



Inspectie voor de Gezondheidszorg
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het onaangekondigd
inspectiebezoek aan Stichting Vanboeijen, Het
Erf te Meppel op 26 maart 2013

Zwolle, mei 2013

Inhoud

1	Inleiding—3
2	Bevindingen onaangekondigd Quick Scan bezoek—4
2.1	1. Veiligheid—4
2.2	2. Toepassen van vrijheidsbeperking—6
2.3	3. Uitvoering van het ondersteuningsplan—7
2.4	4. Kwaliteit van personeel en organisatie—9
3	Oordeel—10
4	Herstelmaatregelen en handhaving—11
4.1	Te nemen maatregelen—11
4.2	Handhaving—11
Bijlage 1	Overzicht wetten, veldnormen en rapporten—12

1 Inleiding

Op 26 maart 2013 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspectie) een onaangekondigd Quick Scan bezoek gebracht aan Stichting Vanboeijen, Het Erf, te Meppel.

Het doel van de inspectie is om door middel van dit bezoek te beoordelen of er bij Stichting Vanboeijen, Het Erf, te Meppel, sprake is van normoverschrijding, waardoor risico's ontstaan voor de veiligheid, effectiviteit of de cliëntgerichtheid van de zorg.

Werkwijze

Om tot een verantwoord oordeel te komen heeft de inspectie:

- Een bezoek gebracht aan twee afdelingen;
- Gesprekken gevoerd met begeleiders, een teamleider, de regiomanager en een orthopedagoog;
- Zorgplannen en dossiers ingezien (ook digitaal).

De inspecteurs gebruiken tijdens het onaangekondigd toezichtbezoek een 'Quick Scan' instrument dat ontwikkeld is om de uitvoering van de zorg te beoordelen. Het instrument is gebaseerd op andere instrumenten van de inspectie, wetgeving en daarvan afgeleide veldnormen van de koepelorganisaties en beroepsverenigingen.¹

De aard van de onaangekondigde Quick Scan brengt met zich mee, dat niet alle onderwerpen uitputtend aan de orde kunnen komen. De inspectie stelt daarom prioriteiten. Bovendien is de beschikbaarheid van de gesprekspartners afhankelijk van werktijden en werkzaamheden op de betreffende dag. De zorg voor de cliënten krijgt voorrang en dit heeft tot gevolg dat gesprekken soms van korte duur zijn.

Tijdens de Quick Scan kijken de inspecteurs naar de aanwezigheid van risico's op vier domeinen (zie onderstaande opsomming) die betrekking hebben op de randvoorwaarden voor het bieden van veilige en verantwoorde zorg en ondersteuning.

- Veiligheid
- Vrijheidsbeperking
- Ondersteuningsplan
- Kwaliteit van personeel en organisatie

Als de instelling niet aan de norm voldoet, dan geeft de inspectie daarop een toelichting. Als de norm niet van toepassing is dan is de kolom nvt aangevinkt. Indien de norm niet is beoordeeld, dan staat in deze kolom 'nb' (niet beoordeeld) vermeld.

In hoofdstuk 4 van dit rapport staat vermeld welke maatregelen Stichting Vanboeijen, Het Erf, te Meppel, binnen welke termijn moet nemen.

1 Zie bijlage 1

2 Bevindingen onaangekondigd Quick Scan bezoek

Naam instelling	Stichting Vanboeijen
Bezochte locatie	Het Erf Atalanta 2 7940 AD Meppel
Korte beschrijving van de bezochte locatie:	Binnen Het Erf wordt ondersteuning geboden aan cliënten (kinderen tot ouderen) met een verstandelijke beperking, op gebied van wonen, dagbesteding, begeleid werken, ambulante (gezins)ondersteuning en logeren. ZZP's 3-8.
Bopz aanmerking	Ja

2.1 Categorie 1. Veiligheid

		Aanwezig		
		ja	nee	nvt
1.1	Er is een intern meldingsstelsel voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is. Melden, registreren, analyse, verbeteractie en terugkoppelen aan melder en team.	√		
1.2	Apparatuur zoals tillift, thermostaatkraan, zuurstofapparaat, elektrische rolstoel etc. is voorzien van een gebruiksaanwijzing en wordt structureel onderhouden en gekeurd.		√	
1.3	De middelen (bijvoorbeeld Zweedse band, afzonderingsruimte, separeerruimte) ter toepassing van vrijheidsbeperking, worden met regelmaat gecontroleerd en verkeren in goede staat.			√
1.4	Het gebouw en de inventaris zijn schoon en onderhouden.	√		
1.5	Ontruimingsoefeningen worden minimaal eenmaal per jaar gehouden, brandblusapparatuur is aanwezig en er is een vrije doorgang naar de nooduitgangen.	√		
1.6	Medewerkers zijn bekend met het beleid en de visie rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.	√		
1.7	Medewerkers kunnen aantonen dat zij aandacht besteden aan vriendschap, intimiteit, seksualiteit en het voorkomen van seksueel grensoverschrijdend gedrag.		√	

1.8	Medewerkers zijn geïnstrueerd over en in staat tot het hanteren van de meldcode huiselijk geweld.	√		
1.9	Alle medicatie staat op naam van cliënten. Geen voorraden zonder naam, m.u.v. een werkvoorraad die voldoet aan de 'handreiking werkvoorraad geneesmiddelen'.	√		
1.10	Medicatie wordt onder de goede condities bewaard en is niet toegankelijk voor onbevoegden. <i>Score alleen ja als alle onderstaande elementen aanwezig zijn:</i> – in de koelkast gescheiden van voedingsmiddelen; – in een afgesloten medicijnkast; – Opiaten in afgesloten kast/kist gescheiden van de overige medicatie; – Sleutelbeheer is adequaat geregeld; – Houdbaarheidsdata actueel.		√	
1.11	Voor iedere cliënt is een actueel, door een apotheker verstrekt en geprint medicatieoverzicht in het ondersteuningsplan en een toedienlijst (of deellijst).			√
1.12	Per medicijn is op de toedienlijst afgetekend nadat de medicatie is verstrekt.	√		
1.13	Bij toediening van medicatie die niet in een GDS-verpakking zit (=baxter) vindt aantoonbaar controle plaats door een tweede, bekwame persoon.	√		

Toelichting

1.2 Apparatuur wordt eenmaal jaarlijks gekeurd. Er zijn echter niet altijd gebruiksaanwijzingen aanwezig bij de apparatuur, zoals bijvoorbeeld bij de tilliften. Deze zijn wel digitaal beschikbaar.

1.3 Binnen deze locatie zijn er geen afzondering/separeerruimten. De overige middelen (bijvoorbeeld Zweedse band) ter toepassing van vrijheidsbeperking heeft de inspectie niet gecontroleerd. Aanvankelijk wordt aangegeven dat de Zweedse band is afgebouwd, maar later hoort de inspectie dat het in de toekomst mogelijk is dat de Zweedse band opnieuw wordt ingezet bij 1 cliënt, dit indien de cliëntvertegenwoordigers hierop aandringen. Het gaat om een cliënt met epileptische aanvallen. Verder is er sprake van fixatie met polsbanden. Deze heeft de inspectie niet gecontroleerd.

1.7 Aandacht voor seksualiteit is onvoldoende uitgewerkt in de ondersteuningsplannen die de inspectie heeft ingezien. Onderwerpen als vriendschap, intimiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag zijn daarbij niet benoemd. Uitwerking onder het kopje 'seksualiteit' was dusdanig summier waardoor op deze norm negatief is gescoord. De overige onderwerpen zouden zijn opgenomen binnen het onderdeel Persoonbeeld. Hierdoor waren deze aandachtspunten tevens onvoldoende goed vindbaar.

1.10 Het sleutelbeheer van de medicatiekast is onzorgvuldig. Zo vond de inspectie de sleutel van een afgesloten kast in een bakje op de kast, dit terwijl er een schoonmaakster in de betreffende ruimte werkzaam was. Daarmee is de kast toegankelijk voor onbevoegden.

1.11 NVT: Een medicatieoverzicht is niet gecontroleerd. Een toedienlijst is wel aanwezig in een map die bewaard wordt in de medicatiekast.

2.2

Categorie 2. Toepassen van vrijheidsbeperking

		Aanwezig		
	Norm	ja	nee	nvt
2.1	De medewerkers zijn bekend met het beleid en visie rondom vrijheidsbeperking.	✓		
2.2	De medewerkers kunnen aantonen dat zij bijdragen aan preventie en afbouw van vrijheidsbeperkingen.	✓		
2.3	De toegepaste vrijheidsbeperkende maatregelen zijn in de ondersteuningsplannen opgenomen en beargumenteerd.		✓	
2.4	Uit het ondersteuningsplan blijkt dat bij de toepassing van de vrijheidsbeperking minder ingrijpende alternatieven zijn overwogen.		✓	
2.5	De inbreng van de cliënt en de cliëntvertegenwoordiger ten aanzien van vrijheidsbeperking en de evaluatie daarvan is in het ondersteuningsplan zichtbaar.		✓	
2.6	De inbreng van betrokken disciplines en/of externe deskundigen ten aanzien van vrijheidsbeperking is in het ondersteuningsplan zichtbaar.		✓	
2.7	Alle toepassingen van middelen of maatregelen, dwangbehandelingen en vrijheidsbeperkende maatregelen (ook WGBG gerelateerd) worden op locatie niveau geregistreerd.	✓		
2.8	Individuele uitvoeringsafspraken voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen zijn beschreven.	✓		
2.9	Informatie en/of diagnostiek over preventie (bijvoorbeeld signaleringsplannen) is opgenomen in het ondersteuningsplan.			✓
2.10	Er is een afbouwplan voor de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen aanwezig, ofwel beargumenteerd niet aanwezig.			✓

		ja	nee	
2.11	Binnen de locatie worden fixatiebanden, zoals bijvoorbeeld Zweedse-, bratex- of posey banden, gebruikt om cliënten vast te binden.	✓		
2.12	Binnen de locatie worden separeerruimtes, afzonderingsruimtes of andere ruimtes gebruikt waar cliënten worden ingesloten.		✓	

Toelichting

2.3 De toegepaste vrijheidsbeperkende maatregelen zijn in de ondersteuningsplannen opgenomen. Echter, deze maatregelen zijn in het ondersteuningsplan niet beargumenteerd. Deze informatie is opgenomen in afzonderlijke documentatie dat kan worden opgevraagd. Daarnaast treft de inspectie een forse vrijheidsbeperkende maatregel in een van de ondersteuningsplannen, welke niet afzonderlijk is opgenomen in de lijst van de toegepaste vrijheidsbeperkingen. Het gaat om een aaneengesloten romper met een rits. Het is daarmee onder andere onduidelijk in hoeverre deze maatregelen wordt toegepast, geëvalueerd is en ook goedkeuring heeft van de cliëntvertegenwoordigers. De instelling laat weten dat deze omissie inmiddels gecorrigeerd is.

2.4 Uit het ondersteuningsplan blijkt niet dat bij de toepassing van de vrijheidsbeperking minder ingrijpende alternatieven zijn overwogen. Dit wordt in aparte aantekeningen bewaard.

2.5 De inbreng van de cliënt en de cliëntvertegenwoordiger ten aanzien van vrijheidsbeperking en de evaluatie daarvan is in het ondersteuningsplan niet zichtbaar. Het is onduidelijk in hoeverre de cliëntvertegenwoordigers een rol hebben gespeeld in besluiten rondom vrijheidsbeperkende maatregelen.

2.6 De inbreng van betrokken externe deskundigen ten aanzien van vrijheidsbeperking is in het ondersteuningsplan niet zichtbaar. De inspectie merkt dat er bij een aantal langlopende (zware) maatregelen geen externe second opinion betrokken is, maar wel geconcludeerd is dat deze maatregelen zullen worden voortgezet (voorbeeld: bedhekken, Zweedse band). Bij een cliënt met epilepsie is wel stichting SEIN betrokken, maar niet het CCE i.v.m. een eventuele afbouw van de maatregel.

2.9 Niet beoordeeld. De inspectie heeft geen signaleringsplannen gezien. Vanboeijen geeft aan dat er gewerkt wordt met de RADAR methodiek. Dit heeft de inspectie niet opgevraagd tijdens het bezoek.

2.10 Niet beoordeeld. Tijdens het bezoek ziet de inspectie dat er geen sprake is van het gebruik van afbouwplannen. In reactie op conceptrapportage wordt aangegeven dat dit onderdeel in Plancare gefaciliteerd is. Hierdoor kan dit item niet beoordeeld worden.

2.11 Zoals vermeld, hoorde de inspectie dat de Zweedse band opnieuw in gebruik genomen kan worden bij een cliënt met epileptische aanvallen waarbij er risico is op vallen. Aanwezigheid van een Zweedse band ziet de inspectie als een risico voor de veiligheid en kwaliteit van de zorg.

2.3

Categorie 3. Uitvoering van het ondersteuningsplan

		Aanwezig		
	Norm	ja	nee	nvt
3.1	Alle cliënten hebben een actueel ondersteuningsplan. <i>Score is alleen ja als alle elementen aanwezig zijn:</i> - Er is een persoonsbeeld beschreven; - Er is een lange termijn perspectief geformuleerd; - Er zijn concrete doelen en afspraken (wat, wanneer, wie) geformuleerd die binnen een PDCA-cyclus vallen; - Het ondersteuningsplan is ondertekend door de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger of uit een document blijkt dat de cliënt/cliëntvertegenwoordiger instemt met het ondersteuningsplan; - De datum van de eerst volgende evaluatie staat in het ondersteuningsplan genoteerd; - De verantwoordelijke behandelaar (indien van toepassing vanaf ZZP5) staat vermeld.	√		
3.2	Het is zichtbaar dat de cliënt of zijn/haar cliëntvertegenwoordiger actief betrokken is bij het opstellen van het ondersteuningsplan.	√		
3.3	De inbreng van het multidisciplinaire team is zichtbaar in het ondersteuningsplan.	√		
3.4	Het ondersteuningsplan bevat een risico-inventarisatie op die onderwerpen die voor de cliënt van toepassing zijn.		√	
3.5	De risico-inventarisatie leidt tot concrete begeleidingsafspraken ter preventie van genoemde risico's.		√	
3.6	De afstemming tussen dagbesteding, werk en wonen, is zichtbaar in het ondersteuningsplan (1 cliënt, 1 plan).	√		
3.7	De uitvoering van de afspraken over de zorg en ondersteuning zijn zichtbaar in de rapportage.	√		

Toelichting

3.4. In een van de ondersteuningsplannen verwacht de inspectie meer informatie te vinden over seksueel grensoverschrijdend gedrag. Echter, dit is niet opgenomen in de risico-inventarisatie voor de betreffende cliënt. Onderdeel seksualiteit was hierbij summier en de risico-inventarisatie was een kopie van de betreffende tekst.

3.5 Het is onduidelijk in hoeverre er sprake is van effectieve preventie rondom de risico-inventarisatie. Per 2013 is er een start gemaakt met het toevoegen van de risico-inventarisaties in alle ondersteuningsplannen.

2.4

Categorie 4. Kwaliteit van personeel en organisatie

		Aanwezig		
		ja	nee	nvt
4.1	Er is voldoende personeel aanwezig om de gemaakte afspraken in het ondersteuningsplan na te komen.	√		
4.2	De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is duidelijk voor de medewerkers.	√		
4.3	De organisatie heeft een klachtenregeling voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers die niet getrapt is en gemakkelijk vindbaar op de website, waar ook het adres van de commissie vermeld staat.	√		
4.4	De organisatie heeft aantoonbaar medezeggenschap van cliënten geregeld.	√		
4.5	Klachten, cliënt- en medewerkertevredenheidsonderzoeken leiden aantoonbaar tot kwaliteitsverbeteringen.	√		
4.6	De locatie beschikt over een gedragscode voor medewerkers.	√		
4.7	Alle medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag overlegd.	√		
4.8	Er is een kwaliteitsmanagementsysteem in gebruik (processen worden structureel volgens (een aanwezig) plan geëvalueerd en de documenten zijn niet ouder dan drie jaar).	√		
4.9	De bekwaamheid van medewerkers in voorbehouden en risicovolle handelingen wordt met voldoende regelmaat getoetst en geregistreerd.	√		
4.10	Er zijn structureel feedbackmomenten, gericht op het eigen handelen van de medewerkers in de leefwereld van de cliënt.	√		
4.11	Er vindt structureel afstemming plaats over uitvoering van de zorg tussen betrokken disciplines, zowel intern als extern.	√		

Toelichting

Aan alle hierboven gestelde normen wordt voldaan.

3 Oordeel

In hoofdstuk 2 staan de bevindingen van de inspectie tijdens het Quick Scan bezoek aan Stichting Vanboeijen, locatie Het Erf te Meppel.

Op basis van deze bevindingen is de inspectie van oordeel dat Vanboeijen, locatie Het Erf niet voldoet aan de getoetste minimum normen.

De geconstateerde normoverschrijdingen vormen een risico voor de veiligheid, effectiviteit of de cliëntgerichtheid van de zorg. De Raad van Bestuur van Vanboeijen dient de geconstateerde normoverschrijdingen op korte termijn te herstellen.

Als de instelling niet aan de norm voldoet, dan geeft de inspectie een toelichting. In hoofdstuk 4 van dit rapport staat welke maatregelen Vanboeijen, binnen welke termijn, moet nemen.

4 Herstelmaatregelen en handhaving

4.1 Te nemen maatregelen

Op basis van haar oordeel verwacht de inspectie dat u ten aanzien van de geconstateerde normoverschrijdingen op korte termijn, maar in ieder geval binnen 8 weken de noodzakelijke herstelmaatregelen neemt, zodat de aanwezige risico's worden beperkt.

4.2 Handhaving

Gelet op het aantal normoverschrijdingen kan de inspectie opnieuw een bezoek brengen aan Van Boeijen, locatie Het Erf.

Bijlage 1 Overzicht wetten, veldnormen en rapporten

De onderstaande beoordelingsaspecten zijn gebaseerd op de wetgeving en de daarvan afgeleide veldnormen van de koepelorganisaties en beroepsverenigingen, waarvan de belangrijkste hieronder worden genoemd.

Wetgeving:

- Kwaliteitswet zorgzorgaanbieders;
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst: Wijzigingswet Burgerlijk Wetboek;
- Wet klachtrecht cliënten zorgsector;
- Wet medezeggenschap cliënten zorgzorgaanbieders;
- Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.

Veldnormen:

- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, maart 2007;
- Harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector (HKZ).
- Extra inspanning noodzakelijk voor terugdringen vrijheidsbeperking in langdurige zorg, Igz, 2012
- Veilige principes in de medicatieketen Taskforce medicatieveiligheid Care
- Handreiking medicatiebeleid Gehandicaptenzorg mei 2011

Domeinen

Domein Veiligheid

- De zorgplansystematiek voorziet in een PDCA-cyclus voor verschillende risicoaspecten zoals subjectieve veiligheid, meldsysteem en medicatie.
- Informatie en/of diagnostiek over preventie (bijvoorbeeld signaleringsplannen) is opgenomen in het ondersteuningsplan.
- Apparatuur is voorzien van gebruiksaanwijzing en worden structureel onderhouden/gekeurd. (Te denken valt aan bijvoorbeeld tillift, elektrische rolstoel, zuurstofapparaat, uitzuigapparatuur etc)
- De middelen ter toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen zijn in goede staat en worden regelmatig gecontroleerd
- Gebouw en inventaris zijn schoon en onderhouden
- Er worden minimaal 1 maal per jaar ontruimingsoefeningen gehouden en er is brandblusapparatuur binnen de locatie en er is een vrije doorgang van de nooduitgangen
- De locatie heeft aandacht voor vriendschap, relaties en seksualiteit, medewerkers zijn bekend met het beleid en de visie rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik
- De organisatie/ locatie hanteert een meldcode huiselijk geweld.
- Er is sprake van verantwoord medicijn beheer en verstrekking;
 - Alle medicatie staat op naam van cliënten (geen voorraden zonder naam, m.u.v. een werkvoorraad die voldoet aan de 'handreiking werkvoorraad geneesmiddelen).
 - Medicatie wordt onder de goede condities bewaard en is niet toegankelijk voor onbevoegden.

- in de koelkast gescheiden van voedingsmiddelen;
- in een afgesloten medicijnkast;
- Opiaten in afgesloten kast/kist gescheiden van de overige medicatie;
- Sleutelbeheer is adequaat geregeld;
- Houdbaarheidsdata actueel.
- Voor iedere cliënt is een actueel, door apotheker verstrekt en geprint medicatieoverzicht in het ondersteuningsplan en een toedienlijst (of deellijst).
- Per medicijn is op de toedienlijst afgetekend nadat de medicatie is verstrekt.

Domein Vrijheidsbeperking

- De medewerkers zijn bekend met het beleid en visie rondom vrijheidsbeperking en dragen bij aan het beleid en de visie rondom preventie en afbouw van vrijheidsbeperkingen.
- De toegepaste vrijheidsbeperkende maatregelen zijn in de ondersteuningsplannen opgenomen en beargumenteerd, de overwogen minder ingrijpende alternatieven zijn zichtbaar.
- De wensen van de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger over vrijheidsbeperking zijn aantoonbaar meegenomen in afspraken, doelen en evaluatie.
- De inbreng van betrokken disciplines en/of extern deskundigen ten aanzien van vrijheidsbeperking is in het ondersteuningsplan zichtbaar.
- Alle toepassingen middelen of maatregelen, dwangbehandelingen en vrijheidsbeperkende maatregelen (ook Wgbo gerelateerd), worden lokaal/centraal geregistreerd.
- Voor de toepassing zijn individuele uitvoeringsafspraken beschreven en er is een afbouwplan aanwezig.
- Informatie en/of diagnostiek op het gebied van preventie van vrijheidsbeperking (signaleringsplannen) is opgenomen in het ondersteuningsplan.
- De inspectie constateert een extra risico voor de zorg indien er fixatie banden in gebruik zijn en als er binnen de locatie separeerruimtes en of afzonderingsruimtes aanwezig zijn.

Domein Ondersteuningsplan

- Er is voor iedere cliënt een actueel ondersteuningsplan opgesteld op basis van multidisciplinaire beeldvorming waarin in ieder geval de volgende onderdelen beschreven zijn:
 - Er is een persoonsbeeld;
 - Er is een lange termijn perspectief geformuleerd;
 - Er zijn concrete doelen en afspraken (wat, wanneer, wie) geformuleerd die binnen een PDCA-cyclus vallen;
 - Het ondersteuningsplan is ondertekend door de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger of uit een document blijkt dat de cliënt/cliëntvertegenwoordiger instemt met het ondersteuningsplan;
 - De datum van de eerst volgende evaluatie staat in het ondersteuningsplan genoteerd; Het ondersteuningsplan wordt ten minste eenmaal per jaar methodisch geëvalueerd.
 - De verantwoordelijke behandelaar (indien van toepassing vanaf ZZP5) staat vermeld.
- Cliënt en cliëntvertegenwoordiger worden actief (in dialoog) betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
- De inbreng van het multidisciplinaire team is zichtbaar in het ondersteuningsplan.
- Het ondersteuningsplan bevat een risico-inventarisatie op de 'kwaliteit van leven'- domeinen (lichamelijk welbevinden; psychisch welbevinden; inter-persoonlijke relaties; deelname aan de samenleving; persoonlijke ontwikkeling; materieel welzijn; zelfbepaling; belangen) die voor de betreffende cliënt van toepassing zijn.
- De risico-inventarisatie leidt tot concrete begeleidingsafspraken ter preventie van genoemde risico's.

- De uitvoering van de afspraken over de zorg en ondersteuning zijn zichtbaar in de rapportage.
- De afstemming tussen dagbesteding, werk en wonen, is zichtbaar in het ondersteuningsplan (1 cliënt, 1 plan).

Domein Kwaliteit van personeel en organisatie

- Er worden structureel voldoende medewerkers ingezet om de gemaakte afspraken in het ondersteuningsplan na te komen.
- Het is voor de medewerkers duidelijk hoe de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden geregeld is.
- Er is een klachtenregeling aanwezig die voldoet aan de eisen die de WKCZ daaraan stelt en cliënten en diens vertegenwoordigers worden over het klachtenreglement geïnformeerd.
- De organisatie heeft medezeggenschap geregeld.
 - Bij **minder dan 10 cliënten** zorgt de zorgaanbieder voor enige vorm van medezeggenschap bijv. in de vorm van huiskameroverleg. Voorwaarden zijn: er is sprake van een structureel karakter, er staat hiervan iets op schrift en voor cliënten moet duidelijk zijn waarover ze mogen mee praten.
 - Bij **10 tot 50 cliënten** zorgt de zorgaanbieder voor een vorm van medezeggenschap waarin de cliënten kunnen meedenken over het beleid van de instelling. Voorwaarden zijn: er is sprake van een structureel karakter, er staat hiervan iets op schrift en voor cliënten moet duidelijk zijn waarover ze mogen mee praten.
 - Bij **meer dan 50 cliënten** heeft de zorgaanbieder een cliëntenraad of kan de zorgaanbieder een bewijs van inspanning overleggen.
- Klachten en tevredenheidsonderzoeken (cliënt en medewerkers) leiden tot een verbeterplan in uitvoering.
- De locatie beschikt over een gedragscode medewerkers.
- Alle medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag overlegd.
- Er is een kwaliteitsmanagementsysteem in gebruik (processen worden structureel volgens (een aanwezig) plan geëvalueerd en de documenten zijn niet ouder dan drie jaar).
- De bekwaamheid van medewerkers voor voorbehouden en risicovolle handelingen wordt met voldoende regelmaat getoetst en geregistreerd. De locatie heeft een opleidingsplan.
- Er zijn structureel feedbackmomenten die gericht zijn op het eigen handelen in de leefwereld van de cliënt georganiseerd.
- Er vindt structureel afstemming plaats over de uitvoering van de zorg tussen de betrokken disciplines (intern en extern betrokken disciplines).