



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Thuiszorg Aura BV,  
in Doetinchem op 2 maart 2021

Utrecht, juni 2021

2025068

## **Inhoud**

<b>1</b>	<b>Inleiding 3</b>
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3
1.2	Onderzoeksmethode 3
1.3	Aanleiding bezoek 3
1.4	Beschrijving organisatie 3
<b>2</b>	<b>Conclusie en vervolgacties 5</b>
2.1	Conclusie bezoek 5
2.2	Wat zijn de vervolgacties 5
2.2.1	De vervolgactie die de inspectie van Thuiszorg Aura verwacht 5
<b>3</b>	<b>Resultaten 6</b>
3.1	Thema 1 – de cliënt 6
3.2	Thema 2 – Afgestemde zorg 7
3.3	Thema 3 – Veiligheid 8
3.4	Thema 4 – indicatie en herindicatie 8
3.5	Thema 5 – kwaliteit en personeel 9
3.6	Thema 6 – COVID-19 10
<b>Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 11</b>	

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 2 maart 2021 een aangekondigd bezoek gebracht aan Thuiszorg Aura BV (hierna: Thuiszorg Aura) te Doetinchem. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Thuiszorg Aura (als beginnende of kleine organisatie in de zorg thuis) de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke verbeteringen zij van Thuiszorg Aura verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

### 1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg heeft georganiseerd, zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders.

### 1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie een toetsingskader 'Toezicht op de Zorg Thuis – Start'.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. De cliënt
2. Afgestemde zorg
3. Veiligheid
4. Indicatie en herindicatie
5. Kwaliteit en personeel
6. COVID-19

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met bestuurder
- Inzage in cliëntdossiers en documenten
- Gesprekken met zorgverleners (op 2 maart 2021 en op 12 maart 2021)
- Een afsluitend gesprek met de bestuurder

### 1.3 Aanleiding bezoek

Om te beoordelen of Thuiszorg Aura aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg voldoet, stuurde de inspectie een vragenlijst. De inspectie vroeg de zorgaanbieder deze in te vullen en bijbehorende (beleids-)documenten toe te sturen. Op basis van de toegezonden informatie wil de inspectie in de praktijk toetsen hoe Thuiszorg Aura zorg levert. Daarom bezocht de inspectie Thuiszorg Aura.

### 1.4 Beschrijving organisatie

Thuiszorg Aura is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81496028. Thuiszorg Aura heeft een bestuurder, een raad van toezicht en een raad van commissarissen. Deze bestaan beide uit twee leden.

Thuiszorg Aura is gestart met de daadwerkelijke zorg aan cliënten in mei 2019.

Thuiszorg Aura is een thuiszorgorganisatie en heeft de regio achterhoek als werkgebied. De zorgaanbieder werkt als onderaannemer voor een andere zorgaanbieder vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

Thuiszorg Aura richt zich op cliënten met een multiculturele achtergrond.

### *Zorgaanbod*

De zorgaanbieder levert persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding aan 42 cliënten met psychogeriatrische en verstandelijke problematiek. Hiervan hebben twee cliënten een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz)<sup>1</sup>. Deze cliënten hebben een zorgprofiel met een zorgzwaartepakket VV5. Alle cliënten ontvangen zorg vanuit de Wmo. Het inspectiebezoek richt zich op de zorgverlening aan de cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wlz.

### *Financiering*

De organisatie heeft een WTZi-toelating voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. De zorg wordt gefinancierd door persoonsgebonden budget (pgb). Thuiszorg Aura heeft geen contract met een zorgkantoor voor Zorg in Natura en heeft geen contract met de gemeente(n) voor de Wmo.

### *Personeel*

De dagelijkse zorg wordt verleend door twee zorgverleners; één verzorgende niveau 3 en één helpende niveau 2. Twee verpleegkundigen voeren op zzp basis de verpleegtechnische handelingen uit. De bestuurder stuurt de organisatie en de zorgverlening aan.

### *Ontwikkelingen organisatie*

Thuiszorg Aura is sinds januari 2021 een besloten vennootschap. Thuiszorg Aura wil in de toekomst meer cliënten aannemen met een financiering vanuit de Wlz. Daarnaast wil de zorgaanbieder zorg gaan verlenen vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Thuiszorg Aura wil langzaam uitbreiden met ongeveer tien cliënten per jaar en wil regionaal de zorg blijven verlenen. In de toekomst hoopt Thuiszorg Aura contracten met zorgkantoren en zorgverzekeraars af te sluiten. Thuiszorg Aura is bezig om HKZ-gecertificeerd te worden.

### *COVID-19*

Ten tijde van het inspectiebezoek zijn er geen cliënten en zorgverleners met een COVID-19 besmetting. De bestuurder geeft aan dat Thuiszorg Aura niet gespecialiseerd is in het verlenen van zorg aan cliënten met een COVID-19 besmetting. Wanneer een cliënt besmet raakt wordt deze doorverwezen naar een andere zorgaanbieder, bijvoorbeeld het zorghotel in de regio. Bij vermoedens van een COVID-19 besmetting bij een zorgverlener test Thuiszorg Aura niet zelf maar maakt gebruik van de sneltest mogelijkheid van de GGD.

---

<sup>1</sup> Tijdens het gesprek met een zorgverlener op 12 maart 2021 kreeg de inspectie te horen dat één cliënt overleden is.  
Pagina 4 van 11

## 2 Conclusie en vervolgacties

### 2.1 Conclusie bezoek

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij Thuiszorg Aura beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 3. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

De inspectie trof een organisatie aan die zichtbaar inspanningen levert om goede en persoonlijke zorg te leveren aan cliënten. Thuiszorg Aura is nog volop in ontwikkeling voor het leveren van persoonlijke verzorging en verpleging. De inspectie ziet dat Thuiszorg Aura goed op weg is om te voldoen aan de randvoorwaarden voor het leveren van goede en veilige zorg. De inspectie zag tijdens het bezoek dat Thuiszorg Aura zich open en lerend opstelt.

Aan de andere kant ziet de inspectie het leren en verbeteren naar aanleiding van incidentmeldingen als een aandachtspunt. Informatie die nodig is om te sturen op de kwaliteit en veiligheid ontbreekt. De inspectie constateert verder dat het navolgbaar samenwerken tussen zorgverleners onderling extra aandacht vraagt. De inspectie concludeert dat het bestuur hier een onvoldoende sturende rol in heeft.

De inspectie constateert dat Thuiszorg Aura (grotendeels) voldoet aan zeven van de negen getoetste normen; twee normen voldoen (grotendeels) nog niet. De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen dat Thuiszorg Aura de verbeterpunten uit dit rapport actief zal oppakken.

### 2.2 Wat zijn de vervolgacties

In deze paragraaf staat wat de inspectie van Thuiszorg Aura verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

#### 2.2.1 *De vervolgactie die de inspectie van Thuiszorg Aura verwacht*

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg nog niet voldoen aan de normen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder de voorwaarden voor goede en veilige zorg verder op orde brengt en dat Thuiszorg Aura blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

Dit betekent dat de inspectie Thuiszorg Aura voorlopig niet opnieuw bezoekt. Maar als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

## 3 Resultaten

Dit hoofdstuk geeft per thema de beoordeling van de normen. Het oordeel geeft aan in welke mate Thuiszorg Aura voldoet aan de betreffende norm.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm positieve punten.
- Groen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm deels negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet getoetst**.

### 3.1 Thema 1 – de cliënt

#### Norm 1.1

De wijkverpleging legt de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura** aan deze norm.

In de zorgdossiers leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte van de cliënt. De inspectie ziet ook een beschrijving van wat er in het dagelijks leven belangrijk is voor de cliënt. Zo leest de inspectie in het zorgplan dat een cliënt ondersteuning ontvangt bij het wassen, aankleden en insmeren met zalf. Ook leest de inspectie in het zorgdossier informatie over de achtergrond en het sociaal netwerk van de cliënt. De inspectie heeft op navraag meerdere zorgrapportages ontvangen en ziet dat deze rapportages aansluiten bij de vastgelegde zorgbehoefte.

Verder vertelt de bestuurder dat er bij de intake aandacht is voor de veiligheid van de woonomgeving van de cliënt. De inspectie hoort bijvoorbeeld dat er aandacht is voor valgevaar. Ook vergroot de wijkverpleging de bewustwording bij de familie, die in huis woont bij de cliënten, ten aanzien van een veilige woonomgeving. Daarnaast vertelt de bestuurder dat er geluisterd wordt naar wensen van de cliënt. Zo heeft een vrouwelijke cliënt een voorkeur voor een vrouwelijke zorgverlener en een mannelijke cliënt een voorkeur voor een mannelijke zorgverlener. Deze wens van de cliënt leest de inspectie ook terug in het zorgdossier.

#### Norm 1.2

De cliënt heeft inzage in het zorgdossier en inspraak in het zorgplan.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura** aan deze norm.

De bestuurder vertelt de inspectie dat zij het zorgplan afstemt met cliënten en/of de wettelijk vertegenwoordiger/familie. De wettelijk vertegenwoordiger/familie ondertekent het zorgplan.

Gesprekspartners geven aan dat de cliënt de zorgdossiers kan raadplegen op elk moment. Bij cliënten thuis ligt een zorgmap met daarin onder andere het zorgplan en de gemaakte afspraken. Zorgverleners schrijven rapportages digitaal, deze zijn in te zien voor de cliënt of familie op aanvraag.

### 3.2 Thema 2 – Afgestemde zorg

#### Norm 2.1

De wijkverpleging stemt de zorg af met de betrokken zorgverleners van de wijkverpleging.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura grotendeels niet** aan deze norm.

Een zorgverlener vertelt dat de verpleegkundigen de zorg onderling afstemmen maar niet met de andere zorgverleners van de wijkverpleging. Daartegenover staat dat de andere zorgverleners van de wijkverpleging de zorg onderling afstemmen volgens de bestuurder en een zorgverlener. Dit doen zij via telefonisch contact, het schrijven van rapportages in het zorgdossier en met behulp van een veilige samenwerkingsapp. Verder hoort de inspectie van gesprekspartners dat zorgverleners afstemmen met de huishoudelijke hulpverlener bij de cliënt thuis.

Gesprekspartners vertellen dat er één keer per maand een werkoverleg is over de cliënten. De bestuurder en verpleegkundigen sluiten hier echter niet altijd aan bij het werkoverleg aan.

De inspectie ziet dat de cliëntdossiers actueel zijn en leest dat de wijkverpleging dagelijks rapporteert op de gemaakte zorgafspraken. Een verpleegkundige vertelt dat zij de verpleegtechnische handelingen rapporteert op een katheterkaart maar verder niet rapporteert. De inspectie ziet dat het zorgplan niet ouder is dan 1 jaar.

#### Norm 2.2

De wijkverpleging werkt waar nodig samen met andere zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura** aan deze norm.

Gesprekspartners vertellen de inspectie dat de huisarts van cliënten betrokken is. Wanneer het nodig is zoekt de bestuurder afstemming met de huisarts. Dit gaat altijd in overleg met de cliënt/familie. Zo vertelt de bestuurder dat de huisarts is benaderd voor het maken van een afspraak voor een huisbezoek. De bestuurder vertelt verder, dat in het verleden een psycholoog betrokken is geweest bij de zorg voor de cliënten in zorg. De inspectie hoort dat het ook vanuit de samenwerking met de Wmo hoofdaannemer mogelijk is om een psycholoog in te zetten indien nodig.

In het zorgdossier ziet de inspectie de gegevens van de huisarts en apotheker staan. De inspectie leest ook in het zorgdossier dat de huisarts Thuiszorg Aura informeert over de medicatie van een cliënt.

### 3.3 Thema 3 – Veiligheid

#### Norm 3.1

De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura grotendeels** aan de norm.

Ten tijde van het bezoek is er geen sprake van (gedeeltelijke) overname van medicatie. De bestuurder geeft aan dat afspraken over het medicatieproces zijn opgenomen in het medicatieprotocol. Na opvraag van het medicatieprotocol heeft de inspectie het Vilans protocol 'Toedienen van medicijnen' ontvangen. De inspectie leest in het protocol niet terug dat Thuiszorg Aura dit heeft aangepast aan de situatie die binnen de eigen organisatie geldt.

Een zorgverlener vertelt dat hij niet bekwaam is voor medicatiezorg en dat andere (bekwame) zorgverleners deze zorg uitvoeren.

#### Norm 3.2

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura grotendeels** aan de norm.

De wijkverpleging vertelt de inspectie dat zij de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling' kennen. De bestuurder vertelt daarnaast dat de meldcode is opgenomen in het zorgdossier en is besproken in het werkoverleg. De inspectie ziet dat de meldcode is opgenomen in het zorgdossier.

De bestuurder vertelt verder dat de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' beschikbaar is voor medewerkers en ook is besproken in het werkoverleg. Echter geven zorgverleners aan deze leidraad niet te kennen.

#### Norm 3.3

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige zorg zorgvuldig en veilig uit.

Deze norm is **niet getoetst**.

Ten tijde van het bezoek is geen sprake van onvrijwillige zorg. De bestuurder geeft aan dat vanuit Thuiszorg Aura op dit moment geen onvrijwillige zorg verleend kan worden vanwege het ontbreken van expertise op dit gebied. De inspectie ziet dat onvrijwillige zorg is opgenomen in de exclusiecriteria van Thuiszorg Aura. De bestuurder geeft aan dat wanneer onvrijwillige zorg nodig is voor een cliënt in zorg, samen met de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger naar een passende oplossing wordt gezocht. Een zorgverlener geeft aan dat zij bekend is met onvrijwillige zorg en dit kan herkennen.

### 3.4 Thema 4 – indicatie en herindicatie

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

#### Norm 4.1 <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) verzorgt de indicatie bij deze cliëntengroep. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgplan ligt bij een verzorgende van minimaal niveau drie.



De wijkverpleegkundige stelt de (her-)indicatie en vertaalt deze indicatie naar een individueel zorgplan.

Deze norm is **niet getoetst**.

Thuiszorg Aura levert ten tijde van het bezoek geen zorg vanuit de Zvw.

### 3.5

#### **Thema 5 – kwaliteit en personeel**

De organisatie streeft op kwalitatief goede zorg.

##### Norm 5.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de bestuurder dat Thuiszorg Aura kwaliteitsgegevens verzamelt en gebruikt voor het evalueren van de zorg. Zo vertelt de bestuurder dat zij cliënttevredenheid mondeling evalueert met cliënten/familie. Er is nog geen formele werkwijze op papier uitgewerkt voor het bijhouden van cliënttevredenheid.

De inspectie hoort van de bestuurder dat zorgverleners (bijna-)incidenten en (bijna-) fouten middels een formulier registreren. De inspectie ziet dat dit formulier onderdeel is van het zorgdossier. Een zorgverlener geeft echter aan dat zij het formulier niet kent en de bestuurder belt in het geval van een (bijna-) incident. Een andere zorgverlener vertelt het formulier wel te kennen. De inspectie hoort daarnaast van een zorgverlener dat deze geen zicht heeft op wat er gebeurt met de opvolging van een melding. Ten tijde van het bezoek zijn er nog geen (bijna-) incidenten geweest. De inspectie heeft na opvraag de 'MIC MIM procedure' ontvangen. De inspectie leest in de procedure hoe Thuiszorg Aura (bijna-) incident onderzoekt en hoe deze benut worden voor het verbeteren van de zorg. Echter leest de inspectie in de procedure ook over de rollen van een MIC commissie en een manager. Deze rollen zijn niet genoemd door de bestuurder in haar beschrijving van de omgang met (bijna) incidenten.

De bestuurder vertelt dat er een cliëntenraad is opgericht voor Wmo cliënten en dat zij hoopt dat Wlz cliënten hier in de toekomst ook aan deelnemen. Verder hoort de inspectie dat een raad van toezicht en raad van commissarissen is opgericht in januari 2021. Het eerste overleg staat gepland. Met zorgverleners is er een maandelijks werkoverleg geeft de bestuurder aan. Tijdens dit werkoverleg bespreken zorgverleners en de bestuurder naast de zorg aan cliënten ook bijvoorbeeld de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling' en de 'Leidraad Veilige zorgrelatie'. Een zorgverlener bevestigt dat de bestuurder beleidsdocumenten bespreekt tijdens het werkoverleg. De bestuurder geeft echter ook aan niet altijd aan te sluiten bij dit werkoverleg.

Thuiszorg Aura laat zien dat zij over een klachtenregeling en over in- en exclusiecriteria beschikt. De inspectie ziet dat de klachtenregeling is opgenomen in het zorgdossier.

#### Norm 5.2

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura grotendeels** aan de norm.

De bestuurder geeft aan dat Thuiszorg Aura de inzet van zorgverleners afstemt op de zorgzwaarte en -behoefte van de cliënten. Zo voeren verpleegkundigen de verpleegtechnische handelingen uit. De wijkverpleging vertelt dat zij voldoende tijd hebben om de zorg te verlenen.

De bestuurder laat zien dat zij van alle zorgverleners een verklaring omtrent gedrag (VOG) heeft, of heeft aangevraagd.

De bestuurder geeft aan dat zij een opleidingsplan heeft voor (bij)scholing van de zorgverleners. De inspectie heeft na opvraag het opleidingsplan ontvangen voor 2021. De inspectie leest hierin dat Thuiszorg Aura opleidingen plant op het gebied van medicatieveiligheid, BHV en ontwikkeling tot niveau 2, 3 en 4 zorgverlener. Scholing over COVID-19 ziet de inspectie hier niet in terug, ondanks dat de bestuurder dit wel aangeeft.

De bestuurder vertelt verder dat zij de bevoegdheid van de zorgverleners in beeld heeft. Met zzp'ers maakt de bestuurder schriftelijke afspraken. Zorgverleners die als zzp'er zorg verlenen voor Thuiszorg Aura houden zelf hun bekwaamheden bij via een register voor kwaliteitskeurmerk.

### **3.6 Thema 6 – COVID-19**

#### Norm 6.1

De zorgaanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en zorgverleners tijdens COVID-19.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Aura** aan deze norm.

De inspectie heeft na opvraag het 'Draaiboek wijkverpleging COVID-19' (format van de projectgroep Extra Handen Aan Bed in samenwerking met Vilans) ontvangen. In het draaiboek leest de inspectie over onder andere het preventiebeleid tegen COVID-19, de omgang bij verdenking van een COVID-19 besmetting onder cliënten of personeel, hygiënemaatregelen en de omgang met personeelstekort bij een uitbraak. Een zorgverlener vertelt dat het draaiboek ook in de zorgmap van de cliënt aanwezig is.

De bestuurder geeft verder aan dat zij beschermings- en desinfectiemiddelen voor zorgverleners heeft. De wijkverpleging vertelt dat zij weten waar zij deze middelen kunnen verkrijgen en wanneer zij ze moeten gebruiken. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij tijdens de zorgverlening een mondkapje, handschoenen en ontsmettingsmiddel gebruiken.

Verder vertelt de bestuurder dat Thuiszorg Aura de naleving van hygiëne- en infectiepreventie protocollen in de zorgverlening borgt, door gebruik te maken van de Vilans protocollen. Zorgverleners hebben digitaal toegang tot protocollen. Ook ziet de inspectie een protocol voor het gebruik van handschoenen in het zorgdossier. De inspectie hoort van de wijkverpleging dat zij op de hoogte zijn van deze protocollen.

## Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

De inspectie heeft de met \* gemarkeerde documenten opgenomen in haar archief. De overige documenten vernietigt de inspectie na vaststelling van het rapport.

- Medicatieprotocol\*
- Opleidingsplan\*
- Zorrapportages (geanonimiseerd)
- Draaiboek wijkverpleging COVID-19\*
- Uitsluitcriteria\*
- MIC-MIM procedure\*
- Formulier incidentmelding\*
- Klachtenregeling\*
- Ondernemingsplan\*
- Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling\*
- Cliëntenraad reglement\*
- Cliëntenraad\*
- Besluit instelling cliëntenraad\*