



A. Algemene eisen keurmerk Aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuning

De organisatie:

- is aangesloten bij Zorgthuisnl en toont actieve betrokkenheid binnen de branchevereniging;
Actieve betrokkenheid blijkt bijvoorbeeld uit lidmaatschap van bestuur, adviescommissies en/of werkgroepen, dan wel actieve betrokkenheid bij en/of deelname aan verschillende activiteiten van de branchevereniging
- levert aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuning;
- heeft (indien van toepassing) een WTZa-vergunning als zorgaanbieder en/of voor elke licentie- en franchisenemer;
- is in het bezit van een erkend kwaliteitscertificaat. In het geval van een licentie- en/of franchisegever werken de licentie- en/of franchisenemers conform de richtlijnen van het gekozen kwaliteitscertificaat.

De inhoudelijke eisen vanuit WTZa en kwaliteitscertificaat worden in beginsel niet getoetst. Het kan echter zo zijn dat:

- een organisatie niet Wtza-plichtig is of
- een Wtza-vergunning automatisch / van rechtswege is verleend of
- er gerede twijfel is aan de bewijsvoering of
- vanwege andere oorzaken (extra) steekproeven nodig blijken.

Tenminste in die gevallen kunnen inhoudelijke criteria op het gebied van bedrijfsvoering en administratie, kwaliteit en governance (voorkomende uit de WTZa en kwaliteitscertificaat), nader getoetst worden op aanwezigheid, volledigheid en kwaliteit.

Optioneel te toetsen:

Eisen aan bedrijfsvoering en administratie

- De organisatie staat juist gemeld in het Handelsregister.
- De organisatie die zorg biedt (of laat verlenen) staat gemeld op de website van Toetreding Zorgaanbieders.
- De organisatie registreert en declareert op de juiste manier de geleverde zorg.
- De organisatie communiceert naar de cliënt transparant over het tarief.
- De organisatie is verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid.

Eisen aan kwaliteit van zorg en welzijn

- Er is sprake van integrale zorg en ondersteuning.
- De ondersteuners zijn aantoonbaar geschikt en toegerust voor de uit te voeren handelingen die zijn afgesproken met de cliënt.



- De organisatie bewaakt de kwaliteit van zorg en ondersteuning met een kwaliteitssysteem.
- De organisatie heeft een laagdrempelige klachtenregeling conform de Wkkgz en is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.
- De persoonlijke veiligheid van cliënt en ondersteuner staan voorop en daarvoor heeft de organisatie passende, duidelijke, schriftelijke procedure voor het veilig melden en opvolgen van incidenten en calamiteiten.
- De organisatie heeft een meldcode voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De organisatie beschikt over een cliëntendossier.
- Er wordt samengewerkt met het informele netwerk van de cliënt.
- De mogelijkheid tot inspraak door cliënten is georganiseerd.
- De organisatie controleert tijdens de sollicitatieprocedure of het eerder functioneren van de sollicitant geen bezwaar vormt voor het verlenen van zorg en ondersteuning aan cliënten (vergewisplicht).

Eisen aan governance

- De zorgaanbieder beschikt over een Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen, tenzij de regelgeving de organisatie hiertoe niet verplicht. In het geval van licentie- en/of franchisegevers hebben de licentie- en/of franchisenemers een Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen of -in het geval van een eenmanszaak- een intern toezichthouder.
- De mogelijkheid tot het inbrengen van verbetervoorstellen door medewerkers is geregeld.