

Toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

De Wmo-toezichthouder ziet, in opdracht van de gemeenten in Gelderland-Zuid, toe op de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning op basis van de wet- en regelgeving van de Wmo 2015. Om transparant te zijn over wat de toezichthouder toetst, hanteert het Wmo-toezicht een toetsingskader. Dit is het uitgangspunt voor het toetsen van aanbieders die maatschappelijke ondersteuning bieden aan cliënten. Het toetsingskader is gebaseerd op de vigerende wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld, de richtlijnen van professionals voor verantwoorde ondersteuning en de eisen die gemeenten in Gelderland-Zuid stellen aan aanbieders, die zij contracteren. De toezichthouder gebruikt dit toetsingsinstrument met ingang van 1 juli 2019.

Het toetsingskader bestaat uit vier thema's:

- Cliëntgerichtheid
- Veiligheid van de cliënt
- Deskundigheid van de professional
- Kwaliteitsbeheersing

Elk thema is uitgewerkt in een aantal normen. Per norm wordt aangegeven waar de toezichthouder onder andere naar kijkt om te toetsen of deze norm behaald wordt. De toezichthouder hanteert verschillende instrumenten om de normen te toetsen, zoals documentonderzoek, observatie, interviews met cliënten, medewerkers en externe samenwerkingspartners, onderzoek van personeels- en cliëntdossiers.

Thema 1 – CLIËNTGERICHTHEID

Het startpunt voor het geven van maatschappelijke ondersteuning zijn de wensen van de cliënt. De professional¹ kent de cliënt en zijn achtergrond. Hij² weet wat de cliënt belangrijk vindt. Er is sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen de cliënt en de professional en er wordt goed geluisterd naar de cliënt en zijn naasten. De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de professional. De cliënt krijgt planmatige en integrale ondersteuning.

	Norm	Waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?
1.1	De cliënt krijgt ondersteuning die aansluit bij zijn achtergrond, zijn mogelijkheden en zijn ondersteuningsbehoefte en de cliënt heeft voldoende regie ten aanzien van de ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt samen met de cliënt een ondersteuningsplan gemaakt, dat is afgestemd op de achtergrond, de mogelijkheden en de wensen van de cliënt. • De professional kent de cliënt en sluit aan bij diens achtergrond, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte en stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënt. • De professional signaleert veranderende mogelijkheden bij de cliënt en past de ondersteuning hierop aan.
1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • De professional werkt methodisch en legt dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier. • Het ondersteuningsplan is geënt op de inhoud van de beschikking, die door de gemeente is afgegeven. • Het ondersteuningsplan bevat concreet geformuleerde doelen en acties, die met elkaar samenhangen en gericht zijn op het vergroten van de eigen regie en de zelfredzaamheid van de cliënt en op maatschappelijke participatie. • Het ondersteuningsplan wordt minimaal 1 x per jaar met de cliënt geëvalueerd en bijgesteld. • De professional rapporteert in een frequentie die voldoende is, gezien de aard van de indicatie. • De rapportage is gericht op de doelen van de cliënt. • Ook acties t.b.v. de cliënt en afspraken met derden betreffende de cliënt worden gerapporteerd.

¹ Met professional wordt bedoeld de medewerker, die in dienst is bij of wordt ingehuurd door de aanbieder om aan de cliënt maatschappelijke ondersteuning te geven.

² Voor de leesbaarheid wordt de mannelijke vorm gebruikt. Waar *hij* staat wordt ook *zij* bedoeld.

1.3	De cliënt wordt respectvol bejegend en zijn rechten worden gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> • De bejegening van de cliënt door de professional is passend en correct. • De cliënt ervaart betrokkenheid, vertrouwen en begrip. • De aanbieder waarborgt de rechten van de cliënt.
1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder maakt in samenspraak met de cliënt afspraken over wie de vaste ondersteuner is en wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt. • De aanbieder maakt afspraken met de cliënt over vervanging, als de vaste ondersteuner afwezig is.
1.5	De cliënt kan zijn mening geven over de ontvangen begeleiding.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder onderzoekt regelmatig of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. • De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.
1.6	De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder voorziet de cliënt van relevante informatie, die betrekking heeft op alle aspecten die samenhangen met de ondersteuning aan de cliënt.
1.7	De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder gaat na of mantelzorgers of vrijwilligers ingezet kunnen worden. • De professional heeft aandacht voor de belangen en belastbaarheid van mantelzorgers.
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • De professional zorgt dat hij beschikt over relevante informatie van de overige betrokken hulp³- en zorgverleners en informeert hen binnen de wettelijke kaders over relevante gegevens en bevindingen zodat gezamenlijk verantwoorde ondersteuning, hulp, zorg en behandeling gegeven kan worden. • De professional maakt, in samenspraak met de cliënt, duidelijke afspraken met overige betrokken hulp- en zorgverleners over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de geboden ondersteuning aan cliënt. • De professional stemt, in samenspraak met de cliënt, regelmatig het ondersteuningsplan af met de overige betrokken hulp- en zorgverleners. Tezamen kijkt en handelt men vanuit het principe <i>één huishouden, één plan</i>, gericht op het belang van de cliënt. • De professional bespreekt met de cliënt regelmatig diens ervaringen met het samenwerkingsverband. • De professional werkt samen met andere partijen in de keten van voor- en na-traject. Er wordt gezorgd voor een naadloze aansluiting en een zorgvuldige overdracht.
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder beschikt over een vastgelegd privacy-beleid, dat voldoet aan wet- en regelgeving, en handelt daarnaar. • De aanbieder geeft of vraagt alleen informatie aan derden over de cliënt, nadat de cliënt geïnformeerd is over welke gegevens het betreft en waarom dit nodig is, en hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. • De aanbieder geeft binnen de organisatie slechts toegang tot de gegevens van cliënten aan medewerkers, voor wie dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van hun taak.

³ Met hulpverleners wordt ook het informele netwerk van de cliënt bedoeld.

Thema 2 – VEILIGHEID VAN DE CLIËNT

Er is voldoende aandacht is voor de veiligheid van de cliënt. Zijn er veiligheidsrisico's en hoe worden deze beperkt? Wordt er ingegrepen bij acute onveiligheid? Voelt de cliënt zich veilig in zijn huis, in zijn netwerk en met zijn zorgverleners? Wordt er rekening gehouden met zijn privacy?

	Norm	Waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder signaleert eventuele veiligheidsrisico's voor de cliënt en is gericht op preventie hiervan. • Zo nodig wordt een risico-inventarisatie of veiligheidscheck opgenomen in het cliëntdossier. • De aanbieder werkt met in- en exclusiecriteria, zodat slechts begeleiding wordt geboden aan cliënten, van wie de problematiek past bij het aanbod en de expertise van de aanbieder. • De aanbieder bespreekt met de cliënt eventuele risico's voor zijn veiligheid. • De professional werkt volgens veiligheidsprotocollen, zoals een gedragscode, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, omgaan met agressie, omgaan met suicide- dreiging. • De professional treedt bij acute onveiligheid actief op. • De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig en legt per cliënt afspraken hierover vast in het cliëntdossier. • De aanbieder zet ter ondersteuning van cliënten uitsluitend medewerkers, stagiaires of vrijwilligers in die beschikken over een Verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht op het screeningsprofiel <i>gezondheidszorg en welzijn van mens en dier</i>.
2.2	Veiligheidsrisico's voor cliënten, die verblijven bij locaties Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang, worden beperkt; cliënten voelen zich veilig in hun woning.	<ul style="list-style-type: none"> • Indien de cliënt vrijheid beperkende maatregelen opgelegd wil krijgen, omdat andere preventieve maatregelen onvoldoende werken, worden schriftelijke afspraken met de cliënt gemaakt over de aard van de maatregelen; de professional handelt hiernaar. • De aanbieder is 24/7 aanwezig in de directe nabijheid van de cliënt. • De aanbieder zorgt voor voldoende veiligheidsmaatregelen indien verschillende doelgroepen op één locatie worden opgevangen.
2.3	Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.	<ul style="list-style-type: none"> • De (woon-)ruimte voldoet aan veiligheids- en hygiënische eisen en bevat voldoende voorzieningen.

Thema 3 – DESKUNDIGHEID VAN DE PROFESSIONAL

De aanbieder zet voldoende en deskundige professionals in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel. De samenstelling van het personeel past bij de ondersteuningsvragen van de cliënten. Zorgverleners werken volgens de professionele standaard en kennen de grenzen van hun deskundigheid.

	Norm	Waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.	<ul style="list-style-type: none"> • Professionals hebben competenties en vaardigheden die in lijn liggen met de professionele standaard en die aansluiten bij wat de doelgroep nodig heeft, en houden deze op peil. • Professionals handelen volgens de professionele standaard. • Professionals handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. • Professionals betrekken zo nodig externe deskundigheid. • Professionals verwijzen de cliënt, zo nodig en in overleg met de oorspronkelijke verwijzer, door.
3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder zet voldoende professionals in, zodat zij hun taken goed uit kunnen voeren. • De aanbieder zet professionals in die passen bij de actuele ondersteuningsvraag of behoefte van de cliënt. • De aanbieder zorgt voor continuïteit in het personeelsbestand.
3.3	De aanbieder betoont zich een goed werkgever.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder hanteert een goede verhouding tussen vast en flexibel personeel. • De aanbieder leeft de wettelijke en cao-gebonden regelingen na. • Taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn duidelijk voor medewerkers en vastgelegd in functiebeschrijvingen. • Medewerkers hebben inspraak in de organisatie en klachten van medewerkers worden adequaat behandeld. • Medewerkers voelen zich prettig en veilig binnen de organisatie.
3.4	De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmatig vinden gesprekken plaats tussen de aanbieder en de professional over zijn functioneren, over gewenste ontwikkelingen en over facilitering hiervan. • De aanbieder zorgt dat professionals ruimte krijgen om systematisch te reflecteren op goede, veilige en cliëntgerichte ondersteuning. • De aanbieder zorgt voor passende bij- en nascholing.
3.5	Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder laat leerlingen, stagiaires, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen begeleiden door een medewerker die daarvoor bekwaam en bevoegd is.

Thema 4 – KWALITEITSBEHEERSING

De aanbieder zet passende instrumenten in om de kwaliteit van de organisatie systematisch te beheren en te verbeteren.

	Norm	Waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?
4.1	Klachten van de cliënt worden adequaat behandeld.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder heeft een klachtenregeling vastgesteld die laagdrempelig is voor cliënten. • De aanbieder voorziet in een externe onafhankelijke behandeling van de klacht. • De aanbieder treft zo nodig verbetermaatregelen n.a.v. klachten.
4.2	Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder beschikt over een regeling voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de cliënten van belang zijn. • Cliënten kunnen daadwerkelijk de medezeggenschap uitoefenen.
4.3	De aanbieder leert van incidenten.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder hanteert een meldingssysteem voor incidenten. • De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen n.a.v. de incidentmeldingen. • De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten bij het Wmo-toezicht.
4.4	De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> • De kwaliteit wordt systematisch geborgd door middel van een kwaliteitskeurmerk of het aantoonbaar werken met een kwaliteitssysteem. • De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.