



# Kwaliteitskaders en -standaarden bij inkoop jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning

Versienummer: 1.2 - Datum: 2-4-2024

## Wijzigingsbeheer

Datum	Versie	Bewerker	Wijzigingen
5-4-2022	1.1	Harry Zegerius	Toepassen huisstijl Ketenbureau
2-4-2024	1.2	Harry Zegerius	Bijwerken hyperlinks
Klik of tik om een datum in te voeren.	"Vul in"	"Vul in"	"Vul in"

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
1 Kwaliteitseisen Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang (2016) 10	
2 Werken aan veiligheid voor lokale (wijk)teams en gemeenten (2019)	21
3 Kwaliteitskader JeugdzorgPlus 2.0 (2019) .....	26
4 Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg (2013)	32
5 GGZ standaard Generieke module Dagingvulling en participatie (2017)	38
6 Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers (2014) .....	42
7 Handreiking maatschappelijke ondersteuning. Kenmerken van professioneel ondersteunen (2013).....	45
8 JIJ-kader (2021).....	49
9 Kwaliteitslabel Sociaal Werk (2019).....	54
10 Model Professioneel Statuut Jeugdhulp en Jeugdbescherming (2017) 59	
11 Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (2018).....	63

12 Competentieprofiel hbo jeugd- en gezinsprofessional (in jeugdhulp en jeugdbescherming) (2017) .....	74
13 Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden (2020) .....	81
14 Wat werkt bij integraal werken in de wijk. Cliënt en professional, in vertrouwen samenwerken aan een oplossing (2018).....	85
15 Wat werkt bij cliëntenparticipatie (2016) .....	88
Bijlage – Inkoopsegmenten Jeugdhulp en Wmo .....	90

## Inleiding

Het formuleren van relevante en passende kwaliteitscriteria voor hulpverlening aan inwoners bij inkoop en aanbesteding, is niet eenvoudig. Gelukkig zijn er bestaande kwaliteitskaders en -standaarden waarbij daar al goed over is nagedacht. Doe daar als gemeente uw voordeel mee. Als er een kader of standaard is waarin u zich als gemeente kunt vinden, kunt u daar onverkort naar verwijzen. Mochten er passages zijn waar u van af wilt wijken, dan kunt u dat natuurlijk specifiek benoemen.

Op verzoek van het Programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein heeft kennisinstituut Movisie m.m.v. Nederlands Jeugdinstituut nu vijftien kwaliteitskaders, -standaarden en ook 'wat werkt' dossiers geselecteerd, die bruikbaar zijn bij het opnemen van kwaliteitscriteria in inkoopdocumenten voor jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning (er zijn natuurlijk meer kaders beschikbaar).

Gekozen is voor een breed palet aan documenten. Sommige kwaliteitskaders worden gebruikt als toetsingskader, zoals het *JIJ-kader* jeugdigen in jeugdhulp (gebruikt door Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) of het *Kwaliteitslabel Sociaal Werk*. Er zijn ook kwaliteitskaders ten aanzien van bepaalde problematiek of doelgroep, zoals *Werken aan veiligheid voor lokale wijkteams en gemeenten* en *Kwaliteitseisen beschermd wonen en maatschappelijke opvang*. Een aantal kwaliteitsstandaarden richt zich specifiek op professionals, zoals het *Model professioneel statuut jeugdhulp en jeugdbescherming* en het *Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker*. Ook zijn drie kwaliteits- en kennisdocumenten gebaseerd op wetenschappelijke kennis over *armoede en schulden*, *integraal werken* en *cliëntenparticipatie*

toegevoegd. (er zijn er natuurlijk meer). Vervolgens zijn deze door Movisie geanalyseerd en ontsloten.

In dit document zijn de kernpunten uit alle vijftien kwaliteitskaders en -standaarden onder elkaar gezet. Per kwaliteitskader of -standaard is opgenomen:

- link naar het volledige document
- kernachtige aanduiding van waar het document zich op richt en hoe de gemeente het in kan zetten bij inkoop / subsidiëring
- een korte toelichting; thema en jaartal
- hoe het kwaliteitsdocument tot stand is gekomen
- opbouw van het kwaliteitsdocument
- een opsomming van de kwaliteitscriteria onderverdeeld naar vier veelvoorkomende elementen: dienstverlening, vakmanschap, samenwerking en organisatie.

In aparte documenten is de informatie op een rij gezet ten aanzien van de vier **veelvoorkomende elementen**, te weten **dienstverlening**, **vakmanschap**, **samenwerking**, **organisatie**. Als u op zoek bent naar passende formuleringen voor onderstaande aspecten, kunt u daarin te rade gaan.

➔ U kunt in de bestanden gericht zoeken naar informatie door het intypen van een **zoekterm via de pdf-zoekfunctie**

In het **overzicht op de volgende pagina** zijn alle vijftien kwaliteitskaders en -standaarden kort toegelicht, waarbij is aangegeven bij hoe en bij welk inkoopsegment jeugdhulp en/of Wmo ze door gemeenten gebruikt kunnen worden. Door te klikken op de naam van het kwaliteitskader, komt u bij het betreffende overzicht van kwaliteitscriteria.

Nr.	Kwaliteitskader of - standaard	Jaar	Toelichting	Hoe te gebruiken	Inkoop (segment) (zie bijlage indeling segmenten)
1.	Kwaliteitseisen Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)	2016	Uitgebreide set met basiseisen voor verblijfsvoorzieningen beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Aangevuld met eisen specifiek voor nacht- en crisisopvang, kinderen en gezinnen in crisisopvang, jongeren in de opvang	Als u deze Wmo-voorzieningen inkoop zou u integraal kunnen verwijzen naar (de basiseisen) in dit document en alleen afwijkingen daarop of gewenste aanvullingen toe kunnen voegen in uw inkoop-documenten. Naast basiseisen voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang zijn er specifieke kwaliteitseisen voor 'nachttopvang en crisisopvang', 'kinderen en gezinnen in de crisisopvang' en 'jongeren in de opvang'. Als de inkoop zich daar (ook) op richt kunt u in uw inkoopdocumenten verwijzen naar deze passages.	Wmo Segment 1a
2.	Werken aan veiligheid voor lokale (wijk) teams en gemeenten VNG	2019	Kwaliteitskader wil gemeenten ondersteunen bij het inrichten en versterken van hun lokale (wijk)teams zodat deze kindermishandeling en huiselijk geweld u als gemeente verwijzen naar dit kwaliteitskader. Ook kunt u eerder en beter in beeld krijgen en het geweld kunnen stoppen en duurzaam kunnen oplossen.	Bij de inkoop van/subsidievoorwaarden voor dienstverlening door lokale (wijk)teams - en andere vormen zoals SAVE-teams, expertise teams en Centra voor Jeugd en Gezin – kunt u expliciet ontwikkelopgaven voor lokale (wijk)teams opnemen in uw documenten. In het kwaliteitskader is aandacht voor de gemeente als een van de partijen; beschreven is wat de gemeente zelf als opdrachtgever kan doen om kwaliteit te verbeteren.	Jeugdhulp en Wmo
3.	Kwaliteitskader JeugdzorgPlus 2.0 Jeugdzorg Nederland	2019	Kwaliteitskader voor hulp aan jeugdigen waarvoor de rechter een machtiging 'gesloten jeugdhulp' heeft afgegeven. In het kader wordt nauw aangesloten bij de kwaliteitsnormen die de inspectie hanteert.	Naar dit kwaliteitskader kan de gemeente verwijzen wanneer zij hulp aan jeugdigen inkoop waarvoor de rechter een machtiging 'gesloten jeugdhulp' heeft afgegeven.	Jeugdhulp Segment 1 Jeugdhulp Plus
4.	Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg Jeugdzorg Nederland	2013	Normenkader met acties ter verbetering van de kwaliteit op het gebied van het voorkomen van seksueel misbruik.	Bij de inkoop van alle jeugdhulp kunnen gemeenten verwijzen naar dit kwaliteitskader. Ook kan de gemeente de aanbieders vragen aan te geven op welke wijze zij hieraan voldoen dan wel waar zij in hun beleid en uitvoering specifiek aandacht voor hebben.	Jeugdhulp

Nr.	Kwaliteitskader of -standaard	Jaar	Toelichting	Hoe te gebruiken	Inkoop (segment) (zie bijlage indeling segmenten)
5.	GGZ standaard Generieke module Dagingvulling en participatie Kennisbank GGZ / Akwa GGZ	2017	Informatie over wat van belang is en wat werkt als het gaat om een zinvolle dagingvulling voor mensen met (ernstige) psychische aandoeningen. Aangevuld met aanwijzingen hoe daar vorm aan te geven door professionals binnen en buiten de ggz.	Bij de inkoop van Wmo-dagbesteding kunt u hier als gemeente naar verwijzen en inschrijvers vragen op een aantal voor de gemeente belangrijke punten aan te geven waaraan en hoe zij invulling geven aan hetgeen in de standaard is beschreven. Zeker wanneer u wilt dat dagbesteding het herstel en welbevinden van mensen versterkt.	Wmo Segmenten 1a, 1b, 2
6.	Model basisset kwaliteitseisen 2014 Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers VNG	2014	Beschrijving van algemene uitgangspunten voor goede ondersteuning door professionals, gevolgd door zes basiseisen op het vlak van vakmanschap, samenwerking en organisatie.	U kunt deze beperkte*) basisset als gemeente gebruiken bij de inkoop of subsidiering van ondersteuning door externe partijen, maar ook in uw rol van interne opdrachtgever, bij de toegang tot ondersteuning en het toezicht. *) VNG geeft zelf aan dat de set nog beperkt is en te abstract voor direct gebruik. Zij schrijft dat dit betekent dat gemeenten een eigen invulling gaan geven aan dit model.	Wmo
7.	Handreiking maatschappelijke ondersteuning. Kenmerken van professioneel ondersteunen. Movisie / Projectgroep Professionaliteit Verankerd	2013	De handreiking focust op wat een (uitvoerings-) organisatie moet bieden alsmede wat de competenties van haar professionals moeten zijn, bij het bieden van maatschappelijke ondersteuning.	Als gemeente kunt u bij inkoop of subsidiëring van maatschappelijke ondersteuning verwijzen naar deze handreiking. Ook kunt u vragen hoe organisaties werken aan voor uw gemeente belangrijke punten. Temeer omdat in de handreiking staat wat inwoners belangrijk vinden in de ondersteuning; dit aspect zien we slechts in een beperkt aantal andere kwaliteitskaders en -standaarden terug.	Wmo
8.	JIJ-kader Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	2021	Met dit openbare toetsingskader laat de inspectie IGJ zien op welke normen zij toetsen aanzien van de thema's: de hulp, de professional en het bestuur.	Gemeenten kunnen bij inkoop naar dit JIJ-kader verwijzen, aangezien de (inspectie)normen zijn opgesteld op basis van wet- en regelgeving en/of gangbare kwaliteitskaders, beroepscode en/of governancecode zorg.	Jeugdhulp

Nr.	Kwaliteitskader of -standaard	Jaar	Toelichting	Hoe te gebruiken	Inkoop (segment) (zie bijlage indeling segmenten)
9.	Kwaliteitslabel Sociaal Werk Sociaal Werk Nederland	2019	Met dit kwaliteitslabel stelt de branche zelf normen ten aanzien van vakmanschap, dienstverlening, organisatie en bestuur. Sociaal werk organisaties kunnen na onafhankelijke toetsing gecertificeerd worden. Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is ook te combineren met bijvoorbeeld HKZ of ISO.	Bij inkoop / subsidiëring van diensten van sociaal werk organisaties kunnen gemeenten hier naar verwijzen, dan wel aangeven dat verwacht wordt dat de sociaal werk organisatie gecertificeerd is.	Sociaal Werk
10.	Model Professioneel Statuut Jeugdhulp en Jeugdbescherming; Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk, Nederlands Instituut van Psychologen, Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen	2017	Het Model Professioneel Statuut beschrijft kaders en verantwoordelijkheden van professionals en organisaties die jeugdhulp en jeugdbescherming aanbieden, gaat in op invulling van professionele autonomie. Tools en tips worden aangereikt om dilemma's te signaleren en bespreekbaar te maken.	Gemeenten kunnen bij inkoop aan aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming naar dit statuut verwijzen en aangeven voor welke aspecten van professionele autonomie zij aandacht vragen.	Jeugdhulp
11.	Beroepscompetentieprofiel van de sociaal werker, Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening Programma Sociaal Werk Versterkt	2018	Het profiel benoemt de kwaliteiten waarover een sociaal werker moet beschikken, in het domein Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening. Het is uitgewerkt naar mbo- en hbo-niveaus, zowel voor beginnende als voor vakvolwassen professionals. Er is een relatie met (beroeps) Register voor Sociaal Werkers bij Registerplein.	Gemeenten kunnen bij inkoop/subsidiëring van welzijn en maatschappelijke dienstverlening naar dit beroepscompetentieprofiel verwijzen. Desgewenst kunnen zij aanbieders vragen naar hun beleid t.a.v. hoe zij vakmanschap bij hun medewerkers stimuleren en hoe zij omgaan met registratie in het (beroeps) Register voor Sociaal Werkers.	Jeugdhulp, Wmo, Sociaal Werk

Nr.	Kwaliteitskader of -standaard	Jaar	Toelichting	Hoe te gebruiken	Inkoop (segment) (zie bijlage indeling segmenten)
12.	Competentieprofiel hbo jeugd-2017 en gezinsprofessional Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming		Het competentieprofiel van de hbo geschoolde jeugd- en gezinsprofessional in de jeugdhulp en jeugdbescherming beschrijft de basiscompetenties aan de hand van vijf clusters. Steeds worden de kernopgaven voor de professionals genoemd – ook kort beschreven vanuit de inwoner – en aangevuld met wat ‘vakvolwassen gedrag’ inhoudt. Er is een relatie met het (beroeps) register Jeugd- en gezinsprofessional bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).	Gemeenten kunnen bij inkoop/subsidiëring van jeugdhulp en jeugdbescherming naar dit competentieprofiel verwijzen en desgewenst aanbieders vragen hoe zij inzetten op het versterken van vakbekwaamheid. Desgewenst kunnen zij aanbieders vragen naar hun beleid t.a.v. hoe zij vakmanschap bij hun medewerkers stimuleren en hoe zij omgaan met registratie in het BIG register en het register van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.	Jeugdhulp
13.	Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden (wat werkt dossier) Movisie	2020	In dit Wat werkt dossier wordt kennis gedeeld over werkzame elementen bij de aanpak van armoede en schulden. Aangevuld met gewenste competenties en handelingsperspectieven van professionals. Apart wordt benoemd wat de gemeente zelf kan doen in de aanpak van armoede en schulden.	Wanneer u als gemeente diensten inkoop / subsidieert voor de aanpak van armoede en schulden, kunt u de aanbieder vragen of deze kennis heeft van werkzame elementen bij die aanpak en of en hoe de aanbieder deze een plek geeft in de dienstverlening en scholing van medewerkers.	Wmo Jeugdhulp
14.	Wat werkt bij integraal werken in de wijk. Cliënt en professional, in vertrouwen samenwerken aan een oplossing Programma Integraal Werken in de Wijk	2018	De publicatie geeft inzicht in werkzame elementen voor de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en de (regisserende) professional; het versterken van de taakalliantie, de persoonlijke alliantie en de interactie.	Gemeenten kunnen bij inkoop/subsidiëring van dienstverlening door sociale (wijk)teams en aanbieders van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning naar deze publicatie verwijzen. De vraag kan daarbij worden meegegeven: ‘Hoe geeft uw organisatie en hoe geven uw professionals invulling aan het versterken van de taak- en persoonlijke alliantie tussen cliënten en professionals?’.	Jeugdhulp en Wmo



Nr.	Kwaliteitskader of -standaard	Jaar	Toelichting	Hoe te gebruiken	Inkoop (segment) (zie bijlage indeling segmenten)
15.	Wat werkt bij cliëntenparticipatie Movisie	2016	In dit Wat werkt dossier is kennis bijeengebracht over werkzame factoren bij collectieve cliëntenparticipatie in het sociaal domein.	Bij inkoop / subsidiëring kunnen gemeenten aan aanbieders vragen aan te geven hoe zij rekening houden met de werkzame elementen in de vormgeving van cliëntenparticipatie in de eigen organisatie (eventueel ook met gebruikmaking van de Movisie- publicatie Beter beleid met ervaringskennis van inwoners). Gemeenten kunnen bij het vormgeven van het gemeentelijk beleid natuurlijk ook zelf kennis nemen van de werkzame elementen.	Jeugdhulp en Wmo

# 1 Kwaliteitseisen Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang (2016)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Voor de inkoop van Wmo-verblijfsvoorzieningen Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang biedt de handreiking 'Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang' voor gemeenten van Vereniging Nederlandse Gemeenten een uitgebreide set aan basis-kwaliteitseisen. Er werkten naast VNG tal van (veld)partijen aan mee. Veel kwaliteitseisen richten zich op de (zorg) organisatie als geheel. Er is ook aandacht voor de rol van de organisatie in de gezamenlijke verantwoordelijkheid in de keten. Veel aandacht voor randvoorwaarden zoals dat de organisatie beleid heeft voor personeel. Als u deze Wmo-voorzieningen inkoop zou u integraal kunnen verwijzen naar (de basiseisen in) dit document en alleen afwijkingen daarop of gewenste aanvullingen toe kunnen voegen in uw inkoopdocumenten. Naast basiseisen voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang zijn er specifieke kwaliteitseisen voor 'nachtopvang en crisisopvang', 'kinderen en gezinnen in de crisisopvang' en 'jongeren in de opvang'. Als de inkoop zich daar (ook) op richt kunt u in uw inkoopdocumenten verwijzen naar deze passages.

## Korte toelichting; thema en jaartal

In deze handreiking voor gemeenten staan kwaliteitseisen voor verblijfsvoorzieningen Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang. Het document uit 2016 bevat naast basiskwaliteitseisen ook kwaliteitseisen voor specifieke doelgroepen en voorzieningen. Al eerder ontwikkelde Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) het Model basisset

kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers (2014, zie kwaliteitskader nr. 6). Dit model bevatte een beperkte set aan kwaliteitseisen die gemeenten als hulpmiddel kunnen gebruiken om de kwaliteit te borgen voor de groep burgers die dit het hardst nodig heeft. De (basis)kwaliteitseisen in voorliggend document geven nadere invulling aan kwaliteit bij beschermd wonen en maatschappelijke opvang, waar gemeenten op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 in voorzien.

## Hoe tot stand gekomen

VNG is opdrachtgever voor de ontwikkeling van de kwaliteitseisen. Q-Consult begeleidde de ontwikkeling. Aan de ontwikkeling werkten veldpartijen, verschillende gemeenten en zorgaanbieders landelijke partijen als Federatie Opvang, GGZ Nederland, Landelijk Platform GGZ en RIBW Alliantie mee. De ontwikkeling van de kwaliteitseisen startte met een brede inventarisatie van kwaliteitsaspecten uit documenten die de betrokken veldpartijen, gemeenten en aanbieders relevant achten. Tijdens themabijeenkomsten is samen met de betrokken veldpartijen, gemeenten en aanbieders bepaald wat belangrijke (basis) kwaliteitseisen zijn voor goede afspraken over kwaliteit van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang. In eerste instantie heeft dit geresulteerd in de 'Basis kwaliteitseisen Beschermd Wonen' (december 2015). In de vervolgfase stond de Maatschappelijke Opvang centraal en hebben de betrokken partijen (experts vanuit de opvangorganisaties, ex-cliënten en vertegenwoordigers van de gemeente) de basis kwaliteitseisen Beschermd Wonen beoordeeld op bruikbaarheid voor de Maatschappelijke Opvang en specifieke kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang geformuleerd.

## Opbouw van het kwaliteitsdocument

In de uitgebreide inleiding komt tot uitdrukking welke visie men nastreeft op het gebied van kwaliteit. Genoemde uitgangspunten zijn: 1. De cliënt en zijn/haar doelen zijn het vertrekpunt, 2. Gemeenten gaan over het 'WAT', zorgaanbieder over het 'HOE', 3. Kwaliteitseisen zijn zo geformuleerd dat ze het gesprek over kwaliteit bevorderen, 4. Kwaliteitseisen zijn ambitieus en vragen om gezamenlijk doorontwikkelen. 5. Gemeenten geven zelf invulling aan toetsing en verantwoording en 6. Gemeenten geven zelf invulling aan toezicht. De kwaliteitseisen zijn geclusterd naar drie hoofdonderwerpen, zie hieronder. Naast basiseisen zijn er specifieke kwaliteitseisen - als 'aanvullende kwaliteitseisen' - voor specifieke voorzieningen en/of doelgroepen beschreven:

### 1 Client centraal

- Basis kwaliteitseisen
- Specifieke kwaliteitseisen:
  - nachtopvang en crisisopvang
  - kinderen en gezinnen in de crisisopvang
  - jongeren in de opvang

### 2 Passende en effectieve ondersteuning

- Basis kwaliteitseisen
- Specifieke kwaliteitseisen:
  - nachtopvang en crisisopvang
  - kinderen en gezinnen in de crisisopvang
  - jongeren in de opvang

### 3 Randvoorwaarden

- Basis kwaliteitseisen
- Specifieke kwaliteitseisen:

- nachtopvang en crisisopvang
- kinderen en gezinnen in de crisisopvang
- jongeren in de opvang

Hieronder presenteren we de kwaliteitseisen ondergebracht in vier (veelvoorkomende) elementen: dienstverlening, vakmanschap, samenwerking en organisatie.

## Dienstverlening

### Client centraal

#### Basis kwaliteitseisen

- 1 De organisatie toont aan dat de cliënt **correct en respectvol wordt bejegend**. Hierbij staat het bieden van veiligheid hoog in het vaandel, maar ook het nemen van **verantwoorde risico's**. *Ter inspiratie: In het gesprek over bejegening, veiligheid en verantwoorde risico's kan het bijvoorbeeld gaan over:*
  - De investering die de organisatie doet in een vertrouwde en stimulerende werkkrelatie met de cliënt.
  - Het werken vanuit een zorgvisie en op basis van een beroepscode en/of overige afspraken zoals een gedragscode die binnen de organisatie zijn gemaakt.
- 2 De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de **'regie bij de cliënt'**, waarbij minimaal wordt ingegaan op:
  - Informeren van de cliënt over de ondersteuningsmogelijkheden
  - Betrokkenheid van de cliënt (en naasten) bij in de invulling van de ondersteuning
  - Betrokkenheid van de cliënt (en naasten) bij het opstellen/bijstellen van het cliëntplan
  - Overeenstemming met de cliënt over het plan
  - Beheer van het cliëntplan door de cliënt
  - De vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt

- De evaluatie
- Keuzevrijheid van de cliënt
- Medezeggenschap en inspraak
- Informeren over het recht op (onafhankelijke) cliënt ondersteuning.

### 3 **Uitzondering maatschappelijke opvang** - 'cliënten die kortdurend verblijven in de nachtopvang'.

De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de 'regie bij de cliënt', waarbij minimaal wordt ingegaan op:

- De mogelijkheid voor cliënten om eigen keuzes te maken
- Het verleiden van cliënten tot vervolgstappen passend bij de vraag en behoefte van de cliënt
- Het informeren van cliënten over de mogelijkheden van de cliënt voor ondersteuning en vervolgstappen (en plan), binnen en buiten de organisatie
- Het gesprek met de cliënten over de vraag van de cliënt en een volgende stap / indien mogelijk al in de vorm van doelen
- Het winnen van vertrouwen (en laagdrempeligheid).

### 4 Bij **aanmelding van een cliënt/cliëntstelsel** voert de professional altijd een **kindcheck** uit, waarin de professional toetst:

- of er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn
- gezagsverhoudingen binnen het gezin
- of er kinderen mee komen en of er kinderen niet mee komen
- de veiligheidssituatie van kinderen die niet meekomen

De professional doet, conform de 'meldcode', **melding bij de Veilig Thuis organisatie** indien de situatie van wel en/of niet meegekomen kinderen (vermoedelijk) onveilig is. NB. De inventarisatie behoort niet

altijd tot de activiteiten van de zorgorganisatie, omdat de gemeenten in sommige gevallen de inventarisatie uitvoert.

#### *Specifiek voor nachtopvang en crisisopvang*

### 5 Bij **aanmelding van een cliënt/cliëntstelsel** voert de professional van de organisatie de volgende activiteiten uit:

- inventarisatie hulpvraag en begeleidbaarheid
- inventarisatie verblijfsstatus
- inventarisatie medische toestand (ziekte, zwangerschap, medicatie)
- inventarisatie veiligheidssituatie / risico-inventarisatie
- toetsen urgentie onderdak
- toetsen of de persoon behoort tot de doelgroep
- toetsen van de meest geschikte hulpverlening en haalbaarheid, waarbij ook de mogelijkheden van het netwerk van de cliënt worden meegenomen.

Deze activiteiten en/of gemaakte afspraken zijn **beschreven en/of gemotiveerd in het cliëntplan**. NB. Het inventariseren van de hulpvraag behoort niet altijd tot de activiteiten van de intake, omdat de gemeenten in sommige gevallen de inventarisatie uitvoert.

### 6 De organisatie toont aan op welke wijze zij **toegang tot gezondheidszorg en specialistische GGZ** faciliteert voor cliënten die de organisatie ondersteunt. Waarbij minimaal in gegaan wordt op:

- begeleiden van cliënten naar gezondheidszorg
- afspraken met gezondheidszorgaanbieders
- wegwijzen van cliënten naar gezondheidszorg
- toegankelijkheid van GGZ zorg en diagnostiek

- signaalfunctie opvang GGZ problematiek
- afspraken over verwijzing/inschakelen GGZ zorg.

#### *Specifieke kwaliteitseisen voor kinderen en gezinnen in de crisisopvang*

- 7 Bij **intake van kinderen/gezinnen** voert de professional van de organisatie minimaal de volgende inventarisaties uit (bij alle leden van het gezin):
- veiligheidssituatie van alle leden van het gezin
  - acute problematiek en onderliggende problematiek
  - hulpvraag op alle levensgebieden
  - situatie rond de kinderen, waaronder onderwijs
  - ouderschap en opvoeding.

**De uitkomsten** van de inventarisaties legt de organisatie vast in het cliëntplan. Indien de veiligheid het toelaat wordt ten behoeve van de inventarisatie ook contact gezocht met andere leden van het cliëntsysteem.

- 8 De organisatie toont aan op welke wijze zij **toegang tot jeugdhulp en (jeugd) gezondheidszorg** faciliteert voor cliënten die de organisatie ondersteunt. Waarbij minimaal in gegaan wordt op:
- begeleiden van cliënten naar jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg
  - afspraken met jeugdhulp en (jeugdzorg)gezondheidszorgaanbieders
  - wegwijzen van cliënten naar jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg
- 9 De organisatie toont aan op welke wijze zij **onderwijs toegankelijk maakt voor kinderen en jongeren**, waarbij minimaal ingegaan wordt op:

- afspraken met onderwijsorganisaties
- het organiseren van onderwijsactiviteiten.

- 10 De organisatie toont aan op welke wijze zij zorgt voor **zo weinig mogelijk verhuisbewegingen** voor gezinnen.

#### *Specifieke kwaliteitseisen voor jongeren in de opvang*

- 11 Bij aanmelding van cliënten brengt de professional **de gezinssituatie en het netwerk van de cliënt in kaart**.

### Passende en effectieve ondersteuning

#### *Basis kwaliteitseisen*

- 12 De organisatie toont aan of en op welke wijze zij werkt met **bewezen effectieve interventies**. Waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning. *Tip: Op de websites van Movisie en het Trimbos Instituut staan databanken met (erkende) effectieve interventies voor de GGZ en de sociale sector:*
- *Sociale sector (waaronder de Maatschappelijke Opvang):* <https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies>
  - *GGZ:* <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl/>
  - *Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGZ:* <http://www.kwaliteitsontwikkelingggz.nl/>
- 13 De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan het **gedachtegoed van 'herstel'** in de ondersteuning en **het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, het behouden daarvan of vertragen van de achteruitgang daarin**. NB: Ook in de nachtopvang is het belangrijk dat er actief aandacht is voor het persoonlijke verhaal van de cliënt en ruimte om het gesprek

hierover te voeren, zoals past bij van het gedachtegoed van herstel.

- 14 De organisatie draagt met **zorginnovatie** aantoonbaar bij aan de **doelen van de Wmo** gericht op het vergroten van de **zelfredzaamheid en participatie**.
- 15 De ondersteuning wordt uitgevoerd door **deskundige medewerkers (betaald en onbetaald)**. De benodigde deskundigheid is **vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm**. De organisatie zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van **professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers**.
- 16 De organisatie toont aan dat de cliënt **integrale ondersteuning ontvangt**. Er is aandacht voor alle **leefgebieden**, waaronder: wonen, werk, dagbesteding, inkomen, sociale en maatschappelijke participatie, psychische en fysieke gezondheid, leefstijl, hobby's, vrije tijd, het sociale netwerk, veiligheid en justitie. Met de cliënt zijn **op alle voor hem/haar relevante leefgebieden doelen bepaald en afspraken gemaakt**. De doelen en afspraken zijn vastgelegd in het cliëntplan.

**Uitzondering maatschappelijke opvang** - 'cliënten die kortdurend verblijven in de nachtopvang'. Het vastleggen van doelen in een cliëntplan is niet van toepassing op cliënten die kortdurend verblijven in de nachtopvang. Voor deze doelgroep wijzigt de laatste zin in: 'de afspraken met de cliënt zijn vastgelegd'.

#### Specifieke kwaliteitseisen nachtopvang en crisisopvang

- 17 De activiteiten van de professionals zijn aantoonbaar gericht op het bereiken van **rust en veiligheid** van de cliënt / het cliëntstelsel en van de omgeving waarin de cliënt zich bevindt.  
*NB1 'Rust' betekent hier: gedurende de eerste periode van opvang op adem komen. Als die rust gevonden is, dan kan de cliënt werken aan 'regelzaken' en vervolgstappen. De tijd die het kost om voldoende 'rust' te hebben om vervolgstappen te zetten verschilt per cliënt.*  
*NB2 'Veiligheid' kent verschillende aspecten:*
1. Het betreft veiligheid van cliënten en hun kinderen, maar ook van medewerkers van opvangorganisaties.
  2. Het betreft feitelijke onveiligheid (gebeurtenissen) én de beleving van onveiligheid door cliënten en medewerkers (gevoelens).
  3. Veiligheid heeft harde kanten (feitelijke incidenten en fysieke veiligheid, met bijbehorende maatregelen, zoals een anoniem of geheim adres, cameratoezicht en sleutelbeleid) en zachte kanten (gevoelens van (on)veiligheid, interactie tussen cliënten en medewerkers).

Bron: kwaliteitsdocument Opvang slachtoffers van huiselijk geweld.

- 18 Bij uitstroom zijn afspraken gemaakt met:
- de **cliënt/het cliëntstelsel** over **passend vervolgonderdak in een passende woonomgeving**
  - over de **mogelijkheden** die de cliënt heeft **in het geval van terugval**.

Deze afspraken zijn vastgelegd in het cliëntplan.

#### Specifieke kwaliteitseisen kinderen en gezinnen in de crisisopvang

- 19 In het cliëntplan zijn **afspraken en doelen vastgelegd met het hele gezin en voor de individuele leden van het gezin**. In het

cliëntplan is ook de niet meegekomen de ouder/gezaghebber opgenomen.

- 20 De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de **ondersteuning aan kinderen**. *Ter inspiratie: Effectieve ondersteuning aan kinderen in de opvang, om duurzame verandering tot stand te brengen richt zich (naast systeemgerichte ondersteuning aan ouders) op de zes pijlers voor hulp aan kinderen:*
- *Veiligheid*
  - *Stabiliteit & Continuïteit*
  - *Hechting*
  - *Psycho-educatie*
  - *Traumaverwerking & Herstel*
  - *Toekomst*

*Bron: 'Veilige Toekomst. Doen wat nodig is voor kinderen in de opvang' van de Werkgroep Veilige Toekomst, Stichting Kinderpostzegels Nederland en Federatie Opvang (oktober 2015).*

- 21 Voordat een gezin uitstroomt is de **veiligheidssituatie van de kinderen bij vervolg/uitstroom** in kaart gebracht en vastgelegd in het cliëntplan.
- 22 De organisatie draagt zorgt voor voldoende medewerkers die **professioneel en deskundig kunnen handelen op het gebied van de ondersteuning aan kinderen**. Hierbij wordt hulp georganiseerd voor kinderen die getuige zijn geweest van geweld en is er aandacht voor de **sociale en emotionele ontwikkeling van kinderen**. *Tip: Denk aan het doorbreken van intergenerationele overdracht van huiselijk geweld en armoede.*

### *Specifieke kwaliteitseisen jongeren in de opvang*

- 23 De ondersteuning is aantoonbaar gericht op het toeleiden van jongeren naar onderwijs, het behalen van een startkwalificatie en/of dagbesteding en/of werk.
- 24 De organisatie heeft aantoonbaar voldoende medewerkers die ervaren, professioneel en deskundig handelen in de ondersteuning aan jongeren. *Tip: Denk bij deskundigheid aan expertise op het van groepsdynamica bij jongere. Of kijk eens naar de methodiek Houvast: <http://www.opvang.nl/site/item/houvast>.*

### **Vakmanschap**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere drie thema's te vinden).

### **Samenwerking Randvoorwaarden**

#### *Basis kwaliteitseisen*

- 25 De organisatie toont aan dat de organisatie een bijdrage levert aan **integrale werkwijze binnen de organisatie** en aan **een integrale aanpak in de keten** ten behoeve van het bereiken van de doel(en) van de cliënt en de continuïteit van de ondersteuning, waarbij in ieder geval ingegaan wordt op:
- *(warme) overdracht en gegevensuitwisseling*
  - *regie en coördinatie op ondersteuning*
  - *afstemming van activiteiten in de ondersteuning*
  - *op- en afschalen van ondersteuning*
  - *start van ondersteuning*

- beëindiging van ondersteuning - schorsen / opschorten van de ondersteuning
- uitplaatsen of weigeren van een cliënt
- afspraken over verantwoordelijkheden voor vervolgsbegeleiding, ook bij uitplaatsing of opschorting
- evalueren en verbeteren van ketensamenwerking.

NB. De keten van zorg en ondersteuning bestaat naast professionele organisaties en hulpverleners ook uit het informele netwerk van de cliënt. Bij een integrale aanpak speelt het netwerk van de cliënt een belangrijke rol!

### Organisatie

## Client centraal

### Basis kwaliteitseisen

- 26 De organisatie **meet (periodiek) de individuele cliëntervaringen**. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfssituatie en ervaren regie en keuzevrijheid. **De organisatie voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.**
- 27 De organisatie toont aan op welke wijze zij zoveel mogelijk werkt met vast contactpersonen voor de cliënt voor de duur van het traject (professioneel of ervaringsdeskundige). **Tip:** *Cliënten zijn ernstig geschaad in hun vertrouwen. Een vast contactpersoon ondersteunt herstel. Om sneller aan herstel te werken is het aan te bevelen om:*
- *Cliënten zelf een contactpersoon te laten kiezen. Het hebben van een vast contactpersoon, waarbij sprake is van een vertrouwensrelatie, is essentieel in de ondersteuning. Vanuit het principe van regie bij de cliënt en voor een goede klik tussen*

*contactpersoon en cliënt, is het wenselijk dat de cliënt zelf zijn/haar contactpersoon mag kiezen. Dit maakt vervolgstappen beter en sneller mogelijk. Maakt de cliënt geen keuze? Dan wordt een contactpersoon toegewezen. - Cliënten laten zich sneller verleiden tot ondersteuning als hij/zij iemand heeft die eenzelfde ervaring heeft gehad (ervaringsdeskundige) en als deze persoon zich ook openstelt tegenover de cliënt over zijn /haar ervaringen.*

## Randvoorwaarden

### Basis kwaliteitseisen

- 28 De organisatie toont aan op welke, voor de cliënt toegankelijke wijze, zij de (potentiële) cliënt **informeert over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de organisatie en het ondersteuningsaanbod.**

#### *Ter inspiratie*

*Toegankelijkheid informatie: De wijze waarop de informatie toegankelijk is gemaakt voor de cliënten kan verschillen, omdat de cliëntgroepen ook verschillen. Zo kan het goed passen op de informatie rechtstreeks aan de cliënt te verstrekken of past het doelgroep beter om bijvoorbeeld huisregels zichtbaar aan de muur te hangen. Voer het gesprek met de organisatie op welke wijze zij overwegingen maken om informatie toegankelijk te maken voor hun cliënten.*

*Rechten en plichten van de cliënt: In 2015 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ingevoerd. Deze is van toepassing op de Wlz en Zvw en niet op de Wmo 2015. Deze wet bevat wel elementen die gebruikt kunnen worden voor het gesprek tussen zorgorganisaties en gemeenten waar het gaat om de rechten en plichten van de cliënt. De belangrijkste punten zijn:*



- *De cliënt heeft recht op informatie over de ondersteuning, de risico's en mogelijke alternatieven en over de (bescherming van) persoonlijke en medische gegevens / privacy*
  - *Incidenten die betrekking hebben op de cliënt moeten aan de cliënt gemeld worden en opgenomen in het dossier.*
  - *Zorgaanbieders moeten de referenties checken van nieuwe zorgverleners die bij hen in dienst komen.*
  - *Er is een veilige omgeving voor het melden en evalueren van incidenten door zorgverleners*
  - *Klachten worden transparant en informeel afgehandeld met behulp van een klachtenfunctionaris.*
  - *Er komt een onafhankelijke geschilleninstantie die bindende uitspraken doet en schadevergoeding kan toekennen.*
  - *Ontslag wegens ernstig disfunctioneren van een zorgverlener moet worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).*
- 29 De organisatie toont aan op welke wijze zij **cliënten betrekt bij en invloed geeft op organisatievraagstukken**, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid.
- 30 De organisatie toont aan dat de organisatie **beleid heeft over de inzet van personeel** (inclusief vrijwilligers).  
*Ter inspiratie - Personeelsbeleid: Onder personeelsbeleid vallen veel thema's. Bijvoorbeeld over:*
- *persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers*
  - *investeren in tevreden en gemotiveerde medewerkers, het meten van medewerkerstevredenheid en op basis daarvan verbeteringen doorvoeren*

- *omgangsvormen, (goede) werkrelatie en arbeidsomstandigheden (een gezonde en veilige werk- omgeving voor medewerkers)*
  - *deskundigheidsbevordering en aansturing van vrijwilligers*
  - *ziekteverzuim*
  - *bewust omgaan met verhouding vast en flexibel personeel*
  - *strategisch personeelsbeleid ten aanzien van de in-, door- en uitstroom van medewerkers.*
- 31 De organisatie toont aan op welke wijze zij de **continuïteit in de ondersteuning borgt**.

De organisatie toont aan dat ze een **werkend kwaliteitssysteem** heeft.

*Ter inspiratie: Een werkend kwaliteitssysteem is er op gericht de ondersteuning aan de cliënt te verbeteren. De kernelementen zijn dat de organisatie kwaliteitsbeleid of kwaliteitsplannen heeft, dat zij de kwaliteit toetst met behulp van bijvoorbeeld interne audits en tevredenheidsonderzoeken en op basis van de uitkomsten verbeteringen doorvoert (met verbeterplannen).*

- 32 De organisatie toont aan dat ze werkt met een **veiligheidsmanagementsysteem**.  
Ter inspiratie – Veiligheidsmanagementsysteem (VMS): Met een VMS kunnen organisaties continu risico's signaleren, verbeteringen doorvoeren en beleid vastleggen, evalueren en aanpassen. Een VMS bestaat uit 6 basiselementen:
- **Beleid:** het formuleren van een veiligheidsbeleid en strategie;
  - **Cultuur:** het creëren van een veilige cultuur;

- PRI (prospectieve risicoanalyse): inzichten in risicovolle processen;
- VIM: het veilig incidenten melden;
- Continu verbeteren: het blijvend verbeteren van de (patiënt-/cliënt)veiligheid.
- Patiënten-/cliëntenparticipatie: het betrekken van patiënten en cliënten bij veiligheidsbeleid en -strategie.

Bron: GGZ Nederland (documenten op te vragen van het voormalige patiëntveiligheidsprogramma 'veilige zorg ieders zorg').

- 33 De organisatie **meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident** (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) **aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.**

Ter inspiratie – *melden van calamiteiten (en ernstige incidenten). Hou de 4p's in gedachten om te bepalen welke calamiteiten (en ernstige incidenten) gemeld moeten worden:*

1. *Personen: calamiteiten hebben gevolgen voor de slachtoffers en hun directe omgeving. Bijvoorbeeld: er is sprake geweest van fysiek geweld tussen cliënten*
2. *Politiek: de kans is aanwezig dat de gemeenteraad (de 'politiek') het college van B&W zal vragen nadere uitleg te geven of ter verantwoording zal roepen. Bijvoorbeeld: brandstichting in een woning*
3. *Pers/publiciteit: de kans is aanwezig dat de pers aandacht aan de calamiteit geeft, hoe klein de calamiteit ook is. De betrokkenen dienen daarom op de hoogte gebracht te worden om voorbereid te zijn op persvragen en om maatschappelijke onrust te kunnen voorkomen. Bijvoorbeeld: ruzie met buurtgenoten*

4. *Personeel: als personeel van een Wmo-aanbieder vanuit de uitoefening van hun taak (het werken met cliënten en hun naasten) betrokken is bij een calamiteit. Bijvoorbeeld een medewerker die misbruik maakt van een cliënt.*

*En bij twijfel geldt: meld!*

- 34 De organisatie **meldt** bij de gemeente **lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie van de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW.**
- 35 De organisatie toont aan wat haar **bijdrage is aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid** van de eten om ervoor te zorgen dat er **geen mensen op straat slapen.**
- 36 De organisatie **voert een deugdelijke administratie en goede registratie**, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- 37 De organisatie **geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen.** Voorbeelden van relevante wet- en regelgeving zijn (niet uitputtend):
- Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg voor langdurende zorg en verblijf AWBZ en Wmo of "kwaliteitskader gehandicaptenzorg"
  - (ingeschreven in het) AGB-register
  - Arbowet
  - Beroepscode van de verschillende beroepsgroepen (GGZ/zorg en welzijn)
  - Bouwbesluit

- Convenant landelijke toegankelijkheid
- Governance code
- Burgerlijk Wetboek Boek 2, titel 9 (jaarverantwoording)
- Landelijk gestelde huisvestingseisen zorgvoorzieningen
- Handreiking Landelijke toegang in de maatschappelijke opvang
- Lokale gemeentelijke ruimtelijke en veiligheidseisen
- Meldcode
- Milieuwetgeving
- Norm medische en farmaceutische zorg mo/vo
- Participatiewet
- Tabakswet
- Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg betreffende gemeente
- Warenwetbesluit Bereiding en behandeling van levensmiddelen
- Warenwetbesluit hygiëne van levensmiddelen
- Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG)
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)
- Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-z)
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg)
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)
- Wet Verbetering Poortwachter

#### Specifieke kwaliteitseisen nachtopvang en crisisopvang

- 38 De organisatie is **24 uur per dag bereikbaar** en is **toegankelijk voor de aanmeldingen door alle aangewezen verwijzers**.
- 39 De organisatie heeft **aparte slaapfaciliteiten voor vrouwen en mannen**.

#### Specifieke kwaliteitseisen kinderen en gezinnen in de crisisopvang

- 40 De organisatie maakt **afspraken met Veilig Thuis organisaties** over het doen van meldingen bij onveiligheid van kinderen die wel/niet meekomen naar de opvang.
- 41 De organisatie toont aan dat zij **een veilige en kindvriendelijke ruimte, locatie en omgeving** heeft.  
*Tip: In het boekje Veilige Toekomst. Doen wat nodig is voor kinderen in de opvang' staat een concrete uitwerking van een kindvriendelijke organisatie.*
- 42 De organisatie toont aan dat gezinnen met kinderen **niet in de dag- en nachtopvang worden opgevangen**.  
NB. Het toewijzen van voorzieningen behoort niet altijd tot de activiteiten van de zorgorganisatie, omdat de gemeenten in sommige gevallen de toewijzing doet.

#### Specifieke kwaliteitseisen jongeren in de opvang

- 43 De organisatie toont aan welke afspraken de organisatie heeft met ketenpartners om jongeren (**onafhankelijke en onvoorwaardelijke**) **cliëntondersteuning** te bieden gedurende én na de opvang (bij doorverwijzing), zodat **herstel, nazorg en vervolgondersteuning geborgd zijn**. NB: Het betreft hier niet de cliëntondersteuning van de gemeente. Jongeren hebben

behoefte aan een 'onvoorwaardelijke vriend', tijdens de opvang, maar ook gedurende het gehele traject. 'Koud doorverwijzen', waarbij het de ervaring is dat jongeren 'verdwijnen' wordt op deze manier voorkomen. De organisatie kan bijvoorbeeld afspraken maken met organisaties van cliëntvertegenwoordigers.

## 2 Werken aan veiligheid voor lokale (wijk)teams en gemeenten (2019)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Het kwaliteitskader 'Werken aan Veiligheid voor lokale (wijk)teams en gemeenten' van de Vereniging Nederlandse Gemeenten heeft als doel gemeenten te ondersteunen bij het inrichten en versterken van hun lokale (wijk)teams zodat deze kindermishandeling en huiselijk geweld eerder en beter in beeld krijgen en het geweld kunnen stoppen en duurzaam kunnen oplossen. Het kwaliteitskader richt zich daarmee op gemeenten in hun opdrachtgevende verantwoordelijkheid naar lokale (wijk)teams en hun daarmee verband houdende regierol en rol als inkoper of uitvoerder, zodat gemeenten de kwaliteit van de aanpak van onveiligheid in gezinnen en huishoudens op een voldoende niveau kan borgen. Bij de inkoop van/subsidievoorwaarden voor dienstverlening door lokale (wijk)teams - en andere vormen zoals SAVE-teams, expertise teams en Centra voor Jeugd en Gezin – kunt u als gemeente verwijzen naar dit kwaliteitskader. Ook kunt u expliciet ontwikkelopgaven voor lokale (wijk)teams opnemen in uw documenten. In het kwaliteitskader is aandacht voor de gemeente als een van de partijen; beschreven is wat de gemeente zelf als opdrachtgever kan doen om kwaliteit te verbeteren. Dat betekent dat u voorafgaand aan inkoop (met het veld) nadenkt over richting (visie/beleid), inrichting (hoe te organiseren) en verrichting (wat u verwacht van lokale teams).

### Korte toelichting, thema en jaartal

Het Toezicht Sociaal Domein signaleert dat de lokale (wijk)teams in een aantal gemeenten al voldoende invulling geven aan hun taken op gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling. In andere gemeenten gaat dit nog niet goed genoeg. In die gevallen zijn de lokale (wijk)teams (nog) niet voldoende toegerust op de rollen, taken en verantwoordelijkheden in het kader van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Een van de redenen hiervoor is dat lang niet alle gemeenten voldoende zicht hebben op de kwaliteitsvereisten die zij moeten en kunnen stellen aan de lokale (wijk) teams om de cirkel van geweld in gezinnen en huishoudens te doorbreken. Ook spreekt nog niet voor zich hoe die kwaliteitsvereisten te vertalen naar keuzen in de taakverdeling vanuit de regierol van gemeenten en wat daarvoor ingericht moet zijn. Om gemeenten in staat te stellen te bepalen of hun lokale (wijk)teams voldoende zijn ingericht om te komen tot een effectieve signalering en aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en te bepalen waar dit versterking behoeft, heeft de VNG, ondersteund door het programma Geweld hoort nergens thuis, dit kwaliteitskader ontwikkeld.

Dit kwaliteitskader heeft als doel gemeenten te ondersteunen in het inrichten en versterken van hun lokale (wijk)teams zodat deze kindermishandeling en huiselijk geweld eerder en beter in beeld krijgen en het geweld kunnen stoppen en duurzaam kunnen oplossen. Het kwaliteitskader richt zich daarmee op gemeenten in hun opdrachtgevende verantwoordelijkheid naar lokale (wijk)teams en hun daarmee verband houdende regierol en rol als inkoper of uitvoerder, zodat gemeenten de kwaliteit van de aanpak van onveiligheid in gezinnen en huishoudens op een voldoende niveau kan borgen.

Het kader is in 2019 gepubliceerd.

### Hoe tot stand gekomen

Dit kwaliteitskader is gebaseerd op opbrengsten van vier bijeenkomsten waaraan vertegenwoordigers van onder andere gemeenten, Veilig Thuis-organisaties, wijkteams en andere vormen van de lokale infrastructuur hebben deelgenomen. Ook zijn (concept)versies van dit kwaliteitskader voorgelegd aan onder andere de regionaal projectleiders GHNT, het kernteam GHNT, het landelijk netwerk Zorg-Straf, de Associatie van wijkteams, de stuurgroep van het Programma Zorg voor de Jeugd en de stuurgroep van het programma GHNT. Het resultaat is afgestemd met het Landelijk Netwerk Veilig Thuis, het ambtelijk overleg centrumgemeenten Vrouwenopvang en het wethouders overleg BW/MO en VO/HG. Het kwaliteitskader is op 21 november 2019 vastgesteld door de Commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs en de Commissie Bestuur en Veiligheid van de VNG. Het kwaliteitskader en de zelfscan zijn geldig tot en met december 2021 tenzij er op een eerder moment uit de toepassing is gebleken dat aanpassingen nodig zijn. Het kwaliteitskader wordt tweejaarlijks geactualiseerd door de commissie Zorg Jeugd en Onderwijs met ondersteuning vanuit het VNG-bureau. Zonder actualisatie vervalt het kwaliteitskader per 31 december 2021. Daarnaast zal over twee jaar geëvalueerd worden of de zelfscan nog noodzakelijk is.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Na een duiding van taken en verantwoordelijkheden van partijen bij huiselijk geweld en kindermishandeling komen tien kwaliteitseisen verdeeld over vijf thema's aan de orde. Deze thema's worden steeds geïntroduceerd.

- Visie en opdracht lokale (wijk)teams
- Signaleren en bespreekbaar maken
- Zicht op veiligheid
- Directe veiligheid, stabiele veiligheid en herstel van de gevolgen

- Samenwerkingsafspraken lokale (wijk)teams en Veilig Thuis.

### Dienstverlening

#### *Visie en opdracht (kwaliteitseisen gericht op de gemeente zelf)*

1. Formuleer, op basis van de visie 'gefaseerde ketenzorg', een integrale gemeentelijke visie (o.a. Wmo, jeugd, WP&I, gezondheidszorg en veiligheid) op de inrichting van de lokale (wijk)teams voor de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling waarin het perspectief op veiligheid is opgenomen. Hiermee wordt er voor gezorgd dat de verschillende partners met het gezin en onderling dezelfde taal spreken als het gaat om het herstellen en borgen van veiligheid in gezinnen/huishoudens.
2. Expliciteer hoe de lokale (wijk)teams zijn ingericht en wie welke opdracht (en expertise) heeft als het gaat om het oppakken van zaken waarin huiselijk geweld en kindermishandeling spelen en het waarborgen van veiligheid in het betreffende gezin/huishouden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan (wijk)teams, gebiedsteams, SAVE-teams, expertise teams, regieteams, experts huiselijk geweld, teams huiselijk geweld, CJG's, etc.

Beide kunnen worden opgenomen in de regiovisie huiselijk geweld en kindermishandeling. In de re-giovisie kan ook worden beschreven hoe de lokale (wijk)teams samenwerken met andere organisaties die een rol hebben in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling (onder andere huisartsen, justitiële organisaties, Veilig Thuis, enz).

### Zicht op veiligheid

3. Zorg er voor dat die professionals in de lokale (wijk)teams aan wie Veilig Thuis gezinnen/huishoudens overdraagt, een actueel beeld hebben van de veiligheid van alle leden van het gezin/ huishouden en hiertoe contact houden met alle leden van het gezin/huishouden en met andere betrokken professionals bij het gezin/huishouden.

### Directe veiligheid, stabiele veiligheid en herstel van de gevolgen

4. Zorg er voor dat het lokale (wijk)team met betrekking tot de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling:
  - a. daadwerkelijk werkt conform het gedachtengoed van 1Gezin1Plan1Regisseur
  - b. werkt op basis van een gedeelde visie op veiligheid
  - c. werkt met een en hetzelfde instrument om een veiligheidsbeoordeling te maken voor het gezin/ huishouden en op de hoogte is van welke instrumenten andere professionals/organisaties gebruiken om een veiligheidsbeoordeling te maken en hoe deze zich verhouden tot het eigen instrument
  - d. in staat is (casus)regie te voeren in een gezin totdat stabiele veiligheid is bereikt
  - e. traumasensitief werkt.
5. Zorg er voor dat er voldoende (variatie in) gespecialiseerd hulpaanbod beschikbaar is binnen de gemeente (en/of (boven)regionaal), voor slachtoffers, plegers en kinderen, gericht op het onmiddellijk stoppen van het geweld, op het wegnemen van risicofactoren voor huiselijk geweld en kindermishandeling en

op herstel van de gevolgen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

### Vakmanschap

#### Signaleren en bespreekbaar maken

6. Zorg er voor dat alle professionals in de lokale (wijk)teams:
  - a. in staat zijn te werken met de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling
  - b. in staat zijn geweld te kunnen signaleren, inclusief specifieke geweldsvormen (onder andere seksueel geweld, schadelijke traditionele praktijken, ouderenmishandeling), risicofactoren en specifieke risicogroepen (onder andere ouders met GGZ-problematiek, LVB)
  - c. toegang hebben tot aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling
  - d. in staat zijn geweld te bespreken met alle betrokkenen (kinderen en volwassenen, waaronder ook ouderen)
  - e. in staat zijn systeemgericht te werken.

#### Directe veiligheid, stabiele veiligheid en herstel van de gevolgen

7. Zorg er voor dat die professionals in de lokale (wijk)teams aan wie Veilig Thuis gezinnen/ huishoudens overdraagt, beschikken over:
  - a. een basiskennis van geweldsdynamiek en risicofactoren (incl. patroonherkenning)
  - b. een basiskennis van alle specifieke geweldsvormen (onder andere seksueel geweld, schadelijke traditionele praktijken, ouderenmishandeling), risicofactoren en specifieke risicogroepen (onder andere ouders met GGZ-problematiek, LVB)

- c. een basiskennis op het gebied van de problematiek en risicofactoren die vaak samenhangen met huiselijk geweld en kindermishandeling, o.a. LVB-, GGZ- en verslavingsproblematiek
  - d. mogelijkheden om GGZ-professionals te consulteren bij GGZ-, verslavings- of LVB-problematiek (bijvoorbeeld via een GGZ- of FACT-team)
  - e. basiskennis van familie- en jeugdrecht (met name gezag en erkenning)
  - f. kennis van hoe de samenwerking tussen hen en Veilig Thuis verloopt en wat zij daarin van Veilig Thuis mogen verwachten.
8. Zorg er voor dat die professionals in de lokale (wijk)teams aan wie Veilig Thuis gezinnen/ huishoudens overdraagt, in staat zijn:
- a. een veiligheidsbeoordeling te maken van het gezin/huishouden
  - b. veiligheidsplannen op te stellen, de door Veilig Thuis geformuleerde veiligheidsvoorwaarden hierin te vertalen, en het veiligheidsplan uit te voeren
  - c. geweld te bespreken met alle betrokkenen (kinderen en volwassenen, waaronder ook ouderen)
  - d. outreachend aan te sluiten bij gezinnen/huishoudens en te ondersteunen bij de formulering van de hulpvraag
  - e. regie te voeren op het opstellen en uitvoeren van hulpverlenings- en herstelplannen
  - f. de sociale steunstructuur van het gezin/huishouden te betrekken en te steunen in het zorgen voor acute veiligheid en het wegnemen van de oorzaken van onveiligheid
  - g. tijdig systeemgerichte (gespecialiseerde) hulpverlening in te zetten (of toe te leiden) voor alle leden van het gezin/huishouden op het gebied van de problematiek die vaak (direct of indirect) samenhangt met huiselijk geweld en kindermishandeling, o.a.

- LVB-, GGZ- en verslavingsproblematiek, maar ook huisvesting en inkomen
- h. tijdig systeemgerichte (gespecialiseerde) hulp in te zetten (of toe te leiden) voor alle leden van het gezin/huishouden, om te herstellen van de gevolgen van het geweld (bijvoorbeeld traumabehandeling)
- i. contact te houden met alle betrokken professionals bij het gezin/huishouden (o.a. huisarts, school/kinderopvang, politie, GGZ, verslavingszorg, vrouwenopvang, CSG, GI, RvdK, Reclassering etc.)
- j. gezinnen/huishoudens te ondersteunen in het voeren van regie op de uitvoering van een veiligheids-, hulpverlenings- en herstelplan (ook wel (casus)regie genoemd).

### Samenwerking

#### *Samenwerkingsafspraken lokale (wijk)teams en Veilig Thuis*

9. Zorg dat Veilig Thuis en de lokale (wijk)teams samenwerkingsafspraken maken. Deze samenwerkingsafspraken bevatten in ieder geval afspraken over:
- a. Het informeren van direct betrokkenen over de melding bij Veilig Thuis en de overdracht door Veilig Thuis aan de lokale (wijk)teams (onder andere wie informeert de direct betrokkenen en wanneer)
  - b. De rolverdeling tussen betrokken professionals van Veilig Thuis en lokale (wijk)teams (onder andere wie stelt het veiligheidsplan op, wie informeert direct betrokkene)
  - c. De manier waarop zaken door Veilig Thuis worden overgedragen aan de lokale (wijk)teams (onder andere moment van overdracht van de verantwoordelijkheid van het zicht op veiligheid, wijze van overdracht, informatie die wordt overgedragen door Veilig Thuis,



kwaliteit van de veiligheidsbeoordeling en veiligheidsvoorwaarden van Veilig Thuis, wijze van monitoring door Veilig Thuis).

- d. Wanneer en hoe de lokale (wijk)teams bij nieuwe zorgen over het gezin/huishouden tijdens de monitoringsperiode van Veilig Thuis, contact opneemt met Veilig Thuis.
- e. Welke (zoveel mogelijk) erkende methodes en instrumenten door professionals van de lokale (wijk) teams en Veilig Thuis worden gebruikt om in beeld te brengen wat er aan de hand is en wat er nodig is (op alle leefgebieden). Hierbij gaat het vooral om eenduidigheid in taal en afstemming van de inhoud.
- f. Welke stappen er door wie worden gezet op het moment dat de bij een gezin/huishouden betrokken medewerkers van Veilig Thuis en van de lokale (wijk)teams niet tot overeenstemming komen, waardoor samenwerking en voortgang (dreigen te) stagneren
- g. Hoe casuïstiek met elkaar wordt geëvalueerd zodat gezamenlijk wordt geleerd.

### Organisatie

#### *Zicht op veiligheid*

10. Zorg ervoor dat de lokale (wijk)teams beschikken over voldoende capaciteit om zicht op de veiligheid te houden in die gezinnen en huishoudens die door Veilig Thuis worden overgedragen.

### 3 Kwaliteitskader JeugdzorgPlus 2.0 (2019)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Naar het 'Kwaliteitskader JeugdzorgPlus 2.0' kan de gemeente verwijzen wanneer zij hulp aan jeugdigen inkoop waarvoor de rechter een machtiging 'gesloten jeugdhulp' heeft afgegeven. In het kader wordt nauw aangesloten bij de kwaliteitsnormen die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) hanteert bij het toezicht op het realiseren van verantwoorde zorg door JeugdzorgPlus instellingen. Per kwaliteitsnorm is aangegeven 'wanneer het goed is' en 'waarom het belangrijk is'. Ook is te lezen 'waaraan je dat kunt zien'. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen wat bij de aanbieders/ organisatie en wat bij de professional ligt. Er worden veel gedragselementen voor professionals benoemd, maar het aspect van 'passende kennis bij professionals' komt niet naar voren. Wel wordt verwezen naar het werken volgens professionele standaarden, zoals bijvoorbeeld te vinden op [www.richtlijnenjeugdhulp.nl](http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl).

#### Korte toelichting; thema en jaartal

JeugdzorgPlus instellingen behandelen jeugdigen waarvoor de rechter een machtiging 'gesloten jeugdhulp' heeft afgegeven. De kwaliteitsnormen in dit kader worden gebruikt bij het toezicht op het realiseren van verantwoorde zorg door de instellingen JeugdzorgPlus. Om er voor te zorgen dat alle instellingen JeugdzorgPlus - ongeacht hun visie of verschijningsvorm - aan de criteria en indicatoren die in dit kwaliteitskader opgesteld zijn kunnen voldoen, is gekozen voor een dekkende set van kwaliteitseisen. De instellingen kunnen dit kader zelf aanvullen met een

aantal criteria en indicatoren, die zij vanuit hun visie en werkwijze belangrijk vinden. Naast dit kwaliteitskader en de registratieplicht dienen de instellingen JeugdzorgPlus en de professionals ook te voldoen aan de kwaliteitseisen die opgenomen zijn in:

- De Jeugdwet
- Besluit Jeugdwet
- HKZ-certificatie Jeugdzorg
- Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg
- Kwaliteitskader Jeugd en beroepsregistratie:  
Jeugdhulpaanbieders moeten zich volgens de Jeugdwet houden aan de norm van verantwoorde werktoedeling. Dat houdt onder andere in dat aanbieders voor bepaalde verantwoordelijkheden en taken geregistreerde professionals moeten inzetten. Welke verantwoordelijkheden en taken dat zijn, is uitgewerkt in het Kwaliteitskader Jeugd. Beroepsgeregistreerde professionals dienen hun vak bij te houden en te handelen volgens hun eigen beroepsethische normen. Dit wordt geborgd doordat zij zich (her)registreren in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of het BIG-register. Door de binding aan tuchtrecht kan het handelen van professionals getoetst worden.

•  
Versie 2.0 is in maart 2019 door het bestuur Jeugdzorg Nederland vastgesteld.

#### Hoe tot stand gekomen

In 2008 zijn op verzoek van de minister voor Jeugd en Gezin kwaliteitsnormen uitgewerkt voor de instellingen van gesloten jeugdzorg. Deze kwaliteitsnormen gaven een nadere invulling aan het begrip 'verantwoorde zorg'. Voor de instellingen JeugdzorgPlus waren deze kwaliteitsnormen in samenhang met het door hen vastgestelde

Streefbeeld JeugdzorgPlus1 richtinggevend voor de ontwikkeling van de kwaliteit van de zorg aan jeugdigen in een gesloten setting.

In de afgelopen 10 jaar is er een aantal ontwikkelingen geweest, die het updaten van de kwaliteitsnormen JeugdzorgPlus noodzakelijk maakten. De afgelopen jaren zijn de visies van JeugdzorgPlus instellingen van elkaar gaan verschillen afhankelijk van de regio's waarin zij werkzaam zijn. Wat de instellingen met elkaar gemeen hebben is dat zij met onderwijs en lokale partners kwetsbare jeugdigen ondersteunen bij het werken aan het opgestelde toekomstperspectief. De opgestelde kwaliteitsnormen worden gebruikt bij het (*inspectie*) toezicht op het realiseren van verantwoorde zorg door de instellingen JeugdzorgPlus.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Bij de opbouw is van dit kader is optimaal aangesloten op het Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd, Gesloten Jeugdhulp, zoals deze is opgesteld door de Inspectie Jeugdzorg begin 2017. Het beeld van de instellingen JeugdzorgPlus is hieraan toegevoegd.

Het kader bestaat uit zeven thema's:

1. Uitvoering hulp: jeugdigen krijgen de hulp die zij nodig hebben om zich onbedreigd te kunnen ontwikkelen en te kunnen leren.
2. Uitvoering ketenhulp: jeugdigen krijgen ketenhulp, die gericht is op hun toekomstperspectief.
3. Uitvoering doorlopend en geïntegreerd dagprogramma: jeugdigen volgen iedere dag een geïntegreerd programma.
4. Veiligheid: jeugdigen worden beschermd tegen gevaren die hun ontwikkeling bedreigen.
5. Gezond leer- en leefklimaat: jeugdigen verblijven in een aandachtvolle omgeving.

6. Cliëntenpositie: de aanbieder biedt jeugdigen en hun ouders voldoende mogelijkheden om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.
7. Bestuurlijke organisatie: de aanbieder voorziet in de voorwaarden om verantwoorde hulp te leveren.

Elk thema is uitgewerkt in een aantal criteria en per criterium is aangegeven waaraan je kunt zien dat er aan voldaan wordt. De thema's 'uitvoering ketenhulp' en 'uitvoering doorlopend en geïntegreerd dagprogramma' zijn thema's die niet in het toetsingskader van de inspectie opgenomen zijn.

Bij de vijf andere thema's zijn de criteria en indicatoren, zoals deze door de Inspectie uitgewerkt zijn, op een aantal punten aangescherpt en aangevuld door de instellingen JeugdzorgPlus. De teksten van de inspectie in de linker kolom zijn grotendeels intact gelaten, zodat duidelijk is dat dit kwaliteitskader geënt is op het toetsingskader van de inspectie. Een enkele keer is de tekst aangevuld.

### Dienstverlening

Thema 1. Uitvoering hulp: Jeugdigen krijgen de hulp die zij nodig hebben om zich onbedreigd te kunnen ontwikkelen en te kunnen leren.

*NB. Zie het kwaliteitskader voor een toelichting op waarom onderstaande punten belangrijk zijn.*

### Professionals bieden passende hulp

Waarom kun je dat zien?

- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingsstaken van de jeugdigen en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.
- Professionals bieden hulp die aansluit bij de achtergrond, eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdigen, hun ouders en hun netwerk.
- De aanbieder heeft een visie en werkwijze inzake geestelijke en medische verzorging.

#### Professionals werken volgens professionele standaarden

Waarom kun je dat zien?

- Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.
- Professionals werken doelgericht en planmatig.
- Professionals zetten de hulp tijdig in.
- Professionals nemen kernbeslissingen in multidisciplinair verband.

#### Professionals betrekken jeugdigen en hun ouders actief bij de hulp

Waarom kun je dat zien?

- Professionals werken met een plan dat met of in overleg met de jeugdigen en hun ouders is opgesteld.
- Professionals bieden de jeugdigen en hun ouders duidelijkheid over de doelen en uitvoering van de hulp.
- Professionals bejegenen de jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.
- Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk.

- Professionals maken duidelijke afspraken met ouders op welke wijze en met welke frequentie zij geïnformeerd worden over de ontwikkeling van de jeugdige

#### Professionals passen vrijheidsbepalende maatregelen verantwoord toe

Waarom kun je dat zien?

- Professionals werken met een plan dat met of in overleg met de jeugdigen en hun ouders is opgesteld.
- Professionals bieden de jeugdigen en hun ouders duidelijkheid over de doelen en uitvoering van de hulp.
- Professionals nemen in de plannen van de jeugdigen op welke vrijheidsbepalende maatregelen conform de Jeugdwet op hen toegepast kunnen worden en waar dit op gebaseerd is.
- Professionals passen vrijheidsbepalende maatregelen alleen toe na de instemming van een gedragswetenschapper.
- Professionals passen daar waar nodig passende vrijheidsbepalende maatregelen toe.
- Professionals gebruiken vrijheidsbepalende maatregelen conform de visie, de geldende instructies en procedures.
- Professionals zijn getraind in het voorkomen van alswel in het toepassen van vrijheidsbepalende maatregelen.
- Indien een vrijheidsbepalende maatregel wordt toegepast, dan wordt dit geëvalueerd met het team en de jeugdige, zodat een leerproces ontstaat.
- Professionals sluiten aan op de beleving van de jeugdige.

**Thema 3. Uitvoering doorlopend en geïntegreerd dagprogramma:**

Jeugdigen volgen iedere dag een geïntegreerd, ontwikkelingsgericht programma.

**Professionals bieden een doorlopend en geïntegreerd, ontwikkelingsgericht programma**

Waaraan kun je dat zien?

- De gezamenlijke visie op, en de inhoud van het doorlopende en geïntegreerde dagprogramma is door de aanbieder en de school vastgelegd in een beleidsdocument, en beschrijft hoe de doelen op onderwijs/werk/dagbesteding, wonen, vrije tijd en netwerk bereikt worden.
- Professionals van aanbieder en school bieden elke jeugdige een geïntegreerd en ontwikkelingsgericht doorlopend programma aan, gedurende 52 weken per jaar.
- Professionals stemmen het doorlopende en geïntegreerde dagprogramma samen met de jeugdige en zijn ouder(s) af op zijn/haar eigen ontwikkelingsperspectief, gericht op de vier leefgebieden onderwijs/werk/dagbesteding, wonen, vrije tijd en netwerk.

**Thema 4. Veiligheid:** Jeugdigen worden beschermd tegen gevaren die hun ontwikkeling bedreigen.

**Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen**

Waaraan kun je dat zien?

- Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van de jeugdigen.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in en beoordelen de risico's in multidisciplinair

verband (inclusief de (gezins)voogd, samen met de jeugdige en ouder(s).

- Professionals sturen op het voorkomen van risico's door aan te sluiten op de beleving van de jeugdige.

**Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen**

Waaraan kun je dat zien?

- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.
- Professionals bewaken samen met de jeugdige en ouder(s) de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.
- Professionals sturen op het voorkomen van risico's door aan te sluiten op de beleving van de jeugdige.
- Professionals treden bij acute onveiligheid actief op. Een dergelijke situatie wordt altijd geëvalueerd met het team, jeugdige, ouder(s) en (gezins)voogd, zodat een leerproces ontstaat.

**Thema 5. Gezond leer- en leefklimaat:** Jeugdigen verblijven in een aandachtvolle omgeving.

**De fysieke leer- en leefomgeving is van goede kwaliteit**

Waaraan kun je dat zien?

De fysieke leer- en leefomgeving is kindvriendelijk, schoon, passend en veilig.

**Het leer- en leefklimaat is passend bij de jeugdigen**

Waaraan kun je dat zien?

- Het leer- en leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de jeugdigen.

- De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen.
- Jeugdigen leiden een voor hen zo gewoon mogelijk leven, inclusief onderwijs en vrijetijdsbesteding.

### Vakmanschap

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere drie thema's te vinden).

### Samenwerking

Thema 2. Uitvoering ketenhulp: jeugdigen krijgen ketenhulp, die gericht is op hun toekomstperspectief.

### Professionals stemmen af met de bij de jeugdigen en hun ouders betrokken professionals van andere instanties waaronder de (gezins)voogd

Waarom kun je dat zien?

Professionals stemmen de hulp en het plan af met instanties betrokken voorafgaand, tijdens en na plaatsing in de JeugdzorgPlus.

Professionals ondersteunen de jeugdige gezamenlijk bij het toewerken naar het toekomstperspectief; ook in de voor- en nafase van het verblijf in JeugdzorgPlus.

Professionals van de instelling JeugdzorgPlus werken nauw samen met professionals van de betrokken domeinen om de jeugdige de benodigde ondersteuning te bieden.

Professionals dragen bij vertrek van de jeugdige relevante informatie over aan de instanties betrokken na uitstroom van de jeugdige. Met hen wordt besproken welke ondersteuning van de JeugdzorgPlus/onderwijs (voorlopig) nog nodig is.

### Organisatie

Thema 6. Cliëntenpositie: De aanbieder biedt jeugdigen en hun ouders voldoende mogelijkheden om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.

### De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen

- De aanbieder heeft een visie op jeugdigen- en ouderparticipatie.
- Op basis van deze visie is vorm gegeven aan de participatie van jeugdigen en hun ouders.
- De aanbieder onderneemt actie, indien de jeugdigen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de geboden hulp.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie

Thema 7 Bestuurlijke organisatie: De aanbieder voorziet in de voorwaarden om verantwoorde hulp te leveren.

### De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

Waarom kun je dat zien?

- De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.
- De aanbieder werkt datagestuurd: er is sprake van een leercyclus op basis van verzamelde data.

### **De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in**

Waarom kun je dat zien?

- De aanbieder werkt met geregistreerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van de hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit.
- De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.
- De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden en te reflecteren.

### **De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen**

Waarom kun je dat zien?

- De aanbieder beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag van personen die structureel contact hebben met de jeugdigen en hun ouders.
- De aanbieder werkt volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De aanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe op jeugdigen zonder rechterlijke machtiging gesloten jeugdhulp (of BOPZ), tenzij er sprake is van een noodsituatie.
- De aanbieder past geen vrijheidsontneming toe op jeugdigen zonder rechterlijke machtiging gesloten jeugdhulp (of BOPZ).
- De aanbieder voor gesloten jeugdhulp zorgt ervoor dat jeugdigen zonder rechterlijke machtiging gesloten jeugdhulp (of BOPZ) geen getuige zijn van de toepassing van zware vrijheidsbeperkende maatregelen bij jeugdigen met een rechterlijke machtiging, tenzij er sprake is van een noodsituatie.

## 4 Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg (2013)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Het is van groot belang dat jongeren die onder verantwoordelijkheid van de (lokale) overheid vallen niet van doen krijgen met seksueel misbruik. Bij de inkoop van alle jeugdhulp kunnen gemeenten verwijzen naar dit kwaliteitskader. Ook kan de gemeente de aanbieders vragen aan te geven op welke wijze zij hieraan voldoen dan wel waar zij in hun beleid en uitvoering specifiek aandacht voor hebben. In dit kader staat de organisatie centraal, de professional wordt niet rechtstreeks aangesproken. Wel is er ruime aandacht voor randvoorwaarden zoals leer- en werkprocessen.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Het Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg is beoogt seksueel misbruik in de jeugdzorg terug te dringen en een gezonde seksuele ontwikkeling van jeugdigen te bevorderen. Daarbij volgt het kader de aanbevelingen van de Commissie-Samson (2012), voor zover deze zijn overgenomen door Jeugdzorg Nederland.

Het kader is op alle jeugdzorgorganisaties van toepassing en beperkt zich (dus) niet tot residentiële jeugdzorg en pleegzorg en evenmin uitsluitend tot het gedwongen kader. Ook voor andere hulpverleners, zoals de ambulante werkers die op verzoek van de ouders worden ingezet en voor gezinsvoogden en jeugdreclasserders, geldt immers dat de omgang met seksualiteit deel uitmaakt van de dagelijkse hulpverleningspraktijk.

Het kader is in 2013 gepubliceerd. Notabene: De acties die zijn opgenomen in het kader zouden volgens het document in 2014 gerealiseerd moeten zijn.

### Hoe tot stand gekomen

De ontwikkeling van dit kwaliteitskader is voorbereid door de brancheorganisatie Jeugdzorg Nederland, in samenspraak met bestuurders, managers en inhoudelijke experts uit de sector. Het Kwaliteitskader is uiteindelijk door de Commissie (Kwaliteitskader Voorkomen Seksueel Misbruik in de Jeugdzorg) vastgesteld, nadat enkele van de eerdere gesprekspartners (waaronder de Inspectie Jeugdzorg, de Taskforce Kindermishandeling en Seksueel Misbruik, de Kinderombudsman en de Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen) in de gelegenheid waren gesteld het kader van commentaar te voorzien.

Verder heeft de Commissie gesprekken gevoerd met jongeren uit de jeugdzorg (LCPJ/JWB) en met ouders, en zijn zowel in de beginfase als in de slotfase van haar werkzaamheden de slachtofferorganisaties Nederland Heelt, SKIP en KLOKK geconsulteerd.

De Commissie bestond uit vijf leden, inclusief de voorzitter (Andre Rouvoet). Alle leden van de commissie waren niet afkomstig uit de kring van bestuurders of medewerkers van Jeugdzorg.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

In het kwaliteitskader zijn de aanbevelingen van de commissie Samson in vijf samenhangende hoofdstukken ingedeeld te weten:

1. De basis
  - 1.1. Opleiding en permanente educatie
  - 1.2. Screening en aandacht voor seksueel misbruik in sollicitatie- en functioneringsgesprekken



2. Doorbreken handelingsverlegenheid
  - 2.1. Seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar maken in het team, op de leefgroep en met (pleeg)ouders en individuele (pleeg)kinderen 26 | Kwaliteitskaders en -standaarden bij inkoop jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning
3. De jeugdige
  - 3.1. Afstemming hulpverlening
  - 3.2. Weerbaarheid van jeugdigen vergroten Casusoverleg
  - 3.3. Diagnostiek en hulpverlening na seksueel misbruik
4. De organisatie
  - 4.1. Inrichten leerprocessen
  - 4.2. Klachtenprocedure
  - 4.3. Raden van Toezicht
5. Pleegzorg
  - 5.1. Screening aspirant pleegouders
  - 5.2. Voorbereiding, ondersteuning, evaluatie en toezicht pleegouders
  - 5.3. Zorgen voor veiligheid en werken met onzekerheid in een pleeggezin.

Per aanbeveling van de commissie Samson is een tabel opgesteld waarin wordt beschreven hoe de betreffende aanbeveling geïmplementeerd dient te worden. In elke tabel zijn steeds de te ondernemen acties beschreven, gevolgd door een termijn waarbinnen deze moeten worden gerealiseerd. De acties zijn zo concreet en toetsbaar mogelijk geformuleerd.

Een aantal acties uit het kwaliteitskader is niet op alle organisaties van toepassing. In het kwaliteitskader is door middel van kleurduiding aangegeven welke acties van toepassing zijn op Bureau Jeugdzorg en

welke acties van toepassing zijn op Jeugd & Opvoedhulp (zie hiervoor het volledige kwaliteitskader).

In de bijlagen is een overzicht van tools, websites en instrumenten opgenomen die behulpzaam zijn om de acties te realiseren. Een andere bijlage geeft de relatie weer met de HKZ normen.

### Dienstverlening

#### **Seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar maken in het team, op de leefgroep en met (pleeg)ouders en individuele (pleeg)kinderen**

- De organisatie kiest en implementeert een basismethodiek voor het bespreekbaar maken van seksuele ontwikkeling en grensoverschrijdend gedrag met (pleeg)kinderen, met (pleeg)ouders, op de leefgroep en in het team.
- De organisatie stelt vast welk aanbod, afgestemd op leeftijd en doelgroep inzetbaar is in het kader van voorlichting en ondersteuning van jeugdigen bij de seksuele ontwikkeling en past dat binnen de organisatie toe.
- De organisatie stelt vast in welke overleggen het thema seksuele ontwikkeling, grensoverschrijdend gedrag en seksueel misbruik onderdeel van de agenda is en stelt vast op welke wijze het resultaat van de bespreking wordt vastgelegd.

#### **Weerbaarheid van jeugdigen vergroten**

- De organisatie legt in een document vast bij wie jeugdigen met vragen en/of problemen terecht kunnen en wat hiermee gedaan wordt. De organisaties maakt hiervan een voor (jonge) jeugdigen leesbare versie of ander leeftijdsadequaat product. De organisatie

maakt de documenten kenbaar aan de jeugdigen in de organisatie.

- De organisatie betreft de jeugdigen bij het opstellen en onderhouden van de gedragsregels en maakt hiervan een voor (jonge) kinderen leesbare versie of ander leeftijdsadequaat product. De organisatie actualiseert haar gedragsregels actueel voor het thema voorkomen seksueel misbruik.
- De organisatie bespreekt, indien mogelijk en afhankelijk van de leeftijd en de problematiek, in de beginperiode van het traject met de jeugdige de seksuele ontwikkeling, het seksueel gedrag en de grenzen en normen die de organisatie daarbij hanteert. In het dossier wordt opgenomen dat het gesprek heeft plaatsgevonden. De organisatie maakt de jeugdige duidelijk op welke wijze en bij wie hij een melding van seksueel grensoverschrijdend gedrag kan doen en wat met een dergelijke melding gedaan wordt.
- De organisatie zet weerbaarheidstrainingen in voor die jeugdige voor wie dit, gezien zijn problematiek, nodig is.

#### **Diagnostiek en hulpverlening na seksueel misbruik**

- De organisatie stelt hulpverleningsaanbod voor slachtoffers en daders vast en beschikbaar en past dit toe.

#### **Vorbereiding, ondersteuning, evaluatie en toezicht pleegouders**

- De organisatie neemt in het pleegouderbegeleidingsplan standaard het onderwerp seksuele ontwikkeling en seksueel misbruik op, alsmede het betrekken van het netwerk van de pleegouders gedurende de pleeggezinplaatsing.
- De organisatie stelt een hulpverleningsaanbod vast en beschikbaar in het kader van voorbereiding van en begeleiding

aan pleegouders die een jeugdige met een seksueel traumatische voorgeschiedenis opnemen c.q. hebben opgenomen.

- De organisatie stelt het cursus- c.q. scholingsaanbod voor pleegouders, gericht op seksuele ontwikkeling en (voorkomen) seksueel misbruik vast en beschikbaar.
- In de periodieke evaluatie van de pleeggezinplaatsing is expliciet aandacht voor het thema seksuele ontwikkeling van de jeugdige en wijziging omstandigheden.

#### **Vakmanschap**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere drie thema's te vinden).

#### **Samenwerking**

##### **Afstemming hulpverlening**

- De organisatie die de zorg overdraagt aan een andere organisatie, verstrekt daarbij informatie over de (problemen bij de) seksuele ontwikkeling en voorgeschiedenis. De organisatie die de zorg ontvangt, neemt de informatie op in het dossier van de jeugdige.
- In de risico-inventarisatie voor de jeugdige is informatie opgenomen over de seksuele ontwikkeling van de jeugdige, gericht op vertonen of slachtoffer worden van seksueel grensoverschrijdend gedrag, alsmede - indien van toepassing - de motivatie voor de keuze voor de leef- en behandelgroep.
- Bij aanvang van de hulpverlening worden betrokken hulpverleners en pleegouders door de organisatie op de hoogte gesteld van de voorgeschiedenis van een jeugdige en diens eventuele ervaringen met seksueel misbruik en of vertonen van seksueel grensoverschrijdend gedrag met als doel het gedrag te begrijpen en eventuele signalen van seksueel misbruik te

verstaan. In het dossier van het jeugdige wordt opgenomen dat dit gesprek heeft plaatsgevonden en dat de uitkomst met de jeugdige is besproken.

### Casusoverleg

- De organisatie stelt een richtlijn op voor het organiseren van een intern multidisciplinair overleg bij een casus van (vermoeden van) seksueel misbruik.
- De organisatie stelt een richtlijn op voor het organiseren van een extern multidisciplinair overleg bij een casus van (vermoeden van) seksueel misbruik. Hiertoe worden afspraken gemaakt met de relevante ketenpartners.

### Zorgen voor veiligheid en werken met onzekerheid in een pleeggezin

- De organisatie stelt beleid en werkwijze vast op basis waarvan gehandeld wordt bij vermoedens van seksueel misbruik in een pleeggezin, waarbij het besluit is genomen het pleegkind in het pleeggezin te laten. Onderdeel van de werkwijze is het opstellen van een veiligheidsplan waarin opgenomen:
  - concrete, praktische afspraken met ketenpartners, pleegouders, het sociale netwerk van pleegouders en pleegkind om de veiligheid te verhogen en risico's te minimaliseren;
  - afspraken, opgenomen in een veiligheidsplan over het toezicht op het navolgen van de gemaakte afspraken en sancties bij niet nakomen van de afspraken.
- De organisatie maakt over het beleid als genoemd in afspraken met ketenpartners en legt deze vast.

### Organisatie

### Opleiding en permanente educatie

- De organisatie maakt op regionaal niveau afspraken met de HBO-opleidingen over de opname van de themacompetentie in het opleidingsprogramma en de stage-opdracht.
- MBO-studenten voeren tijdens de stage bij de organisatie in het kader van kerntaak 2 van het kwalificatiedossier opvoeden en ontwikkelen van jeugdigen, een expliciete opdracht uit op het thema seksuele ontwikkeling en 'voorkomen seksueel misbruik'. Het resultaat hiervan wordt geborgd in het stageverslag.
- De organisatie hanteert een werkwijze om systematisch aandacht te besteden aan de in de themacompetentie genoemde kennis en vaardigheden in de reguliere teamoverleggen, casusoverleggen en/of werkbegeleiding/intervisie.
- De organisatie bepaalt een werkwijze gericht op bij- en nascholing waarbij systematisch aandacht besteed wordt aan de doorontwikkeling van de in de themacompetentie genoemde kennis en vaardigheden. De werkwijze is vastgelegd in een plan met betrekking tot de scholings- en loopbaanmogelijkheden (artikel 33.1 cao jeugdzorg).

### Screening en aandacht voor seksueel misbruik in sollicitatie- en functioneringsgesprekken

- De organisatie vraagt bij iedere sollicitant referenties op waar het onderwerp seksueel grensoverschrijdend gedrag onderdeel van uitmaakt.
- De organisatie hanteert bij het voeren van sollicitatiegesprekken een format waarin de volgende thema's aan de orde komen:
  - reflectie op het spanningsveld afstand versus nabijheid in combinatie met risico's op seksueel grensoverschrijdend gedrag;
  - reflectie op eigen opvoedingssituatie;

- reflectie op onderwerpen die kunnen leiden tot secundaire traumatisering;
- gedragscode organisatie.
- De organisatie vraagt conform artikel 6.5 cao jeugdzorg voorafgaand aan indiensttreding een verklaring omtrent gedrag en in overleg met de ondernemingsraad stelt de organisatie vast hoek vaak de werkgever van een werknemer een verklaring omtrent gedrag kan vragen.
- De organisatie hanteert een format bij het voeren van functioneringsgesprekken waarin de volgende thema's aan de orde komen:
  - afstand en nabijheid in combinatie met risico's op seksueel grensoverschrijdend gedrag;
  - seksueel misbruik;
  - veranderingen in de eigen persoonlijke omstandigheden die van invloed kunnen zijn op seksueel grensoverschrijdend gedrag. Het resultaat van het gesprek wordt geborgd in een verslag.
- De organisatie hanteert een in een document vastgestelde werkwijze voor de omgang met vermoedens of signalen van seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag.

#### Inrichting leerprocessen

- De organisatie stelt vast op welke wijze in het kwaliteitsmanagementsysteem signalen van seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag worden geregistreerd en geanalyseerd, op basis waarvan verbetermaatregelen worden getroffen.
- De organisatie implementeert een instrument waarmee de beleving van de veiligheid structureel in kaart wordt gebracht. De

uitkomsten worden beoordeeld in de teams en binnen het management en leiden zo nodig tot verbeteracties.

- Het bestuur van de organisatie evalueert minimaal twee keer per jaar de meldingen en incidenten op het gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag, bespreekt de resultaten, neemt zo nodig maatregelen en ziet toe op de uitvoering daarvan.
- De organisatie stelt een plan van aanpak op voor het inrichten van een lokale leeromgeving met als doel om de door reflectie en discussie met ketenpartners te leren van actuele casuïstiek.

#### Klachtenprocedure

- De organisatie hanteert een regeling voor de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 68 Wet op de jeugdzorg, waarin tevens is vastgelegd de wijze waarop klager wordt geïnformeerd over de beslissing op de klacht en de reactie van de organisatie op deze beslissing.
- De organisatie geeft voldoende bekendheid aan de klachtenprocedure door in ieder geval:
  - de jeugdige en diens (pleeg)ouders bij de kennismaking te informeren over de klachtenprocedure
  - (schriftelijke) informatie beschikbaar te hebben binnen de organisatie
- De organisatie stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, overeenkomstig artikel 68 Wet op de jeugdzorg, waarin tevens eens per twee jaar is opgenomen de mening van klagers wat betreft het verloop van de klachtbehandeling.
- De organisatie voert jaarlijks, vanaf het jaar 2013, een analyse uit van het aantal geregistreerde klachten gericht op seksueel

grensoverschrijdend gedrag op basis waarvan verbetermaatregelen worden getroffen.

#### **Raad van toezicht**

- De Raad van Toezicht voert jaarlijks gesprekken met de Raad van Bestuur over het functioneren betreffende kwaliteit en veiligheid.

De volgende onderwerpen worden besproken:

- voorkomen van seksueel misbruik
- signalen van seksueel misbruik
- de uitkomsten van een uitgevoerde veiligheidsmonitor, de analyse daarvan, de genomen verbetermaatregelen en de resultaten daarvan.

Het resultaat van het overleg wordt vastgelegd in een verslag.

#### **Screening aspirant pleegouders**

- De organisatie hanteert bij de screening van aspirant pleegouders het 'kwaliteitskader voorbereiding en screening aspirant pleegouders', waarin het thema seksualiteit en seksueel misbruik uitdrukkelijk is belegd.

#### **Vorbereiding, ondersteuning, evaluatie en toezicht pleegouders**

- De organisatie voert de periodieke evaluatie van de pleeggezinplaatsing uit met inachtneming van hetgeen in het 'kwaliteitskader voorbereiding en screening aspirant pleegouders' is opgenomen ten aanzien van:
  - de veiligheidscheck;
  - de tussentijdse screening;
  - het opvragen van de verklaring van geen bezwaar.

## 5 GGZ standaard Generieke module Daginvulling en participatie (2017)

[Hier](#) vindt u het volledige document en [hier](#) vindt u de samenvatting.

In deze GGZ-kwaliteitstandaard wordt informatie gegeven over wat van belang is en wat werkt als het gaat om een zinvolle daginvulling voor mensen met (ernstige) psychische aandoeningen. Aangevuld met aanwijzingen hoe daar vorm aan te geven. Deze module is bestemd voor professionals binnen en buiten de ggz. Bij de inkoop van Wmo-dagbesteding kunt u hier als gemeente naar verwijzen en inschrijvers vragen op een aantal voor uw gemeente belangrijke punten aan te geven waaraan en hoe zij invulling geven aan hetgeen in de standaard is beschreven. Zeker wanneer u wilt dat dagbesteding het herstel en welbevinden van mensen versterkt. Immers een belangrijkste aanbeveling in deze GGZ standaard is: Laat daginvulling zoveel mogelijk in de samenleving plaatsvinden. Want zoveel mogelijk gewoon meedoen is wat mensen met een psychische aandoening graag willen.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Een goede daginvulling voor mensen met een psychiatrische achtergrond is belangrijk, omdat die zin geeft aan hun leven, ontplooiingskansen biedt en een bijdrage levert aan herstel. Twee vormen van daginvulling worden onderscheiden: Arbeidsmatige daginvulling en Inloop, ontmoeting en belevingsgerichte daginvulling.

Een zorgstandaard is een kwaliteitsstandaard en beschrijft in algemene termen vanuit het perspectief van de patiënt wat goede zorg is voor mensen met een bepaalde psychische aandoening. Een zorgstandaard is bedoeld voor professionals, patiënten en hun naasten en toont de (landelijke) norm waaraan multidisciplinaire, integrale zorg bij psychische

aandoeningen moet voldoen. In de zorgstandaard staat bovendien beschreven wat de patiënt kan verwachten. Niet alleen op het gebied van medicatie en behandeling, maar ook met aandacht voor participatie, de omgeving en de organisatie van zorg. De zorgprofessional kan er beargumenteerd van afwijken als – naar zijn oordeel en in samenspraak met de patiënt – de belangen van de patiënt daarmee beter zijn gediend vanwege diens specifieke situatie en voorkeuren. Deze module is vooral onderbouwd vanuit de praktijk (omdat er weinig wetenschappelijk onderzoek is gedaan), via praktijkbeschrijvingen en ervaringen van mensen zelf, professionals, managers en beleidsmakers. Van deze standaard is ook een patiënten-versie gemaakt; die vind je op de website van [thuisarts.nl](http://thuisarts.nl).

In deze GGZ standaard wordt ingegaan op het handelen en de benodigde kennis en kunde in de fasen van het leven met een aandoening:

1. vroege onderkenning en preventie,
2. diagnostiek,
3. behandeling en begeleiding en
4. herstel en participatie.

Deze generieke module ofwel kwaliteitstandaard uit 2017 is door Alliantie kwaliteit in de geestelijke gezondheidszorg (Akwa GGZ) opgenomen in de Kennisbank GGZ.

### Hoe tot stand gekomen

Deze kwaliteitstandaard is voor en door (zorg)professionals opgesteld, in samenwerking met mensen met een psychische kwetsbaarheid en hun naasten. Ook werkten enkele kennisinstituten mee. Akwa GGZ begeleidde het proces.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

In de module komen aan bod: definities, doelen en verschijningsvormen van het aanbod gericht op een zinvolle daginvulling en participatie en de maatschappelijke context, de opvattingen van de mensen die eraan deelnemen over kwaliteit, hoe aandacht voor daginvulling en participatie in behandeling, begeleiding en ondersteuning dient te worden ingevuld, de verschillende typen betrokken professionals en 31 | Kwaliteitskaders en -standaarden bij inkoop jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning wat zij moeten weten, kunnen en doen om eraan bij te dragen, dat alle mensen met ernstige psychische aandoeningen beschikken over een zinvolle daginvulling en daarmee naar eigen wens en vermogen kunnen deelnemen aan onze samenleving, hoe ze samenwerken en hoe dit te organiseren.

### Dienstverlening

De GGZ standaard Generieke module Dagbesteding en participatie benoemt vier kernelementen van goede zorg bij het vinden en vasthouden van een zinvolle daginvulling. Deze moeten altijd in de begeleiding van toepassing zijn. De vier kernelementen begeleiding zijn: De vraag/wens van de cliënt is leidend  
Er wordt uitgegaan van mogelijkheden rekening houdend met beperkingen  
Medische behandeling en begeleiding zijn op elkaar afgestemd;  
Er is nauwe samenwerking tussen alle betrokken professionals, het netwerk en de cliënt.

### Vroege onderkenning en preventie

- Daginvulling is vanaf het vroegste stadium van de aandoening een onderwerp in de zorg en medische behandeling.

- Het hebben van werk of een zinvolle daginvulling vergroot de psychische gezondheid. Het ontbreken hiervan kan de psychische gezondheid juist verslechteren.
- Er wordt voorkomen dat mensen pas weer activiteiten gaan ondernemen of werkzaamheden gaan verrichten als ze voldoende medisch en functioneel hersteld worden geacht. Als mensen lang uit het arbeids-, scholings- of activiteitenproces blijven, dan heeft dat nadelige consequenties voor hun zelfwaardering, en ze verliezen de vaardigheden en energie die ze nodig hebben om activiteiten of werkzaamheden te kunnen verrichten.

### Diagnostiek

- Diagnostiek voorafgaand aan de plaatsing op een daginvullingsplek dient minimaal en functioneel te zijn, dat wil zeggen gericht op wat kan, en wat nodig is om de plaatsing mogelijk te maken. Hiervoor zijn overigens nog geen gevalideerde diagnostische instrumenten voorhanden. De visie van bewezen effectieve interventies als Individuele Plaatsing en Steun indachtig, lijkt het juist het beste te werken als iemand zonder al teveel assessment direct wordt gezocht naar een geschikte daginvulling en dat daarna onderzocht wordt wat nodig is voor verdere ontwikkeling en herstel.
- Zo'n benadering vergt dat de professional na de plaatsing nauw contact houdt met werkgever en cliënt.
- De keuze voor de daginvulling en het traject dat iemand doorloopt, vinden plaats in afstemming met de cliënt en zijn naasten. Een veel gebruikt instrument hiervoor is de participatieladder.
- Zorg voor een uitgebreid startgesprek waarin de mogelijkheden, beperkingen, kwaliteiten en wensen van mensen in kaart worden

gebracht. Kijk in de sociale kaart welke beschikbare daginvulling hier het beste bij past, of creëer een daginvulling op maat voor de cliënt.

### Behandeling en begeleiding

- De begeleiding van deelnemers geschiedt vanuit de principes van zingeving, zelfregie en empowerment.
- Onderwerp van gesprek tijdens de begeleiding bij de daginvulling, zijn onder andere de thema's motivatie en zingeving; competenties en vaardigheden; mate van begeleidingsbehoefte; doelen van de daginvulling; het persoonlijke netwerk.
- Indien een zinvolle daginvulling een belangrijk doel is voor iemand, is de medische behandeling hieraan ondersteunend. - De behandelaar, de trajectbegeleider, de werkgever c.q. de begeleider op de daginvullingslocatie en eventuele andere betrokken professionals bieden integrale, op elkaar afgestemde ondersteuning die de persoon in staat stelt om naar vermogen invulling te geven aan zijn dag.

### Herstel en participatie

- Er is een breed aanbod aan dagactiviteiten op uiteenlopende niveaus en belangstellingsgebieden. Hierdoor worden mensen zo optimaal mogelijk ondersteund in hun herstel en in hun maatschappelijke participatie.
- Lotgenotencontacten, ondersteuning door maatjes en werken met ervaringsdeskundigen vormen een wezenlijke aanvulling op de feitelijke daginvulling. Een zinvolle invulling van de dag geeft waarde aan het bestaan van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Daarmee draagt het hebben van een zinvolle

daginvulling bij aan het herstel van deze mensen: het bevordert de psychische gezondheid en de deelname aan de samenleving.

### **Vakmanschap**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere drie thema's te vinden). In het kwaliteitskader worden in hoofdstuk 6 voor de verschillende beroepsgroepen competenties beschreven.

### **Samenwerking**

*Leg de taken en verantwoordelijkheden van de betrokken zorgverleners helder vast.*

Hierbij kunnen drie verantwoordelijkheden worden onderscheiden:

- het aanspreekpunt voor vragen van de patiënt of diens vertegenwoordiger (casemanager)
- de inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de behandeling van de patiënt
- de coördinatie en regie over de zorgverlening en het zorgproces.

### **Organisatie**

Organisatie van zorg

- Het is belangrijk dat in de lokale uitwerking van de daginvulling gemeenten en (zorg)organisaties samenwerken met de mensen en hun naastbetrokkenen: de zogeheten driehoek overheid/aanbieder/zorgvrager.
- Ook de kwaliteitstoetsingen in de praktijk gebeuren idealiter in deze driehoek. Dat betekent, dat niet alleen het gebruik en het naleven van wettelijk vereiste regelingen en procedures afgevinkt



worden, maar ook dat toetsing daadwerkelijk ingaat op de door alle betrokkenen ervaren kwaliteit van de geleverde diensten.

## 6 Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers (2014)

[Hier](#) vindt u de basisset.

In deze basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers zijn drie algemene uitgangspunten beschreven – welke als richtlijnen zijn te beschouwen voor goede ondersteuning door professionals - gevolgd door zes eisen op het vlak van vakmanschap, samenwerking en organisatie. U kunt als gemeente deze beperkte\*) basisset gebruiken bij de inkoop of subsidiering van ondersteuning door externe partijen maar ook in uw rol van interne opdrachtgever, bij de toegang tot ondersteuning en het toezicht.

\*) De VNG geeft zelf aan dat de set nog beperkt is en te abstract voor direct gebruik. Zij schrijft dat dit betekent dat gemeenten een eigen invulling gaan geven aan dit model.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Deze basisset kwaliteitseisen voor Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers is te gebruiken voor alle Wmo-ondersteuning, niet zijnde hulpmiddelen. De basisset kwaliteitseisen is toepasbaar voor gemeenten in hun rol als opdrachtgever aan externe partijen bij de inkoop of subsidiering van ondersteuning en ook voor de rol van interne opdrachtgever bij de toegang tot ondersteuning en het toezicht.

Er is geen onderscheid gemaakt in soort ondersteuning of in aandoening gerelateerde doelgroepen. Dat betekent dat de kwaliteitseisen nog vrij

algemeen geformuleerd zijn en nadere invulling door gemeenten behoeven. Dat onderkent de opsteller Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in de toelichting, punt 5: “Het geformuleerde model basisset kwaliteitseisen is bewust beperkt en abstract gehouden. Gemeenten worden geacht dit zelf nader in te vullen en aan te vullen, zowel voor de groep zeer kwetsbare burgers als voor de overige burgers die een beroep doen op Wmo-ondersteuning. Onbekend is of deze keuze de bruikbaarheid van dit hulpmiddel bevordert of juist hindert. Onbekend is of de nieuwe definitie van zeer kwetsbaar een goede aanvulling is voor de keuzes die gemeenten gaan maken in het ondersteuningsaanbod. Daarom gaat de VNG ervaringen van gemeenten met dit model verzamelen en het model daaraan herijken. Kwaliteit is immers nooit af en kan altijd worden verbeterd”.

De basisset is op 2 oktober 2014 via een ledenbrief van VNG aan college en raad toegestuurd.

### Hoe tot stand gekomen

Bij het opstellen van deze basisset heeft VNG gebruik gemaakt van de expertise van betrokken medewerkers van brancheorganisaties van aanbieders (GGZ Nederland, ActiZ, VGN, MOgroep, FO en RIBW), van cliënten- en patiëntenorganisaties (Zorgbelang Nederland, Per Saldo, Iederin, LOC, NPCF en CSO), van dertien gemeenten en van het ministerie van VWS.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Het kader gaat in op drie algemene uitgangspunten, te weten:

- De client heeft de regie
- De ondersteuning is veilig

- De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten.
- Daarna worden de zes kwaliteitseisen van de basisset gepresenteerd.

### Dienstverlening

Algemene uitgangspunten kwaliteit Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers:

#### De cliënt heeft de regie

- Het professioneel handelen is gericht op het behoud, het herstel en versterken van de eigen regie van de cliënt en het versterken van het sociale netwerk en de veerkracht. Er wordt uitgegaan van wat een cliënt wil en belangrijk vindt. Als het handelen van de cliënt een ernstig gevaar oplevert voor hem en/of zijn omgeving dan moet de professional actie ondernemen. Ondersteuning sluit aan bij de leefwereld van de cliënt, in taalgebruik, denkniveau, cultuur en tempo en houdt rekening met de levensfase en de eigen kracht van een cliënt.
- Welke ondersteuning nodig is, wordt in samenspraak met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of zijn mantelzorgers opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd. Het ondersteuningsplan is raadpleegbaar voor alle betrokkenen.

#### De ondersteuning is veilig

- De relatie tussen cliënt en professional is voor de cliënt vertrouwd en stabiel. Wijzigingen in gemaakte afspraken tussen cliënt en professional worden tijdig en op een bij de cliënt passende manier gemeld.

- De professional is in staat ervoor te zorgen dat de relatie voor beide veilig is zowel lichamelijk als mentaal.
- Er is overeenstemming met de cliënt over welke informatie gedeeld wordt en met wie. Met in achtname van de privacywetgeving.
- De professional onderneemt actie bij gesignaleerde onveiligheid in de leefsituatie en het sociale netwerk van de cliënt. Conform de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

### Vakmanschap

*De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten met onder meer:*

- De professional heeft de kennis, houding en vaardigheden voor de betreffende hulpvraag en cliënt en onderhoudt deze. De professional krijgt de ruimte om hierin zelf keuzes te maken.
- De ondersteuning van de professional in relatie met de cliënt is aantoonbaar gericht op het behalen van de afgesproken resultaten en dit wordt geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

### Samenwerking

*De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten met onder meer:*

- De professional is op de hoogte van de andere hulpverleners die bij een cliënt betrokken zijn. Hij consulteert andere hulpverleners bij vragen en werkt samen waar dat zinvol is voor de doelstellingen van de cliënt.
- Bij de toegang wordt bepaald waar een eerst verantwoordelijke ondersteuner wordt aangewezen. Dit is een professional in dienst van een aanbieder of het toegangslot. De eerst

verantwoordelijke ondersteuner is aanspreekpunt voor de cliënt en onderhoudt contact met de sociale omgeving van de cliënt.

### Organisatie

*De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten met onder meer:*

- De organisatie heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert en waarvan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorgers op de hoogte zijn.

Model Basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers

Op basis van de algemene uitgangspunten voor kwaliteit, de definitie van zeer kwetsbaar plus algemene noties over contracteren is een model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers geformuleerd:

- Deskundig personeel (nader in te vullen per soort dienstverlening of ondersteuningstraject)
- Eerstverantwoordelijke ondersteuner als aanspreekpunt voor cliënt en directe omgeving (beleggen bij het toegangslot of bij een aanbieder)
- Ondersteuningsplan per cliënt (bevat behoeften, doelen, afgesproken inzet, wijze van evalueren en evaluatiemomenten)
- Rapportages over resultaten (bevat gerealiseerde tussenstappen, op- en afschaling van inzet)

- Meten tevredenheid cliënten (bij voorkeur geen aparte vragenlijsten maar onderdeel van afgesproken traject (digitaal dubbel gebruik van gegevens)
- Kwaliteitsbeleid (essentie is organisatie heeft zicht op prestaties en doet aan continue verbetering).

## 7 Handreiking maatschappelijke ondersteuning. Kenmerken van professioneel ondersteunen (2013)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Deze compacte handreiking focust op wat een (uitvoerings-) organisatie moet bieden, alsmede wat de competenties van haar professionals moeten zijn bij het bieden van maatschappelijke ondersteuning vanuit de Wmo. Als gemeente kunt u bij inkoop of subsidiëring van maatschappelijke ondersteuning verwijzen naar deze handreiking. Ook kunt u vragen hoe organisaties werken aan voor uw gemeente belangrijke punten. Temeer omdat in de handreiking staat wat inwoners belangrijk vinden in de ondersteuning; dit aspect zien we slechts in een beperkt aantal andere kwaliteitskaders en -standaarden terug.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Professionals moeten in staat zijn om een actieve bijdrage te leveren aan de prestatievelden van de Wmo. Maar wat moet een professional kunnen en doen om goed uitvoering te geven aan de doelstellingen van de Wmo? Deze handreiking beschrijft vijf kenmerken die voor goede kwaliteit van de Wmo-dienstverlening van belang zijn en richt zich daarbij vooral op het vergroten en borgen van competenties van beroepskrachten en wat de organisatie daarin kan betekenen. De handreiking is uit 2013.

### Hoe tot stand gekomen

Deze handreiking is binnen het project Professionaliteit Verankerd ontwikkeld door Movisie samen met het werkveld, beroepsverenigingen, opleidingen, burgers en professionals in het sociaal domein. Dit gebeurde in opdracht van het ministerie van VWS, Directie Maatschappelijke Ondersteuning. Deze uitgave vervangt de 'Handreiking Professioneel Ondersteunen. Kwaliteitskenmerken van dienstverlening in de Wmo. Versie 2.0'.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

De volgende vijf kwaliteitskenmerken worden uitgebreid besproken:

- Eigen kracht versterken
- Op de vraag afgaan
- Binden en verbinden
- Integraal werken
- Signaleren en agenderen

Voor ieder element wordt beschreven:

- Het effect met nadere toelichting
- Competenties van de professional
- Dit biedt de organisatie
- Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren
- Meer informatie en bruikbare instrumenten
- Dit vindt de burger belangrijk.

### Dienstverlening (zie hierna ook bij Vakmanschap)

#### Eigen kracht versterken

Effect: Mensen zijn in staat om hun problemen op te lossen en zelf keuzes te maken in de door hen bepaalde richting, al dan niet met behulp van

hun omgeving. Ze voelen zich ondersteund bij het voeren van regie over hun leven en het versterken van hun vermogen om te beslissen.

#### Op de vraag af

Effect: Burgers vinden snel de weg naar de professional. Ze weten waar ze met vragen terecht kunnen. Problemen worden snel zichtbaar zodat ze op tijd samen met de burger kunnen worden aangepakt.

#### Binden en verbinden

Effect: Individuen en groepen burgers voelen zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid en sociale cohesie in buurten. Betrokkenen ondersteunen elkaar en werken samen om duurzaam te voorzien in de behoefte van (kwetsbare) burgers aan ondersteuning.

#### Integraal werken

Effect: De burger ervaart planmatige, efficiënte en transparante individuele of collectieve ondersteuning, door samenwerking en afstemming van vragen en behoeften tussen alle partijen.

#### Signaleren en agenderen

Effect: Burgers worden op tijd preventief ondersteund zodat problemen niet verergeren. Knelpunten worden aangekaart bij betrokken partijen en opdrachtgever(s) zodat collectieve oplossingen kunnen worden gevonden.

### **Vakmanschap**

#### Eigen kracht versterken

*Competenties van de professional:*

- Versterkt eigen kracht en zelfregie
- Stimuleert verantwoordelijk gedrag.

*Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:*

- Hij gaat uit van krachten van burgers, maar respecteert ook hun kwetsbaarheden
- Hij ondersteunt burgers bij het maken van keuzes en versterkt hun vermogen om de regie te voeren
- Hij verkent en sluit aan bij de intrinsieke motivatie van burgers
- Hij gaat zorgvuldig om met spanningsvelden, zoals die tussen overlaten en overnemen, afstand en nabijheid
- Hij stimuleert het nemen van (kleine) stappen
- Hij ondersteunt burgers desgewenst bij het versterken, uitbreiden van en vragen om hulp aan hun omgeving
- Hij geeft informatie en wijst burgers de weg op de sociale kaart
- Hij werkt samen met vrijwilligers en mantelzorgers
- Hij verwijst door naar noodzakelijke zorg.

#### Op de vraag af

*Competenties van de professional:*

- Is zichtbaar en gaat op mensen af
- Verheldert vragen en behoeften.

*Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:*

- Hij is belangstellend, open en nieuwsgierig
- Hij is aanwezig en zichtbaar in de omgeving van de burger
- Hij gaat actief op zoek naar de vraag (en de mogelijke vraag achter de vraag)
- Hij geeft mensen de ruimte om hun verhaal te doen
- Hij helpt bij het verhelderen van problemen, vragen, wensen en behoeften

- Hij heeft oog voor grenzen aan mogelijkheden en geeft duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is
- Hij treedt handelend op en verleidt tot meedoen.

### Binden en verbinden

#### *Competenties van de professional:*

- Verbindt gezamenlijke en individuele aanpak
- Stuurt aan op betrokkenheid en participatie.

#### *Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:*

- Hij leeft zich in in de situatie van burgers
- Hij initieert en stimuleert kansen, zoekt naar gedeelde belangen en bereidheid tot samenwerking
- Hij legt verbindingen binnen groepen (bonding) en tussen groepen (bridging)
- Hij helpt om sociale netwerken te ontwikkelen en te versterken
- Hij zorgt voor samenhang, afstemming en zorgvuldige overdracht
- Hij verkent mogelijke wederkerigheid: wat kan de burger 'terug' doen?
- Hij zoekt de balans tussen coördineren en uit handen geven
- Hij staat open voor andere benaderingswijzen

### Signaleren en agenderen:

#### *Competenties van de professional:*

- Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen
- Benut professionele ruimte en is ondernemend

#### *Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:*

- Hij is op de hoogte van actuele politieke, bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen

- Hij schat de oorzaken en effecten van maatschappelijke situaties adequaat in
- Hij grijpt op tijd in en biedt ondersteuning
- Hij signaleert problemen en kansen en bedenkt (creatieve) oplossingen
- Hij kent effectieve methoden en technieken en past ze toe
- Hij verwoordt de belangen van kwetsbare burgers en groepen
- Hij stelt grenzen aan je mogelijkheden om oplossingen te bieden.

### **Samenwerking**

#### Integraal werken

#### *Competenties van de professional:*

- Werkt samen en versterkt netwerken
- Beweegt zich in uiteenlopende systemen.

#### *Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:*

- Hij werkt samen met andere professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en instellingen
- Hij kijkt over eigen functie, taken, professionaliteit en organisatiebelang heen
- Hij kent de sociale kaart en heeft een brede kennis van mogelijke bijdrage(n) van alle betrokkenen aan de aanpak
- Hij kan wisselen tussen leefwereld en systeemwereld
- Hij helpt kiezen uit een groot ondersteuningsaanbod
- Hij is in staat om over de grenzen van zijn eigen kunnen (persoonlijk en organisatorisch) heen te kijken en andere deskundigheid aan te spreken (out of the box)
- Hij zorgt voor samenhang, afstemming en zorgvuldige overdracht.

## Organisatie

### Eigen regie versterken, vraagt van de organisatie:

- De vraag van de burger staat centraal, niet het aanbod
- Burgers worden betrokken bij oplossingen en ondersteuning
- Professionals hebben ruimte om buiten de gebaande paden te gaan
- De eigen kracht van professionals wordt versterkt.

### Op de vraag af, vraagt van de organisatie:

- Een laagdrempelige, herkenbare en toegankelijke entree
- Aansluiting op lokale ketenstructuren
- Continuïteit in dienst- en hulpverlening
- Een aanbod dat is afgestemd op de vraag
- Ruimte voor reflectie, kennisontwikkeling en innovatie van de professional.

### Binden en verbinden, vraagt van de organisatie:

- Ruimte voor het aangaan van verbintenissen. De professional heeft ruimte en tijd nodig om contacten, initiatieven en samenwerkingsverbanden te kunnen realiseren.
- Duidelijkheid over de grenzen van de verantwoordelijkheid en de taken van de professional. Deze moet zijn rol, positie en taak helder naar buiten kunnen brengen.
- Openstaan voor nieuwe doelgroepen.

### Integraal werken, vraagt van de organisatie:

- Mogelijkheid om het aanbod af te stemmen op de vraag en ondersteuning op maat te geven
- Duidelijkheid in wat de eigen organisatie wel en niet kan bieden
- Ruimte voor de professional om creatieve oplossingen en samenwerking te realiseren

- Aansluiting bij lokale ketenstructuren en regieafspraken.

### Agenderen en signaleren, vraagt van de organisatie:

- Ruimte voor de professional om ondernemend en innovatief te zijn
- Ruimte voor de professional om van plannen af te wijken
- Ondersteuning van de professional bij belangenbehartiging en politieke agendering
- Opkomen voor de belangen van burgers, wijken en buurten bij organisaties en instanties.



## 8 JIJ-kader (2021)

[Hier](#) vindt u het volledige document, zie Download JIJ-kader januari 2021.

Met dit openbare toetsingskader laat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zien op welke normen zij toetst ten aanzien van de thema's: de hulp, de professional en het bestuur. Door kennis te nemen van dit toetsingskader kunnen organisaties en professionals zelf al nagaan of de inrichting van de organisatie en het bieden van ondersteuning en zorg door professionals, hieraan voldoet en zo nodig aanpassingen doen.

Gemeenten kunnen bij inkoop naar dit JIJ-kader verwijzen, aangezien de (inspectie)normen zijn opgesteld op basis van wet- en regelgeving en/of gangbare kwaliteitskaders, beroepscode en governancecode zorg.

### Korte toelichting; thema en jaartal

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houdt toezicht op de kwaliteit van de hulp aan kinderen en jongeren (hierna: jeugdigen) en hun gezinnen. Om transparant te zijn over wat de inspectie toetst, maakt de inspectie een openbaar toetsingskader. Een toetsingskader bestaat uit een aantal normen. Per norm beschrijft de inspectie waar zij naar kijkt. Voor het toezicht op jeugdhulp gebruikt de inspectie het JIJ-kader. In het JIJ-kader staan de jeugdigen in jeugdhulp centraal. Het JIJ-kader bestaat uit drie thema's: 1. Ontwikkelingsgerichte hulp, 2. De kundige hulpverlener en 3. Goed bestuur. Deze drie pijlers zijn het startpunt. Als de situatie erom vraagt, kan de inspecteur (extra) aandacht geven aan andere relevante onderwerpen. Bijvoorbeeld medicatieveiligheid of het terugdringen van vrijheidsbeperking. Ook kan de inspecteur bepaalde onderwerpen selecteren uit het JIJ-kader.

Het document is van januari 2021. De inspectie gebruikt dit toetsingskader met ingang van januari 2021. Omdat zowel veldnormen als wet- en regelgeving voortdurend in ontwikkeling zijn, zal het toetsingskader door de inspectie worden aangepast wanneer er relevante wijzigingen zijn.

### Hoe tot stand gekomen

Opgesteld door Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De normen zijn gebaseerd op wet- en regelgeving en zogeheten 'veldnormen' die beroepsorganisaties van hulpverleners en kennisinstituten hebben opgesteld.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Het kader gaat in op drie thema's:

1. Ontwikkelingsgerichte hulp
2. De kundige hulpverlener
3. Goed bestuur.

Per thema vindt een uitwerking plaats van normen, wordt de bron aangegeven (wetgeving en andere relevante bronnen) en is aangegeven waar de inspectie naar kijkt.

### Dienstverlening

#### Thema 1 'Ontwikkelingsgerichte hulp'

De jeugdige staat centraal in het thema 'ontwikkelingsgerichte hulp'. Het uitgangspunt is dat de hulp eraan bijdraagt dat de jeugdige zich zo goed mogelijk kan ontwikkelen. Het startpunt voor het geven van de hulp zijn de wensen en behoeften van de jeugdige en zijn ouders. Kent de hulpverlener de jeugdige en zijn ouders, kent hij zijn geschiedenis, weet hij wat de jeugdige belangrijk vindt en wat hij wel en niet kan? De jeugdige en zijn ouders hebben, waar mogelijk, de regie en worden daarbij

ondersteund door diens netwerk en de hulpverlener. Er is sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen de jeugdige en de hulpverlener en de hulpverlener luistert goed naar de jeugdige en diens ouders. De hulp vindt zo thuis mogelijk plaats.

#### **Normen:**

##### **Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

De bij het gezin of jeugdige betrokken hulpverleners hebben een gedeeld en actueel beeld van de context van de jeugdige, ouders en het netwerk. Dit beeld bestaat uit de achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. Hulpverleners weten of er in een gezin op meerdere domeinen problemen spelen. Veranderingen in het beeld over de jeugdige, ouders en het netwerk leggen de hulpverleners vast in het plan.

##### **Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

De jeugdige en ouders bepalen, binnen hun mogelijkheden, in samenspraak met de hulpverlener de hulpvraag en de doelen van de geboden hulp. Afspraken hierover worden vastgelegd. De hulpverlener biedt hierbij duidelijkheid over de verschillende mogelijkheden en de te bieden hulp. Wanneer de hulpverlener (tijdelijk) meer regie neemt over de hulp van de jeugdige en ouders, legt de hulpverlener uit waarom en hoe hij dit doet, en legt dit vast. Ook dan blijven de hulpverleners de eigen regie van jeugdigen en ouders stimuleren.

##### **Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip en vertrouwen**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

In de dagelijkse praktijk besteden hulpverleners voldoende tijd en aandacht aan de jeugdige en ouders en bieden nabijheid. De hulpverleners respecteren de grenzen en privacy van de jeugdige en ouders. De hulpverlener investeert in een goede samenwerkingsrelatie met de jeugdige en stelt zich hierbij eerlijk en ondersteunend op.

##### **Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

Hulpverleners besteden aandacht aan het onderhouden of uitbreiden van het netwerk van de jeugdigen en/of ouders en bieden mogelijkheden voor contact met het netwerk. Jeugdigen hebben een passende vrijetijdsbesteding zodat zij een sociaal en steunend netwerk kunnen opbouwen. Indien het netwerk de ontwikkeling belemmert, is de hulp gericht op het omgaan met dit netwerk en het versterken van een netwerk dat de ontwikkeling stimuleert.

##### **De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

Het uitgangspunt van de hulp is opgroeien in een ontwikkelingsgerichte en veilige (fysieke) omgeving en het stimuleren van ouders om deze omgeving te bieden. Bij voorkeur groeien jeugdigen op in de eigen thuissituatie.

Indien een jeugdige bij de hulpaanbieder verblijft, is dit zoveel mogelijk in de eigen regio en een zo thuis mogelijke omgeving. Daarnaast is een positief, gezinsgericht en pedagogisch ontwikkelklimaat en

(groeps)cultuur nodig, die aansluit bij de individuele behoefte van de jeugdige. Hulpverleners moedigen jeugdigen aan om zich te ontplooiën, positieve ervaringen op te doen en talenten/interesses te ontwikkelen. Vrijheidsbeperkende maatregelen worden in principe niet ingezet. Indien vrijheidsbeperkende maatregelen (onvrijwillige zorg) worden ingezet, dienen ze bij te dragen aan de ontwikkeling van jeugdigen en verwacht de inspectie dat dit voldoet aan de eisen die hiervoor gelden.

### Vakmanschap

#### Thema 2 'De kundige hulpverlener'

De hulpverleners hebben een eigen verantwoordelijkheid om professioneel te handelen. Hierover gaat dit thema. Een kundige hulpverlener is in staat om zelfstandig te handelen waar het kan en schakelt anderen in waar dat nodig is. Hij zorgt dat zijn kennis actueel is zodat hij in staat is om op verantwoorde wijze te werken met de doelgroep van de hulpaanbieder. De hulpverlener werkt samen met de jeugdige, zijn ouders en andere hulpverleners als dat aan de orde is en reflecteert regelmatig op zijn eigen handelen.

### Normen:

#### **Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdige**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

Hulpverleners brengen risico's breed in kaart, waaronder op het gebied van sociaal-emotionele, licha-melijke of seksuele ontwikkeling. De afwegingen over de veiligheid kan jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling worden systematisch gemaakt, komen waar nodig in een multidisciplinair overleg tot stand en worden navolgbaar vastgelegd in het dossier. Hulpverleners handelen bij onveilige situaties, door de risico's te

verminderen en/of weg te nemen of de jeugdige de vaardigheden te leren met risico's om te gaan. Indien nodig betrekken zij hier andere expertise bij. Hulpverleners zijn alert op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en volgen in geval van signalen de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling.

#### **Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

Hulpverleners hebben, passend bij hun functie, actuele kennis van de kenmerken en problematiek van de doelgroep. Zij weten welke hulp onder welke omstandigheden wel en niet werkt en baseren zich op geldende professionele richtlijnen. Hulpverleners beoordelen op basis van hun beeld van de jeugdige en zijn problematiek, mogelijkheden en eigen netwerk, welke hulp de jeugdige nodig heeft. Hulpverleners schatten in of specifieke deskundigheid van andere disciplines nodig is en organiseren dit vervolgens op tijd. De hulpverlening is daarnaast gericht op het voorkomen van problemen. Tevens zetten hulpverleners, waar nodig, nazorg in.

#### **Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

Om te borgen dat de hulp doeltreffend is, werken hulpverleners methodisch. Het moet voor hulpverleners, jeugdigen en hun ouders duidelijk zijn wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De doelen en afspraken zijn haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht. De voortgang en de resultaten van de hulp wordt met een passende frequentie samen met de jeugdigen en ouders en andere betrokken hulpverleners geëvalueerd. Hulpverleners zorgen voor inzichtelijke en actuele dossiervoering. Hulpverleners zijn alert op

veranderende behoefte en bepalen met regelmaat of de individuele aanpak nog passend is.

### **Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

Indien andere hulpverleners betrokken zijn bij een jeugdige en het gezin, werken de hulpverleners samen in een netwerk. Zij stemmen, in overleg met jeugdigen en ouders, af met de andere hulpverleners. Hulpverleners dragen daarbij zorg voor een zorgvuldige informatie- en kennisuitwisseling en maken met elkaar duidelijke afspraken over de samenwerking, wederzijdse verwachtingen, wie waarvoor verantwoordelijk is en regie. Ook is het belangrijk dat er continuïteit van hulp is, bijvoorbeeld bij overgangen van de hulp of als de jeugdige 18 jaar wordt.

### **Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

Hulpverleners dragen bij aan de verbetering van de kwaliteit van de hulp door middel van reflectie op hun eigen handelen en dat van collega's. Zij betrekken hierbij ook de ervaringen van de jeugdigen en ouders. Hulpverleners investeren in hun eigen vakmanschap.

### **Samenwerking**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere drie thema's te vinden).

### **Organisatie**

#### Thema 3 'Goed Bestuur'

Goed bestuur is een voorwaarde voor goede hulp. Het is belangrijk dat de samenleving erop kan vertrouwen dat de organisatie die jeugdhulp biedt op verantwoorde wijze wordt bestuurd. Dit betekent dat er een goede balans moet zijn tussen financieel en organisatorisch beleid en het leveren van kwalitatief goede en veilige hulp. De hulpaanbieder is ervoor verantwoordelijk om voldoende deskundige en vakbekwame medewerkers in te zetten. De inspectie verwacht dat een hulpaanbieder een lerende organisatie is, die continu op zoek is de hulp voor jeugdigen en ouders te verbeteren.

#### **Normen:**

#### **De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal**

*Waar kijkt de inspectie naar?*

De hulpaanbieder heeft een visie en missie, passend bij de eigen organisatie en maatschappelijke doelstellingen in het belang van jeugdigen. De hulpaanbieder spant zich optimaal in om bij te dragen aan maatschappelijke doelstellingen.

De bestuurder heeft affiniteit met de dagelijkse praktijk van de hulpverlening en handelt hiernaar. De bestuurder draagt de daarbij behorende waarden en normen actief uit, zowel binnen als buiten de organisatie. De waarden en normen zijn zichtbaar in de organisatiecultuur en het gedrag van de bestuurder en hulpverleners.

Besluitvorming vindt altijd plaats met het oog op het belang van jeugdigen. De hulpaanbieder is transparant in het handelen en kan hierover verantwoording afleggen.

### **De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp**

#### *Waar kijkt de inspectie naar?*

De hulpaanbieder zorgt dat de hulp voldoet aan professionele standaarden, eigentijdse kwaliteitseisen en passend is bij de ontwikkelingen in het veld. Het is belangrijk dat een hulpaanbieder de hulp waar nodig doorontwikkelt op basis van nieuwe (wetenschappelijke) inzichten en nieuwe relevante zorgconcepten.

De hulpaanbieder zorgt voor voldoende capaciteit van deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers en voldoet aan de norm verantwoorde werktoedeling. De hulpaanbieder gaat voor indiensttreding na of de hulpverleners geschikt en competent zijn en of het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp. De hulpaanbieder stelt de hulpverleners in staat om kennis en vaardigheden actueel te houden en stelt hen in staat om te werken volgens professionele normen.

De hulpaanbieder is duidelijk over welke hulp wel en niet geboden kan worden. Indien nodig zorgt de hulpaanbieder voor het betrekken van aanvullende expertise of nieuwe samenwerkingen en zorgt dat de hulp tijdig kan starten.

De hulpaanbieder voorziet in een gezonde bedrijfsvoering zodat de materiele randvoorwaarden aanwezig zijn om de continuïteit van de hulp te waarborgen.

### **De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp**

#### *Waar kijkt de inspectie naar?*

De hulpaanbieder heeft een voldoende en actueel beeld van wat wel en wat niet goed gaat in de organisatie en in de dagelijkse hulp aan jeugdigen

en ouders. De hulpaanbieder hanteert hierbij een PDCA-cyclus om te komen tot zichtbare verbetering.

Voorwaarde hiervoor is een lerend werkklimaat, waar onder andere incidenten worden gemeld, geanalyseerd en tot verbetering leiden. Tevens is het een voorwaarde dat de hulpaanbieder in- en tegenspraak organiseert. Conform de jeugdwet of de Wmcz stelt de hulpaanbieder een medezeggenschapsorgaan voor cliënten in, dan wel creëert een interactieve samenspraak.

De bestuurder motiveert zijn (voorgenomen) besluiten en deelt deze tijdig, opdat de inspraak/ belangenbehartiging hierop van invloed kan zijn. Dit geldt ook voor medezeggenschap van medewerkers. De prestaties van de bestuurder en de resultaten van de hulp zijn onderwerp van gesprek met de medezeggenschapsorganen (cliënten en medewerkers).

De hulpaanbieder organiseert op verantwoorde wijze het intern toezicht door bijvoorbeeld een Raad van Toezicht/Commissarissen en/of het (laten) uitvoeren van audits. De bestuurder (en de Raad van Toezicht) draagt ook zorg voor zijn eigen ontwikkeling

### **De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen**

#### *Waar kijkt de inspectie naar?*

De hulpaanbieder heeft een klachtregeling en faciliteert de toegang tot een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon (Jeugdwet) en/of een klachtenfunctionaris (Wkkgz) om jeugdigen en ouders een laagdrempelige klachtenregeling te garanderen. De hulpaanbieder is aangesloten bij een klachtencommissie (Jeugdwet) en/of een geschillencommissie (Wkkgz). De klachtenregeling voorziet in een goede en tijdige afhandeling van klachten. De hulpaanbieder neemt klachten serieus en benut klachten voor het verbeteren van de hulp.

## 9 Kwaliteitslabel Sociaal Werk (2019)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Op deze [webpagina](#) zijn nog andere relevante documenten over het Kwaliteitslabel te vinden.

In dit kwaliteitslabel stelt de branche sociaal werk zelf normen ten aanzien van vakmanschap, dienstverlening, organisatie en bestuur. Er is een beheercommissie die het toekennen van certificaten regelt - op geleide van de onafhankelijke toetsing door externe certificeerders - alsmede het onderhoud en de doorontwikkeling van normen en toetsing.

Bij inkoop / subsidiëring van diensten van sociaal werk organisaties kunnen gemeenten hier naar verwijzen dan wel aangeven dat verwacht wordt dat de sociaal werk organisatie gecertificeerd is.

In de kwaliteitsnormen is niet alleen aandacht voor werkprocessen, maar juist ook voor vakmanschap. Specifiek wordt ingegaan op vrijwilligers. Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is ook te combineren met bijvoorbeeld HKZ of ISO.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is te zien als een kwaliteitskeurmerk. Sociaalwerkorganisaties willen de kwaliteit en de maatschappelijke meerwaarde van hun diensten kunnen aantonen voor klanten, samenwerkingspartners, gemeenten en andere opdrachtgevers. Met het Kwaliteitslabel laten ze zien dat sociaal werk hoge kwaliteit levert die aantoonbaar voldoet aan de waarden en normen van de branche.

Vergelijkbaar met HKZ en ISO maar toegespitst op deze branche waarbij ook inzichtelijk is gemaakt (zoals de flyer over het label aangeeft) 'wat je als professional dagelijks doet, hoe je dat doet en hoe het beter kan en niet alleen werkprocessen'. Professionals vormen de sleutel voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger. Daarom gaat het Kwaliteitslabel voor een groot deel over vakmanschap. Sociaal Werk Nederland wil graag dat het een katalysator is voor een doorlopend leren verbeteringsproces bij medewerkers en sociaal werkorganisaties.

Twee organen bewaken de gang van zaken rond het label: de beheercommissie Kwaliteitslabel Sociaal Werk (met afgevaardigden uit lid-organisaties) en de Raad van Toezicht (met externe stakeholders). De beheercommissie verzorgt onder meer het toekennen van de certificaten - op geleide van de onafhankelijke toetsing door externe certificeerders - het onderhoud en de doorontwikkeling van de normen en de toetsing. Er zijn in principe twee toetsingsvarianten: intercollegiale adviesmeting en een externe audit. Daarnaast is er een combinatie van intercollegiale en externe toetsing mogelijk. Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is ook te combineren met bijvoorbeeld HKZ of ISO.

Bij het normenkader zijn diverse hulpmiddelen ontwikkeld die zowel de leden van Sociaal Werk Nederland, als de toetsers houvast geven voor het voldoen aan en voeren van een goed gesprek over de achterliggende bedoeling van elke norm. Op deze [webpagina](#) zijn relevante documenten over het Kwaliteitslabel te vinden. Zo is er een document met voorbeelden om te voldoen aan de normen van het label; dit hulpmiddel geeft per norm voorbeelden hoe een organisatie kan aantonen dat zij voldoet aan de betreffende norm. Ook zijn er toepassingen van het normenkader te vinden voor drie specifieke typen sociaal werk

organisaties: voor multidisciplinair wijkteams, leden die kinderopvang aanbieden en organisaties met veel vrijwilligers.

Dit label is van 2019.

### Hoe tot stand gekomen

Sociaal Werk Nederland heeft het kwaliteitslabel ontwikkeld in nauwe samenwerking met leden. De normen zijn afgeleid van de vastgestelde Kwaliteitswaarden van de branche Sociaal Werk, beschreven in de Branchecode sociaal werk uit augustus 2016.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

De branchecode (waarden) ligt ten grondslag aan de het kwaliteitslabel. De Normen Kwaliteitslabel sociaal werk bevat 49 normen en is ingedeeld in drie hoofdgroepen:

1. Vakmanschap: bevat alle normen (15) die te relateren zijn aan kennis, houding, vaardigheden, verantwoordelijkheden en gedrag van de sociaal professional;
2. Dienstverlening: bevat alle normen (11) die met het uitvoerende werk te maken hebben;
3. Organisatie en bestuur: bevat de normen (23) die gaan over analyse, strategie, HRM, bedrijfsvoering en cyclisch verbeteren.

### Dienstverlening

#### Rubriek 2. Dienstverlening

1. 1.De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.
2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(-groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en

alles er tussen in. Zij stellen vooraf vast of de vraag past binnen het beleid en de beschikbare capaciteit en competenties van de organisatie. Past dit niet dan zorgt de professional voor een passende verwijzing.

3. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.
4. Professionals ondersteunen de klant(-groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.
5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.
6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.
7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.
8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo

- nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.
9. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.
  10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.
  11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.

### Vakmanschap

#### Rubriek 1. Vakmanschap

1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers / cliënten.
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.

6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.
10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen. Samenwerking In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere drie thema's te vinden)



## Organisatie

### Rubriek 3. Organisatie en bestuur

1. De organisatie maakt periodiek een analyse van maatschappelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving en ontwikkelingen in haar werkgebied. Zij stelt vast wie belanghebbenden bij de dienstverlening zijn, welke betrokkenheid zij hebben en wat hun eisen en wensen zijn. En zij voert periodiek een risico- en kansen inventarisatie uit met input van de professionals.
2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.
3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.
4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.
5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.
7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de

- organisatie-eisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.
  10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.
  11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de inzet van vrijwilligers in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van vrijwilligers en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.
  12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.
  13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de ondersteuning van burgerinitiatieven en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. Zij is zich bewust van, en beheerst risico's rond deze samenwerking in de praktijk.
  14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat

- ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.
15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.
  16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant / cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV.
  17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar.
  18. De organisatie houdt zich aan de Governancecode van Sociaal Werk Nederland (<https://www.sociaalwerk nederland.nl/kwaliteitslabel/278-toezicht-governance>) en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.
  19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.
  20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.
  21. De organisatie selecteert en toetst bedrijfskritische leveranciers vooraf op risico's voor de dienstverlening en contracteert hen op basis daarvan. Zij evalueert met hen de prestaties.
  22. De organisatie stelt vast welke gegevens (kwantitatief en kwalitatief) nodig zijn om te kunnen reflecteren op haar maatschappelijke resultaten. Zij zet geschikte methoden in om de gewenste feedback van klanten, opdrachtgevers, medewerkers, partners en andere relevante belanghebbenden te verzamelen. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.
  23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.

## 10 Model Professioneel Statuut Jeugdhulp en Jeugdbescherming (2017)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Het Model Professioneel Statuut beschrijft kaders en verantwoordelijkheden van professionals en organisaties die jeugdhulp en jeugdbescherming aanbieden. Het geeft aan welke ruimte professionals hebben om autonoom te handelen en wat dit van de organisatie vraagt. Tools en tips worden aangereikt om dilemma's te signaleren en bespreekbaar te maken.

Gemeenten kunnen bij inkoop aan aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming naar dit statuut verwijzen en aangeven voor welke aspecten van professionele autonomie zij aandacht vragen.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Dit model Professioneel Statuut uit 2017 beschrijft hoe, vanuit verschillende wettelijke kaders, de verantwoordelijkheden van organisaties en professionals verdeeld zijn. Het geeft aan welke ruimte professionals hebben om autonoom te kunnen handelen en wat dit van de organisatie vraagt. Er worden tools en tips aangereikt om het gesprek hierover aan te gaan. Het model toont ook waar zich dilemma's kunnen voordoen.

Verantwoordelijkheden van de organisatie en de professional kunnen op gespannen voet staan met elkaar of zelfs botsen. Dat vraagt om een dialoog over de afwegingen die gemaakt worden. Organisatie en professional moeten zich steeds bewust zijn dat zich dilemma's kunnen voordoen en dat zij een gedeelde verantwoordelijkheid hebben om deze

bespreekbaar te maken. Zo kunnen gefundeerde keuzes gemaakt worden, die recht doen aan ieders verantwoordelijkheid en aan de hulpverlening aan de jeugdige en/of het gezin. Om dilemma's bespreekbaar te maken, zijn onder meer vertrouwen, een veilige sfeer en openheid nodig. Helderheid over kaders en verantwoordelijkheden van zowel de professional als de organisatie helpt daarbij. Dit model Professioneel Statuut schrijft niets voor. Het kan helpen om te komen tot een Professioneel Statuut dat past bij de eigen organisatie of sector. Zo kan het aansluiten bij reeds bestaand(e) werkwijzen, kwaliteitsbeleid of afspraken.

Het modelstatuut is in 2017 gepubliceerd.

### Hoe tot stand gekomen

Dit model Professioneel Statuut is tot stand gekomen in het programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming, met medewerking van professionals en organisaties. Het is uitgegeven door Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW), Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen (NVO).

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de kaders en verantwoordelijkheden van professionals en die van organisaties. Gevolgd door dilemma's en mogelijkheden om samen te werken, onder meer rond professionele autonomie.

### Dienstverlening

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere thema's te vinden).

## Vakmanschap

### De professional: Een professionele beroepshouding

Van alle professionals werkzaam in de jeugdhulp en jeugdbescherming wordt een professionele beroepshouding verwacht: zij moeten als 'goed' hulpverlener handelen. De professionele beroepshouding is bepalend voor de kwaliteit van hulp die de jeugdige en/of het gezin krijgt. De professionele beroepshouding veronderstelt dat de professional:

- wensen en behoeften van de jeugdige en/of het gezin centraal stelt
- aansluit bij de eigen kracht van de jeugdige en/of het gezin en hun omgeving
- problemen tijdig signaleert
- veiligheid van de jeugdige borgt
- over voldoende kennis en kundigheid beschikt
- continu investeert in zijn vakbekwaamheid en inzet op een leven lang leren en reflecteren
- integraal werkt en de deskundigheid van collega's (h)erkent en inzet als dat nodig is.

Een professionele beroepshouding is voorwaarde voor *professionele autonomie*: de ruimte voor beroepsmatig handelen en het zelf, samen met de jeugdige en/of het gezin, nemen van besluiten. Deze autonomie verplicht de professional om verantwoording af te leggen over zijn eigen handelen richting de jeugdige en/of het gezin, organisatie, samenwerkingspartners, collega's en samenleving. De professionele autonomie wordt daarbij ondersteund door de professionele standaarden, waaronder de Beroepscode en Vakinhoudelijke richtlijnen.

*Wettelijke kaders*: Het professioneel handelen krijgt vorm binnen de grenzen van de Jeugdwet. Daarnaast gelden andere wettelijke kaders, zoals bijvoorbeeld: de Wet Meldcode kindermishandeling/ huiselijk geweld, de Geneesmiddelenwet, de WGBO (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst), de wet BPOZ (Bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen) en de wet BIG. In arbeidsrechtelijke zin gaat het om het boek van het Burgerlijk Wetboek en de toepasselijke CAO. In de praktijk is de arbeidsrelatie uitgewerkt in een arbeidsovereenkomst en meestentijds ook in een functieomschrijving. Organisaties en professionals kennen daarnaast organisatievoorschriften waarin procedureafspraken staan, bijvoorbeeld afspraken over het aantal cliënten. Dit zijn afspraken die tussen werkgever en werknemer gelden en die voor de beroepsuitoefening van belang zijn. De werkgever stelt de werknemer hiervan inhoudelijk op de hoogte.

Verantwoordelijkheden van de professional:

1. *Verantwoordelijk voor goede hulp Professionals bieden op zorgvuldige wijze hulp, die is afgestemd op de jeugdige en/of het gezin en andere betrokkenen in het hulpverleningsproces. De professional is aan te spreken op:*
  - het kennen van de grenzen van zijn eigen vakbekwaamheid die een bepaalde hulpvraag vereist, en het beoordelen of hij binnen deze grenzen handelt. Bij twijfel raadpleegt hij hierover andere professionals of zijn leidinggevende
  - de ontwikkeling van zijn eigen vakbekwaamheid
  - het alert zijn op de veiligheid van de jeugdige
  - het verhelderen van de vragen en behoeften van de jeugdige en/of het gezin
  - het versterken van de eigen kracht en zelfregie van de jeugdige en/of het gezin

- samenwerking en versterking van het netwerk rondom de jeugdige en/of het gezin - het inzetten van effectieve methoden
- het transparant zijn naar de jeugdige en/aan het gezin en andere betrokkenen
- samenwerking met professionals met een andere deskundigheid. Professionals geven de eigen grenzen van vakbekwaamheid aan en stemmen deze goed af op die van hun collega's. Zij zijn zich bewust van hun onderlinge afhankelijkheid en reflecteren op de samenwerking. Voor de jeugdige en/of het gezin is altijd duidelijk wie hun aanspreekpunt is.

## 2. *Verantwoordelijk voor werken volgens de professionele standaarden*

Professionals dragen verantwoordelijkheid voor hulp van goede kwaliteit. De professionele standaard(en) die voor hun beroepsgroep geldt, ondersteunt dit. Dit betekent onder andere dat de professional:

- kennis heeft van de voor hem geldende professionele standaarden, en deze op goede wijze in weet te zetten voor het maken van afwegingen bij zijn beroepsmatig handelen
- ervoor zorgt dat hij de ruimte heeft om te handelen volgens zijn beroepscode. Als dat nodig is spreekt hij de organisatie en/of zijn collega's daarop aan
- zijn professionele ruimte benut en ondernemend en initiatiefrijk is bij het samen met de jeugdige en/of het gezin zoeken naar oplossingen
- aan te spreken is op zijn eigen handelen en de kwaliteit van de beslissingen van het team waarin hij werkt.

## 3. *Verantwoordelijkheid voor beroepsontwikkeling*

Professionals zijn verantwoordelijk voor het op peil houden en bevorderen van hun professionele deskundigheid. Dit doen zij onder meer door (bij- en na-)scholing, reflectie en vakinhoudelijk overleg. Om dit proces te ondersteunen, zorgt de professional op hbo- en wo-functieniveau zelf voor zijn beroepsregistratie bij het BIG-register of bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). De professional:

- is zelf verantwoordelijk voor zijn beroepsregistratie, de organisatie speelt daarbij een faciliterende rol
- draagt zorg voor bij- en nascholing
- reflecteert op zijn eigen beroepsmatig handelen.

## **Samenwerking**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere thema's te vinden).

## **Organisatie**

### Kaders voor de organisatie

Er zijn kaders waarbinnen organisaties hun taken vormgeven. Deze kaders bepalen de verantwoordelijkheidstoedeling tussen de organisatie en de professional. Er zijn wettelijke kaders, organisatorische kaders en financiële kaders (zie volledige document voor toelichting).

### Verantwoordelijkheden van de organisatie

1. Erkenning van de professionele verantwoordelijkheid De organisatie die jeugdhulp of jeugdbescherming aanbiedt, zorgt ervoor dat de professionals kunnen handelen volgens hun professionele standaarden. Dit betekent dat de organisatie:

- aan de professional ruimte geeft om zelfstandig en samen met collega's beslissingen te nemen over hun beroepsuitoefening
  - de professional niet kan verplichten om te handelen in strijd met zijn professionele standaarden.
2. Verantwoordelijkheid voor randvoorwaarden De aanbieder is verantwoordelijk voor de randvoorwaarden waarbinnen jeugdhulp en jeugdbescherming aan de jeugdige en/of het gezin wordt verleend. De organisatie:
- biedt de professional de noodzakelijke materiële en personele voorzieningen, zodat de professional op juiste en gepaste wijze zijn beroep professioneel kan uitoefenen
  - biedt voorzieningen die passen binnen de mogelijkheden van de aanbieder en de geldende wetten regelgeving
  - kan, als de situatie daarom vraagt, praktische en morele ondersteuning bieden aan de professional
  - ondersteunt professionals bij integraal werken en interdisciplinair samenwerken
  - faciliteert de professional bij zijn beroepsontwikkeling.

## 11 Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (2018)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Het beroepscompetentieprofiel van de sociaal werker geeft aan over welke kwaliteiten een sociaal werker moet beschikken, in het domein Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening. Het is uitgewerkt naar mbo- en hbo-niveau, zowel voor beginnende professionals als voor vakvolwassen professionals. Er is een relatie met (beroeps) Register voor Sociaal Werkers.

Gemeenten kunnen bij inkoop/subsidiëring van welzijn en maatschappelijke dienstverlening naar dit beroepscompetentieprofiel verwijzen. Desgewenst kunnen zij aanbieders vragen naar hun beleid t.a.v. hoe zij vakmanschap bij hun medewerkers stimuleren en hoe zij omgaan met registratie in het (beroeps) Register voor Sociaal Werkers.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Het beroepscompetentieprofiel geeft weer welke competenties een sociaal werker in welzijn en maatschappelijke dienstverlening in huis moet hebben om nu en in de nabije toekomst adequaat invulling te geven aan zijn maatschappelijke opdracht. Het profiel beschrijft generieke competenties die alle sociaal werkers nodig hebben. Daarnaast zijn er specifieke competenties omschreven, onderscheiden naar de leefgebieden waarbinnen sociaal werkers in welzijn en maatschappelijke dienstverlening werkzaam zijn. Het

profiel voor de brede beroepsgroep is ontwikkeld vanuit het programma Sociaal Werk Versterkt (voor specifieke beroepsgroepen zijn er eigen profielen). De producten van dit programma zijn gelegitimeerd voor de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (momenteel CAO Sociaal Werk), maar ook bruikbaar voor sociaal werkers in andere sectoren in het sociaal domein. Er is een relatie met het (beroeps) [Register voor Sociaal Werkers](#).

Het beroepscompetentieprofiel is in 2018 gepubliceerd.

### Hoe tot stand gekomen

Het profiel is ontwikkeld vanuit het programma Sociaal Werk Versterkt dat wordt gedragen door vakbonden CNV en FNV, beroepsverenigingen BVJong en BPSW, de opleidingen middels MBO Raad en Vereniging Hogescholen, de werkgevers verenigd in Sociaal Werk Nederland, Registerplein, FCB, Kennisinstituut Movisie, de Werkplaatsen Sociaal Domein en cliëntenorganisatie LOC Zeggenschap in zorg. Ook dachten vele sociaal werkers mee en gaven feedback aan het schrijversteam van Movisie.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

In dit profiel worden generieke én de specifieke competenties voor het beroep van sociaal werker. Er wordt onderscheid gemaakt in mbo opgeleide en hbo opgeleide sociaal werkers. Per competentie wordt omschreven: toelichting competentiecluster (vakvolwassen professional), beoogd effect, wat kenmerkt de start-bekwame professional.

De generieke competenties zijn als volgt onderverdeeld in clusters:

- burger/cliënt-gerelateerd: cluster 1 t/m 5

- organisatie-gerelateerd: cluster 6
- professie-gerelateerd: cluster 7.

De specifieke competenties kennen een ordeningsprincipe gebaseerd op de behoeften van mensen.

De zeven onderscheiden leefgebieden van de mens zijn gebaseerd op het 8-fasen model.

#### LET OP:

- We nemen in dit overzicht alleen op de generieke competenties voor de hbo opgeleide sociaal werker.
  - De specifieke competenties per leefgebied zijn te vinden in het (volledige) beroepscompetentieprofiel.

#### Dienstverlening

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect het thema vakmanschap te vinden).

#### Vakmanschap

Generieke competenties (hbo)

##### **Burger/Client-gerelateerde competenties**

Contact leggen en betekenisvolle relaties aangaan

- Maakt en onderhoudt contact: is present
- Gaat erop af

Signaleren en agenderen

- Verheldert op alle leefgebieden de vraag
- Signaleert vroegtijdig
- Agendeert knelpunten en aantasting van burgerrechten

Ondersteunen bij het voeren van de eigen regie

- Geeft mensen ruimte
- Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen

- Ondersteunt mensen bij het verkrijgen van invloed en zeggenschap

Mensen met elkaar verbinden

- Zorgt voor verbindingen
- Gaat respectvol om met diversiteit
- Bouwt voort op (de inzet van) het sociaal netwerk van mensen en versterkt het Stimuleren tot participatie en actief burgerschap - Stimuleert mensen tot actief burgerschap
- Ondersteunt bij praktisch functioneren en participatie
- Stuurt vrijwilligers aan en rust ze toe.

##### **Organisatie-gerelateerde competenties**

Opereren vanuit de eigen organisatorische context

- Werkt inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust
- Opereert in een belangenveld
- Kijkt over eigen grenzen heen
- Werkt integraal samen.

##### **Professie-gerelateerde competenties**

Werken aan je beroepsuitoefening

- Toont een autonome en ondernemende basishouding
- Werkt aan zichzelf als professional, aan zijn beroepspraktijk en aan zijn beroep
- Bewaakt zijn persoonlijk en professioneel functioneren.



Competenties op hbo-niveau voor de vakvolwassen sociaal werker:hbo-niveau (EQF6)**Competentiecluster 1: Contact leggen en betekenisvolle relaties aangaan***Maakt en onderhoudt contact: is present*

De sociaal werker:

- heeft een open houding, maakt makkelijk contact met mensen, is nieuwsgierig naar hen. Hij luistert aandachtig en onbevooroordeeld naar individuen en groepen mensen met diverse achtergronden;
- is zich bewust van zijn eigen normen, waarden en referentiekader en stelt zich in het contact kwetsbaar op. Hij gaat respectvol om met andermans referentiekader;
- creëert een open, veilige, positieve en informele sfeer. Is duidelijk, helder, transparant, oprecht en consequent;
- bepaalt het doel, geeft een duidelijke structuur aan in gesprekken en zorgt dat gesprekken constructief verlopen. Hij initieert afspraken tussen mensen en ziet erop toe dat deze worden nagekomen;
- motiveert mensen om contacten te leggen en te onderhouden en deel te nemen aan sociale activiteiten. Waar nodig neemt hij de regie over in lastige of onvoorspelbare situaties of treedt hij op als bemiddelaar;
- betreft in contacten met anderen de verschillende perspectieven en ziet wat zijn houding en gedrag teweegbrengt bij de ander. Hij kan hier genuanceerd over praten en zijn gedrag en houding op aanpassen.

*Gaat erop af*

De sociaal werker:

- is present en zichtbaar aanwezig in de directe leefomgeving van mensen en/of op plaatsen waar zij zich bevinden. Hij wacht niet af maar is initiatiefrijk en zoekt moeilijk bereikbare kwetsbare mensen op. Ook gaat hij contacten aan zonder dat er een vraag aan voorafgaat en is in staat direct handelend op te treden als dit nodig is;
- heeft kennis van de achtergrond van groepen mensen. Hij zoekt actief (kwetsbare) mensen op in hun directe leefomgeving en onderhoudt contact met hen. Het zijn mensen van wie bekend is of het vermoeden bestaat dat zij met hoog complexe problemen kampen of van wie anderen problemen ondervinden;
- kan een afweging maken van de risico's die het leggen van contact met zich mee kan brengen, bijvoorbeeld in situaties van agressiviteit en onveiligheid. Hij kan in die situaties handelend optreden en weegt af of hij hierin de samenwerking zoekt met bijvoorbeeld collega's, politie of ggz.

**Competentiecluster 2: Signaleren en agenderen***Verheldert op alle leefgebieden de vraag*

De sociaal werker:

- neemt de situatie van mensen als uitgangspunt, biedt tijd en ruimte voor hun verhaal en luistert goed;
- vraagt aan hen wat zij belangrijk vinden en wat hen motiveert en stimuleert. Hij vraagt naar hun vragen, behoeften en wensen op alle leefgebieden en helpt hen te verwoorden wat de (hulp) vraag achter de vraag is op korte en langere termijn;

- laat in houding en gedrag zien dat hij respect heeft voor de eigenheid en opvattingen van mensen ook als dat afwijkt van wat 'gangbaar' is;
- is in staat om complexe problematiek samen met de burger/cliënt en zijn netwerk te ontrafelen, waarbij hij onderkent dat problemen op het ene leefgebied, een ander leefgebied kunnen beïnvloeden;
- bespreekt samen met burgers/cliënten en het aanwezige (sociale) netwerk wat zij zelf aan de vragen en behoeften kunnen bijdragen. Overlegt met hen welke aanvullende ondersteuning zij nog nodig hebben en zet dit in gang;
- schakelt indien nodig andere professionals in voor advies en ondersteuning bij het verhelderen van complexe vragen, problemen en behoeften op verschillende leefgebieden.

#### *Signaleert vroegtijdig*

De sociaal werker:

- is aanwezig in een wijk, kijkt rond, spreekt met ouderen, jongeren, kinderen, bewoners in de wijk en specifieke doelgroepen. Houdt zijn oren open en vangt vroegtijdig signalen op van veranderingen bij (kwetsbare) groepen en gezinnen, en in sociale verhoudingen tussen mensen onderling en tussen hen en organisaties;
- is alert op kansen die zich voordoen voor individuen en groepen;
- signaleert tijdens contacten en gesprekken vragen, problemen, mogelijkheden en knelpunten op verschillende leefgebieden;
- herkent signalen en veranderingen in de samenleving, zoals (huiselijk) geweld, verwaarlozing, eenzaamheid en achterstand;
- gaat in gesprek met mensen om hun niet-pluisgevoel te expliciteren en informeert hen over veel voorkomende signalen

- van: psychisch, sociaal en lichamelijk disfunctioneren, fysieke en emotionele onveiligheid, (huiselijk) geweld, verwaarlozing, eenzaamheid en achterstand. En over de concrete aanpak hiervan. Zodat zij dit tijdig herkennen en kunnen neerleggen bij de juiste professional of organisaties;
- signaleert vroegtijdig - al dan niet in samenwerking met andere professionals, zoals school, politie, woningbouwvereniging of vrijwilligersorganisaties (bijvoorbeeld sportclubs) - situaties van kinderen en volwassenen, waarbij sprake is van onveiligheid of van mensen die in hun rol als opvoeder problemen ervaren of hulp daarbij kunnen gebruiken zonder in eerste instantie zelf een ondersteuningsvraag te formuleren. Hetzelfde geldt voor situaties van andere mensen waar de interpersoonlijke relatie aanleiding geeft tot ingrijpen;
  - signaleert tijdig crisissituaties, grijpt zelfstandig en daadkrachtig in of verwijst door naar de juiste instanties. Houdt de regie tot hij er zeker van is dat de situatie aangepakt wordt, spreekt professionals en organisaties aan op hun verantwoordelijkheid en blijft vinger aan de pols houden.

#### *Agendeert knelpunten en aantasting van burgerrechten*

De sociaal werker:

- pikt signalen in zijn contacten met anderen op over aantasting van burgerrechten;
- adviseert en ondersteunt mensen bij het vinden van breed draagvlak om hun situatie aan te pakken;
- laat mensen zien hoe zij hun signalen over aantasting van burgerrechten kunnen plaatsen in een bredere context van wijk of buurt;

- kan op politiek niveau denken en helpt mensen met het vertalen van individueel en collectief ervaren knelpunten en schending van hun burgerrechten, naar een breder maatschappelijk probleem en naar beleidstaal. Hij onderneemt met hen de nodige acties, zodat een collectieve aanpak mogelijk wordt;
- kent de reikwijdte van zijn eigen bevoegdheden en vermogens en is hier open over naar mensen. Hij gaat samen met mensen in gesprek met verantwoordelijken in gemeenten en met andere organisaties om knelpunten neer te leggen en gezamenlijk een oplossing te realiseren;
- creëert draagvlak bij professionals of andere organisaties voor aanpak van complexe knelpunten en aantasting van burgerrechten en sociale uitsluiting. Hij ziet erop toe dat knelpunten van mensen opgepikt worden door professionals, organisaties en gemeenten.

### **Competentiecluster 3 Ondersteunen bij het voeren van de eigen regie**

#### *Geeft mensen ruimte*

##### De sociaal werker:

- stemt af met individuen (en hun (sociale) netwerk) en groepen, over wat zij nodig hebben binnen de - soms onvoorspelbare - context waarin ze leven en voor hun kwaliteit van leven;
- zet zijn tijd, tact en vindingrijkheid in om samen en in dialoog met individuen en groepen passende ondersteuning vorm te geven;
- is flexibel en geduldig en beweegt mee met mensen, omdat behoeften voortdurend kunnen variëren. Hij kiest en combineert technieken en methodieken die passen bij de persoon of personen die hij voor zich heeft, en laat vooraf bedachte plannen los als de situatie om wat anders vraagt;

- speelt creatief en bewust in op wat nodig is voor mensen. Hij herleidt samen met hen complexe problemen tot gespecificeerde doelen en activiteiten. Hij maakt samen afspraken over wie wat doet om de situatie aan te pakken. Hij kiest voor een onderbouwde stapsgewijze aanpak waarbij hij in het begin zo nodig het voortouw neemt, en naarmate de ondersteuning vordert steeds meer taken en verantwoordelijkheden door mensen laat terugpakken;
- stemt af en sluit aan bij wat de mensen op dat moment nodig hebben, daarbij zijn professionele verantwoordelijkheid in acht nemend. Hij benut de mogelijkheden voor het snel aanpakken van kleine, praktische problemen en voor de aanpak van grotere, essentiële en complexe vraagstukken;
- biedt informatie op maat, advies, begeleiding, ondersteuning, en praktische en materiële ondersteuning. Hij activeert, beheert budgetten en biedt opvoedingsondersteuning. Hij geeft mensen de ruimte om hier eigen invulling aan te geven, durft gangbare methoden en procedures los te laten en met hen nieuwe aanpakken te ontwikkelen op basis van wat er nodig is. Indien nodig pleegt hij interventies op psychosociaal en sociaal maatschappelijk gebied. Hij beoordeelt steeds of de veiligheid van mensen in het geding is.

#### *Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen*

##### De sociaal werker:

- gaat uit van de kracht en kwaliteiten van (kwetsbare) mensen, haalt deze naar boven en moedigt hen aan hun persoonlijke kwaliteiten, talenten en vaardigheden te ontdekken, te gebruiken en te versterken;

- erkent de kwetsbaarheden en mogelijkheden van mensen en heeft oog voor belemmeringen en kansen in het kunnen voeren van de eigen regie van individuen en groepen;
- kan mensen bewust maken van hun eigen denken en gedrag, kijkt verder door de focus te leggen op ontwikkeling, kansen en mogelijkheden. Hij benoemt de kleine stappen die zij nemen en blijft het perspectief op de langere termijn benoemen. Hij geeft complimenten, bekrachtigt en bouwt voort op dat wat goed gaat;
- leert mensen om zelf afwegingen te maken en beslissingen te nemen en geeft hen hiervoor de ruimte en mogelijkheid en levert zelf een bijdrage door het geven van advies op maat en het aanreiken van praktische technieken en handvatten;
- motiveert mensen tot het nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid. Stimuleert hen om hun hulp- en inspiratiebronnen te vinden en te benutten, en helpt hen inzicht te krijgen in de mogelijkheden en kansen om de situatie stabiel te houden of te verbeteren;
- bespreekt wie uit het bestaande (sociale) netwerk de regie wil en kan overnemen, als er (tijdelijk) sprake is van minder regie. Hij besluit zelfstandig wanneer hij zelf de regie (tijdelijk) over moet nemen en draagt hiervoor verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld vanwege gevaar voor mensen zelf of voor hun omgeving).

#### *Ondersteunt mensen bij het verkrijgen van invloed en zeggenschap*

De sociaal werker:

- stimuleert mensen om zelf met ideeën te komen en daar verantwoordelijkheid voor te nemen;
- faciliteert hen bij het omzetten van hun initiatieven in concrete plannen door bijvoorbeeld het geven van informatie en advies en het bieden van lichte ondersteuning;

- weegt samen met mensen, hun netwerk en andere professionals af welke mate van eigen verantwoordelijkheid, gezien de aanwezige draagkracht en de draaglast, verantwoord is en past de integrale ondersteuning daarop aan;
- staat mensen terzijde bij het verkrijgen van toegang tot juiste personen en organisaties, schakelt zijn netwerk hiervoor in en verbindt diegenen die elkaar kunnen versterken;
- onderhoudt zelfstandig een goede relatie met opdrachtgevers, organisaties en instanties. Geeft onderbouwd signalen door en gaat met hen in gesprek over de uitsluiting van (groepen) mensen en hoe dat gezamenlijk in co-creatie aan te pakken en te veranderen. Brengt mensen met hen in contact;
- informeert mensen over wegen om hun recht te halen en adviseert hen bij het nemen van de juiste stappen. Hij pakt zelf de verantwoordelijkheid wanneer professionele daadkracht nodig is.

#### **Competentiecluster 4: Mensen met elkaar verbinden**

##### *Zorgt voor verbindingen*

De sociaal werker:

- heeft kennis van de lokale samenleving, onderneemt en creëert binnen de (lokale) context de omstandigheden waardoor ontmoeting en contact mogelijk zijn;
- activeert mensen om zelf contact te leggen en verbinding te zoeken met andere mensen (in) formele organisaties en ondernemers in de wijk;
- denkt mee, scheidt voorwaarden, weegt risico's en mogelijke gevolgen af op de kortere en langere termijn. Heeft oog voor de (on)mogelijkheden van mensen om dit zelf te kunnen en staat hen bij;

- stelt zijn kennis, netwerk en contacten ter beschikking aan anderen zodat zij verbindingen tot stand kunnen brengen;
- motiveert mensen om op basis van interesse en wensen betekenisvolle verbindingen aan te gaan in de nabije omgeving, en bestendigt dit waar mogelijk met relevante partijen;
- ondersteunt mensen met complexe problematiek of in het kader van sociale vraagstukken en stemt de mate van regie af op de mogelijkheden van betrokkenen;
- is proactief en ondernemend in het verbinden van individuele vragen aan een collectief aanbod, met het oog op een duurzame verbinding;
- zet effectieve innovatieve en onderbouwde werkwijzen in, die bijdragen aan sociale samenhang en het leggen van verbindingen.

#### *Gaat respectvol om met diversiteit*

De sociaal werker:

- is zich bewust van zijn eigen culturele en levensbeschouwelijke referentiekader. Heeft kennis over de diversiteit aan leefstijlen van mensen en gaat professioneel om met verschillen (zoals: klasse, cultuur, leeftijd, beperkingen, sekse et cetera) tussen hen;
- past zijn benadering en houding aan aan verschillende doelgroepen, culturen en leefwerelden en communiceert met mensen op zo'n manier dat dit aansluit bij hun leeftijd, achtergrond en opleidingsniveau;
- draagt bij aan het tegengaan van sociale ongelijkheid op verschillende leefgebieden waar sommige groepen mee te maken hebben, en kent de risicofactoren van sociale uitsluiting en kwetsbaarheid;
- treedt daadkrachtig op wanneer er sprake is van (mogelijke) non-acceptatie door de omgeving van specifieke doelgroepen, zoals

- vluchtelingen of LHBTI'ers, en is alert op de gevolgen hiervan op psychisch, sociaal en maatschappelijk gebied;
- signaleert, agendeert en pakt met relevante partners leefbaarheidvraagstukken op, en is - waar dat nuttig en wenselijk is - een schakel tussen verschillende (leef)werelden.

*Bouwt voort op (de inzet van) het sociaal netwerk van mensen en versterkt het*

De sociaal werker:

- geeft mensen inzicht in de mogelijkheden en het nut van het hebben en versterken van een steunend (sociaal) netwerk;
- inventariseert op een bij betrokkenen aansluitende werkwijze en samen met hen, het bestaande (sociale) netwerk, de kwaliteit ervan en de behoefte van betrokkenen. Hij neemt de omstandigheden en beperkingen van mensen die het onderhouden van een (sociaal) netwerk bemoeilijken hierin mee;
- stimuleert mensen om het contact met personen uit het (sociaal) netwerk te benutten en te versterken en het netwerk uit te breiden. Hij stimuleert dat wederzijdse verwachtingen worden uitgesproken en geconcretiseerd en helpt hen de inzet te realiseren;
- schat in of het nodig en wenselijk is actief contact te hebben met potentiële steunfiguren en gaat met hen in gesprek over hun inzet; - gaat in gesprek over de behoeften van het netwerk zelf en rust het (sociale) netwerk toe, afgestemd op de verschillende rollen die men inneemt. Hij houdt rekening met draaglast en draagkracht van het netwerk en signaleert (dreigende) overbelasting. Hij houdt de vinger aan de pols en grijpt indien nodig in.

### **Competentiecluster 5: Stimuleren tot participatie en actief burgerschap**

#### *Stimuleert mensen tot actief burgerschap*

De sociaal werker:

- draagt op een stimulerende en enthousiasmerende manier het belang van actief burgerschap, en de visie van de overheid hierop, uit;
- pikt vroegtijdig signalen en klachten op en zet individuen en groepen aan om een actieve rol op te pakken in het aanpakken ervan;
- kan aan individuen en groepen goed uitleggen van welke steun op lokaal, regionaal en landelijk niveau ze al dan niet gebruik kunnen maken. Hij ondersteunt hen bij het maken van afwegingen en het benutten van kansen;
- biedt zelf een veilige omgeving aan waarin mensen tot (informeel) leren komen, en signaleert wanneer deze veiligheid in het geding is;
- schakelt tussen de wensen en belangen van vrijwilligers, individuen en groepen (zelforganisaties, belangenorganisaties), burenhulp mantelzorg, eenmalige initiatieven et cetera en brengt verbindingen tot stand;
- zorgt ervoor dat actief burgerschap en eigen initiatieven van mensen een duurzaam karakter krijgen, zichtbaar zijn en erkend worden als waardevol aandeel in de samenleving.

#### *Ondersteunt bij praktisch functioneren en participatie*

De sociaal werker:

- is geïnteresseerd in wat mensen in beweging brengt en heeft daarbij oog voor belemmerende en stimulerende omstandigheden, ook als die niet uitgesproken worden;

- kent de bestaande mogelijkheden voor werk, scholing, ontmoeting, recreatie en dagbesteding en verbindt deze met de interesses en mogelijkheden van mensen;
- wijst de weg naar (collectieve) voorzieningen of gespecialiseerde ondersteuning en ondersteunt mensen - indien nodig - in het verkrijgen van toegang hiertoe;
- neemt het initiatief om samen met ondernemers en organisaties participatiemogelijkheden voor mensen te creëren;
- kan schakelen tussen de verschillende partijen en bemiddelt bij misverstanden of vastgelopen trajecten;
- zet zich op ondernemende, creatieve en innovatieve wijze in om samen met (actieve) mensen en andere professionals optimale omstandigheden te creëren, waardoor zij stappen kunnen zetten om te gaan participeren;
- signaleert belemmeringen in praktisch functioneren, onderzoekt de ondersteuningsbehoefte en stelt zijn praktische ondersteuning mede in dienst van het opbouwen van een vertrouwensrelatie en om achterliggende (psychische) problematiek te verhelderen;
- biedt structuur, spiegelt en toont tactisch en passend voorbeeldgedrag;
- regelt doelgerichte integrale ondersteuning vanuit het sociale netwerk of vrijwilligerswerk en/of door praktische dienstverlening in gang te zetten (bijvoorbeeld: vervoer, tafeltje dekje of dagactiviteiten);
- bewaakt de ondersteuning die wordt geboden.

#### *Stuurt vrijwilligers aan en rust ze toe*

De sociaal werker:

- schat in welke mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid vrijwilligers aankunnen. Laat hen op eigen wijze hun rol, taak en

- verantwoordelijkheid vormgeven. Hij ziet erop toe dat dit wordt afgestemd op elkaar;
- hij kent de mogelijkheden en competenties van vrijwilligers en speelt in op ieders afzonderlijke behoefte aan ondersteuning. Hij is alert op overvraging en anticipeert hierop;
  - schat in welke randvoorwaarden en organisatiestructuur het beste bij de vrijwilligers aansluit, en zet zich in om deze randvoorwaarden te realiseren;
  - hij moedigt vrijwilligers aan zelfstandig beslissingen te nemen en oplossingen te bedenken binnen de grenzen van wat mogelijk is. Hij kan bijdragen aan hun zelforganiserend vermogen, grijpt in wanneer processen te lang duren of wanneer de kwaliteit van de diensten ter discussie komt te staan;
  - draagt eraan bij dat iedere vrijwilliger zich gewaardeerd voelt en geeft steun en vertrouwen. Hij toont zijn waardering en erkenning en schroomt niet complimenten te geven. Hij draagt er zorg voor dat vrijwilligers zich maatschappelijk betekenisvol voelen en kan inzichtelijk te maken wat het nut en belang is van het vrijwilligerswerk.

### **Competentiecluster 6: Opereren vanuit de eigen organisatorische context**

*Werkt inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust*

De sociaal werker:

- maakt keuzes inzichtelijk en streeft optimale kwaliteit van dienstverlening na;
- biedt inzicht in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, zijn eigen bijdrage en die van anderen, en in de bereikte resultaten en maatschappelijke effecten;

- denkt na over financiële consequenties, kijkt weldoordacht naar inzet van mensen en middelen en bewaakt de financiële middelen;
- weegt kosten en opbrengsten tegen elkaar af en probeert daar waar mogelijk kosten te beperken;
- kan een overdracht geven aan collega's en adequate rapportages schrijven;
- maakt gebruik van en denkt mee over de aanwezige kaders, procedures en standaarden van de organisatie. Hij kan daar verantwoord van afwijken als de situatie er om vraagt;
- neemt vragen en omstandigheden als uitgangspunt bij het ontwerpen van een werkwijze, en past deze aan als vragen en/of omstandigheden veranderen.

*Opereert in een belangenveld*

De sociaal werker:

- herkent bij burgers/cliënten, collega's, de eigen organisatie, samenwerkingspartners en opdrachtgevers verschillen in visies en belangen en kan deze goed inschatten;
- heeft de kunde om achterliggende waarden en normen tot uiting te laten komen in zijn eigen gedrag en gaat op zoek naar onderliggende problemen, redenen en oorzaken voor gevoelens, gedragingen of belangen van een ander;
- is zich bewust dat hij soms tegengestelde rollen moet innemen en een weg moet vinden bij tegengestelde belangen. Hij kan hierin schakelen en maakt zijn afwegingen transparant. Hij kan steeds afhankelijk van omstandigheden een juiste balans vinden;
- stimuleert respect en openheid in het omgaan met elkaar en voorkomt belangenstrijd;

- maakt eigen positie en belangen duidelijk en heeft een stevige en weerbare opstelling in contacten;
- vat tegenstand of weerstand niet persoonlijk op;
- brengt belangen bij elkaar, zoekt naar win-win situaties waar mogelijk en creëert draagvlak.

#### *Kijkt over eigen grenzen heen*

De sociaal werker:

- kent de wijk en de sociale kaart van de buurt of wijk. Hij kent de kerntaken en competenties van de verschillende professionals en erkent hun deskundigheidsgebied;
- zoekt andere professionals en deskundigen op, ziet de meerwaarde van samenwerking en co-creatie voor een preventieve en integrale aanpak en weet wanneer hen in te zetten;
- weet goed wanneer de verantwoordelijkheid voor het gehele proces te pakken en coördineert een zorgvuldige overdracht naar andere professionals;
- neemt signalen van andere professionals serieus, pakt signalen op die duiden op sociale problematiek van individuen en groepen en van sociale vraagstukken op buurt- of organisatieniveau;
- staat open voor motieven, meningen en belangen van anderen, en verkent deze actief. Hij benut nieuwe inzichten, ideeën, werkwijzen en komt tot innovatieve aanpakken.

#### *Werkt integraal samen*

De sociaal werker:

- is goed bereikbaar voor burgers/cliënten, collega's en samenwerkingspartners voor vragen, overleg en samenwerking;

- initieert samenwerking, betreft mensen en bouwt een netwerk op. Hij zet zich in om te komen tot een gezamenlijke vernieuwende aanpak;
- is betrouwbaar en transparant in de samenwerking, legt afspraken en randvoorwaarden vast in een plan van aanpak, komt afspraken na, evalueert en spreekt anderen aan op hun verantwoordelijkheden. Hij neemt in een gezamenlijke aanpak verantwoordelijkheid voor het proces;
- zet zich in om de kwaliteit en effectiviteit van samenwerkingsrelaties te verbeteren. Hij heeft oog voor verschillende referentiekaders van samenwerkingspartners en kan deze optimaal inzetten en benutten;
- reflecteert regelmatig met mensen op bereikte outcome, kwaliteit, effectiviteit van de aanpak en de samenwerkingsrelatie;
- past gezamenlijk de samenwerking en de aanpak aan gedurende het proces en met het oog op ontwikkeling en bestendiging van samenwerking in de toekomst.

#### **Competentiecluster 7: Werken aan je beroepsuitoefening**

##### *Toont een autonome en professionele houding*

De sociaal werker:

- benut de juiste wegen om op verschillende niveaus invloed uit te oefenen om het welbevinden van mensen te verbeteren;
- gebruikt zijn professionele ruimte om samen met burgers/cliënten, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren. Hij neemt het voortouw en komt uit zichzelf met creatieve ideeën, benaderingen en inzichten. Ook biedt hij anderen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven uit te voeren;



- ziet en onderkent kansen en mogelijkheden, grijpt deze aan en vertaalt ze naar concrete acties en/ of visie en beleid;
- creëert kansen door vanuit andere invalshoeken een situatie te benaderen en win-win situaties te zoeken. Hij is vasthoudend en geeft bij tegenslag niet direct op, maar zoekt naar opties die wel haalbaar zijn;
- gaat risico's niet uit de weg, durft fouten te maken en leert hiervan.

*Werkt aan zichzelf als professional, aan zijn beroepspraktijk en aan zijn beroep*

De sociaal werker:

- handelt methodisch, doel- en oplossingsgericht, houdt kwaliteitsdoelen voor ogen en werkt aan kwaliteitsverbetering;
- weet waar het sociaal werk voor staat en kent de voor het vak relevante instrumenten en procedures, richtlijnen en aanpakken;
- ontwikkelt zich door reflectie op zijn eigen handelen. Integreert feedback van collega's, leidinggevenden en burgers/cliënten in zijn handelen. Kan zijn eigen reflecties verbinden met kennis en kunde uit zijn vakgebied en dit vertalen naar zijn handelen;
- kent zijn eigen waarden en normen en de ethische standaarden van het sociaal werk, herkent wanneer deze in het geding zijn en handelt daarnaar;
- is alert op verbeterpunten van de dagelijkse praktijk en onderneemt actie;
- analyseert en combineert zijn eigen kennis met die uit onderzoek, met als doel de inhoud en uitvoering van zijn vak te verbeteren en te onderbouwen;

- zet zich in voor de ontwikkeling van zijn vak en vakgenoten door zijn kennis en expertise te delen met vakgenoten, collega's, samenwerkingspartners en beleidsmakers;
- werkt mee aan praktijkonderzoek en begeleidt minder ervaren sociaal werkers.

*Bewaakt zijn persoonlijk en professioneel functioneren*

De sociaal werker:

- handelt in spanningsvolle en onvoorspelbare situaties snel en daadkrachtig en vraagt waar nodig en mogelijk ondersteuning van anderen;
- voelt aan als eigen of andermans grenzen worden overschreden en onderneemt tijdig actie;
- doet een tijdig beroep op anderen als het eigen functioneren dreigt te verminderen en geeft aan wat hij nodig heeft om de situatie te hanteren;
- maakt gebruik van faciliteiten die er zijn om het eigen functioneren te optimaliseren en zet deze preventief in.

### Samenwerking

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect het thema vakmanschap te vinden).

### Organisatie

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect het thema vakmanschap te vinden).

## 12 Competentieprofiel hbo jeugd- en gezinsprofessional (in jeugdhulp en jeugdbescherming) (2017)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

Het competentieprofiel van de hbo geschoolde jeugd- en gezinsprofessional in de jeugdhulp en jeugdbescherming beschrijft de basiscompetenties aan de hand van vijf clusters. Steeds worden de kernopgaven voor de professionals genoemd – ook kort beschreven vanuit de inwoner – en aangevuld met wat ‘vakvolwassen gedrag’ inhoudt. Het profiel maakt duidelijk dat professionals steeds afwegingen moeten maken.

Gemeenten kunnen bij inkoop/subsidiëring van jeugdhulp en jeugdbescherming naar dit competentieprofiel verwijzen en aanbieders vragen hoe zij inzetten op het versterken van vakbekwaamheid. Desgewenst kunnen zij aanbieders vragen naar hun beleid t.a.v. hoe zij vakmanschap bij hun medewerkers stimuleren en hoe zij omgaan met registratie in het BIG register en het Register van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Dit competentieprofiel is ontwikkeld in het kader van professionalisering van jeugdhulp en jeugdbescherming. Het is het competentieprofiel voor hbo geschoolde professionals. Zij zijn werkzaam in: de jeugdzorg, de jeugd ggz, de gehandicaptenzorg, de

thuisbegeleiding, welzijn en maatschappelijke dienstverlening en bij gemeenten.

Ook is een [competentietool](#) *Werken aan je vakbekwaamheid* beschikbaar. Professionals kunnen de competentietool gebruiken om te kijken wat er van hen verwacht wordt, waar zij staan en hoe zij zichzelf nog verder kunnen bekwamen.

Het competentieprofiel is van 2017.

### Hoe tot stand gekomen

Het profiel is tot stand gekomen door de medewerking en inbreng van professionals en organisaties, afkomstig uit de ggz, de gehandicaptenzorg, het sociaal werk, de thuisbegeleiding, de jeugdzorg en gemeenten. Zij hebben het profiel mede-ontwikkeld en gevoed vanuit hun eigen (werk)praktijk in het nieuwe stelsel. Daarnaast hebben zij het profiel kritisch getoetst bij collega's en experts.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Per competentiecluster worden de professionele opgaven benoemd, wat het vakvolwassen gedrag inhoudt (en worden voorbeelden gegeven van complexe praktijksituaties).

### Dienstverlening

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere thema's te vinden).

## Vakmanschap

### Competentiecluster 1: Ondersteunen bij regievoeren

“Ondersteun mij en/of mijn gezin bij het voeren van regie.”

#### Professionele opgaven

- Neem je de regie (deels) over of laat je de regie bij de jeugdige en/of zijn gezin?
- De jeugdige en zijn gezin/netwerk willen de regie niet nemen en doen een dringend beroep op jou om voor hen te zorgen.
- Ga je mee met de opvatting van de jeugdige of met die van zijn gezin als zij verschillend denken over regie voeren?
- Wie bepaalt wat goed is voor de jeugdige en zijn gezin/netwerk? Wat als zij voor zichzelf iets goed vinden, wat jij vanuit je professionaliteit niet goed vindt?
- Laat je de jeugdige en zijn gezin bepalen wat goed genoeg is? Of bepaal jij vanuit je eigen professionele opvattingen wat goed is als je het niet met hen eens bent?

#### Vakvolwassen gedrag

- Je werkt continu vanuit de gedachte: wat je zelf kunt, doe je zelf. Je stimuleert de jeugdige, zijn gezin en/of het netwerk om te kijken naar hoe het wel zou kunnen lukken. Je beëindigt op tijd het contact.
- Je bent je bewust van het belang van veerkracht van mensen en stimuleert mensen om vaardigheden te leren waardoor ze veerkrachtiger worden.
- Je weegt zorgvuldig af - met het oog voor de veiligheid van de jeugdige - of (een deel van) de regie bij de jeugdige, zijn gezin en/of het netwerk kan worden belegd. Of dat de regie tijdelijk overgenomen moet worden of juist weer terug kan worden

gegeven: licht waar mogelijk, zwaar waar nodig. Je maakt mogelijke onderlinge verschillen bespreekbaar.

- Je stelt samen met de jeugdige, zijn gezin en/of verzorgers een norm: wanneer is het goed en veilig genoeg voor de jeugdige en/of zijn gezin. Op basis van die norm kom je samen tot een aanpak en kan er besloten worden dat de jeugdige en zijn gezin (tijdelijk) afstand nemen van elkaar.
- Je onderzoekt samen hoe de draagkracht van de jeugdige, zijn gezin en/of netwerk versterkt en vergroot kan worden, zodat hij (opnieuw) zelf de regie kan (blijven) voeren.
- Je inventariseert met de jeugdige, zijn gezin en/of netwerk of zij voldoende informatie hebben om de regie concreet invulling te geven.
- Je signaleert en analyseert waar (probleem)gedrag door wordt veroorzaakt. Bij onderliggende psychische of psychiatrische problematiek schakel je specialistische hulp in (vanuit de toegang), of je gaat - na onderzoek en overleg met de jeugdige en/of zijn gezin - over tot behandeling.
- Je bespreekt samen de behoefte van de jeugdige, zijn gezin en/of netwerk, en de verschillende (on)mogelijkheden van alle betrokkenen (waaronder ook professionals uit diverse organisaties) om bij te dragen.
- Je ondersteunt zo nodig de jeugdige, zijn gezin en/of netwerk, bij het bepalen en formuleren van doelen.
- Daar waar de jeugdige geen hulpvraag stelt (zoals bij jeugdbescherming en reclassering) en er met hem ook geen dialoog over mogelijk is blijf je zoeken naar aanknopingspunten om de jeugdige in beweging te krijgen en iets te doen met waar hij op vastgelopen is.

- Je houdt vol en zet strategieën in om in contact te komen met de jeugdige en/of zijn gezin die in eerste instantie afwijzend tegenover hulp staan.

### Competentiecluster 2: Samenwerken met de jeugdige en zijn gezin

”Bouw met mij een werkbare samenwerkingsrelatie op.”

#### **Professionele opgaven**

- Het (onder)houden van de relatie als je kritische feedback moet geven en/of als je de veiligheid aan de orde moet stellen.
- Omgaan met weerstand van de jeugdige en zijn gezin tegenover professionals.
- Samen (blijven) werken met de jeugdige en zijn gezin na een genomen - moeilijk - besluit met vergaande consequenties. - Het wel of niet laten zien van jouw eigen geraaktheid of emoties in het contact met de jeugdige en/of zijn gezin.

#### **Vakvolwassen gedrag**

- Je werkt zoveel mogelijk met de situatie zoals deze is, en zet deze dus niet naar je eigen hand. Als de jeugdige niet met je aan tafel wil, onderzoek je met wie de jeugdige dan wel aan tafel wil. Je dwingt daarbij niets af.
- Je maakt veiligheid bespreekbaar en zoekt samen naar wat goed en veilig is voor de jeugdige en zijn gezin.
- Je handelt zoveel mogelijk terughoudend, vanuit het besef dat je een passant bent en dat een gekozen mentor en/of het netwerk blijvend is. Je maakt jezelf of de relatie met de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk niet belangrijker dan nodig. Je stelt altijd veiligheid voorop en doet alleen wat nodig is.

- Je sluit in gedrag en houding aan bij achtergrond, cultuur, leefwereld en eventuele beperkingen van de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk en je oordeelt niet.
- Je gaat altijd respectvol om met de kwetsbaarheid van het ‘bij mensen thuis mogen komen’ en ‘achter hun voordeur mogen kijken’.
- Je gaat uit van waar de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk in het proces is, wat hun vraag en motivatie is, wat in het verleden voor hen heeft gewerkt en wat in hun ogen mogelijke oplossingen zijn.
- Je geeft advies, input en/of informatie als de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk aangeven een vraag te hebben over een bepaald thema.
- Je stelt vragen (‘wat heb(ben) jij/ jullie nodig’), onderzoekt deze en gaat daarna pas over op het onderwerp ‘aanpak’. Je laat de hulpvraag leidend zijn, niet de methode of je eigen expertise.
- Je spreekt de jeugdige, zijn gezin en/of netwerk aan op gedrag als dat grensoverschrijdend is en actief luisteren niet meer mogelijk is. - Je neemt bij een moeilijk besluit professionele afstand van de jeugdige en het gezin/netwerk. Je toont empathie, zodat de kans zo groot mogelijk is om in verbinding te blijven met de jeugdige en zijn gezin/netwerk.

### Competentiecluster 3: Versterken van het netwerk

”Ondersteun mij bij het inzetten, versterken en verbreden van mijn netwerk.”

#### **Professionele opgaven**

- Bespreekbaar maken van een netwerk dat is aangedragen door de jeugdige en zijn gezin en dat jij onveilig vindt of waar jij vragen bij hebt.

- Het gezin en/of netwerk van de jeugdige vragen jou iets te doen waarvan is afgesproken dat zij het zelf zouden doen.
- Als professional weet je je erkend. Ook als je jouw eigen rol zo klein mogelijk laat zijn doordat je het netwerk inzet, verbreedt en versterkt.

### **Vakvolwassen gedrag**

- Je weegt de inschattingen van het netwerk en/of een zelfgekozen mentor ten aanzien van de veranderbereidheid van de jeugdige mee in je professionele inschatting.
- Je maakt veiligheid bespreekbaar en zoekt samen wat goed en veilig is voor de jeugdige en zijn gezin.
- Je stemt continu samen de verwachtingen af.
- Je bemoedigt de jeugdige in zijn zoektocht naar zelfstandigheid en maatschappelijke participatie.
- Je gaat actief met de jeugdige en zijn gezin op zoek naar het netwerk, want er is altijd meer dan gedacht.
- Je brengt samen de krachten van de jeugdige en zijn gezin/het netwerk in kaart, en zoekt samen naar mogelijkheden om deze krachten te versterken.
- Je houdt oog voor kleine stapjes voorwaarts als het gaat om het versterken van het netwerk en je benoemt en bevestigt deze.
- Je voert samen het gesprek over de hulpvraag en wie waarbij en op welk moment kan ondersteunen.
- Je hebt het lef om het gesprek met jeugdige en zijn gezin en/of netwerk aan te gaan over veiligheid binnen het gezin en het netwerk, en besluit zo nodig om in te grijpen.
- Je ondersteunt, zo nodig, de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk om het netwerk te onderhouden.

- Je ondersteunt de jeugdige en zijn gezin als zij door gebrek aan sociale en communicatieve vaardigheden moeite hebben om samen te werken of het netwerk te informeren.
- Je ondersteunt de jeugdige en zijn gezin om samen met het netwerk een plan te maken, waarin ieders bijdrage en rol helder is. Je geeft dit netwerk je vertrouwen. Je neemt het serieus als het informele netwerk zegt: "Er iets aan de hand met het kind". Je stelt geen voorwaarden als: we gaan pas een onderzoek afnemen bij het kind als eerst een ander thema geborgd is.
- Je ondersteunt, indien nodig, bij de uitvoering, evaluatie en bijstellen van het plan. Het uitgangspunt blijft daarbij dat je eigen rol zo klein mogelijk kan blijven.
- Je bent alert op signalen uit het netwerk als het te zwaar wordt belast en uitgeput raakt.

### Competentiecluster 5: Regie (deels en tijdelijk) overnemen van de jeugdige en zijn gezin

"Leg duidelijk uit wanneer jij over mij of voor mij beslist en waarom."

### **Professionele opgaven**

- Wanneer richt je de minste schade voor betrokkenen aan als het thuis onveilig is: laat je de jeugdige thuis wonen of plaats je hem uit huis?
- Grijp je in, wetende dat je daarmee het vertrouwen van de ouders of verzorgers schaadt, of wacht je af?
- Wat is het omslagpunt van lichte ondersteuning bieden naar ingrijpen en/of zware ondersteuning bieden (tot en met regie overnemen)?
- Jij maakt een keuze om de regie tijdelijk over te nemen, terwijl je collega-professional(s) een andere afweging maakt (maken).

**Vakvolwassen gedrag**

- Je hoort altijd de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk of je zorgt dat een vertegenwoordiger namens hen spreekt. De wens en/of behoefte van de jeugdige en zijn gezin zijn uitgangspunt voor het besluit. Die behoefte of wens wordt vastgelegd.
- Je laat bij elke afweging de veiligheid van de jeugdige en zijn gezin voorop staan. Je zorgt voor de veiligheid van het netwerk, de groep, de sociale omgeving en jezelf. Je neemt pas in laatste instantie de regie (deels) over.
- Je focust altijd op krachten en mogelijkheden van jeugdige en zijn gezin en/of netwerk.
- Je neemt alle andere betrokkenen mee in het proces van afwegingen maken bij beslissingen, door deze transparant te benoemen. Je stimuleert dat ook anderen dezelfde transparantie tonen in hun beslissingen. Het gaat dan om: Waar zitten we in het proces? Wat zijn ieders afwegingen en belangen? Tot wanneer kan er lichte ondersteuning ingezet worden en wanneer moet overgegaan worden tot zware ondersteuning? Wanneer moet de regie (deels en/of tijdelijk) overgenomen worden? Wat zijn ieders twijfels? Hoe kunnen we risico's wegnemen? Wat zegt de eigen intuïtie? Wat zijn alternatieven? Wat zijn consequenties van de afwegingen en voor wie zijn ze? Wat maakt dat een bepaald besluit genomen wordt?
- Je bespreekt de veiligheid en vraagt altijd eerst aan de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk hoe zij zelf denken de veiligheid te garanderen.
- Je onderzoekt en analyseert zorgvuldig wat de opties en consequenties zijn. Je kijkt daarbij naar:
  - o Draagkracht versus draaglast van de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk.
  - o Hoe de jeugdige en het gezin hun netwerk kunnen verbreden, versterken en positioneren.
- Je blijft actief luisteren naar de afwegingen van de anderen en openstaan voor het proces.
- Je checkt en gebruikt valide, actuele en betrouwbare hulpbronnen en tools. Deze ondersteunen inhoudelijk bij het maken van een zorgvuldige afweging. Je vertaalt deze naar de situatie van de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk en onderscheidt daarbij feiten van morele en persoonlijke interpretaties.
- Je houdt scherp wat het doel is en wat je daarin te bieden hebt. Je zorgt dat je niet in het gezin en/of netwerk gezogen wordt. Als het juist wel wenselijk is om op deze wijze betrokken te zijn stem je met collega's af hoe dat jouw hulp beïnvloedt.
- Je neemt een besluit altijd in overleg met collega's. Zeker als het gaat over de verantwoordelijkheid wegnemen bij de jeugdige en zijn gezin. Je toetst bij hen en reflecteert op je afwegingen.
- Je neemt eindverantwoordelijkheid voor een afgewogen besluit en houdt de regie daarop. Je legt het proces, de afwegingen en het besluit vast.
- Je wijst ouders op de (onafhankelijke) ondersteuning die ze kunnen krijgen wanneer je besluiten neemt waar ze niet, of maar gedeeltelijk, achter kunnen staan.
- Je hebt het lef om, in specifieke situaties waarin de jeugdige erbij gediend is, af te wijken van organisatiebeleid of professionele standaarden. Je kunt dit verantwoorden naar de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk, naar de eigen organisatie en, zo nodig, ook naar de tuchtrechter.
- Je blijft kritisch en onderzoekend: is het genomen besluit nog steeds het beste?

- Je durft hulp en ondersteuning voor jezelf te vragen: ☑ Je erkent je eigen (professionele en emotionele) grenzen en bespreekt dilemma's.
  - Je weet wat je zelf wel en niet kunt organiseren en schakelt collega's in als dat in het belang is van de jeugdige.
  - Je signaleert bij jezelf wanneer je je overbelast voelt en geeft dit tijdig aan bij je collega's en leidinggevende.
  - Je houdt oog voor je eigen veiligheid.

### Samenwerking

#### Competentiecluster 4: Interdisciplinair samenwerken met en rond de jeugdige en zijn gezin/netwerk

“Werk met mij en mijn gezin en/of netwerk samen en stel mijn belang voorop in de samenwerking met collega's en collega-organisaties.”

#### Professionele opgaven

- Professionals hebben, vanuit hun eigen expertise, verschillende, soms strijdige opvattingen over het probleem, het doel of de aanpak.
- Je zorgt dat de jeugdige centraal blijft staan, ook als er verschillende belangen spelen bij organisaties en financiering.
- Je hebt met elkaar een aanpak afgesproken en je wilt daar toch van afwijken.

#### Vakvolwassen gedrag

- Je maakt je eigen persoonlijke en professionele belang, visie en opvattingen ondergeschikt aan het belang van de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk.

- Je maakt veiligheid bespreekbaar en zoekt samen wat goed en veilig is voor de jeugdige.
- Je praat afhankelijk van de veiligheid, altijd met de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk, in een gezamenlijk overleg.
- Je overlegt, waar mogelijk en veilig, ook met de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk in multidisciplinaire en interprofessionele overleggen en samenwerking. Kan de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk niet aanwezig zijn, dan licht je hen in over het overleg (als dat veilig is) en informeer je hen na afloop over de inhoud en besluitvorming.
- Je organiseert de inzet van lichtere of juist zwaardere ondersteuning en doet dit in overleg met de jeugdige, zijn gezin en eventueel betrokken collega's bij collega-organisaties.
- Je hebt respect en begrip voor de verschillende referentiekaders en drijfveren van de jeugdige en zijn gezin.
- Je staat voor wat je doet als het in het belang van de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk is. En je kunt uitleggen waarom.
- Je maakt samen een plan en afspraken om de vraag aan te pakken en stelt, zo nodig, samen voorwaarden vast waaraan moet worden voldaan. Je bespreekt samen wat alle betrokkenen in deze situatie te bieden hebben voor deze jeugdige en het gezin/netwerk. Je maakt daarbij afspraken over ieders rol en verantwoordelijkheid.
- Je spreekt samen af wie het eerste aanspreekpunt is voor de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk en je houdt je aan die afspraken.
- Je positioneert je ten opzichte van collega-professionals en andere organisaties en gaat constructief met verschillen om. Bijvoorbeeld door deze bespreekbaar te maken. De jeugdige wordt daardoor goed ondersteund.

- Je kunt snel en soepel schakelen tussen preventieve en curatieve ondersteuning. Je doet dit in samenspraak met professionals in de wijk en met andere organisaties.
- Je neemt (mede)verantwoordelijkheid voor het proces en de gemaakte afspraken en spreekt je collega-professionals, zo nodig, hierop aan.
- Je hebt het lef om, in het belang van de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk, buiten kaders te bewegen en motiveert dit.
- Je spart met interne en externe collega's, de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk en stelt kritische vragen over de effectiviteit en de efficiëntie van de aanpak. Je onderzoekt ook of je toe kan met minder ondersteuning, of dat juist meer ondersteuning nodig is. Je onderneemt actie als één van beide aan de orde is.
- Je evalueert regelmatig samen wie er nog nodig zijn, en wat de toegevoegde waarde van alle betrokkenen is voor de jeugdige en zijn gezin en/of netwerk. Daarna doe je zelf, dan wel doen andere professionals of organisaties zo nodig - tijdelijk - een stap terug. Dit wordt niet persoonlijk opgevat.
- Je motiveert en onderbouwt je handelen. Dit doe je met de beroepscode, vakinhoudelijke richtlijnen, je expertise en intuïtie. Mogelijk gelden ook wettelijke of organisatorische kaders (bijvoorbeeld financiering) als onderbouwing.
- Bij je eigen organisatie kaart je aan waar knelpunten zijn die voortkomen uit (gemeentelijk) beleid en wet- en regelgeving. Je denkt mee over alternatieve oplossingen hiervoor.
- Je draagt bij aan de professionalisering van (startbekwame) interne en externe collega's. Dit doe je door vanuit je eigen kennis en ervaring kritische vragen te stellen die helpen bij een juiste signalering en interpretatie.

- Je signaleert nieuwe vragen en trends die voorkomen in het werkveld, en kaart deze bij de eigen organisatie aan.

### Organisatie

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere thema's te vinden).

68 | Kwaliteitskaders en -standaarden bij inkoop jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning



## 13 Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden (2020)

[Hier](#) vindt u het volledige document en de bijbehorende [infographic](#).

In dit Wat werkt dossier wordt kennis gedeeld over werkzame elementen bij de aanpak van armoede en schulden. Aangevuld met gewenste competenties en handelingsperspectieven van professionals.

Wanneer u als gemeente diensten inkoop/ subsidieert voor de aanpak van armoede en schulden, kunt u de aanbieder vragen of deze kennis heeft van werkzame elementen bij die aanpak en of en hoe de aanbieder deze een plek geeft in de dienstverlening en scholing van medewerkers.

In het dossier wordt apart ook benoemd wat de gemeente zelf kan doen bij armoede en schulden.

### Korte toelichting; thema en jaartal

In het dossier Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden (en de bijbehorende infographic) zijn werkzame elementen beschreven om mensen te ondersteunen die te maken hebben met financiële problemen.

Armoede en schulden zijn hardnekkige problemen, met vaak een structureel karakter. Dat betekent dat individuen of huishoudens die ermee te maken krijgen daar veelal langdurig de consequenties van ondervinden. Veel mensen die in armoede leven of schulden hebben, hebben behalve met een financieel probleem vaak ook te maken met

andere problemen, die elkaar wederzijds beïnvloeden. Zo kan een slechte gezondheid er bijvoorbeeld voor zorgen dat het moeilijk is om werk te behouden. Geldnood die daar het gevolg van is, kan stress opleveren, wat weer een negatieve invloed heeft op de gezondheid. Het dossier biedt informatie over de meest actuele cijfers en feiten, en geeft inzicht in wat werkt bij de aanpak van armoedeproblematiek en schuldhulpverlening in de praktijk. Het geeft professionals handvatten om zelf in de praktijk met deze problematiek aan de slag te gaan. Het dossier dateert uit 2020.

### Hoe tot stand gekomen

Het Wat werkt dossier is door Movisie op basis van literatuurstudie samengesteld. Opbouw van het kwaliteitsdocument De twee delen van het dossier kunnen afzonderlijk worden gelezen. In deel 1 over armoede wordt ingegaan op de feiten en cijfers rondom armoede in Nederland, werkzame elementen, de rol en competenties van professionals, veelbelovende aanpakken en lacunes en uitdagingen. In deel 2 worden deze elementen belicht voor - de aanpak van - schulden.

Notabene: de werkzame principes staan wat verspreid in het document. Ook de niet-werkzame elementen zijn beschreven.

### Dienstverlening

Werkzame elementen bij de aanpak van armoede (uitgebreid beschreven in het wat werkt dossier):

- het vergroten of versterken van psychologisch kapitaal (empowerment op individueel niveau, talenten en competenties), sociaal kapitaal (inclusief versterken van familiebanden), maatschappelijk kapitaal en economisch kapitaal (inclusief de toeleiding naar opleiding of werk)

- preventie en vroegsignalering
- vrijmaken bandbreedte - 'MAST-principes: Makkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdsgebonden'
- fouttolerante benadering
- integrale benadering (omdat armoede verschillende terreinen raakt, is het effectief om in te zetten op het gelijktijdig versterken van scholing, gezondheid, financiën en sociaal kapitaal)
- maatwerk
- verandering van binnenuit
- stap-voor-stap actieplan (omdat de doelgroep vaak de grootte en complexiteit van de eigen situatie niet meer ziet of in de hand heeft, is het goed doelen en subdoelen te stellen).

#### Bouwstenen voor stress-sensitieve dienstverlening bij schulden:

In het dossier worden de volgende vier bouwstenen voor dienstverlening naar voren gebracht, die helpt stress tegen te gaan:

1. Vertrouwd en toegankelijk: zorg voor een vertrouwde, prettige omgeving die stressreacties (zoals vluchten, vechten of bevriezen) vermindert. De inrichting van een kantoor kan hieraan bijdragen. Creëer een huiskamergevoel door bijvoorbeeld het gebruik van warme kleuren of het plaatsen van banken, planten en kunstwerken. Ook een persoonlijke benadering met face-to-face contact kan de vertrouwensband versterken.
2. Coachende houding: neem een coachende houding aan waardoor je de persoon aan het denken zet. Toon interesse in en betrokkenheid bij de situatie van de persoon. Belangrijk is dat de professional de persoon wil helpen maar het probleem niet

overneemt.

3. Houd het simpel: kies voor simpele communicatie met simpel taalgebruik, liefst taalniveau B1 en eventueel met plaatjes of pictogrammen ter ondersteuning. Maak simpele afspraken, laat de persoon zelf nadenken over oplossingen en vraag naar de haalbaarheid hiervan. Schrijf de gemaakte afspraken zelf op of laat de ander dat doen. Kies voor simpele procedures. Stuur bijvoorbeeld een herinnering om afspraken te onthouden en vraag hoe de persoon bij voorkeur correspondeert (per post, telefoon of anders).
4. Waarderen en belonen: Beloon gewenst gedrag en geef complimenten voor het behalen van (tussen)doelen om de intrinsieke motivatie en het gevoel van succes te versterken.

#### **Vakmanschap**

##### Basiselementen voor professionals bij armoede

In het dossier worden de volgende elementen voor professionals genoemd:

1. Voeg geen stress toe: Professionals ontvangen hun cliënten in rustgevende ruimten, gebruiken overzichtelijke documenten, hanteren een laagdrempelige en toegankelijke toon.
2. Zet in op steunende interactie: Professionals beschikken over basis-ondersteunende vaardigheden, zoals motiverende gespreksvoering en gelijkwaardige en empathische gespreksvaardigheden. Professionals kennen de effectiviteit

achter de methodiek. Een voorbeeld: zaken zijn in de ochtend beter te doordenken en toe te passen dan op andere momenten. Let op: wanneer (toekomstige) professionals geschoold zijn in motiverende gespreksvoering, betekent dit niet automatisch dat dit zich vertaalt naar goedlopende motiverende gespreksvoering in de praktijk. Regelmatig blijven oefenen en feedback krijgen is belangrijk.

3. Zet psycho-educatie in: Professionals informeren hun cliënt over de consequenties van stress en hoe die een wissel trekken op zijn/haar functioneren. Hierbij maken ze inzichtelijk wat dit voor de cliënt in kwestie betekent. Het doel hiervan is dat cliënten zelf de dynamiek waarin zij leven leren begrijpen.
4. Zet helpende instrumenten in: Professionals bieden ondersteuning door onder andere actieplannen op te stellen met korte- en lange termijn doelen. Door de inzet van bijvoorbeeld tussentijdse reminders zoals sms'jes of to-do-lijstjes worden doelen vaker behaald.
5. Hef schaarste waar mogelijk op: Professionals kunnen schaarste opheffen door bijvoorbeeld na te gaan of toeslagen ten onrechte onvoldoende of niet zijn toegekend.
6. Voer beloningssystemen in: Professionals kunnen in hun praktijk met beloningen werken. Uiteindelijk gaat het om het behalen van het einddoel, ofwel om de lange termijn. Maar omdat mensen met stress daar moeilijk naartoe kunnen werken, is het invoeren van subdoelen een goed hulpmiddel. Jungmann (2019) introduceert daarbij kleine beloningen wanneer deze subdoelen

behaald zijn. Denk hierbij aan afspraken over kleine financiële voordelen.

### Competenties van de sociaal professional

Bij schulden:

- Coachende stijl
- Fasen van gedragsverandering herkennen
- Stress-sensitieve dienstverlening.

Voor armoede en schulden:

- Ken je methodiek, ken je cliënt en heb kennis over het thema. Verbind daarbij wetenschappelijke inzichten aan de praktijk. Maak gebruik van bewezen succesvolle methoden, tools en veelbelovende interventies, en stel de cliënt centraal.
- Houd in het kader van extra kwetsbare groepen met name eenouderhuishoudens scherp in het vizier.
- Zet naast vereenvoudiging van regelgeving en toegang tot voorzieningen in op de gedragskant van de armoede- en schuldenproblematiek. Het vertonen van gezond financieel gedrag is niet voor iedereen vanzelfsprekend en eenvoudig. Besteed daarom aandacht aan weten, kunnen en handelen in interventies om gezond financieel gedrag te stimuleren.

### **Samenwerking**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere drie thema's te vinden).

### **Organisatie**

Gemeenten kunnen ondersteunen bij de aanpak van armoede en schulden, door in te zetten op:

1. Kosten verminderen De gemeente kan 'bijzondere bijstand' verlenen bij onvoorziene en/of zeer urgente uitgaven die minima moeten doen. Denk aan een wasmachine die plotseling kapotgaat. Ook kan de gemeente minima een 'collectiviteitskorting' bieden op bijvoorbeeld de zorgpremie. Verder kan de gemeente door in te zetten op duurzaam wonen (door te interveniëren bij zowel bestaande bouw als bij nieuwbouw van sociale huurwoningen) bijdragen aan verlaging van de energielasten.
  2. Participatie bevorderen Via een 'meedoe-regeling' kan de gemeente bijdragen aan onder meer de contributie voor een cursus, sportclub of vereniging. Ook kan de gemeente door afgifte van stads- of kortingspassen inwoners laten meedoen met bijvoorbeeld culturele activiteiten.
  3. Kinderarmoede voorkomen en bestrijden Dit is voor vele gemeenten een belangrijk punt. Zoals eerder aangehaald, is intergenerationele armoede een structureel probleem dat gepaard gaat met uiteenlopende risico's voor kinderen. Gemeenten zetten hier, samen met verschillende stichtingen en fondsen, flink op in. Zo helpt het dat gemeenten financieel te hulp schieten voor de ouderbijdrage op school of voor zwemlessen. Een aantal gemeenten biedt momenteel de 'verjaardagsbox' aan, bedoeld voor jarige kinderen wiens ouders geen geld hebben voor een taart of een leuk cadeautje. Sommige gemeenten bieden ook een bijdrage voor bijvoorbeeld sport en cultuur (zie
- ook punt 2).
4. Inzetten op gezondheid Omdat armoede en gezondheidsproblemen hand in hand gaan, kunnen gemeenten inzetten op programma's of promoties die gericht zijn op het maken van goedkope en gezonde maaltijden. Daarbij moet ook worden ingezet op het verminderen (of wegnemen) van chronische stress. Een effectieve interventie is Mobility Mentoring.
  5. Grip hebben op 'werkende armen' De groep 'werkende armen' maakt zo'n 40 procent uit van alle armen in Nederland (SCP, 2019). Zij zijn veelal onzichtbaar voor gemeenten. Sommige gemeenten proberen er grip op te krijgen door bijvoorbeeld het aanbieden van een 'schuldenmaatje'. Er is bij schuldproblemen in die gemeenten bijvoorbeeld met de rechtbank afgesproken dat werkenden met schulden eerst een gesprek hebben met een gemeentelijke hulpverlener voordat er ingrijpende beslissingen genomen worden. Een ander voorbeeld zien we in een aantal Noordelijke gemeenten. Daar zijn zogeheten 'erfcoaches' in het leven geroepen, omdat in die gemeenten steeds meer boeren worstelen om het hoofd boven water te houden. Er bestaat onder hen veel trots, en daarom is voorzichtigheid geboden bij het gebruik van het woord 'armoede'. Zo'n erfcoach kijkt mee op het erf en adviseert mee over de investering. Ondertussen signaleert deze coach problematiek, en kan waar nodig doorverwijzen naar gemeentelijke regelingen.

## 14 Wat werkt bij integraal werken in de wijk. Cliënt en professional, in vertrouwen samenwerken aan een oplossing (2018)

[Hier](#) vindt u het volledige document.

De publicatie geeft inzicht in een aantal werkzame elementen bij integraal werken en integrale dienstverlening. Aan bod komen elementen die waardevol zijn in de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en de (regisserende) professional, gericht op het versterken van de taakalliantie, de persoonlijke alliantie en de interactie.

Gemeenten kunnen bij inkoop/subsidiëring van dienstverlening door sociale (wijk)teams en aanbieders van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning naar deze publicatie verwijzen. De vraag kan daarbij worden meegegeven: 'Hoe geeft uw organisatie, hoe geven uw professionals invulling aan het versterken van de taak- en persoonlijke alliantie tussen cliënten en professionals?'

### Korte toelichting; thema en jaartal

De publicatie geeft inzicht in een aantal werkzame elementen die integraal werken en integrale dienstverlening bevorderen. In deze publicatie komen elementen aan bod die van belang zijn in de samenwerkingsrelatie tussen client en professional. Van belang aangezien uit onderzoek blijkt dat kenmerken en contactuele vaardigheden van hulpverleners voorspellend zijn voor een positief resultaat van de hulp. Het gaat om (waarden bij) interactie en om het invullen van een taak- en een persoonlijke alliantie. Benodigde competenties van de professional zijn op een rij gezet

NB. In 2020 is opnieuw een publicatie gemaakt, dit keer over werkzame elementen bij integraal werken, wat betreft vraagverheldering en planvorming, zie hier.  
Jaar van publicatie: 2018.

### Hoe tot stand gekomen

Op basis van literatuuronderzoek, aangevuld met interviews met inwoners en professionals. Het betreft een uitgave van het programma Integraal Werken in de Wijk; in dit landelijk programma bundelen Movisie, Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Nederlands Jeugdinstituut en Vilans de krachten, om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken te ontwikkelen en toegankelijk te maken.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Na een definitie van integraal werken, worden de werkzame elementen uit het (literatuur)onderzoek gepresenteerd, gevolgd door conclusies (met de werkzame elementen op en rij) en voorzien van aanbevelingen voor de regisserende professional.

### Dienstverlening

Heb bij integraal werken aandacht voor het bevorderen van de persoonlijke alliantie:

- Zelfregie van de cliënt en huishouden bevorderen
- Aansluiten op probleembeleving
- Openheid
- Aandacht voor de samenwerkingsrelatie
- Positiviteit.

Heb bij integraal werken oog voor het versterken van de taakalliantie:

- Gedeelde gezamenlijke aanpak
- Haalbare doelen
- Effectieve interventies en richtlijnen combineren
- Zelfregie, zoveel als mogelijk
- Motivatie van de client
- Praktische hulp verlenen.

Zorg dat er t.a.v. de **regisserende professional** aandacht is voor:

- De juiste match. Zorg voor een goede match tussen professional en cliënt.
- Het opbouwen van een relatie kost tijd. Vergeet niet de tijd te nemen voor het opbouwen van een relatie met de cliënt. Een relatie moet groeien. Claim deze tijd in je werkzaamheden.
- Reflectie op de samenwerkingsrelatie. Wees je bewust van het belang van een goede - samenwerkingsrelatie voor de cliënt en het doen slagen van het ondersteuningstraject
- Constant schakelen tussen leef- en systeemwereld; wees je bewust van de belangrijke schakelfunctie die je hebt in de integrale werkwijze.
- Organiseer je eigen ondersteuning.

### Vakmanschap

Algemene succesfactoren van hulpverlening:

- De (persoonlijke en taak)alliantie tussen cliënt en professional: gezamenlijk bepalen zij doelen en aanpak, waarbij de behoeften en wensen van de cliënt leidend zijn en die de zelfregie van de cliënt bevorderen.

- Een relatie tussen cliënt en professional op basis van vertrouwen en gevoel van veiligheid: één huishouden, één plan, één regisseur draagt hieraan bij .
- Zorg en ondersteuning moet ook praktisch van aard zijn: dit draagt bij aan het ontwikkelen van de vertrouwensband en de motivatie van de cliënt.
- Cliënten moeten gemotiveerd zijn voor het ontvangen van ondersteuning. Hiervoor zijn respect, gelijkwaardig met de cliënt omgaan, vertrouwen bieden en hoopvol zijn over de veranderbaarheid van de situatie, belangrijke voorwaarden.

Competenties professional voor het opbouwen van een samenwerkingsrelatie met de cliënt:

- Respectvol; respect hebben voor de situatie, neem de visie en mening van cliënt en gezinsleden serieus. Dit vraagt om een open houding, zonder oordeel.
- Geduldig
- Inlevend vermogen
- Betrokken; blijf positief en geef de cliënt af en toe een zetje of een steuntje in de rug
- Transparant en integer; wees duidelijk en eerlijk over met wie je waarover overlegt
- Betrouwbaar; kom je afspraken na.
- Oplossingsgericht
- Toegankelijk; zorg dat je beschikbaar en bereikbaar bent. Sta klaar voor je cliënt.
- Ondersteunend; wees niet (te) directief. Geen druk of dwang uitoefenen. Geef de cliënt af en toe een zetje of een steuntje in de rug.

- Kennis over effectief werken met de doelgroep en kennis over effectieve aanpak van specifieke problemen.

### **Samenwerking**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere twee thema's te vinden).

### **Organisatie**

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere twee thema's te vinden).

## 15 Wat werkt bij cliëntenparticipatie (2016)

[Hier](#) vindt u het volledige document En hier een bondige [infographic](#).

In dit Wat werkt dossier is kennis bijeengebracht over werkzame factoren bij collectieve cliëntenparticipatie in het sociaal domein. Bij ‘collectieve cliëntenparticipatie’ verenigen inwoners / cliënten zich in groepen en geven zo vorm aan hun inbreng bij het opstellen van instellings- of overheidsbeleid. Een actueel thema.

Bij inkoop / subsidiëring kunnen gemeenten aan aanbieders vragen aan te geven hoe zij rekening houden met de werkzame elementen in de vormgeving van cliëntenparticipatie in de eigen organisatie (eventueel ook met gebruikmaking van de publicatie [Beter beleid met ervaringskennis van inwoners](#)). Gemeenten kunnen bij het vormgeven van het gemeentelijk beleid natuurlijk ook zelf kennis nemen van de werkzame elementen.

### Korte toelichting; thema en jaartal

Gemeenten hebben meer oog gekregen voor de waarde van de inbreng van cliënten en inwoners. In dit dossier is kennis verzameld over de werkzame factoren van collectieve cliëntenparticipatie. Hiermee is antwoord verzameld op de vraag hoe burgers en cliënten optimaal betrokken kunnen worden bij het sociaal beleid. Bij ‘collectieve cliëntenparticipatie’ verenigen cliënten zich in groepen en geven zo vorm aan de inbreng bij het instellings- of overheidsbeleid. Als definitie is gehanteerd: “Het vroegtijdig betrekken van einddoelgroepen bij de vorming van beleid en verbetering van de kwaliteit, waarbij in openheid en op basis van gelijkwaardigheid en

onderling debat problemen in kaart worden gebracht en oplossingen worden verkend die van invloed zijn op het uiteindelijke besluit”.

Het Wat werkt dossier is uit 2016.

Notabene: In de publicatie [Beter beleid met ervaringskennis van inwoners \(2020\)](#) worden aanwijzingen gegeven voor meer inclusieve cliënt- en inwonerparticipatie.

### Hoe tot stand gekomen

Opgesteld door Movisie vanuit (wetenschappelijke) literatuur en vanuit de expertise van de opstellers. Er is helaas beperkt wetenschappelijke kennis over dit thema bekend. Er is gebruik gemaakt van onderzoek naar collectieve cliëntenparticipatie binnen (zorg)organisaties en onderzoek naar burgerparticipatie.

### Opbouw van het kwaliteitsdocument

Het Wat werkt dossier geeft handreikingen voor effectieve cliëntondersteuning. Er zijn apart paragrafen over werkzame factoren en veel belovende praktijken.

### Dienstverlening

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere twee thema's te vinden).



## Vakmanschap

In dit kwaliteitskader zijn hierover niet expliciet criteria opgenomen (maar zijn soms wel indirect bij een van de andere twee thema's te vinden).

## Samenwerking én Organisatie

De effectiviteit van cliëntparticipatie is afhankelijk van de interactie tussen cliënten of burgers, beleidsmakers en bestuurders en systeemfactoren.

Uit de literatuur komen de volgende werkzame elementen naar voren (nader toegelicht in het dossier, zie daar ook figuur op pag. 4):

- inbedding in bestuurlijke organisatie / draagvlak (ontvankelijkheid, belang inbreng erkend, inschatten deskundigheid)
- passende processen (juiste moment beleidsproces, transparantie, spelregels, voorbereiding)
- persoonlijke houding en vaardigheden (geld, tijd, expertise, menskracht, contacten)
- representativiteit en samenstelling
- echt invloed kunnen hebben (over formele, feitelijke en beleefde invloed).

Daarnaast zijn er nog enkele andere voorwaarden bekend uit (onderzoek naar) informele cliëntenparticipatie uit de zorgsector.

## Bijlage – Inkoopsegmenten Jeugdhulp en Wmo

### SEGMENTEN | De jeugdhulp bestaat uit zeven hoofdsegmenten

Segment	Omschrijving	Gebruikelijk aanbod	
1	Hoog specialistisch / weinig voorkomend	Jeugdigen met zeer zware (multi-problem) problematiek die op meerdere domeinen van hun leven problemen ervaren (gezin, school welzijn, etc.) Het gaat hier vaak om dure en langdurige trajecten zoals intramurale behandelingen en intensieve ambulante substituten voor verblijf.	Driemilieuvoorzieningen, zware intramurale GGZ behandelingen, Jeugdzorgplus en intensieve ambulante substituten zoals MST, IHT, jeugdFACT
2	Wonen	Wanneer de thuissituatie geen veilige of passende woonomgeving voor een kind/ jongere vormt moet er een alternatieve passende woonvorm gevonden worden die zo lang als nodig als thuis fungeert.	Pleegzorg, gespecialiseerde pleeggezinnen, gezinshuizen, woongroepen, kamertraining
3	Dagbesteding / Dagbehandeling	Jeugdigen die gebruik maken van dagbesteding of dagbehandeling kunnen niet mee in het gewone of bijzondere onderwijsstelsel, of kunnen gedurende de dag niet thuis blijven. Ze worden overdag of tijdens dagdelen opgevangen in gespecialiseerde voorzieningen	Dagbehandeling, dagbesteding, KDC's, MKD
4	Specialistisch / veel voorkomend	Veel voorkomende / specialistische zorg voor jeugdigen met enkelvoudige of kortdurende problematiek. Het gaat om ambulante en/of poliklinische hulp. Vaak ligt de focus op het verbeteren van- of ondersteunen bij problematische opvoedingssituaties	Individuele begeleiding, enkelvoudige behandelingen, dyslexiebehandeling, poliklinische behandeling
5	Crisis	Alle jeugdigen die te maken krijgen met een urgente / crisissituatie. Crisis is per definitie kortdurend	Crisisopvang, verblijf, ambulante crisisvoorzieningen en crisis pleegzorg
6	Gecertificeerde Instellingen	Uitvoering van jeugdreclasseringsmaatregelen (JR) en jeugdbeschermingsmaatregelen (JB)	GI's
7	Jeugdhulp in strafrechtelijk kader	Zorg die wordt opgelegd door de rechterlijke macht. Dit betreft strafrechtelijke jeugdhulp. Gericht op het voorkomen van recidieven.	Erkende gedragsinterventies zoals MST, FFT en intensieve system therapie. Kleinschalige woonvoorzieningen, forensische psychiatrische klinieken.

Bron: Individuele leergang inkoop Jeugdwet en Wmo 2015, Programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein

---

**SEGMENTEN | De Wmo is in drie hoofdsegmenten op te delen**


---

Segment	Omschrijving	Gebruikelijk aanbod
1a <b>Multi-probleem</b> <i>Volwassenen gericht op herstel</i>	Cliënten die niet meer zelfstandig kunnen wonen door psychische of psychosociale problematiek, verwarde mensen, multi-probleem volwassenen waarbij er sprake is van een perspectief op zelfstandigheid	Beschermd wonen, maatschappelijke opvang ambulante substituten (begeleiding individueel en groep) voor deze verblijfsvormen  Beschermd thuis  Eventueel Hulp bij huishouden
1b <b>Enkelvoudige problematiek</b> <i>Volwassenen gericht op herstel</i>	Enkelvoudige problematiek. Begeleiding (individueel of in groep) ter bevordering van zelfstandigheid, zelfredzaamheid en re-integratie op de arbeidsmarkt met als doel (een vorm van) zelfstandigheid	Begeleiding individueel en begeleiding groep  Hulp bij huishouden
2 <b>Structureel</b> <i>Volwassenen gericht op stabiliteit</i>	Volwassenen die door de aard van hun beperking of vraagstukken niet kunnen deelnemen aan gewoon of begeleid werk en / of geen uitzicht hebben op zelfstandigheid zonder individuele of groepsbegeleiding	Begeleiding individueel en begeleiding groep  Hulp bij huishouden
3 <b>Ouderen</b> <i>75 jaar</i>  <i>Gericht op stabiliteit en gecontroleerde achteruitgang</i>	Alle hulp die vanuit de Wmo voor de doelgroep ouderen georganiseerd wordt	Hulp bij huishouden, hulpmiddelen, begeleiding groep en individueel

*Bron: Individuele leergang inkoop Jeugdwet en Wmo 2015, Programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein*

## Colofon

Per 1 januari 2022 zijn het Ketenbureau i-Sociaal Domein en het programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein geïntegreerd onder de vlag van het Ketenbureau.

Alle producten ontwikkeld door het programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein zijn overgedragen aan het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Daar valt ook deze uitgave onder.

Heeft u vragen of opmerkingen over het proces van visie, via aanbesteden en contracteren naar de financiële en administratieve afhandeling van de Jeugdwet of Wmo, dan kunt u contact opnemen met uw regioadviseur via [regioteam@i-sociaaldomein.nl](mailto:regioteam@i-sociaaldomein.nl).

Of kijk voor meer informatie op [www.i-sociaaldomein.nl](http://www.i-sociaaldomein.nl).

**Samen werken we aan een krachtige en  
toekomstbestendige uitvoering van de  
Wmo en Jeugdwet**

Ketenbureau@i-sociaaldomein.nl  
[www.i-sociaaldomein.nl](http://www.i-sociaaldomein.nl)