



Jeugdwet & Wmo

# Kwaliteitseisen! Duizelt het jou ook?

Hoe HKZ-certificatie gemeenten en aanbieders helpt bij het duurzaam contracteren van kwalitatief goede zorg

16 februari  
10.00 – 11.00uur

Het Webinar begint om 10.00 uur



1



# Welkom en praktische zaken



2

## Praktische zaken

- Deze bijeenkomst wordt opgenomen en is binnen een aantal dagen terug te kijken via YouTube (link ontvangt u via de mail).
- De presentatie van deze bijeenkomst ontvangt u in dezelfde mail.
- U kunt vragen stellen in de chat.
- De vragen uit de chat worden verzameld in een Q&A. Deze Q&A wordt zo spoedig mogelijk toegestuurd via de mail.



3

## Aanleiding voor het Webinar

Dit Webinar is interessant voor inkopers, contractmanagers, medewerkers Kwaliteit, beleidsadviseur en andere functionarissen van gemeenten en aanbieders van Jeugdhulp & Wmo die betrokken zijn bij de inkoop en contractering.

Er zijn zoveel wetten en regelingen van toepassing, dat je al gauw door de bomen het bos niet meer ziet. Met de inmiddels vastgestelde Contractstandaarden jeugd als basis starten wij een vindtocht naar het antwoord op de vraag hoe je duurzaam kwalitatief goede zorg kunt contracteren zonder een oerwoud van voorwaarden te creëren.



4

## We zijn benieuwd wie u bent (poll)

Maak een keuze:

1. Gemeente
2. Zorgaanbieder
3. Cliëntvertegenwoordiger
4. Overige



5

## Voor alle duidelijkheid

HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector)/NEN is een van de aanbieders van certificering. Er zijn ook anderen. Het Ketenbureau en/of Regioteam spreekt geen voorkeur uit voor een aanbieder of kwaliteitssysteem. Onze vindtocht richt zich op het grip krijgen op welk niveau je de kwaliteitseisen kunt standaardiseren om dubbeling met wet- en regelgeving, goedgekeurde Kwaliteitskaders enzovoort te voorkomen.




6




7

## Doel van het webinar



Praktische informatie  
hoe certificatie kan  
bijdragen aan het  
verlagen van regeldruk

Voorbeelden uit de  
praktijk

*HKZ-normen bevatten veel kwaliteitseisen, welke niet  
nogmaals gevraagd hoeven te worden*



8

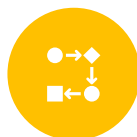
## In dit webinar



WAT DOET HKZ



WAT STAAT ER IN  
EEN NORM



CERTIFICATIEPROCES



OVERLAP  
KWALITEITSEISEN



9

## Wat doet HKZ?



Normen opstellen met het veld  
over kwaliteit



Afspraken maken hoe deze  
normen getoetst worden



Afstemming met certificerende  
instellingen zodat certificering op  
eenzelfde manier plaatsvindt



Bijhouden van openbaar register  
van certificaathouders



10

# Hoe kan ik zien of een zorgaanbieder gecertificeerd is?

Organisatie	Plaats	Nr	Sector
		2273054	Geestelijke Gezondheidszorg, 2015
<a href="#">1. Geboortehuys Kraamzorg B.V.</a>	Oosterbeek	0022601	Kraamzorg, 2015,
<a href="#">1. Wasven</a>	Halsteren	K107383/02	Kleine organisaties, 2010
<a href="#">*Stichting Thuiszorg BRS*</a>	Enschede	K-0205312/01	Kleine organisaties, 2021
<a href="#">010 Zorgt B.V.</a>	Hoogvliet Rotterdam	29604-1.1	Kleine organisaties, 2010
<a href="#">4Kids2teil B.V.</a>	Riel	149802	Kleine organisaties, 2021
<a href="#">4You - Zorg Op Maat</a>	Vilssingen	145161	Kleine organisaties, 2010
<a href="#">A &amp; S Groep</a>	Arnhem	K68055/04	Verpleging en Verzorging en Thuiszorgorganisaties, 2015
<a href="#">Thuiszorg Yasam (A &amp; S Groep)</a>	Arnhem	K68055/04	Verpleging en Verzorging en Thuiszorgorganisaties, 2015
<a href="#">A-MeZo</a>	Assen	10000503222	Kleine organisaties, 2021
<a href="#">A-Vision Advisering en begeleiding B.V.</a>	Apeldoorn	K-0205289/01	Zorg & Welzijn
<a href="#">Locatie Hengelo (A-Vision Advisering en begeleiding B.V.)</a>	Hengelo	K-0205289/01	Zorg & Welzijn

> 3000 HKZ-certificaten

<https://www.hkz.nl/register/>



11

## HKZ-normen

Alle HKZ-normen

[HKZ-Normen - HKZ](#)



HKZ-sectorspecifiek/ HKZ- Zorg & Welzijn



HKZ Kleine Organisaties



HKZ ZPP'ers in de zorg



12

# HKZ-normen



HKZ-sectorspecifiek/ HKZ- Zorg & Welzijn



HKZ Kleine Organisaties



HKZ ZZP'ers in de zorg



13

# HKZ-normen



HKZ-sectorspecifiek/ HKZ- Zorg & Welzijn



HKZ Kleine Organisaties



HKZ ZZP'ers in de zorg



14

## HKZ-normen



15

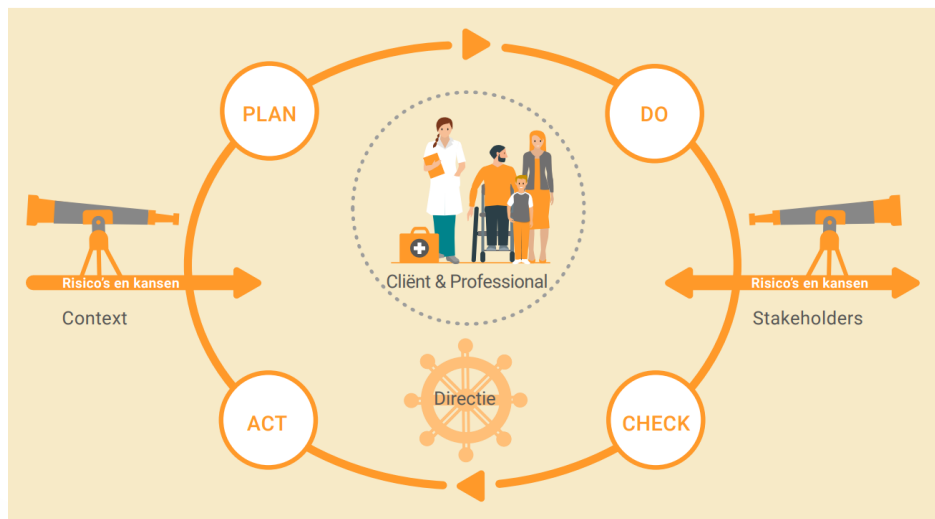
## Wat staat er in een HKZ-norm



16



# Wat staat er in een HKZ-norm



17

HKZ-norm  
Kleine  
Organisaties

Leeswijzer .....	4
Reikwijdte van de norm .....	6
Wijze van beoordelen .....	6
<b>1 Randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening .....</b>	<b>7</b>
1.1 Contextanalyse .....	7
1.2 Missie en visie .....	7
1.3 Doelen .....	8
1.4 Houding, leiderschap en cultuur .....	9
1.5 Risicoanalyse en kansen .....	9
1.6 Uitsluitingscriteria .....	10
<b>2 Afspraken over de uitvoering van zorg- en dienstverlening .....</b>	<b>12</b>
2.1 Werkwijzen .....	12
2.2 Beschikbaar en deskundig personeel .....	12
2.3 Gesprekken rondom functioneren .....	13
2.4 Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer .....	14
2.5 Inkoop .....	15
2.6 Werkomgeving .....	15
2.7 Onderhoud van materiaal en apparatuur .....	16
<b>3 De cliënt .....</b>	<b>18</b>
3.1 Informatievoorziening aan de cliënt .....	18
3.2 Individuele risicoanalyse .....	18
3.3 Zorgplan .....	19
<b>4 Leren en verbeteren .....</b>	<b>20</b>
4.1 Cliëntervaringen .....	20
4.2 Inspraak en medezeggenschap .....	20
4.3 Signalen .....	21
4.4 Ervaringen van medewerkers .....	22
4.5 Incidenten, calamiteiten en klachten .....	22
4.6 Organisatiebeoordeling .....	23
Bijlage A Definities .....	25

18

# Waar moet aan voldaan worden?

## 3.3 Zorgplan <sup>3)</sup>

**Vraag:** Is er voor elke cliënt een zorgplan?

**Doel:** Het borgen van inzicht in en continuïteit van de afspraken, de doelen en het verloop hiervan voor zowel de cliënt als de zorgmedewerker.

**Eisen:**

- a) Voor cliënten aan wie zorg- en dienstverlening wordt geleverd, stelt de organisatie een zorgplan op. In elk geval wordt in het zorgplan genoteerd:
  - 1) de toestemming van de cliënt voor de samen gekozen zorg- en dienstverlening;
  - 2) de afgesproken doelen van de zorg- en dienstverlening.
- b) De zorg- en dienstverlening vindt plaats zoals is afgesproken. Hierbij wordt ten minste rekening gehouden met de uitkomsten van de individuele risicoanalyse.
- c) Er vindt evaluatie met de cliënt plaats aan de hand van de doelen en de ervaringen van de cliënt.
- d) De organisatie heeft vastgesteld hoe vaak en op welke manier geëvalueerd wordt.
- e) Uitkomsten van de evaluatie en de behaalde resultaten worden vastgelegd.
- f) Naar aanleiding van de uitkomsten vindt, indien nodig, bijsturing en verbetering plaats.
- g) Registratie gebeurt volgens de eisen van de beroepsgroep en wet- en regelgeving.
- h) Indien cliënten slechts eenmalig of enkele malen komen, dan is het voldoende dat een notitie gemaakt wordt van de belangrijkste afspraken en bevindingen.
- i) Zorg ervoor dat onbevoegden geen toegang kunnen hebben tot cliëntgegevens.



19

# Normen die inspelen op de praktijk

## 1.6 Uitsluitingscriteria

**Vraag:** Heeft de organisatie uitsluitingscriteria geformuleerd waarmee zij haar werkgebied afbakt?

**Doel:** De organisatie is duidelijk over wat zij aan zorg- en dienstverlening wil en kan leveren en hoe zij omgaat met zorgvragen die daarbuiten vallen.

**Eisen:**

- a) De organisatie heeft op basis van de missie en visie, de contextanalyse en de risicoanalyse vastgesteld welke zorg- en dienstverlening zij niet wil of kan leveren.
- b) De organisatie heeft vastgesteld hoe om te gaan met zorgvragen van nieuwe en reeds geaccepteerde cliënten, die op basis van de criteria uitgesloten moeten worden.
- c) Deze criteria zijn bekend bij de (potentiële) cliënten en belanghebbenden.



20

## Voorbeeld uit de praktijk

*In hoeverre is bevoegdheid/vakbekwaamheid van de professionals onderdeel van HKZ-certificatie?*



21

## Voorbeeld uit de praktijk

### 3.4 Professioneel handelen

- 3.4.1 De zorgverlener voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving en aan de kwaliteitseisen van relevante beroepsgroepen en brancheorganisaties, inclusief professionele standaarden.
- 3.4.2 De zorgverlener voldoet aan de vereiste kwalificaties en registraties. ←
- 3.4.3 De zorgverlener is op de hoogte van actuele ontwikkelingen op relevante terreinen van zorg- en dienstverlening.
- 3.4.4 De zorgverlener heeft de beoordeling van de kwaliteit van zijn zorg- en dienstverlening georganiseerd.

#### Interpretatie en toetsing van de eisen

Aan de zorgverlener wordt gevraagd:

- aan te tonen dat hij voldoet aan de vereiste kwalificaties en registraties ←
- aan te tonen dat hij bevoegd en bekwaam is voor de voorbehouden en risicovolle handelingen die hij verricht; ←
- aan te tonen dat hij voldoet aan relevante wet- en regelgeving, en sector gebonden eisen, richtlijnen en afspraken, in het bijzonder de Wkkgz; ←
- aan te tonen hoe hij zich op de hoogte houdt van actuele ontwikkelingen op zijn werkgebied;
- aan te tonen hoe hij de beoordeling van zijn zorg- en dienstverlening heeft georganiseerd;
- aan te tonen dat hij leert van incidenten.



22

# Proces tot certificatie

1. Norm kiezen
2. Voorbereiden op audit
3. Plannen en uitvoeren audit
4. Behouden van certificaat en her-certificeren



23

# Certificatieproces



24

# Proces tot certificatie

HKZ toetst niet zelf

- Certificerende instellingen met deskundig auditteam
- Toezicht op de certificering door de Raad voor Accreditatie (RvA)

25

## Voorbeeld uit de praktijk

*Wat kan ik doen als gemeente om een startende zorgaanbieder te contracteren die nog niet gecertificeerd is?*

26

## Voorbeeld uit de praktijk

*Ik twijfel over het certificaat wat een zorgaanbieder overhandigt. De signalen die ik uit de praktijk krijg lijken iets anders te zeggen...*



27

## Overlap kwaliteitseisen

**In artikel 3.1 van de Wmo 2015** staat dat aanbieders maatschappelijke ondersteuning moeten leveren die van **goede kwaliteit** is. Een voorziening is volgens de wet van goede kwaliteit als die voldoet aan de volgende kenmerken: a) **veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht** verstrekt b) afgestemd op de **reële behoefte van de cliënt** en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt c) verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard d) verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.



28

# Overlap kwaliteitseisen

Bijvoorbeeld: Bijlage B- Kwaliteitskader Sociaal Domein Achterhoek, Jeugdwet – Wmo 2015

Aan de hand van vijf deelgebieden “veiligheid, doelmatigheid, doeltreffendheid, cliëntgerichtheid en leefklimaat” en 29 omschrijvingen kwaliteit wordt in dit kader beschreven wat in ieder geval onder kwaliteit verstaan wordt. Deze beschrijvingen worden verder geconcretiseerd in het hoofdstuk toetsing, aan de hand van 55 voorbeelden.

Het is natuurlijk denkbaar dat er situaties zijn die niet binnen de beschrijvingen passen van een of meerdere van de toetsbare criteria. Het “pas toe of leg uit” principe is daarom van toepassing.



29

# Overlap kwaliteitseisen

Goede kwaliteit wordt in normen geëist, denk hierbij aan...

- Klachtenprocedure
- Clienttevredenheidsonderzoek
- Medezeggenschap
- Bevoegd- en bekwaamheden
- Melden incidenten/ calamiteiten
- Zorg-/ondersteuningsplan
- Et cetera

Kortom: hier liggen kansen voor vereenvoudiging!



30

# Overlap kwaliteitseisen

Verwey Jonker Instituut. 2023. Het belang van zorgvuldig afwegen (jeugdhulp)

## Conclusie

- Er zijn veel goed uitgewerkte en helpende (gespreks)instrumenten voor doen van goed onderzoek en veel inhoudelijk sterk uitgewerkte richtlijnen. Deze worden in de praktijk wisselend ingezet<sup>6</sup>. **Er ontbreekt een branche-overstijgend kwaliteitskader jeugd en een op hoofdlijnen gedeelde visie voor alle verwijzers (de toegang als geheel).**

## Adviezen

- Zet in op meer **gebruik van de richtlijnen die er al zijn**. Blijf toetsen op het volgen van de eigen professionele standaarden. (VWS, beroepsgroepen, IGJ).
- Stimuleer dat de lokale teams (en de individuele medewerkers) ongeacht hun organisatievorm tot **meer gedeelde richtlijnen** komen. De richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming (en daarbinnen met name de 'Richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp voor jeugdhulp en jeugdbescherming') zijn hiervoor een goed uitgangspunt.<sup>7</sup> (VNG, gemeenten, beroepsgroepen).
- **Kom als veld tot een overstijgend en hoogwaardig kwaliteitskader jeugd** (beroepsgroepen).
- Zoek samen hoe er op de lange termijn een meer **gemeenschappelijke basis in de richtlijnen** voor toegang kan komen, vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid (dus beroepsgroep overstijgend, voor alle verwijzers). (Rijk, beroepsgroepen).
- **Geef bij inkoopcontracten aan dat je verwacht dat partijen werken volgens de geldende kwaliteitsstandaarden en professionele normen.** (Gemeenten en jeugdhulpregio's).



31

## Meer informatie of contact?

**HKZ-Normen**



[www.hkz.nl](http://www.hkz.nl)

T [015 – 2 690 318](tel:015-2690318)

E [info@hkz.nl](mailto:info@hkz.nl)



32



## Stelling

"Er moet een glasheldere set aan gestandaardiseerde kwaliteitsafspraken komen voor jeugdhulp en Wmo. Transparante basisregels waar geen onduidelijkheid over kan be- of ontstaan."

Maak uw keuze

1. Ja
2. Nee
3. Ja, mits
4. Nee, tenzij
5. Ik weet het niet



33

## Poll

Ik ben bekend met het kwaliteitskader dat mijn eigen branche hanteert (SKJ, Kwaliteitskompas, HKZ/NEN, Kwaliteitskader voor de Zorglandbouw)

Maak uw keuze

1. Ja
2. Nee

Zet het voor uw branche geldende kwaliteitskader in de chat!



34

## Poll

Ik ben bekend met de Norm voor verantwoorde werkverdeling en weet wat die inhoud!

Maak uw keuze

1. Ja
2. Nee
3. Ik wil er meer van weten



35

## Poll

Ik ondersteun het streven naar een standaard voor de kwaliteitseisen binnen het sociaal domein.

Maak uw keuze

1. Ja
2. Nee
3. Ik wil er meer van weten

Wilt u actief betrokken zijn – bijvoorbeeld als lid van een klankbordgroep, zet dan uw naam en mailadres in de chat.



36

## Contactsheet Regioteam

Regio Zuid-Holland  
 Peter Paul Doodkorte  
[peterpaul.doodkorte@i-sociaaldomein.nl](mailto:peterpaul.doodkorte@i-sociaaldomein.nl)  
 06 - 531 65 996

Regio Noord-Holland  
 Chantal Van Liefland  
[Chantal.vanLiefland@i-sociaaldomein.nl](mailto:Chantal.vanLiefland@i-sociaaldomein.nl)  
 06 - 462 15 428

Regio Limburg & Zuidoost-Brabant  
 Erna Theunissen  
[erna.theunissen@i-sociaaldomein.nl](mailto:erna.theunissen@i-sociaaldomein.nl)  
 06 - 108 83 460

Regio Utrecht & Flevoland  
 Sjoerd Oskam  
[sjoerd.oskam@i-sociaaldomein.nl](mailto:sjoerd.oskam@i-sociaaldomein.nl)  
 06 - 430 78 653

Regio Brabant/Zeeland  
 Josien de Reuver  
[josien.dereuver@i-sociaaldomein.nl](mailto:josien.dereuver@i-sociaaldomein.nl)  
 06 -553 45 427

Regio Gelderland en Overijssel  
 Bart van Loenen  
[bart.van.loenen@i-sociaaldomein.nl](mailto:bart.van.loenen@i-sociaaldomein.nl)  
 06 - 486 07 627

Regio Noord  
 Eveline Kampman  
[eveline.kampman@i-sociaaldomein.nl](mailto:eveline.kampman@i-sociaaldomein.nl)  
 06 - 117 37 381

Centraal mailadres voor vragen:  
[regioteam@i-sociaaldomein.nl](mailto:regioteam@i-sociaaldomein.nl)

