**Kwaliteitsbeleid**

****



**De Duizendpoot**

999 pootjes om je op weg te helpen

**Professioneel en betrouwbaar handelen**

De werkwijze van De Duizendpoot is te typeren als open, cliëntgericht, bewogen, deskundig, respectvol, zorgvuldig, creatief en divers. Deze typering wordt uitgewerkt in aanbodspecifieke beroeps- en gedragscodes waar De Duizendpoot vanuit professionaliteit naar inhoud en geest naar handelt. In de bijlagen van dit document zijn de basisprincipes dan wel centrale waarden of kernbegrippen van de diverse beroepscodes opgenomen.

In haar begeleiding en ondersteuning handelt De Duizendpoot vanuit een holistisch mensbeeld en gaat ervan uit dat ieder mens uniek is. Binnen de holistisch visie wordt de mens gezien als een eenheid. Deze eenheid kent verschillende lichamelijke, psychische en geestelijke aspecten die continu met elkaar in wisselwerking zijn. De Duizendpoot is gespecialiseerd in het psychische aspect en benadert cliënten dan ook veelal vanuit dat aspect, maar is zich ervan bewust dat een mens niet te begrijpen of te reduceren valt tot dit ene aspect.

Omdat De Duizendpoot veel waarde hecht aan integriteit en werkt met cliëntdossiers waarin persoonsgegevens worden geregistreerd heeft De Duizendpoot een melding (meldnummer: m1626682) gedaan van deze registratie van persoonsgegevens bij de autoriteit persoonsgegevens. Cliënten kunnen verzoeken om een digitaal afschrift van de melding.

[](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/)

Met het oog op de integriteit van de dienstverlening welke door De Duizendpoot word geleverd is er een verklaring uitsluiting belangenverstrengeling (zie bijlage 1) van toepassing op alle door De Duizendpoot geleverde diensten.

Het helder en transparant werken wordt vormgegeven door algemene informatie ook op papier en/of digitaal beschikbaar te maken voor cliënten en door cliënten de mogelijkheid te bieden om hun cliëntdossier in te zien en voorgestelde wijzigingen en/of opmerkingen van cliënten hierin op te nemen.

Het borgen van de kwaliteit vindt plaats door regelmatige evaluatie (minimaal eens per half jaar) van de geboden begeleiding/ondersteuning. Hierbij wordt gebruik gemaakt van gestandaardiseerde kwaliteitsvragenlijsten (zie bijlage 2) en de uitkomsten van de evaluaties zal eens per jaar gepubliceerd worden in een maatschappelijk jaarverslag (vóór 1 juni).

Tevens is De Duizendpoot aangemeld bij www.zorgkaartnederland.nl, een onafhankelijk en transparant kwaliteitsplatform. Waar cliënten veilig, betrouwbaar en anoniem hun mening over de ontvangen begeleiding / ondersteuning van De Duizendpoot kunnen plaatsen.

[](https://www.zorgkaartnederland.nl/)

Ondanks dat De Duizendpoot streeft naar 100% tevredenheid bij cliënten kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de manier waarop De Duizendpoot hen begeleidt / ondersteunt. In dat geval wil De Duizendpoot graag van haar cliënten leren en hun klacht bespreken in een persoonlijk gesprek. Tijdens dit gesprek zal cliënt het klachtenreglement ontvangen. Het klachtenreglement zal ook op verzoek aan een cliënt ter beschikking worden gesteld en is gepubliceerd op de website.

Jaarlijks verantwoordt De Duizendpoot haar handelen middels een maatschappelijk jaarverslag (vóór 1 juni). In dit jaarverslag zal vermeld worden of er incidenten of calamiteiten werden gemeld bij het Inspectie voor de Gezondheidszorg en of er klachten werden gemeld door cliënten, of deze naar tevredenheid werden afgehandeld en of dit heeft geleid tot aanpassing van haar werkwijze om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.

**Bijlagen**

1) Verklaring uitsluiting belangenverstrengeling

2) Standaard kwaliteitsvragenlijst van De Duizendpoot

3) Kernbegrippen uit NBPB Beroepscode

4) Kernkwaliteiten uit BPSW Beroepscodes (jeugd & agogen)

5) Centrale waarden uit NBPM Gedragscode

6) Onderdelen vanuit de Wkkgz waar De Duizenpoot uitvoering aangeeft

7) Bijlage RI&E plicht en Risicoinventarisatie op cliëntniveau

Met het oog op de integriteit van de dienstverlening welke door De Duizendpoot word geleverd is deze verklaring uitsluiting belangenverstrengeling van toepassing op alle door De Duizendpoot geleverde diensten.

De Duizendpoot verklaart dat zij geen ambulante begeleiding/coaching geeft aan cliënten waarvan zij wettelijk vertegenwoordiger (professioneel bewindvoerder en/of mentor) is of hiertoe een verzoek heeft ingediend. Wanneer bij het uitvoeren van de wettelijke vertegenwoordiging blijkt dat er bij cliënt behoefte is aan ambulante begeleiding/coaching dan verwijst De Duizendpoot cliënten hiervoor door en levert enkel wettelijke vertegenwoordiging.

Tevens verklaart zij dat zij geen wettelijk vertegenwoordiger is (professioneel bewindvoerder en/of mentor) of hiertoe een verzoek indient voor cliënten waaraan zij ambulante begeleiding/coaching levert. Wanneer bij het uitvoeren van ambulante begeleiding blijkt dat er bij cliënt behoefte is aan wettelijke vertegenwoordiging dan verwijst De Duizendpoot cliënten hiervoor door en levert enkel ambulante begeleiding/coaching.

Deze verklaring wordt in het kennismakingsgesprek besproken en op schrift meegegeven aan beoogde cliënten.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Introductie** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met De Duizendpoot in het afgelopen half jaar. De vragenlijst | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| bestaat uit 11 vragen en ruimte voor tips, vragen en/of opmerkingen die u heeft voor De Duizendpoot. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| U kunt de vragen beantwoorden door het juiste antwoord aan te kruisen of door een kruisje te | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| plaatsen op een balkje lopend van 1 t/m 10 (1 = heel erg slecht; 10 = heel erg goed). | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Overall** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Welke vorm van dienstverlening kreeg u van De Duizendpoot? | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ❑ | Ambulante Begeleiding / Coaching | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ❑ | Vertegenwoordiging (Bewindvoering en/of Mentorschap) | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
| 2. Hoe is u beoordeling over de begeleiding/vertegenwoordiging in zijn geheel genomen? | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Afspraken** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Hoe verliep het maken van afspraken? | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. Komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na? | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Begeleiding/Vertegenwoordiging** | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. Hoe beoordeelt u het (voorlopige) effect van uw begeleiding/vertegenwoordiging? | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Omgang medewerkers** | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. Behandelen de medewerkers u met aandacht? | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. Wat vind u van de manier waarop medewerkers met u omgaan? | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| U kunt de vragen beantwoorden door het juiste antwoord aan te kruisen of door een kruisje te | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| plaatsen op een balkje lopend van 1 t/m 10 (1 = heel erg slecht; 10 = heel erg goed). | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Informatie** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. Hebt u voldoende informatie gekregen? | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Luisteren** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. Is uw vraag, probleem of hulpverzoek goed begrepen? | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Invullen van deze vragenlijst** | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. Heeft iemand u gehoplpen deze vragenlijst in te vullen? | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | | ❑ | | Nee **→** *Einde vragenlijst* | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ❑ | Ja |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. Hoe heeft die persoon u geholpen? *(U mag meer dan één vakje aankruisen)* | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |
| ❑ | Heeft de vragen voorgelezen | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ❑ | Heeft mijn antwoorden opgeschreven | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ❑ | Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Wat is de relatie van deze persoon met u? | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ❑ | Heeft de vragen in mijn taal vertaald | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ❑ | Heeft op een andere manier geholpen, namelijk | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ruimte voor tips, vragen en/of opmerkingen** | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst** | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Kernbegrippen uit** [**NBPB Beroepscode**](http://www.nbpb.nl/index.php?pid=14)

De kernbegrippen zijn leidend en plaatsen de integriteit van de bewindvoerder in een breder perspectief.

* **Dienstbaarheid**  
  Het handelen van een bewindvoerder is altijd en volledig gericht op het belang van de onder bewind gestelde en op het systeem waarvan hij/zij deel uitmaakt.
* **Functionaliteit**  
  Het handelen van een bewindvoerder heeft een herkenbaar verband met de wettelijk omschreven uitvoeringstaken van de bewindvoerder.
* **Onafhankelijkheid**  
  Het handelen van een bewindvoerder wordt gekenmerkt door onpartijdigheid, dat wil zeggen dat geen vermenging optreedt met oneigenlijke belangen en dat ook iedere schijn van een dergelijke vermenging wordt vermeden.
* **Openheid**  
  Het handelen van een bewindvoerder is transparant, opdat optimale verantwoording mogelijk is en zowel de controlerende organen als de onder bewind gestelde volledig inzicht hebben in het handelen van de bewindvoerder en zijn beweegredenen daarbij.
* **Betrouwbaarheid**  
  Op een bewindvoerder moet men kunnen rekenen. Hij houdt zich aan zijn afspraken. Kennis en informatie waarover hij uit hoofde van zijn functie beschikt, wendt hij aan voor het doel waarvoor die zijn gegeven.
* **Zorgvuldigheid**  
  Het handelen van een bewindvoerder is zodanig dat iedereen op gelijke wijze en met respect worden bejegend en dat belangen van partijen op correcte wijze worden afgewogen.
* **Vakbekwaamheid**  
  Het handelen van de bewindvoerder wordt gekenmerkt door deskundigheid op zijn vakgebied. De bewindvoerder houdt deze deskundigheid op peil en ontwikkelt deze

**Kernkwaliteiten uit** [**BPSW beroepscodes**](http://www.nvmw.nl/) **(jeugd en agogen)**

Kernkwaliteiten zijn eigenschappen die tot het wezen (de kern) van een persoon behoren. Zij ‘kleuren’ de mens, het is een speciﬁeke sterkte waar wij bij hem of haar aan denken. Kernkwaliteiten zijn uitingen van het Zelf waar bezieling van uit voortkomt. Kernkwaliteiten zijn niet aan te leren, maar wel te ontwikkelen. Sociaalagogische werkers staan voor de volgende kernkwaliteiten in hun werk:

**- Sociale betrokkenheid:** Als sociaal werker doe je je werk vanuit een maatschappelijk engagement. Sommigen verwoorden dat met ‘met mensen werken’, anderen met ‘willen bijdragen aan een betere samenleving’. Jij vindt dat alle mensen recht hebben op een goede kwaliteit van leven, dat zij vanuit hun eigen levensvisie hun leven kunnen bepalen, ook al zijn zij gehandicapt, hebben zij gezondheidsproblemen of leven zij in een achterstandssituatie.

**- Empathie:** Als beroepskracht kun je je inleven in de situatie van de cliënt en ben je in staat hun kwaliteiten, talenten te zien en te waarderen. Je benadert hen met respect en je kunt schakelen tussen verschillende culturen, leefstijlen en generaties. Je straalt een culturele sensitiviteit uit. Je weet hun vertrouwen en sympathie te winnen en deze vast te houden in probleemsituaties.

**- Assertiviteit:** Jij hebt een goede antenne voor verbale en non-verbale signalen in de omgangstaal. Jij hebt een goed gevoel voor verhoudingen en je eigen positie hierin. Jij kunt goed inschatten welke wensen van cliënten belangrijk zijn en waar je grenzen moet stellen. Jij hebt ook een goed gevoel voor verhoudingen met leidinggevenden en collega’s. Jij weet je eigen normen en waarden goed in te schatten en de grenzen te bewaken.

**- Representativiteit:** Als beroepskracht heb je een positieve en professionele uitstraling naar cliënten, collega’s en beroepskrachten van andere organisaties. Je vertegenwoordigt je werkeenheid naar buiten en weet je als beroepskracht met een eigen identiteit en ethiek te presenteren. Je staat voor je vak en bent kritisch naar vakgenoten en organisaties waar het gaat om het behouden van beroepsnormen en kwaliteit.

**- Integriteit:** Als beroepskracht hanteer je de algemeen geldende ethische normen en houd je je aan de beroepscode. Daardoor weten cliënten zich veilig bij jou en weten zij dat persoonlijke informatie in vertrouwde handen is. Je bent betrouwbaar in het nakomen van afspraken, gaat zorgvuldig om met informatie van cliënten, de organisatie en derden. In samenwerking met andere disciplines weet je je beroepscode te handhaven.

**Centrale waarden uit** [NBPM Gedragscode](http://www.nbpm.nl/gedragscode)

**Respect**

**Respect voor het belang, welzijn, wensen, gevoelens en levensbeschouwing/ geloof van betrokkene**

* Bij de uitvoering van het mentorschap zal het belang en het welzijn van betrokkene voorop staan.
* De mentor respecteert de autonomie van de betrokkene en laat deze waar mogelijk zelf besluiten nemen of handelend optreden
* Bij de uitvoering van het mentorschap zal zo veel mogelijk rekening worden gehouden met de vroegere en actuele wensen van betrokkene. Deze zullen zo goed mogelijk worden vastgesteld en er zal met respect mee worden omgegaan.
* De mentor zal bij het nemen van besluiten dit zo veel mogelijk doen in de geest van de betrokkene, overeenkomstig met zijn levensbeschouwing/geloof en normen en waarden
* Het recht op zelfbeschikking zal door de mentor worden gerespecteerd
* De mentor neemt het verzet van cliënt tegen een behandeling altijd serieus. Hij zal proberen de achtergrond van het verzet te achterhalen en neemt dan een besluit

**Informatieplicht**

* De mentor verstrekt vooraf aan betrokkene informatie over het mentorschap en de wijze van uitvoering.
* De mentor stelt, zo mogelijk voor het uitspreken van mentorschap, gezamenlijk met de betrokkene een Plan van Aanpak Mentorschap op
* Op verzoek verstrekt de mentor aan betrokkene inzage in het dossier.
* De mentor stelt vast of zal laten vaststellen de mate van wilsbekwaamheid van betrokkene. Bij (gedeeltelijke) wilsonbekwaamheid van betrokkene kan de verstrekking van informatie worden beperkt of worden nagelaten.

**Geheimhoudingsplicht**

* De mentor moet de vertrouwelijkheid en geheimhouding waarborgen. Hij zal al hetgeen hem uit hoofde van zijn functie in vertrouwen ter kennis komt of waarvan hij het vertrouwelijke karakter dient te begrijpen niet aan derden verstrekken, tenzij de wet of het belang van betrokkene zulks vereist.

**Integriteit**

**Eerlijkheid**

* De mentor zal geen goederen van een betrokkene overnemen of ontvangen, in welke vorm of op welke wijze dan ook.
* De mentor zal geen schenking, erfenis, cadeaus of andere zaken van betrokkene aanvaarden.

**Belangenverstrengeling**

* De mentor laat zich leiden door het belang van betrokkene. Hij behoedt zich voor eigenbelang en belangenverstrengeling of iedere schijn van belangenverstrengeling.
* De mentor onderhoudt een functionele relatie met betrokkene. Hij dringt niet verder door tot de privésfeer dan in het kader van het mentorschap nodig is.

****

**Verantwoordelijkheid**

* De mentor houdt zich in alle omstandigheden aan de wet en de richtlijnen van de toezichthoudende rechtbank.
* De mentor voert zijn functie uit zoals dat een goede mentor betaamt.
* De mentor draagt zorg voor goede kwaliteit en continuïteit van zorg en dienstverlening.
* De mentor onthoudt zich van gedragingen, waarvan hij weet of kan voorzien, dat die het vertrouwen in het mentorschap kan schaden.
* In zijn taakuitoefening is de mentor zorgvuldig jegens betrokkene en andere betrokkenen.

**Deskundigheid**

* De mentor is zich bewust van de ethische aspecten van zijn handelen en handelt volgens deze gedragscode.
* De mentor houdt zijn professionele deskundigheid in stand. Hij volgt van belang zijnde cursussen en leest vakliteratuur.
* De mentor neemt deel aan deskundigheid bevorderende activiteiten.



Onderdelen vanuit de Wkkgz waar De Duizenpoot uitvoering aangeeft Omdat De Duizendpoot uitsluitend diensten aanbiedt vallend onder de WMO en de Jeugdwet hoeft De Duizendpoot niet aan de verplichtingen uit de Wkkgz te voldoen.

In de raamovereenkomsten en deelovereenkomsten met gemeenten worden een deel van de verplichtingen echter ook opgelegd en moet De Duizendpoot hier aan voldoen.

De wijze waarop De Duizendpoot hier uitvoering aangeeft

* Prestaties delen, zodat uw patiënt een goede keuze kan maken.

\* ZorgkaartNederland

\* Regelmatig evalueren (minstens eens per half jaar) van geboden begeleiding / ondersteuning m.b.v. gestandaardiseerde kwaliteitsvragenlijsten \* Maatschappelijk Jaarverslag (jaarlijks vóór 1 juni)

* [Incidenten melden](http://www.ondernemersplein.nl/regel/kwaliteitseisen-zorginstellingen/) bij IGZ, vanuit WMO & Jeugdwet worden deze gemeld bij de gemeente en deze evalueren.

\* Maatschappelijk Jaarverslag (jaarlijks vóór 1 juni)

* Een [klachtenfunctionaris](http://www.ondernemersplein.nl/regel/klachtencommissie-zorg/) aanstellen die klachten transparant en informeel afhandelt. Binnen 6 weken een beslissing neemt over een klacht.

\* Klachtenreglement (Foveo Consultancy)

\* Maatschappelijk Jaarverslag (jaarlijks vóór 1 juni)

* Leidt deze beslissing niet tot een bevredigende oplossing? Dan gaat de klacht naar een nieuwe, onafhankelijke geschillencommissie. Uitspraken en eisen tot schadevergoeding zijn bindend.

\* De Duizendpoot is niet aangesloten bij een geschillencommissie

* Referenties checken van nieuwe zorgverleners *(eigen referentie)* die bij u in dienst komen.

\* VOG verklaring; Screeningsprofiel Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier

* Ontslag van een ernstig disfunctionerende zorgverlener melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
* Medische fouten aan uw patiënt melden en opnemen in het [medisch dossier](http://www.ondernemersplein.nl/regel/medisch-dossier/).

\* n.v.t.

**Kwaliteitseisen zorginstellingen**

Alle instellingen die zorg leveren volgens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) vallen onder de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg. Uw zorginstelling moet aan de volgende eisen voldoen: n.v.t. maar diverse eisen voldoet De Duizendpoot wel aan (\*)

* U levert zorg van een goed niveau. De zorg is tijdig, veilig en effectief. (\*)
* Binnen 6 weken na de start van de zorg stelt u met de cliënt een [zorgplan](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/patientenrecht-en-clientenrecht/vraag-en-antwoord/welke-afspraken-tussen-client-en-zorgaanbieder-staan-in-een-zorgplan.html) op. U bespreekt dit zorgplan regelmatig met de cliënt. (\*)
* Uw instelling heeft een cliëntenraad.
* Uw instelling heeft een klachtenregeling (\*) en een [klachtencommissie](http://www.ondernemersplein.nl/regel/klachtencommissie-zorg/).
* Elk jaar vóór 1 juni maakt uw instelling een [verslag](https://www.jaarverslagenzorg.nl/). Hierin legt u verantwoording af over uw beleid en de kwaliteit van de zorg. (\*)

**Vragenlijst voor nieuwe zorgaanbieders**

Schrijft u zich als nieuwe zorgaanbieder in in het [Handelsregister](http://www.ondernemersplein.nl/regel/handelsregister/)? Dan vraagt de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) u om een [digitale vragenlijst](https://www.nieuwezorgaanbieders.nl/vragenlijst) in te vullen. Aan de hand van uw antwoorden bepaalt de IGZ of u onder het toezicht van de Inspectie valt. De Duizendpoot valt niet onder het toezicht van de Inspectie.

**Incidenten melden**

Zorginstellingen zijn verplicht incidenten, zoals [calamiteiten](http://www.igz.nl/melden/melden_calamiteiten.aspx), [geweld in de zorgrelatie](http://www.igz.nl/melden/melden_geweld%20_in_de_zorgrelatie.aspx) of [ontslag wegens disfunctioneren](http://www.igz.nl/melden/melden_ontslag_wegens_disfunctioneren.aspx), te melden bij de IGZ, vanuit WMO & Jeugdwet worden deze gemeld bij de gemeente. Deze verplichting geldt niet alleen voor instellingen die patiënten opnemen, maar bijvoorbeeld ook voor huisartsenposten en thuiszorgorganisaties. Dus ook voor De Duizendpoot

***Bron:*** *http://www.ondernemersplein.nl/wetswijziging/vereenvoudiging-afhandelen-klachten-zorg/*

**Melden van calamiteiten**

Calamiteiten moet u onverwijld melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) , vanuit WMO & Jeugdwet worden deze gemeld bij de gemeente. Dat is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in artikel 11, 1e lid onder a (in de overeenkomst tussen zorgaanbieder en gemeente). Hieronder vindt u een toelichting.

**1. Wanneer is sprake van een calamiteit?**

In de Wkkgz staat het als volgt omschreven:

|  |
| --- |
| *"Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid".* |

**2. Wat houdt onverwijld melden in?**

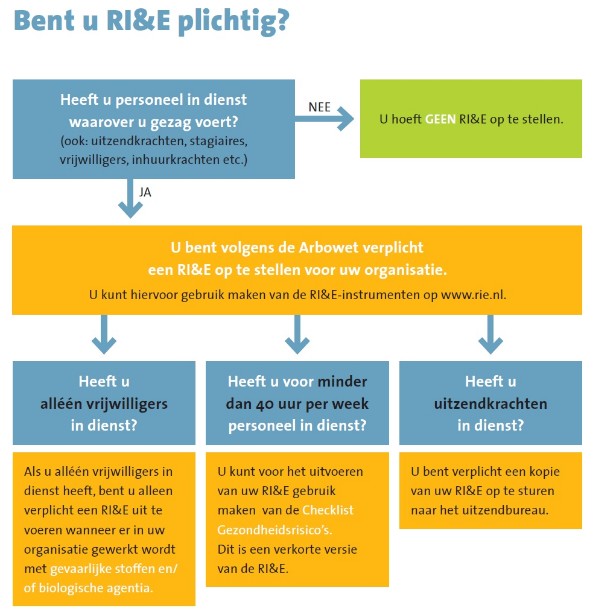
Een calamiteit moet u binnen 3 werkdagen melden. U heeft 6 weken de tijd om vast te stellen of een gebeurtenis een calamiteit is.

**3. Wat gebeurt er nadat ik heb gemeld?**

Na een melding vanuit WMO of Jeugdwet bepaald de gemeente het verloop van de meldingsprocedure. Na het melden van een calamiteit bij het IGZ ontvangt u van de inspectie een automatische ontvangstbevestiging. Als de inspectie een rapport van u verwacht krijgt u hierover bericht. Voor het opstellen van een rapport is de [Richtlijn calamiteitenrapportage](http://www.igz.nl/zoeken/document.aspx?doc=Format+calamiteitenrapportage&docid=1502) opgesteld. Hiermee kunt u de calamiteit verder onderzoeken en rapporteren.

***Bron:***[*http://www.igz.nl/melden/melden\_calamiteiten.aspx*](http://www.igz.nl/melden/melden_calamiteiten.aspx)

Als zelfstandige zonder personeel is De Duizendpoot niet RI&E plichtig. Op cliëntniveau wordt wel een risico-inventarisatie uitgevoerd. Deze maakt deel uit van de intakeprocedure en evaluatieprocedure.

**