



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Toetsingskader gehandicaptenzorg

Voor zorgaanbieders die langdurige zorg verlenen aan mensen met een beperking

Utrecht, oktober 2023

Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) ziet toe op goede en veilige zorg en jeugdhulp. Om transparant te zijn over wat de inspectie toetst, maakt de inspectie toetsingskaders voor onderdelen van de zorg. Een toetsingskader bestaat uit een aantal normen en daarbij behorende toetsingscriteria. Deze zijn gebaseerd op wetten, regels en zogeheten 'veldnormen' die beroepsorganisaties van zorgverleners hebben opgesteld. Hier toetst de inspectie op.

Betekenis van de termen volgens de [Thesaurus Zorg en Welzijn](#):

- > Veldnormen: door het veld opgestelde normen zoals kwaliteitsstandaarden of specifieke beschrijvingen van behandelingen.
- > Toetsingscriteria: concretisering van een norm, zodat deze getoetst kan worden.

Thema's

In dit toetsingskader staat waarop de inspectie toetst bij het toezicht op de gehandicaptenzorg; bij zorgaanbieders die langdurige zorg verlenen aan mensen met een beperking. Daarbij kijkt de inspectie naar een aantal onderwerpen ('thema's'). Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's:

1. Persoonsgerichte zorg
2. Deskundigheid van medewerkers
3. Sturen op kwaliteit en veiligheid

Inspecteurs beoordelen deze thema's tijdens een onderzoek. Of ze ook andere onderdelen van de zorg beoordelen, is afhankelijk van de situatie. Als er aanleiding voor is, neemt de inspectie ook andere wettelijke en veldnormen mee in haar toezicht.

Per thema zijn een aantal normen, bronnen en toetsingscriteria beschreven die gaan over de kwaliteit en veiligheid van de gehandicaptenzorg. Bij de selectie van de normen is gekeken naar wat de betrokken beroepsgroepen, branche- en cliëntenorganisaties belangrijk vinden.

Gebruik en ontwikkeling van toetsingskader

De inspectie gebruikt dit toetsingskader vanaf oktober 2023. Zowel veldnormen als wetten en regels zijn voortdurend in ontwikkeling. Daarom past de IGJ dit toetsingskader aan bij relevante wijzigingen. Dit toetsingskader is gebaseerd op het Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben (oktober 2018). Het is aangepast zodat ook gehandicaptenzorg in ambulante setting kan worden getoetst.

Met het openbaar maken van dit toetsingskader wil de inspectie bijdragen aan:

- > Transparantie over de werkwijze en het toetsen;
- > Agenderen van normen die betrokken beroepsgroepen, branche- en cliëntenorganisaties belangrijk vinden;
- > Stimuleren van zorgorganisaties en professionals om (samen) te werken aan de goede en veilige zorg en jeugdhulp.

1. Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het verlenen van de zorg zijn de wensen van de cliënt: de cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door diens naasten en de zorgverleners. Kent de zorgverlener de cliënt en diens geschiedenis? Weten zorgverleners wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Is er sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen cliënten en zorgverleners? Wordt er goed geluisterd naar de cliënt en diens naasten? En belangrijker, staan de wensen van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven?

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
<p>1.1 Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3 Wzd artikel 3 lid 7 Wzd artikel 7 lid 1, 2 en 3 Wzd artikel 10 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN Het Kwaliteitskader voor de zorglandbouw 2022 FLZ Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN Handreiking ondersteuningsplannen 2023 VGN Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN</p>	<p>De inspectie kijkt hoe de zorgaanbieder de cliënt betreft bij de manier waarop de zorg wordt verleend. Bijvoorbeeld door te kijken of de afspraken samen met de cliënt en zijn vertegenwoordigers worden gemaakt. Mag een cliënt of zijn vertegenwoordiger bij een overleg aanwezig zijn waar de zorg aan de cliënt wordt besproken? Hoe gaan de zorgverleners om met de wensen van de cliënt?</p>
<p>1.2 Zorgverleners kennen de cliënt, diens wensen en behoeften.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2, artikel 3 jo 6 Wlz artikel 3.2.1 en 8.1.1 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN Kwaliteitskader zorglandbouw 2022 FLZ Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN Handreiking ondersteuningsplannen 2023 VGN Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN</p>	<p>De inspectie kijkt of de zorgverleners de cliënt écht kennen. Kennen ze zijn levensgeschiedenis en zijn gedrag? Weten ze waar hij blij van wordt, wat hij plezierig vindt en wat hij niet prettig vindt? Zorgverleners kennen de voorkeuren van de cliënt en houden daar rekening mee: bijvoorbeeld bij wat de cliënt graag eet, drinkt, hoe hij haar dag invult, bedtijd, sociale contacten, seksualiteit, ontvangen van bezoek, bewegingsvrijheid, geestelijke verzorging.</p> <p>Ook weten ze hoe de cliënt lichamelijk verzorgd wil worden. Wil hij wekelijks douchen of dagelijks? Kan hij de kleding dragen die hij zelf uitkiest? Ook kan de cliënt zijn kamer inrichten zoals hij dat wil en past dat bij de zorgvraag van de cliënt. Daarnaast hebben de zorgverleners aandacht voor levensvragen van de</p>

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
		cliënt, bijvoorbeeld over eenzaamheid, depressie, rouw en invulling van de laatste levensfase.
<p>1.3</p> <p>Cliënten voeren binnen hun mogelijkheden zelf regie over hun leven en welbevinden.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3</p> <p>Wzd artikel 3 lid 7</p> <p>Wzd artikel 7 lid 1, 2 en 3</p> <p>Wzd artikel 10</p> <p>Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN</p> <p>Kwaliteitskader zorglandbouw 2022 FLZ</p> <p>Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN</p> <p>Handreiking ondersteuningsplannen 2023 VGN</p> <p>Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN</p>	<p>De inspectie kijkt of de zorgverleners weten wat de cliënt zelf kan en of zij de cliënt deze dingen ook zelf laten doen. Weten de zorgverleners wat de cliënt wil? Ondersteunen de zorgverleners de cliënt alleen als het nodig is of als hij erom vraagt? Geven de zorgverleners de cliënt voldoende keuzemogelijkheden voor bijvoorbeeld de dagbesteding? Hoe worden veiligheidsrisico's in relatie tot de keuze van cliënten afgewogen tegen kwaliteit van leven? Bijvoorbeeld als een cliënt graag wil meehelpen met eten koken of naar buiten wil; is dat dan mogelijk? Heeft de cliënt zoveel mogelijk vrijheid? Is er aandacht voor wat de cliënt wil in zijn laatste levensfase?</p> <p>De inspectie kijkt of zorgverleners samen met de cliënt(vertegenwoordiger) afspraken maken over (on)vrijwillige zorg en deze vastleggen in het zorgplan. Hierbij houden zij rekening met de wensen en voorkeuren van de cliënt. Als er sprake is van onvrijwillige zorg, kijkt de inspectie of er een zorgverantwoordelijke is die verantwoordelijk is voor de instemming van de cliënt(vertegenwoordiger) met het zorgplan, rekening houdend met de wensen en voorkeuren van de cliënt.</p>
<p>1.4</p> <p>Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3</p> <p>Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN</p> <p>Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN</p> <p>Kwaliteitskader zorglandbouw 2022 FLZ</p> <p>Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN</p> <p>Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN</p> <p>Leidraad Veilige Zorgrelatie, VWS, juli 2019</p>	<p>De inspectie kijkt of de zorgverleners de normen en waarden van de cliënt kennen en toepassen. Bejegenen ze bijvoorbeeld de cliënt zoals hij dat graag heeft? Spreken ze iemand aan zoals hij dit graag wil? Wordt de cliënt gezien en gehoord, ook als hij een stiller/rustiger karakter heeft? Draagt dit alles bij aan de kwaliteit van het leven van de cliënt?</p>

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
<p>1.5 Zorgverleners ondersteunen cliënten om hun informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN Kwaliteitskader zorglandbouw 2022 FLZ Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN Handreiking ondersteuningsplannen 2023 VGN Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN</p>	<p>De inspectie kijkt of de zorgverleners de cliënt ondersteunen om de relatie met zijn familie en vriendschappen te onderhouden of nieuwe vriendschappen te sluiten. Kennen de zorgverleners het informele netwerk en de familie van de cliënt? En weten de zorgverleners wat de behoefte is van de cliënt? Geven zorgverleners naasten gelegenheid om mee te helpen in de zorg als de cliënt en de naasten dit willen?</p>

2. Thema Deskundigheid van medewerkers

De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige zorgverleners in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel. De samenstelling van het personeel past bij de zorgvragen van de cliënten. Zorgverleners kennen de grenzen van hun deskundigheid. Daarnaast zijn zij in staat om samen te werken. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen werken en zorgverleners zijn in staat dit te doen. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is. Het houdt in dat zorgverleners werken volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus:

- > **Plan:** kijken naar de werkzaamheden en een plan maken hoe deze kunnen verbeteren.
- > **Do:** de verbeteringen uitvoeren.
- > **Check:** beoordelen of het resultaat van de veranderingen het gewenste resultaat oplevert.
- > **Act:** de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
2.1 Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.	Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3 Wzd artikel 9 lid 1, 2 en 7 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN Kwaliteitskader zorglandbouw 2022 FLZ Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN Handreiking ondersteuningsplannen 2023 VGN Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN	De inspectie kijkt hoe zorgverleners als professional beoordelen welke zorg iemand nodig heeft. Daarnaast kijkt de inspectie hoe zorgverleners afwegingen maken tussen de eigen regie van de cliënt en mogelijke risico's die daarmee samengaan. Worden de wensen en behoeften en de regie van de cliënt hierin goed meegewogen? Worden risico's goed in beeld gebracht en afgewogen? Ook kijkt de inspectie hoe de zorgaanbieder ervoor zorgt dat iedere zorgverlener op de hoogte is van deze risico's. Daarnaast let de inspectie erop of de zorg die is afgesproken op het juiste moment wordt verleend en past bij de behoefte van de cliënt op dat moment. Een belangrijk aandachtspunt voor de inspectie is hoe de keuze wordt gemaakt om onvrijwillige zorg in te zetten. Hoe wordt dit overlegd met de cliënt of met zijn naasten? En hoe, wanneer en hoe vaak worden deze keuzes gemaakt, geëvalueerd en aangepast? De inspectie toetst of zorgverleners deskundig zijn in het omgaan met onbegrepen/probleemgedrag, waaronder het herkennen van verzet. De inspectie toetst of zorgverleners alternatieven kennen om onvrijwillige zorg te voorkomen en of zij deze zo nodig toepassen.
2.2 Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit	Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3 Wlz besluit, artikel 6.1.1	De inspectie kijkt of zorgverleners methodisch werken. Daarnaast kijkt de inspectie onder meer of het cliëntdossier en het

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.	Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN Kwaliteitskader zorglandbouw 2022 FLZ Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN Handreiking ondersteuningsplannen 2023 VGN Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN	zorgplan zijn gemaakt volgens de regels die in de gehandicaptenzorg zijn afgesproken.
2.3 De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch te reflecteren op goede, veilige en persoonsgerichte zorg. Vanuit de reflectie kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.	Wkkgz artikel 2, lid 2, artikel 3 en 7, lid 1 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN Het Kwaliteitskader voor de zorglandbouw 2022 FLZ Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN	De inspectie kijkt of de zorgverleners tijd en ruimte krijgen om regelmatig te kunnen stilstaan bij de kwaliteit van de zorg die zij verlenen. Wat is de kwaliteit van de geleverde zorg? Is de zorg persoonsgericht of kan dat volgens de zorgverlener nog beter? Daarnaast is een belangrijk punt voor de inspectie: een veilig werkklimaat. De inspectie kijkt onder andere of de zorgverleners zich voldoende veilig voelen om open terug te kijken op de manier waarop ze zorg leveren.
2.4 Zorgverleners houden relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.	Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3 Wet BIG Competentieprofielen VGN Beroepscompetentieprofiel begeleider gehandicaptenzorg (2022) Competentieprofiel van de orthopedagoog/psycholoog in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. NVO, NIP, VGN (2018) Competentieprofiel Arts VG (2016)	De inspectie kijkt of de zorgverleners naar bijscholingscursussen, klinische lessen en congressen gaan. Ook kijkt de inspectie of de zorgverleners weten waar de grenzen van hun kennis en kunde liggen en welke scholing daarbij past. Zijn ze op de hoogte van ontwikkelingen binnen hun eigen vakgebied? Lezen zorgverleners vaktijdschriften? Wordt kennis uitgewisseld tussen bijvoorbeeld de arts, verpleegkundige, verzorgende en psycholoog?
2.5 De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar	Wkkgz artikel 2 lid 2 jo artikel 3 Wzd artikel 8 lid 1 Wzd artikel 9 lid 3	De inspectie kijkt of de zorgaanbieder voldoende deskundige zorgverleners inzet voor de uitvoering van de dagelijkse zorg. Is de deskundigheid afgestemd op de zorgbehoefte van de aanwezige cliënten en hun zorgbehoefte op dat moment?

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.	<p>Wzd artikel 10, 11, 12, 13</p> <p>Wzd artikel 2.2 Besluit zorg en dwang</p> <p>Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN</p> <p>Het Kwaliteitskader voor de zorglandbouw 2022 FLZ</p> <p>Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN</p> <p>Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN</p>	<p>Ook kijkt de inspectie of er voldoende deskundige zorgverleners aanwezig zijn tijdens bijvoorbeeld intensieve zorgmomenten, bij de nachtzorg of bij acute zorgvragen. Wat vindt de zorgaanbieder zelf dat er nodig is? Worden cliënten en zorgverleners hierin gehoord? Hoe organiseert de zorgaanbieder dit? Hoe zorgt de zorgaanbieder ervoor dat de zorgverleners goed geschoold zijn én blijven?</p> <p>De inspectie kijkt bij het verlenen van onvrijwillige zorg of de gekozen vorm van onvrijwillige zorg aantoonbaar proportioneel is in relatie tot het ernstige nadeel en de beschikbare alternatieven. De inspectie kijkt ook of zorgverleners de gekozen vorm van onvrijwillige zorg individueel en zorgvuldig afwegen en vastleggen.</p> <p>De inspectie kijkt of zorgverleners onvrijwillige zorg alleen toepassen als er sprake is van het in het zorgplan beschreven ernstige nadeel en er geen minder ingrijpende mogelijkheden zijn om het ernstige nadeel te voorkomen of af te wenden.</p> <p>De inspectie kijkt of zorgverleners bij de uitvoering van ambulante onvrijwillige zorg navolgbaar de extra zorgvuldigheidseisen toepassen.</p>
<p>2.6</p> <p>Zorgverleners handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel</p> <p>Wzd artikel 12 en 13</p> <p>Competentieprofielen VGN</p> <p>Beroepscompetentieprofiel begeleider gehandicaptenzorg (2022)</p> <p>Competentieprofiel van de orthopedagoog/psycholoog in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. NVO, NIP, VGN (2018)</p> <p>Competentieprofiel Arts VG (2016)</p>	<p>De inspectie kijkt of de protocollen, richtlijnen en handreikingen die nodig zijn voor de zorgverlening, actueel, makkelijk te vinden en bekend zijn bij de zorgverleners. Zorgverleners handelen volgens protocol en weten wanneer ze daarvan af kunnen wijken. De zorgaanbieder weet of de zorgverleners daadwerkelijk volgens protocol werken.</p> <p>De inspectie kijkt of zorgverleners bij het verlenen van onvrijwillige zorg gebruik maken van relevante richtlijnen en organisatieprotocollen.</p>
<p>2.7</p> <p>Zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3</p> <p>Competentieprofielen VGN</p>	<p>De inspectie kijkt of de cliënt wordt verzorgd door zorgverleners met de juiste kennis en vaardigheden. Schakelen de zorgverleners op tijd specifieke deskundigheid in? Bijvoorbeeld als zorgverleners</p>

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
<p>tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners duidelijke afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.</p>	<p>Beroepscompetentieprofiel begeleider gehandicaptenzorg (2022)</p> <p>Competentieprofiel van de orthopedagoog/psycholoog in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. NVO, NIP, VGN (2018)</p> <p>Competentieprofiel Arts VG (2016)</p>	<p>gedrag van een cliënt niet goed begrijpen, maken ze dan in een multidisciplinair team afspraken over welke zorg passend is? Wie stelt de doelen op, houdt afspraken bij en wordt dit bijgehouden in het dossier?</p> <p>De inspectie kijkt ook op welke momenten en op welke wijze deze multidisciplinaire samenwerking plaatsvindt.</p>
<p>2.8</p> <p>De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt integrale zorg ontvangt doordat de betrokken zorgverleners samenwerken.</p>	<p>Wkkgz Artikel 2 en 3</p> <p>Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN</p> <p>Verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg, aandachtspunten 1 tot en met 12, 2022</p>	<p>De inspectie kijkt of zorgverleners tijdig signaleren wanneer andere disciplines/expertise van binnen of buiten de organisatie nodig zijn en schakelen deze in.</p> <p>De inspectie kijkt of de zorgaanbieder tijd en middelen beschikbaar stelt om samen te kunnen werken in het zorgnetwerk rondom de cliënt. En ook of de zorgverleners daadwerkelijk samen werken en afstemmen met de andere betrokken hulpverleners van de cliënt.</p> <p>Ook kijkt de inspectie of de zorgaanbieder stuurt op integrale zorg voor de cliënt door bijvoorbeeld het zorgplan en zorgafspraken met betrokkenen af te stemmen en te evalueren.</p>

3. Thema Sturen op Kwaliteit en Veiligheid

Goede zorg en deze op niveau houden begint bij goed management. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, coördineren en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer die zorgverleners niet altijd kunnen voorkomen. Ook bij dit thema is ook methodisch werken belangrijk, zoals omschreven bij thema twee.

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
<p>3.1</p> <p>De zorgaanbieder stelt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal en borgt de veiligheid van de cliënt.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2 jo 3</p> <p>Wlz artikel 8.1.11</p> <p>Wzd artikel 19</p> <p>Wzd artikel 2.2 besluit zorg en dwang</p> <p>Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN</p> <p>Het Kwaliteitskader voor de zorglandbouw 2022 FLZ</p> <p>Visiedocument gehandicaptenzorg 2030 VGN</p> <p>Leidraad perspectief op persoonsgerichte zorg 2021 VGN</p> <p>Leidraad Veilige Zorgrelatie, VWS, juli 2019</p>	<p>De inspectie kijkt of de zorgaanbieder in een visie en missie heeft vastgelegd hoe de zorgverleners omgaan met de cliënten en hoe ze worden verzorgd en behandeld. De kwaliteit van leven van cliënten moet uitgangspunt zijn bij deze missie en visie. Ook is vastgelegd hoe de veiligheid van de cliënten is geborgd. De zorgaanbieder toetst regelmatig of zorgverleners op deze manier werken. In de visie en missie staat bijvoorbeeld ook hoe de zorgaanbieder omgaat met veiligheid en huisregels. Maar ook kan hierin staan hoeveel 'regelruimte' de zorgverleners hebben. De inspectie kijkt onder meer of de cliënten en de zorgverleners betrokken zijn geweest bij het maken van de missie en visie.</p> <p>De inspectie kijkt of zorgaanbieders die onvrijwillige zorg verlenen, beschikken over een beleidsplan waarin tenminste het volgende beschreven staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Alternatieve vrijwillige vormen van zorg > Het toepassen en afbouwen van onvrijwillige zorg > De manier van intern toezicht op onvrijwillige zorg <p>De inspectie kijkt of de zorgaanbieder voor vaststelling van het beleidsplan advies vraagt aan de cliëntenraad. Als de zorgaanbieder afwijkt van het advies van de cliëntenraad, dient hij dit te motiveren.</p> <p>De inspectie kijkt of de zorgaanbieder de extra zorgvuldigheidseisen voor ambulante onvrijwillige zorg heeft beschreven in het beleidsplan.</p>
<p>3.2</p> <p>De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2, 7, 9, 13 jo 17</p> <p>Wmcz 2018 art. 2, 3 lid 1,4 lid 1 10 en 14 lid 1</p>	<p>De inspectie kijkt of de zorgaanbieder een duidelijke 'kwaliteitsfoto' heeft van de organisatie. Heeft de zorgaanbieder een voldoende en actueel beeld van wat wel en niet goed gaat in de dagelijkse zorg voor cliënten? Werkt de zorgaanbieder met een</p>

Normen	Bronnen	Waar kijkt de inspectie onder andere naar?
systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg	<p>Wtza artikel 3 en 4</p> <p>Uitvoeringsbesluit Wtza, artikel 3 t/m 9</p> <p>Governancecode Zorg 2022</p> <p>Kader toezicht op goed bestuur 2020</p>	<p>terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling van werkzaamheden?</p> <p>De inspectie kijkt verder hoe de zorgaanbieder omgaat met (bijna)incidenten, (bijna)fouten en klachten. Durven zorgverleners erover te praten als de zorg anders loopt dan verwacht? Ondersteunt de zorgaanbieder de zorgverleners zodat ze kunnen leren van (bijna)incidenten, (bijna)fouten en klachten? Is er een klachtenregeling en worden er maatregelen genomen naar aanleiding van de behandeling van klachten? Analyseert de zorgaanbieder (bijna)incidenten, (bijna)fouten en klachten goed? Deze analyse maakt de zorgaanbieder om te bepalen of er verbeteringen mogelijk zijn. Dit kan de individuele cliënt betreffen, maar ook kunnen op afdelingsniveau verbetermaatregelen nodig zijn.</p> <p>De inspectie kijkt of de zorgaanbieder informele medezeggenschap of (indien vereist) formele medezeggenschap heeft geregeld.</p> <p>Daarnaast kijkt (indien vereist) de inspectie of de zorgaanbieder een Wtza vergunning heeft en een raad van toezicht die bestaat uit minimaal drie onafhankelijke leden.</p>
<p>3.3</p> <p>De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.</p>	<p>Wkkgz artikel 2, lid 2</p> <p>Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 VGN</p> <p>Het Kwaliteitskader voor de zorglandbouw 2022 FLZ</p>	<p>De inspectie kijkt of bij de zorgaanbieder en bij het team van zorgverleners een cultuur is, die gericht is op continu leren en verbeteren. Maar ook of zorgverleners elkaar durven aan te spreken als iets niet goed gaat. Hebben de leidinggevenden een open houding waardoor zorgverleners ruimte voelen informatie te delen? En leert de organisatie ook van andere organisaties in bijvoorbeeld een lerend netwerk?</p>

www.igj.nl

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.