

## **Kwaliteitskader Specialistische Begeleiding en dagbesteding**

**21 oktober 2022**

### **1 Toelichting**

In 2015 is de raamovereenkomst met de VNG vastgesteld en sindsdien ingeroepen door het merendeel van de gemeenten. Veel gemeenten maken sinds die tijd gebruik van de raamovereenkomst om specialistische begeleiding en dagbesteding te leveren aan mensen met een visuele beperking. Per 1 januari 2023 is de nieuwe raamovereenkomst van kracht. In de raamovereenkomst worden eisen gesteld aan de instellingen en de professionals die specialistische begeleiding en specialistische dagbesteding leveren. Ook heeft VIVIS zelf een aantal kwaliteitsstandaarden gedefinieerd. Al deze eisen staan beschreven in dit programma van eisen.

Het kwaliteitskader stelt eisen op vier onderwerpen: de toegang tot de zorg, de instelling, professionals en de fysieke omgeving. Per eis wordt – indien van toepassing – verwezen naar de eis uit het programma van eisen van de Landelijke Raamovereenkomst. In de laatste drie kolommen wordt aangegeven op welke producten (toeleiding (TL), specialistische begeleiding (SB) en dagbesteding (DB)) de eisen van toepassing zijn.

Het Kwaliteitskader is geschreven voor een brede groep betrokken professionals, gemeenten en cliënten. Het kwaliteitskader beschrijft (of verwijst naar documenten waarin duidelijk wordt gemaakt) wat de eigen beroepsgroep en de maatschappij van elke (professional binnen een) ZG-instelling mag verwachten op het terrein van kwaliteitsbevordering en het afleggen van verantwoording.

## 2 Het Kwaliteitskader

	Eisen	Eis uit LRO	Criteria	TL	SB	DB
<b>Eisen aan de toegang: type cliënten en wachttijden</b>						
<b>1.1</b>	De instelling biedt zorg aan mensen met een visuele beperking en bijkomende problematiek.	Aanbieder beschikt aantoonbaar over kennis en ervaring in het ondersteunen van cliënten die een visuele beperking hebben in combinatie met bijkomende beperkingen (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.5.2)	De cliënt is 18 jaar of ouder, woont zelfstandig (niet in een Wlz-instelling) en heeft een visuele beperking die voldoet aan de NOG <sup>1</sup> -richtlijn 'Visusstoornissen, Revalidatie en Verwijzing'. Het gaat doorgaans om levenslange visusproblemen, plotsblindheid of visuele problemen als gevolg van NAH. Er is sprake van bijkomende cognitieve, psychosociale en/of psychiatrische problematiek.	x	x	x
<b>1.2</b>	De instelling beantwoordt vragen van cliënten die gaan over energiehanting, het verwerven en verwerken van informatie, zelfstandigheid, participatie, mobiliteit en verlies.		De chronische problematiek beïnvloedt een groot aantal aspecten van het leven en heeft grote gevolgen voor het verwerven en verwerken van informatie, het kunnen communiceren met anderen, de zelfstandigheid bij het verrichten van de algemeen dagelijkse activiteiten en/of de mobiliteit. De emotionele draagkracht van de cliënt wisselt sterk en is doorgaans beperkt; participatie aan de samenleving kost veel inspanning en energie. In combinatie met andere beperkingen is het kunnen hanteren van de energiebalans veelal de belangrijkste uitdaging voor de cliënt. Er is sprake van beperkt regelvermogen. De cliënt beschikt over een beperkt sociaal netwerk, of het sociaal netwerk ontbreekt.  Persoonlijke factoren beperken de compensatiemogelijkheden. Het gaat hier om copingstijl, karaktereigenschappen, sociale achtergrond, beperkte leerbaarheid en probleemoplossend vermogen. Vaak zijn er ook ondersteuningsvragen vanuit de omgeving (tips en omgang adviezen, meer informatie over de visuele beperking)	x	x	x
<b>1.3</b>	Wachttijd: voor de maximaal aanvaardbare wachttijd worden de treeknormen ZG gehanteerd	Voor de maximaal aanvaardbare wachttijden hanteert de VNG de Treeknormen voor de ZG: de maximale wachttijd is 8 weken (aantal weken tussen het eerste contact met de zorgaanbieder en het kunnen bieden van	De instelling draagt er zorg voor dat de VNG, gemeente en cliënten weten wat de actuele wachttijden zijn. De instelling publiceert de actuele wachttijden op de website en actualiseert deze elk kwartaal.	x	x	x

<sup>1</sup> Nederlands Oogheelkundig Gezelschap.

		dagbesteding of ambulante begeleiding) (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.3.1)			
		Bij de inzet van Wmo-ondersteuning zijn naast de datum van aanmelding, ook zorginhoudelijke overwegingen bepalend voor het moment van de start van de hulp. In die gevallen waarin dringend hulp nodig is, of als er een risico is op verslechtering van de situatie, weegt de aanbieder nadrukkelijk af of wachten binnen de maximaal aanvaardbare wachttijden verantwoord is (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.3.1)		x	
		Wanneer er onvoorzienbare wachtlijsten dreigen te ontstaan, licht aanbieder de landelijke coördinatie van de VNG in (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.3.4)		x	x x
<b>Eisen aan de (rol van de) instelling</b>					
<b>2.1</b>	De instelling is een specialistische derdelijnsvoorziening	<p>Begeleiding wordt uitgevoerd volgens geldende standaarden van richtlijnen (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.4.1)</p> <p>Aanbieder conformeert zich aan de geldende kwaliteitsstandaarden van de branchevereniging Vereniging van instellingen voor cliënten met een visuele beperking (VIVIS). (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.5.1)</p> <p>De begeleiding moet te allen tijde voldoen aan de professionele standaard. Hulpverleners hebben ruimte om de organisatie en inhoud van de zorg daarbinnen naar eigen inzicht in te richten. Deze ruimte wordt evenwel begrensd door wettelijk geregelde verantwoordelijkheden en bevoegdheden, die te allen tijde in acht dienen te worden genomen. (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.4.2)</p>	Begeleiding wordt uitgevoerd volgens geldende standaarden van richtlijnen. De instelling beschikt over kennis en ervaring in het begeleiden van cliënten die een visuele beperking hebben in combinatie met bijkomende beperkingen	x	x x

		De instelling draagt bij aan het waar mogelijk – overdragen van specifieke kennis en deskundigheid met betrekking tot de visuele beperking aan voorliggende voorzieningen op lokaal niveau die cliënten met een visuele beperking ondersteunen en/of diensten verlenen.	x	x	x
		De instelling zorgt voor het actief betrekken van het cliëntensysteem Met een cliëntensysteem wordt een groep van personen bedoeld die in het leefsysteem van de cliënt(en) een rol speelt, maar waarvan de leden niet tegelijkertijd ook cliënt hoeven te zijn.	x	x	x
	Veel cliënten met een zintuiglijke beperking hebben hulpvragen op alle levensdomeinen (leren, leven, wonen en werken) en ontvangen soms een gecombineerd aanbod van revalidatie, dagbesteding en gespecialiseerde begeleiding. Hierbij gaan interventies die gericht zijn op revalidatie vaak hand in hand met de ondersteuning van cliënten in hun maatschappelijke participatie. In situaties dat er een gecombineerd aanbod nodig is van revalidatie en maatschappelijke participatie is aanbieder in staat om zelfstandig of dit in samenwerking met ketenpartners te organiseren (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.4.1)	De instelling is in staat verbinding te leggen met andere voorzieningen, zoals algemene lokale voorzieningen of revalidatie (Zvw). Om de cliënt te ondersteunen om zo zelfredzaam mogelijk te zijn, is het van belang om cliënten waar mogelijk naar een hoger niveau van zelfredzaamheid te tillen. Indien de cliënt op enig moment revalideerbaar is, moet de verbinding met revalidatie worden gemaakt en trainingen worden aangeboden voor het verwerven van aanvullende vaardigheden.	x	x	x
	De aanbieder richt de zorg zodanig in dat de cliënt in staat wordt gesteld zelf maximaal regie te voeren over de begeleiding en/of dagbesteding. Gezamenlijke besluitvorming door de cliënt en de professional over de zorg en de wijze waarop samenwerking met en ondersteuning van familie en/of naasten wordt ingevuld, is hiervoor een essentiële voorwaarde. (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.1.1)	De instelling is in staat de cliënten - die als gevolg van de combinatie van beperkingen en/of sociale isolatie beperkt sociaal vaardig zijn – adequaat te bejegenen, en stelt de cliënt in staat om maximaal zelf regie te voeren over de begeleiding en/of dagbesteding.		x	x

	<p>Werken aan de verbetering van de zorg is een voortdurend leerproces. De VNG verwacht van de aanbieder dat continu op een systematische wijze de kwaliteit van de hulpverlening wordt bewaakt, beheerst en verbeterd. Hieronder valt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- visievorming over verantwoorde zorg;</li> <li>- het doorvoeren van verbeteringen in de zorg;</li> <li>- het registreren, analyseren en leren van incidenten;</li> <li>- het waarborgen dat professionals werken volgens de geldende richtlijnen, protocollen en methodieken;</li> <li>- het werken volgens de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. (Kwaliteitskader VNG, punt 6.1.3)</li> </ul>		x	x	x
	<p>Aanbieder vormt voor de doelgroep een (academische) werkplaatsfunctie voor (wetenschappelijk) onderzoek, onderwijs, innovatie en specialistische opleiding. Daarbij is er een sterke onderlinge samenhang en interactie tussen de zorg en kennisketen: cliëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en opleiding (Kwaliteitskader VNG, punt 6.4.2)</p>	<p>De instelling ontwikkelt kennis en zet deze kennis maximaal in ter bevordering van de best mogelijke zorg en ondersteuning.</p>	x	x	x
	<p>Aanbieder werkt op cliëntniveau (in aansluiting op bovenstaande) samen met gemeenten, corporaties, sociaal werk/welzijnswerk, zorgorganisaties en onderwijsinstellingen op het gebied van toegankelijkheid. Aanbieder brengt daarbij de specialistische kennis in, omtrent zintuiglijke beperkingen, die noodzakelijk is zodat (ook) de genoemde partners voor hun taak de cliënt adequaat kunnen ondersteunen (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.1.5)</p>	<p>De ZG-aanbieder werkt waar relevant, samen met gemeenten, corporaties, sociaal/welzijnswerk, zorgorganisaties onderwijsinstellingen, op het gebied van toegankelijkheid en toeleiding van een burger naar bijvoorbeeld werk of dagbesteding en brengt daarbij de specialistische kennis in omtrent zintuiglijke beperkingen, die noodzakelijk is opdat (ook) de genoemde partners voor hun taak de burger adequaat kunnen ondersteunen. De inzet van expertise is ook gericht op het voorkomen van misverstanden en escalatie van problemen.</p>	x	x	x

	De instelling draagt zorg voor het verbeteren van de kwaliteit van de begeleiding door cliëntparticipatie	De ervaring van cliënten zelf is cruciaal voor het verbeteren van de kwaliteit van de begeleiding. Aanbieder voert periodiek (tenminste één keer per twee jaar) een evaluatie uit naar de tevredenheid van cliënten. Indien uit de evaluaties blijkt dat er herijking van de afspraken nodig is, treden de VNG en aanbieder hierover in gesprek (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.2.1)	De instelling voert periodiek (tenminste een keer per twee jaar) een cliënttevredenheidsonderzoek uit en maakt inzichtelijk wat er met de resultaten van dit onderzoek gebeurt.	x	x	x
		Aanbieder draagt ervoor zorg dat cliënten op een zo laagdrempelig mogelijke wijze hun onvrede kunnen uiten, maar ook hun positieve ervaringen kunnen delen (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.2.2)		x	x	x
		Aanbieder heeft een geïmplementeerd klachtenreglement (op basis van de WKKGZ). Dit klachtenreglement regelt dat de Aanbieder zorgdraagt voor een zorgvuldige afhandeling van ingediende klachten. Van de geregistreerde klachten wordt elk jaar een verslag gemaakt. In dit verslag worden de klachten die zijn afgehandeld door de vertrouwenspersoon en de centrale klachtencommissie verwerkt. Dit verslag wordt geanalyseerd en besproken met de cliëntenraad en het managementteam. Conclusies leiden tot aanpassing van het beleid (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.2.4)		x	x	x
		Cliënten kunnen een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon. Deze functionaris is laagdrempelig en direct voor cliënten bereikbaar. Aanbieder maakt bij aanvang van de zorg kenbaar hoe cliënten deze functionaris kunnen bereiken (Kwaliteitskader VNG 6.2.5)			x	x

		Aanbieder is verantwoordelijk voor kwalitatief goede en veilige ondersteuning. Onderdeel van die verantwoordelijkheid is dat (gewelds)incidenten en calamiteiten binnen drie dagen schriftelijk worden gemeld bij de Wmo-toezichthouder van de gemeente en de landelijke coördinatie van de VNG. Als er sprake is van een combinatie met maatschappelijke onrust neemt aanbieder direct contact op met de gemeente (Kwaliteitskader VNG, punt 6.1.6)				
<b>Eisen gesteld aan professionals</b>						
3	De instelling zorgt voor gekwalificeerde professionals	<p>Aanbieder heeft aantoonbare ervaring in de begeleiding van cliënten met een zintuiglijke beperking, in combinatie met bijkomende problematiek. De ervaring en de expertise op het vakgebied uiten zich concreet in een heldere, op wetenschappelijke kennis gebaseerde visie, vastgelegd en gedocumenteerd in zorgprogramma's.</p> <p>Aanbieder draagt er zorg voor dat de hulp van de professional voldoet aan de standaard die binnen de kring der beroepsgenoten algemeen aanvaard is. Aanbieder beschikt over aantoonbaar bekwaam en/of gekwalificeerd personeel (Kwaliteitskader VNG 6.1.4)</p>	De professionals beschikken over kennis en ervaring in het begeleiden van cliënten die een visuele beperking in combinatie met bijkomende beperking hebben.	x	x	x

		<p>Medewerkers beschikken over uitgebreide kennis op het gebied van blind- en slechthoorden, over de invloed van blind- en slechthoorden op de ontwikkeling en over specifieke uitdagingen op het gebied van de begeleiding en dagbesteding (Kwaliteitskader VNG 6.5.3)</p> <p>Medewerkers beschikken over voldoende kennis en vaardigheden in de taalkundige en sociale communicatie met blinden en slechthoorden (Kwaliteitskader VNG 6.5.4)</p>	<p>Professionals worden na hun aanstelling specifiek geschoold op de betekenis en impact van de visuele beperking in combinatie met andere beperkingen (kennis hulpmiddelen, kennis sociale kaart, energiebalans, rouwverwerking visuele problematiek)</p> <p>De professionals zijn hbo- of mbo+ -opgeleide medewerkers, zoals maatschappelijk werkenden of Sociaal Pedagogische Hulpverleners.</p> <p>Ervaring: Naast de formele opleiding beschikken de professionals over veel ervaring door langdurig werken met de doelgroep van cliënten met een visuele beperking en bijkomende problematiek. Indien nieuwe professionals deze ervaring nog niet hebben, worden zij opgeleid en begeleid.</p>	x	x	x
<b>Eisen gesteld aan de fysieke omgeving</b>						
4	De ruimte voor dagbesteding is ingericht op de combinatie 'visuele beperking en bijkomende beperkingen en/of problematiek'		De cliënt kan de ruimtes binnen de dagbestedingsruimte herkennen. Deze zijn samen met de begeleiding verkend, al dan niet met behulp van geur, contrasten, bakens en voelborden.			x
			De cliënt herkent voorwerpen omdat deze voldoende groot en contrastrijk zijn, of voelbaar in handen worden gegeven.			x
		Aanbieder dient over voorwaardelijke en technische faciliteiten te beschikken om de communicatie met blinden en slechthoorden te vergemakkelijken (Kwaliteitskader VNG, onderdeel 6.5.5)	<p>De fysieke dagbestedingsruimte is ingericht op mensen met een visuele beperking:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Veilige leefomgeving: voor mensen met een visuele beperking is de inrichting van de leefruimte cruciaal. Belangrijk is bijvoorbeeld dat er geen losse spullen rondslingeren, dat stoelen zijn aangeschoven en dat deuren volledig open of dicht zijn;</li> <li>2 Prikkelreductie in interieur en inrichting: voor mensen met een visuele beperking is het prettig wanneer ruimten duidelijk, ruim en ordelijk zijn ingericht en spullen op een vaste plek staan;</li> <li>3 Bakens en oriëntatiepunten: voelbare, hoorbare en duidelijk zichtbare objecten kunnen slechthoorden helpen bij de ruimtelijke oriëntatie;</li> <li>4 Profilering: verschil in voelbare oppervlaktestructuur maken het voor de cliënt gemakkelijker om zich te oriënteren;</li> </ol>			x



			<p>5 Omgevingsgeluid: voor mensen met een visuele beperking is het cruciaal dat ze voor hen belangrijke auditieve informatie wel kunnen horen; dat stelt eisen aan de akoestiek;</p> <p>6 Verlichting: slechtziende mensen hebben over het algemeen behoefte aan een gelijkmatige verlichting met een optimale lichtopbrengst;</p> <p>7 Contrasten: slechtziende mensen zien beter bij versterking van het contrast. Sterke verschillen tussen voor- en achtergrond of tussen voorwerpen onderling maken het gemakkelijker om objecten te onderscheiden;</p> <p>8 Vergroting: grote letters, foto's, pictogrammen en voorwerpen zijn gemakkelijker te herkennen voor slechtziende mensen;</p> <p>9 Daarnaast is de omgeving als vanzelfsprekend ook aangepast op de bijkomende beperkingen (bijvoorbeeld rolstoelvriendelijk in geval van lichamelijke beperkingen).</p>			
--	--	--	--	--	--	--

### 3 Toetsing

De toetsing en verantwoording bestaat uit een zelfevaluatie. Van de organisaties die gebruik maken van de landelijke raamovereenkomst wordt verwacht dat zij eens per twee jaar aan de hand van een zelfevaluatie wegen in hoeverre zij (nog) voldoen aan de kwaliteitscriteria. Uitgangspunt hierbij is dat de organisaties op alle normen voldoende scoren. Bij een score op een norm die niet voldoende is (dus in ontwikkeling of onvoldoende), maakt de organisatie een intern verbeterplan. Daarnaast vindt bij iedere instelling ook nog eens per drie jaar een algehele audit plaats. Daar komen bevindingen uit. Eens per twee jaar koppelen de organisaties de bevindingen van de evaluatie aan elkaar terug en wordt gekeken of er op sectorniveau mogelijk een onderwerp opgepakt of besproken moet worden.