

Bijlage 2 Uitgangspunten en kwaliteitseisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan ONS welzijn moet voldoen bij de uitvoering van de werkzaamheden. Bij deze eisen maken we onderscheid in: 1) Uitgangspunten die worden gehanteerd bij de uitvoering van het werk; 2) algemene kwaliteitseisen waaraan moet worden voldaan om het werk te mogen uitvoeren. Bij de uitgangspunten gaat het om de visie op het verlenen van hulp aan burgers. De gemeenten willen dat ONS welzijn werkt vanuit de visie van de gemeente. Bij de algemene kwaliteitseisen gaat het om zorgen dat veiligheid van burgers is gegarandeerd en dat burgers goede ondersteuning krijgen, deze eisen zijn mede gebaseerd op de wettelijke eisen. In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de uitgangspunten en daarna op de algemene kwaliteitseisen.

1. Uitgangspunten

De uitvoering van de werkzaamheden vindt, zoals al opgemerkt in hoofdstuk 3 en 4, plaats in zogenaamde gebiedsgerichte teams. ONS welzijn draagt zorg voor de inrichting van gebiedsgerichte BJG's en ST's. Hieronder is de werkwijze van de teams opgenomen.

1.1 Werkwijze teams

1. Alle BJG's en ST's zijn in 2020 zo ingericht dat zij hun kerntaken uit kunnen voeren passend bij de behoeften van het gebied waarin ze werken.
2. Op alle vindplekken en samenwerkingspartners is er een vaste contactpersoon van BJG en ST en zijn er met hen samenwerkingsafspraken op het gebied van vroeg signalering, bereikbaarheid, toeleiding tot en afschaling van ondersteuning en hulp.
3. De BJG's en ST's motiveren alle oplossingen middels een handelingskader op basis van de driehoek legitimiteit, betrokkenheid en rendement.
4. Ieder Plan is gebaseerd op het principe "ik wil, ik kan, ik heb nodig".
5. In ieder Plan is duidelijk wie de regie voert op basis van zichtbare afweging van wat de burger zelf kan en doet op het gebied van regievoering en wat de professional doet.
6. Burgers met ondersteuningsbehoeften op meerdere gebieden hebben één Plan van aanpak. Daarin is helder afgesproken wie wat doet, in welke volgorde en wie de Regisseur is en committeren alle betrokkenen zich hieraan.
7. ONS welzijn ondersteunt burgerinitiatieven, vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties op basis van het principe 'ik wil, ik kan, ik heb nodig.'
8. Alle medewerkers binnen het primair proces van ONS welzijn werken volgens de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.
9. ONS welzijn past snelle interventies toe als er sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld. Alle snelle interventies voldoen aan de wettelijke normen.

Naast de hierboven beschreven werkwijze houdt ONS welzijn zich in het kader van de transformatie aan de volgende uitgangspunten:

1.2 Met betrekking tot de inwoner

De medewerkers en teams:

1. Sluiten aan op de vraag van de Inwoner en bieden maatwerk.
2. Versterken eigen kracht van Inwoners en bevorderen hun zelfredzaamheid en participatie.
3. Werken volgens de samenwerkwijze.
4. Werken volgens de methode van 'één gezin, één plan, één regisseur'.
5. Zijn zichtbaar in de wijken en dorpen.
6. Bieden ondersteuning en hulp nabij: ze werken daar waar nodig is.
7. Bieden ondersteuning en hulp op basis van het principe 'zo licht als kan, zo zwaar als moet.'
8. Werken integraal: professionals hebben op samenhangende wijze aandacht voor alle leefdomeneinen en werken samen aan efficiënte en effectieve ondersteuning bij hulpvragen en het voorkomen van hulpvragen.
9. Versterken wederkerigheid; dat wil zeggen dat bij het gebruik maken van voorzieningen naar vermogen een (maatschappelijke) bijdrage van de gebruiker gevraagd kan worden.
10. Faciliteren sociaal burgerschap: ondersteunen kwetsbare vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en vrijwillige inzet.

1.3 Met betrekking tot de professionals in de BJJ's en ST's

De medewerkers en/of teams:

1. Kennen de wettelijke kaders en houden zich eraan, zoals o.a. de Algemene wet bestuursrecht, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, de kaders van de beroepsgroep en andere relevante landelijke en lokale verordeningen, nadere regels Wmo en Jeugdhulp en beleidsregels (inclusief PGB).
2. Hebben een proactieve houding en voelen eigenaarschap met betrekking tot hun kerntaken.
3. Brengen vraag en aanbod in de 0e lijn bij elkaar.
4. Organiseren ondersteuning daar waar mogelijk op een collectieve manier.
5. Zijn zo ingericht dat de druk op Jeugdhulp en Maatwerkvoorzieningen verlicht wordt. Voor de BJJ's betekent dit dat ieder team beschikt over deskundigheid op het gebied van opvoed- en opgroei-ondersteuning, preventieve jeugdgezondheidszorg, jeugd met beperking, jeugdpsychologie, gedragsdeskundigheid en veiligheid. Voor de ST's betekent dit dat ieder team beschikt over deskundigheid op het gebied van participatie, Inwoners met een beperking, psycho-sociale problematiek, mantelzorg, sociaal burgerschap, armoede, schulden en veiligheid.
6. Werken met integrale professionals, waarbij expertise geborgd is en specialisatie mogelijk is. Daarbij wordt ook zorg gedragen voor een goede afstemming tussen de BJJ's en ST's met als doel een effectieve en efficiënte ondersteuning van de Inwoner.
7. Zorgen voor een goede afstemming met de afdeling Wmo van de Gemeente. ONS welzijn maakt daarbij afspraken over (hoe te komen tot) een gedeeld klantbeeld, een uniforme werkwijze en het gebruik van ICT.
8. Signaleren behoeften of tekorten in het (algemeen of specifiek) voorzieningenaanbod. ONS welzijn informeert en adviseert de Gemeente en partners in de 0e, 1e en 2e-lijn hierover. De teams brengen nieuwe oplossingen bij elkaar en voeren deze uit samen met de partners in de wijk.

9. Zijn op de hoogte van de wijze van contracteren van de aanbieders van Jeugdhulp en Maatwerkvoorzieningen.

1.4 Met betrekking tot samenwerkingspartners

De medewerkers en teams:

1. Sluiten aan op natuurlijke vindplaatsen: peuterspeelzalen en kinderdagverblijven, scholen, wijk- en dorpscentra, huisartsen et cetera.
2. Maken met de GGD afspraken over de inbreng van inhoudelijke deskundigheid, taken en personeel in de BJG's. De medewerkers van de GGD die taken van ONS welzijn uitvoeren, vallen rechtstreeks onder de (operationele) aansturing van ONS welzijn.
3. Maken met de aanbieders van Jeugdhulp en Maatwerkvoorzieningen werkafspraken en stemmen processen af in het kader van één gezin, één plan, één regisseur. Zij houden daarbij rekening met de door de Gemeente gemaakte afspraken met de aanbieders.
4. Maken werkafspraken over de onderlinge samenwerking met het onderwijs, huisartsen, de instellingen in de veiligheidsketen, de crisisdienst, woningbouwverenigingen, de afdelingen Zorg, Schuldhulpverlening en Werk en Inkomen van de Gemeente, wijkraden en andere relevante samenwerkingspartners.

2. Algemene kwaliteitseisen

1. ONS welzijn voldoet bij het uitvoeren van deze subsidieovereenkomst aan alle (kwaliteits-) eisen die voortvloeien uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2. ONS welzijn voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief ervaren van regie en keuzevrijheid. ONS welzijn toont aan dat zij aantoonbaar en in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen doorvoert op basis van de uitkomsten van de meting van individuele cliëntervaringen. ONS welzijn stelt de gemeente éénmaal per jaar het meest recente cliënttevredenheidsonderzoek (daarin inbegrepen de wijze waarop gemeten is) beschikbaar, inclusief de hieruit voortvloeiende verbeterplannen.
3. ONS welzijn toont aan dat de ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm. ONS welzijn zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
4. Personeelsleden en medewerkers waarvoor ONS welzijn verantwoordelijk is die plaats nemen in het BJG dienen geregistreerd te staan in het Kwaliteitsregister Jeugd. ONS welzijn draagt zorg voor geaccrediteerde scholing conform de eisen van SKJ voor deze personeelsleden en medewerkers.
5. ONS welzijn toont aan dat zij werkt met een kwaliteitssysteem dat de kwaliteit van ondersteuning aantoonbaar moet bewaken, beheersen en verbeteren.
6. ONS welzijn heeft een effectieve, laagdrempelige interne en externe klachten- en geschillenregeling en maakt duidelijk aan de Inwoners kenbaar hoe zij een klacht kunnen indienen. ONS welzijn levert éénmaal per jaar een totaalrapportage aan van ontvangen klachten over de dienstverlening naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling, openstaande klachten en op basis van klachten getroffen maatregelen. Onder een klacht wordt

verstaan: elke uiting van ontevredenheid, in welke vorm dan ook, over de uitvoering van de dienstverlening door ONS welzijn.

7. ONS welzijn hanteert voor haar medewerkers een meldcode waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. Deze meldcode draagt er toe bij dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. Aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
8. ONS welzijn is ervoor verantwoordelijk dat alle medewerkers (inclusief partners die voor uitvoering van ondersteuning worden ingehuurd en niet-incidentele vrijwilligers die een vrijwilligersovereenkomst met ONS welzijn hebben) die ingezet wordt bij het verlenen van hulp in het bezit zijn van de VOG voor natuurlijke personen met screeningsprofiel 45 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'. Onder niet-incidentele 'vrijwilliger' wordt verstaan: een persoon die op regelmatige, niet incidentele, basis werkzaam is bij ONS welzijn en belast is met de begeleiding, verzorging of het bijdragen aan de ontwikkeling van burgers en daarvoor een vrijwilligersovereenkomst heeft ondertekend.

Voor medewerkers die in dienst treden en vrijwilligers die een vrijwilligersovereenkomst ondertekenen, geldt dat de VOG op het moment van indiensttreding/bij ondertekening vrijwilligersovereenkomst niet ouder mag zijn dan 3 maanden. De eis van 3 maanden geldt voor zittende medewerkers en vrijwilligers die een lopende vrijwilligersovereenkomst hebben niet. Voor hen mag de VOG niet ouder zijn dan 3 jaar. Als ONS welzijn vermoedt dat een medewerker of vrijwilliger niet voldoet aan de eisen voor het afgeven van een VOG, eist zij dat binnen 10 weken een nieuwe VOG door de medewerker of vrijwilligers wordt aangevraagd en overgelegd. Als de VOG er niet (op tijd) komt, dient ONS welzijn zo snel mogelijk maatregelen te nemen om Inwoners te beschermen. Na indiensttreding draagt ONS welzijn er zorg voor dat voor de medewerkers ten minste eenmaal per drie jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen. ONS welzijn werkt bij een aantal activiteiten samen met andere organisaties met vrijwilligers die geen vrijwilligersovereenkomst hebben ondertekend met ONS welzijn. Voor deze vrijwilligers kan ONS welzijn geen verantwoordelijkheid nemen voor het hebben van een VOG. ONS welzijn ziet dit niet als haar vrijwilligers maar als vrijwilligers van de andere organisatie.

9. ONS welzijn meldt iedere Calamiteit, ieder gewelds- en ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, Inwoner, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) binnen twee werkdagen aan het regiosecretariaat van de GGD via het telefoonnummer 088-3686888. ONS welzijn doet melding van:
 - a. iedere Calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden. Dat zijn gebeurtenissen zoals:
 - een niet-natuurlijke dood, waaronder suicide;
 - elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een Inwoner;
 - ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een Inwoner, of van een ander, als gevolg van het handelen van een hulpverlener of Inwoner;
 - ernstig grensoverschrijdend gedrag door Inwoners, hulpverlener, of door hulpverlener en Inwoner.
 - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
 - c. maar ook gebeurtenissen met:
 - (potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening; en/of

- (potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust; waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen.

ONS welzijn dient, naast een telefonische melding, ook altijd een melding te doen via het meldingsformulier van de GGD, te vinden op de website van de GGD Hart van Brabant (<https://www.ggdhvb.nl/professionals/ik-wil-iets-melden/meldpunt-toezicht-wmo>)

Bij de melding dient ONS welzijn de gegevens te verstrekken die voor het onderzoek van de melding nodig zijn.

Indien nodig maken ONS welzijn en de Gemeente afspraken over het informeren van direct betrokkenen, andere overheidsdiensten of andere professionals, bindende afspraken over informatie richting pers en media en het verstrekken van informatie aan politiek verantwoordelijken. ONS welzijn is zelf verantwoordelijk voor het voeren van onderzoek naar calamiteiten. De GGD ziet hierop toe en voert zo nodig aanvullend onderzoek uit. Naar aanleiding van het onderzoek stelt de GGD een rapport op met advies of en hoe de situatie verbeterd kan worden.

ONS welzijn dient te handelen conform het Protocol onderzoek Calamiteiten en meldingen van geweld Wmo (<https://www.ggdhvb.nl/professionals/ik-wil-iets-melden/meldpunt-toezicht-wmo>).

ONS welzijn meldt onmiddellijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd iedere calamiteit of geweld die bij de verlening van Preventie, Jeugdhulp (inclusief Basishulp), uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden. ONS welzijn dient daarbij de gegevens te verstrekken die voor het onderzoek van de melding van die calamiteit of geweld nodig zijn. ONS welzijn informeert de gemeente waarin de Jeugdige woonachtig is over de aard en de inhoud van de melding, voor zover dit toegestaan is binnen de wettelijke kaders.

Indien nodig maken ONS welzijn en de gemeente afspraken over het informeren van direct betrokkenen, andere overheidsdiensten of andere professionals, bindende afspraken over informatie richting pers en media en het verstrekken van informatie aan politiek verantwoordelijken.