

Toetsingskader Wmo Toezicht Westfriesland

Inleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen. Dat staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Dit betekent dat de gemeente ook verantwoordelijk is voor de kwaliteit en de continuïteit van voorzieningen voor personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en het toezicht op de voorzieningen.

Dit toetsingskader is tot stand gekomen vanuit een samenwerking tussen GGD GHOR Nederland, Regio Gooi en Vechtstreek, GGD Hart voor Brabant, GGD Gelderland-Zuid, GGD IJsselland, GGD Flevoland, GGD Rotterdam-Rijnmond, Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe, Zorgregio Noord- en Midden-Limburg, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), Toezicht Sociaal Domein (TSD) en de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG).

Binnen Westfriesland zijn regionale toezichthouders aangesteld. De toezichthouders hebben de bevoegdheden zoals bepaald in de Algemene Wet Bestuursrecht.

Rol toezichthouder en toetsingskader

De toezichthouders toetsen of voorzieningen voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. Om transparant te zijn over wat de toezichthouder toetst, hanteren de Westfrieze regionale toezichthouders het toetsingskader. Dit is het uitgangspunt voor het toetsen van aanbieders die maatschappelijke ondersteuning bieden aan cliënten. Het toetsingskader is gebaseerd op de wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld, inkoopdocumenten en op de richtlijnen van professionals voor verantwoorde ondersteuning.

Leeswijzer

Het toetsingskader bestaat uit drie thema's:

- Cliënt
- Veiligheid
- Professionaliteit

Elk thema is uitgewerkt in een aantal normen. Bij elke norm staat waar de toezichthouder onder andere naar kijkt om te toetsen of aan deze norm wordt voldaan. Daarbij staat ook een verwijzing naar de wettekst en een korte toelichtende tekst. Het toetsingskader is algemeen geformuleerd. Afhankelijk van het type onderzoek, het soort voorziening en de doelgroep leggen toezichthouders accenten.

Onderzoeksmethode

De toezichthouders hanteren verschillende onderzoeksmethoden om informatie te verzamelen. Onderzoeksmethoden zijn bijvoorbeeld documentenonderzoek, observaties, interviews met cliënten en medewerkers, en inzage in personeels- en cliëntdossiers. De toezichthouders vormen op basis van de verzamelde informatie een oordeel. Zij leggen de beoordeling vast in een rapportage. Zo nodig wordt samengewerkt met de toezichthouder rechtmatigheid, toezichthouders van andere gemeenten, andere regio's en/of de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ).

Cliënt

Wettelijke kwaliteitseisen voorzieningen

- De voorziening is veilig, doeltreffend, doelmatig, en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo2015).
- 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, Wmo2015).
- De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo2015)
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo2015).
- Kwaliteitseisen uit gemeentelijke verordeningen (art. 2.1.3, tweede lid, sub c. Wmo2015).

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		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de gemeente de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none">• Doelen en gemaakte afspraken zijn concreet en inzichtelijk.• De cliënt stemt aantoonbaar in met het plan en de gemaakte afspraken.• De resultaten uit het perspectiefplan zijn verwerkt in het ondersteuningsplan en worden geëvalueerd.
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

1.2 Rechten cliënt		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	<ul style="list-style-type: none">• De beroepskrachten bejegenen de cliënt respectvol en correct.• Er zijn interne afspraken over de bejegening richting cliënten.
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	<ul style="list-style-type: none">• 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, minimaal eens per twee jaar, of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.

1.2.3	De aanbieder beschikt over een klachtenregeling	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder beschikt over een privacy beleid conform wet- en regelgeving (Wmo 2015 en AVG) 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 op een veilige manier.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

1.3 Ondersteuning in de praktijk		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	<ul style="list-style-type: none"> De beroepskracht kent de cliënt, zijn wensen, mogelijkheden en behoeften. De beroepskracht werkt vanuit inclusiviteit en heeft een actueel beeld van de context van de cliënt zoals: achtergrond, cultuur, leefwereld, gezondheid, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. De beroepskracht verleent ondersteuning zoals afgesproken is met de cliënt.
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> 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.
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

1.4 Afstemming met (in)formele netwerk		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
1.4.1	<i>Interne afstemming</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> 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.

1.4.2	<p><i>Externe afstemming met formele netwerk</i></p> <p>De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p><i>Afstemming met het informele netwerk</i></p> <p>Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut. (Indien noodzakelijk of afgesproken in het perspectiefplan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Afspraken zijn vastgelegd.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

Veiligheid

Wettelijke kwaliteitseisen voorzieningen

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

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 3.3 Wmo 2015)

- 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 2015)

- Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 Wmo 2015, 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 2015.

2.1 Omgaan met risico's cliënt		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• De beroepskracht brengt samen met de cliënt en diens formele netwerk periodiek de veiligheidsrisico's voor cliënt in kaart en legt deze vast.• De beroepskracht neemt samen met de cliënt maatregelen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten en legt deze vast.• De beroepskracht treedt onmiddellijk op bij acute onveiligheid.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

2.2 Veiligheidsbeleid		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Meldcode en passen deze toe. • De Aanbieder is bekend met de werkwijze Multidisciplinaire Aanpak (MDA++) van kindermishandeling, huiselijk en seksueel geweld.
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten en calamiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten <u>tijdig, uiterlijk binnen 72 uur</u>, bij de toezichthouder.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

2.3 Veilige omgeving

2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Dit betekent in ieder geval dat: <ul style="list-style-type: none">• De locatie beschikt over een passende vergunning.• 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.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

Professionaliteit

Kwaliteitseisen voorzieningen

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).

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		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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 beschikken over een passende VOG.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder beschikt over de VOG's van alle personeelsleden die direct of beroepsmatig contact kunnen hebben met cliënten. Voor de medewerkers die tijdens hun werk in direct contact komen met cliënten moet elke drie jaar opnieuw een VOG worden aangevraagd. De VOG is niet ouder dan drie maanden, op het moment dat de beroepskracht of vrijwilliger voor de aanbieder is gaan werken.
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires, en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	<ul style="list-style-type: none"> Aanbieder heeft beleid voor een verantwoorde inzet van vrijwilligers en overig niet gekwalificeerd medewerkers. Inzet van niet-gekwalificeerde beroepskrachten vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde beroepskracht. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte. Vrijwilligers en overig niet-gekwalificeerde medewerkers zijn op de hoogte van de voor hun taak relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		

3.2 Kwaliteitsbeleid		De toezichthouder toetst onder meer het volgende:
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder heeft actueel beleid, passend bij de doelgroep en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis. • De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder draagt aantoonbaar zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden. • De aanbieder werkt op organisatieniveau samen met andere organisaties.
Constatering		
Bronnen		
Aanbeveling(en)		