

Toezihtskader

Toetsingskader met normen voor
aanbieders

Toeziht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Versie maart 2025



GGD
Rotterdam-
Rijnmond



Toezihtskader

Toetsingskader met normen voor
aanbieders

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.

In artikel 3.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (vanaf hier: Wmo) staat dat de aanbieder moet zorgen voor een voorziening van goede kwaliteit. Dat wordt als volgt omschreven:

Een voorziening wordt in elk geval:

- *Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt.*
- *Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.*
- *Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.*
- *Verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.*

Toezicht Wmo heeft deze kwaliteitseisen nader ingevuld en uitgewerkt in normen. Deze normen zijn het uitgangspunt bij het toetsen van aanbieders die maatschappelijke ondersteuning bieden aan cliënten. Toezicht Wmo wil hierover transparant zijn, daarom staan deze normen opgesomd in dit toetsingskader.

Het toetsingskader is gebaseerd op de wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld en op de richtlijnen van professionals voor verantwoorde ondersteuning. De meeste normen uit dit toetsingskader zijn overgenomen uit het landelijke "Model toetsingskader toezicht Wmo". De aanvullende normen van Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond zijn apart per norm toegevoegd en te herkennen aan de kleur **geel**. Afhankelijk van het type onderzoek, de soort voorziening en de doelgroep leggen toezichthouders accenten bij de toetsing. Afhankelijk van de aard van het onderzoek kan ook slechts een selectie van de toetsingsnormen worden gebruikt.

1.2. Leeswijzer toetsingskader

Het toetsingskader bestaat uit drie thema's:

- De cliënt.
- Veiligheid.
- Professionaliteit.

Elk thema is uitgewerkt in een aantal normen. Bij elke norm staat vermeld waar de toezichthouder onder meer naar kijkt bij de toetsing van de Wmo-voorziening. Daarbij staat ook een verwijzing naar de wettekst en een korte toelichtende tekst. Om aan een norm te voldoen, moet dit door een aanbieder aangetoond worden. Omwille van de leesbaarheid staat dat niet bij elke norm apart vermeld.

1.3. Onderzoeksmethoden

De toezichthouders hanteren verschillende onderzoeksmethoden om informatie te verzamelen. Onderzoeksmethoden zijn bijvoorbeeld documentenonderzoek, observaties, schouw, interviews met cliënten en medewerkers en inzage in personeels- en cliëntdossiers. De toezichthouders vormen op basis van de verzamelde informatie een oordeel. Ze leggen de beoordeling vast in een rapportage of brief. Zo nodig wordt samengewerkt met de toezichthouder rechtmatigheid, met toezichthouders van andere regio's en/of de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ). Als er sprake is van ondersteuning op basis van een persoonsgebonden budget (pgb), dan onderzoekt de toezichthouder nog meer. Dan wordt ook de zorgovereenkomst onderzocht en eventuele aanvullende afspraken met de aanbieder. Ook is er eventueel een gesprek met de vertegenwoordiger van de cliënt.

1. Cliënt

Op grond van de volgende wet- en regelgeving:

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)
- 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)
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)
- Kwaliteitseisen in gemeentelijke verordeningen (art. 2.1.3, tweede lid, sub c. Wmo)

Toelichting:

De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.

1.1. Doelen en dossier

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samen- spraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	▪ De hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning zijn vastgelegd in een plan. ▪ Dat de doelen aansluiten op de ondersteuningsvraag van de cliënt en de beschikking van de gemeente. ▪ Doelen en gemaakte afspraken zijn concreet, inzichtelijk en SMART¹ geformuleerd. ▪ De cliënt stemt aantoonbaar in met het plan en de gemaakte afspraken.
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	▪ Medewerkers registreren over de ontwikkeling van de cliënt, de geleverde ondersteuning en eventuele knelpunten. ▪ Alle beroepskrachten werken conform het beleid of richtlijnen van de organisatie. ▪ De beroepskracht evalueert periodiek, samen met de cliënt, de doelen van de verleende ondersteuning en de ontwikkeling van de cliënt. De beroepskracht stelt, waar nodig, het plan bij, in samenspraak met de cliënt en, indien van toepassing, in afstemming met het (in)formele netwerk.
1.1.3	Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie die genoemd is onder 1.1.1. en 1.1.2. is opgenomen, en tevens alle andere relevante informatie die van belang is met betrekking tot ondersteuning van de cliënt.	▪ Uit het dossier blijkt wat de beginsituatie (bijvoorbeeld intake) en huidige situatie van de cliënt is (persoonlijke omstandigheden en zorgachtergrond).

¹ Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

1.2 Rechten cliënt

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	- De beroepskrachten bejegenen de cliënt respectvol en correct. - De beroepskrachten gedragen zich volgens de interne afspraken over bejegening richting cliënten.
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	- De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap waarin voorgenomen besluiten die belangrijk zijn voor de cliënten, aan cliënten worden voorgelegd. - De aanbieder brengt cliënten en beroepskrachten aantoonbaar op de hoogte van de regelingen voor medezeggenschap. - De aanbieder motiveert cliënten aantoonbaar om van de inspraakmogelijkheid gebruik te maken. - De aanbieder onderzoekt periodiek of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. De aanbieder brengt zonodig verbeteringen aan.
1.2.3	De aanbieder beschikt over een klachtenregeling.	- De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke behandeling van klachten garandeert. - De aanbieder informeert de cliënten over de klachtenregeling. - De aanbieder borgt dat er een tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten plaatsvindt. - De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan naar aanleiding van de ingediende klachten.
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	- De aanbieder beschikt over een privacybeleid conform wet- en regelgeving en past dit toe. - De aanbieder en de beroepskrachten delen informatie over de cliënt, als daar toestemming voor vereist is, alleen na toestemming van de cliënt.

1.3 Ondersteuning in de praktijk

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	- De beroepskracht kent de cliënt, zijn wensen, mogelijkheden en behoeften. - De beroepskracht heeft een actueel beeld van de context van de cliënt zoals: achtergrond, cultuur, leefwereld, gezondheid, problematiek en het gewenste toekomstperspectief en respecteert normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging en culturele achtergrond. - De beroepskracht verleent ondersteuning zoals afgesproken is met de cliënt. - De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (en diens netwerk).
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	- De cliënt weet wie zijn ondersteuning coördineert en welke beroepskracht verantwoordelijk is voor welk onderdeel van de ondersteuning. - De cliënt ontvangt ondersteuning van één of meerdere vaste beroepskracht(en). - De cliënt weet hoe en wanneer hij de beroepskracht kan bereiken. - De cliënt ontvangt passende vervanging bij afwezigheid van de beroepskracht. - Bij afwezigheid van diens persoonlijke begeleider wordt de cliënt geïnformeerd wie de vervangende begeleider op dat moment wordt. - Er is een bereikbaarheidsregeling buiten kantoor tijden (in geval van nood). De cliënt is hiervan op de hoogte.
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	- De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de cliënt. - De cliënt ervaart en behoudt zo veel mogelijk eigen regie over zijn leven en de ondersteuning. - De aanbieder en beroepskrachten stimuleren de cliënt om zijn zelfredzaamheid te behouden en te vergroten.

1.4 Afstemming met (in)formele netwerk

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
1.4.1	<i>Interne afstemming</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	▪ Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning. ▪ Alle betrokken beroepskrachten informeren elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de cliënt. ▪ Er zijn overleggen om casuïstiek met elkaar te bespreken. ▪ Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden of knelpunten te reflecteren of te escaleren.
1.4.2	<i>Externe afstemming met formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	▪ Het formele netwerk van de cliënt is aantoonbaar en systematisch in kaart gebracht. ▪ De beroepskracht kent het formele netwerk van de cliënt en stemt met externe professionals af. Afspraken zijn vastgelegd. ▪ De beroepskracht maakt afspraken met de cliënt over de afstemming met andere professionals. Hij heeft de afspraken met de cliënt hierover vastgelegd. ▪ De beroepskracht heeft –indien nodig– afspraken met andere professionals gemaakt over regievoering. Hij heeft de afspraken over de invulling vastgelegd.
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	▪ Het informele netwerk van de cliënt is aantoonbaar en systematisch in kaart gebracht. ▪ De beroepskracht en de cliënt onderzoeken de mogelijkheden van het inzetten van het informele netwerk. Zij houden hierbij rekening met de belastbaarheid en de (on)mogelijkheden van dit netwerk. ▪ De beroepskracht kent het informele netwerk van de cliënt en stemt indien nodig met het informele netwerk af.

2. Veiligheid

Op grond van de volgende wet- en regelgeving:

- De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. (artikel 3.3 Wmo)
 - Lid 1: De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
 - Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
 - Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.
- Artikel 7.2 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015: Na inwerkingtreding van de wet berust het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op artikel 3.3, derde lid van de wet.
- Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten. (artikel 3.4 Wmo)
 - Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
 - Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - Geweld bij de verstrekking van een voorziening
 - Lid 2: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Toelichting:

De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk. De begrippen "calamiteit" en "geweld bij de verstrekking van een voorziening" zijn gedefinieerd in artikel 1.1.1 lid 1 Wmo.

2.1 Omgaan met risico's cliënt

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	- De beroepskracht brengt indien mogelijk samen met de cliënt en diens formele netwerk methodisch en periodiek de veiligheidsrisico's voor cliënt in kaart en legt deze eenduidig vast. - De beroepskracht neemt indien mogelijk samen met de cliënt maatregelen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten en legt deze vast. - De beroepskracht treedt bij acute onveiligheid op.

2.2 Veiligheidsbeleid

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten. - De aanbieder voorziet in geïmplementeerd veiligheidsbeleid. - De aanbieder beschikt over protocollen en richtlijnen met betrekking tot de veiligheid van cliënten en beroepskrachten. - De protocollen en richtlijnen zijn passend bij de doelgroep van de aanbieder. - De beroepskrachten kennen deze protocollen en handelen ernaar.
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	- De aanbieder heeft een op de voorziening afgestemde Meldcode vastgesteld die voldoet aan het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. - De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode. - De beroepskrachten zijn op de hoogte van de aanwezigheid Meldcode en passen deze toe.
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	- De aanbieder hanteert een passende werkwijze voor het melden en leren van incidenten. - De aanbieder draagt zorg voor een veilige leercultuur binnen de organisatie. - De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen naar aanleiding van incidenten.

2.2.4	De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.	▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten. ▪ Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo) plaatsvindt. ▪ Het melden van calamiteiten, (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo). ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten. ▪ Het melden en onderzoeken van suïcides en suïcidepogingen met ernstig letsel (binnen de organisatie).
-------	--	--

2.3 Veilige omgeving

Norm	De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier	
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving. ▪ Dit betekent in ieder geval dat: ▪ De (woon)voorziening is voorzien van brand(preventie)middelen. ▪ Bedrijfshulpverlening/ EHBO in de voorziening is geborgd. ▪ Alle ruimtes die in gebruik zijn schoon zijn. ▪ Er huisregels zijn opgesteld en gecommuniceerd met cliënten en beroepskrachten. ▪ De ruimte is ingericht op de ondersteuning die wordt geboden aan de cliënt. ▪ De aanbieder zorgt voor een veilige omgeving indien verschillende doelgroepen op één locatie worden opgevangen. ▪ Cliënten kunnen zelf de voorziening te allen tijde verlaten. ▪ Er is toezicht passend op de voorziening om op de locatie veiligheid en rust te waarborgen.
2.3.2	In het geval van intramurale ondersteuning en overbruggingszorg: Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd. Zie Wmo, memorie van toelichting: "(...) Voor het bieden van beschermd wonen kan aanleiding bestaan indien iemand er niet in slaagt om zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 24 uur per dag toezicht of ondersteuning (...)".

2.4 Medicatieveiligheid

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
2.4.1	Er is beleid met betrekking tot het stimuleren, ondersteunen bij en/of toezien op gebruik van medicatie die door derden aan cliënten is voorgeschreven.	▪ De beroepskrachten zijn bijgeschoold en bekend met hun bevoegdheden en de voorwaarden m.b.t. medicatie die aan cliënten is voorgeschreven. ▪ Beroepskrachten zien alleen toe op het gebruik van medicatie als bij hen een actueel medicatieoverzicht bekend is met vermelding van reden van gebruik.
2.4.2	Er zijn afspraken geformuleerd met betrekking tot medicatieveiligheid.	▪ In het cliëntdossier staan afspraken met betrekking tot het gebruik van medicatie opgenomen.

3. Professionaliteit

Op grond van de volgende wet- en regelgeving:

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

Toelichting:

De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert beroepskrachten bij de uitvoering hiervan.

3.1 Personeel²

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	▪ De beroepskracht is passend opgeleid, middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken. ▪ De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, dat past bij de eigen bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. ▪ De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige beroepskrachten zijn, afgestemd op de cliënt en de ondersteuningsbehoefte.
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	▪ De aanbieder zorgt voor bijscholing die is afgestemd op de doelgroep en de werkzaamheden. ▪ Binnen de organisatie zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om periodiek te reflecteren op hun werkzaamheden.
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers en stagiaires beschikken over een passende VOG.	▪ De aanbieder beschikt over de VOG's van een aanbieder die werkt als solistisch natuurlijk persoon, beroepskrachten, vrijwilligers, stagiaires die direct contact hebben met cliënten, en andere personen die beroepsmatig contact kunnen hebben met cliënten. ▪ De VOG is niet ouder dan 3 maanden, op het moment dat de beroepskracht of vrijwilliger voor de aanbieder is gaan werken. De geldigheid van een VOG is maximaal 5 jaar, tenzij een gemeente daar een korter termijn voor hanteert.

² Wanneer de aanbieder met onderaannemers of ZZP'ers werkt, gelden de eisen ook voor de onderaannemers en ZZP'ers.

3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	▪ Aanbieder heeft beleid voor een verantwoorde inzet van vrijwilligers en overig niet-gekwaliceerd medewerkers. ▪ Inzet en uitvoering van het werk van niet-gekwaliceerde beroepskrachten vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwaliceerde beroepskracht. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte. ▪ Vrijwilligers en overig niet-gekwaliceerde medewerkers zijn op de hoogte van de voor hun taak relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen.
3.1.5	De aanbieder heeft aantoonbaar passend personeelsbeleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd.	▪ Introductie en inwerken van nieuwe medewerkers met oog op de binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen. ▪ Het monitoren en bijsturen van de kwaliteit van ondersteuning door beroepskrachten. ▪ Er is een sluitende beoordelingscyclus voor beroepskrachten.

3.2 Kwaliteitsbeleid

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	▪ De aanbieder heeft actueel beleid voor de uitvoering van de ondersteuning geïmplementeerd, passend bij de doelgroep, en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis. ▪ De aanbieder toont aan dat hij een werkend systeem heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning. ▪ De aanbieder maakt naar aanleiding van periodieke evaluaties trendanalyses van incidenten, uitkomsten. - cliënttevredenheidsonderzoeken en klachten ▪ De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	▪ De aanbieder draagt aantoonbaar zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden. ▪ De aanbieder werkt op organisatieniveau samen met andere organisaties.