

De Wmo-toezichthouder ziet toe op de naleving van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna te noemen: Wmo). Het toezicht vindt plaats op grond van de Wmo en de lokale eisen die gesteld worden aan de maatschappelijke ondersteuning.

Om transparant te zijn over wat de toezichthouder toetst, hanteert de toezichthouder een toetsingskader. De toezichthouder gebruikt dit kader met ingang van 1 januari 2020.

Het toetsingskader bestaat uit drie domeinen:

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

Elk domein is uitgewerkt in een aantal onderdelen en elk onderdeel bestaat uit een aantal toetsingscriteria. De toetsingscriteria zijn gebaseerd op de Wet maatschappelijke ondersteuning, de gemeentelijke verordeningen (en eventuele nadere regelgeving), en de contractuele afspraken.

De toezichthouder hanteert verschillende instrumenten om de voorwaarden te toetsen, waaronder interviews met cliënten en medewerkers, praktijkobservaties en onderzoek van personeels- en cliëntdossiers.

## Cliënten

### a. Cliëntgerichtheid (art. 3.1, tweede lid sub a, b, c en d, Wmo)

1.1.1 De aanbieder draagt er aantoonbaar zorg voor dat de ondersteuning die geleverd wordt, aansluit op en passend is bij de behoefte van de cliënt.

1.1.2 De aanbieder draagt er zorg voor dat er voor elke cliënt een plan is waarin SMART<sup>1</sup>-geformuleerde doelen en activiteiten, verwachte resultaten, en het tijdspad zijn opgenomen.

1.1.3 De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt betrokken is bij het opstellen van het plan en dat het voor hen ter inzage beschikbaar is.

1.1.4 De aanbieder draagt er zorg voor dat de continuïteit van ondersteuning voor de cliënt gewaarborgd is.

1.1.5 De aanbieder heeft aantoonbaar inspanningen verricht om cliënten te informeren over:

- algemene informatie;
- de klachtenregeling,
- de vertrouwenspersoon en
- eventuele kosten.

1.1.6 De aanbieder onderzoekt jaarlijks de klanttevredenheid van de cliënten en maakt naar aanleiding hiervan passend beleid.

### b. Afstemming in de keten (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)

1.2.1 De aanbieder kan aantonen dat de aangeboden voorziening voldoende is afgestemd op andere vormen van hulp en zorg die de cliënt ontvangt, alsmede op de reële behoefte van cliënt.

---

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Resultaatgericht en Tijdsgebonden

**c. Medezeggenschap** (art. 3.2, eerste lid sub b, Wmo)

1.3. De aanbieder heeft een regeling voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd.

**d. Klachtenregeling** (art. 3.2, eerste lid sub a, Wmo)

1.4. De aanbieder heeft een regeling voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de aanbieder jegens cliënten vastgesteld.

**Personeel** (art. 3.1, tweede lid sub c en d, Wmo)

2.1. De aanbieder heeft passend personeelsbeleid opgesteld en voert dit ook uit.

2.2. De aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers die werkzaam zijn bij de voorziening in het bezit zijn van een geldige verklaring omtrent het gedrag (vog).

2.3. De aanbieder biedt de medewerkers passende scholing aan.

2.4. De aanbieder draagt zorg voor voldoende personeel om de continuïteit van de zorg te waarborgen.

2.5. De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het gebied van de omgang met en de uitwisseling van (privacygevoelige) persoonsgegevens.

## **Veiligheid** (art. 3.1, tweede lid sub a en b, Wmo)

### **a. Veilige verstrekking**

3.1 De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt.

3.2 De inrichting van de binnen- en buitenruimtes waar Wmo-cliënten gedurende de verstrekking van de voorziening verblijven, is veilig, toegankelijk en passend bij en in overeenstemming met de visie van de aanbieder (OF activiteiten die daar geboden worden).<sup>2</sup>

### **b. Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling (art. 3.3, Wmo)**

3.5 De aanbieder heeft een meldcode huiselijke geweld en (kinder-/ ouderen)mishandeling vastgesteld en heeft deze geïmplementeerd in de organisatie<sup>3</sup>

### **c. Calamiteitenregeling en meldingsplicht (art. 3.4, Wmo)**

4. De aanbieder is op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en heeft deze geïmplementeerd in de organisatie.

---

<sup>2</sup> Deze voorwaarde geldt uitsluitend voor Wmo-voorzieningen die geboden worden op een locatie die toebehoort aan de aanbieder.

<sup>3</sup> Deze voorwaarde geldt niet voor Wmo-aanbieders van hulpmiddelen of woonaanpassingen.