

Bijlage 6
Beschermd Wonen 2024
Toetsingskader Beschermd Wonen 2024

Toetsingskader Beschermd Wonen Flevoland 2024

Het Toetsingskader Beschermd Wonen wordt gebruikt door de toezichthouders van GGD Flevoland bij de toezichtonderzoeken. Onderstaand toetsingskader is samen met GGD Flevoland tot stand gekomen.

Bij Beschermd Wonen (BW) gaat het om het bieden van een beschermde woonplek met begeleiding en 7 x 24-uurs toezicht en/of bereikbaarheid voor cliënten met psychiatrische/psychische en/of LVB problematiek en kan er sprake zijn van verslavings- en bijkomende problematiek.

De Wmo 2015 definieert Beschermd Wonen als volgt: *"het wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorend toezicht en begeleiding gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich te handhaven in de samenleving"* (art. 1.1.1, eerste lid, Wmo 2015).

Ondersteuningsprofielen

Flevoland kent drie intramurale Beschermd Wonen vormen: Beschermd Wonen midden, Beschermd Wonen hoog en Beschut Wonen. Gewoon Thuis is een ambulante product van Beschermd Wonen waarbij 24x7 beschikbaarheid en oproepbaarheid wordt geboden in de eigen woning. Dit ambulante product maakt geen onderdeel uit van het toetsingskader Beschermd Wonen.

Beschermd Wonen Midden

Beschermd Wonen Midden	
Kenmerken pakket	<p>Dit pakket biedt 24-uurs begeleiding, aan volwassenen met psychische of psychosociale problemen, in een veilige en weinig eisende accommodatie van een Beschermd Wonen instelling. Het doel is toe te werken naar stabilisatie van de psychische en/of psychosociale problematiek, herstel van de zelfredzaamheid en zelfstandig wonen met eventueel ambulante ondersteuning.</p> <p>Over het algemeen geldt dat de cliënt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Geen gebruik kan maken van voorliggende voorzieningen of wetgeving omdat deze onvoldoende ondersteuning bieden.• Geen netwerk heeft dat (voldoende) steun biedt of steun kan bieden.• Beperkingen ervaart door: Psychische en/of psychosociale problemen, mogelijk in combinatie met een verstandelijke beperking, verslaving, gedragsproblematiek, somatische aandoening en/of lichamelijke beperking.• Mogelijk in aanraking is (geweest) met politie/justitie.• Beperkt inzicht heeft in de eigen problematiek en/of gevolgen van eigen handelen/gedrag.

	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende in staat is zijn ondersteuningsvraag zelf te formuleren en uit te stellen. • Problemen ervaart bij het onderhouden van sociale relaties en het invullen van de dag. • Beperkte vaardigheden bezit om problemen op te lossen of besluiten te nemen. • Begeleiding bij één of meerdere taken van de basale algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL)¹ nodig heeft. • Begeleiding of overname bij één of meerdere taken van de instrumentele ADL² nodig heeft. • Intrinsiek gemotiveerd is. • Beperkt gevoelig kan zijn voor begeleiding. • Begeleiding nodig heeft bij het opstarten en/of vasthouden van dagbesteding
Acties uit te voeren door aanbieder	<p>Begeleiding is 24 uur op een dag, 7 dagen in de week beschikbaar voor de cliënt. Omdat de cliënt in de nacht soms begeleiding nodig heeft is er een slapende wacht aanwezig of wordt gebruik gemaakt van digi-contact waarbij begeleiding oproepbaar is en binnen 30 minuten aanwezig. De begeleiding is gericht op stabilisatie en het vergroten van zelfredzaamheid en zelfregie. De begeleiding is gericht op het ontwikkelen van zelfregie en zelfredzaamheid. Daarnaast is begeleiding in samenspraak met de behandelaar gericht op het leren omgaan met de beperkingen (cognitief en psychisch) en het beheersbaar houden en gaandeweg doen afnemen van de gedragsproblemen. Het uiteindelijke doel is zelfstandig wonen eventueel met ambulante ondersteuning in de gemeente van herkomst.</p> <p>De intensiteit van de begeleiding fluctueert en sluit aan bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.</p> <p>Begeleiding bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samen met de cliënt een ondersteuningsplan opstellen gericht op herstel. • Ondersteunen en motiveren van de cliënt bij het behalen van zijn (herstel)doelen. • Begeleiding bij het aanleren van vaardigheden gericht op de zelfredzaamheid en bij het omgaan met beperkingen. • Toezien op, begeleiding bij en aanleveren van basale ADL, zodat de cliënt zo zelfstandig mogelijk de basale ADL kan uitvoeren. Wanneer er een somatische grondslag is, wordt zo nodig wijkverpleging /verzorging ingezet voor het overnemen van taken. • Toezien op, begeleiding bij en aanleveren van instrumentele ADL vaardigheden, indien nodig taken tijdelijk overnemen en ondersteunen bij het verwerven van vaardigheden zodat de cliënt zo zelfstandig mogelijk de instrumentele ADL kan uitvoeren. • Toezien op de geestelijke- en lichamelijke gezondheid van de cliënt en indien nodig contact opnemen met behandelaar/huisarts/specialist • Begeleiding bij het vergroten van de sociale redzaamheid. • Begeleiding bij het aanleren van vaardigheden om zelfstandig de dag in te vullen/een weekplanning te maken en overnemen waar nodig. • Begeleiding bij het aanleren van vaardigheden met betrekking tot het doen van de financiën, administratie en contact met instanties. Geldbeheer moet indien nodig bij een bewindvoerder/curator worden ondergebracht. • Monitoren en tijdig signaleren van het gedrag van de cliënt.

¹ Onder basale ADL wordt verstaan: persoonlijke hygiëne, zelfstandig kunnen verplaatsen binnenshuis, aankleden, eten en drinken.

² Onder instrumentele ADL wordt verstaan: reizen, maaltijd bereiden, boodschappen doen, huishouden voeren, administratie, financiën, medicatie beheren, afspraken maken en nakomen, problemen oplossen en besluiten nemen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van de cliënt bij het formuleren van de hulpvraag. • Ondersteunen van de cliënt bij het behouden dan wel vergroten van zijn sociale netwerk. • Begeleiding bij contact met politie/justitie. • Begeleiding bij afstemming met de, eventueel, betrokken behandelaar. • Begeleiding bij duurzame uitstroom naar de gemeente van herkomst. • Begeleiding richting een passende vervolgplek. • Begeleiden bij het vinden en vasthouden van zinvolle en passende dagbesteding. • Begeleiding bij het organiseren van aanvullende hulpverlening (somatisch/thuiszorg/Wmo-voorzieningen (scootmobiel etc.) <p>De Beschermd Wonen locatie biedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 beschikbaarheid voor de cliënt, met in de nacht een slapende wacht of digi-contact waarbij begeleiding binnen 30 minuten aanwezig is • Minimaal vier uur individuele begeleiding per week. • Begeleiding, bescherming en stabiliteit in een veilige en weinig eisende woonomgeving. • Gemiddeld minimaal vier dagdelen dagbesteding of passende activering per week die aansluit bij de hersteldoelen, waarbij onderwijs en werk voorliggend zijn aan dagbesteding. Trajecten die lopen via het UWV maken geen onderdeel van dagbesteding uit.
Resultaat	Er is sprake van stabiliteit op het gebied van de psychische en psychosociale problematiek van de cliënt. De financiële en algemene administratie zijn georganiseerd en geborgd. De cliënt is in staat om door te stromen naar een passende vervolgplek of om zelfstandig te wonen met ambulante ondersteuning.
Looptijd beschikking	Passend bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt maximaal 3 jaar.

Beschermd Wonen Hoog

Beschermd Wonen Hoog	
Kenmerken pakket	<p>Dit pakket biedt intensieve 24-uurs begeleiding, aan volwassenen met psychische of psychosociale problemen, in een veilige en weinig eisende accommodatie van een Beschermd Wonen instelling. Het doel is toe te werken naar stabilisatie van de psychische en/of psychosociale problemen en herstel van de zelfredzaamheid en de cliënt is in staat om door te stromen naar een lichtere beschermde woonvorm of om zelfstandig te wonen met ambulante ondersteuning.</p> <p>Over het algemeen geldt dat de cliënt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen gebruik kan maken van voorliggende voorzieningen of wetgeving omdat deze onvoldoende ondersteuning bieden. • Geen netwerk heeft dat (voldoende) steun biedt of steun kan bieden. • Last heeft van multiproblematiek; Psychische en/of psychosociale problemen heeft, mogelijk in combinatie met een verstandelijke beperking, verslaving, gedragsproblematiek, somatische aandoening en/of lichamelijke beperking. • Mogelijk in aanraking is (geweest) met politie/justitie.

	<ul style="list-style-type: none"> • Grensoverschrijdend gedrag kan laten zien; (verbaal) agressief, manipulatief, dwangmatig, destructief en/of reactief gedrag in onder andere de interactie. • Beperkt inzicht heeft in de eigen problematiek en/of gevolgen van eigen handelen/gedrag. • Er kan sprake zijn van maatschappelijke teloorgang. • Zeer beperkt gevoelig is voor begeleiding. • Intrinsiek gemotiveerd is. • Onvoldoende in staat is zijn hulpvraag zelf te formuleren en uit te stellen. • Problemen ervaart bij het onderhouden van sociale relaties en het invullen van de dag. • Beperkt of geen vaardigheden bezit om problemen op te lossen of besluiten te nemen. • Begeleiding of overname bij één of meerdere taken van de basale algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL)³ nodig heeft. • Begeleiding of overname bij één of meerdere taken van de instrumentele ADL⁴ nodig heeft. • Begeleiding nodig heeft bij het opstarten en/of vasthouden van dagbesteding
<p>Acties uit te voeren door aanbieder</p>	<p>Begeleiding is 24 uur op een dag 7 dagen in de week aanwezig en beschikbaar voor de cliënt. Omdat de cliënt in de nacht soms begeleiding nodig heeft is er een wakende wacht aanwezig die in de gaten houdt of het goed gaat met de cliënt. De begeleiding is gericht op het vergroten en behouden van zelfredzaamheid en zelfregie. Begeleiding is gericht op het ondersteunen en aanleren van vaardigheden op alle levensterreinen, het waar mogelijk leren omgaan met de beperkingen (cognitief en psychisch) en het beheersbaar houden en gaandeweg doen afnemen van de gedragsproblemen. Daarnaast is begeleiding in samenspraak met de behandelaar gericht op het leren omgaan met de beperkingen (cognitief en psychisch) en het beheersbaar houden en gaandeweg doen afnemen van de gedragsproblemen. De begeleiding is gericht op het ontwikkelen van zelfregie en zelfredzaamheid. Het uiteindelijke doel is doorstromen naar een lichtere beschermde woonvorm of om zelfstandig te wonen met ambulante ondersteuning in de gemeente van herkomst.</p> <p>De intensiteit van de begeleiding fluctueert en sluit aan bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.</p> <p>Begeleiding bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samen met de cliënt een ondersteuningsplan opstellen gericht op herstel. • Ondersteunen en motiveren van de cliënt bij het behalen van zijn (herstel)doelen. • Begeleiding bij het aanleren van vaardigheden gericht op de zelfredzaamheid en bij het omgaan met beperkingen. • Toezien op, begeleiding bij en aanleveren van basale ADL, zodat de cliënt zo zelfstandig mogelijk de basale ADL kan uitvoeren. Wanneer er een somatische grondslag is, wordt zo nodig wijkverpleging /verzorging ingezet voor het overnemen van taken.

³ Onder basale ADL wordt verstaan: persoonlijke hygiëne, zelfstandig kunnen verplaatsen binnenshuis, aankleden, eten en drinken.

⁴ Onder instrumentele ADL wordt verstaan: reizen, maaltijd bereiden, boodschappen doen, huishouden voeren, administratie, financiën, medicatie beheren, afspraken maken en nakomen, problemen oplossen en besluiten nemen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Toezien op instrumentele ADL, indien nodig taken overnemen en ondersteunen bij het verwerven van vaardigheden zodat de cliënt zo zelfstandig mogelijk de instrumentele ADL kan uitvoeren. • Toezien op de geestelijke- en lichamelijke gezondheid van de cliënt en indien nodig contact opnemen met behandelaar/huisarts/specialist. • Begeleiding bij het vergroten van de sociale redzaamheid. • Begeleiding bij het aanleren van vaardigheden om zelfstandig de dag in te vullen/een weekplanning te maken en overnemen waar nodig. • Begeleiding bij het aanleren van vaardigheden met betrekking tot het doen van de financiën, administratie en contact met instanties. Geldbeheer moet indien nodig bij een bewindvoerder/curator worden ondergebracht. • Monitoren en tijdig signaleren van het gedrag van de cliënt. • Ondersteunen van de cliënt bij het formuleren van de ondersteuningsvraag. • Ondersteunen van de cliënt bij het behouden dan wel vergroten van zijn sociale netwerk. • Begeleiding bij eventueel contact met politie/justitie. • Begeleiding bij afstemming met de, eventueel, betrokken behandelaar. • Begeleiding bij duurzame uitstroom naar de gemeente van herkomst. • Begeleiding richting een passende vervolgplek. • Begeleiden bij het vinden en vasthouden van zinvolle en passende dagbesteding. • Begeleiden en bij het organiseren van aanvullende hulpverlening (somatisch/thuiszorg/Wmo-voorzieningen (scootmobiel etc.) <p>De Beschermd Wonen locatie biedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 7 uur individuele begeleiding per week. • Begeleiding, bescherming en stabiliteit in een veilige en weinig eisende woonomgeving. • 24/7 begeleiding, aanwezigheid en beschikbaarheid voor de cliënt waarbij er in de nachten een wakende wacht aanwezig is. • Gemiddeld minimaal vier dagdelen dagbesteding of passende activering per week die aansluit bij de hersteldoelen, waarbij onderwijs en werk voorliggend zijn aan dagbesteding. Trajecten die lopen via het UWV maken geen onderdeel van dagbesteding uit.
Resultaat	Er is sprake van stabiliteit op het gebied van de psychische en psychosociale problematiek van de cliënt. Overname van taken om zich zelfstandig te handhaven in de samenleving is niet langer noodzakelijk. De financiële en algemene administratie zijn georganiseerd en geborgd. De cliënt is in staat om door te stromen naar een lichtere beschermde woonvorm of om zelfstandig te wonen met ambulante ondersteuning.
Looptijd beschikking	Passend bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt met een looptijd van maximaal 3 jaar.

Profiel Beschut Wonen

Beschermd Wonen Profiel Beschut Wonen	
Kenmerken pakket	Beschut Wonen is een lichtere vorm van begeleiding binnen de financiering van Beschermd Wonen. De cliënt woont in een accommodatie van de aanbieder en krijgt hier gemiddeld vier uur individuele begeleiding per week. Begeleiding is 24/7 beschikbaar en kan binnen 30 minuten aanwezig zijn.

Beschermd Wonen | Profiel Beschut Wonen

Het uiteindelijke doel van Beschut Wonen is uitstroom naar zelfstandig wonen. Daarnaast moet Beschut Wonen uitstroom vanuit intensievere vormen van Beschermd Wonen of andere (intramurale) setting bevorderen of instroom naar intensievere vormen van Beschermd Wonen of andere (intramurale) setting voorkomen. Beschut Wonen kan bijvoorbeeld ook ingezet worden voor cliënten die uitstromen vanuit de Forensische Zorg, een GGZ-instelling of de Jeugdhulp.

Cliënten kunnen een aanvraag doen voor Beschut Wonen met óf zonder dagbesteding. De melding wordt beoordeeld door de GGD (dus regionaal). Indien een aanvraag Beschut Wonen met dagbesteding wordt beschikt, dan ontvangt de aanbieder hiervoor één tarief, waarbij het onderdeel dagbesteding gebaseerd is op gemiddeld vier dagdelen dagbesteding per week. Dit wordt bekostigd vanuit de regionale Wmo-middelen.

De hieronder genoemde criteria gelden als randvoorwaarde voor Beschut Wonen. Uitgangspunt is echter altijd maatwerk. Er is daarom ruimte voor uitzonderingen. Over het algemeen geldt dat de cliënt:

- Een psychiatrische/ psychische aandoening heeft, mogelijk in combinatie met een verstandelijke beperking. Op het gebied van de psychiatrische aandoening is stabiliteit behaald, echter is het nog noodzakelijk dat er dagelijks contact is met de cliënt om dit te monitoren.
- Zelf de ondersteuningsvraag kan formuleren.
- De hulpvraag 30 minuten kan uitstellen.
- Dagbesteding, opleiding en/of werk volgt.
- Basale ADL-vaardigheden beheerst.

Acties uit te voeren door aanbieder

De begeleiding bestaat uit:

- De cliënt ondersteunen bij het stabiel blijven en begeleiden naar zelfstandigheid.
- De aanbieder werkt samen met de cliënt aan doelen om de uitstroom naar een zelfstandige woning mogelijk te maken.
- Aanbieder begeleidt de cliënt naar dagbesteding of passende activering die aansluit bij de hersteldoelen, waarbij onderwijs en werk voorliggend zijn aan dagbesteding. Trajecten die lopen via het UWV maken geen onderdeel uit van dagbesteding.
- De aanbieder meldt de cliënt zes maanden voordat iemand naar verwachting klaar is voor uitstroom aan voor de uitstroomtafel.

De aanbieder biedt:

- Aanbieder biedt gemiddeld vier uur individuele begeleiding per week.
- Er is in principe geen sprake van groepsbegeleiding. Het staat de aanbieder vrij om groepsbegeleiding in te zetten vanuit de beschikbare uren individuele begeleiding.
- Aanbieder biedt planbare zorg buiten kantoortijden.
- Zorg kan worden geleverd tussen 07:00 uur en 22:00 uur op alle weekdays.

Beschermd Wonen | Profiel Beschut Wonen

	<ul style="list-style-type: none">• Aanbieder is 24/7 beschikbaar en indien nodig binnen 30 minuten aanwezig (oproepbaar).• De aanbieder biedt een woning waarbij de cliënt in staat is om zelfstandig naar een locatie van de hulpverlenende instantie te gaan. Dit kan zowel een woning op het terrein van de hulpverlenende instantie zijn of daarbuiten, afhankelijk van de behoeften van de cliënt.• Beschut Wonen vindt zo veel als mogelijk plaats in de herkomstgemeente van de cliënt.
Resultaat	De cliënt heeft voldoende vaardigheden ontwikkeld om zelfstandig te kunnen wonen en functioneren met de benodigde ondersteuning.
Looptijd beschikking	Beschikkingsduur is van tijdelijke aard. Maximaal 1,5 jaar, met een evaluatiemoment door middel van een uitstroomtafel na 1 jaar (of indien het een korter traject betreft 6 maanden voor uitstroom). Verlenging van de beschikking is mogelijk in uitzonderlijke situaties.

Algemene kwaliteitseisen:

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) geeft de onderstaande algemene kwaliteitseisen weer:

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (artikel 3.1, tweede lid sub a, Wmo)
- De voorziening is veilig (artikel 3.1, tweede lid sub a, Wmo)
- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van ondersteuning of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)
- De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)
- De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Deze algemene kwaliteitseisen zijn door de GGD GHOR Nederland in samenwerking met het Verwey Jonker Instituut uitgewerkt (aug 2015). Samen met het programma van eisen Beschermd Wonen 2024 en de kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang vormen deze het toetsingskader Beschermd Wonen 2024.

Thema 1

De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

- 1.1 De organisatie ontwikkelt, implementeert, reflecteert, evalueert en stelt bij op passend beleid/richtlijnen t.b.v. de ondersteuningsplannen/werkplannen.
- 1.2 De organisatie heeft voor zijn cliënten actuele ondersteuningsplannen/werkplannen. Hierin is begrijpelijk en SMART opgenomen wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is, wat hij/zij wil en hoe de ondersteuning daarop aansluit. De afspraken hierin worden in de praktijk nagekomen.
- 1.3 De beroepskrachten bewaken, in samenspraak met de cliënt, de voortgang van de te behalen doelen en registreert deze.
- 1.4 Cliënten hebben inspraak gehad bij het opstellen van hun ondersteuningsplan en minimaal eenmaal per jaar wordt er geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.
- 1.5 In het ondersteuningsplan komt naar voren hoe gewerkt wordt aan uitstroom naar zelfstandig wonen of richting Beschut Wonen.
- 1.6 In het ondersteuningsplan is vastgelegd welke overige hulpverleners, mantelzorger(s) en sociaal netwerk betrokken zijn en welke afspraken er met hen zijn gemaakt.
- 1.7 Bij aanmelding wordt er door de beroepskracht een kindcheck uitgevoerd.
- 1.8 De ondersteuning en financiering sluit aan bij de regiemogelijkheden van de cliënt.
- 1.9 In geval van meervoudige, complexe problematiek is een regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.
- 1.10 De beroepskrachten en aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten signaleren veranderende regiemogelijkheden bij deze cliënten.
- 1.11 Voor de cliënten is te allen tijde duidelijk wie het aanspreekpunt is bij de beroepskrachten en aanbieders die ondersteuning bieden aan de cliënt.
- 1.12 De ondersteuning is gericht op herstel van de eigen kracht en gericht op het herstellen van het vermogen om zelfstandig te kunnen wonen.
- 1.13 De ondersteuning is zowel gericht op de cliënt, als op het gezinssysteem en het sociale netwerk.
- 1.14 De organisatie werkt met een beschreven methodiek, waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.

Thema 2

De voorziening is veilig

- 2.1 De organisatie maakt in samenspraak met cliënten een inschatting van de mogelijke veiligheidsrisico's (fysieke en sociale veiligheid). Indien er kinderen meekomen geldt dit ook

- voor de kinderen. Er worden maatregelen getroffen om deze risico's te verkleinen/uit te sluiten. Deze maatregelen worden tijdig geëvalueerd en bijgesteld.
- 2.2 De aanbieder bespreekt de huisregels en geeft hierbij speciale aandacht aan de regels rondom alcohol en drugsgebruik en ziet toe op naleving van deze huisregels.
 - 2.3 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare omgeving. Indien er kinderen zijn meegekomen geldt de extra eis dat de omgeving veilig is voor kinderen en dat deze kindvriendelijk is ingericht.
 - 2.4 De aanbieder heeft een Privacy protocol. Beroepskrachten en overige interne medewerkers zijn op de hoogte van dit protocol en handelen hiernaar.
 - 2.5 De aanbieder heeft passend beleid/richtlijnen ontwikkeld en geïmplementeerd op het gebied van calamiteiten en geweldsincidenten. De aanbieder reflecteert, evalueert en stelt het beleid bij.
 - 2.6 Er is een operationeel intern meldingssysteem voor incidenten. De aanbieder heeft passend beleid/richtlijnen ontwikkeld en geïmplementeerd. De aanbieder reflecteert, evalueert en stelt het beleid bij op het gebied van intern melden van incidenten en de opvolging hiervan.
 - 2.7 Bij Beschermd Wonen profiel Hoog is er 24 uur per dag een medewerker aanwezig op de locatie. Er is een slapende/wakende wacht in de nacht op de locatie beschikbaar.
 - 2.8 Bij Beschermd Wonen profiel Midden is begeleiding 24/7 beschikbaar is voor de cliënt, met in de nacht een slapende wacht of digi-contact waarbij begeleiding binnen 30 minuten aanwezig is.
 - 2.9 Bij Beschut Wonen is begeleiding 24/7 beschikbaar en kan binnen 30 minuten aanwezig zijn.

Thema 3

De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van ondersteuning of hulp

- 3.1 De organisatie en de beroepskrachten hebben voldoende kennis van de lokale sociale kaart in de gemeente (en aangrenzende gemeenten) waar de organisatie is gevestigd/ondersteuning wordt geboden.
- 3.2 De begeleiding is afgestemd op andere vormen van ondersteuning en hulp en met andere aanbieders.
- 3.3 In samenwerking met andere aanbieders wordt er gewerkt aan het bevorderen en/of stabiliseren van het psychische welzijn van de cliënt.
- 3.4 De beroepskrachten en aanbieders die ondersteuning bieden aan de cliënt maken duidelijke afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de geboden ondersteuning aan de cliënt.
- 3.5 Afspraken met andere aanbieders zijn schriftelijk vastgelegd in het ondersteuningsplan.
- 3.6 De beroepskrachten en aanbieders die ondersteuning bieden aan de cliënt zorgen ervoor dat overdracht van taken en verantwoordelijkheden expliciet plaatsvindt.

Thema 4

De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid op basis van de professionele standaard.

- 4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam. Deze ontvangt passende scholing indien nodig.
- 4.2 Beroepskrachten zijn in het bezit van een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie.
- 4.3 Beroepskrachten zijn op de hoogte van geldende protocollen en richtlijnen en handelen daarnaar.
- 4.4 Binnen de organisatie bestaan structuren waarbij delen van kennis centraal staat.
- 4.5 Alle directieleden, medewerkers, stagiaire(s) en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang van het dienstverband niet ouder is dan 3 maanden. Deze VOG is maximaal 4 jaar geldig.
- 4.6 Inzet van niet professionele werkers vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een professioneel medewerker.

- 4.7 De niet professionele inzet dient altijd in redelijke verhouding te zijn met de professionele inzet.
- 4.8 De aanbieder en zijn onderaannemers voldoen aan relevante professionele en branchegerichte standaarden, waaronder een HKZ- of ISO-certificering.
- 4.9 De aanbieder heeft een personeelsbeleid, vrijwilligersbeleid en een opleidingsbeleid. Deze beleidsdocumenten zijn geïmplementeerd en worden met regelmaat geëvalueerd.
- 4.10 De aanbieder heeft een beleid t.a.v. het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze beleidsdocumenten zijn geïmplementeerd en worden met regelmaat geëvalueerd.
- 4.11 Er is continuïteit onder de beroepskrachten in de ondersteuning van cliënten.

Thema 5

De voorziening wordt verstrekt met respect en inachtneming van de rechten van de cliënt

- 5.1 Er is een regeling vastgesteld voor de medezeggenschap van cliënten over de voorgenomen besluiten van de dienstverlener welke voor gebruikers van belang zijn.
- 5.2 Cliënten worden actief op de hoogte gebracht van deze regeling.
- 5.3 De aanbieder heeft een regeling voor de behandeling van klachten vastgesteld. Deze is geïmplementeerd en wordt minimaal 1x per jaar geëvalueerd.
- 5.4 De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.
- 5.5 De aanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie.
- 5.6 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.
- 5.7 Kwaliteitsverbeteringen op basis van signalen van cliënten en van cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken zijn aantoonbaar. (Er wordt daarbij gebruik gemaakt van een meting, bijvoorbeeld de Consumer Quality Index, CQI)