagogiek, Sociaalpsychiatrisch Verpleegkundige (SPV), Hbo-Verpleegkundige (Hbo-V), relevante InService-opleiding, Maatschappelijk Werker (MW) naast relevante werkervaring met deze doelgroep.

In geval van andere Hbo-opleidingen/studierichtingen dan bovengenoemd is het aan de gemeente te beoordelen of de opleiding gericht is te beschouwen en gelijkwaardig aan genoemde studies.

Directe aansturing:

Definitie van “directe aansturing” in geval van de eis “Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau”:

Directe aansturing betekent dat de professional met Hbo-niveau direct en actief betrokken is bij de begeleiding door de medewerker die de begeleidingstaken uitvoert.

Directe aansturing heeft daarmee de volgende kenmerken:

1. Actieve betrokkenheid: Hij/zij is sterk betrokken bij de dagelijkse gang van zaken en het begeleiden van de medewerker. Dit kan betekenen dat de professional met HBO niveau de begeleider regelmatig instructies geeft, taken toewijst, en actief feedback geeft.
2. Structuur en duidelijkheid: Er wordt veel aandacht besteed aan duidelijke afspraken en richtlijnen. De professional met HBO niveau stuurt actief op wat, wanneer, en hoe dingen moeten gebeuren.
3. Regelmatige evaluatie en bijsturing: Door frequente evaluatiegesprekken te voeren, kan de professional met HBO niveau de voortgang continu monitoren en waar nodig bijsturen om de doelen te behalen.
4. Verminderde mate van autonomie: De begeleider/ aangestuurd persoon heeft beperkte autonomie, omdat hij/zij directe instructies en sturing krijgt.

6. Algemene administratieve eisen

Deugdelijke administratie

- a. Dienstverlener voert een deugdelijke administratie om in staat te zijn om gegevens, zoals beschreven in wet- en regelgeving en dit protocol, aan de gemeente of toezichthouder over te kunnen leggen.

Systeem

- b. Om aan de eis genoemd onder a) te voldoen beschikt dienstverlener over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat dienstverlener desgevraagd (tijdig) aan de informatievoorziening kan voldoen.

Archief

- c. Dienstverlener bewaart het dossier van zijn cliënt overeenkomstig de in artikel 5.3.4 lid 1 Wmo 2015 gestelde termijn. Vernietiging voor het einde van deze termijn, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door de dienstverlener gebeurt in samenspraak met de gemeente. Bij beëindiging van de bedrijfsvoering draagt dienstverlener er zorg voor dat ook de gesloten dossiers in goede, geordende en toegankelijke staat bewaard blijven.
- d. Afwijking van hetgeen bepaald onder c. is mogelijk indien cliënt ingevolge artikel 5.3.5 lid 1 Wmo 2015 dienstverlener verzoekt om vernietiging van het dossier. In geval van vernietiging van het dossier op verzoek van cliënt moet dienstverlener in ieder geval, ingevolge artikel 5.3.5 lid 2 Wmo 2015, de volgende gegevens bewaren:
 - à NAW-gegevens van cliënt;
 - Tijdsregistratie van alle directe contactmomenten. Het gaat dan om registratie van direct contact met cliënt, overleg met gezinsleden, familie of iemand anders uit het (sociaal) netwerk van de cliënt. Indirecte uren zoals reistijd, vergaderen e.d. hoeven niet zichtbaar te blijven;
 - Tijdsregistratie is inclusief het beschrijven van het type contact/ondersteuning;
 - Tijdsregistratie is inclusief registratie van de naam/namen van de telkens betrokken dienstverleners/medewerkers.

7. CAO, verbod onderaannemerschap

CAO

- a) Dienstverlener met personeel volgt één van de volgende cao's: Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT), Gehandicaptenzorg (GHZ), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en/of Sociaal Werk (SW) of cao Jeugdzorg en betaalt medewerkers conform de betreffende cao.

Verbod op onderaannemerschap

- b) De gemeente acht het van belang dat degene die de ondersteuning levert aan cliënt in een rechtstreekse verhouding staat tot dienstverlener. Het is dienstverlener niet toegestaan om de ondersteuning uit te besteden aan een onderaannemer.
- c) Een uitzondering op b. is tijdelijk mogelijk vanwege vakantie- en of ziektevervanging van dienstverlener.

8. Medezeggenschap, klachtenregeling, klanttevredenheid

Klachtenregeling

- a. Dienstverlener heeft een toegankelijke (laagdrempelige) klachtenregeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de dienstverlener of haar medewerkers jegens cliënt, conform geldende en actuele wet- en regelgeving. Dienstverlener wijst cliënt bij start zorginzet actief op de klachtenregeling. Een exemplaar van de klachtenregeling wordt overhandigd en/of cliënt wordt actief gewezen op de vindplaats.
- b. Dienstverlener beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie of is aangesloten bij een onafhankelijke klachteninstantie.
- c. Dienstverlener stelt gemeente, desgevraagd, op de hoogte middels een jaarlijkse klachtenrapportage waarin minimaal is beschreven:
 1. Aantal klachten;
 2. Beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht;
 3. De afhandelingstermijn per klacht;
 4. De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld per klacht;
 5. De wijze van communicatie en opvolging van de klachten per klacht; en
 6. Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen per klacht.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

- f. De beleving van de cliënt bij de uitvoering van de opdracht is van groot belang en daarnaast is het kunnen beoordelen van de kwaliteit van grote waarde. Daarom kan de gemeente periodiek klanttevredenheidsonderzoeken/ cliëntervaringsonderzoek (laten) uitvoeren. Dienstverlener verleent te allen tijde haar medewerking aan dit onderzoek.

9. Informatievoorziening, controle, toezicht en handhaving

Informatievoorziening aan de gemeente

- a. Dienstverlener geeft, op verzoek van de gemeente, informatie (inclusief (bijzondere) persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming) als dat nodig is voor het efficiënt en effectief uitvoeren van de taken in het kader van de Wmo. Dit gebeurt alleen als de dienstverlener wettelijk verplicht is om deze gegevens te verstrekken.

Materiële controle en fraude

- b. De gemeente is jegens dienstverlener gerechtigd tot het verrichten van materiële controle en het doen van fraudeonderzoek volgens de artikelen 2.1.1 en 2.1.3 lid 4, Wmo 2015.

Melding calamiteiten en geweldsincidenten

- c. Dienstverlener meldt, analoog aan art. 6.1 Wmo 2015, calamiteiten en geweldsincidenten die zich hebben voorgedaan bij de verlening van ondersteuning onverwijld aan de toezichthouder GR Peelgemeenten conform het vigerende Wmo-protocol calamiteiten en meldingen van geweld GR Peelgemeenten.

Informatieverschaffing over gehouden toezicht

- d. Tenzij de betreffende informatie beschikbaar is via een openbaar toegankelijke bron, verschaft dienstverlener passend binnen de kaders van wet- en regelgeving ter zake van de bescherming van persoonsgegevens, op eigen initiatief, de volgende gegevens tijdig aan de toezichthouder GR Peelgemeenten:

1. Wanneer bij dienstverlener een onderzoek door een toezichthouder heeft plaatsgevonden (anders dan toezichthouders GR Peelgemeenten), informeert de dienstverlener de gemeente hierover via toezicht@peelgemeenten.nl en stuurt een afschrift van het onderzoek voor zover deze niet openbaar is. Als de toezichthouder voornemens is maatregelen te treffen moet de dienstverlener de gemeente per omgaande hierover informeren via toezicht@peelgemeenten.nl. De dienstverlener stemt ermee in dat de gemeente deel kan nemen aan de gesprekken tussen de toezichthouder en de dienstverlener, als de situatie daar aanleiding toe geeft.
2. Dienstverlener plaatst openbare rapporten van toezichthouders goed vindbaar voor de cliënt op zijn website (indien aanwezig) zodra deze beschikbaar zijn.

Art. 16 UBO (Ultimate Benifical Owner)

- e. De gemeente staat ondersteuning ingevolge een door de gemeente verstrekte pgb door een dienstverlener waarvan de UBO('s) is/zijn vermeld op een sanctielijst behorend bij de Sanctiewet en -regelgeving niet toe. Om dit te kunnen controleren maakt de gemeente onder andere gebruik van het landelijk UBO-register. Dienstverlener draagt daartoe – als voor hem een registratieplicht geldt – zorg voor een juiste UBO-registratie in het landelijk UBO-register. Mocht de gemeente de UBO('s) niet zelf, onder andere door gebruikmaking van het landelijk UBO-register, kunnen vaststellen dan verstrekt de dienstverlener op eerste verzoek van de gemeente deze informatie aan de gemeente.

10. Meldingsplicht algemeen

Indien dienstverlener niet in staat is om (tijdig) aan de verplichtingen te voldoen zoals bepaald in dit document, meldt dienstverlener dit onverwijld schriftelijk/digitaal aan de gemeente. Op dat moment treden dienstverlener, gemeente en eventueel cliënt met elkaar in overleg over mogelijke gevolgen waaronder begrepen mogelijke (tijdelijke) oplossingen. Indien dienstverlener nalaat deze melding te doen, kan het niet voldoen/voldaan hebben aan verplichtingen niet op een later moment worden tegengeworpen aan de gemeente.

11. Contact

In dit document wordt in algemene zin de term “gemeente” gebruikt. Als dienstverlener ingevolge dit document/de gestelde eisen contact met de gemeente wil opnemen dan kan dienstverlener daartoe contact opnemen met het betreffende gebiedsteam via:

- Asten : sociaalteam@asten.nl
- Deurne : zorgindeurne@deurne.nl
- Gemert-Bakel : gemert-bakel@peelgemeenten.nl
- Laarbeek : sociaalteam@laarbeek.nl
- Someren : someren@peelgemeenten.nl

Indien het onderwerp gemeente en/of cliënt overstijgend is, dan kan dienstverlener contact leggen via info@peelgemeenten.nl