

Toezichtskader Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond 2025

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam,

gelet op artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht, en artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,

gezien het besluit van het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling GGD Rotterdam-Rijnmond van 27 maart 2025 tot instemming met dit toezichtskader,

overwegende dat het wenselijk is een toezichtskader vast te stellen met betrekking tot het toezicht op de naleving van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de uitoefening van de bevoegdheden van de toezichthouders die op grond van die wet zijn aangewezen,

besluit:

Artikel 1

Het Toezichtskader Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond 2025, zoals opgenomen in de bijlage, wordt vastgesteld.

Artikel 2

Dit besluit treedt in werking met ingang van de eerste dag na datum van uitgifte van het gemeentebblad waarin het wordt geplaatst.

Artikel 3

Dit besluit wordt aangehaald als: Toezichtskader Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond 2025.

Aldus vastgesteld in de vergadering van 28 oktober 2025.

*De secretaris,
G.J.D. Wigmans*

*De burgemeester,
C.J. Schouten*

Bijlage:

- Toezichtskader Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond 2025

Dit gemeentebblad ligt ook ter inzage bij het Concern Informatiecentrum Rotterdam (CIC): 010-267 2514 of bir@rotterdam.nl

Toezichtskader

Organisatie, uitgangspunten en handhaving

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

Dit document maakt deel uit van het regionale Toezichtskader van Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (vanaf hier: Toezicht Wmo). Deze afdeling houdt toezicht op de kwaliteit van de ondersteuning die inwoners van Rotterdam-Rijnmond krijgen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (vanaf hier: Wmo). Dit kader is een doorontwikkeling van de versie uit 2019. Het gaat uit van de nieuwe kwaliteitsnormen die GGD-GHOR Nederland in 2024 landelijk heeft vastgesteld op het gebied van Wmo-ondersteuning¹. Deze landelijke normen zijn gecombineerd met regionale aanvullingen en nuanceringen. Daarmee is dit toezichtskader een actueel instrument voor aanbieders in onze regio. De verschillende onderdelen van dit kader geven inzicht in de organisatie van Toezicht Wmo, de toezichtsvormen en openbaarmaking. Met dit kader kan Toezicht Wmo het toezicht op de kwaliteit van de Wmo-dienstverlening nog beter waarborgen.

1.2 Vaststelling

Dit toezichtskader is binnen de regio ambtelijk afgestemd. Nadat Algemeen Bestuur van GGD Rotterdam-Rijnmond met instemming heeft kennisgenomen van het toezichtskader, heeft het college van B&W van de gemeente Rotterdam als uitvoerder en opdrachtnemer voor de betreffende regiogemeenten, het toezichtskader vastgesteld. Dit toezichtskader is daarmee de leidraad voor toezicht en handhaving door Toezicht Wmo. Toezicht Wmo evalueert het kader jaarlijks en past het zo nodig aan relevante ontwikkelingen en actualiteit aan.

1.3 Doel van dit toezichtskader

Het doel van dit toezichtskader is dat maatschappelijke ondersteuning hoogwaardig, veilig en cliëntgericht is. Ook biedt het gemeenten en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning (vanaf hier: aanbieders) een praktische handreiking voor de opzet en inrichting van hun werkzaamheden.

1.4 Opbouw van het toezichtskader

Dit toezichtskader bestaat uit meerdere, afzonderlijke onderdelen. Naast dit algemene deel waarin organisatie, uitgangspunten en handhaving zijn beschreven, omvat het de volgende onderdelen:

- Toezichtsvormen
- Openbaarmaking
- Toetsingskader met normen voor aanbieders
- Toetsingscriteria voor gemeenten

2. ORGANISATIE VAN TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

2.1 Wettelijke grondslag

In 2015 trad de Wmo in werking. Daarmee werden gemeenten verantwoordelijk voor het organiseren van de ondersteuning en zorg op basis van deze wet. Gemeenten werden ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van Wmo-voorzieningen in hun gebied. De wet bepaalt dan ook dat gemeenten toezicht moeten houden op deze voorzieningen. Deze wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak is neergelegd in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo:

Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.

In artikel 3.1 van de Wmo staat dat de aanbieder moet zorgen voor een voorziening van goede kwaliteit. In het artikel wordt een aantal eisen omschreven die Toezicht Wmo heeft uitgewerkt in toezichtsnormen².

Voor het toezicht op de voorzieningen zijn de wettelijke regels van de Wmo bepalend. Dat geldt ook voor de regels die in de gemeentelijke verordeningen en beleidsregels over de Wmo staan opgenomen. Gemeentelijke documenten hierover (bijvoorbeeld uitvoeringsregels) vormen dus óók een kader voor het toezicht. Tot slot wordt bij het toezicht gekeken naar de opdrachten die gemeenten aan derden hebben verstrekt. En naar de afspraken die gemeenten en aanbieders hebben opgenomen in hun overeenkomst.

2.2 Toezicht Wmo in de regio Rotterdam-Rijnmond

1) <https://www.wmotoezichtgv.nl/wp-content/uploads/sites/24/2024/09/Landelijk-toetsingskader-Wmo-toezicht.pdf>

2) Zie hiervoor het Toezichtskader deel Toetsingskader met normen voor aanbieders

Op 2 juli 2015 hebben de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond³ besloten dat het toezicht op Wmo-voorzieningen bij de GGD Rotterdam-Rijnmond kwam te liggen. Het gaat om de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Voorne aan Zee. Daarnaast houdt de GGD in de gemeenten Lansingerland en Hoeksche Waard toezicht op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Dat is afgesproken met de betrokken gemeenten.

De colleges van burgemeesters en wethouders van de genoemde gemeenten hebben hierover aanwijzingsbesluiten genomen. Daarmee vragen ze aan de GGD/gemeente Rotterdam om regionale toezichthouders Wmo aan te wijzen.

2.3 Verantwoording

Verantwoordelijk voor de aansturing van Toezicht Wmo is het Algemeen Bestuur van de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit bestuur wordt gevormd door de wethouders die verantwoordelijk zijn voor de zorg en uitvoering van de Wmo binnen de betrokken regiogemeenten. Toezicht Wmo legt jaarlijks een plan voor aan dit Algemeen Bestuur. Daarin staan de voorgenomen activiteiten voor het nieuwe jaar. Ook bevat het de verantwoording van het afgelopen jaar (jaarrapportage). Daarnaast informeert Toezicht Wmo de regiogemeenten op beleids- en/of bestuurlijk niveau over belangrijke ontwikkelingen rondom het toezicht en over bevindingen van uitgevoerde onderzoeken.

2.4 Onafhankelijk regionaal toezicht

Door de positionering van bij GGD Rotterdam-Rijnmond, kan Toezicht Wmo onafhankelijk werken van de regiogemeenten. Dat vergroot het vertrouwen dat inwoners hebben in de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. Op die manier is er namelijk onafhankelijk toezicht op alle terreinen van de Wmo-ondersteuning. Ten eerste op de toegang tot ondersteuning die inwoners hebben bij de verschillende gemeenten. Ten tweede is er toezicht op de ondersteuning die gemeenten zelf leveren. Ten derde is er toezicht op de zorg en ondersteuning die gemeenten inkopen of subsidiëren. Daarnaast is het efficiënt dat één team het toezicht in alle gemeenten op dezelfde manier uitvoert.

2.5 Afstemming en samenwerking met ketenpartners

Toezicht Wmo heeft diverse ketenpartners waarmee kan worden afgestemd of worden samengewerkt. Hieronder wordt een aantal van de belangrijkste opgesomd:

- De regiogemeenten. Toezicht Wmo stemt met hen af als zij hun Wmo-beleid vormgeven en contracten afsluiten met aanbieders. Ze geven daarnaast signalen over aanbieders aan Toezicht Wmo door. Daarnaast vraagt Toezicht Wmo informatie bij de gemeenten op wanneer ze een onderzoek voorbereidt. Tot slot kunnen gemeenten een rol vervullen in de handhaving en naleving naar aanleiding van toezichtsrapporten.
- Toezichthouders Wmo uit gemeenten buiten de regio Rotterdam-Rijnmond, aangezien aanbieders ook ondersteuning kunnen bieden buiten deze regio.
- Rijksinspecties in het sociale domein. Aanbieders kunnen namelijk ook ondersteuning bieden in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet langdurige zorg (Wlz), Jeugdwet en Wet forensische zorg. Afspraken over de samenwerking tussen Toezicht Wmo en de landelijke inspecties zijn vastgelegd in een afsprakenkader⁴.
- Onderzoeksinstanties zoals de Rekenkamers van gemeenten of de Ombudsman, op nationaal en lokaal niveau.

3. UITGANGSPUNTEN VOOR UITVOERING VAN HET TOEZICHT

3.1 Reikwijdte van Toezicht Wmo

Toezicht Wmo houdt toezicht op:

- a) De kwaliteit van voorzieningen⁵ (zie opsomming hieronder). Voldoen ze aan de gestelde eisen? Dit is inclusief het toezicht op toekenning en uitvoering van maatschappelijke ondersteuning op grond van een persoonsgebonden budget (pgb).
- b) De gemeenten als aanbieders van maatschappelijke ondersteuning. Dit omvat onder meer de toegang tot voorzieningen, de indicatiestelling, de doorlooptijden, de aanvragen en de uitvoering van ondersteuning. Wanneer in dit toezichtskader verder over aanbieders wordt gesproken, dan betreft dit ook de gemeenten in deze rol.

3) Vertegenwoordigd in het Algemeen Bestuur van de GGD Rotterdam-Rijnmond

4) "Afsprakenkader en draaiboek toezicht; Voor de afstemming van het Wmo-toezicht van de gemeenten en het nalevings- en selftoezicht van de rijksinspecties in het sociaal domein", VNG. Geactualiseerd in 2020

5) De benamingen van voorzieningen kunnen verschillen per gemeente.

c) De uitvoering van welzijnsactiviteiten⁶.

Voorzieningen kunnen zowel dienstverlening als producten betreffen. Het gaat hierbij om:

- Ambulante (of individuele) ondersteuning, algemeen of gespecialiseerd. Deze vorm van ondersteuning kan onder meer gericht zijn op sociaal persoonlijk functioneren, omgaan met financiën en persoonlijke verzorging.
- Ondersteuning bij het huishouden.
- Sociale en arbeidsmatige dagbesteding.
- Beschermd wonen.
- Overbruggingszorg.
- Logeerszorg.
- Bemoediging.
- Respijtzorg.
- Maatschappelijke opvang: algemene voorziening, zoals nachtopvang.
- Maatschappelijke opvang: maatwerkvoorziening (aan de hand van een indicatie) met reguliere of intensieve begeleiding.
- Nachtelijk toezicht.
- Hulpmiddelen zoals een rolstoel.
- Woonaanpassingen, zoals een traplift en roerende woonvoorzieningen, zoals een tillift.
- Vervoer, zoals vervoer op maat en vervoer van en naar de dagbesteding.

3.2 Bevoegdheden en plichten van de toezichthouder

Toezicht Wmo heeft bijzondere bevoegdheden bij de uitvoering van het toezicht. Daartegenover staat ook een aantal plichten.

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Een toezichthouder heeft de volgende plichten op grond van de Awb:

- 1) Legitimatieplicht (art. 5:12, Awb).
- 2) De plicht om het evenredigheidsbeginsel in acht te nemen (art. 5:13, Awb).
- 3) Geheimhoudingsplicht (art. 2:5 Awb).

De Awb benoemt voor de uitvoering van toezicht de bevoegdheid om:

- 1) Plaatsen te betreden, desnoods met politie. En om zich daarbij te laten vergezellen door personen die daartoe door de toezichthouder zijn aangewezen. Uitzondering daarop is een woning als de bewoner daarvoor geen toestemming heeft gegeven (art. 5:15, Awb).
- 2) Apparatuur mee te nemen, desnoods met politie (art. 5:15, Awb).
- 3) Inlichtingen te vorderen (art. 5:16, Awb).
- 4) Van personen inzage te vorderen in het identiteitsbewijs (art. 5:16a, Awb).
- 5) Inzage te hebben in zakelijke gegevens en bescheiden en daarvan kopieën te maken (art. 5:17, Awb).
- 6) Zaken te onderzoeken, verpakkingen te openen en om monsters te nemen (art. 5:18, Awb).
- 7) Vervoermiddelen te onderzoeken (art. 5:19, Awb).

Artikel 5:20, Awb bepaalt verder dat eenieder verplicht is om binnen een redelijke termijn alle medewerking te verlenen aan een toezichthouder die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.

Een vordering is iets anders dan een vraag of mededeling. Een vordering is een juridisch afdwingbare opdracht waar een aanbieder aan moet voldoen. Na het verstrijken van de gestelde termijn is de aanbieder in overtreding. Het bestuursorgaan onder verantwoordelijkheid waarvan de toezichthouder werkzaam is, is in dat geval bevoegd een last onder dwangsom of een last onder bestuursdwang op te leggen.

Wmo

Ook de Wmo geeft zelf eveneens een aantal aanvullende bevoegdheden en plichten aan de toezichthouder Wmo, namelijk:

Inzage dossiers en verwerking persoonsgegevens:

- De bevoegdheid om dossiers in te zien voor zover dat voor de taakuitvoering noodzakelijk is (art. 6.1 lid 2 Wmo). Het gaat hierbij om dossiers over cliënten die aanbieders zoals wijkteams en indicatiestellers opstellen. Ook dossiers die Veilig Thuis opstelt, kunnen worden ingezien⁷.

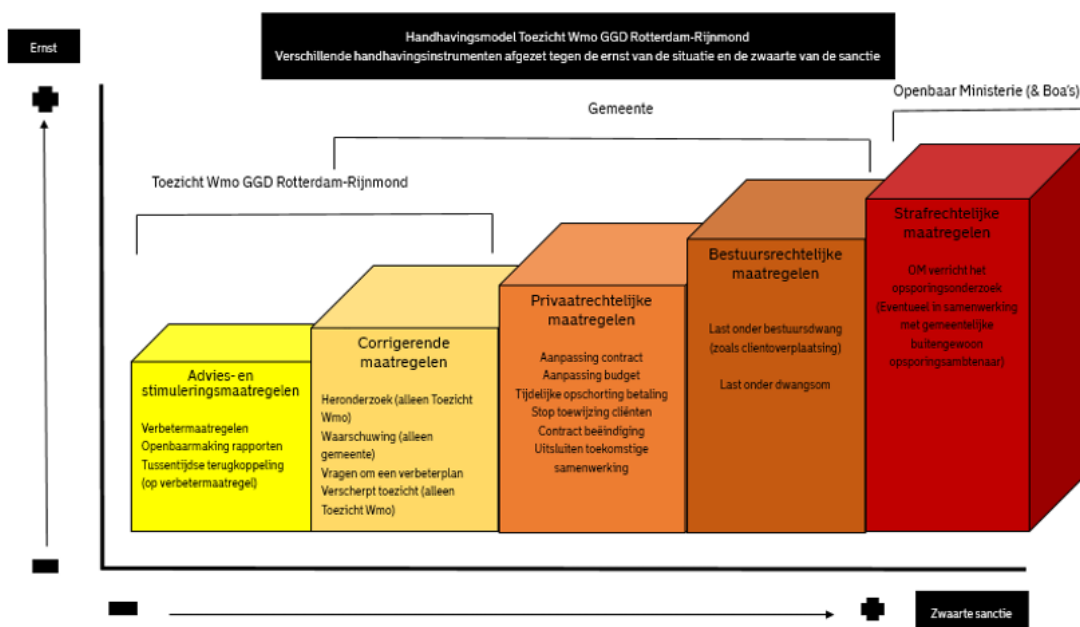
6) Het toezicht op het welzijn zal vooralsnog alleen reactief toezicht betreffen; voor alle andere toezichtsvormen zal dit nog nader ontwikkeld worden.

7) Toezicht Wmo houdt geen toezicht op de kwaliteit van uitvoering door Veilig Thuis zelf, dit is in de wet belegd bij de Inspectie gezondheidszorg en jeugd.

- Daarnaast is de toezichthouder bevoegd om persoonsgegevens te verwerken, waaronder gegevens over de gezondheid van de cliënt en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de (uitvoeringswet) Algemene verordening gegevensbescherming.
- De toezichthouder Wmo moet deze bevoegdheden toetsen aan het proportionaliteitsvereiste en noodzakelijkheidsvereiste.

4. HANDHAVING

Elke aanbieder, gemeente en welzijnsorganisatie wil inwoners goed bedienen. Als uit toezicht blijkt dat een organisatie niet voldoet aan wettelijke eisen en toetsingsnormen, kan Toezicht Wmo handhavende maatregelen nemen. Gemeenten zelf kunnen ook maatregelen treffen. Mogelijke maatregelen zijn samengebracht in onderstaand handhavingsmodel. Ze worden eronder toegelicht.



4.1 Advies- en stimuleringsmaatregelen door Toezicht Wmo

Het doel van adviserende en stimulerende maatregelen is om een organisatie bewust te maken van de risico's die er zijn bij de uitvoering van de Wmo- ondersteuning. Op basis van de maatregelen kan de organisatie verbeteringen doorvoeren. Het gaat hier om maatregelen op zowel praktijk- als beleidsniveau.

Advies- en stimulerende maatregelen zijn:

Verbetermaatregelen

Naar aanleiding van uitgevoerd toezicht kan Toezicht Wmo verbetermaatregelen benoemen die de aanbieder moet uitvoeren.⁸ Aansluitend kan Toezicht Wmo adviezen geven die ondersteunend zijn aan de kwaliteit van de voorziening.

Openbaarmaking rapporten

Rapporten en brieven worden altijd naar de betreffende wethouder van de betrokken gemeente(n) gestuurd. Hiermee is de gemeente op de hoogte van de prestaties van de aanbieder.

Rapporten worden openbaargemaakt⁹ (zie deel Toezichtskader Openbaarmaking). Zo zijn de bevindingen, het oordeel en de verbetermaatregelen ook voor het publiek beschikbaar.

Tussentijdse terugkoppeling

Toezicht Wmo kan binnen een bepaalde termijn terugkoppeling vragen over (de voortgang van) de verbetermaatregelen.

4.2 Corrigerende maatregelen door Toezicht Wmo

8) Bij calamiteiten of geweldsincidenten toezicht formuleert de aanbieder in principe zelf de verbetermaatregelen, maar kan Toezicht Wmo deze aanvullen.

9) Uitzondering hierop zijn brieven en/of rapporten m.b.t. Preventief Toezicht en Calamiteiten/ Geweldsincidenten.

Het doel van corrigerende maatregelen is dat een aanbieder binnen een vastgestelde termijn voldoet aan de norm waarop een tekortkoming is geconstateerd.

Corrigerende maatregelen zijn:

Heronderzoek

Bij een heronderzoek zal Toezicht Wmo na een vastgestelde periode de kwaliteitsnormen uit het toezichtskader opnieuw toetsen. Zo kan Toezicht Wmo het effect meten van de opgelegde verbetermaatregelen. Dit heronderzoek leidt tot een rapport. Dat wordt naar de aanbieder en de gemeente(n) gestuurd en ook openbaar gemaakt. Dit staat zo beschreven in de procedure (zie het onderdeel Toezichtsvormen).

Opstellen verbeterplan

Het kan zijn dat Toezicht Wmo vaststelt dat een aanbieder niet voldoet aan meerdere kwaliteitseisen. Dan kan Toezicht Wmo de aanbieder vragen een verbeterplan op te stellen en een termijn stellen voor de uitvoering ervan. Dit plan moet in ieder geval bevatten:

- De manier waarop de aanbieder denkt te gaan verbeteren zodat aan de normen voldaan wordt.
- De uit te voeren activiteiten, het bijbehorende tijdspad en de aangewezen verantwoordelijken (SMART¹⁰).

Verscherpt toezicht

Indien de toezichthouder van Toezicht Wmo vaststelt dat de geconstateerde tekortkomingen onvoldoende zijn verbeterd, kan deze de aanbieder onder verscherpt toezicht plaatsen. Hierbij krijgt de aanbieder de mogelijkheid om de tekortkomingen binnen een bepaalde periode te verbeteren zodat aan de gestelde kwaliteitseisen wordt voldaan. Tijdens een periode van verscherpt toezicht houdt Toezicht Wmo nauw contact met de aanbieder.

4.3 Mogelijke maatregelen door gemeenten

Gemeenten handhaven als zij een inkooprelatie met de aanbieder hebben of persoonsgebonden budgetten verstrekken. Dit gebeurt na een onderzoek door Toezicht Wmo. Maar gemeenten hebben ook een zelfstandige rol in kwaliteitssturing en contractbeheer. Handhavingsmogelijkheden voor gemeenten zijn:

Advies- en stimuleringsmaatregelen

Gemeenten kunnen naar aanleiding van een onderzoek of een signaal van Toezicht Wmo de aanbieder stimuleren verbetermaatregelen door te voeren. De gemeenten kunnen overwegen om verdergaande maatregelen te nemen, bijvoorbeeld corrigerende of privaatrechtelijke.

Corrigerende maatregelen

Waarschuwing:

Gemeenten kunnen per brief of in een gesprek een waarschuwing afgeven aan de desbetreffende aanbieder. Hiermee bevorderen de gemeenten het nalevingsgedrag van aanbieders op een corrigerende manier.

Aanvullend onderzoek:

Gemeente(n) kunnen na een onderzoek door Toezicht Wmo een aanvullend kwaliteits- of rechtmatigheidsonderzoek uitvoeren. Dit is een corrigerende maatregel, de aanbieder wordt immers opnieuw belast met een onderzoek. Op basis van het aanvullende onderzoek kunnen gemeenten bepalen welke andere handavingsinstrumenten ze inzetten.

Privaatrechtelijke maatregelen:

Afhankelijk van contractafspraken met een aanbieder kan de gemeente via contractmanagement maatregelen nemen. Dit kan inhouden: budgetkorting, betalingsopschorting, contractbeëindiging of uitsluiting van toekomstige samenwerking. Bij wanprestatie kan de gemeente het contract beëindigen. Ook kan een (tijdelijke) cliëntenstop worden ingevoerd.

Bestuursrechtelijke maatregelen:

Toezicht Wmo kan aan betreffende gemeenten voorstellen om bestuursrechtelijke maatregelen te nemen tegen een aanbieder. Gemeenten beslissen zelf of ze daar gehoor aan geven. Bij toezicht in meerdere gemeenten, adviseert Toezicht Wmo hierover onderling af te stemmen.

- **Last onder bestuursdwang (art. 5:21 Awb):** Gemeenten kunnen bestuursdwang toepassen om nadelige gevolgen van een overtreding te voorkomen.
- **Last onder dwangsom (art. 5:31d Awb):** Gemeenten kunnen een dwangsom opleggen, waarbij herstelmaatregelen en een termijn worden vastgesteld om verdere overtredingen te voorkomen.

Strafrechtelijke maatregelen:

10) Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Relevant en Tijdgebonden.

Als de aanbieder of cliënt vermoedelijk een strafrechtelijke norm overschrijdt, kan de gemeente contact opnemen met het Openbaar Ministerie.

Toezichtskader **Toezichtsvormen**

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 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (vanaf hier: Wmo). Toezicht naar aanleiding van calamiteiten en geweldsincidenten staat concreet vermeld in de Wmo. Naast deze wettelijke verplichting, vindt Toezicht Wmo het belangrijk dat het toezicht breder wordt ingezet. Toezicht Wmo vindt dat er ook preventieve onderzoeken moeten plaatsvinden. En er moet ook worden getoetst op risico's, al dan niet op basis van signalen over (mogelijk) onvoldoende kwaliteit van Wmo-ondersteuning. Daarom hanteert Toezicht Wmo naast het toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten nog vier andere toezichtsvormen. Deze toezichtsvormen zijn onderdeel van het algehele toezichtskader van Toezicht Wmo. In de jaarlijkse plannen wordt vastgesteld welke van deze toezichtsvormen prioriteit krijgen.

In onderstaand model zijn de verschillende toezichtsvormen in één overzicht weergegeven. Ze worden verderop nader uitgewerkt.



1.2 Toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten

Aanbieders van maatschappelijke ondersteuning zijn wettelijk verplicht (art. 3.4 lid 1 Wmo 2015) om 'calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening onverwijld te melden' bij Toezicht Wmo. In een overzicht ziet dat er als volgt uit:

Calamiteiten en geweldsincidenten (meldplicht)	
Meldplicht aanbieders (art. 3.4 lid 1 Wmo 2015)	De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van: a. Iedere calamiteit die plaatsvindt bij de verstrekking van een voorziening. b. Geweld dat plaatsvindt bij de verstrekking van een voorziening.
Definitie calamiteit (art. 1.1.1 Wmo)	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of tot de dood van een cliënt.
Definitie 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' (geweldsincident) (art. 1.1.1 Wmo)	Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de

	cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.
--	---

Hieronder volgt de werkwijze voor het melden, onderzoeken en beoordelen van calamiteiten en geweldsincidenten:

Calamiteiten en geweldsincidenten (meldplicht)	
Aanleiding	Een aanbieder doet bij Toezicht Wmo melding van een calamiteit of geweldsincident (binnen 3 werkdagen).
Doel	Aanbieder leert van calamiteiten/geweldsincidenten. De kans op herhaling wordt kleiner en de ondersteuning wordt verbeterd.
Werkwijze	- De aanbieder voert een zelfonderzoek uit volgens de richtlijn "Zelfonderzoek bij calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening". Deze richtlijn staat op de website van Toezicht Wmo. - De aanbieder legt het zelfonderzoek binnen 8 weken ter beoordeling voor aan Toezicht Wmo. Uitstel is op aanvraag mogelijk, wel altijd met een duidelijke onderbouwing. - Toezicht Wmo toetst het zelfonderzoek. Naar aanleiding hiervan kan Toezicht Wmo de melding sluiten, om een toelichting of aanvulling verzoeken, de implementatie van de verbetermaatregelen toetsen (opvolgingsonderzoek), het onderzoek naar de calamiteit of geweldsincident van de aanbieder overnemen of overgaan tot een andere toezichtsvorm. - Toezicht Wmo koppelt de bevindingen in een brief terug aan de aanbieder. De brief gaat in kopie naar de wethouder(s) van de betrokken gemeente(n).
Opvolging	Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek kan Toezicht Wmo een <i>opvolgingsonderzoek</i> doen. Bij een opvolgingsonderzoek bezoekt Toezicht Wmo de aanbieder aangekondigd of onaangekondigd. Toezicht Wmo gebruikt verschillende onderzoeksmethoden om de verbetermaatregelen te toetsen die de aanbieder heeft ingezet na de calamiteit of het geweldsincident. De bevindingen worden vastgelegd in een afsluitbrief. Deze wordt verzonden naar de aanbieder en de betrokken gemeente(n).
Openbaarmaking	Het (zelf)onderzoek en de afsluitbrief (inclusief afsluitbrief van het eventuele opvolgingsonderzoek) worden niet openbaar gemaakt.
Procedure bij suïcide of suïcidepogingen met ernstig letsel	Als er sprake is van een calamiteit, dan is er meldplicht. Als er geen sprake is van een calamiteit, doet de aanbieder melding in het interne systeem van de eigen organisatie. Ook doet de aanbieder intern onderzoek naar verbetering van de voorziening/ondersteuning. Toezicht Wmo vraagt aanbieders om jaarlijks een overzicht te maken van het aantal suïcides en suïcidepogingen met ernstig letsel. Dit is belangrijke input voor preventief, signaalgestuurd of kwaliteitstoezicht door Toezicht Wmo.

1.3 Signaalgestuurd toezicht

Signaalgestuurd toezicht vindt plaats bij aanbieders over wie signalen binnenkomen bij Toezicht Wmo. Signalen zijn aanwijzingen dat de kwaliteit van de ondersteuning van een aanbieder van ondermaatse kwaliteit kan zijn. Hieronder volgt de werkwijze voor het melden, onderzoeken en beoordelen van signaalgestuurd toezicht:

Signaalgestuurd toezicht	
Aanleiding	Toezicht Wmo ontvangt een signaal van een bron. Mogelijke bronnen zijn cliënten of hun vertegenwoordiger, (ex)medewerkers, gemeenten en media.
Doel	Toezicht Wmo toetst of de aanbieder voldoet aan de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader die betrekking hebben op het signaal.
Werkwijze	- Het toezicht vindt aangekondigd of onaangekondigd plaats. - Het toezicht richt zich op de normen die specifiek betrekking hebben op het signaal, aangevuld met kernnormen¹¹ uit het toetsingskader.

¹¹) De kernnormen betreffen: 1.1.1, 1.1.2, 1.2.3, 1.4.1, 1.4.2, 2.1.1, 2.2.1, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 3.1.1, 3.1.3. Deze zijn terug te vinden het Toezichtskader deel Toetsingskader met normen voor aanbieders.

	• Toezicht Wmo bezoekt de aanbieder om onderzoek te doen en gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. • Toezicht Wmo legt haar bevindingen vast in een rapportage. Daarin staat per kwaliteitsnorm een oordeel. Indien nodig worden verbetermaatregelen en/of adviezen toegevoegd. • De rapportage wordt vervolgens verzonden naar de aanbieder en betrokken gemeente(n).
Opvolging	Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek vindt er een <i>heronderzoek</i> plaats.
Openbaarmaking	De rapportage wordt gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Ook dat staat op de website van Toezicht Wmo.

1.4 Kwaliteitstoezicht

Met kwaliteitstoezicht wil Toezicht Wmo te weten komen in welke mate een aanbieder aan de kernnormen voldoet. Hieronder volgt de werkwijze voor het melden, onderzoeken en beoordelen van kwaliteitstoezicht:

Kwaliteitstoezicht	
Aanleiding	Toezicht Wmo bezoekt willekeurig aanbieders om de kwaliteit van hun ondersteuning te toetsen.
Doel	De kwaliteit van ondersteuning wordt getoetst. Leidraad hierbij zijn de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader. De aanbieder kan hiervan leren en de ondersteuning verbeteren.
Werkwijze	• Het toezicht vindt aangekondigd of onaangekondigd plaats. • Het toezicht richt zich op de kerncriteria uit het toezichtskader. • Toezicht Wmo bezoekt de aanbieder en gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. • De bevindingen worden vastgelegd in een rapportage met daarin een oordeel per kwaliteitscriterium. Indien nodig worden verbetermaatregelen en/of adviezen toegevoegd. • De rapportage wordt vervolgens verzonden naar de aanbieder en betrokken gemeente(n).
Opvolging	Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek vindt een <i>heronderzoek</i> plaats.
Openbaarmaking	De rapportage wordt gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Dat is te vinden op de website van Toezicht Wmo.

1.5 Themagericht toezicht

Thema gericht toezicht richt zich niet op een enkele aanbieder of gemeente maar is overstijgend en bedoeld om op tactisch/strategisch niveau de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Hieronder volgt de werkwijze voor themagericht toezicht:

Themagericht toezicht	
Aanleiding	Trends, zorgen of potentiële risico's.
Doel	Onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Toezicht Wmo kijkt hierbij overkoepelend en thematisch.
Werkwijze	• Toezicht Wmo analyseert de uitkomsten van de toezichtsvormen van het voorgaande jaar en kijkt of er trends zijn. Ook nemen ze hierbij de input van samenwerkingspartners mee. • De onderzoeksvorm en methodiek kunnen variëren. De keuze is afhankelijk van het thema en uitvoerbaarheid (urgentie en capaciteit). • De terugkoppeling kan op verschillende wijzen plaatsvinden: een onderzoeksrapportage, een brief, een terugkoppelingssessie (of een combinatie hiervan).
Opvolging	Toezicht Wmo kan met de betrokken partijen in gesprek gaan om vast te stellen wat er met de uitkomsten van het themagerichte onderzoek is gebeurd.

Openbaarmaking	Nadat de onderzoeksresultaten aan de betrokken partijen zijn verstuurd, worden deze gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Ook worden ze via verschillende kanalen onder de aandacht van geïnteresseerden gebracht. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Dat is te vinden op de website van Toezicht Wmo.
----------------	--

1.6 Preventief toezicht

Bij preventief toezicht benadert Toezicht Wmo aanbieders proactief. Het contact is gericht op kennismaking tussen aanbieder en Toezicht Wmo. Toezicht Wmo krijgt zo inzicht in de werkzaamheden van de aanbieder en in de manier waarop deze aandacht besteedt aan de kwaliteit van ondersteuning. Hieronder wordt de werkwijze voor preventief toezicht toegelicht:

Preventief toezicht	
Aanleiding	Toezicht Wmo brengt aanbieders binnen de regio Rotterdam-Rijnmond in kaart.
Doel	Toezicht Wmo en aanbieders leren elkaar kennen en krijgen inzicht in elkaars werkwijze. Aanbieders worden bewust gemaakt van de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader
Werkwijze	• Toezicht Wmo legt aangekondigd een bezoek af. • Tijdens het bezoek geven zowel aanbieder als Toezicht Wmo een presentatie over hun uitgangspunten en werkwijzen. Toezicht Wmo gaat ook in op het toezichtskader. Daar waar mogelijk volgt er een rondleiding op de locatie van de aanbieder. • De aanbieder ontvangt een brief met een terugkoppeling van het bezoek. Daarin kunnen ook aandachtspunten en adviezen staan. De gemeenten waarin de aanbieder actief is worden geïnformeerd over het bezoek.
Opvolging	Hoewel Toezicht Wmo geen oordeel velt, kan het bezoek aanleiding zijn voor een andere vorm van toezicht.
Openbaarmaking	Niet van toepassing. De brief met terugkoppeling wordt niet openbaar gemaakt.

1.7 Heronderzoek

Bij heronderzoek worden kwaliteitsnormen die in een voorgaand onderzoek niet voldeden, opnieuw getoetst. Het is een corrigerende maatregel. De focus ligt op de vorderingen die de aanbieder heeft gemaakt ten aanzien van de verbetermaatregelen die Toezicht Wmo eerder heeft opgelegd. Hieronder wordt de werkwijze voor heronderzoek toegelicht:

Heronderzoek	
Aanleiding	Toezicht Wmo heeft na kwaliteits- of signaaltoezicht verbetermaatregelen opgelegd aan een aanbieder.
Doel	Toetsen in welke mate de verbetermaatregelen hebben geleid tot verbetering. Voldoet de aanbieder nu wel aan de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader?
Werkwijze	• Toezicht Wmo legt aangekondigd of onaangekondigd een bezoek af aan de aanbieder om onderzoek te doen. Toezicht Wmo gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. • Het heronderzoek richt zich op die normen uit het toetsingskader waarvoor verbetermaatregelen zijn opgelegd. • De bevindingen worden vastgelegd in een rapportage, met per criterium een oordeel. • De rapportage wordt vervolgens verzonden naar de aanbieder en betrokken gemeente(n).
Opvolging	Monitoring en handhaving worden overgedragen aan de gemeente.
Openbaarmaking	De rapportage wordt gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Dat is te vinden op de website van Toezicht Wmo.

Toezichtskader Openbaarmaking

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 Wet maatschappelijke ondersteuning (vanaf hier: Wmo). Naar aanleiding van het toezicht maakt Toezicht Wmo verschillende rapporten en brieven openbaar. Het voornaamste doel daarvan is inzicht bieden in de kwaliteit van Wmo-voorzieningen in de regiogemeenten in Rotterdam-Rijnmond.

Voor betrokken aanbieders kan openbaarmaking een extra stimulans zijn om de vereiste verbeteringen aan hun Wmo-ondersteuning aan te brengen. En andere aanbieders kunnen weer leren van de bevindingen en conclusies in de rapporten.

Het openbaar maken van rapporten en brieven verlaagt de kans dat andere partijen — vanuit hun eigen verantwoordelijkheden — ook onderzoek bij de betreffende aanbieder uitvoeren. Zij kunnen de onderzoeksresultaten immers inzien. In die gedachtegang verlaagt openbaarmaking dus de (onderzoeks)druk bij aanbieders.

Tot slot zorgt het openbaar maken van onderzoeksresultaten voor transparantie over het functioneren en de effectiviteit van het toezicht zelf.

De rapporten en brieven met een oordeel die bijdragen aan bovenstaande doelen van openbaarmaking worden openbaargemaakt. Die komen voor bij de volgende toezichtsvormen:

- Kwaliteitstoezicht
- Themagericht toezicht
- Signaalgestuurd toezicht

Toezicht Wmo stelt geen rapporten op naar aanleiding van het toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten. Rapporten van zelfonderzoeken naar calamiteiten en geweldsincidenten worden door de aanbieders zelf opgesteld. Om die reden worden deze dan ook niet openbaar gemaakt. De terugkopelingen en correspondentie van Toezicht Wmo naar aanleiding van toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten worden ook niet openbaar gemaakt. Daarbij is er immers kans op directe herleidbaarheid naar betrokken cliënten en medewerkers.

1.2. Wettelijke grondslag

De Wmo bevat geen regels over openbaarmaking. Daarom is de Wet open overheid (Woo) de grondslag voor het openbaar maken van rapporten en brieven over het toezicht van Wmo-voorzieningen. Toezicht Wmo kijkt bij het actief openbaar maken van rapporten en brieven steeds naar de vraag of dat passend is bij de uitvoering van het toezicht. Dat betekent concreet dat onderzoeksresultaten in principe worden gepubliceerd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.

Afwegingen die Toezicht Wmo daarbij maakt zijn:

- Het effect van openbaarmaking; de openbaarmaking mag het belang van de aanbieder of van beroepskrachten of cliënten, niet onevenredig benadelen.
- De privacy van betrokkenen (cliënten, medewerkers, bestuurders of directeurs).

1.3. Procedure van openbaarmaking

De vastgestelde procedure van openbaarmaking verloopt volgens de volgende stappen:

Hoor en wederhoor

Na het aanbieden van de conceptonderzoeksresultaten krijgt de aanbieder de kans om binnen 2 weken te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden. Dit kan via het formulier "Feitelijke onjuistheden hoor en wederhoor"¹². Dat krijgt de aanbieder per e-mail toegestuurd nadat het onderzoek is gedaan. Daarna past Toezicht Wmo eventuele feitelijke onjuistheden aan en vermeldt Toezicht Wmo de onderbouwing daarvan in het formulier. Toezicht Wmo stelt daarna de conceptrapportage of -brief met de onderzoeksresultaten definitief vast.

Versturen definitieve versie

Toezicht Wmo stuurt de definitieve rapportage of brief binnen 2 weken per e-mail naar de aanbieder. Daar zit een formele aanbiedingsbrief bij.

Reactie van maximaal 200 woorden

De aanbieder krijgt nadat de definitieve onderzoeksresultaten in bezit zijn, de gelegenheid om binnen 2 weken een inhoudelijke reactie van maximaal 200 woorden te geven. Dit kan via het formulier

¹²)Bijlage 1

“Schriftelijke reactie van maximaal 200 woorden”¹³. Dat krijgt hij per e-mail toegestuurd nadat het onderzoek is gedaan. Op dit formulier kan de aanbieder zijn standpunt delen. Ook kan de aanbieder aanvullende informatie op het formulier kwijt. Toezicht Wmo voegt het formulier met de reactie van de aanbieder als bijlage toe aan de definitieve rapportage of brief. Als de aanbieder niet heeft gereageerd, wordt dit vermeld in de rapportage of de brief.

Zienswijze over de voorgenomen openbaarmaking

Als de aanbieder de definitieve versie van het rapport of de brief in bezit heeft, kan hij een zienswijze indienen over de voorgenomen openbaarmaking. Daar heeft de aanbieder twee weken de tijd voor. Indien de aanbieder langer nodig heeft, kan hij uitstel aanvragen. Dat moet hij wel motiveren. Ook als de aanbieder geen zienswijze in wil dienen, wordt hij verzocht dit binnen twee weken aan te geven.

Besluit openbaarmaking

Zodra de zienswijze van de aanbieder binnen is, beoordeelt Toezicht Wmo deze. Op basis van deze beoordeling wordt een beslissing genomen over het al dan niet openbaar maken van de rapportage of brief. Deze beslissing wordt met een formeel besluit per post en per e-mail aan de aanbieder meege-deeld. Indien er geen zienswijze is ingediend, wordt na 2 weken een formeel besluit genomen over de openbaarmaking. Het besluit wordt in dat geval per e-mail aan de aanbieder verstuurd.

Bezwaar

Als de aanbieder het niet eens is met het besluit tot openbaarmaking, kan hij hiertegen bezwaar maken. Hij moet dan binnen 6 weken een bezwaarschrift indienen bij het college van burgemeester en wethou-ders van de gemeente Rotterdam. Bezwaarschriften met betrekking tot actieve openbaarmaking van rapporten en brieven van Toezicht Wmo worden behandeld door de Algemene Bezwaarschriftencom-missie van de gemeente Rotterdam.

Het bezwaar tegen de openbaarmaking van het rapport of de brief heeft geen schorsende werking. Dit betekent dat het rapport of de brief in principe al kan worden gepubliceerd, zelfs wanneer het bezwaar-schrift nog in behandeling is. De aanbieder heeft echter wel de mogelijkheid om binnen 2 weken na het besluit tot openbaarmaking, een voorlopige voorziening aan te vragen bij de rechtbank Rotterdam. Dit kan leiden tot een tijdelijke schorsing van het besluit om het rapport of de brief te publiceren.

Publicatie

Toezicht Wmo gaat na minimaal 2 weken na het versturen van het besluit over tot openbaarmaking (publicatie) door het definitieve rapport of de definitieve brief op de website van Toezicht Wmo te plaatsen.

Bijlage 1: Formulier feitelijke onjuistheden hoor en wederhoor

Feitelijke onjuistheden zijn fouten of vergissingen die betrekking hebben op objectieve feiten, zoals verkeerde gegevens, getallen, namen, data of beschrijvingen die niet kloppen met de werkelijkheid. Dit zijn zaken die gemakkelijk verifieerbaar zijn en die aantoonbaar onjuist zijn. Bijvoorbeeld:

- Een verkeerd gespelde naam van een persoon of organisatie.
- Foute data of tijdstippen, zoals een verkeerde datum van een gebeurtenis.
- Verkeerde statistieken of cijfers, bijvoorbeeld het verkeerde aantal deelnemers aan een evenement.
- Onjuiste beschrijvingen van feitelijke gebeurtenissen, bijvoorbeeld het verkeerd beschrijven van een locatie of een proces.

Feitelijke onjuistheden hebben niets te maken met meningen of interpretaties; het gaat puur om infor-matie die objectief en verifieerbaar incorrect is.

1.
Pagina:
Citaat van de feitelijke onjuistheid:
Uitleg waarom u van mening bent dat dit een feitelijke onjuistheid betreft:
Eventueel bewijs voor feitelijke onjuistheid:

¹³)Bijlage 2

Reactie van de toezichthouder op de aangedragen feitelijke onjuistheid:
Leidt wel/niet tot aanpassing van de tekst:

2.
Pagina:
Citaat van de feitelijke onjuistheid:
Uitleg waarom u van mening bent dat dit een feitelijke onjuistheid betreft:
Eventueel bewijs voor feitelijke onjuistheid:
Reactie van de toezichthouder op de aangedragen feitelijke onjuistheid:
Leidt wel/niet tot aanpassing van de tekst:

Bijlage 2: Formulier schriftelijke reactie van maximaal 200 woorden

Schriftelijke reactie van maximaal 200 woorden¹⁴ In de reactie mogen niet voorkomen: - (bijzondere) persoonsgegevens - bedrijfsnamen of bedrijfsgegevens van derden - strafbare of aanstootgevende teksten - reclame uitingen

Toezichtskader **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:

¹⁴ De toezichthouders beoordelen of uw reactie aan de eisen voldoet en past deze waar nodig aan, bijvoorbeeld door woorden onleesbaar te maken. De tekst na 200 woorden wordt altijd verwijderd. Daarna wordt uw reactie als bijlage aan het rapport toegevoegd.

- *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.

[De geel gekleurde tekst is voorzien van onderstreping]

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	■ <u>De hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning zijn vastgelegd in een plan.</u>

	doelen van de geboden ondersteuning.	■ <u>Dat de doelen aansluiten op de ondersteuningsvraag van de cliënt en de beschikking van de gemeente.</u> ■ Doelen en gemaakte afspraken zijn concreet, inzichtelijk en SMART¹⁵ 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.	■ <u>Medewerkers registreren over de ontwikkeling van de cliënt, de geleverde ondersteuning en eventuele knelpunten.</u> ■ <u>Alle beroepskrachten werken conform het beleid of richtlijnen van de organisatie.</u> ■ 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 samenwerking 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.	■ <u>Uit het dossier blijkt wat de beginsituatie (bijvoorbeeld intake) en huidige situatie van de cliënt is (persoonlijke omstandigheden en zorgachtergrond).</u>

1.2 Rechten cliënt

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.

¹⁵ Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

		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 <u>respecteert normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levens-overtuiging en culturele achtergrond.</u> - De beroepskracht verleent ondersteuning zoals afgesproken is met de cliënt. <u>De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (en diens netwerk).</u>
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. <u>Bij afwezigheid van diens persoonlijke begeleider wordt de cliënt geïnformeerd wie de vervangende begeleider op dat moment wordt.</u> <u>Er is een bereikbaarheidsregeling buiten kantooruren (in geval van nood). De cliënt is hiervan op de hoogte.</u>
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	- De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte 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. <u>Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden of knelpunten te reflecteren of te escaleren.</u>
1.4.2	<i>Externe afstemming met formele netwerk:</i>	<u>Het formele netwerk van de cliënt is aantoonbaar en systematisch in kaart gebracht.</u>

	De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	- 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.	<u>Het informele netwerk van de cliënt is aantoonbaar en systematisch in kaart gebracht.</u> - 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 <u>indien mogelijk</u> samen met de cliënt en diens formele netwerk <u>methodisch</u> en periodiek de veiligheidsrisico's voor cliënt in kaart en legt deze <u>een-duidig</u> vast.

		■ De beroepskracht neemt <u>indien mogelijk</u> 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.	■ <u>Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten.</u> ■ 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 <u>aanwezigheid</u> 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.	■ <u>Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten.</u> ■ <u>Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo) plaatsvindt.</u> ■ <u>Het melden van calamiteiten, (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo).</u> ■ <u>Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten.</u> ■ <u>Het melden en onderzoeken van suïcides en suïcideposingen met ernstig letsel (binnen de organisatie).</u>

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. ■ Bedrijfs hulpverlening/ 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. ■ <u>Er is toezicht passend op de voorziening om op de locatie veiligheid en rust te waarborgen.</u>
2.3.2	In het geval van intramurale ondersteuning en overbruggingszorg: <u>Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd.</u>	Zie Wmo, memorie van toelichting: "(...) Voor het bieden van <u>beschermde 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 (...)</u> '.

2.4 Medicatieveiligheid

Norm		De toezichthouder toetst onder meer het volgende
Dossier		
2.4.1	<u>Er is beleid met betrekking tot het stimuleren, ondersteunen bij en/of toezien op gebruik van medicatie die door derden aan cliënten is voorgeschreven.</u>	■ 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	<u>Er zijn afspraken geformuleerd met betrekking tot medicatieveiligheid.</u>	■ 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 Personeel ¹⁶

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.

¹⁶ Wanneer de aanbieder met onderaannemers of ZZP'ers werkt, gelden de eisen ook voor de onderaannemers en ZZP'ers.

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 <u>stagiaires</u> beschikken over een passende VOG.	- De aanbieder beschikt over de VOG's van een aanbieder die werkt als solistisch natuurlijk persoon, beroepskrachten, vrijwilligers, <u>stagiaires</u> 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. <u>De geldigheid van een VOG is maximaal 5 jaar, tenzij een gemeente daar een korter termijn voor hanteert.</u>
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-gekwalficeerd medewerkers - Inzet en uitvoering van het werk van niet-gekwalficeerde beroepskrachten vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwalficeerde beroepskracht. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte. - Vrijwilligers en overig niet-gekwalficeerde medewerkers zijn op de hoogte van de voor hun taak relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen.
3.1.5	<u>De aanbieder heeft aantoonbaar passend personeelsbeleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd.</u>	<u>Introductie en inwerken van nieuwe medewerkers met oog op de binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen.</u> <u>Het monitoren en bijsturen van de kwaliteit van ondersteuning door beroepskrachten.</u> <u>Er is een sluitende beoordelingscyclus voor beroepskrachten.</u>

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 <u>uitvoering van de ondersteuning geïmplementeerd</u>, passend bij de doelgroep, en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis. <u>De aanbieder toont aan dat hij een werkend systeem heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.</u> <u>De aanbieder maakt naar aanleiding van periodieke evaluaties trendanalyses van incidenten, uitkomsten, cliënttevredenheidsonderzoeken en klachten</u> - 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.

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.

Toezicht 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 (<i>Wmo, MvT, par. 5.4</i>).	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 <i>pgb</i> , dan dezelfde verwachtingen, aangevuld met: De gemeente heeft een procedure t.b.v. het toetsen van de pgb-vaardigheid van cliënten en past dit toe.	■ 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
1.12	Indien de cliënt ondersteuning wil obv een pgb, dan ontvangt cliënt hiervoor een indicatie, tenzij redelijkerwijs aangetoond kan worden waarom dit niet is gebeurd.	
1.13	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.	

		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.
--	--	---

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.	

2. 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.

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 vakbewaam. De gemeente zorgt in dit kader voor passend personeelsbeleid.

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 werk-	Binnen de organisatie worden overleggen of intervisiemomenten georganiseerd.

	zaamheden en knelpunten te reflecteren of te escaleren.
--	---

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

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.	