

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 aanbod specifieke beroeps- en gedragscodes waar De Duizendpoot vanuit professionaliteit naar inhoud en geest naar handelt. In de bijlagen van dit document zijn de kernwaarden dan wel centrale waarden of kernbegrippen van de diverse beroepscode opgenomen.

In haar begeleiding en ondersteuning handelt De Duizendpoot vanuit een holistisch mensbeeld en gaat ervan uit dat ieder mens uniek is. Binnen de holistische 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 en financiële gegevens worden geregistreerd heeft De Duizendpoot een privacyverklaring met een register van verwerkingen opgesteld en deze gepubliceerd op de website zoals voorgeschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) welke is ingegaan op 25 mei 2018. De privacyverklaring kan tevens op verzoek schriftelijk aan een cliënt ter beschikking worden gesteld.



AUTORITEIT
PERSOONSGEGEVENS

Met het oog op de integriteit van de dienstverlening welke door De Duizendpoot wordt 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 jaar) van de geboden begeleiding/ondersteuning. Hierbij wordt gebruik gemaakt van gestandaardiseerde kwaliteitsvragenlijsten (zie bijlage 2) en de uitkomsten van de evaluaties



De Duizendpoot

999 pootjes om je op weg te helpen

zal eens per jaar gepubliceerd worden in een maatschappelijk jaarverslag (vóór 1 juni). Cliënten die begeleiding ontvangen krijgen eveneens eens per jaar de Kiwa vragenlijst Cliëntervaring Keurmerk ZZP'ers Zorg aangeboden.

Daarnaast is S. Spriensma-Welfing, MSc h.o.d.n. De Duizendpoot opgenomen op de lijst Professionele Curatoren, Bewindvoerders en Mentoren. Het Landelijk Kwaliteitsbureau CBM beoordeelt jaarlijks of De Duizendpoot aan alle gestelde eisen voldoet om de opname op de lijst te handhaven.

En S. Spriensma-Welfing is eveneens gecertificeerd voor het Keurmerk ZZP'ers Zorg met het registratienummer 17207 (niveau 7). Het kwaliteitszorgbedrijf Kiwa, waar het keurmerk onderdeel van is, beoordeelt jaarlijks of De Duizendpoot aan alle gestelde eisen van het Keurmerk voldoet om gecertificeerd te blijven.



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 de 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) Kernwaarden van professionals in het sociaal werk - BPSW Beroepscode
- 5) Centrale waarden uit NBPM Gedragscode
- 6) Onderdelen vanuit de Wkkgz waar De Duizendpoot uitvoering aangeeft
- 7) Bijlage RI&E plicht en Risicoinventarisatie op cliëntniveau

**Verklaring:
Uitsluiting belangenverstremgeling**



De Duizendpoot

999 pootjes om je op weg te helpen

Met het oog op de integriteit van de dienstverlening welke door De Duizendpoot wordt geleverd is deze verklaring uitsluiting belangenverstremgeling 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.

Kwaliteitsvragenlijst De Duizendpoot

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 vindt u van de manier waarop medewerkers met u omgaan?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kwaliteitsvragenlijst De Duizendpoot

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 geholpen 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](#)

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 verder.

Gedragsregels

Verhouding tot de cliënt

- De bewindvoerder dient zich te houden aan de aanbevelingen meerderjarigenbewind van het LOVCK, het burgerlijk wetboek BW 1:431-449 en het besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.
- De houding van de bewindvoerder tegenover zijn cliënt dient te zijn gebaseerd op eerbiediging van diens persoon en zijn levensbeschouwelijke overtuiging, alsmede op de erkenning van zijn verantwoordelijkheid voor eigen keuze van handelen.
- De bewindvoerder heeft de plicht de cliënt zo volledig mogelijk op de hoogte te stellen van zaken, inhoud en resultaat van de op hem betrekking hebbende bewindvoering en klachtrecht.
- Indien de bewindvoerder wordt opgeroepen als getuige zal hij zich van geval tot geval afvragen, of hij zich op grond van het voorgaande dient te beroepen op het in de Nederlandse Wetgeving neergelegde verschoningsrecht van getuigen.
- De bewindvoerder onderkent de macht die inherent is aan zijn positie en beseft dat hij zowel bewust (door het geven van directieven) als onbewust (als rolmodel) grote invloed uit kan oefenen op de onderbewindgestelde en mogelijk ook op derden. Daarom is hij bedachtzaam in zijn handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.
- Hij informeert de onderbewindgestelde desgevraagd zonder terughoudendheid, welke opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties hij heeft en welke methoden en stijl hij (voornamelijk) gebruikt bij bewindvoering. De bewindvoerder dient indien door de onderbewindgestelde gewenst het bewijs van goedkeuring door het LKB CBM te tonen.

Verhouding tot anderen

- De bewindvoerder dient tot samenwerking met anderen bereid te zijn indien de vraagstelling dit noodzakelijk maakt en voor zover de beroepscode dit toelaat. Daarbij zal hij tegenover hen die uit hoofde van een ander beroep bemoeienis hebben met de cliënt begrip tonen voor de inbreng der gegevens van deze beroepsbeoefenaren.
- De bewindvoerder dient binnen het redelijke bereid te zijn technische inzichten en ervaring als bewindvoerder ten dienste te stellen van collega's en eveneens zijn eigen opvattingen aan de hunne te toetsen. De verplichting in de vorige zin geldt voor zover het betreft de aanscherping

van de eigen kennis en de ervaring dan wel die van collega's, bij welke aanscherping de kwaliteit van de bewindvoerder en de collega's, en daarmee van de beroepsgroep is gebaat. De bedoelde verplichting geldt niet voor zover uitsluitend of in overwegende mate de zakelijke belangen van de bewindvoerder en/of de collega's zijn gediend.

- De bewindvoerder die gegronde redenen heeft om aan te nemen dat enig belang van de cliënt en/of het aanzien van het beroep ernstig wordt geschaad door een collega dient, indien geen oplossing kan worden gevonden, zijn bezwaren aanhangig te maken bij het bestuur van de beroepsvereniging.
- De bewindvoerder houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op gebied van bewindvoering, onder meer door lezen van (vak)literatuur, het volgen van bij- en nascholingen, het bezoeken van symposia, het deelnemen aan intervisiebijeenkomsten, en/of het gebruik maken van mogelijkheden van intercollegiale toetsing.

Belangenverstrengeling

- Een lid van de NBPB meldt het bewindvoeren over familie aan het bestuur van de vereniging.
- Een bewindvoerder neemt van derden in de bewindvoeringsrelatie, geen geld, geschenken, faciliteiten of diensten aan die zijn onafhankelijke positie ten opzichte van deze derde kan beïnvloeden.
- Een bewindvoerder vervult geen nevenfuncties waarbij strijdigheid is of kan zijn met het belang van de onder bewind gestelde. Nevenfuncties dienen te worden gemeld bij het bestuur van de vereniging.

Informatie

- Een bewindvoerder gaat zorgvuldig en correct om met informatie waaruit hij uit hoofde van zijn functie beschikt.
- Een bewindvoerder houdt naar zijn cliënt geen informatie achter die de cliënt betreffen.
- De bewindvoerder verstrekt aan derden slechts die informatie die van belang is voor het adequaat uitvoeren van de werkzaamheden.

Aannemen van geschenken

- Een bewindvoerder neemt (behoudens een incidentele kleine attentie) geen geschenken van zijn cliënten aan.

Kernwaarden van professionals in het sociaal werk

Professionals in sociaal werk streven ernaar dat mensen zich, in wisselwerking met hun sociale omgeving, zo goed mogelijk kunnen ontplooiën naar hun eigen aard, mogelijkheden, behoeften en opvattingen vanuit het besef dat het individu altijd in wisselwerking met zijn sociale omgeving leeft. Het bevorderen van welzijn heeft dan ook altijd individuele en contextuele aspecten die elkaar steeds onderling beïnvloeden. Professionals werken vanuit een maatschappelijke opdracht door mensen of groepen mensen bij te staan. Wat iemand precies nodig heeft, verschilt van mens tot mens. Daarom beschikken professionals over een zekere mate van handelingsruimte om binnen gegeven kaders zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij wat mensen nodig hebben, en maatwerk te kunnen leveren. Het handelen binnen de professionele ruimte wordt niet dwingend voorgeschreven, maar wordt wel ingevuld met kennis en opvattingen over het goede en het juiste. Deze handelingsruimte wordt op zorgvuldige en verantwoordelijke wijze met professionele autonomie gebaseerd op een aantal kernwaarden ingericht.

Respect voor menselijke waardigheid en autonomie

Professionals in sociaal werk herkennen en erkennen de inherente waarde en waardigheid van mensen. Ze respecteren de zelfbeschikking van het individu, zijn gericht op de specifieke kwaliteiten, ambities en beperkingen van het individu en bevorderen emancipatie van individuen, groepen en gemeenschappen⁷. Professionals zijn zich bewust van de inbedding van mensen in kleinere en grotere sociale verbanden, en bevorderen dat zij betekenisvolle relaties kunnen aangaan met anderen. Bovenal hebben ze oog voor het unieke van mensen, sluiten aan bij hun levensproject en erkennen hun historische en cultuurspecifieke ervaringen.

Betrokkenheid en de bereidheid om mensen bij te staan

Professionals in sociaal werk zijn betrokken bij het welzijn en de ontwikkeling van mensen in relatie tot hun sociale omgeving. Vanuit die betrokkenheid staan zij mensen bij en bekommeren zich om hen. Professionals zijn zich bewust dat alle interventies berusten op het fundament van een goede werkrelatie met individuen, groepen en gemeenschappen. Met respect voor hun eigen welzijn, gezondheid en veiligheid, plaatsen zij de belangen van de mensen waarvoor zij zich inzetten boven hun eigen belangen. Professionals zoeken samen met mensen naar de invulling van een betekenisvol leven, en beslissen samen over de doelen en werkwijzen.

Sociale rechtvaardigheid en mensenrechten

Professionals sluiten met hun beroepscode aan bij fundamentele mensen- en kinderrechten, zoals beschreven in internationale verdragen⁸ en de Grondwet. Professionals bevorderen sociale rechtvaardigheid in het algemeen, en in het bijzonder voor de mensen waarmee zij werken. Ze zijn alert op hoe maatschappelijke ontwikkelingen en beleid kunnen leiden tot onrecht en ongelijkheid, en behartigen actief de belangen van mensen. Professionals in sociaal werk stimuleren en bevorderen het recht om te participeren in de samenleving. Ze erkennen en waarderen diversiteit en staan op tegen discriminatie. Ze bevorderen dat iedereen gelijke toegang heeft tot informatie, dienstverlening, ondersteuning en hulp. Zo dragen zij bij aan een inclusieve samenleving en sociale rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid.

Deskundigheid en zorgvuldigheid

Professionals erkennen dat kennis, vaardigheden en beroepshouding de basis ingrediënten zijn voor zorgvuldig handelen. Hiermee respecteren zij de wettelijke kaders, en het is in lijn met de professionele standaarden. Professionals bewaken de onafhankelijkheid van hun oordeel om de belangen van mensen maximaal te kunnen behartigen. Ze zijn te allen tijden bereid om verantwoording af te leggen over hun handelen aan cliënten, beroepsgenoten, werkgevers en de samenleving. Ook zijn zij zich ervan bewust dat het reflecteren op het eigen handelen een essentieel onderdeel is van hun vakbekwaamheid. Professionals streven ernaar om hun kennis en deskundigheid te vergroten en zorgvuldig toe te passen in de praktijk. Ze zetten zich in om hun kennis te delen met anderen en bij te dragen aan de gezamenlijke kennisbasis van het beroep.

Betrouwbaarheid, transparantie en integriteit

Professionals zijn zich bewust van de missie, kernwaarden en ethische beginselen van het beroep, en handelen in lijn daarmee. Ze zijn integer, transparant en betrouwbaar, met respect voor vertrouwelijkheid, privacy en veiligheid. Ze zijn zich bewust van de rol die zij hebben voor het welzijn en belang van mensen. Ze bieden daarover duidelijkheid aan alle betrokkenen, en handelen in overeenstemming daarmee. Ze bewaken de grenzen van de professionele relatie om te voorkomen dat hierover verwarring ontstaat. Waar verschillende rollen, posities en belangen op gespannen voet komen te staan, zijn professionals daarover transparant en maken duidelijk wat anderen van hen mogen verwachten.

Professionals in sociaal werk erkennen dat mensen zich bewegen in sociale relaties en verbanden, en voor hun welbevinden daarvan afhankelijk zijn. De blik is dus altijd gericht op het individu én op de sociale omgeving. Hierbij neemt de professional een houding aan van meerzijdige partijdigheid. Bijvoorbeeld in de jeugdhulp en jeugdbescherming wordt het hele systeem ondersteund om te waarborgen dat de jeugdige zo goed en veilig mogelijk kan opgroeien. Die houding betekent echter niet dat de belangen van degene op wie het handelen van de professional primair gericht is buiten beeld mogen raken.

Centrale waarden uit [NBPM 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 tenzij dit de privacy van iemand anders schaadt. Dit moet een mentor dan uitleggen aan betrokkene.

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 toezichhoudende 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 Duizendpoot 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 deellovereenkomsten met gemeenten worden een deel van de verplichtingen echter ook opgelegd en moet De Duizendpoot hieraan wel voldoen.

De wijze waarop De Duizendpoot hier uitvoering aangeeft

- Prestaties delen, zodat uw patiënt een goede keuze kan maken.
 - * Regelmatig evalueren (minstens eens per jaar) van geboden begeleiding / ondersteuning m.b.v. gestandaardiseerde kwaliteitsvragenlijsten
 - * Maatschappelijk Jaarverslag (jaarlijks vóór 1 juni)
- [Incidenten melden](#) bij IGZ, vanuit WMO & Jeugdwet worden deze gemeld bij de gemeente en deze evalueren.
 - * Maatschappelijk Jaarverslag (jaarlijks vóór 1 juni)
- Een [klachtenfunctionaris](#) aanstellen die klachten transparant en informeel afhandelt.
 - * Via SoloPartners aangesloten op klachtenfunctionaris van [klachtenregeling.nl](#)
 - * 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.
 - * Via SoloPartners aangesloten op geschilleninstantie van [klachtenregeling.nl](#)
- Referenties checken van nieuwe zorgverleners (*eigen referentie*) die bij u in dienst komen.
 - * VOG verklaring; Screeningsprofiel Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier niet ouder dan 2 jaar aanwezig
- Ontslag van een ernstig disfunctionerende zorgverlener melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
 - * n.v.t.
- Medische fouten aan uw patiënt melden en opnemen in het [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 (*)



De Duizendpoot

999 pootjes om je op weg te helpen

- 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 op. U bespreekt dit zorgplan regelmatig met de cliënt. (*)
- Uw instelling heeft een cliëntenraad.
- Uw instelling heeft een klachtenregeling (*) en een klachtencommissie.
- Elk jaar vóór 1 juni maakt uw instelling een verslag. 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 het Handelsregister? Dan vraagt de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) u om een digitale 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. Wel is De Duizendpoot opgenomen in het Landelijk register zorgaanbieders conform de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)**

Incidenten melden

Zorginstellingen zijn verplicht incidenten, zoals calamiteiten, geweld in de zorgrelatie of ontslag wegens disfunctioneren, 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?

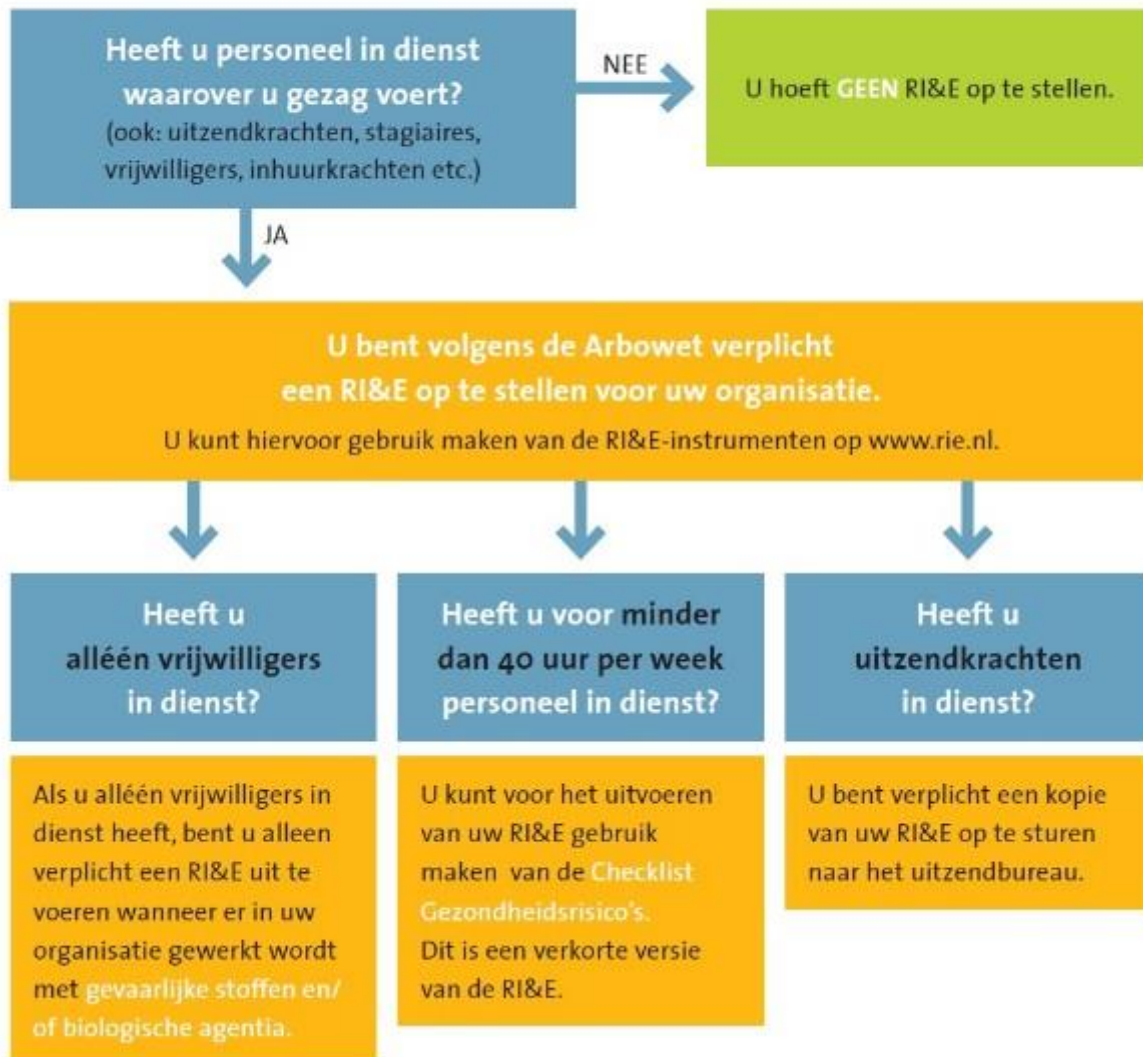
Na een melding vanuit WMO of Jeugdwet bepaald de gemeente het verloop van de meldingsprocedure. Na het melden van een calamiteit bij het IGZ ontvangt u van de inspectie een automatische ontvangstbevestiging. Als de inspectie een rapport van u verwacht krijgt u hierover bericht. Voor het opstellen van een rapport is de Richtlijn calamiteitenrapportage opgesteld. Hiermee kunt u de calamiteit verder onderzoeken en rapporteren.

Bron: http://www.igz.nl/melden/melden_calamiteiten.aspx



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

Bent u RI&E plichtig?





Checklist risicovolle situaties op cliëntniveau

Doel van het formulier:

In kaart brengen van risicovolle situaties per cliënt. Onder risicovolle situaties wordt verstaan: kenmerken van gedrag/situatie van de cliënt, die een potentieel gevaar vormen voor de (fysieke/psychische) gezondheid van de cliënt en/of de veiligheid van de cliënt of zijn omgeving. Tijdens de intakefase wordt door De Duizendpoot voor iedere cliënt een risico-inventarisatie gemaakt met behulp van de checklist. Op basis van deze lijst worden afspraken gemaakt voor de begeleidingssetting. Deze afspraken worden vastgelegd in het begeleidingsplan van de cliënt.

Werkwijze:

Tijdens de intakefase vult De Duizendpoot voor iedere cliënt de checklist in ('plan'). Alle thema's worden nagegaan op relevantie. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de genoemde items voorbeelden zijn van risicovol gedrag, het overzicht is zeker niet compleet. Bij risicovol gedrag, dat niet aansluit bij een van de genoemde thema's/ items, kan dit worden aangegeven onder het laatste kopje: 'overig'. Indien een thema/item van toepassing is op een cliënt wordt hierbij aangegeven: hoe groot het risico is, wat het risico is en of het is afgestemd met de gedragsdeskundige. Vervolgens dient aangegeven te worden waar afspraken, gebaseerd op de risicovolle situatie, staan gedocumenteerd. Over het algemeen zal dit de basiskaart betreffen ('do'). Bij iedere cliëntevaluatie dient de checklijst te worden geëvalueerd ('check') en bijgesteld ('act'), indien nodig. De cliënt en/of zijn vertegenwoordigers worden hierbij actief betrokken.