

# Kwaliteit en toezicht Wmo

April 2019



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

# Colofon

## **uitgave**

Meedoen naar vermogen  
Maatschappelijke Ontwikkeling  
Gemeente Utrecht  
14030  
[meedoennaarvermogen@utrecht.nl](mailto:meedoennaarvermogen@utrecht.nl)

## **internet**

[www.zorgprofessionals.utrecht.nl](http://www.zorgprofessionals.utrecht.nl)

# Inhoud

1	Inleiding	4
2	Hoe kijken wij naar kwaliteit	6
3	De instrumenten	10
4	Toezicht Wmo	15
	Bijlage 1 Waarden Cliëntregie	17

# 1 Inleiding

Er is geen eenduidige formulering van wat kwaliteit is en ook geen handboek hoe kwaliteit beoordeeld moet of kan worden. Wie op internet zoekt naar de definitie van kwaliteit, krijgt een lijst van verschillende definities te zien. Hieruit blijkt wel dat kwaliteit een diffuus begrip is, dat op verschillende manieren gebruikt kan worden.

Daarbij is het van belang te realiseren dat het Wmo- en Jeugdbeleid een beweging kent van een integraal beleid, er is samenwerking en samenhang nodig om de doelstelling van de Wmo en Jeugdwet te realiseren. Dit vraagt dan ook om nieuwe kwaliteitsinstrumenten en maatregelen.

In deze notitie schetsen wij de wettelijke kaders (hoofdstuk 2), op welke manieren wij naar kwaliteit kijken (hoofdstuk 3), de instrumenten die wij daarop inzetten en ontwikkelen (hoofdstuk 4), hoe wij omgaan met partnerschap en rekenschap (hoofdstuk 5) en onze invulling van toezicht op de Wmo (hoofdstuk 6)

## 1.1 Wettelijke kader

In de Wmo 2015 wordt een aantal kwaliteitseisen gesteld. Zowel voor de gemeente als voor de aanbieders gelden specifieke eisen.

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is. Die voorziening moet volgens de Wmo aan de volgende kenmerken voldoen:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
- Verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Verder stelt de Wmo een aantal eisen aan de aanbieder ten aanzien van:

- een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten
- een regeling voor medezeggenschap van cliënten.
- een meldcode voor signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling
- melding van calamiteiten en geweld bij verstrekking van de voorziening
- verklaringen omtrent het gedrag voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met cliënten in contact kunnen komen.

Ten aanzien van toezicht laat de wettekst ruimte voor eigen invulling door gemeenten. In de wet is opgenomen dat het college personen aanwijst die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van hetgeen in de Wmo is vastgelegd.

Op dit moment loopt het 'traject integraal toezicht sociaal domein' waarbij het uitgangspunt is dat passende zorg en ondersteuning vraagt om een (levensbrede) blik op de behoefte aan ondersteuning en kenmerken van de betrokken persoon en diens situatie. Bekeken wordt wat dit betekent voor de inrichting van het toezicht. Het traject is gestart vanuit de behoefte van gemeenten en Toezicht Sociaal Domein (de samenwerkende inspecties) om te bezien hoe het toezicht in het sociaal domein het best kan bijdragen aan een lerend stelsel in de uitvoering. In vier proeftuinen werken twintig gemeenten, Wmo-toezichthouders en de IGJ samen aan de ontwikkeling en professionalisering van het integraal toezicht binnen het sociaal domein.

In hoofdstuk 6 wordt toegelicht hoe wij dit in Utrecht georganiseerd hebben.

## 2 Hoe kijken wij naar kwaliteit

We schrijven geen standaard handreiking voor het beoordelen van kwaliteit, maar een manier van werken, van leren en ontwikkelen waarbij wel de verschillende aspecten worden beschouwd en met elkaar in verband worden gebracht. Door de inzet van verschillende instrumenten en deze op verschillende manieren te combineren krijgen wij een integraal en samenhangend beeld van de kwaliteit.

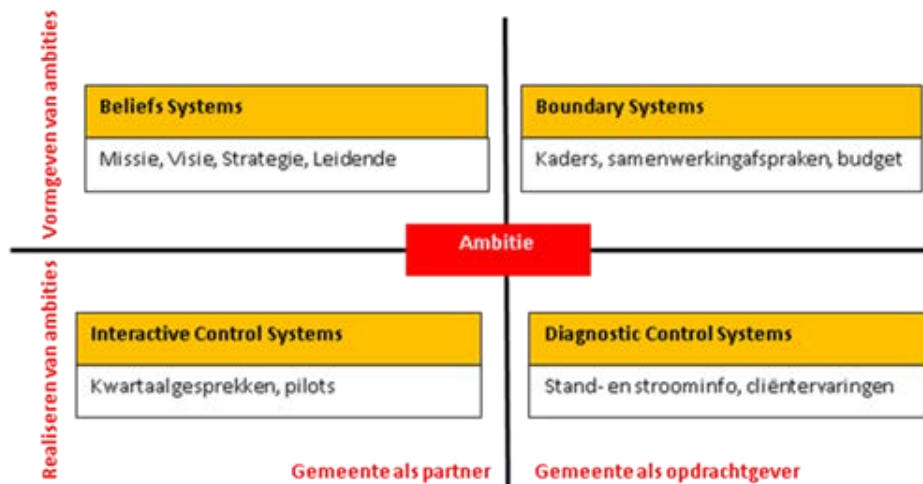
Hierbij sluiten wij aan bij deze definitie van kwaliteit:

Geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst, dat van belang is voor het voldoen aan gestelde eisen of vanzelfsprekende behoeften. Een operationele definitie van kwaliteit is: **'(steeds beter) voldoen aan de noden en wensen van de klant'**. Kwaliteit heeft professionele, organisatorische en relationele aspecten.

Wij vinden het van belang instrumenten te ontwikkelen op verschillende niveaus:

- de inwoners  
hoe werkt ons stelsel, en hoe gaat het met de inwoners en cliënten
- de organisaties  
hoe zorgen we ervoor dat de organisaties de juiste kwaliteit leveren en hierbij steeds blijven leren
- professionals  
hoe ondersteunen we de inzet van hoogwaardige professionals, en hun leerproces tot responsieve professional
- gemeente als lerende organisatie  
hoe zorgen wij ervoor dat wij zelf steeds blijven reflecteren op onze visie, rol en handelen richting onze partners in de stad.

Met deze insteek sluiten wij aan bij onze manier van sturen gebaseerd op het Utrechts sturingsmodel.



Dit model gaat uit van een gecontroleerde balans tussen creativiteit en beheersing bij het ontwikkelen en realiseren van organisatiestrategieën door het vinden van een balans tussen vier controle-gebieden. Anders gezegd: sturen en beheersen langs vier lijnen, die onderling in balans moeten zijn:

- Beliefs Systems: Missie, visie, strategie; zoals onze leidende principes;
- Boundary Systems: De kaders waarbinnen de verandering moet plaatsvinden;
- Diagnostic Control Systems: Het meten van daadwerkelijke prestaties;
- Interactive Control Systems: In gesprek zijn met het veld over de voortgang van de innovatie en de mogelijke doorontwikkeling.

Aan de linkerkant van het model is de gemeente vooral partner in het veld, waarbij de gemeente ruimte geeft en inspireert. Gezamenlijk met ketenpartners denken we na over de richting en komt de innovatie in co-creatie en vaak in de vorm van pilots tot stand. Aan de rechterkant van het model is de gemeente vooral de opdrachtgever, die de grenzen aangeeft en de daadwerkelijke prestaties wil meten.

Ook laat het model onderscheid zien tussen het vormgeven van ambities en het realiseren van de ambities. Aan de bovenkant van het model worden ambities gesmeed en tegelijkertijd de begrenzing ervan bepaald. Aan de onderkant van het model meten we in hoeverre ambities worden gerealiseerd en bespreken we met onze opdrachtnemers of bijsturing nodig is.

Wij kiezen daarom kwaliteit te beschouwen vanuit de volgende invalshoeken:

- Wij zijn **nieuwsgierig**
  - Naar wat nodig is in de praktijk.  
Het perspectief van cliënt staat centraal, vanuit praktische casussen zoeken we steeds naar kansen om de lessen breder te kunnen benutten. Dit staat centraal bij het ontwikkelen van kwaliteit.
  - Naar beschikbare kennis, kritische beschouwingen, inspiratie.  
Dit halen wij op door in gesprek te gaan met burgers, cliënten, professionals, kennisinstituten en andere gemeenten.
  - Naar hoe het werkt.  
Hoe prikkelen we kansen ter verbetering en voorkomen we belemmeringen.
  
- Wij willen **leren**
  - Kwaliteit betekent voor ons terugkijken (hoe gaat het) en vooruit (hoe leren we), en op basis hiervan bepalen wat de volgende stap is in de ontwikkeling.
  - Leren doen we van en met elkaar:
    - in betekenisvolle context vanuit de gewenste samenhang voor de cliënt
    - in ontwikkeltrajecten en pilots die praktisch, verrijkend en inspirerend zijn.
    - in de driehoek:
      - praktijk: wat is nodig?
      - Kennis: wat is bekend?
      - Beleid: hoe faciliteren wij het proces van leren?
  - Leren gaat snel én duurzaam:  
we spelen snel in op vragen en kwesties, we leren en we laten anderen mee profiteren.
  
- Wij durven te **duiden** en te **kiezen**
  - We durven elkaar als partners in de stad vanuit onze leidende principes aan te spreken op onze toegevoegde waarde voor kinderen, gezinnen en cliënten.
  - We durven kritisch te zijn als de betrokkenheid, kennis of kunde niet voldoende zijn.



- We durven te kiezen voor zorg die de grootste toegevoegde waarde heeft voor inwoners, kinderen en gezinnen.
- We leggen **verantwoording** af  
We laten zien wat we doen:
  - dat betekent dat aan de hand van informatie laten zien hoe we ervoor staan.
  - we delen wat we leren
  - we geven aan welke consequenties we trekken uit de duiding van kwaliteit.

## 3 De instrumenten

In dit hoofdstuk geven wij aan welke instrumenten wij gebruiken en ontwikkelen om naar kwaliteit te kijken. Wij beschrijven dit op het niveau waarop wij deze toepassen

### De inwoners

*hoe werkt ons stelsel, en hoe gaat het met de inwoners en cliënten*

Wij beschikken over verschillende meetinstrumenten, zoals:

- de inwonersenquête
- de volksgezondheidsmonitor (VMU)
- cliëntervaringsonderzoek
- informatie uit de iWmo, een informatiestandaard die inzicht geeft in de gegevensstromen tussen gemeenten en zorgaanbieders

Daarnaast halen wij vanuit de data-gedreven sturing en kenniskringen informatie op uit relevante bronnen, zowel vanuit de gemeente zelf als vanuit lokale en landelijke partijen (zoals huisartsen, zorgverzekeraars en onderzoeksbureaus). Wij organiseren verschillende bijeenkomsten om met professionals, organisaties, inwoners en cliënten in gesprek te gaan over de ontwikkelingen: wat zijn de ervaringen en waar liggen de ontwikkelopgaven in het kader van de transformatie. Met pilots oefenen wij met nieuwe manieren van erken en inzet van zorg en ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoners. Indien mogelijk trekken wij hierin samen op met andere gemeenten en 'verdiepen' met hen aan de hand van gezamenlijke thema's. Via het Kennisnetwerk Utrecht Sociaal(Wmo) halen wij kennis op van de kennisinstituten in de regio.

Wij ontwikkelen daarop verder door:

#### ➤ **Beter benutten van de (gemeentelijke) informatie**

- de beschikbare informatie verder te verrijken en beter te benutten. Door meer ervaring in het gebruik van de iWmo, verrijking met informatie uit andere bronnen en een groeiend historisch bestand krijgen wij een steeds beter beeld van de cliëntstromen en de ontwikkelingen daarin.
- in een gezamenlijke actie met de opstellers van de VMU de resultaten vanuit deze monitor aan te sluiten bij de doelstellingen voor de Wmo zodat deze ook beter te gebruiken zijn in de sturing.
- de opbrengst aan kennis vast te leggen en te delen.

- **Meer zich op wat er leeft bij cliënten en in de stad**
  - het verbeteren van het cliëntervaringsonderzoek, zowel op kwantitatief als kwalitatief niveau door ontwikkeling van de Ervaringswijzer. De uitkomsten vanuit dit onderzoek gebruiken voor verbetering van het beleid en in de gesprekken en afspraken met de aanbieders
  - in de verschillende bijeenkomsten die wij al organiseren in de stad met professionals, organisaties, inwoners en cliënten de informatie vanuit het cliëntervaringsonderzoek, spiegelinformatie en uit de gesprekken met cliënten(organisaties) te delen. Dit met het doel deze te kunnen duiden en daarmee een verdere verdieping te geven aan deze informatie. Daarmee krijgen wij een beeld van de resultaten op onze ontwikkelopgaven en dit kan aanleiding zijn voor het bijstellen of het formuleren van nieuwe ontwikkelopgaven.
  - Meer inzicht in het aanbod en gebruik, en vooral ook de wensen en signalen in de sociale basis. Dat doen wij door ophalen van gegevens en het voeren van gesprekken in de stad, wijk en buurt.
- **Investeren op leren**
  - Vanuit de driehoek praktijk–beleid en kennis: samen met onze partners stellen wij een kennis en leeragenda op ons verder te verdiepen in aansprekende en veelzeggende vormen van leren, duiden en verantwoorden.
  - Aanjagen en faciliteren van het stelsel–leren op basis van casuïstiek, zoals de verder implementatie van de aanpak citydeal inclusieve stad
- **Durven kiezen op basis van de informatie en het leren**
  - Meer ervaring op doen met het leren over en duiden van de gegevens over de jaren heen, het combineren vanuit verschillende bronnen en vanuit deze contact keuzes maken
  - Het waarderen van lef en durf om elkaar aan te spreken en te investeren in hoe om te gaan met de spanning die dit kan opleveren tussen mensen en organisaties.

## **De organisaties**

*hoe zorgen we ervoor dat de goede organisaties de juiste kwaliteit leveren en hierbij steeds blijven leren*

Met onze inkoop- en subsidieprocedures selecteren wij organisaties die onze leidende principes onderschrijven en bereid zijn met ons in partnerschap al lerend de kwaliteit van de zorg continue te ontwikkelen en verbeteren.

Vanuit het iWmo berichtenverkeer krijgen wij per organisatie en op voorzieningenniveau inzicht in het aantal cliënten in zorg, de wachttijd, de doorlooptijd en de reden van beëindiging van zorg.

Daarnaast zijn er bronnen van de instellingen zelf, zoals jaarverslagen, eigen cliëntervaringsonderzoeken, klachten in omvang, aard en afhandeling. Ook kunnen wij voor een deel van de instellingen voor de Wmo, voor zover zij (ook) vallen onder de Zvw en Wlz, kennis nemen van de rapporten van de inspecties. Verder publiceert het CBS gegevens over de instellingen.

Door onze invulling van het inhoudelijk gedreven accounthouderschap, waarbij wij met (grote) organisaties minimaal een keer per kwartaal gesprekken voeren, krijgen wij naast bovenstaande bronnen, ook informatie over hun werkwijze, de kwaliteit en innovatie. Dit beeld wordt verrijkt door het ophalen van waardering van verwijzers, samenwerkingspartners en inspecties.

Helaas kan het voorkomen dat organisaties ons teleurstellen en niet de kwaliteit leveren die wij voor onze inwoners beogen. Aangezien er altijd cliënten en professionals betrokken zijn, vraagt dit een zorgvuldig traject waarin organisaties worden aangesproken en de kans krijgen de nodige acties te ondernemen om de kwaliteit op het gewenste niveau te brengen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, zal dit aanleiding zijn de overeenkomst te ontbinden.

Wij ontwikkelen daarop verder door:

➤ **Verrijken van het beeld van de organisaties**

- Systematisch ophalen van waardering over de organisaties bij verwijzers, samenwerkingspartners en inspecties en deze bespreken in de kwartaalgesprekken
- Ontwikkelen van een kader voor inkoop- en subsidietendertrajecten waarin criteria/voorwaarden zijn uitgewerkt waardoor zorg wordt gecontracteerd die aansluit bij de leidende principes en passend is in het stelsel

➤ **Passende financieringsmodellen, die**

- Organisaties de juiste prikkels geven om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor de inrichting van kwalitatief goede en passende zorg
- Maatwerk voor de cliënt of (wijk)inwoners mogelijk maken
- Handvatten bieden voor bepalen van de hoogte van het budget

## De professionals

*hoe ondersteunen we de inzet van hoogwaardige professionals, en hun leerproces tot responsieve professional*

Ruimte voor professioneel handelen is als één van onze leidende principes. Van de professional verwachten dat die in overleg met de cliënt, doet wat er nodig is en daar zijn eigen professionele afweging in maakt. Voor de Wmo gaan wij er hierbij van uit dat de professional volgens de waarden voor cliëntregie (zie bijlage 1) handelt waarbij de regie voor cliënten merkbaar is in de ondersteuning: gelijkwaardigheid, autonomie, aandacht & betrokkenheid en vertrouwen geven & betrouwbaar zijn.

In de Wmo is opgenomen dat de professional de zorg verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Daarbij hebben wij in de leveringsvoorwaarden vastgelegd dat de professional moet voldoen aan de kwaliteitseisen die zijn vastgelegd in de wetten die op de organisatie van toepassing zijn.

Het generalistisch werken van de buurtteammedewerkers wordt verder doorontwikkeld en indien daarvoor gewenst wordt specialistische kennis aan de buurtteammedewerkers overgedragen..

Beschikbare kennis worden o.a. gedeeld via diners pensants, themabijeenkomsten en de Academische Werkplaats en het Kennisnetwerk Utrecht Stad en nieuwsbrieven.

Op wijkniveau organiseren wij sociale wijktafels om professionals en deelnemers vanuit de verschillende organisaties en domeinen elkaar beter te leren kennen en met elkaar te spreken over de problematiek en behoeften in de wijk.

Wij ontwikkelen verder door:

- Te leren van het interactief (electronisch) platform dat beschikbare kennis makkelijk toegankelijk te maken (ASK)
- Het opzetten van een Professionals Ervarings Onderzoek (PEO) om te onderzoeken hoe de professional de ruimte ervaart om te handelen naar eigen professional inzicht
- In de leveringsafspraken met de organisaties afspraken op te nemen over het opleidingsplan, reflectie en intervisie in de dagelijkse praktijk, als stimulans om continu te blijven werken aan ontwikkeling van kwaliteit en werkwijzen die aansluiten bij onze leidende principes. In de kwartaalgesprekken worden deze afspraken gemonitord.
- Kennisinstellingen en opleidingen (via de Werkplaats en KUS) te stimuleren om (toekomstige) professionals beter toe te rusten op het werken in een getransformeerde uitvoeringspraktijk

## Gemeente als lerende organisatie

*hoe zorgen wij ervoor dat wij zelf steeds blijven reflecteren op onze visie, rol en handelen richting onze partners in de stad.*

Met de transitie is geïnvesteerd in een nieuwe invulling van de rol van de beleidsambtenaar. Hiervoor zijn programma's ontwikkeld als de Urban Professional en het Opdrachtgeverschap. Door het voeren van kwartaalgesprekken en het afleggen van werkbezoeken worden onze professionals gevoed door de praktijk.

Om de rol als opdrachtgever goed te kunnen vervullen is de datagedreven sturing opgezet, en wordt er veel informatie beschikbaar gesteld vanuit verschillende bronnen als de iWmo, de Vmu, de (kwartaal)rapportages van de buurtteams, klachtenregistraties, wachtlijstregistraties voor MO/BW, resultaten van inwonersenquêtes en cliëntervaringsonderzoeken. Veel van deze informatie is op wijk- en buurtniveau beschikbaar.

De cijfers helpen ons om de beweging in kaart te brengen, maar moeten wel verrijkt worden met duiding in de vorm van uitwisseling van ervaringen en verhalen met betrokken partijen. Sturen en verantwoorden gaat dan niet alleen om het afvinken van indicatoren, maar juist om het realiseren van de opgaven binnen daarvoor afgesproken kaders. Met het sturingsmodel Simons (zie toelichting blz 3 en 4) zoeken wij een juiste balans binnen deze onderdelen. Deze manier van sturen en verantwoorden gaat uit van de bedoeling en doen wat nodig is.

Wij hebben onze rol als opdrachtgever en partner van de buurtteamorganisatie laten toetsen door een visitatiecommissie. Deze heeft in haar rapport [Een positief verhaal](#) ook aanbevelingen gedaan voor de verdere ontwikkeling van het Utrechts Model.

Wij ontwikkelen verder door:

- Een nieuwsgierig lerende houding te ontwikkelen naar wat er in de stad gebeurt en leeft, en hoe dat onze beleidskeuzes kan voeden, onder andere door:
  - Implementeren van het gebruik van beschikbare informatie voor de beleidsontwikkeling en beleidskeuzes.
  - Integraal kijken naar de informatie door hierover in gesprek te gaan met kenniskringen samen met de stakeholders.
- Doorontwikkelen van het accounthouderschap, ook voor subsidierelaties
- Bewuster invullen van het model Simons en kijken naar de onderlinge verbanden tussen de vier kwadranten, en dit ook implementeren in de invulling van het accounthouderschap.
- Ontwikkelen van gespreksvoering : hoe voer je het goede gesprek en hoe kan je de beschikbare informatie duiden en gebruiken in het gesprek
- Laten uitvoeren van visitaties

## 4 Toezicht Wmo

Krachtens de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het toezicht op de Wmo. De wijze waarop gemeenten het toezicht invullen laat de wetgever grotendeels vrij.

Onder toezicht wordt verstaan het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of een zaak voldoet aan de gestelde eisen, het zich vormen van een oordeel daarover (in licht van de geldende eisen) en het zo nodig interveniëren naar aanleiding daarvan. Gemeenten moeten het toezicht zelf inrichten en kan deze afstemmen op de lokale situatie. Wel legt de Wmo de gemeente de plicht op een toezichthouder aan te wijzen die fungeert als meldpunt voor calamiteiten en incidenten. Het toezicht op de kwaliteit en het toezicht op basis van incidenten kunnen niet los van elkaar worden gezien.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- thematisch toezicht
- risicogericht toezicht
- melding en afhandeling van calamiteiten

Utrecht werkt vanuit leidende principes en heeft ook een het Utrechts sturingsmodel dat daar bij aansluit. Toezicht op de kwaliteit van de geboden zorg is in Utrecht daarom onderdeel van het accounthouder- of opdrachtgeverschap. In de praktijk dit alle zorgaanbieders een vast aanspreekpunt hebben die onder meer kwartaalgesprekken met hen voert over de geleverde kwaliteit en gedurende het jaar de gemaakte afspraken monitort.

Het thematisch en risicogericht onderzoek wordt uitgevoerd of laten wij uitvoeren naar aanleiding van signalen en ervaringen in de praktijk, ontwikkelopdrachten of pilots, klachten en de incidenten en calamiteiten. Voorbeelden van thematisch onderzoek zijn de onderzoeken die worden gedaan door het team Meetellen of de Academie van de Stad, visitaties. Voorbeeld van risico-gestuurd onderzoek zijn de onderzoeken naar oneigenlijk gebruik. De instrumenten die wij hiervoor kunnen inzetten, zijn beschreven in voorgaande hoofdstukken.

De functie van gemeentelijk Wmo-toezichthouder na een calamiteit of incident is er

als eerste voor om te beoordelen of de burger, in het kader van de WMO, de benodigde zorg en ondersteuning heeft gekregen en of deze voldoende passend is geweest. De toezichthouder kan hiervoor de nodige expertise en ondersteuning inroepen. Minstens zo belangrijk is dat het Wmo-toezicht ingezet wordt om te leren van incidenten en calamiteiten en wanneer nodig het beleid te verbeteren.

Landelijk wordt gewerkt aan een nieuwe visie op integraal toezicht in het sociaal domein. Dit traject komt voort vanuit de behoefte van gemeenten en rijkstoezicht om te bezien (los van de huidige rollen, posities en verantwoordelijkheden) hoe het toezicht in het sociaal domein de meeste meerwaarde kan bieden aan een lerend stelsel dat integrale en kwalitatief goede uitvoering bevordert. Van belang is om uit te gaan van de behoefte van de inwoner/cliënten en niet vanuit een bepaald wettelijk kader.



## Bijlage 1: Waarden cliëntregie

Het ervaren van eigen regie van cliënten op hun leven en ondersteuning is voor de gemeente Utrecht een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en effectiviteit van de zorg. Om te zorgen dat hiervoor een gedeeld referentiekader is en een gemeenschappelijke taal zijn met alle input van cliënten, mantelzorgers en professionals vier waarden beschreven. Deze waarden zijn geconcretiseerd in een uitwerking en gedrag waaraan de regie voor cliënten merkbaar is in de ondersteuning: gelijkwaardigheid, autonomie, aandacht & betrokkenheid en vertrouwen geven & betrouwbaar zijn.

WAARDEN	BESCHRIJVING
<b>Gelijkwaardigheid</b>	<p>Kern van het werken vanuit zelfregie is dat de professional naast de persoon staat en hem/haar primair ziet als mens met wensen, verlangens, beperkingen en behoeften; met focus op kracht en acceptatie van kwetsbaarheid. De professional ondersteunt de cliënt in zijn of haar wensen/plannen en het ontdekken van wat haalbare stappen zijn op weg hiernaar toe. Ondersteunen bij zelfreflectie is dan ook een kernkwaliteit die van professionals gevraagd wordt. Waar behulpzaam kan de professional wederkerigheid in de relatie brengen door dingen uit het eigen leven te delen (professionele nabijheid en 'van mens tot mens werken').</p> <p>De (organisatie van de) professional zorgt voor adequate informatievoorziening voor cliënten en hun naasten (individueel of collectief) en legt afspraken over de ondersteuning vast. De organisatie betreft cliënten en hun naasten (individueel of collectief) bij visie- en besluitvorming. Inzet van ervaringswerkers kan hierbij meerwaarde hebben, omdat zij vaak makkelijker de verbinding met zowel de cliënt (invoelen) als professionals (meedenken) kunnen maken.</p>
<b>Autonomie</b>	<p>De professional werkt met de autonomie van de inwoner als startpunt en zoekt voortdurend naar de juiste balans tussen overnemen als het even moet en overlaten als het weer kan. Wat helpt deze persoon in deze situatie op dit moment verder. Als de regie toch vanwege veiligheid overgenomen moet worden, is dit tijdelijk en wordt steeds met de cliënt gekeken wat hij/zij nodig heeft om zo spoedig mogelijk weer zelf de regie te kunnen nemen. Met hulpmiddelen als een signaleringsplan of crisiskaart kunnen cliënt en begeleider hier invulling aan geven. Zelfregie gaat over grip op je leven, niet (alleen) over de zorg en ondersteuning. Om regie te kunnen houden, moeten zorg en ondersteuning aansluiten op</p>

	<p>de mogelijkheden en het leefritme van de inwoner en niet andersom. Voor professionals en naasten van de cliënt betekent dit vaak het aanpassen van tempo en het loslaten van het eigen referentiekader. Dit vraagt ook dat je het gesprek met de cliënt en zijn/haar naasten aangaat over risico's van bepaalde keuzes (welke risico's zijn acceptabel). Daarbij is het belangrijk om de mens te zien in zijn (sociale) omgeving. De professional is bewust van de interacties met het netwerk en hoe dit in positieve zin kan worden aangewend. Als meerdere zorgverleners bij de cliënt betrokken zijn, spreken cliënt en professional af wie op welke manier zorgt voor afstemming tussen zorgverleners.</p> <p>De (organisatie van de) professional zorgt voor adequate informatievoorziening voor cliënten en hun naasten (individueel of collectief) en legt afspraken over de ondersteuning vast. De organisatie betreft cliënten en hun naasten (individueel of collectief) bij visie- en besluitvorming. Inzet van ervaringswerkers kan hierbij meerwaarde hebben, omdat zij vaak makkelijker de verbinding met zowel de cliënt (invoelen) als professionals (meedenken) kunnen maken.</p>
<p><b>Aandacht en betrokkenheid</b></p>	<p>De professional neemt de tijd om de persoon en zijn verhaal te leren kennen en is gericht op wat voor deze cliënt betekenis heeft en zijn leven zin geeft. Daarbij heeft de professional oog voor het netwerk en voor mogelijkheden/voorzieningen in de samenleving waar de cliënt een plek kan vinden (werk en andere vormen van maatschappelijke participatie). De professional toont interesse in de mens en luistert zonder oordeel. Een 'klik' tussen cliënt en professional is belangrijk. Continuïteit in de persoon van de zorgverlener (bekende, vertrouwde gezichten) helpen bij het opbouwen van een goede samenwerkingsrelatie. Wanneer het toch niet goed werkt tussen cliënt en professional dan is dit bespreekbaar. De professional staat ervoor open wanneer een cliënt een andere begeleider wil.</p>
<p><b>Vertrouwen geven en betrouwbaar zijn</b></p>	<p>Zelfregie vraagt van professionals om niet direct te gaan oplossen voor de ander, maar diegene het vertrouwen te geven dat hij het zelf kan. Tegelijkertijd moet de cliënt kunnen terugvallen op de professional en er op kunnen vertrouwen dat die op dat moment beschikbaar is. Dit kan bij een deel van de cliënten ook via moderne media of andere technologische oplossingen.</p> <p>Professionals hebben speelruimte om vanuit vakmanschap te</p>

	<p>doen wat goed is voor deze persoon. Dit betekent zo min mogelijk protocollen, breed geformuleerde taken en verantwoordelijkheden, niet dichtregelen maar ook, in goed overleg met de cliënt en eventueel mantelzorgers, risico's toelaten. Betrouwbaar zijn betekent ook transparant zijn, bijvoorbeeld over de regels en kaders waar je je als professional aan moet houden. Als de cliënt hiervan op de hoogte is, zijn grenzen makkelijker te accepteren.</p>
--	---