

NISHTA B.V.

Kwaliteit & Veiligheid

Publieke kwaliteits- en veiligheidsverklaring voor cliënten, naasten, verwijzers en opdrachtgevers

Documentstatus	Publieksdocument - geschikt voor publicatie op nishtabv.nl
Versie	1.0
Datum	3 september 2026
Organisatie	NISHTA B.V. - werkmaatschappij onder ATMA Holding B.V.

Ambulante begeleiding | Wmo | Wlz-PGB uitsluitend na aantoonbare activering van toepasselijke wettelijke randvoorwaarden

Onze belofte

NISHTA B.V. wil ambulante begeleiding bieden die veilig, respectvol, doelgericht en begrijpelijk is. We werken in de leefomgeving van de cliënt en sluiten aan bij wat iemand nodig heeft om meer structuur, stabiliteit, zelfredzaamheid en eigen regie te ontwikkelen.

Kwaliteit betekent voor NISHTA niet alleen dat afspraken op papier kloppen. Het betekent dat begeleiding in de praktijk veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt uitgevoerd, aansluit bij de reële behoefte en andere hulp en de rechten van de cliënt respecteert.

1. Cliëntgericht en doelgericht werken

- We maken duidelijke afspraken over doelen, werkwijze en evaluatie.
- We betrekken de cliënt bij beslissingen over de eigen begeleiding.
- We nemen niet onnodig over wat iemand zelf kan of kan leren.
- We stemmen waar nodig af met andere betrokken hulpverleners binnen de privacyregels.
- We evalueren of begeleiding nog passend, veilig en effectief is.

2. Deskundig en professioneel

Begeleiding wordt uitgevoerd binnen de deskundigheid en verantwoordelijkheid van de medewerker. NISHTA bewaakt professionele grenzen, werkt met passende functie- en deskundigheidseisen en controleert waar vereist onder meer inzetbaarheid, VOG en relevante kwalificaties. Scholings- en verbeterpunten worden vastgelegd en opgevolgd.

3. Veiligheid in de ambulante praktijk

Vooraf en tijdens begeleiding letten we op risico's in de thuissituatie, tijdens vervoer en bij activiteiten buitenshuis. Bij signalen van agressie, escalatie of andere onveiligheid wordt de situatie beoordeeld en worden passende maatregelen genomen. Een medewerker hoeft begeleiding niet voort te zetten in een acuut onveilige situatie.

NISHTA is geen spoed- of crisisdienst. Bij acuut gevaar wordt passende spoedhulp ingeschakeld.

4. Incidenten en leren van fouten

Incidenten en bijna-incidenten worden intern geregistreerd en beoordeeld. We onderzoeken wat er is gebeurd, welke factoren een rol speelden en welke verbetering nodig is. Verbetermaatregelen worden gevolgd totdat duidelijk is dat zij zijn uitgevoerd.

Wanneer sprake is van een wettelijk meldplichtige calamiteit of geweldsincident, meldt NISHTA dit via de bevoegde route. Bij Wmo-ondersteuning wordt de gemeentelijke Wmo-toezichthouder gevolgd; wanneer de Wkkgz op de zorg van toepassing is, gelden de daarvoor bestemde IJG-meldverplichtingen.

5. Huiselijk geweld en kindermishandeling

NISHTA werkt met de wettelijk verplichte meldcode. Die bestaat uit het in kaart brengen van signalen, collegiaal/deskundig overleg, gesprek met betrokkenen, wegen van de ernst en het nemen van een beslissing over hulp en/of melden. Het toepasselijke afwegingskader en de kindcheck worden gebruikt waar dat vereist is.

De stappen en afwegingen worden zorgvuldig vastgelegd. Bij acute of structurele onveiligheid staat veiligheid voorop.

6. Privacy en vertrouwelijkheid

We verwerken alleen persoonsgegevens die nodig zijn voor een duidelijk doel en beveiligen deze passend. Cliënten worden geïnformeerd over hun privacyrechten. Informatie wordt niet zomaar met anderen gedeeld; er moet steeds een geldige wettelijke grondslag zijn.

Privacy-incidenten en mogelijke datalekken worden direct intern beoordeeld en waar wettelijk vereist gemeld.

7. Rapportage en dossierkwaliteit

- Rapportages zijn feitelijk, relevant en respectvol.
- Waarneming, feit en uitspraak van een cliënt worden zoveel mogelijk onderscheiden.
- We leggen doelen, belangrijke afspraken, evaluaties en relevante veiligheidsafwegingen vast.
- We beperken dossierinformatie tot wat noodzakelijk is voor goede begeleiding en verantwoording.

8. Professionele grenzen en integriteit

Medewerkers gebruiken de afhankelijkheidsrelatie met cliënten nooit voor persoonlijk voordeel. Ongepaste financiële relaties, druk, belangenverstrengeling en grensoverschrijdend gedrag passen niet binnen NISHTA. Signalen hiervan worden besproken, geregistreerd en zo nodig verder onderzocht of gemeld.

Giften, geld, privécontact en sociale-media-contact worden beoordeeld vanuit professionele afstand, veiligheid en het belang van de cliënt.

9. Klachten en leren van signalen

Een klacht of uiting van onvrede wordt serieus genomen en mag niet leiden tot benadeling van de cliënt. NISHTA gebruikt klachten ook als bron voor kwaliteitsverbetering. De actuele klachtenprocedure en het klachtenformulier zijn beschikbaar via NISHTA.

Wanneer dienstverlening onder de Wkkgz valt, zijn de daarvoor verplichte onafhankelijke klachtenfunctionaris en erkende geschilleninstantie beschikbaar voordat die zorg wordt gestart.

10. Wmo en eventuele Wlz-PGB-zorg

De huidige kern van NISHTA is ambulante begeleiding. Voor Wmo-opdrachten worden de Wmo 2015 en de aanvullende eisen van de betreffende gemeente of opdrachtgever gevolgd.

Wlz-PGB-zorg wordt uitsluitend rechtstreeks geleverd nadat NISHTA aantoonbaar heeft vastgesteld dat alle op die zorg toepasselijke wettelijke en organisatorische randvoorwaarden zijn vervuld. Daarmee voorkomen we dat een financieringsroute wordt gestart voordat kwaliteit, toezicht, klachtenafhandeling, verzekering en administratie daarvoor gereed zijn.

11. Continu verbeteren

NISHTA beoordeelt periodiek onder meer cliëntdoelen, incidenten, klachten, scholing, privacy, veiligheidsrisico's, wet- en regelgeving en verbetermaatregelen. Het kwaliteitshandboek vormt de interne basis; dit publieke document beschrijft in begrijpelijke taal wat cliënten en verwijzers daarvan mogen merken.

Bij relevante wijzigingen in wetgeving of dienstverlening worden beleid, formulieren, website-informatie en werkafspraken aangepast.

12. Wat cliënten van ons mogen verwachten

- duidelijke en respectvolle communicatie;
- een begeleider die binnen professionele grenzen werkt;
- aandacht voor veiligheid en eigen regie;

- zorgvuldige omgang met persoonsgegevens;
- een mogelijkheid om zorgen, onvrede of klachten te bespreken;
- een organisatie die incidenten en feedback gebruikt om te verbeteren.

13. Contact

NISHTA B.V. | KvK 42020934 | Regio Roermond/Limburg | info@nishtabv.nl

Regelgevingsbasis, gecontroleerd op 3 september 2026: Wmo 2015, AVG, verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en, wanneer de betreffende zorg daaronder valt, Wkkgz/Wtza. Lokale Wmo-eisen en contractvoorwaarden blijven aanvullend van toepassing.