

	Wettelijke vereisten (indien betreffende wet van toepassing)	Wenselijke eisen (gezamenlijke gemeentelijke/regionale visie)	Toezicht (wat zijn de vereisten aan de toezichtfunctie)
Klant/inwoner niveau	De klantvraag hoeft aan geen enkele wettelijke kwaliteitseis voldoen. Wel heeft de Almeerder een wettelijk recht op inspraak, medezeggenschap en participatie in het ondersteuningsproces. In wetgeving staat bovendien de gerichte oproep beschreven aan inwoners/klanten om zelf vorm te geven aan hun ondersteuning met bijv. een familiegroepsplan. Dit kan direct in de persoonlijke situatie van invloed zijn op de kwaliteit van de ondersteuning en op termijn ook op de vormgeving en kwaliteit van de hulp in het algemeen.	Wederkerigheid. Iedereen heeft iets te geven. Elke ontvanger van hulp vragen wij zijn of haar capaciteiten ook in te zetten ten behoeve van anderen.	Inwoners melden indien nodig signalen van onregelmatigheden
Uitvoerend niveau	Handelen volgens de wettelijk vastgestelde kwaliteitseisen: <ul style="list-style-type: none"> • Het handelen van de professional is doeltreffend, doelmatig en werkend vanuit professionele verantwoordelijkheid, volgens vastgestelde professionele standaarden • De geboden ondersteuning is veilig, afgestemd op de reële behoefte van de klant, zo mogelijk ook afgestemd op het eigen ondersteuningsplan van de klant (familiegroepsplan) • Toepassen meldcodes (huiselijk geweld & kindermishandeling) • Handelen volgens privacyrichtlijnen 	Handelen volgens de wenselijke kwaliteitseisen: <ul style="list-style-type: none"> • Wij verwachten van professionals een attitude van samenwerking, geen solistisch opereren. Waar nodig, snel ingrijpen. • Inzetten op een samenhangende aanpak voor gezin of huishouden. Waar mogelijk gebruik van gevalideerde methodiek • Proactieve houding van professionals (signaleren en daarnaar handelen) • Professionals houden zich aan protocollen en convenanten (dit is gemarkeerd vanwege de schijnbare tegenstrijdigheid. Mogelijk dialoogonderwerp tijdens conferentie?) 	Bij het uitvoeren van het toezicht wordt van toezichthouders verwacht dat zij: <ul style="list-style-type: none"> • Oog en begrip hebben voor verschillende belangen • Oog en begrip hebben voor afhankelijkheid van klanten
Strategisch niveau (management en ambtelijk)	Zorgen dat het door het bestuur vastgestelde kwaliteitsprogramma (gebaseerd op de wettelijke vereisten) wordt uitgevoerd, te weten: <ul style="list-style-type: none"> • Verklaring omtrent het gedrag van de medewerkers, interne klachtenregeling, calamiteiten onverwijld aan toezichthoudend ambtenaar melden, voldoen aan wet bescherming persoonsgegevens • Certificering door een door de minister aangewezen instelling, rechtspersoonlijkheid, onafhankelijkheid en overige eisen uit uitvoeringsbesluit jeugd • Contract volgens hoofdstuk 5 van de Jeugdwet • Waar van toepassing: voldoen aan de wet op de publiek gezondheidszorg en de wet op de langdurige zorg. • Gericht op zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving leven van de cliënt. Afgestemd op de specifieke situatie, in samenhang met geboden hulp uit Jeugd wet, Zorgverzekeringswet, ziektekostenverzekering, AWBZ, WWB en onderwijs • Voldoen aan de vereisten uit de kwaliteitswet zorginstellingen (o.a. jaarverslag kwaliteitsbeleid) 	Zorgen dat het door het bestuur vastgestelde kwaliteitsprogramma (gebaseerd op de wenselijke vereisten) wordt uitgevoerd, te weten: <ul style="list-style-type: none"> • Gegarandeerde Cliëntveiligheid • Veiligheidsscreening pleeggezinnen. Korte dorlooptijden • Het hebben van een klachtenregeling • Instellingen monitoren de kwaliteit van de ondersteuning, o.a. door klanttevredenheidsonderzoek en evt. audits • Hoge kwaliteit van het keukentafelgesprek • Instellingen opereren in samenwerking met andere partners en de gemeente vanuit de vraag van de inwoner • Verminderen van bureaucratie en regeldruk • Flexibiliteit, ten bate van een zo goed mogelijke match tussen zorgvrager en zorgverlener • Het inrichten van werkprocessen zodat gewerkt kan worden volgens afgesproken protocollen en convenanten. • De instellingen organiseren Inzichtelijkheid en transparantie, zodat gemeente/inspecties hun 	Uitgangspunten bij het organiseren van het toezicht: <ul style="list-style-type: none"> • Als toezichthouder richt de gemeente zich met name op het helpen oplossen van knelpunten (leren en verbeteren) (bijv. helpen oplossen van knelpunten in de samenwerking) • Het toezicht wordt licht en transparant uitgevoerd, met zo min mogelijk regeldruk voor de organisaties

	<p>ten aanzien van de onderwerpen 1 t/m 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO keurmerken (indien wettelijk bepaald) • Meten van uitval, tevredenheid en doelrealisatie • Instrueren en opleiden medewerkers in hanteren privacyrichtlijnen, instrumenten & protocollen, processen inrichten naar privacy vereisten 	<p>toezichthoudende rol goed kunnen vervullen</p> <ul style="list-style-type: none"> • De communicatie met inwoners sluit aan op hun vraag de behoefte (ook in de vorm, bv digitaal of analoog of mondeling) • Goede match tussen zorgvrager en zorgverlener 	
Bestuurlijk niveau	<p>Bestuur van gemeente en instellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat de middelen beschikbaar zijn om te kunnen voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. • Zorgen dat er toetsbare doelstellingen en resultaten t.a.v. de wettelijke kwaliteitseisen worden geformuleerd. • Zorgen dat dit in de organisatie en de processen is geborgd (waar en hoe). • Stellen richtlijnen ivm privacywetgeving vast • Tonen aan dat zij handelen volgens de wettelijke kwaliteitseisen 	<p>Bestuurders van gemeente en instellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat de middelen beschikbaar zijn om te kunnen voldoen aan de wenselijke kwaliteitseisen. • Zorgen dat er toetsbare doelstellingen en resultaten t.a.v. de wenselijke kwaliteitseisen worden geformuleerd. • Zorgen dat dit in de organisatie en de processen is geborgd (waar en hoe). • Zorgen dat de '10 principes' vertaald worden naar beleid en uitvoering. • Zorgen dat meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling veilig kunnen plaatsvinden (wettelijk??) • Tonen aan dat zij handelen volgens de wenselijke kwaliteitseisen 	<p>Het gemeentebestuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor een kader voor het toezicht op taken waarvoor de gemeente een wettelijke toezichtrol heeft • Zorgt dat het toezicht onafhankelijk en onpartijdig kan plaatsvinden • Zorgt dat de resultaten van het toezicht transparant zijn voor alle betrokkenen(ook voor de inwoner) • Maakt het melden door inwoners of instellingen van onregelmatigheden actief mogelijk

Legenda raamwerk kwaliteitsmanifest

Rood = Wet maatschappelijke ondersteuning, hoofdstuk 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5

Groen = jeugdwet, hoofdstuk 3 en 5

Blauw = Wet maatschappelijke ondersteuning hoofdstuk 2, 3, 5

oranje = kwaliteitswet zorginstellingen

beige = Uit gemeentelijke stukken

Roze = Handreiking VNG/VWS/V&J

Paars = Nota 'doen wat nodig is'

schuin = input breed overleg

Grijs = 10 principes