



De Wmo-toezichthouder ziet toe op de naleving van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) . Het toezicht vindt plaats op grond van de Wmo en de lokale eisen welke gesteld worden aan de maatschappelijke ondersteuning. De toezichthouder Wmo hanteert hiervoor een toetsingskader. Met het toetsingskader is de toezichthouder Wmo transparant over wat getoetst wordt.

Toelichting op het toetsingskader

Er is een toetsingskader opgesteld voor zowel de leveringsvorm Zorg in Natura (ZIN) als persoonsgebonden budget (pgb). Dit toetsingskader is van toepassing op het persoonsgebonden budget en gebaseerd op de eisen die de gemeente Amsterdam stelt in [bijlage 5 van de nadere regels maatschappelijke ondersteuning](#).

Het toetsingskader voor Zorg in Natura is te vinden op <https://www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo/>

Domeinen in toetsingskader

Het toetsingskader bestaat uit drie domeinen:

- Cliënten
- Personeel en organisatie
- Veiligheid

Elk domein is uitgewerkt in een aantal onderdelen en elk onderdeel bestaat uit een aantal toetsingscriteria. Als een toetsingsvoorwaarde niet geldt voor de voorziening uit het onderzoek, dan zal deze niet beoordeeld worden.

Instrumenten voor het toetsen van de voorwaarden

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

Professionele en informele ondersteuning

Bij pgb bestaat onderscheid tussen professionele en informele ondersteuning. De toetsingsvoorwaarden voor beide vormen van ondersteuning zijn opgenomen in het toetsingskader.

In [bijlage 5 van de nadere regels maatschappelijke ondersteuning](#) van de gemeente Amsterdam staan de eisen aan professionele en informele ondersteuning apart van elkaar geformuleerd.

Wat is een pgb-aanbieder?

Een pgb-aanbieder is een persoon of organisatie die een Wmo-voorziening levert aan een cliënt die deze inkoop met een pgb.

Toetsingsvoorwaarden

In dit toetsingskader staan voorwaarden aan een pgb-aanbieder genoemd. Dit is voor de leesbaarheid. Hiermee bedoelen we de voorwaarden waar een Wmo-voorziening aan moet voldoen die door de pgb-aanbieder geleverd wordt.

1. Cliënten

1.1. Clientgerichtheid

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

1.1.2. De pgb-aanbieder heeft aantoonbaar inspanningen verricht om cliënten of diens pgb-vertegenwoordiger te informeren over:

- inspectierapporten inzake de pgb-aanbieder;
- de klachtenregeling.

1.1.3. De bejegening door de pgb-aanbieder van de cliënt is passend en respectvol.

1.2. Doeltreffendheid

1.2.1. In het geval van ambulante ondersteuning, dagbesteding en logeeropvang stelt de pgb-aanbieder voor elke cliënt een zorgplan op waarin SMART-geformuleerde doelen en activiteiten, verwachte resultaten en het tijdsplan zijn opgenomen.

1.2.2. In het geval van ambulante ondersteuning, dagbesteding en logeeropvang draagt de aanbieder er zorg voor dat de cliënt betrokken is bij het opstellen van het zorgplan.

1.2.3. In het geval van hulp bij het huishouden wordt de ondersteuning van de cliënt afgestemd op het ondersteuningsplan en het afsprakenoverzicht hulp bij het huishouden.

1.2.4. De pgb-aanbieder houdt een administratie bij met een registratie van de ondersteuning, en een agenda en planning van de betreffende medewerker.

1.2.5. De pgb-aanbieder draagt er zorg voor dat de fysieke standplaats van de pgb-aanbieder geen belemmering vormt voor een adequate ondersteuning van de cliënt

1.2.6. De pgb-aanbieder beschikt over passende kennis van lokaal beschikbare voorzieningen.

1.3. Onafhankelijkheid

1.3.1. De medewerker die de zorg verleent aan de cliënt en diens hiërarchisch meerderen zijn niet de pgb-vertegenwoordiger van de cliënt.

1.3.2. De medewerker die de zorg verleent aan de cliënt en diens hiërarchisch meerderen zijn geen familie van de cliënt of diens pgb-vertegenwoordiger.

1.3.3. Indien de medewerker die de zorg verleent familie is van de cliënt, is dit familielid als ZZP'er professioneel werkzaam op het terrein van maatschappelijke ondersteuning en beschikt daarvoor over de benodigde kwalificaties.

1.4. Klachtenregeling

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

Personeel en Organisatie

1.5. Professionele standaard

- 1.5.1. De pgb-aanbieder staat op juiste wijze ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.
- 1.5.2. In het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag zijn:
 - a. de pgb-aanbieder;
 - b. de medewerkers en stagiairs die in contact kunnen komen met cliënten.
- 1.5.3. De pgb-aanbieder heeft passend personeelsbeleid opgesteld en voert dit ook uit.
- 1.5.4. De pgb-aanbieder draagt zorg voor een passend scholingsbeleid en voert dit ook uit.
- 1.5.5. De pgb-aanbieder heeft passend beleid op het gebied van omgang met en de uitwisseling van (privacygevoelige) persoonsgegevens ontwikkeld.
- 1.5.6. De pgb-aanbieder heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning een kwaliteitssysteem dat aan de gestelde eisen voldoet en goed werkt.

1.6. Professionaliteit personeel

- 1.6.1. Bij de pgb-aanbieder werkzame medewerkers zijn vakbewaam en houden zich aan de voor hun geldende beroepscode.
- 1.6.2. De inzet van vrijwilligers of stagiairs vindt altijd plaats onder verantwoordelijkheid van een zorgprofessional.

- 1.6.3. De inzet van vrijwilligers of stagiairs staat in redelijke verhouding tot de professionele inzet.
- 1.6.4. Het verantwoordelijke management en de medewerkers die de cliënt ondersteunen beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate.

2. Veiligheid

2.1. Veilige verstrekking

- 2.1.1. De pgb-aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt.
- 2.1.2. In het geval van dagbesteding is de inrichting van de binnen- en buitenruimtes waar cliënten gedurende de verstrekking van de voorziening verblijven veilig, toegankelijk en passend ingericht.

2.2. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- 2.2.1. De pgb-aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en (kinder/ouderen)mishandeling vastgesteld en heeft deze geïmplementeerd in de organisatie.

2.3. Calamiteiten en meldingsplicht

- 2.3.1. De pgb-aanbieder heeft een calamiteitenprotocol opgesteld waarin de meldingsplicht bij calamiteiten is opgenomen, en heeft deze geïmplementeerd in de organisatie.