



**Werkdocument  
model toetsingskader  
kwaliteitstoezicht Wmo**

## Inleiding

Dit model voor een toetsingskader is opgesteld ten behoeve van het kwaliteitstoezicht in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het betreft een nadere invulling en uitwerking van de kwaliteitseisen uit de Wmo.

Het toetsingskader is bedoeld voor GGD'en, die door gemeenten zijn belast met het toezicht in het kader van de Wmo. Het is ontwikkeld door een werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van GGD'en, ondersteund door het Verwey-Jonker Instituut.<sup>1</sup>

Het toetsingskader heeft een brede strekking. Het kan niet alleen worden gebruikt in het kader van het toezicht op naleving van de kwaliteit van de door de aanbieder geboden voorziening (naar aanleiding van een calamiteit/geweldsincident of uit eigen beweging), maar ook in het kader van het toezicht op de kwaliteitszorg van de organisatie van de aanbieder als zodanig. In het eerste geval gaat het om het toezicht in enge zin, namelijk op de kwaliteit van de geboden (maatwerk)voorziening evenals de samenhang tussen de geboden voorziening en eventuele andere hulp en zorg. De beleving en ervaring door de cliënt van de geboden voorziening staat daarbij centraal. In het tweede geval gaat het om het toezicht in ruime zin, dat wil zeggen de kwaliteit van het door de gemeente met de aanbieder overeengekomen pakket van ingekochte voorzieningen in relatie tot het doel van de Wmo (te weten ondersteuning zelfredzaamheid en participatie) en de professionele organisatie van de aanbieder als zodanig. Voor de goede orde, het toetsingskader heeft geen betrekking op het toezicht op de financiële aspecten van de uitvoering van de Wmo.

In het onderstaand schema zijn de kwaliteitseisen uit de Wmo nader ingevuld en uitgewerkt. In samenhang daarmee is aangegeven hoe kan worden vastgesteld of aan die eisen wordt voldaan. Het betreft een basaal toetsingskader dat de GGD'en in overleg met hun gemeenten en zorgaanbieders desgewenst kunnen aanpassen en aanvullen, bijvoorbeeld gelet op wat is opgenomen in de lokale verordening en/of de contracten met de aanbieder.

Het ligt in de rede dat de GGD'en die dit toetsingskader wensen te gebruiken dit inhoudelijk afstemmen met de betreffende gemeenten, mede in verband met de aanvullende eisen die gemeenten mogelijk hebben gesteld in hun verordeningen en contracten met aanbieders. Meer in het bijzonder maken zij afspraken met de gemeente over het eventuele vervolg dat door de gemeente aan de uitkomsten van het toezicht wordt gegeven, in het kader van het contractbeheer of bestuurlijke handhaving. Ook maken zij afspraken over de periodieke rapportage over de uitvoering van het toezicht, mede ten behoeve van de evaluatie van het Wmo-beleid.<sup>2</sup> Ten slotte informeren zij ook de betreffende aanbieders tijdig, bijvoorbeeld door openbaarmaking van de kwaliteitseisen.

## Definitie centrale begrippen

*Aanbieder*: organisatie die een algemene- of maatwerkvoorziening levert (vgl. art. 1.1.1 Wmo);

<sup>1</sup> Amsterdam, Gelderland Zuid, Haaglanden, Hollands Noorden, regio Utrecht en West-Brabant.

<sup>2</sup> Zie hierover verder de Handreiking toezicht Wmo. Wmo Kenniscahier nr. 15. Verwey-Jonker Instituut, 2014.

*Beroepskracht:* een persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder (vgl. art. 1.1.1 Wmo);

*Cliënt:* een persoon die gebruik maakt van een algemene- of maatwerkvoorziening of aan wie een persoonsgebonden budget is verstrekt (vgl. art. 1.1.1 Wmo);

*Ondersteuning:* het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van een persoon met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving en/of het bieden van beschermd wonen en opvang (vgl. art. 1.1.1 Wmo);

*Sociaal netwerk:* de mantelzorgers, familie, vrienden, kennissen en burens van de cliënt.

*Meervoudige, complexe problematiek:* verschillende beperkingen of chronische psychische of psychosociale problemen bij een cliënt, die elkaar beïnvloeden.

*Professioneel netwerk:* de beroepskrachten en zorgverleners van de cliënt, waaronder de door hen ingeschakelde vrijwilligers.

Wettelijke kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van vaststellen	Aandachtspunten toezichthouder
<p>1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)</p>	<p>1.1 Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.</p> <p>1.2 De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.</p> <p>1.3 De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zonodig bijgesteld.</p> <p>1.4 De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder evt mantelzorgers).</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bevat het plan (schriftelijk/digitaal) een omschrijving van de vraag van de cliënt, een analyse van de problematiek en de kansen/mogelijkheden van de cliënt (eigen kracht/sociale netwerk), en een daarop afgestemd ondersteuningsaanbod van de aanbieder, een en ander in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie (doel Wmo)?</li> <li>- is de cliënt inhoudelijk voldoende betrokken geweest bij het formuleren van zijn/haar vraag en het opstellen van het plan en heeft hij/zij daarmee ingestemd?</li> <li>- is het sociale netwerk van de cliënt voldoende betrokken geweest bij opstellen van het plan?</li> <li>- wordt het plan, voor zover nodig, regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en zonodig bijgesteld?</li> <li>- indien wordt afgeweken van het plan, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li> <li>- verloopt de ondersteuning naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (zijn/haar netwerk) en de aanbieder, in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie (doel Wmo)?</li> </ul>	<p>Dossieronderzoek en vraaggesprek met cliënt, zijn/haar eventuele sociaal netwerk en aanbieder, vraaggesprek met leidinggevenden aanbieder, observaties.</p>

<b>Wettelijke kwaliteitseis</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>Wijze van vaststellen</b>	<b>Aandachtspunten toezichthouder</b>
<p>2. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)</p>	<p>2.1 In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- is in het plan de fysieke en sociale veiligheid van cliënt in kaart gebracht en wordt daarmee voldoende rekening gehouden bij de geboden voorziening?</li>   <li>- heeft de beroepskracht eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd?</li>   <li>- zijn eventuele veiligheidsrisico's en zijn/haar eigen verantwoordelijkheid besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li>   <li>- indien wordt afgeweken van de risicoanalyse, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li> </ul>	<p>Idem</p>

<b>Wettelijke kwaliteitseis</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>Wijze van vaststellen</b>	<b>Aandachtspunten toezichthouder</b>
<p>3. 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)</p>	<p>3.1 De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)</p> <p>3.2 In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zijn de nodige afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt in het kader van de onderlinge afstemming, waaronder overdracht, en zijn die bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li> <li>- worden de in het kader van de onderlinge afstemming gemaakte afspraken regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en zonodig bijgesteld?</li> <li>- vindt met andere hulp- en zorgverleners de noodzakelijke (schriftelijk/digitaal) gegevensuitwisseling plaats in het kader van de onderlinge afstemming?</li> <li>- vindt met andere hulp- en zorgverleners de evaluatie en zonodig bijstelling plaats in het kader van de onderlinge afstemming?</li> <li>- is een regisseur of coördinator aangewezen en is die bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk, heeft die toegang tot de noodzakelijke gegevens?</li> <li>- is de continuïteit van de geboden voorziening gewaarborgd?</li> </ul>	<p>Idem</p>

Wettelijke kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van vaststellen	Aandachtspunten toezichthouder
<p>4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid obv de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)</p>	<p>4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.</p> <p>4.2 De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.</p> <p>4.3 De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);</li> <li>- personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;</li> <li>- opleiding en scholing;</li> <li>- de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen;</li> <li>- de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;</li> <li>- de afhandeling van klachten (obv een klachtregeling);</li> <li>- cliëntparticipatie (obv een regeling voor medezeggenschap).</li> </ul> <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zonodig bij.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- is de beroepskracht passend opgeleid en actueel bijgeschoold (bijv. erkend diploma/ certificaat)?</li> <li>- beschikt de beroepskracht over een recente en passende VOG?</li> <li>- is de beroepskracht voldoende op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt?</li> <li>- is de beroepskracht op de hoogte van de toepasselijke beroepscode en hoe die moeten worden toegepast (bijv. meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, privacy)?</li> <li>- heeft de aanbieder op het niveau van zijn organisatie en medewerkers, op de genoemde onderdelen, passend beleid ontwikkeld en ingevoerd en wordt de uitvoering daarvan regelmatig getoetst en bijgesteld (maw is er sprake van een lerende organisatie)?</li> <li>- heeft de aanbieder een kwaliteitsmanagementsysteem en voldoet het aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken?</li> <li>- houdt de aanbieder in- en uitstroom van cliënten bij in relatie tot de doelen van de Wmo?</li> </ul>	<p>Idem</p>

<b>Wettelijke kwaliteitseis</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>Wijze van vaststellen</b>	<b>Aandachtspunten toezichthouder</b>
<p>5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)</p>	<p>5.1 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.</p> <p>5.2 De aanbieder houdt zich in het kader van de leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (w.o. bescherming persoonlijke levenssfeer).</p> <p>5.3 De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voelt de cliënt zich op zijn/haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden?</li> <li>- zijn er met de cliënt en/of zijn/haar sociale netwerk afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt over gegevensuitwisseling en passen die binnen het privacystatuut van de aanbieder?</li> <li>- kunnen klachten worden ingediend en worden die afgehandeld conform de klachtregeling van de aanbieder?</li> <li>- kan de cliënt participeren in een cliëntenraad of een vergelijkbaar platform?</li> </ul>	<p>Idem</p>



## Colofon

Uitgave van GGD GHOR Nederland in samenwerking met Verwey Jonker Instituut, augustus 2015

**GGD GHOR Nederland**  
[www.ggdghor.nl](http://www.ggdghor.nl)

**Verwey Jonker Instituut**  
[www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. U kunt de teksten uit dit werkdocument vrij gebruiken. U dient hierbij wel een bronvermelding op te nemen.

