

Kwaliteitskader Hulp bij het Huishouden Wmo

Gemeente Midden-Groningen

Opgesteld op 17-12-2025

Toepasselijkheid van dit kwaliteitskader

Dit kwaliteitskader beschrijft de minimale eisen waaraan aanbieders van de Wmo-maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden (HH) moeten voldoen.

Het is van toepassing op alle HH-aanbieders die namens de gemeente Midden-Groningen ondersteuning bieden op grond van de Wmo 2015. Dit geldt ook voor onderaannemers die (een deel van) de ondersteuning uitvoeren.

De gemeente behoudt zich het recht voor om maatwerk toe te passen of gedeeltelijke vrijstelling te verlenen van onderdelen van dit kader. Dit is afhankelijk van de aard, omvang of specifieke kenmerken van de ondersteuning.

Waar in dit document wordt gesproken over de cliënt, wordt daarmee bedoeld:

- de cliënt zelf, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger

Dit kwaliteitskader wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Veiligheid

De aanbieder borgt actief en systematisch de veiligheid van cliënten en huishoudelijk ondersteuners.

	Er is een actuele meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling beschikbaar, die voldoet aan het <i>Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</i> . o De meldcode is bekend bij huishoudelijk ondersteuners en wordt aantoonbaar toegepast.
	Calamiteiten en geweldsincidenten worden tijdig gemeld aan de toezichthouder (volgens art. 3.4 Wmo 2015). o De aanbieder evalueert incidenten intern.
	Risico's op organisatie- en cliëtniveau worden uitgevoerd

	○ Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E), ○ Arbo checklist
--	--

De aanbieder beschikt over vakbekwaam personeel en voert actief personeelsbeleid gericht op kwaliteit en ontwikkeling.	
	Er is een actueel personeelsbeleid, inclusief werving, begeleiding en scholing.
	Iedereen met direct cliëntcontact beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). ○ De VOG is maximaal 3 maanden vóór indiensttreding afgegeven. ○ Het minimaal vereiste profiel is 45: 'Gezondheid en welzijn van mens en dier'.
	Taken en verantwoordelijkheden van huishoudelijk ondersteuners zijn vastgelegd, inclusief vereiste deskundigheid per type ondersteuning HH1 en HH2.
	Huishoudelijk ondersteuners volgen (jaarlijks bijscholing), afgestemd op doelgroep en werkzaamheden. Minimaal is er aandacht voor: ○ Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, ○ Omgaan met agressie.
	De aanbieder faciliteert reflectie en ontwikkeling van huishoudelijk ondersteuners. ○ Er is mogelijkheid tot reflectie en er vinden periodiek functioneringsgesprekken plaats.

Kwaliteitsborging en lerend vermogen	
	De aanbieder borgt de kwaliteit van de ondersteuning op een systematische manier, met focus op leren en resultaat. ○ De aanbieder beschikt over een erkend kwaliteitsmanagementsysteem met een geldig certificaat. ○ Voorbeelden van erkende keurmerken zijn: ISO 9001, HKZ (light), PREZO, Keurmerk Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen, Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, Keurmerk ZOZ (Kiwa) en Keurmerk ZZP'ers in de Zorg (Kiwa).

Doelmatig-, doeltreffend en cliëntgerichtheid	
De aanbieder levert doelgerichte en cliëntgerichte ondersteuning	
	Voorafgaand aan de start is de reikwijdte van de ondersteuning vastgelegd. ○ Er is een ondertekende zorgovereenkomst met inhoud, tijdsbesteding, opzegtermijn en afspraken over levering van ondersteuning.

	Als er meerdere vormen van ondersteuning zijn of meerdere partijen betrokken zijn, zorgt de aanbieder zo voor integrale ondersteuning en multidisciplinaire samenwerking (Alleen indien relevant). ○ De aanbieder legt de gemaakte afspraken over doelen, rollen, taakverdeling en de te bieden ondersteuning vast in het uitvoeringsplan.
	Evaluatie en voortgangsbewaking ○ Minimaal één keer per jaar én bij verlenging van de indicatie vindt een evaluatie plaats met de cliënt, tenzij aantoonbaar anders is afgesproken (bijvoorbeeld in het doelen & resultatenformulier). ○ Tijdens de evaluatie wordt gekeken of de cliënt tevreden is met de ondersteuning en of deze nog passend is bij de hulpvraag. Zo nodig wordt contact opgenomen met de gemeente. ○ De cliënt ondertekent de evaluatie.
	Als de situatie van de cliënt ingrijpend verandert, informeert de aanbieder de gemeente tijdig (binnen een redelijke termijn). Bijvoorbeeld bij zorgmijding, verhuizing, gedragsverandering of veiligheidsproblemen. ○ Bij meer dan 3 no-shows binnen 3 maanden wordt de gemeente ook geïnformeerd.
	De aanbieder kan aantonen dat bij ziekte, vakantie, of verlof van huishoudelijk ondersteuners de HH-ondersteuning naar (deels) wordt voortgezet.
	De cliënt wordt correct en respectvol behandeld. ○ Gedragsregels zijn actief gedeeld en makkelijk te vinden voor huishoudelijk ondersteuners en cliënten. ○ Cliënten voelen zich respectvol behandeld. ○ De aanbieder waarborgt de privacy van cliënten en huishoudelijk ondersteuners volgens een privacybeleid, gebaseerd op de geldende wetgeving.
	De aanbieder waarborgt cliënteninspraak en medezeggenschap op een manier die past bij de omvang van de organisatie. ○ De cliënt heeft keuzevrijheid en inspraak in de geboden ondersteuning. ○ Aanbieders met meer dan 25 medewerkers die niet-verblijfszorg (N-VB) leveren, beschikken over een representatieve cliëntenraad, conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). Voorgenomen besluiten die van belang zijn voor cliënten worden aan hen voorgelegd. ○ Kleinere aanbieders organiseren aantoonbaar alternatieven voor cliënteninspraak, zoals cliëntenpanels, gestructureerde gesprekken of via vragenlijsten. ○ De aanbieder informeert cliënten actief over hun mogelijkheden om mee te praten of feedback te geven. ○ De zorgaanbieder gebruikt de aanbevelingen en adviezen van de cliëntenraad of andere inspraakvormen om beleid en uitvoering te verbeteren.
	De cliënt kan op een laagdrempelige manier een klacht indienen. ○ De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure, die op de website staat. ○ Klachten worden onafhankelijk behandeld door een klachtenfunctionaris, intern of extern.

	○ Klachten worden geregistreerd, tijdig afgehandeld en gebruikt om de zorg te verbeteren.
	De aanbieder stelt een vertrouwenspersoon beschikbaar. De cliënt krijgt hier actief informatie over, en deze informatie is gemakkelijk te vinden.
	De aanbieder meet minimaal eens in de twee jaar de cliënttevredenheid en gebruikt de resultaten om de kwaliteit van de ondersteuning aantoonbaar te verbeteren.

Rechtmatigheid van geleverde zorg

De zorgaanbieder levert zorg die aantoonbaar overeenkomt met de afgegeven beschikking en de gedeclareerde ondersteuning is navolgbaar en onderbouwd.

	De geleverde ondersteuning past binnen de inhoud en omvang van de geldige beschikking of indicatie.
	De aanbieder houdt een actuele en sluitende administratie bij, waarin urenregistratie, cliëntrapportage en facturatie logisch op elkaar aansluiten.
	De ondersteuning die wordt gedeclareerd is daadwerkelijk geleverd en voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden.