

Toezichtskader

Toetsingscriteria voor gemeenten
(toegang)

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Versie maart 2025



GGD
Rotterdam-
Rijnmond



Toetsingscriteria voor gemeenten (toegang)

1.1. Inleiding

Dit document maakt deel uit van het regionale Toezichtskader van Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (vanaf hier: Toezicht Wmo). Toezicht Wmo toetst de kwaliteit van Wmo-ondersteuning aan de hand van kwaliteitseisen uit de Wmo.

Toeziht Wmo kan toetsen hoe gemeenten de toegang tot voorzieningen (indicatiestelling, doorlooptijden, meldingen en aanvragen) in het kader van de Wmo2015 hebben geregeld, geborgd en hoe medewerkers de toegang uitvoeren.³⁰ In onderstaand schema zijn de kwaliteitseisen uit de Wmo uitgewerkt in criteria waarmee het Toezicht Wmo de toegang tot ondersteuning beoordeelt. Voor het opstellen van deze criteria is gebruik gemaakt van een aantal criteria van het Toezicht Sociaal Domein.³¹ De toets op de onderstaande criteria kan plaatsvinden op de volgende manieren:

- dossieronderzoek
- vraaggesprek met aanvragers van indicaties (volwassenen zelf, hun mantelzorger, vertegenwoordiger of andere betrokkene)
- vraaggesprek met teamleiders en/of managers
- vraaggesprek met medewerkers
- documentanalyse
- het opvragen van informatie bij relevante netwerkorganisaties

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Samenvatting

De gemeente is toegankelijk voor alle burgers die informatie of advies willen over de (aanvraag van) Wmo-ondersteuning of de vragen die zij na afloop van hun beschikking hebben. Waar nodig, wordt hierbij hulp geboden. Burgers worden tijdig geholpen en krijgen de ondersteuning toegekend, die zij nodig hebben om zelfredzamer te worden. De gemeente evalueert of de verstrekte ondersteuning door aanbieders tot resultaten leidt. In het geval van een aanvraag voor ondersteuning op basis van een pgb, is nagegaan of het pgb beheerd kan worden en een eventuele vertegenwoordiging voldoende onafhankelijk is. Wanneer een pgb wordt geweigerd, dan is dit onderbouwd.

Criteria		Uitwerking
1.1	Burgers weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag.	
1.2	De informatievoorziening over zorg en ondersteuning is geschikt voor de verschillende doelgroepen.	▪ Informatie is toegankelijk en begrijpelijk voor alle aanvragers van een voorziening of mensen die hiertoe een melding willen doen, rekening houdend met de doelgroep. Bijvoorbeeld mensen die de taal niet machtig zijn, geen internet hebben en mensen met licht verstandelijke of zintuigelijke beperking.
1.3	De gemeente hanteert voor de afhandeling van een melding (aanvraag voor een maatwerkvoorziening) de wettelijk gestelde termijnen en procedures.	▪ De melding/ aanvraag wordt bevestigd; ▪ Binnen 6 weken wordt met de cliënt (of diens mantelzorger of vertegenwoordiger) de aanvraag besproken ('onderzoek', artikel 2.3.2. Wmo 2015); ▪ De cliënt krijgt schriftelijk terugkoppeling over de uitkomst van het gesprek ('onderzoek', artikel 2.3.2., lid 8 Wmo 2015); ▪ Het college geeft de beschikking binnen 2 weken na de aanvraag (artikel 2.3.5., lid 2).
1.4	Waar nodig krijgen burgers ondersteuning bij het formuleren van de hulpvraag (Wmo, MvT, par. 5.4).	▪ Er is gratis cliëntondersteuning beschikbaar en aanvragers van een Wmo-maatwerkvoorziening worden hierop gewezen (artikel 2.3.2., lid 3 Wmo 2015); ▪ Vragen over voorzieningen in het kader van de Wmo kunnen mondeling, telefonisch, per email of via internet worden gesteld.
1.5	In samenspraak met de burger wordt de ondersteuningsbehoefte integraal in kaart gebracht (Wmo, MvT, par. 5.4).	Hierbij is aandacht voor: ▪ De ondersteuningsvraag en eventuele voorkeuren voor ondersteuning; ▪ Achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden; ▪ Mate van zelfredzaamheid; ▪ Ondersteuningsmogelijkheden uit het sociale netwerk; ▪ Voorkeur voor een aanbieder; ▪ De omstandigheden en mogelijkheden van de aanvrager; ▪ Onderwijs dat de cliënt volgt of zou kunnen volgen; ▪ Betaalde werkzaamheden; ▪ ondersteuning ingevolge de Participatiewet.
1.6	De geïndiceerde ondersteuning sluit aan op de ondersteuningsbehoefte.	
1.7	De voortgang van de ondersteuning en de ontwikkeling van de ondersteuningsbehoefte wordt gemonitord en geëvalueerd.	▪ Samen met de aanvrager wordt bepaald of gestelde doelen zijn behaald; ▪ Indien de ondersteuningsbehoefte verandert, wordt de indicatie aangepast; ▪ De indicatie eindigt als burgers zelfstandig verder kunnen of als een vervolg- of natraject is geregeld, waarvoor geen Wmo-indicatie nodig is;

		▪ Stagnaties in de te leveren ondersteuning worden verholpen.
1.8	Indien de ondersteuning wordt beëindigd, krijgen cliënten informatie over hoe ze verder kunnen en wat de consequenties zijn.	▪ Dit is vastgelegd in beleid; ▪ Er is een format of standaardbrief waarin deze informatie is opgenomen; ▪ Er is een procedure voor beëindiging ondersteuning die consequent gehanteerd wordt.
1.9	De gemeente heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake: ▪ Het verstrekken van indicaties; ▪ Het evalueren en checken van de effecten van de geleverde ondersteuning.	▪ Dit beleid of deze richtlijnen zijn verwerkt in documenten; ▪ Werkprocessen zijn hierop afgestemd; ▪ Medewerkers zijn bekend met dit beleid of deze richtlijnen.
1.10	Het is voor burgers mogelijk om ondersteuning op basis van een Pgb aan te vragen.	▪ De aanvrager wordt gewezen op de mogelijkheden van een pgb (<i>artikel 2.3.2., lid 6 Wmo 2015</i>).
1.11	Indien aanvraag van een formeel <u>pgb</u> , dan dezelfde verwachtingen, aangevuld met:	▪ De voorwaarden voor het verkrijgen van een pgb zijn toegankelijk voor aanvragers van een indicatie; ▪ Indien een cliënt met een vastgestelde ondersteuningsbehoefte ondersteuning o.b.v. een pgb wil, dan is dat mogelijk binnen de gestelde voorwaarden; ▪ Er wordt getoetst wat de motivatie van de cliënt is om ondersteuning van betreffende pgb-aanbieder te ontvangen in plaats van een gecontracteerde aanbieder; ▪ De voorwaarden voor het verkrijgen van een pgb zijn afgestemd op de bekwaamheid van een aanvrager of diens vertegenwoordiger om het pgb te beheren; ▪ Er wordt getoetst of de cliënt zich inderdaad wil laten vertegenwoordigen in aangelegenheden die de ondersteuning betreffen, dan wel de vertegenwoordiging in deze zaken door de rechtbank bepaald is. Pgb's worden verstrekt aan cliënten die deze pgb zelf kunnen beheren of dit door een vertegenwoordiger laten doen; ▪ De vertegenwoordiger is niet de aanbieder zelf, noch een van de beroepskrachten in dienst van de zorgaanbieder of een eerste- of tweedegraads familielid van de aanbieder; ▪ Er wordt, indien mogelijk, getoetst of de beroepskracht noch de aanbieder zelf een eerste- of tweedegraads familielid is van degene die ondersteuning ontvangt.
1.12	De gemeente heeft een procedure t.b.v. het toetsen van de pgb-vaardigheid van cliënten en past dit toe.	
1.13	Indien de cliënt ondersteuning wil obv een pgb, dan ontvangt cliënt hiervoor een indicatie, tenzij redelijkerwijs aangetoond kan worden waarom dit niet is gebeurd.	
1.14	Indien cliënt een vertegenwoordiger heeft, dan is gecheckt of de vertegenwoordiger onafhankelijk van de betreffende zorgaanbieder opereert.	
1.14	Informatie over (regels omtrent) het verlenen van ondersteuning aan de hand van een pgb is beschikbaar op de website van de gemeente of opvraagbaar.	

2. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)

Samenvatting

De gemeente houdt bij de afhandeling van de aanvraag rekening met andere vormen van zorg of hulp die burgers ontvangen.

Criteria		Uitwerking
2.1	Bij het vaststellen van de benodigde ondersteuning wordt in kaart gebracht welke zorg of ondersteuning de betreffende aanvrager nog meer ontvangt.	Bij cliënten bij wie een onderzoek in het kader van de Wmo heeft plaatsgevonden, is een indicatierapport waaruit blijkt: ▪ Welke zorg, ondersteuning of andere diensten de aanvrager nog meer ontvangt; ▪ In geval van onduidelijkheid over de situatie van aanvrager, dat er contact met andere professionals is geweest en wat daarvan de uitkomst is; ▪ Dat de cliënt actief is overgedragen aan de andere professional en dat de andere professional dit heeft bevestigd.
2.2	Waar nodig worden andere professionals geconsulteerd.	
2.3	Waar nodig en waar van toepassing wordt de aanvrager tijdig overgedragen aan een andere professionals.	

3. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Samenvatting

De gemeente heeft oog voor de veiligheidsrisico's voor burgers die maatschappelijke ondersteuning aanvragen. Speciale aandacht is daarbij voor risicovolle doelgroepen, zorgmijders, jongeren die net volwassen zijn geworden en cliënten die voorheen gedwongen ondersteuning hadden. Ook is er aandacht voor de veiligheid van kinderen van aanvragers. Wanneer er onveilige situaties voor cliënten of hun kinderen worden gesignaleerd, wordt hierop gehandeld.

Criteria		Uitwerking
3.1	Mogelijk risicofactoren van bepaalde doelgroepen zijn bekend bij de gemeente.	▪ Risico's zijn benoemd in het dossier en staan vermeld in het document dat de aanbieder ontvangt.
3.2	Eventuele veiligheidsrisico's (fysieke en sociale veiligheid) voor cliënt zijn in kaart gebracht, besproken met cliënten aan de aanbieder overgedragen,	
3.3	De gemeente spant zich in om mensen die de weg naar zorg en ondersteuning niet kunnen of willen vinden (zoals zorgmijders), in beeld te krijgen en te houden.	▪ Er zijn schriftelijke afspraken tussen gemeente en betrokken organisaties over het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen; ▪ Het is bij gemeente en betrokken organisaties duidelijk wie wanneer bij deze doelgroep in actie komt bij zorgelijke signalen; ▪ Er wordt tijdig en adequaat opgetreden wanneer er zorgelijke signalen zijn over risicogroepen of zorgmijders.

3.4	Er is zicht op potentiële uitvalmomenten in de zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld in de overgang van 18- naar 18+ of de overgang van gedwongen ondersteuning naar vrijwillige ondersteuning.	- De gemeente hanteert een procedure voor de overgangsmomenten en vraagt betrokken zorgaanbieders hiervoor tijdig samen met cliënt een plan op te stellen; - Als er verschillende zorgaanbieders bij deze overgangen betrokken zijn, bewaakt en stimuleert de gemeente dat zij hierin samenwerken.
3.5	Bij acuut onveilige situaties worden zo snel mogelijk maatregelen getroffen om de onveiligheid op te heffen. Waar nodig wordt hiervoor tijdig opgeschaald.	
3.6	De indicatieverstrekker heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.	De 5 stappen zijn: 1. Het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg); 2. Collegiale consultatie; 3. In gesprek; 4. Weging van geweld; - Melden en hulpverlening.

4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid obv de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

Samenvatting

Medewerkers van de gemeente die de aanvraag voor maatschappelijke ondersteuning opnemen en afhandelen, zijn vakbekwaam. De gemeente zorgt in dit kader voor passend personeelsbeleid.

Criteria		Uitwerking
4.1	De door de gemeente in het kader van de geboden voorziening ingezette beroepskracht is vakbekwaam.	- De beroepskracht is passend opgeleid en actueel bijgeschoold (middels erkend diploma of certificaat); - De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, die past bij diens bekwaamheid; - De beroepskracht beschikt over competenties (kennis, inzicht en vaardigheden) om indien van toepassing om te gaan met specifieke doelgroepen of risicogroepen.
4.2	De beroepskracht (of door de gemeente ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG.	De gemeente beschikt over de VOG van de beroepskracht.
4.3	De gemeente heeft aantoonbaar passend personeelsbeleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd.	Dit personeelsbeleid omvat: (Mogelijkheden voor) passende (bij)scholing; - Introductie van nieuwe medewerkers met het oog op de binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen; - De verantwoorde inzet en begeleiding stagiaires; - Het monitoren en bijsturen van de kwaliteit van ondersteuning door beroepskrachten, vrijwilligers of stagiaires.
4.4	Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden en knelpunten te reflecteren of te escaleren.	Binnen de organisatie worden overleggen of intervisiemomenten georganiseerd.

5. De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Samenvatting

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct. De gemeente heeft een klachtenregeling, bezit over gedragscodes en burgers kunnen deelnemen in een platform voor cliëntvertegenwoordiging. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van de aanvrager (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende

Criteria		Uitwerking
5.1	Burgers krijgen informatie over rechten en plichten bij toekenning van zorg en ondersteuning.	- Aanvragers worden vriendelijk en professioneel bejegend; - Aanvragers zijn bekend met hun rechten en plichten.
5.2	De bejegening van de cliënt door de beroepskracht is passend en correct.	Normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van de cliënt worden gerespecteerd.
5.3	Er wordt nagegaan of de burgers tevreden zijn over de verstrekte dienstverlening door zorgaanbieders.	Er worden cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, die indien nodig vervolg krijgen in verbetertrajecten.
5.4	De gemeente heeft aantoonbaar passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd met het oog op de rechten en bejegening van cliënten.	Dit beleid betreft: - De privacy van cliënten; - De omgang met en de uitwisseling van (bijzondere) persoonsgegevens, waaronder het maken van afspraken met cliënten en diens netwerk; - Passend gedrag jegens cliënten (obv een gedragscode); - Het indienen van klachten door cliënten (obv een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden); - De tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (obv een klachtregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie); - Een mogelijkheid tot cliëntparticipatie of beleidsadvisering vanuit cliëntperspectief; - Cliënttevredenheid (obv bijvoorbeeld cliënttevredenheidsonderzoeken).
5.5	De gemeente reflecteert op dit beleid of deze richtlijnen, evalueert dit en stelt deze indien nodig bij.	

wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt gemonitord en bijgestuurd.