

Kwaliteitskader

Sociaal Domein Achterhoek

Kwaliteitseisen en toetsing

Jeugdwet - Wmo 2015

Vastgesteld: 23 maart 2021

Inhoud

1. Ter inleiding	3
1.2 Publiek- versus Privaatrecht	3
1.3 Leeswijzer	4
2. Formele en informele normen	5
2.1 Wettelijk kader	5
2.2 Verplichtingen van cliënten.....	5
2.3 Verplichtingen aanbieders	5
2.4 Gemeentelijk kader	5
2.5 Toezicht	5
2.6 Inkoop	6
2.7 Ongeschreven regels	6
2.8 Kwaliteitsstempels	6
2.09 De rol van de consulent.....	6
3.0 Het Kwaliteitskader	7
3.1 Doel van het kwaliteitskader	7
3.2 Het kwaliteitskader in vijf deelgebieden	7
3.2.1 Veiligheid	7
3.2.2 Doelmatigheid.....	8
3.2.3 Doeltreffendheid	8
3.2.4 Cliëntgerichtheid	8
3.2.5 Leefklimaat	8
3.3 Werking van het kwaliteitskader	9
4 Toetsing	10
4.1 Inleiding	10
4.2 Wijze van toetsen	10
4.3 Veiligheid	11
4.4 Doelmatigheid	13
4.5 Doeltreffendheid	14
4.6 Cliëntgerichtheid.....	15
4.7 Leefklimaat	16
4.8 Calamiteiten en geweldsmeldingen	17
4.9 Verwijsindex Achterhoek.....	18
4.10 Klachten	18
Bijlage 1: Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015, selectie artikelen	19
Bijlage 2: Jeugdwet, selectie artikelen	21
Bijlage 3: Uitvoeringsbesluit Jeugdwet, selectie artikelen	32

1. Ter inleiding

Het Kwaliteitskader is een concretisering van het begrip kwaliteit en de wijze waarop de gemeenten de uitwerking er van in de praktijk verwachten tegen te komen.

Kwaliteit is een veel gebruikte term en formele en informele normen oefenen invloed uit op de beoordeling van de kwaliteit. Duidelijk is wel dat de plicht tot het leveren van kwaliteit, ongeacht de verschijningsvorm, bepaald niet vrijblijvend is. Ook als in deze kaders niets beschreven is, zijn er normen op van toepassing.

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

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

De hier beschreven kaders zijn beschreven op basis van de Jeugdwet en Wmo 2015, de kwaliteitseisen binnen het Sociaal Domein Achterhoek¹. De kaders zijn belangrijke randvoorwaarden in de contracten tussen aanbieders, Pgb houders en cliënten. Met als doel goede zorg voor de inwoner te waarborgen.

Het kwaliteitskader is veranderlijk en kan aangepast worden aan gewijzigde inzichten. Dat kan in samenspraak met aanbieders. Daarmee wordt het doel gediend wat de Achterhoekse gemeenten er mee beogen: een gedragen kader dat tegemoet komt aan de praktijk en veranderende inzichten.

Het kwaliteitskader is bedoeld om de kwaliteit van de ondersteuning te bevorderen. Ook het lidmaatschap van een brancheorganisatie, het hebben van een kwaliteitskeurmerk of certificaat, het uitvoeren van inspecties door de GGD en de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) en de uitvoering van toezicht door de gemeentelijke en regionale toezichthouders, horen in dezelfde rij thuis. Het kwaliteitskader is een belangrijke pijler van de inkoop.

1.2 Publiek- versus Privaatrecht

De hier beschreven kaders betreffen zowel publiek- als privaatrecht. De opdracht van de Rijksoverheid aan de gemeenten voor de Wmo 2015 en Jeugdwet, betreft publiekrecht. In die zin moet een groot deel van het toezicht ook begrepen worden. De contracten die de gemeenten sluiten voor de uitvoering van beide wetten betreffen privaatrecht.

¹ Met het Sociaal Domein Achterhoek worden de acht samenwerkende gemeenten in de Achterhoek bedoeld. Dit zijn de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk. 20210323

1.3 Leeswijzer

De hier beschreven kwaliteits-, toetsings-, toezicht en nalevingskaders staan niet op zichzelf en zijn ingegeven door wettelijke, inkoop- en andere normen en de visie van de gemeenten over de functie en werking van het sociaal domein; ze moeten daarom in dat licht gelezen en begrepen worden.

Het Sociaal Domein Achterhoek gaat over een uitgebreid aantal werksoorten, doelgroepen en organisaties, ieder met een eigen jargon. In de beschrijvingen worden termen gebruikt die voor iedereen herkenbaar zijn, maar niet tot ieders jargon behoren. Aanbieder en Zorgaanbieder zijn synoniemen. Termen zoals zorg verlenen, begeleiden, coachen, hulp verlenen, dienstverlening, ondersteuning, etc. lijken over hetzelfde te gaan; dat geldt ook voor termen als ondersteuningsplan, begeleidingsplan, zorgplan, behandelplan. Toch hoeven het geen synoniemen van elkaar te zijn. Het is daarom goed om niet alleen naar de term, maar ook naar de context te kijken waarin de term gebruikt wordt.

Veel namen voor hetzelfde:

Een inventarisatie onder een aantal gemeenten naar de naamgeving van het plan dat gemaakt wordt door de gemeente en de cliënt heet: plan, gespreksverslag, intakeverslag, beschikking, onderzoeksverslag.

Het plan dat gemaakt wordt door de aanbieder en de cliënt heet: behandelplan, begeleidingsplan, zorgplan, ondersteuningsplan

De persoon die de indicatie stelt heet: Wmo consulent, jeugd consulent, BW consulent, consulent, medewerker sociaal team Jeugd of Wmo, jeugd en gezinswerker, (casus) regisseur. In de hier beschreven kaders noemen wij deze functionaris: consulent.

Er circuleren ongetwijfeld nog meer namen voor dezelfde plannen en functies.

In bijlagen zijn teksten uit de Jeugdwet en Wmo 2015 en het uitvoeringsbesluit van de Jeugdwet opgenomen. Het zijn niet de complete wetteksten, maar een selectie, om de toegankelijkheid te bevorderen

2. Formele en informele normen

2.1 Wettelijk kader

Een tweetal wetten vanuit de Rijksoverheid leggen de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de Jeugdwet neer bij de lokale gemeenten. Het proces van besluitvorming bij het toepassen van deze wetten, wordt bepaald door de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Naast deze zijn ook andere wetten bij de zorg betrokken, waarvan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangehaald wordt.

De wetten beschrijven, vanuit het doel waarvoor ze opgesteld zijn, waar individuen en aanbieders zich aan moeten houden. De Wmo 2015 en Jeugdwet geven het kader, maar het is de totale regelgeving, verordeningen, inkoopdocumenten, die bij elkaar de ondersteuning bepalen.

2.2 Verplichtingen van cliënten

Artikel 2.3.8 Wmo 2015 en artikel 8.1.2 van de Jeugdwet stellen dat cliënten relevante informatie moeten verstrekken aan het college en medewerking moeten verlenen aan het onderzoek dat het college uitvoert naar feiten en omstandigheden.

2.3 Verplichtingen aanbieders

Artikel 3.1 Wmo 2015 en Artikel 4.1.1 van de Jeugdwet schrijven voor dat een voorziening geleverd door een aanbieder van goede kwaliteit moet zijn. Daarbij wordt onder meer genoemd dat een voorziening veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Hoewel deze artikelen 'kapstok' termen lijken, geven andere artikelen hier nadere invulling aan. Bijvoorbeeld de plicht tot het hebben van een meldcode, een klachtregeling en een regeling voor medezeggenschap. Ook het gebruik van veldnormen² en professionele standaarden³ is wettelijk voorgeschreven. Niet te vergeten de jurisprudentie die de afgelopen jaren is ontstaan over de uitleg en uitvoering van de regelgeving.

2.4 Gemeentelijk kader

Gemeenten stellen ter uitvoering van de Wmo en Jeugdwet, via verordeningen en beleidsregels, lokaal voorschriften vast. Met dit kader geeft iedere gemeente weer wat het belangrijk vindt bij de inkoop van Wmo- en jeugdhulp.

Op grond van artikel 2.1.3 van de Wmo 2015 en artikel 2.9 van de Jeugdwet stelt de gemeenteraad bij verordening regels vast voor het tegengaan van ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen/individuele voorzieningen of Pgb's, alsmede van het misbruik of oneigenlijk gebruik van voorzieningen.

De frequentie van onderzoeken is niet in de betreffende wetten geregeld. Gemeenten stellen zelf prioriteiten en houden daarbij rekening met fraudegevoeligheid van bepaalde voorzieningen.

2.5 Toezicht

Binnen de Wmo 2015 hebben gemeenten de wettelijke plicht een toezichthouder aan te stellen op grond van artikel 6.1 lid 1. Deze toezichthouder ziet toe op de naleving van de wet, voor zowel kwaliteit als rechtmatigheid.

² In een veldnorm is het geheel aan verplichtende eisen vastgelegd voor een de uitoefening van een bepaald beroep of dienst. Onderdeel van de veldnorm kunnen professionele standaarden zijn.

³ Een professionele standaard is het geheel van professionele normen dat beschrijft wat in een bepaalde situatie 'goed handelen' is. De professionele standaard zorgt ervoor dat zorgverleners goede, veilige en verantwoorde zorg leveren. Professionele standaarden worden vooral gemaakt door beroepsorganisaties en kwaliteitsinstituten.

In de Jeugdwet is geregeld dat de IGJ toezicht houdt op naleving van de kwaliteit. De Jeugdwet kent geen verplichting om daarnaast een gemeentelijk toezichthouder aan te stellen, maar sluit dit ook niet uit. Voor het toezicht op de rechtmatigheid kunnen gemeenten zelf een toezichthouder aanstellen. In de verordening kunnen zij hiervoor een grondslag opnemen. De Regeling Jeugdwet, die op 16 augustus 2016 in werking trad, geeft gemeenten meer armslag voor onder meer materiële controle en fraudebestrijding binnen de Jeugdwet. Artikel 7.4.0 Jeugdwet maakt het mogelijk dat jeugdhulpaanbieders gegevens verstrekken aan de gemeente over controle en fraudeonderzoek. Ook in het licht van de contractuele afspraken zullen de gemeenten toezicht uitvoeren wanneer er sprake is van Jeugdhulp. Waar nodig vindt afstemming met de IGJ plaats.

Onder artikel 5:20 Awb is een verplichting opgenomen tot meewerken met de toezichthouder, voor zover vanwege een ambt, beroep of wettelijk voorschrift, meewerken niet in de weg staat.

2.6 Inkoop

Gemeenten kopen ondersteuning in. Welke regels daarmee samenhangen worden vastgelegd in inkoopdocumenten. Hetzelfde geldt ook voor Pgb-houders, die hun ondersteuning inkopen en de voorwaarden vastleggen in een overeenkomst.

Ook deze regels dragen bij aan de kaders voor kwaliteit.

2.7 Ongeschreven regels

Maar al is er nog zoveel beschreven, het omvat nooit alle voorkomende situaties. Ongeschreven regels zoals maatschappelijke normen spelen een rol in de beoordeling van situaties. Waarmee we willen zeggen dat er behalve de geschreven ook ongeschreven normen zijn.

2.8 Kwaliteitsstempels

Certificaten en keurmerken zijn geen wettelijk kaders, veldnormen of maatschappelijke opvattingen. Een keurmerk is feitelijk een beschreven norm- en uitvoeringskader van de aanbieder met zichzelf, gecontroleerd door een onafhankelijke derde. In die zin gaat het over inzicht, structuur en de wil van de aanbieder om zaken op organisatorisch en inhoudelijk vlak goed en planmatig te regelen. Het certificaat laat zien dat een aanbieder een professional is waarop gemeenten en zorgvragers mogen vertrouwen en dat de gemeenten mogen toetsen. De gemeenten in de Achterhoek staan alleen certificaten en keurmerken toe die gebaseerd zijn op ISO 9001-2015 of HKZ of vergelijkbaar. Daartoe is een lijst reeds door de gemeente onderzocht en goedgekeurde keurmerken en certificaten beschikbaar.

2.09 De rol van de consulent

De consulenten Wmo 2015 en Jeugdwet vervullen een belangrijke rol in de driehoek cliënt, aanbieder en gemeente. De consultant stelt in samenspraak met de cliënt vast welke resultaten behaald moeten worden en welke inspanning gevraagd wordt bij een hulpvraag. De inspanning wordt vertaald in een opdracht naar een aanbieder of Pgb budgethouder. Het is belangrijk dat die opdracht helder geformuleerd is door deze eenduidig en uitvoerbaar te formuleren en vast te leggen in een besluit. Zodat de Pgb budgethouder en aanbieder weten wat van hen gevraagd wordt en welke doelen gerealiseerd moeten worden. Consulenten worden periodiek geschoold om aan de aanbieders een goede opdrachtverlening te schrijven in het belang van de zorgvrager. Het gaat er daarbij ook om dat het belang van de cliënt, vertaald wordt in een goede contractuele verplichting. Goede contractuele verplichting betekent ook dat het belang van de gemeenten mee genomen worden.

3.0 Het Kwaliteitskader

3.1 Doel van het kwaliteitskader

Het Rijk heeft met de Jeugdwet en Wmo 2015 de uitvoering verlegd vanuit Het Rijk en de provincies naar de afzonderlijke gemeenten. Het kwaliteitskader is daar onderdeel van. Het kwaliteitskader bevat regels voor het bevorderen, verankeren en verantwoorden van de kwaliteit van de zorg die wordt geleverd. Het heeft betrekking op zowel Zorg in Natura (ZIN)⁴ als op de (professionele) invulling van het Persoonsgebonden Budget (Pgb)⁵.

Het kwaliteitskader is primair gericht op de aanbieder, zowel voor ZIN als de PGB-uitvoerder. De mate waarin ieder onderdeel van toepassing is, dient per situatie onderzocht te worden. Gemeenten verwachten van iedere aanbieder dat het de hoogst mogelijke kwaliteit van ondersteuning realiseert.

Als wij schrijven: “ondersteuning moet van goede kwaliteit zijn” dan is het nog de vraag hoe “goede” ingevuld moet worden. De normen beschreven in het vorige hoofdstuk geven daar aanwijzingen voor. Dit kwaliteitskader, met het daaruit voortvloeiende toetsingskader, geeft daar nadere invulling aan. De diversiteit aan cliëntgroepen, hulpverleningssoorten en situaties is zo groot, dat een toetsingskader, niet compleet of alles omvattend is.

Daarom is het goed dat gemeenten, de consultants en beleidsmakers steeds in gesprek zijn met de aanbieders en hen vragen zelf ook beschrijvingen te maken en na te blijven denken over de te leveren kwaliteit en het optimaliseren van hun handelen bij de zorglevering. Zodat daar waar aantoonbaar mogelijk, de kwaliteit van de zorg in brede zin (ook administratief) omhoog kan.

Het is de bedoeling dat dit beleidskader en het daaruit voorkomend toetsingskader periodiek besproken wordt met aanbieders om samen dit kwaliteitskader gefaseerd op het gewenste niveau te brengen.

3.2 Het kwaliteitskader in vijf deelgebieden

Het kwaliteitskader omvat vijf deelgebieden die merendeels afgeleid zijn Wmo 2015 artikel 3.1.2a: “Een voorziening wordt in elk geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt”. In dit kwaliteitskader is het leefklimaat er aan toegevoegd. De in totaal 29 onderwerpen van de vijf deelgebieden zijn de invulling die de gemeenten er aan geven:

3.2.1 Veiligheid

Onder veiligheid wordt verstaan:

- a. De cliënt wordt correct en respectvol bejegend;
- b. De veiligheid van de cliënt en zijn sociale verbanden wordt gewaarborgd, zowel fysiek als mentaal;
- c. De aanbieder beperkt veiligheidsrisico's voor de cliënt;
- d. De aanbieder houdt toezicht op de veiligheid van de cliënt;
- e. De aanbieder weet hoe op te treden bij acuut onveilige situaties voor een cliënt of een vermoeden daarvan;
- f. Procedures en bevoegdheden waarborgen de veiligheid van persoonsgegevens van de cliënt;

⁴ Bij Zorg in Natura contracteert de gemeente de aanbieder die de zorgverlening uitvoert.

⁵ Bij het Persoonsgebonden Budget contracteert de cliënt de aanbieder die de zorgverlening uitvoert.
20210323

3.2.2 Doelmatigheid

Onder doelmatigheid wordt verstaan:

- a. De aanbieder werkt systematisch volgens het Inkoopdocument aan de levering van de zorg en voldoet aan het goedgekeurde certificaat of keurmerken;
- b. De aanbieder werkt zoveel mogelijk met bewezen effectieve interventies (evidence based⁶);
- c. De aanbieder werkt planmatig aan ondersteunings-/begeleidingsdoelen van cliënten;
- d. De aanbieder maakt gebruik van vakbekwame en deskundige medewerkers en heeft een verantwoord personeelsbeleid;
- e. De aanbieder stemt af en werkt samen met andere hulpverleners en betrokkenen in alle leefdomeinen.
- f. De aanbieder is gericht op continue kwaliteitsverbetering van de ondersteuning/begeleiding/behandeling.

3.2.3 Doeltreffendheid

Onder doeltreffendheid (het op een effectieve wijze leveren van hulp/ondersteuning) wordt verstaan:

- a. De aanbieder werkt systematisch en resultaat gericht aan de ondersteuning van de cliënt;
- b. De aanbieder heeft aandacht voor veranderingen in de situatie van de cliënt en speelt hier actief op in;
- c. De aanbieder meet en werkt aan cliënttevredenheid.
- d. De aanbieder werkt waar mogelijk samen met andere aanbieders, vrijwilligersorganisaties, mantelzorgers en sociale omgeving van de cliënt.

3.2.4 Cliëntgerichtheid

Onder cliëntgerichtheid wordt verstaan:

- a. De cliënt beschikt over keuzevrijheid, medezeggenschap en inspraak;
- b. De cliënt heeft de regie over zijn ondersteuningsbehoefte;
- c. Duidelijkheid voor de cliënt over de reikwijdte van de ondersteuning;
- d. De cliënt heeft duidelijkheid over continuïteit van de ondersteuning;
- e. De aanbieder werkt samen met de cliënt aan (perspectief zoekende en perspectief biedende) doelen;
- f. De aanbieder geeft cliënten de mogelijkheid om voor hun belangen op te komen;
- g. De aanbieder draagt zorg voor de behartiging van gemeenschappelijke belangen van cliënten;
- h. De aanbieder waarborgt de privacy van cliënten;
- i. De aanbieder beschikt over een klachtenprocedure;
- j. Cliënten hebben en kennen de mogelijkheid om klachten te uiten.

3.2.5 Leefklimaat

Leefklimaat heeft zowel betrekking op de fysieke ruimte of leefomgeving bij een aanbieder, als ook de sociale aspecten:

- a. De aanbieder beschikt over een fysieke leefomgeving die van goede kwaliteit is;
- b. De aanbieder zorgt voor een passend leefklimaat voor de cliënten.

⁶ Het uitvoeren van een handeling door een beroepsbeoefenaar op zo'n wijze dat de uitvoering is gebaseerd op de best beschikbare informatie over doelmatigheid en doeltreffendheid.

3.3 Werking van het kwaliteitskader

Het kwaliteitskader werkt in twee richtingen: Het ondersteunt bij de inrichting en uitvoering van de ondersteuning en het geeft kaders bij de beoordeling ervan. Het kwaliteitskader verplicht iedere aanbieder om ieder van de 29 hiervoor genoemde onderwerpen vorm te geven. Het personeel van de aanbieder is op de hoogte van het kwaliteitskader en handelt er naar. De onderwerpen van het kwaliteitskader dienen daarom onderdeel te zijn van de (bij)scholing van de medewerkers.

Het kwaliteitskader is vertaald naar concrete onderwerpen in het volgende hoofdstuk.

4 Toetsing

4.1 Inleiding

De vijf deelgebieden met de 29 onderwerpen van het kwaliteitskader zijn geconcretiseerd in 55 hieronder opgenomen toetsbare criteria; hiermee wordt duidelijk wat er in ieder geval mee bedoeld wordt. Het aantal toetsbare onderwerpen is voor aanbieders duidelijk. Het is denkbaar dat er situaties zijn die niet vallen onder een of meerdere van de toetsbare criteria. Wanneer een aanbieder van mening is dat niet aan een toetsbaar kader voldaan kan worden, dan moet dat desgevraagd wel gemotiveerd worden. Dat kan bijvoorbeeld ook in het kwaliteitsstempel (certificaat of keurmerk) of het beleidskader gebeuren.

4.2 Wijze van toetsen

De gemeenten maken van verschillende instrumenten gebruik om te toetsen of aanbieders aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen. Dat kan bijvoorbeeld op basis van een administratief onderzoek, maar ook door middel van inspectiebezoeken, interviews van cliënten en hun vertegenwoordigers en gesprekken met personeel.

Bij het toetsen gaan wij uit van een “twee bronnen” principe: kwaliteit blijkt niet uit één bron, maar minimaal uit twee bronnen. Bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over de geleverde zorg, het ondersteuningsplan en de rapportages.

Kwaliteitskader: Toetsing

4.3 Veiligheid	
Criteria	Indicator
1. De aanbieder heeft de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling geïmplementeerd en deze wordt gebruikt door de organisatie; de meldcode is bekend bij de individuele medewerker; de individuele medewerker weet hoe de meldcode te gebruiken.	Protocol aanwezig voor hanteren van de meldcode en er is een scholingsplan voor (nieuwe) medewerkers aanwezig. Medewerkers handelen naar het protocol wanneer nodig.
2. De aanbieder biedt een veilige ondersteunings- of behandelomgeving passend bij en in overleg met de cliënt.	Ondersteuningsplan, werkplan, cliëntbespreking waarin aantoonbaar kan worden gemaakt dat cliënt betrokken is bij het ondersteuningsplan, participatie en veiligheid zijn onderdeel van het gesprek. Veiligheid maakt onderdeel uit van het ondersteuningsplan van de cliënt.
3. De aanbieder heeft een veiligheidsplan waarin risico's en maatregelen om risico's te beperken beschreven staan.	Veiligheidsplan; informatiekaarten; verslagen teamvergaderingen
4. De aanbieder beschrijft een systeem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen.	Er is een beschreven werkwijze (protocol/beleid/veiligheidsplan) met daarin inzicht in risicovolle processen, aandacht voor de cultuur in de organisatie. Veilig Incidenten Melden (VIM), blijvend verbeteren van cliëntveiligheid, het betrekken van cliënten bij veiligheidsbeleid en – strategie; veiligheid is onderdeel van het ondersteuningsplan.
5. De aanbieder maakt gebruik van een meldingssysteem, waarin incidenten en afwijkingen worden geregistreerd en opgevolgd.	Registratie, opvolging, evaluatie van incidenten en afwijkingen van geboden zorg, begeleiding of hulp; taak verantwoording bij personeel belegd
6. De aanbieder meldt calamiteiten en (gewelds)incidenten en volgt deze op.	Incidentenmeldingssysteem aanwezig; taak verantwoording bij personeel belegd. Incidenten en calamiteiten die plaatsvinden worden vastgelegd en gemeld.
7. De aanbieder bespreekt veiligheid systematisch met cliënten, hun verwanten en collega's met relevante kennis, ervaring en betrokkenheid.	Notulen teamvergaderingen, gespreksverslagen van planbesprekingen, evaluaties; cliëntenraad / vertegenwoordiging
8. De aanbieder houdt bij in te zetten hulp rekening met veiligheidsrisico's aan de hand van een vaste (eenduidige) werkwijze	Gebruik van een beschreven werkwijze over veiligheid en seksueel grensoverschrijdend gedrag; gedragslijn ter voorkoming van grensoverschrijdend gedrag.
9. De aanbieder heeft een plan hoe direct te handelen bij acute onveiligheid. Dit plan is multidisciplinair opgesteld. Medewerkers zijn toegerust om met de acuut onveilige situaties om te gaan.	Werkwijze en verslagen MDO teams, incidenten en calamiteitenrapportages en opvolging.
10. Voor alle hulp, begeleiding of behandeling is duidelijk wie bevoegd en bekwaam is om wat uit te mogen voeren.	Functieomschrijvingen met taken en bevoegdheden, rollen benoemd, functioneringsgesprekken, evaluaties, overzichten van taken en verantwoordelijkheden, BIG of andere beroepsregistraties

Kwaliteitskader: Toetsing

Criteria	Indicator
11. De hulpverleners, stagiaires en vrijwilligers beschikken over een geldige en passende VOG. Dat wil zeggen: niet ouder dan 3 maanden bij indiensttreding en niet ouder dan 3 jaar na indiensttreding. De aanbieder verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een geldig VOG.	Wettelijke plicht VOG door Jeugdwet; Contractuele verplichting door Inkoop; Aanwezigheid van een geldige verklaring omtrent gedrag opgenomen in beleid, werkinstructies aanbieder en rappelsysteem. Originele VOG's kunnen worden getoond.
12. Aanbieder maakt met cliënt afspraken over risicosituaties, het gebruik van apparaten (bijvoorbeeld gereedschap, huishoudelijke apparaten, landbouw apparatuur), materialen, stoffen, dieren en planten aan de hand van risicotaxaties en legt deze vast.	Afspraken vastgelegd in een algemeen veiligheidsplan dat voor iedereen geldt. Afspraken vastgelegd in het ondersteuningsplan en bekend bij cliënten en medewerkers.
13. Eventuele veiligheidsrisico's en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt worden besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	In het begeleidingsplan is aandacht voor veiligheid. Bij evaluaties is veiligheid een onderwerp.
14. Met cliënt gemaakte afspraken en de wijze van communiceren erover zijn duidelijk en vastgelegd (hoe weet een cliënt wat de afspraken zijn?).	Beleidsplan instelling/ aanbieder, ondersteuningsplan, gespreksverslagen
15. De aanbieder heeft een klachtenprocedure en -registratie ingeregeld en heeft een onafhankelijke klachtencommissie ingericht.	Registratie en opvolging van klachten
16. Aanbieder is op de hoogte van en voldoet aan alle op de dienstverlening van toepassing zijnde landelijke kwaliteitsstandaarden (zoals meldplicht datalekken, kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik, kwaliteitskader slachtoffer loverboys etc).	Beleidsplan; Werkinstructies; bekendheid bij individuele medewerkers
17. Aanbieder beschikt over een vastgelegd privacy beleid en privacy regeling.	Beleidsplan, privacy protocol. Het bewerken, bewaren en delen van privacy gevoelige informatie voldoet aan de normen van de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming (U-AVG)
18. Aanbieder is ingeschreven bij en maakt gebruik van de Achterhoekse Verwijsindex (http://www.verwijsindexachterhoek.nl) en https://multisignaal.nl/	Beleidsplan, werkinstructie
19. De inrichting van de verblijfs- en buitenruimte is zodanig dat ernstig en onnodig letsel voorkomen wordt.	Inspectierapport Brandweer; beleidsplan, ondersteuningsplan; feitelijke inrichting
20. Afspraken over en de wijze van vervoer naar en van de locatie zijn vastgelegd en duidelijk voor hulpverleners en cliënten, rekening houdend met beperkingen van de cliënt en bijbehorende risico's.	Alleen aan de orde bij dagbesteding, begeleiding en verblijf. Voor behandeling in het kader van de Jeugdwet is dit onderwerp niet aan de orde.
21. De aanbieder draagt er zorg voor dat er een veilige situatie is voor de aanwezigheid en het gebruik van medicatie. Omgang met medicatie voldoet aan de Veilige Principes in de medicatieketen.	Beleid omgang met medicatie van en door cliënten. Registratie medicatiebeheer. Medicatie is veilig opgeborgen. Medicatiefouten zijn onderdeel van incidentenmeldingsysteem; aftekenlijsten; (bij)scholing.

Kwaliteitskader: Toetsing

4.4 Doelmatigheid	
Criteria	Indicator
1. De aanbieder beschikt over en maakt gebruik van een door de opdrachtgever goedgekeurd kwaliteitsstempel (keurmerk of certificaat).	Schriftelijk bewijs waaruit het geldige kwaliteitsstempel blijkt.
2. De aanbieder werkt zoveel mogelijk met bewezen effectieve interventies. De interventies zijn op organisatieniveau beschreven en onderbouwd. De aanbieder kan innovatieve interventies toepassen indien de opdrachtgever daar toestemming voor geeft.	Beschrijvingen van interventies, interne monitoring van de effecten van zorg, bijvoorbeeld gebruik van effectladder van de Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming, inzet gedragsdeskundige, deskundigheid personeel, verslagen, ondersteuningsplan
3. De aanbieder heeft doelen op het gebied van zelfredzaamheid/meedoen, mentaal gezond zijn en/of gezond opgroeien opgenomen in het ondersteuningsplan.	Ondersteuningsplan; teamverslagen; rapportage
4. De aanbieder werkt met een passend en actueel ondersteuningsplan en stemt actief af met andere hulpverleners (één-gezin-één-plan-één-regisseur) en betrokkenen binnen alle leefdomeinen.	Aanwezigheid en uitvoering ondersteuningsplan en/of aanwezigheid beleid en uitvoering rondom gebruik Achterhoekse Verwijsindex
5. De aanbieder heeft per dienstverlening/ behandeling/ ondersteuning de benodigde deskundigheid vastgesteld. De aanbieder werkt met de voor de branche vigerende richtlijnen.	Taken en verantwoordelijkheden beschreven, dienstrooster, uitvoering behandelplannen
6. De aanbieder doet aan deskundigheidsbevordering van de medewerkers en zorgt voor een goede werksfeer, aanwezigheid ziekteverzuimbeleid en ontwikkelgesprekken. De aanbieder hanteert de norm verantwoorde werktoedeling (Jeugdhulp: conform het landelijke kwaliteitskader jeugd in de praktijk: de norm verantwoorde werktoedeling). In geval van Wmo 2015 gefinancierde ondersteuning worden de principes van de Norm verantwoorde werktoedeling ook toegepast. Bij PGB financiering betekent dit onder andere een SKJ registratie van de jeugdhulpaanbieder.	Personeelsplan, evaluaties, verslagen.
7. De aanbieder draagt zorg voor voldoende en voldoende gekwalificeerd personeel.	Contracten personeel, roosters, begeleidingsplannen; diploma's; werkervaring
8. De aanbieder maakt gebruik van een digitale, ordelijke financiële administratie.	Programma bevat actuele gegevens; is toegankelijk en bruikbaar voor betreffend personeel
9. De aanbieder maakt gebruik van een (AVG bestendige) digitale administratie voor de vastlegging van rapportages, klachten, herinneringen, aan- afwezigheid cliënten en personeel, etc.. Autorisaties voor toegang zijn afgestemd op de individuele medewerker. Administratie is deugdelijk beveiligd tegen inbreuk en verlies.	Programma bevat o.a. begeleidingsplannen, evaluatieverslagen, teamverslagen; is toegankelijk en bruikbaar voor specifieke gebruikers. Verwerkersovereenkomsten met administratie- en ICT bedrijven. Autorisatieoverzicht medewerkers.
10. Bij een totale omzet van > € 125.000 per jaar zorgt de aanbieder voor 1 april voor een verantwoording over de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers. De	Goedkeurende controleverklaring van de accountant is tijdig ontvangen.

Kwaliteitskader: Toetsing

verantwoording moet voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring en van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant.	
11. De aanbieder draagt jaarlijks voor 1 april zorg voor een bestedingsverklaring bij een totale omzet van < € 125.000,00 per jaar.	Bestedingsverklaring is tijdig ontvangen.
12. De aanbieder is lid van een brancheorganisatie, goedgekeurd door de opdrachtgever	Recent bewijs van inschrijving

4.5 Doeltreffendheid	
Criteria	Indicator
1. De aanbieder werkt gericht het behalen van de afgesproken resultaten uit in het ondersteuningsplan.	Aanwezigheid van het ondersteuningsplan, gespreksverslagen met cliënt, resultaten op planmatige beëindiging, uitval, doelrealisatie
2. De aanbieder rapporteert bevindingen per cliënt op dagbasis. Rapporteur is herleidbaar naar individuele professional.	Aanwezigheid rapportage corresponderend met aanwezigheid cliënten.
3. Aanbieder evalueert periodiek afspraken cliënt en hulpverlener, en tussen beroepskrachten onderling. De gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met cliënt, zo nodig bijgesteld, en vastgelegd.	ondersteuningsplan, gespreksverslagen
4. De aanbieder meet periodiek, maar minimaal jaarlijks de cliënttevredenheid en werkt aan verbetering van de cliënttevredenheid en kwaliteit van ondersteuning.	Cliënttevredenheidsonderzoek; Exit interviews; Gesprekken cliëntvertegenwoordigers; Onderwerp staat op agenda teamgesprekken.
5. De aanbieder werkt structureel en op verschillende niveaus (cliënt-, team- en organisatieniveau) aan kwaliteitsverbetering (PDCA- cyclus).	Ondersteuningsplannen, interne audits, jaarwerkplannen
6. De aanbieder werkt conform de resultaatafspraken uit de opdracht en legt hier verantwoording over af.	Het ondersteuningsplan vermeld de aanleiding van de inzet van de ondersteuning, de gestelde doelen, de afgesproken werkwijze en tijdsplan. De evaluatie beschrijft de mate van ontwikkeling, de nog te nemen stappen naar de gestelde doelen; Er is vastgelegd op welke wijze de doelen behaald gaan worden en volgens welk tijdsplan.
7. De aanbieder werkt waar mogelijk samen met andere aanbieders, vrijwilliger-organisaties, mantelzorgers en sociale omgeving van de cliënt.	Ondersteuningsplan, gespreksverslagen, evaluatieverslagen, vermindering van indicatie eenheden, verschuiving van indicatie eenheden naar een andere aanbieder.

4.6 Cliëntgerichtheid	
Criteria	Indicator
<p>1. De aanbieder stelt samen met de cliënt het ondersteuningsplan op waarin in ieder geval staat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt zijn vastgelegd. 2. De wijze waarop gewerkt wordt aan het bereiken van de doelen; 3. De tijdsbesteding en de moment van de dag en week waarop ondersteuning wordt uitgevoerd; 4. Datum en tijd van de eerst volgende evaluatie <p>Aanbieder betreft daarbij ook de naasten.</p>	<p>Aanwezigheid van afspraken met cliënt en naasten in een ondersteuningsplan, planningsoverzicht van besprekingen over en met de cliënt</p>
<p>2. Het actuele ondersteuningsplan is door de cliënt (of cliëntvertegenwoordiger) ondertekend.</p>	<p>Een ondersteuningsplan is aanwezig. De afspraken worden minimaal jaarlijks geëvalueerd en opnieuw vastgesteld.</p>
<p>3. Bij de start van de ondersteuning is een eenvoudig ondersteuningsplan aanwezig, op basis waarvan de eerste weken gewerkt wordt. Uiterlijk na 6 weken is er een volledig ondersteuningsplan aanwezig dat als basis dient voor de komende maanden. Het ondersteuningsplan wordt bijgesteld wanneer dit niet meer actueel is.</p>	<p>Ondersteuningsplan is aanwezig, compleet en gemakkelijk te raadplegen; ondersteuningsplan is dynamisch ingericht.</p>
<p>4. De aanbieder doet een beroep op een professionele instantie / vangnet / opdracht bij beëindiging van ondersteuning van de cliënt, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, als er geen vervolg komt op de ondersteuning.</p>	<p>Netwerk afspraken, samenwerkingsverbanden</p>
<p>5. De aanbieder evalueert met de cliënt de ondersteuningsdoelen, waarbij expliciet wordt gevraagd naar verbeterpunten en cliënttevredenheid. Het is voor cliënten duidelijk wanneer deze evaluatie plaats vinden en hoe verbeterpunten worden opgepakt.</p>	<p>Ondersteuningsplan; evaluatieverslag; rapportages; handtekening cliënt of diens vertegenwoordiger</p>
<p>6. De aanbieder heeft visie op en een methode voor het meten en evalueren van cliënttevredenheid.</p>	<p>Beleidsplan, onderzoeksopzet, onderzoeksverslag / uitkomst</p>
<p>7. De aanbieder beschikt over beleid op en visie over belangen van kinderen en ouders.</p>	<p>Er is een visie- en beleidsdocument; aanwezigheid van een folder; ouders hebben indrukken van deze visie en beleid.</p>
<p>8. De aanbieder beschikt over een vertrouwenspersoon.</p>	<p>Aanwezigheid of contract met vertrouwenspersoon; informatie voor cliënten; cliënten weten dat er een vertrouwenspersoon is.</p>

Kwaliteitskader: Toetsing

Criteria	Indicator
9. De aanbieder beschikt over een representatieve cliëntenraad, faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren en gebruikt aanbevelingen en adviezen om beleid en uitvoering te verbeteren; of geeft op een andere manier vorm aan cliëntenparticipatie.	De aanbieder brengt haar cliënten actief op de hoogte van de wijze waarop medezeggenschap geregeld is. De organisatie gebruikt aanbevelingen en adviezen van de cliëntenraad om beleid en uitvoering te verbeteren.
10. De aanbieder heeft algemene afspraken en beleid over privacy van cliënten vastgelegd en leeft ze na.	Beschrijvingen over: Wie mag het ondersteuningsplan van de cliënt lezen/bewerken. Waarin is het beleid beschreven, Hoe toegankelijk is het beleid (bv op de website); ieder medewerker een eigen inlog; activiteiten op het netwerk worden gelogd; etc..
11. De aanbieder beschikt over een klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie.	Beschrijving procedure; overeenkomst klachtencommissie; voorlichtingsmateriaal; registratie en opvolging van klachten; rapportage over behandelde klachten.
12. De aanbieder zorgt ervoor dat cliënten de klachtenprocedure kennen en in staat zijn hun klachten te uiten.	Afspraken over het indienen van klachten zijn zichtbaar in ondersteuningsplan. De afspraken worden ieder jaar geëvalueerd en opnieuw vastgesteld. De klachtenregeling is te downloaden van de website van de aanbieder.
13. De aanbieder stelt de cliënt in de gelegenheid om direct, zelfstandig en zonder tussenkomst van de aanbieder, een klacht te kunnen indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.	Voorlichtingsmateriaal; overeenkomst onafhankelijke klachtencommissie; klachtenregeling

Criteria	Indicator
4.7 Leefklimaat	
1. De aanbieder biedt een schone, veilige en passende fysieke leefomgeving aan cliënten.	Cliënten zijn betrokken bij de inrichting van de leefomgeving, hygiënevoorschriften zijn vastgelegd en bekend bij cliënten, cliënten zijn tevreden over de leefomgeving
2. De aanbieder zorgt voor een leefklimaat dat geschikt, passend en veilig is voor de leeftijd en de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.	De aangeboden activiteiten zijn passend voor de ondersteuningsbehoefte van cliënten, de dagelijkse routine en regels zijn vastgelegd en bekend bij cliënten. Cliënten voelen zich veilig in de groep. Er is sprake van een vast contactpersoon en zoveel mogelijk vaste begeleiders

4.8 Calamiteiten en geweldsmeldingen

De bescherming van kwetsbare personen is belangrijk. In zowel de Jeugdwet als Wmo 2015 zijn artikelen opgenomen over de melding van calamiteiten en geweldsincidenten (o.a. artikel 4.1.8 Jeugdwet en artikel 3.4 Wmo 2015). De Jeugdwet verwijst hierbij voor een deel naar de Wmo 2015.

In de Wmo 2015 staat een definitie van calamiteit:

calamiteit: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid. In de Jeugdwet staat een vergelijkbare definitie.

Veel nadruk ligt er op het voorkomen en bestrijden van geweld. Daarom is er een verplichting voor iedere aanbieder en zelfstandige professional tot het hebben van een meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling; de meldcode dient bekend te zijn bij individuele medewerker zodat deze weet hoe te handelen ingeval van (het vermoeden van) een calamiteit of geweld. Iedere professional en vrijwilliger die contact onderhoudt met cliënten dient een VOG te hebben. Het aanspreken en bespreken van situaties die leiden tot een vorm van geweld of calamiteit of een verhoogd risico daartoe, moet onderdeel zijn van de werkcultuur van de aanbieder.

Calamiteiten en geweldsincidenten moeten gemeld worden bij de toezichthouder.

Wat betreft jeugdigen zijn er afspraken gemaakt met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Op basis van de huidige afspraken met de inspectie gelden onderstaande regels voor alle vormen van jeugdhulp die via de gemeente gefinancierd wordt. Deze kunnen worden gewijzigd wanneer daar aanleiding voor is.

1. Aanbieder is, op grond van artikel 4.1.8 Jeugdwet, gehouden om onmiddellijk melding te doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd van iedere calamiteit of geweldstoepassing bij de verlening van jeugdhulp conform de daarvoor geldende eisen.
2. Aanbieder informeert de gemeente over alle contacten met de inspectie, de aard van die contacten, resultaat of uitkomst van de contacten en de gemaakte vervolgafspraken.
3. Als er sprake is van een onderzoek door de inspectie houdt de aanbieder de gemeente op de hoogte van de voortgang van het onderzoek.
4. Indien de inspectie besluit tot (tijdelijke) sluiting van een (locatie) van de aanbieder, verleent aanbieder volledige medewerking aan een goede en vlotte overgang van de jeugdigen naar de door de gemeente daartoe aangewezen aanbieder en bevordert ononderbroken voorzetting, aldaar, van de jeugdhulp.
5. Aanbieder, inspectie en gemeenten maken in geval van calamiteiten en/of onverwachte gebeurtenissen afspraken over het informeren van direct betrokkenen, van andere overheidsdiensten en/of andere professionals, alsmede over informatieverstrekking aan media en aan bestuurlijk verantwoordelijken.
6. Aanbieder informeert gemeente zo spoedig mogelijk over de conclusies in de rapportage van de inspectie.
7. De aanbieder stelt de gemeente zo spoedig mogelijk op de hoogte van:
 - A. Dreigende financiële problemen;
 - B. Inspectierapporten of inspectieoordelen die door een met toezicht belaste ambtenaar zijn uitgebracht.
8. De gegadigde stuurt dit inspectierapport of inspectieoordeel aan gemeenten.
9. Voor bovenstaande komt vanuit de gemeenten een lijst met contactpersonen voor de aanbieders.

4.9 Verwijsindex Achterhoek

Een aanbieder van jeugdhulp moet via www.multisignaal.nl ingeschreven zijn bij de Verwijsindex Achterhoek en hier naar handelen. De verwijsindex is een wettelijke taak voor gemeenten. De verwijsindex is een digitaal hulpmiddel voor professionals om ingeval van zorgen over een jeugdige, hun betrokkenheid bij deze jeugdige kenbaar te maken. Doen twee of meer professionals dit voor dezelfde jeugdige, dan ontstaat er een match. De professionals weten zo sneller of de jeugdige ook bekend is bij zijn of haar collega. In de verwijsindex staat alleen benoemd wie er betrokken zijn en geen inhoudelijke informatie. De verwijsindex draagt bij aan snellere afstemming tussen professionals, zodat jeugdigen (nog) betere hulpverlening krijgen.

4.10 Klachten

Klachten zijn een belangrijk instrument in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit. Een klacht is een uiting of signaal van ongenoegen van de cliënt en/of ouders/verzorgers (mondeling, per mail of schriftelijk) over alle door aanbieder uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten waaronder de zorg en de houding en gedrag van personeel.

De aanbieder dient er daarom zorg voor te dragen dat klachten laagdrempelig gemeld kunnen worden en door een onafhankelijke klachtencommissie worden behandeld. De aanbieder heeft hiertoe één klachtenregeling vastgesteld die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen en handelt overeenkomstig. Opdrachtnemer maakt de klachtenregeling openbaar doordat deze is te downloaden van de website van de aanbieder en wijst iedere cliënt en diens vertegenwoordigers op de aanwezigheid van deze laagdrempelige klachtenregeling.

De aanbieder dient jaarlijks en op verzoek een totaaloverzicht van het aantal ontvangen klachten, de wijze waarop en binnen welke termijn deze door aanbieder zijn behandeld en met welk resultaat, aan de gemeenten te overhandigen.

Bijlage 1: Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015, selectie artikelen

In deze bijlage worden een aantal artikelen uit de Wmo 2015 die gaan over kwaliteit, meldcode en VOG. De actuele en volledige tekst van de Wmo 2015 is via deze URL te vinden:

<https://wetten.overheid.nl>

Hoofdstuk 3 van de Wmo gaat over kwaliteit.

In artikel 3.1 staat:

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval:

- a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
- b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
- c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard,
- d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

In artikel 3.2 staat:

Indien de aanbieder een voorziening levert als bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdelen d en e⁷, treft de aanbieder:

- a. een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt;
- b. een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn.

In artikel 3.3 staat:

- a. De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
- b. De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

In artikel 3.4 staat:

1. De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
 - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
2. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
3. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot

⁷ In dit artikel staat dat de gemeenteraad in de verordening vastlegt voor welke voorziening een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten vereist is en voor welke voorzieningen een regeling voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vereist is.

geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

In artikel 3.5 staat:

1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, in het bezit dient te zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen, welke niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de aanbieder ging werken.
2. Indien de aanbieder of een toezichthoudende ambtenaar redelijkerwijs mag vermoeden dat een beroepskracht niet voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring als bedoeld in het eerste lid, verlangt de aanbieder dat die beroepskracht binnen tien weken een verklaring overlegt die niet ouder is dan drie maanden.
4. Indien de aanbieder voor een beroepskracht als bedoeld in het tweede lid bij het verstrijken van de in dat lid genoemde termijn niet in het bezit is van een verklaring omtrent het gedrag, neemt de aanbieder zo spoedig mogelijk de maatregelen die noodzakelijk zijn ter bescherming van zijn cliënten.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder die een solistisch werkende natuurlijk persoon is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, afgegeven op een tijdstip dat niet langer dan drie jaar is verstreken.

Bijlage 2: Jeugdwet, selectie artikelen

In deze bijlage worden een aantal artikelen uit de Jeugdwet weergegeven met betrekking tot kwaliteit, calamiteiten en geweld, toezicht en naleving. De actuele en volledige tekst van de jeugdwet is te vinden via deze URL: <https://wetten.overheid.nl>.

§ 4.1. Kwaliteit jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen

Artikel 4.1.1

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling verlenen verantwoorde hulp, waaronder wordt verstaan hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.
2. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling organiseren zich op zodanige wijze, voorzien zich kwalitatief en kwantitatief zodanig van personeel en materieel en dragen zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde hulp. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling betrekken hierbij de resultaten van overleg tussen jeugdhulpaanbieders, het college en cliëntenorganisaties. Voor zover het betreft jeugdhulp die verblijf van een jeugdige of ouder in een accommodatie gedurende ten minste een etmaal met zich brengt, draagt de jeugdhulpaanbieder er tevens zorg voor dat in de accommodatie geestelijke verzorging beschikbaar is, die zoveel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de jeugdige of ouder.
3. De hulpverlener neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor die hulpverlener geldende professionele standaard.

Artikel 4.1.2

Bij het uitvoeren van artikel 4.1.1 en indien sprake is van vroege signalering van opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen biedt de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling als eerste de mogelijkheid om, binnen een redelijke termijn, een familiegroepsplan op te stellen. Het voorgaande is niet van toepassing op de gecertificeerde instelling die jeugdreclassering uitvoert of die de voogdij uitoefent in het geval dat het gezag van de ouders is beëindigd. Slechts indien de ouders aan de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling te kennen hebben gegeven dat zij geen gebruik wensen te maken van de in de eerste zin bedoelde mogelijkheid, concrete bedreigingen in de ontwikkeling van het kind hiertoe aanleiding geven of de belangen van het kind anderszins geschaad worden, kan de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling hiervan afzien.

Artikel 4.1.3

1. In dit artikel en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder plan: hulpverleningsplan of plan van aanpak.
2. Indien afgezien wordt van het opstellen van een familiegroepsplan omvat het uitvoeren van artikel 4.1.1 het werken op basis van een plan waarover is overlegd met de jeugdige en de ouders en dat is afgestemd op de behoeften van de jeugdige.

3. Indien sprake is van pleegzorg vindt over het plan tevens overleg met de betrokken pleegouder plaats.
4. Tenzij het de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering of gesloten jeugdhulp betreft, kan het plan mondeling overeen worden gekomen met de jeugdige en de ouders. Indien de jeugdige, een van de ouders of de jeugdhulpaanbieder dat wenst, wordt het plan binnen veertien dagen op schrift gesteld.
5. Het plan wordt vastgesteld uiterlijk binnen zes weken nadat is komen vast te staan dat afgezien wordt van het opstellen van een familiegroepsplan.
6. Indien het plan betrekking heeft op pleegzorg, heeft het plan de instemming van de pleegouder, voor zover het betreft de omschrijving daarin van zijn rol in het hulpverleningsproces en van de wijze waarop de begeleiding door de pleegzorgaanbieder plaatsvindt.

Artikel 4.1.4

1. Het uitvoeren van artikel 4.1.1, tweede lid, omvat mede de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening.
2. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling, afgestemd op de aard en de omvang van de instelling, zorg voor:
 - a. het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de hulp;
 - b. het aan de hand van de gegevens, bedoeld onder a, op systematische wijze toetsen of de wijze van uitvoering van artikel 4.1.1, tweede lid, leidt tot verantwoorde hulp, en
 - c. het op basis van de uitkomst van de toetsing, bedoeld onder b, zo nodig veranderen van de wijze waarop artikel 4.1.1, tweede lid, wordt uitgevoerd.
3. Onder kwaliteit van de hulpverlening, bedoeld in het eerste lid, wordt mede verstaan de begeleiding door de pleegzorgaanbieder van een pleegouder gedurende de plaatsing van een jeugdige.

Artikel 4.1.5

1. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van de hulp dit vereist, nadere regels worden gesteld met betrekking tot de uitvoering van de artikelen 4.1.1, tweede lid, 4.1.3 en 4.1.4.
2. Indien uitvoering van de artikelen 4.1.1, tweede lid, 4.1.3 en 4.1.4 overeenkomstig de op grond van het eerste lid gestelde regels niet blijkt te leiden tot verantwoorde hulp, kunnen bij algemene maatregel van bestuur tevens nadere regels worden gesteld met betrekking tot artikel 4.1.1, eerste lid.
3. De voordracht voor een krachtens het eerste of tweede lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt niet gedaan dan nadat het ontwerp in de Staatscourant is bekendgemaakt en aan een ieder de gelegenheid is geboden binnen vier weken na de dag waarop de bekendmaking is geschied, wensen en bedenkingen ter kennis van Onze Ministers te brengen. Gelijktijdig met de bekendmaking wordt het ontwerp aan de beide kamers der Staten-Generaal overgelegd.

Artikel 4.1.6

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met jeugdigen of ouders aan wie de jeugdhulpaanbieder jeugdhulp verleent of aan wie een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering is opgelegd.
2. Een verklaring als bedoeld in het eerste lid is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling ging werken.
3. Indien de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling of een ingevolge artikel 9.2 met het toezicht belaste ambtenaar redelijkerwijs mag vermoeden dat een persoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring als bedoeld in het eerste lid, verlangt deze dat die persoon zo spoedig mogelijk opnieuw een verklaring als bedoeld in het eerste lid overlegt, die niet ouder is dan drie maanden.
4. De jeugdhulpaanbieder als bedoeld onder 2° in artikel 1.1 is in het bezit van een verklaring als bedoeld in het eerste lid van zichzelf, die niet ouder is dan drie jaar.
5. Bij algemene maatregel van bestuur kan, ten behoeve van de waarborging van verantwoorde hulp alsmede ten behoeve van het toezicht op en de naleving van de bij of krachtens deze wet gestelde regels, een register worden ingesteld van jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en van personen als bedoeld in het eerste lid. Bij of krachtens die maatregel kunnen nadere regels worden gesteld over dat register. Deze regels hebben in ieder geval betrekking op:
 - a. de vorm van het register;
 - b. de in het register op te nemen gegevens;
 - c. de vastlegging van gegevens in het register en de verwijdering van gegevens daaruit;
 - d. de wijze waarop verbetering van onjuistheden in het register plaatsvindt;
 - e. de verstrekking van gegevens;
 - f. de openbaarheid van gegevens, en
 - g. de verantwoordelijkheden van degenen die gegevens aanleveren ten behoeve van het register.

Artikel 4.1.7

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling stellen een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling.
2. De meldcode is zodanig ingericht dat zij er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
3. De jeugdhulpaanbieder, bedoeld onder 1° in artikel 1.1 en de gecertificeerde instelling bevorderen de kennis en het gebruik van die meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.

Artikel 4.1.8

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling doen aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren onverwijld melding van:
 - a. iedere calamiteit die bij de verlening van jeugdhulp of bij de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden, en
 - b. geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
2. De jeugdhulpaanbieder, de jeugdhulpverlener en de gecertificeerde instelling verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaren de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid, andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Artikel 4.1.9

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling stellen een vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te oefenen.
2. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de taken en bevoegdheden van vertrouwenspersonen en de verplichtingen van het college, voor zover het betreft de toeleiding naar, advisering over, de bepaling en het inzetten van de aangewezen voorziening, jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen.
3. De rechtspersoon bij wie een vertrouwenspersoon werkzaam is, is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van die vertrouwenspersoon.
4. Een verklaring als bedoeld in het derde lid is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop die vertrouwenspersoon voor de betreffende rechtspersoon ging werken.
5. Indien de betreffende rechtspersoon of een ingevolge artikel 9.2 met het toezicht belaste ambtenaar redelijkerwijs mag vermoeden dat een vertrouwenspersoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring als bedoeld in het derde lid, verlangt deze dat die vertrouwenspersoon zo spoedig mogelijk opnieuw een verklaring als bedoeld in het derde lid overlegt, die niet ouder is dan drie maanden.

Artikel 4.1.8

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling doen aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren onverwijld melding van:
 - a. iedere calamiteit die bij de verlening van jeugdhulp of bij de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden, en
 - b. geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
2. De jeugdhulpaanbieder, de jeugdhulpverlener en de gecertificeerde instelling verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaren de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid, andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens

van strafrechtelijke aard, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

§ 4.2.a. Klachtrecht

Artikel 4.2.1

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Zij brengen de regeling op passende wijze onder hun aandacht.
2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten van de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling;
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en
 - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
3. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling zien erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
4. Bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder:
 - a. door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
 - b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

5. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling delen de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doen de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
6. [Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht](#) is niet van toepassing op klachten als bedoeld in dit artikel.

Artikel 4.2.2

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Hoofdstuk 9. Toezicht en handhaving

Artikel 9.1

1. Onverminderd artikel 36 van de Gezondheidswet heeft de Inspectie gezondheidszorg en jeugd tot taak het onderzoeken van de kwaliteit in algemene zin van:
 - a. de jeugdhulpaanbieders;
 - b. de certificerende instelling, bedoeld in artikel 3.4, eerste lid;
 - c. de gecertificeerde instellingen;
 - d. het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling;
 - e. de raad voor de kinderbescherming, en
 - f. de inrichtingen, bedoeld in artikel 1, onderdeel b, van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen, alsmede waar nodig, het aangeven en bevorderen van middelen tot verbetering daarvan.
 2. In afwijking van het eerste lid, wordt het onderzoek, voor zover het de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke beslissingen betreft, uitgevoerd door de inspectie bedoeld in artikel 57 van de Wet veiligheidsregio's.
 3. De artikelen 5:12, 5:13, 5:15, 5:16, 5:17 en 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht zijn van overeenkomstige toepassing ten aanzien van de ambtenaren van de inspecties, bij de uitvoering van de taak, bedoeld in het eerste lid.
 4. De inspecties nemen bij de vervulling van hun taken, bedoeld in het eerste en tweede lid, de instructies van Onze Ministers in acht.
 5. De Inspectie gezondheidszorg en jeugd houdt bij de vervulling van haar taak rekening met de behoeften van gemeenten.
 6. De inspecties brengen van hun bevindingen verslag uit aan degene bij wie het onderzoek is
- 20210323

uitgevoerd en kunnen daarbij voorstellen doen tot verbetering van de kwaliteit. Onze Ministers worden schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen.

7. De Inspectie gezondheidszorg en jeugd publiceert jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden. In het verslag doet zij de voorstellen die zij in het belang van de jeugdhulp nodig acht.

Artikel 9.2

1. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet zijn belast de door Onze Ministers aangewezen ambtenaren.
2. De met het toezicht belaste ambtenaren zijn voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:15, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd, met medeneming van de benodigde apparatuur, een woning van een jeugdhulpaanbieder binnen te treden zonder toestemming van de bewoner, voor zover die woning wordt gebruikt ten behoeve van de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
3. De met het toezicht belaste ambtenaren zijn, voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd tot inzage van de dossiers. Voor zover de betrokken beroepsbeoefenaar uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding van het dossier verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de betrokken ambtenaar.
4. De met het toezicht belaste ambtenaren zijn bevoegd het niet naleven door een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling van een verplichting die voor hem uit het bepaalde bij of krachtens deze wet voortvloeit, buiten behandeling te laten, tenzij sprake is van een situatie die een ernstige bedreiging kan betekenen die voor de veiligheid van jeugdigen of ouders, de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of van jeugdreclassering, of het belang van verantwoorde hulp anderszins daaraan redelijkerwijs in de weg staat.
5. Bij ministeriële regeling kunnen Onze Ministers regels stellen met betrekking tot de taakverdeling tussen de inspecties en de onderlinge samenwerking van de inspecties.
6. Indien een organisatie van beoefenaren van een beroep op het terrein van de jeugdhulp, van de uitvoering van kinderschermingsmaatregelen of jeugdreclassering, de advies- en meldpunten huiselijk geweld en kindermishandeling, de raad voor de kinderscherming, inrichtingen als bedoeld in artikel 1 van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen of Halt-bureaus als bedoeld in artikel 48f van de Wet Justitie-subsidies een systeem van tuchtrecht heeft georganiseerd, kunnen Onze Ministers de ingevolge artikel 9.2 met het toezicht belaste ambtenaren bevoegd verklaren in het kader van dat systeem een tuchtklacht in te dienen.
7. Artikel 9.1, vijfde tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9.3

1. Indien een van Onze Ministers van oordeel is dat een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling deze wet of de daarop berustende bepalingen niet of onvoldoende naleeft, kan hij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling die het betreft een schriftelijke aanwijzing geven.
 2. In de aanwijzing geeft Onze Minister die het aangaat met redenen omkleed aan welke
- 20210323

maatregelen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling moet nemen met het oog op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.

3. De aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daaraan moeten voldoen.
4. Indien het nemen van maatregelen in verband met gevaar voor de veiligheid of de gezondheid redelijkerwijs geen uitstel kan lijden, kan de ingevolge artikel 9.2, eerste lid, met het toezicht belaste ambtenaar een schriftelijk bevel geven. Het bevel heeft een geldigheidsduur van zeven dagen, welke door een van Onze Ministers kan worden verlengd.
5. De jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing onderscheidenlijk onmiddellijk aan het bevel te voldoen.
6. Mandaat tot het verlengen van de geldigheidsduur van een bevel wordt niet verleend aan een met het toezicht belaste ambtenaar.

Artikel 9.4

1. Met het toezicht op de naleving van artikel 9 van de Wet Centraal Orgaan opvang asielzoekers, voor zover het betreft minderjarigen die onder toezicht of voogdij staan van een gecertificeerde instelling als bedoeld in artikel 1.1, zijn belast de door Onze Ministers aangewezen ambtenaren.
2. Artikel 9.1, vijfde tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing. De artikelen 9.3, 9.5 en 9.6 zijn niet van toepassing.

Artikel 9.5

1. Onze Ministers zijn beiden bevoegd tot oplegging van een last onder bestuursdwang ter handhaving van de bij artikel 5:20, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht gestelde verplichting, de artikelen 8.3.1 en 8.3.2 en van een krachtens artikel 9.3 gegeven aanwijzing of bevel.
2. Onze Ministers zijn beiden bevoegd tot oplegging van een last onder dwangsom ter handhaving van het bepaalde bij of krachtens artikel 4.2.1, eerste, tweede, derde en vijfde lid.
3. Onze Ministers zijn beiden bevoegd een last onder dwangsom op te leggen aan de betrokken beroepsbeoefenaar die geen medewerking verleent aan de inzage van dossiers, bedoeld in artikel 9.2, derde lid.

Artikel 9.6

1. Onze Ministers zijn beiden bevoegd een bestuurlijke boete van ten hoogste € 6.700,- op te leggen ter zake van een gedraging die in strijd is met een krachtens artikel 9.3 gegeven aanwijzing, voor zover deze betreft het niet of onvoldoende naleven van artikel 4.3.1, tweede lid, onderdelen d tot en met j.
2. Onze Ministers zijn beiden bevoegd een bestuurlijke boete van ten hoogste € 33.500,- op te leggen ter zake van een gedraging van een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling die in strijd is met het bepaalde bij of krachtens de artikelen 4.1.6, 4.1.8, of 4.3.2.

3. Een gedraging in strijd met artikel 4.1.8 is een strafbaar feit.
4. Met hechtenis van ten hoogste zes maanden of geldboete van de vierde categorie wordt gestraft degene die een strafbaar feit pleegt als bedoeld in het derde lid.
5. Een strafbaar feit als bedoeld in het derde lid is een overtreding.

Artikel 9.7

1. De inspectie, bedoeld in artikel 9.1, eerste lid, en de inspectie, bedoeld in artikel 9.1, tweede lid, maken, na een daartoe strekkend besluit van een bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen bestuursorgaan, de bij die maatregel aan te wijzen onder haar berustende informatie openbaar inzake het toezicht en de uitvoering van de bij of krachtens deze wet gestelde regels, teneinde de naleving daarvan te bevorderen, het publiek inzicht te geven in de wijze waarop dat toezicht en die uitvoering worden verricht en wat de resultaten daarvan zijn. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen anderen, die met de uitvoering van de bij of krachtens deze wet gestelde regels zijn belast, dan wel de organisatie waarvoor zij werkzaam zijn, in plaats van die inspecties worden belast met openbaarmaking als bedoeld in de eerste volzin.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen anderen dan de inspecties, bedoeld in artikel 9.1, eerste en tweede lid, die belast zijn met de uitvoering van de bij of krachtens deze wet gestelde regels worden verplicht onder hen berustende informatie ter openbaarmaking te verstrekken aan degene die met de openbaarmaking daarvan is belast, bij welke verstrekking de informatie wordt ontdaan van de gegevens, bedoeld in het vijfde lid.
3. Op grond van het eerste lid kan voor openbaarmaking worden aangewezen, informatie betreffende:
 - a. uitkomsten van controle en onderzoek en de daaraan ten grondslag liggende gegevens;
 - b. kennisgevingen van de inspecties, bedoeld in artikel 9.1, eerste en tweede lid, waarin de betrokkene wordt medegedeeld dat tot intensivering van het toezicht is overgegaan, dat die intensivering wordt beëindigd, dan wel dat de betrokkene met onmiddellijke ingang of op zeer korte termijn verbeteringen in zijn organisatie moet aanbrengen;
 - c. adviezen aan bestuursorganen over het toezicht op of de uitvoering van de bij of krachtens deze wet gestelde regels;
 - d. waarschuwingen;
 - e. besluiten, inhoudende een bevel of de verlenging van een bevel als bedoeld in artikel 9.3, vierde lid, dan wel een aanwijzing als bedoeld in artikel 9.3, eerste lid;
 - f. besluiten tot het opleggen van een bestuurlijke sanctie als bedoeld in artikel 5:2 van de Algemene wet bestuursrecht;
 - g. de uitvoering, wijziging, beëindiging, schorsing en intrekking van besluiten en maatregelen als bedoeld in dit lid.
4. Indien de informatie betrekking heeft op besluiten als bedoeld in het derde lid, onder e en f, wordt bij de openbaarmaking aangegeven of een rechtsmiddel tegen dat besluit is of kan worden ingesteld.
5. De inspecties, bedoeld in artikel 9.1, eerste en tweede lid, dan wel degene die op grond van het eerste lid, tweede volzin, is aangewezen, dragen er zorg voor dat de informatie die op grond van het eerste lid openbaar wordt gemaakt, bij de openbaarmaking is ontdaan van:
 - a. persoonsgegevens, voor zover de openbaarmaking daarvan op grond van het zesde lid niet is toegestaan; en

- b. informatie, waarvoor de verstrekker van die informatie uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding is verplicht, doch waarvan de met het toezicht belaste ambtenaren van de inspecties, bedoeld in artikel 9.1, eerste, dan wel tweede lid, voor de vervulling van hun taak kennis hebben genomen.
6. De openbaar te maken informatie mag slechts persoonsgegevens bevatten, voor zover die persoonsgegevens:
- a. gerelateerd zijn aan het beroeps- of bedrijfsmatig functioneren of handelen van de personen die onderwerp zijn van het toezicht of op wie de uitvoering betrekking heeft;
 - b. gerelateerd zijn aan de taakvervulling van de personen die met het toezicht op de naleving of met de uitvoering van de aangewezen regelgeving zijn belast; of
 - c. door de persoon ten aanzien van wie de openbaarmaking plaatsvindt, duidelijk openbaar zijn gemaakt.

Artikel 9.8

1. De openbaarmaking, bedoeld in artikel 9.7, vindt niet plaats binnen twee weken na het tijdstip waarop het in artikel 9.7, eerste lid, bedoelde besluit bekend is gemaakt. Bij dat besluit wordt de betrokkene van de openbaar te maken informatie op de hoogte gesteld, voor zover hij van die informatie nog geen kennis heeft kunnen nemen en wordt de betrokkene in de gelegenheid gesteld zijn reactie op het besluit kenbaar te maken.
2. Indien de betrokkene een reactie kenbaar heeft gemaakt, wordt deze door het met openbaarmaking belaste bestuursorgaan eveneens openbaar gemaakt.
3. Op de besluiten tot openbaarmaking, bedoeld in het eerste lid, is artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing.
4. Het derde lid blijft buiten toepassing indien het besluit tot openbaarmaking is gericht op de openbaarmaking van informatie over een besluit waarbij een belanghebbende op grond van artikel 4:8 Algemene wet bestuursrecht tot het naar voren brengen van een zienswijze in de gelegenheid dient te worden gesteld.
5. Indien een verzoek om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 van de Algemene wet bestuursrecht wordt gedaan tegen een besluit als bedoeld in het eerste lid, wordt de werking van het besluit opgeschort totdat de voorzieningenrechter op dat verzoek uitspraak heeft gedaan.
6. De termijn van twee weken, bedoeld in het eerste lid, is niet van toepassing bij de openbaarmaking van informatie over:
 - a. bevelen als bedoeld in artikel 9.3, vierde lid, alsmede over verlengingen daarvan;
 - b. aanwijzingen als bedoeld in artikel 9.3, eerste lid, indien die aanwijzing inhoudt dat aan de betrokkene een beperkende maatregel is opgelegd;
 - c. lasten als bedoeld in artikel 9.5, eerste lid, tot handhaving van een bevel als bedoeld onder a of een aanwijzing als bedoeld onder b;
 - d. kennisgevingen van de inspecties waarin de betrokkene wordt medegedeeld dat tot intensivering van het toezicht is overgegaan, dan wel dat de betrokkene met onmiddellijke ingang of op zeer korte termijn verbeteringen in zijn organisatie moet aanbrengen.
7. Indien openbaarmaking plaatsvindt via het internet worden bij algemene maatregel van bestuur

regels gesteld over de periode gedurende welke de inspecties, bedoeld in artikel 9.1, eerste en tweede lid, dan wel degene die op grond van artikel 9.7, eerste lid, tweede volzin, is aangewezen, de informatie beschikbaar stellen.

8. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld voor een goede uitvoering van het eerste en tweede lid en artikel 9.7, eerste en tweede lid.
9. Indien de openbaarmaking, bedoeld in het eerste lid, in strijd is of zou kunnen komen met het doel van deze wet, blijft openbaarmaking achterwege.

Artikel 9.9

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt bepaald dat de inspectie, bedoeld in artikel 9.1, eerste lid, en de inspectie, bedoeld in artikel 9.1, tweede lid, beleidsregels vaststellen over herinspecties na een negatieve uitkomst van controle en onderzoek bij een betrokkene. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald wat wordt verstaan onder een negatieve uitkomst. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat de beleidsregels aan bij of krachtens de algemene maatregel van bestuur te bepalen voorwaarden moeten voldoen.

Artikel 9.10

De voordracht voor een algemene maatregel van bestuur waarbij voor de eerste maal toepassing wordt gegeven aan artikel 9.7 of 9.8, wordt niet eerder gedaan dan vier weken nadat het ontwerp aan beide kamers der Staten-Generaal is overgelegd.

Bijlage 3: Uitvoeringsbesluit Jeugdwet, selectie artikelen

In deze bijlage worden een aantal artikelen uit het Uitvoeringsbesluit Jeugdwet weergegeven. De actuele en volledige tekst van het uitvoeringsbesluit is via deze URL te vinden: <https://wetten.overheid.nl/>.

Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen en reikwijdte

Artikel 1.1

In dit besluit en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- *beroepsregister*: register waarin beoefenaren van beroepen in het jeugddomein worden ingeschreven en dat tot doel heeft de kwaliteit van de beroepsbeoefening te bevorderen en te handhaven;
- *geregistreeerde jeugdprofessional*: beroepsbeoefenaar die is ingeschreven in het kwaliteitsregister jeugd;
- *geregistreeerde professional*: geregistreeerde jeugdprofessional of beroepsbeoefenaar die als arts, verpleegkundige, gezondheidszorgpsycholoog of psychotherapeut is ingeschreven in een register als bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
- *gezinsvoogdijwerker*: medewerker van een gecertificeerde instelling, belast met het uitvoeren van de ondertoezichtstelling, bedoeld in artikel 255 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek en de voorlopige ondertoezichtstelling, bedoeld in artikel van 257 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
- *jeugddomein*: terrein waarop aanbieders van jeugdhulp, uitvoerders van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering, advies- en meldpunten huiselijk geweld en kindermishandeling, colleges voor zover het betreft de toeleiding naar, advisering over en de bepaling van de aangewezen voorziening, justitiële jeugdinrichtingen, Halt-bureaus en de raad voor de kinderbescherming, werkzaam zijn;
- *klachtencommissie*: klachtencommissie, bedoeld in artikel 4.2.1, tweede lid, van de wet, voor zover deze klachten behandelt over een beslissing als bedoeld in artikel 6.5.1, eerste lid, van de wet;
- *klager*: degene die een klacht als bedoeld in artikel 6.5.1, eerste lid, van de wet indient;
- register;
- *registerstichting*: stichting, bedoeld in artikel 5.2.1, tweede lid;

Hoofdstuk 4. Verplichtingen voor jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen en het college

§ 4.1. De vertrouwenspersoon

Artikel 4.1.1

De ondersteuning door de vertrouwenspersoon in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder en de 20210323

gecertificeerde instelling, is met name gericht op de uitoefening door jeugdigen, ouders en pleegouders van hun rechten.

Artikel 4.1.2

De vertrouwenspersoon die een jeugdige, ouder of pleegouder ondersteunt, onthoudt zich van ondersteuning van anderen indien dat een onafhankelijke taakuitoefening jegens die jeugdige, ouder of pleegouder in gevaar kan brengen.

Artikel 4.1.3

Het college, voor zover het betreft de toeleiding naar, advisering over, de bepaling en het inzetten van de aangewezen voorziening, de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling, informeren jeugdigen, ouders en pleegouders tijdig over de vertrouwenspersoon die aan hen op hun verzoek ondersteuning kan verlenen, over wat deze taak inhoudt, en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is.

Artikel 4.1.4

De vertrouwenspersoon heeft vrije toegang tot de gebouwen van de gemeente voor zover deze gebruikt worden voor de toeleiding naar, advisering over, de bepaling en het inzetten van de aangewezen voorziening, en tot de gebouwen, terreinen en ruimten van jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen waar jeugdigen kunnen verblijven, een en ander voor zover dit voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is. De vertrouwenspersoon behoeft geen toestemming van derden om met een jeugdige te spreken.

Artikel 4.1.5

Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde verschaffen het college, de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling aan de vertrouwenspersoon alle inlichtingen en tonen zij alle bescheiden die deze voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft.

Artikel 4.1.6

Het college, de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling, verschaffen aan de vertrouwenspersoon de faciliteiten die deze voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft.

Hoofdstuk 5. Professionalisering

§ 5.1. Geregistreeerde professionals

Artikel 5.1.1

1. Indien toepassing is gegeven aan artikel 5.2.1, eerste lid, dragen de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het college, voor zover het betreft de toeleiding naar, advisering over, de bepaling en het inzetten van de aangewezen voorziening, er zorg voor dat de taken worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een geregistreeerde professional. De jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het college delen de taken toe met inachtneming van de specifieke kennis en vaardigheden van de geregistreeerde professional.
2. In afwijking van het eerste lid kan de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling of het college anderen dan geregistreeerde professionals met de uitvoering van taken belasten indien hij of zij aannemelijk kan maken dat de kwaliteit van de uit te voeren taak daardoor niet nadelig

wordt beïnvloed. In afwijking van het eerste lid belast de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling of het college anderen met die taken, indien dit noodzakelijk is voor de kwaliteit van uit te voeren taak.

- 3.** De jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het college dragen er zorg voor dat geregistreerde professionals hun taken kunnen verrichten met inachtneming van de voor hen geldende professionele standaarden.