



**ONNO**

**STEUNT**

*Kwaliteitssysteem  
WKKGZ*



## INHOUD

---

Inleiding .....	3
Professionele Standaarden .....	4
Cliëntendossiers .....	5
Klachten .....	6
Incidenten .....	7
Periodieke Reflectie .....	8
Overige Wettelijke Verplichtingen.....	9



## GEGEVENS

---

**Naam:** Onno Wiersma

**Website:** [www.ONNOSTeunt.nl](http://www.ONNOSTeunt.nl)

**E-mail:** [info@ONNOSTeunt.nl](mailto:info@ONNOSTeunt.nl)

**Telefoon:** +31627443343

**KvK-nr:** 83604081

**BTW-id:** NL003846263B96

---



## INLEIDING

---

ONNO Steunt levert persoonlijke begeleiding/ondersteuning, afgestemd op de behoeften van de hulpvrager.

Het kwaliteitssysteem biedt handvatten om te voldoen aan de kwaliteit van zorg. Dit document is dan ook geschreven om de kwaliteit van begeleiding van ONNO Steunt te waarborgen en te verbeteren.

Bij vragen, op - of aanmerkingen kunt u contact opnemen met [ONNO Steunt](#).  
Veel leesplezier!

Vriendelijke groet,  
Onno Wiersma





## PROFESSIONELE STANDAARDEN

ONNO Steunt levert begeleiding vanuit de presentiebenadering. Kernwaarden zijn: 'Veiligheid, verbondenheid en vertrouwen'. Bij begeleiding gaat het om het bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid. Zelfredzaamheid is het vermogen om dagelijks algemene levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen.

Onder begeleiding worden activiteiten verstaan waarmee een persoon wordt ondersteund bij het uitvoeren van algemene dagelijkse levensverrichtingen en bij het aanbrengen en behouden van structuur in en regie over het persoonlijk leven.

Ten alle tijden werkt ONNO Steunt met een begeleidingsplan, cliëntendossier en evaluatiemomenten.

### **ONNO Steunt levert de volgende vormen van individuele begeleiding:**

#### *1. Bevorderen, behouden of compenseren van zelfredzaamheid*

Begeleiding richt zich op de lichamelijke, cognitieve en psychische mogelijkheden die de verzekerde in staat stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren. Bijvoorbeeld door te oefenen met vaardigheden of het aanbrengen van structuur.

Ook praktische ondersteuning is mogelijk, bijvoorbeeld het aanreiken van zaken aan een persoon die aan een rolstoel gebonden is.

Begeleiding kan bijvoorbeeld ook gaan om het compenseren en actief herstellen van het beperkt of afwezige regelvermogen. Er wordt dan bijvoorbeeld hulp geboden bij het plannen van activiteiten, regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten en het structureren van de dag.

Begeleiding kan ook activerend van aard zijn, zoals het stimuleren om bepaalde activiteiten te ondernemen of sociale contacten te onderhouden.

#### *2. Toezicht*

Het bieden van toezicht buitenshuis kan nodig zijn voor de regie over het eigen leven of deel uitmaken van de ondersteuning van dagelijkse levensverrichtingen, en valt daarom onder de definitie van begeleiding. Toezicht houdt in dat een zorgverlener signaleert of een cliënt hulp nodig heeft en daarop adequaat reageert met een passende interventie.

#### *3. Zorg in de nabijheid*

Is een vorm van beschikbaarheid van zorg waarbij op initiatief van de zorgverlener zowel op geplande als op ongeplande momenten zorg wordt geboden.

#### *4. Interventie*

Een interventie kan bijvoorbeeld correctie van het gedrag inhouden, of het bieden van persoonlijke verzorging of verpleging.

### **ONNO Steunt zet individuele begeleiding in op de volgende manieren:**

#### *1. In de directe omgeving van de cliënt*

Begeleiding kan zich richten op de directe omgeving van de cliënt. De begeleiding is dan gericht op het in de praktijk omgaan met de gevolgen van de aandoening, stoornis of beperking van de cliënt.

#### *2. Op een gekozen locatie door de cliënt*

Begeleiding kan zich ook richten op een specifieke locatie voor de cliënt. De begeleiding is dan ook gericht op het in de praktijk omgaan met de gevolgen van de aandoening, stoornis of beperking van de cliënt.

#### *3. Via een online omgeving met de cliënt*

Begeleiding richt zich in deze situatie voornamelijk op het bevorderen en behouden van zelfredzaamheid. Vaak zal dit een vorm van 'nazorg' zijn.

Bron: Zorginstituut Nederland



## CLIËNTENDOSSIER

---

**ONNO Steunt werkt aan de hand van cliëntendossiers. In deze dossiers staat in ieder geval de volgende informatie:**

1. Naam/ BSN cliënt (*alleen bij Zvw en WLZ zorg*)
2. Naam en indien beschikbaar: AGB-code van de zorgverlener
3. Data en tijdstippen van de begeleiding/ondersteuning
4. Relevante feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de cliënt
5. Door ONNO Steunt gestelde diagnoses (*Indien van toepassing*)
6. Voorkeuren en/of doelen van de cliënt
7. De door ONNO Steunt voorgestelde begeleiding
8. Verdere afstemming met de cliënt over mogelijke begeleidingsopties
9. Toestemming van de cliënt voor de samen gekozen begeleidingsoptie
10. De resultaten van de begeleiding
11. De ervaringen van de cliënt
12. ONNO Steunt zorgt ervoor dat onbevoegden geen toegang hebben tot de cliëntendossiers.

*(Fysieke dossiers worden achter slot en grendel opgeslagen. Pc, servers of digitale dossiers zijn minimaal met een wachtwoord beveiligd.)*



## KLACHTEN

---

ONNO Steunt is lid van de brancheorganisatie [SoloPartners](#). Via [SoloPartners](#) is ONNO Steunt aangesloten bij de [Stichting Klachtenregeling](#). Het [stroomschema](#) en het [klachtenreglement](#) staat vermeld op de [website](#). Ook worden deze bij iedere nieuwe cliënt digitaal of fysiek overhandigd.

Daarnaast gaat ONNO Steunt in gesprek zodra er onvrede opgemerkt is bij een cliënt. Hiermee kan voorkomen worden dat onvrede escaleert in een klacht of geschil. Veel gevallen van onvrede kunnen snel, samen met de cliënt opgelost worden. In dat geval hoeft een cliënt zijn klacht niet meer (schriftelijk of per mail) in te dienen. WKKGZ stelt geen termijn waarbinnen de cliënt zijn klacht moet indienen.

Als ONNO Steunt schriftelijk of per mail een klacht ontvangt, geeft ONNO Steunt binnen 6 weken een oordeel over de klacht. Indien nodig kan deze termijn verlengt worden tot 10 weken. De wettelijke termijn gaat lopen op het moment dat een cliënt een klacht indient. Na afloop van de termijn van 6 of 10 weken kan de cliënt het geschil aan de geschilleninstantie voorleggen, indien de cliënt niet instemt met uw oordeel over de klacht. ONNO Steunt houdt een registratie bij van klachten die schriftelijk of per mail binnenkomen. Deze registratie wordt bewaard zolang deze nodig is. Hierna wordt de registratie vernietigt met het oog op de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens zegt hierover: 'De persoonsgegevens moeten worden verwijderd uiterlijk twee jaar nadat het bezwaarschrift, de klacht of de gerechtelijke procedure is afgehandeld.'

ONNO Steunt is gehouden aan een geheimhoudingsplicht, dat wil zeggen dat informatie over klachten van de cliënten niet met derden gedeeld worden. Wel zal ONNO Steunt klachten geanonimiseerd delen met beroepsgenoten met het doel om daarvan te leren (*intervisie*).



## INCIDENTEN

---

Wettelijke definitie van een incident: *'Een niet beoogd of onverwachtse gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of nog zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.'* Gevolgen kunnen variëren van geen gevolgen tot merkbare, soms ernstige gevolgen, waaronder – in het uiterste geval- overlijden.

ONNO Steunt neemt alle incidenten op in het systeem van incident registratie ([Via SoloPartners](#)), met als doel ervan te leren. Er wordt een aantekening gemaakt in het cliëntendossier van incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben of in de toekomst kunnen hebben. Ook worden dit aan de cliënt gemeld. ONNO Steunt meldt incidenten, die hebben geleid tot de dood of ernstige gevolgen voor de cliënt, aan de [IGJ](#) als calamiteit.

### **Wat doen om te leren van incidenten?**

Bij de registratie van het incident wordt er (indien nodig) een corrigerende maatregel vastgelegd, welke vervolgens geëvalueerd zal worden. Vervolgens of tijdens de registratie bespreekt ONNO Steunt de incidenten/ calamiteiten met beroepsgenoten. Dit kan door middel van de intervisie bijeenkomsten of persoonlijk contact.

Ook de IGJ zal niet in uw incidentenregistratie kijken, maar zal wel willen zien of u lessen uit de incidenten heeft getrokken.

### **Informereren van cliënt:**

ONNO Steunt informeert de cliënt of, indien van toepassing, diens wettelijke vertegenwoordiger over incidenten die merkbare gevolgen hebben, of waarvan aannemelijk is dat die nog kunnen volgen. Dit gebeurt bij voorkeur in een gesprek, waarbij ONNO Steunt:

- Uitlegt wat er is gebeurd
- Hoe dat heeft kunnen gebeuren
- Zo nodig excuses aanbiedt
- Aangeeft wat ervan geleerd is
- En wat de mogelijkheden zijn om de schade voor de cliënt te beperken of verhelpen.

Zo voorkomt u samen dat een incident tot een geschil escaleert.

### **Daarnaast noteert ONNO Steunt in het cliëntendossier de volgende zaken:**

- De aard, toedracht en tijdstip van het incident.
- De namen van betrokkenen bij het incident.
- Op verzoek van de cliënt krijgt deze een afschrift van deze aantekening in het dossier.

### **Calamiteiten melden bij IGJ:**

Calamiteiten zijn ernstige incidenten waarbij de cliënt ernstig schadelijk gevolg ondervindt of – in uiterste geval- is overleden. Indien er sprake is van geweld (alle vormen van geweld inclusief seksueel misbruik of seksueel grensoverschrijdend gedrag) richting een cliënt door ONNO Steunt of een ander die in uw opdracht werkt, wordt dit aan de IGJ gemeld. Calamiteiten, Geweld of ontslag van een zorgverlener wordt gemeld via: [IGJ](#).



## PERIODIEKE REFLECTIE

---

ONNO Steunt bespreekt minimaal één keer per jaar (*bij voorkeur 1 keer per 3 maanden*) de resultaten van de begeleiding, ook als eventuele incidenten en klachten zich hebben voorgedaan. Dit gebeurt periodiek, geanonimiseerd en met beroepsgenoten. ONNO Steunt doet dit middels een intervisiegroep.

Hierbij wordt gekeken of er lessen uit de geregistreerde resultaten, incidenten en klachten te trekken zijn. ONNO Steunt legt de bespreking vast, waarbij de getrokken conclusies en de voorgenomen maatregelen ter verbetering genoteerd zijn.

Vervolgens voert ONNO Steunt de voorgenomen maatregelen ter verbetering uit. Na verloop van tijd wordt er gekeken of de maatregelen effect hebben en leg dit wordt vastgelegd.

ONNO Steunt zorgt ervoor dat de IGJ desgevraagd kan zien dat er gereflecteerd is en verbeteringen zijn doorgevoerd. Hierbij gaat het om het toezicht op uw kwaliteitssysteem, niet om inzage van de incidenten zelf.





## OVERIGE WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

---

### **VOG:**

Als ZZP Zorgverlener beschik ik over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). ONNO Steunt zal deze bij kennismaking en op verzoek van cliënt, IGJ of opdrachtgever tonen.

### **Verwisplicht:**

Wanneer ONNO Steunt zorgverleners inhuurt is verplicht om te controleren of deze zorgverleners geschikt zijn om goede zorg te verlenen. Hiermee wordt onderzoek gedaan naar het arbeidsverleden van de zorgverleners. ONNO Steunt toont aan dat er op een goede manier is nagegaan of hij/zij geschikt is. Dit kan op de volgende manieren:

- Navraag doen bij eerdere werkgevers
- (*Indien van toepassing*) BIG-register raadplegen
- Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn raadplegen
- Navraag doen bij de IGZ
- VOG vragen een sollicitant. Voor WLZ-zorg is dit verplicht.

Wanneer ONNO Steunt een zorgverlener inhuurt wordt er een schriftelijke overeenkomst gesloten. Deze overeenkomst waarborgt dat de ingehuurde zorgverlener zich houdt aan alle eisen waaraan ONNO Steunt ook voldoet. Er worden afspraken gemaakt over wie wat concreet doet wanneer het gaat om incidenten, klachten, het kwaliteitssysteem, het werken met medische technologie en het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

### **Onderhoud en bekwaamheid op orde bij werken met medische technologie:**

ONNO Steunt zorgt ervoor dat de technologie goed onderhouden zijn en periodiek gekeurd. ONNO Steunt zorgt ervoor dat diegene die met de technologie werkt ook bekwaam en bevoegd is om ermee te werken (*Indien van toepassing*).

### **(Vermoedens van) Huiselijk geweld en kindermishandeling melden aan Veilig Thuis:**

ONNO Steunt draagt bij aan snelle en adequate hulp indien er vermoedt of vastgesteld wordt dat sprake is van geweld bij uw cliënten of personen die uw cliënten vergezellen.

### **Keuze-informatie verstrekken aan cliënt:**

Indien een cliënt om informatie verzoekt over de door ONNO Steunt aangeboden zorg, dan bent is ONNO Steunt verplicht deze informatie te verstrekken. De cliënt kan bijvoorbeeld vragen naar de gehanteerde tarieven, kwaliteit van de zorg of de ervaringen van cliënten.