



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek
aan ZEP XL B.V., locatie Wilhelminastraat
te Roosendaal op 21 september 2022

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Taak inspectie 3
1.2	Doel bezoek 3
1.3	Werkwijze 3
1.4	Instelling 3
2	Conclusie en vervolgacties 5
2.1	Conclusie bezoek 5
2.2	Vervolgacties 5
3	Resultaten 6
3.1	Thema Persoonsgerichte zorg 6
3.1.1	Resultaten 6
3.2	Thema Deskundige zorgverlener 7
3.2.1	Resultaten 7
3.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 8
3.3.1	Resultaten 8
	Bijlage 1 10
	Bijlage 2 Toetsingskader ggz verkort 11

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 21 september 2022 een onaangekondigd bezoek aan ZEP XL B.V., locatie Wilhelminastraat te Roosendaal (hierna: ZEP XL).

1.1 Taak inspectie

De inspectie ziet toe op goede zorg. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. Hierbij beoordeelt de inspectie of de zorgaanbieder wet- en regelgeving, veldnormen (richtlijnen en standaarden) voldoende naleeft. Wij stimuleren en agenderen waar het kan en handhaven waar nodig. Extra aandacht gaat uit naar kwetsbare groepen.

1.2 Doel bezoek

Het doel van het inspectiebezoek is beoordelen welke zorg goed gaat, beter kan en beter moet.

1.3 Werkwijze

De inspectie heeft uit de wet- en regelgeving en veldnormen een selectie gemaakt (verkort toetsingskader ggz, bijlage 2). Beroepsorganisaties maken deze veldnormen. Vanuit de selectie zijn drie thema's vastgesteld: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners en sturen op kwaliteit en veiligheid. Per thema stelt de inspectie vast welke zorg goed is, beter kan of beter moet. Daarbij hebben we ook gekeken naar enkele specifieke eisen die de Wet langdurige zorg (hierna: Wlz) stelt, zoals: samenwerking met ggz-behandelaren en ggz-zorgaanbieders, onafhankelijke cliëntondersteuning en het zorgplan.

De inspectie vroeg vooraf aan het bezoek enkele documenten op (bijlage 1) en zag twee dossiers in. Ook sprak de inspectie met:

- een cliënt
- twee zorgverleners
- een zorgcoördinator

Op 10 oktober 2022 spraken wij de bestuurder van ZEP XL en een kwaliteitsmedewerker digitaal.

1.4 Instelling

ZEP XL is in 2013 opgericht als besloten vennootschap. 'ZEP' staat voor Zorg en Persoonlijke Begeleiding waarbij 'XL' volgens de bestuurder laat zien dat als er vanuit cliënten een hulpvraag is waarin zij niet kunnen voorzien, zij dit óf zelf oppakken óf samen met de cliënt zoeken naar een geschikte partij. Vanuit deze gedachte is ZEP Werkt ontstaan, een organisatie die dagbesteding levert. Een onderdeel daarvan is de lunchroom 'Effe anders' in Roosendaal. De organisatie heeft een bestuurder en een raad van toezicht, bestaande uit drie leden. Er zijn acht locaties waar zorgverleners ambulante begeleiding, dagbesteding of beschermd wonen bieden. De zorg wordt gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijk ondersteuning (hierna: Wmo) en de Wlz. Op de locatie Wilhelminastraat ontvangen de Wlz-ggz-geïndiceerde cliënten zorg in natura (verblijf zonder behandeling – volledig pakket thuis). Er wonen op het moment van het bezoek zes cliënten,

waarvan drie cliënten zorg uit de Wmo ontvangen en drie uit de Wlz (zorgprofielen 2 en 3). De locatie is in augustus van dit jaar weer in gebruik genomen. In totaal kunnen er dertien cliënten wonen. De doelgroep is cliënten met psychiatrische problematiek op verschillende levensgebieden.

Het vaste team bestaat uit:

- Drie begeleiders (HBO en MBO niveau 4)
- Een flex begeleider (MBO niveau 4)
- Een zorgcoördinator (MBO niveau 4)
- Een coördinator (MBO niveau 4)
- Een ondersteuner en een flex ondersteuner
- Een teamleider (HBO niveau)

Bij volle bezetting is volgens de organisatie 4 Fte nodig. Dit is dagelijks verdeeld in 0,80 Fte coördinator, 2,5 Fte begeleiding en 0,7 Fte ondersteuning. Wanneer er overdag geen cliënten aanwezig zijn in de woning (door school, werk of dagbesteding) is er geen bezetting nodig volgens de organisatie.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 Conclusie bezoek

Bij ZEP XL, locatie Wilhelminastraat, werken bevlogen en deskundige zorgverleners. Zij ervaren een open en laagdrempelige organisatiecultuur. Er is gericht aandacht voor de scholing en ontwikkeling van medewerkers. Zorgverleners leveren zoveel mogelijk persoonsgericht maatwerk in de zorg, binnen de geldende wettelijke kaders die er zijn. Wij spreken een tevreden cliënt. De bestuurder en de medewerkers hebben een transparante en lerende houding. Men stuurt actief op de kwaliteit van zorg. Dat geeft ons vertrouwen in de organisatie.

Wel vraagt de inspectie om verbeteringen in de dossiervoering, met name in de verslaglegging in de intakefase. Zorgverleners dienen stil te staan bij de eventuele risico's van elke individuele cliënt, daar een afweging in maken en zo nodig maatregelen treffen of afspraken maken. Hiaten in cliëntdossiers, met name op het gebied van risicotaxatie, kunnen risicovol zijn voor de kwaliteit en continuïteit van zorg.

2.2 Vervolgacties

ZEP XL, locatie Wilhelminastraat, voldoet grotendeels aan de normen. De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder verbeteringen doorvoert ten aanzien van de in hoofdstuk 3 omschreven onderwerpen onder 'wat kan beter' en 'wat moet beter'.

De inspectie verwacht dat ZEP XL deze verbeteringen zo nodig ook op andere locaties doorvoert. Met dit rapport sluiten wij het bezoek af.

3 Resultaten

3.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Uit het verkorte toetsingskader ggz:

Het uitgangspunt voor het geven van zorg is het perspectief van de cliënt. Het gaat om zijn verhaal¹ en zijn wensen of behoeftes, daarbij rekening houdend met de beperkingen die er zijn. De cliënt heeft de regie en wordt in zijn herstel ondersteund door zijn naasten, in constante wisselwerking met zorgverleners.

3.1.1 Resultaten

Norm 1.1

De cliënt is in staat gesteld om regie te voeren over zijn behandeling.

Wat gaat goed

Zorgverleners vertellen dat zij bij het opstellen van de zorgdoelen rekening houden met de cliënt, zijn wensen en mogelijkheden. Alhoewel zij ernaar streven om de doelen SMART te maken, vertellen zij dat dit niet voor alle cliënten even haalbaar is. Dat de cliënt regie krijgt zien wij ook terug in de huisregels. Naast algemene huisregels zijn ook een aantal afspraken gemaakt op cliëntniveau: zo vertelt een cliënte dat zij de gang niet teveel mag versieren vanwege de brandveiligheid, maar in een hoekje mag ze wel een tafeltje neerzetten met wat spullen erop. Zij is graag bezig en wordt daarin ondersteund door de zorgverleners begrijpen wij. Volgens de zorgcoördinator zet men in de zorg altijd in op de samenwerking met naasten. Maar bij deze doelgroep is dat soms lastig vertellen de zorgverleners. Het netwerk is vaak beschadigd waardoor naasten niet willen samenwerken. Wel kan dit een doel worden in de zorg.

Wat kan beter

Tijdens het gesprek met de bestuurder blijkt dat men nog niet bekend is met de mogelijkheid voor cliënten om voor een zorgplanbespreking of evaluatie gebruik te maken van de ondersteuning van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat is te verklaren doordat dit binnen ZEP XL nog niet nodig is geweest: de cliënten stromen intern door vanuit de Wmo naar de Wlz.

Norm 1.2

De cliënt ontvangt behandeling die hem ondersteunt op verschillende levensgebieden.

Wat gaat goed

In de dossiers zien wij zorgdoelen die zijn uitgesplitst naar meerdere levensgebieden: bijvoorbeeld het vaker in contact komen met de omgeving of het werken richting zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. Termijnen hangen van doelen af. Volgens de zorgcoördinator zijn de zorgverleners op de hoogte van de lichamelijke gezondheid van cliënten. Als voorbeeld geeft zij een cliënt die insuline nodig heeft: begeleiders spuiten niet maar zorgen ervoor dat de cliënt dit wel doet. Als de cliënt het niet wil, overleggen de zorgverleners met de huisarts of thuiszorg. Uit de gesprekken blijkt dat er aandacht is voor een gezonde levensstijl van cliënten. Op de groep wordt dagelijks samen gekookt en gegeten. Dagelijks gaat een cliënt met begeleiding de boodschappen doen. Er is afgesproken dat ze vijf keer per week gezond eten: veel groenten en minder vlees. Fruit is vrij beschikbaar. De

¹ Voor hij kan ook zij gelezen worden en vice versa; voor cliënt kan ook patiënt gelezen worden.

cliënten die dagbesteding volgen bij ZEP XL sporten twee keer per week en ook de andere cliënten betreft men bij wandelingen of sporten in de tuin.

3.2 Thema Deskundige zorgverlener

Uit het verkorte toetsingskader ggz:

Zorgverleners zijn deskundig, zij weten wanneer hun deskundigheid wel of niet voldoende is. Zorgverleners zijn in staat om samen te werken. Zorgverleners zijn in staat om methodisch te werken (zorginhoudelijk). Dit betekent dat het cyclisch verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is.

3.2.1 Resultaten

Norm 2.1

Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de behandeling op basis van wensen, mogelijkheden en risico's van de cliënt.

Wat gaat goed

Zorgverleners vertellen dat bij de afwegingen die zij maken, het belang van de cliënt leidend is. Wij horen een voorbeeld over hoe de samenwerking met het FACT team is aangepast aan de cliënt: soms is de begeleiding op de voorgrond en soms het FACT team. Dit is ook een voorbeeld van een duidelijke afbakening van taken. In de dossiers zien wij dit terug, net als wie verantwoordelijk is voor de coördinatie van de zorg. Wij zien ingevulde 'ketenpartners-formulieren' waarin alle stakeholders genoemd zijn met naam en telefoonnummer. In deze formulieren is ook omschreven wie waarvoor verantwoordelijk is. Alle cliënten hebben een signaleringsplan dat geschreven is vanuit het perspectief van de cliënt. Voor sommige cliënten zijn de afspraken meer gevisualiseerd omdat dit beter aansluit bij de beleving van de cliënt. Om de 24-uurszorg in nabijheid te borgen is 24/7 een begeleider aanwezig in het pand. Er wordt voorzien in een slaapdienst. Diegene die slaapdienst heeft kan als dat nodig is een collega bellen die binnen tien minuten aanwezig is. Bij ZEP XL werkt men met slaapdienstroosters en consignatieroosters. De 24-uursdienst is afgestemd op de mogelijkheden die cliënten hebben om zelf hulp te vragen als dat nodig is.

Wat moet beter

Uit de gesprekken met zorgverleners begrijpen wij dat een risicotaxatie bij intake nog niet structureel geborgd is. Wel is oog voor de risico's in de signaleringsplannen en is er aandacht voor vroeg-signalering (zie norm 3.2). Desondanks is een goede risicotaxatie en duidelijke vastlegging hiervan van belang voor de veiligheid van de cliënt en de zorgverleners.

Norm 2.2

Zorgverleners bieden goede en methodische zorg, afgestemd op de cliënt.

Wat gaat goed

Tijdens gesprekken met zorgverleners horen wij hoe zij werken aan de doelen uit de zorgplannen. Zoals eerder geschetst doen zij dat multidisciplinair en integraal: afhankelijk van de cliënt werkt men samen met zorgverleners uit ggz instellingen, dagbesteding, het sociaal domein of de huisarts. De zorgdoelen worden geëvalueerd op de manier waarop de cliënt dat wil. De ene cliënt wil daar graag een aparte afspraak voor. Een andere cliënt is huiverig voor teveel inmenging van zorgverleners: met deze cliënt bespreken zorgverleners de doelen tijdens de begeleiding, vertellen zorgverleners. De zorgcoördinator vertelt dat men altijd evalueert na een opschaling van de zorg. Aantekeningen van evaluaties vinden wij in het rapportageprogramma. In dit programma noteren zorgverleners ook

opvallende zaken ten behoeve van de overdracht aan de volgende collega die dienst heeft. De overdracht vindt ook mondeling plaats. Naast de dagelijkse overdracht vindt één keer per maand een teamoverleg plaats. Op de agenda staan een aantal vaste punten zoals: MIC meldingen en opleidingen. Ook is er ruimte om punten te agenderen aldus de zorgverleners.

Wat kan beter?

Bij ZEP XL zijn geen structurele momenten waarop zorgverleners de ruimte krijgen om te reflecteren op hun zorginhoudelijk handelen. Intervisie vindt plaats als daar behoefte aan is.

3.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Uit het verkorte toetsingskader ggz:

De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de organisatie en de randvoorwaarden van de zorg. Zij doet dit op zodanige wijze dat er sprake is van zorg van goede kwaliteit die in ieder geval veilig, doelmatig, tijdig en cliëntgericht is. Zij faciliteert hen structureel om goede zorg te verlenen. De zorgaanbieder stuurt (inspireert, coördineert en controleert) systematisch op de kwaliteit van de zorg en anticipeert op risico's.

3.3.1 Resultaten

Norm 3.1

De zorgaanbieder bewaakt en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Wat gaat goed

De zorgverleners en kwaliteitsmedewerker vertellen dat bij ZEP XL een kwaliteits-handboek aanwezig is waar iedereen toegang toe heeft. De kwaliteitsmedewerker beheert het handboek. In het handboek is onder andere een procedure voor het melden van vermoedens van huiselijk geweld of incidenten te vinden. Wij horen dat zorgverleners de procedures kennen en zij hebben overzicht van de incidenten en opvolging daarvan van dit jaar gezien. De bestuurder vertelt dat de bespreking van incidenten een vast agendapunt voor het teamoverleg is. Soms volgt intervisie of scholing na een incident vertelt de bestuurder. De interne opleider begeleidt dit. Bij ZEP XL is een klachtenregeling aanwezig. Een onafhankelijke functionaris is beschikbaar om te ondersteunen bij een klacht. Voor de medewerkers is er een vertrouwenspersoon. Uit gesprekken met bestuurder en zorgverleners begrijpen wij dat ZEP XL een transparante organisatie is waarbij signalen vanuit zorgverleners vlot worden opgepakt.

De cliëntenraad van ZEP XL heeft recent training gekregen over de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (hierna: Wmcz). Zij overleggen eens per maand met een vaste agenda en eens per kwartaal sluit de bestuurder en de raad van toezicht (3 leden) aan. De bestuurder vertelt dat de cliëntenraad meer zichtbaar is geworden sinds de training; zo schrijven zij nu een maandelijkse nieuwsbrief voor alle cliënten en denken zij mee over de gevolgen van de hogere energieprijzen.

Norm 3.2

De zorgaanbieder zorgt dat voorwaarden voor goede zorg aanwezig zijn.

Wat gaat goed

Bij de bezochte locatie werken deskundige medewerkers. Wij horen dat er, gezien de overgang van Wmo naar Wlz, veel aandacht is voor deskundigheidsbevordering ten aanzien van deze doelgroep. Bijvoorbeeld een training over vroeg-signalering, die volgens de medewerkers ertoe geleid heeft dat zij een aantal keer escalatie

konden voorkomen. Een interne collega, met lesbevoegdheid en ervaring in de ggz, verzorgt meestal de opleidingen in het opleidingsplan. Soms komen er externen ten behoeve van een opleiding, bijvoorbeeld uit een grote instelling voor verslavingszorg of een ervaringsdeskundige met autisme.

Zorgverleners die nieuw in dienst komen moeten een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanleveren. Dat doet men daarna elke twee jaar. Uit een steekproef blijkt dat de VOG's in orde zijn, ook van ZZP'ers.

De zorgverleners verstrekken medicatie aan cliënten. Daarvoor zijn afspraken op cliëntniveau met de apotheek, de cliënt en de voorschrijvend arts. De medicatie bewaart men in een kast met slot. In de kast heeft iedere cliënt een eigen plank en per bewoner is de instructie en bijgewerkte aftekenlijst in een map te vinden. In de dossiers zien wij actuele medicatieoverzichten. Cliënten hebben geen medicatie in eigen beheer.

ZEP XL hanteert ook exclusiecriteria. De zorgcoördinator noemt daarbij: multi-problematiek, acute psychiatrische problematiek en verslaving.

Wat kan beter

De Leidraad Veilige Zorgrelatie is niet bekend bij de medewerkers van ZEP XL. Er is geen beleid om grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door een professional of vrijwilliger jegens een cliënt te voorkomen.

Norm 3.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners handelen volgens samenwerkingsafspraken.

Wat gaat goed

Zorgverleners schetsen een aantal samenwerkingsafspraken, zowel intern als met externe partijen in de zorg (ggz en verslavingszorg) en het sociaal domein. De bestuurder vertelt dat men op organisatieniveau ook afspraken heeft om invulling te geven aan integrale zorg voor de cliënt. Bijvoorbeeld de afspraak dat ZEP XL een voormelding kan doen bij de crisisdienst.

Bij ZEP XL is sporadisch sprake van wachttijden, bijvoorbeeld wanneer een cliënt wacht op een plek in een bepaalde locatie. In zo'n situatie bekijkt men samen met cliënt wat mogelijk is om de wachttijd te overbruggen.

Wat kan beter

De inspectie geeft mee dat Valente en de Nederlandse ggz een model samenwerkingsovereenkomst hebben gemaakt die ondersteunend kan zijn bij het vastleggen van samenwerkingsafspraken voor integrale zorg, zowel op cliënt- als op organisatieniveau. De bestuurder vertelt hiermee nog niet bekend te zijn maar ziet wel de toegevoegde waarde van dit document.

Bijlage 1

De inspectie heeft de volgende documenten ingezien:

- Overzicht MIC meldingen 2022
- Ziekteverzuimpercentage locatie 2022
- Geanonimiseerd overzicht van de diploma's en certificaten van het personeel van de locatie
- Overzicht van de medewerkers van de locatie
- Opleidingsplan ZEP XL 2022-2023
- Planning trainingen najaar 2022
- Incidentenprotocol

Bijlage 2 Toetsingskader ggz verkort

Thema Persoonsgerichte zorg		
<p>Het uitgangspunt voor het geven van zorg is vanuit het perspectief van de cliënt. Het gaat om zijn verhaal² en zijn wensen of behoeftes, daarbij rekening houdend met de beperkingen die er zijn. De cliënt heeft de regie en wordt in zijn herstel ondersteund door zijn naasten, in constante wisselwerking met zorgverleners.</p>		
Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>1.1 De cliënt is in staat gesteld om regie te voeren over zijn behandeling.</p>	<p>Wkkgz art. 2 Wlz art. 8.1.1³ Wvggz art. 2.1 en art. 2.2</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Generieke module Herstelondersteuning, nov. 2017 Generieke module Naasten, augustus 2021</p>	<p>De inspectie toetst of het behandelplan actueel en in samenspraak met de cliënt en/of naasten is opgesteld.</p> <p>De inspectie toetst of naasten betrokken worden bij de behandeling.</p>
<p>1.2 De cliënt ontvangt behandeling die hem ondersteunt op verschillende levensgebieden.</p>	<p>Wkkgz art. 2 Wlz art. 8.1.1 Wvggz art. 2.1 lid 4</p> <p>Generieke module Dagingvulling en participatie, november 2017 Generieke module Arbeid als medicijn, april 2017 Generieke module co-morbiditeit, Juni 2018</p>	<p>De inspectie toetst of de behandeling de cliënt ondersteunt bij het functioneren op verschillende levensgebieden passend bij wensen, behoeften, en mogelijkheden van de cliënt.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners op de hoogte zijn van de lichamelijke gezondheidstoestand van de cliënt. Zij letten op de onderlinge samenhang tussen lichamelijke en psychische klachten.</p>

² Voor hij kan ook zij gelezen worden en vice versa; voor cliënt kan ook patiënt gelezen worden.

³ Dit artikel geldt niet voor de cliënten die zorg ontvangen op grond van artikel 3.3.3 Wlz (persoonsgebonden budget). Ook het recht op een zorgplan, omschreven in WLZ, geldt niet voor deze cliënten

Thema Deskundige zorgverlener

Zorgverleners zijn deskundig, zij weten wanneer hun deskundigheid wel of niet voldoende is. Zorgverleners zijn in staat om samen te werken. Zorgverleners zijn in staat om methodisch te werken (zorginhoudelijk). Dit betekent dat het cyclisch verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>2.1 Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de behandeling op basis van wensen, behoeften, mogelijkheden en risico's.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wvggz art. 2.1 lid 5 en lid 9</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners een beschrijvende diagnose vaststellen⁴. Daarnaast moeten zorgverleners mogelijke risico's in samenspraak met cliënt in beeld brengen. Afwegingen rondom deze risico's zijn vastgelegd in het dossier. Indien een signaleringsplan nodig is, toetst de inspectie hoe zorgverleners dit toepassen.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners professionele afwegingen maken bij het op- of afschalen van de zorg. Deze afwegingen zijn navolgbaar in het dossier.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners handelen volgens afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de zorgverlening.</p>
<p>2.2 Zorgverleners bieden goede en methodische zorg, afgestemd op de cliënt</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wet BIG Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Beroepscode voor psychiaters, NVvp, mei 2010 Beroepscode psychologen, NIP, 2015</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners gericht en planmatig werken aan de behandeldoelen en evalueren met cliënten/naasten. Deze werkwijze moet navolgbaar zijn in het dossier.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners multidisciplinair samenwerken (binnen en buiten de organisatie), afgestemd met de cliënt en navolgbaar in het dossier. Zorgverleners schakelen tijdig interne en/of externe deskundigheid in.</p>

⁴ Niet voor Wlz

	Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgen, V&VN, jan. 2015 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, januari 2019	De inspectie toetst of de behandeling zoveel mogelijk bestaat uit effectieve of uit 'practice based' interventies en gebaseerd op richtlijnen, veldnormen, en protocollen. De inspectie toetst of zorgverleners regelmatig reflecteren op hun zorginhoudelijk handelen en op de kwaliteit van de behandeling.
--	---	--

Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de organisatie en de randvoorwaarden van de zorg. Zij doet dit op zodanige wijze dat er sprake is van zorg van goede kwaliteit die in ieder geval veilig, doelmatig, tijdig en cliëntgericht is. Zij faciliteert hen structureel om goede zorg te verlenen. De zorgaanbieder stuurt (inspireert, coördineert en controleert) systematisch op de kwaliteit van de zorg en anticipeert op risico's.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.1 De zorgaanbieder bewaakt en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wlz art. 8.1.1 Wvggz art. 2.1 en art. 2.2 Wmcz art. 2, 3 lid 1, 10, en 14 lid 1 Wkkgz art. 7, art. 9, lid 1, 2, 3, en art. 13 – 18 Wtza art. 2, 3, en 4</p> <p>Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, januari 2019 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Governancecode Zorg, 2022</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder cyclisch werkt om de kwaliteit van de zorg verbeteren, in samenspraak met zorgverleners, cliënten en naasten.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder medezeggenschap van cliënten organiseert.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder tegenspraak regelt.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toepast.</p> <p>De inspectie toetst of er een toegankelijke regeling is voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten</p>
<p>3.2 De zorgaanbieder zorgt dat voorwaarden voor goede zorg aanwezig zijn.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3, art. 4 lid 1 sub a Wlz art. 3.2.1. Wet BIG</p> <p>Uitvoeringsbesluit Wkkgz art. 3.1.</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder voldoende en deskundig personeel inzet voor de uitvoering van zorg, afgestemd op de doelgroep.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zich vergewist van het functioneren van zorgverleners in het verleden.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder aandacht heeft voor een veilige zorgrelatie.</p>

	<p>Leidraad Veilige Zorgrelatie, VWS, juli 2019 Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p> <p>Richtlijn KNMG Elektronisch voorschrijven, september 2013</p>	<p>De inspectie toetst of medicatie wordt voorgeschreven met een Elektronisch Voorschrijf Systeem. Er is een actueel medicatie-overzicht aanwezig.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder een visie heeft op het gebruik van e-health. De zorgaanbieder laat zien dat toepassingen voor e-health zijn geslaagd en zorgt voor een onafhankelijke beoordeling van de informatiebeveiliging.</p>
Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.3 De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners handelen volgens samenwerkingsafspraken.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p> <p>Generieke module Naasten, augustus 2011</p> <p>Generieke module Landelijke samenwerkingsafspraken huisarts, generalistische basis GGz, gespecialiseerde GGz, 2016</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder handelt volgens samenwerkingsafspraken met andere ggz-aanbieders, huisartsen en partijen in het sociale domein.</p> <p>De inspectie toetst op welke wijze de zorgaanbieder de informatie over wachttijden toegankelijk maakt voor cliënten.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zorg draagt voor een duidelijke taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners.</p>