

Kwaliteitsbeleid en jaarplan

Hoe UwSteun goede, veilige en cliëntgerichte ondersteuning borgt en verbetert

UwSteun B.V. · versie 1.0 2026

1. Wie wij zijn, missie en visie

UwSteun B.V. is een kleine zorgaanbieder in Zwolle en omgeving. Wij bieden huishoudelijke hulp en ambulante begeleiding aan huis, onder meer via de Wmo en het pgb, aan mensen die zo lang mogelijk zelfstandig thuis willen wonen. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit.

Missie: ondersteuning die past bij het leven van de cliënt en niet andersom. **Visie:** wij kijken naar wat iemand nog wel kan, versterken de eigen regie en zijn een kleine organisatie waar cliënten en medewerkers direct bij ons terecht kunnen. Kwaliteit is voor ons geen papier maar een dagelijkse gewoonte: wat we afspreken doen we, en wat niet goed gaat, bespreken we en verbeteren we.

Wij voldoen aan de Wkkgz, de Wmo 2015 en de eisen van de gemeenten in en rond Zwolle waar onze cliënten wonen. UwSteun heeft AGB-code 41554166.

2. De cliënt

Intake en start. Wij kijken bij de start niet alleen naar wat niet lukt, maar ook naar wat iemand kan, wil en nodig heeft. Samen leggen wij doelen en afspraken vast in het ondersteuningsplan in de Zorgmap. Wij controleren vooraf de indicatie en het pgb (zie onze algemene voorwaarden).

Informeel netwerk. Waar de cliënt dat wil en het netwerk dat aankan, betrekken wij familie, burens en vrienden. Wij vervangen mantelzorg niet zonder overleg en letten op de belasting van mantelzorgers.

Tevredenheid. Wij vragen cliënten twee keer per jaar kort hoe zij de ondersteuning ervaren en bespreken dat bij de evaluatie van het ondersteuningsplan. Uitkomsten en verbeteracties gaan in het jaarplan.

Bereikbaarheid en klachtenregeling. Bij de start maken wij afspraken met de cliënt over bereikbaarheid (contactpersoon, tijden en hoe wij berichten beantwoorden). De cliënt ontvangt de klachtenregeling en informatie over Klachtenportaal Zorg en de Geschillencommissie Zorg. Dit staat in de Zorgmap.

Continuïteit. Wij streven naar dezelfde zorghulp op dezelfde dag en tijd. Is de vaste zorghulp ziek of met verlof, dan biedt UwSteun tijdig een vervanger aan die vooraf een overdracht krijgt, of maakt een nieuwe afspraak.

3. Professionele ontwikkeling

Geschikte medewerkers. VOG bij aanvang (niet ouder dan 3 maanden) en elke 3 jaar vernieuwd, introductie, handboek, meldcode en gedragscode. Medewerkers krijgen alleen taken die bij hun opleiding en ervaring passen; voorbehouden of risicovolle handelingen doen wij niet.

Vakbekwaamheid en taal. Bij indiensttreding controleren wij diploma's, ervaring en referenties. Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift (minimaal niveau A2) en stemmen hun taalgebruik af op de cliënt.

Beroepscode. Medewerkers houden zich aan onze gedragscode veilige zorgrelatie en, waar van toepassing, aan de beroepscode van hun beroepsgroep.

Scholing. Elke medewerker krijgt een inwerkprogramma en minimaal jaarlijks een scholingsmoment, bijvoorbeeld over signaleren, veilig werken, privacy en meldcode. Scholing wordt vastgelegd.

Samen leren. Wij bespreken maandelijks casussen en leerpunten in een korte teambespreking of een één-op-één gesprek, en leren van klachten en incidenten.

Methodisch werken. De cliëntreis is vast: intake, ondersteuningsplan, uitvoering met bezoekverslag en welzijnschecklist, evaluatie, bijsturing. Zo werken wij volgens plan, doen, toetsen en bijsturen (PDCA).

Technologie. Wij gebruiken een elektronisch cliëntdossier en planning. Wij maken bij de start geen geluids- of beeldopnamen. Nieuwe technologie voeren wij pas in na een afweging van privacy en veiligheid.

4. Leren en verbeteren

Onderdeel	Wat doen wij?
Directiebeoordeling	De bestuurder beoordeelt het beleid jaarlijks aan de hand van klachten, incidenten, tevredenheid, verloop en verzuim en signalen uit de welzijnschecklists, en legt verbeteracties met eigenaar en datum vast.
Afwijkingen en incidenten	Elke afwijking of bijna-incident wordt dezelfde dag gemeld en geregistreerd volgens het incidenten- en calamiteitenprotocol. Calamiteiten melden wij bij de IGJ waar de wet dat vraagt. Wij bespreken meldingen en leren ervan.
Interne controle	Twee keer per jaar controleert de bestuurder steekproefsgewijs of dossiers (ondersteuningsplan, bezoeksverslagen, toestemmingen) op orde zijn en of afspraken worden nagekomen.
Klachten	Klachtenregeling. Wij sluiten aan bij Klachtenportaal Zorg, dat ons ondersteunt bij klachten volgens de Wkkgz en de Wmo, en bij de Geschillencommissie Zorg.
Cliëntmedezeggenschap	Regeling cliëntmedezeggenschap: wij vragen cliënten naar hun ervaring en betrekken hen bij wijzigingen in de dienstverlening.

5. Veilige ondersteuning

Veilige werkomgeving. Bij de start vult de zorghulp samen met de cliënt de veiligheidsinventarisatie in de Zorgmap in (werkhoudingen, materialen, risico's zoals valgevaar). Onveilig werk mag worden geweigerd.

Veilige zorgrelatie en huiselijk geweld. Gedragscode en meldcode; de aandachtsfunctionaris ondersteunt medewerkers en onderhoudt contact met Veilig Thuis.

Medicatie en handelingen. UwSteun ondersteunt en helpt de cliënt bij het innemen van medicatie: wij herinneren de cliënt eraan en reiken medicatie aan, voor zover de medewerker daarvoor is geïnstrueerd en de cliënt het zelf kan innemen, volgens afspraken met de cliënt, de huisarts of apotheek en het ondersteuningsplan. UwSteun dient zelf geen medicatie toe en voert geen voorbehouden of risicovolle handelingen uit. Bij vragen over medicatie verwijzen wij naar de huisarts of apotheek. Dit geldt ook voor onze medewerkers die persoonlijke verzorging bieden (HH2).

Wet zorg en dwang. UwSteun past geen onvrijwillige zorg toe. Bij vermoeden van onveilige situaties volgen wij de meldcode.

6. Samenwerken

Wij werken samen met de cliënt, het informele netwerk, de huisarts en wijkverpleging en de gemeenten in en rond Zwolle. Afstemming over gegevens gebeurt alleen met toestemming van de cliënt (Zorgmap onderdeel 9).

7. Randvoorwaarden

Governance. De bestuurder is verantwoordelijk voor beleid, kwaliteit en naleving. Taken worden bij afwezigheid overgenomen door een daarvoor aangewezen vervanger.

Wet- en regelgeving. Wij kennen en volgen de Wkkgz, de Wmo 2015 en de verordening maatschappelijke ondersteuning en het pgb-beleid van de gemeente waar de cliënt woont. UwSteun is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KVK 42176077) voor activiteiten die passen bij de ondersteuning die wij leveren.

Personeel. Wij werken met eigen medewerkers. UwSteun zet geen vrijwilligers of stagiairs in. Wijzig dit, dan passen wij dit beleid eerst aan en tellen zij mee voor de aansluiting bij Klachtenportaal Zorg.

Privacy en informatiebeveiliging. Privacyverklaring, verwerkersovereenkomsten, toegang per functie en beveiligde systemen. Wij bewaren dossiers 15 jaar na het einde van de ondersteuning.

Administratie. Wij voeren een deugdelijke administratie waarin inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.

Verzekering. UwSteun heeft een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

8. Jaarplan eerste jaar

Actie	Eigenaar	Wanneer	Bewijs
Ondersteuningsplan en Zorgmap in gebruik bij elke cliënt	Coördinator	Bij de start	Dossiercontrole
Welzijnschecklist na elk bezoek en wekelijkse review	Coördinator	Vanaf eerste bezoek	Weekoverzicht
Eerste tevredenheidsronde onder cliënten	Bestuurder	na 6 maanden	Samenvatting en acties
Verzekering, verwerkersovereenkomsten en Klachtenportaal Zorg rond	Bestuurder	2026	Polis en overeenkomsten
Scholing: meldcode, signaleren, privacy	Bestuurder	2026	Presentielijst
Jaarlijkse directiebeoordeling en herziening van dit plan	Bestuurder	jaarlijks	Bijgewerkt plan

Vastgesteld door de bestuurder in 2026. Herziening: jaarlijks.