

## Werkgroep kwaliteitsborging dienstverlening Wmo 2015

Opdracht:

Formuleer de minimale kwaliteitseisen aan de dienstverlening Wmo 2015 en houd daarbij rekening met de volgende uitgangspunten:

- Kwaliteit is geen doel op zich maar een middel. Het doel is om een (lerende) omgeving te creëren voor kwalitatief hoogwaardige ondersteuning en tevreden cliënten. Concreet gaat het daarbij om;

- *Kritische review van prestatie-indicatoren en doel verantwoording;*

Dienstverleners moeten zich in het kader van rechtmatigheid en kwaliteit op allerlei indicatoren bij allerlei instanties verantwoorden. Veel zijn terecht. Er zitten echter ook dubbelingen in en indicatoren die niets toevoegen (c.q. niets zeggen over kwaliteit). De oproep is om vanuit de bestaande indicatoren / systemen te komen tot een afgeslankte kwaliteitstoets. Minder regels, meer efficiency en vertrouwen. Het doel van deze verantwoording is om (potentiële) Dienstverleners te toetsen aan de basisnorm van kwaliteit.

- *Klantgericht verbeteren;*

De wijze waarop een organisatie met vragen, klachten, signalen van cliënten omgaat is belangrijk. Niet alleen vanuit respect maar ook vanuit een continue leer- en verbeterproces. Hoe worden cliënten betrokken bij het beleid, de organisatie en de uitvoering van de dienstverlening en welke maatregelen treft de organisatie om de kwaliteit continue op peil te houden, te verbeteren en af te stemmen op de behoeften van de cliënt.

Idem voor samenwerking met andere stakeholders (medewerkers, ketenpartners).