

## Factsheet: HKZ-eisen die vaak dubbel bevraagd worden bij zorginkoop

Er zijn zoveel wetten en regelingen van toepassing, dat je al gauw door de bomen het bos niet meer ziet. Op verzoek van gemeenten en aanbieders is het Ketenbureau een zoektocht gestart naar de mogelijkheden om duurzaam kwalitatief goede zorg te contracteren zonder een oerwoud van voorwaarden. Op 16 februari 2023 organiseerde het Regioteam Opdrachtgeverschap & Opdrachtnemerschap van het Ketenbureau i-Sociaal Domein en HKZ/NEN een goed bezocht Webinar rond Kwaliteitseisen binnen de Jeugdwet en Wmo.

Als een volgende stap is deze factsheet ontwikkeld die zichtbaar maakt welke thema's rondom kwaliteit altijd onderdeel zijn van HKZ-normen en dus niet meer gevraagd hoeven te worden door gemeenten. Hiermee wil HKZ bijdragen aan *administratieve lastenvermindering* en *voorkomen dat een zorgaanbieder dubbel bevraagd wordt zaken aan te tonen*.

De volgende thema's staan centraal bij HKZ en zijn altijd onderdeel van HKZ-normen:

- Bevoegd- en bekwaamheden/Diploma check/Registratie BIG SJK check/VOG check
- Klachtenprocedure
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Medezeggenschap
- Melden incidenten/calamiteiten
- Zorg-/ondersteuningsplan
- Meten/analyseren/verbeteren
- Risico's en kansen
- Missie/visie
- Inkoop/uitbesteding
- Informatievoorziening

In bijgevoegde tabel zijn concrete voorbeelden gegeven hoe bovenstaande thema's zijn uitgewerkt in HKZ-eisen. Deze lijst is niet uitputtend. Twijfelt u of een thema wellicht al onderdeel is van HKZ? Neem contact met ons op, wij helpen u graag verder ([info@hkz.nl](mailto:info@hkz.nl) / 015 – 2690 318).

## HKZ-thema

### Bevoegd en bekwaamheden

Een zorgaanbieder stelt vast – op basis van de betreffende context, (zorg)behoefte van de doelgroep, verwachtingen en behoefte belanghebbenden - welke behoefte er is aan deskundig personeel. Dit geldt zowel voor het aantal als voor de vereiste kennis, vaardigheden en kwalificaties.

### Klachtenprocedure

Klachten zijn belangrijke signalen over zaken die voor verbetering vatbaar zijn. Een goede klachtenprocedure is daarom van belang. Door te leren van klachten verbetert de zorg- en dienstverlening.

### Cliënttevredenheidsonderzoek

Cliënten zijn een goede informatiebron voor inzicht in mogelijke verbeteringen van de organisatie. Daarom is het van belang om regelmatig ervaringen van cliënten te verzamelen. In de sector kunnen afspraken gemaakt zijn over de manier waarop een onderzoek moet plaatsvinden, zoals relevante kwaliteitskaders of inkoopvoorwaarden.

## Hoe getoetst?

Toetsing vindt bijvoorbeeld plaats door onderzoek in personeelsdossiers en interviews met (HR) medewerkers.

Gecontroleerd wordt bijvoorbeeld of een klachtenfunctionaris en geschillen / klachtencommissie aanwezig is en of de klachtenprocedure op de website van de organisatie of via andere communicatiemiddelen beschikbaar is.

Indien van toepassing worden één of meer klachten nagegaan qua afhandeling. Daarnaast wordt bijvoorbeeld nagegaan of medewerkers bekend zijn met de klachtenprocedure.

De planning en uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden bijvoorbeeld beoordeeld en er wordt gecontroleerd op verbeteringen naar aanleiding van de uitkomsten.

### Voorbeeld eisen uit HKZ-norm ZZP'ers in Zorg en Welzijn

De zorgverlener voldoet aan de vereiste kwalificaties en registraties.

De zorgverlener voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving en aan de kwaliteitseisen van relevante beroepsgroepen en brancheorganisaties, inclusief professionele standaarden.

### Voorbeeld eisen uit HKZ-norm Zorg en Welzijn

Zorg ervoor dat cliënten en medewerkers signalen en klachten laagdrempelig kunnen melden.

Gebruik binnen de organisatie een procedure voor veilig melden voor het melden van (bijna-)fouten, incidenten en calamiteiten.

Bescherm als organisatie bij gemaakte fouten de privacy van de melder.

### Voorbeeld eisen uit HKZ-norm VV&T

De organisatie meet minimaal eens in de drie jaar de ervaringen van cliënten met de uitvoering van de zorg. Dat doet de organisatie volgens het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. Daarbij wordt beoordeeld in welke mate de organisatie voldoet aan de behoeften en verwachtingen van cliënten.

## **Medezeggenschap**

Het is belangrijk dat cliënten en hun belangenbehartigers invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de geleverde zorg- en dienstverlening.

## **Melden incidenten/calamiteiten**

Een organisatie moet afspraken maken over de acties na (bijna-) incidenten, calamiteiten en klachten. Bij een calamiteit is de schade dusdanig dat deze gemeld moet worden bij het relevante inspectieorgaan. Bij incidenten met geen of kleine gevolgen zullen (verbeter)maatregelen voorkomen dat medewerkers of cliënten in het vervolg deze incidenten ervaren.

## **Zorg-/ondersteuningsplan**

Een zorg- en/of ondersteuningsplan draagt bij aan duidelijkheid, consistentie en continuïteit van de zorg- en dienstverlening, zowel voor de cliënt als de medewerker.

Afspraken over medezeggenschap worden bijvoorbeeld gecheckt bij het management. Zo mogelijk wordt er gesproken met cliënt(en)vertegenwoordiger of belangenbehartigers.

Het contact met de relevante inspectie wordt bijvoorbeeld gecontroleerd. Evenals de procedure bij incidenten en calamiteiten en de bekendheid hiervan bij medewerkers. Indien incidenten hebben plaatsgevonden wordt de afhandeling daarvan nagegaan.

Er wordt altijd een steekproef genomen uit een aantal cliëntendossiers. Er wordt beoordeeld of deze voldoen aan de gestelde eisen.

## **Voorbeeld eisen uit HKZ-norm Kleine Organisaties**

De organisatie heeft tenminste vastgesteld over welke relevante onderwerpen cliënten en of belangenbehartigers mogen meepraten.

De organisatie heeft geregeld dat cliënten en/of belangenbehartigers kunnen meepraten over de vastgestelde onderwerpen.

De organisatie moet ten minste aantoonbaar inspanning hebben geleverd om inspraak en medezeggenschap te regelen.

## **Voorbeeld eisen uit HKZ-norm ZZP'ers in Zorg en Welzijn**

Bewijs dat is vastgelegd hoe gehandeld wordt bij het voorkomen van calamiteiten bij eigen cliënten en/of cliënten van de instelling waar u in dienst bent.

## **Voorbeeld eisen uit HKZ-norm Zorg en Welzijn**

Leg de afspraken die met de cliënt over de behandeling/begeleiding/zorg- en/of dienstverlening zijn gemaakt, vast.

Zorg voor dossiervoering conform professionele standaarden en wet- en regelgeving.

Zorg ervoor dat de cliënt inzage kan hebben in zijn dossier en dat de afspraken hierover bekend zijn.

## Meten/analyseren/verbeteren

Meten, analyseren en verbeteringen aanbrengen is de kern van kwaliteitsmanagement.

Op alle eisen, inclusief afspraken die de organisatie zelf heeft gemaakt wordt steeds nagegaan of deze geïmplementeerd zijn, of ze geëvalueerd zijn of worden en hoe de uitkomsten van de evaluatie zo nodig hebben geleid tot bijstellingen.

## Risico's en kansen

Het is van belang dat een zorgaanbieder op basis van de uitkomsten van een risicoanalyse bepaalt of zij de risico's accepteert of beheerst door maatregelen te treffen. Bewustzijn van eventuele risico's en weloverwogen keuzes maken staan in dit thema centraal.

Voor de audit is de analyse van de organisatie van haar context en stakeholders en de daarmee samenhangende analyse van de kansen en risico's het uitgangspunt. Van de organisatie wordt gevraagd deze analyse stelselmatig uit te voeren. In sommige gevallen zijn ook specifieke risico's benoemd waar de organisatie (of zzp'er) beleid op moet maken.

## Missie/visie

De missie is de bestaansreden van de organisatie en de visie geeft hier de (lange termijn) invulling aan. Een zorgaanbieder maakt de missie en visie concreet door het vaststellen van doelen.

Er wordt gekeken of de zorgaanbieder een missie en visie heeft en hoe de doorvertaling hiervan is in de organisatie.

### Voorbeeld eisen uit HKZ-norm Zorg en Welzijn

- Evalueer de doelen en de resultaten.
- Evalueer de uitkomsten van risico-inventarisaties en hoe hiermee wordt omgegaan.
- Evalueer de samenwerking met andere organisaties/netwerken/afdelingen/disciplines
- Evalueer signalen, klachten, fouten, incidenten en calamiteiten.

### Voorbeeld eisen uit HKZ-norm Zorg en Welzijn

Inventariseer en analyseer naast de risico's op organisatieniveau ook de risico's van de kritische processen van de behandeling/begeleiding/zorg- en dienstverlening en de kritische ondersteunende processen. Doe dit met een onderbouwde frequentie.

### Voorbeeld eisen uit HKZ-norm VV&T

De organisatie beschikt over een (meerjaren)beleid. Dit (meerjaren)beleid:

- a. bevat de missie en de (zorg)visie van de organisatie;
- b. bevat de eisen van de klanten en relevante stakeholders;
- c. is gebaseerd op de beoordeling van de organisatie met betrekking tot de in- en externe factoren.

## **Informatievoorziening**

Goede informatievoorziening aan de cliënt is van essentieel belang zodat deze weloverwogen keuzes kan maken voor en tijdens de zorg- en dienstverlening. De informatie dient afgestemd te zijn op de doelgroep, zowel in vorm als inhoud.

Met behulp van bijvoorbeeld interviews met medewerkers wordt bekeken op welke manier informatievoorziening plaatsvindt. Gecontroleerd wordt op website, folder, etcetera.

## **Inkoop/uitbesteding**

Centraal hier staat de inkoop/uitbesteding van diensten en producten die van belang zijn voor de zorg- en dienstverlening. Denk hierbij aan software, financiële dienstverlening, medische apparatuur, maar ook gereedschap voor het uitvoeren van agrarische activiteiten (zorgboerderij).

Beoordeeld wordt of sprake is van inkoop/uitbesteding. Er wordt gekeken welke afspraken hierover zijn vastgesteld door het bijvoorbeeld inzien van contracten/overeenkomsten en beoordeeld wordt of deze afspraken worden nageleefd.

## **Voorbeeld eisen uit HKZ-norm Kleine Organisaties**

De organisatie communiceert ten minste over:

1. de missie en visie van de organisatie;
2. de mogelijkheden van de zorg en ondersteuning die geboden wordt;
3. de bereikbaarheid en beschikbaarheid, wederzijdse rechten, plichten en verantwoordelijkheden (onder meer klachten- en privacyregeling);
4. de uitsluitingscriteria.

De informatie is afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt.

In overleg met de cliënt worden indien gewenst ook familieleden of anderen betrokken bij de Informatievoorziening.

## **Voorbeeld eisen uit HKZ-norm VV&T**

De organisatie stelt vast welke producten, diensten en (deel)processen kritiek zijn voor de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. De inkoop en/of uitbesteding hiervan moet beheerst plaatsvinden.

**Meer informatie/ contact**

[www.hkz.nl](http://www.hkz.nl)

[info@hkz.nl](mailto:info@hkz.nl)

015 – 2690 318

Op de hoogte blijven van HKZ nieuws volg ons op [LinkedIn](#)

