Toetsingskader Wmo professionele pgb-aanbieders

1 juli 2024

Inleiding

Het gemeentebestuur is verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning. Op verschillende manieren zorgt het gemeentebestuur voor de kwaliteit en continuïteit van voorzieningen. GGD Amsterdam Inspectie ziet voor de gemeente toe op de naleving van de eisen die zijn gesteld aan de wmo-voorzieningen.

Om transparant te zijn over waar GGD Amsterdam Inspectie toezicht op houdt, maakt de inspectie openbare toetsingskaders voor onderdelen van de wmo. Een toetsingskader is gebaseerd op

- landelijke wet- en regelgeving
- gemeentelijke regelgeving en beleid
- contractafspraken en subsidieregels
- professionele standaarden en veldnormen.

Dit toetsingskader gebruikt de toezichthouder bij het onderzoek naar de kwaliteit van wmo-voorzieningen die via een persoonsgebonden budget (pgb) worden verstrekt door professionele pgb-aanbieders. De toezichthouder beoordeelt de kwaliteit van de geboden ondersteuning en de naleving van de organisatie die de voorziening levert.

Opbouw toetsingskader

Een toetsingskader bestaat uit een aantal normen. Per norm beschrijft de inspectie waar zij naar kijkt. De normen zijn onderverdeeld in verschillende thema's:

1. Cliëntgerichtheid
2. Doelmatigheid en doeltreffendheid
3. Veiligheid
4. Professionele standaarden

De maatschappelijke ondersteuning bestaat uit verschillende soorten voorzieningen. Niet alle voorwaarden zijn van toepassing op elke voorziening. Als een voorwaarde niet van toepassing is, wordt deze niet meegenomen in het onderzoek

Thema 1: Clienten

Een voorziening wordt cliëntgericht verstrekt. Dit betekent dat bij het leveren van de voorziening rekening wordt gehouden met de voorkeuren van de cliënt. Daarnaast is de voorziening afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt. De voorziening is daarnaast worden verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Norm	Toelichting
1. De pgb aanbieder draagt er aantoonbaar zorg voor dat de ondersteuning die geleverd wordt, aansluit en passend is bij de behoefte van de cliënt.	De toezichthouder beoordeelt dit aan de hand van het pgb-plan, het zorgplan en de administratie.
2. De zorgverlener beschikt over professionele vaardigheden rekening houdend met de aard van de problematiek van de cliënt.	De vaardigheden die nodig zijn voor goede ondersteuning kan per soort voorziening en cliënt verschillen.
3. De pgb-aanbieder besteedt aandacht aan het monitoren van de tevredenheid van cliënten en werkt aan verbetering van de ondersteuning.	De toezichthouder beoordeelt of de tevredenheid van cliënten wordt gemonitord en of de wijze van het monitoren van de tevredenheid aansluit bij de aard van de ondersteuning.
4. De pgb-aanbieder heeft een aantoonbare werkwijze voor het consulteren van cliënten, zodat zij de mogelijkheid hebben om invloed uit te oefenen op de zorg.	De pgb-aanbieder kan dit op verschillende manieren organiseren, afhankelijk van de aard en omvang van de organisatie en het aanbod.
5. De pgb-aanbieder bejegent de cliënt te allen tijde passend en op respectvolle wijze.	De toezichthouder betrekt hierbij de beroeps- en gedragscodes die voor de betreffende vorm van ondersteuning beschikbaar zijn.
6. De pgb-aanbieder beschikt over een vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten. De regeling is passend, toegankelijk, eenvoudig vindbaar en begrijpelijk voor de cliënt. De pgb-aanbieder verstrekt de klachtenregeling voor aanvang van de ondersteuning aan de cliënt of diens vertegenwoordiger.	Deze eis geldt alleen voor pgb-aanbieders die personeel in dienst hebben. De eisen aan een klachtenregeling zijn deels afhankelijk van het aanbod van een instelling. Indien een pgb-aanbieder ook zorg aanbiedt, dan gelden de eisen zoals genoemd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg. De toezichthouder sluit in dat geval daarbij aan.

7. In de klachtenregeling wordt minimaal aandacht besteed aan de wijze waarop de klacht wordt behandeld, de termijnen van afhandeling van de klacht, de toepassing van hoor en wederhoor en de bescherming van de betrokkenen.	De eisen aan een klachtenregeling zijn deels afhankelijk van het aanbod van een instelling. Indien een pgb-aanbieder ook zorg aanbiedt, dan gelden de eisen zoals genoemd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg. De toezichthouder sluit in dat geval daarbij aan.
8. De pgb-aanbieder verwerkt en verstrekt gegevens van de cliënt conform de eisen aan verwerking die aan hem zijn gesteld	In de Wet maatschappelijke ondersteuning, hoofdstuk 5 staat welke gegevens door een derde verwerkt en verstrekt mogen worden. Respectvolle omgang met de rechten van de cliënt betekent ook dat de pgb-aanbieder zorgvuldig omgaat met de gegevens van de cliënt. De Autoriteit persoonsgegevens is de toezichthouder op de naleving van de Uitvoeringswet Algemene verwerking persoonsgegevens. Indien de toezichthouder risico's of overtredingen constateert op het gebied van persoonsgegevens, zal de toezichthouder daarvan melding doen bij de Autoriteit.

Thema 2: Doelmatig en doeltreffend

Een voorziening wordt doelmatig en doeltreffend verstrekt. Dit betekent dat de inspanningen en uitgaven bijdragen aan het beoogde doel en de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Om dit inzichtelijk te maken stelt de gemeente eisen aan zorg- en ondersteuningsplannen waarin inzichtelijk wordt gemaakt hoe de ondersteuningsdoelen worden bereikt.

Norm	Toelichting
1. De pgb-aanbieder stelt voor iedere cliënt een zorgplan op.	Deze verplichting geldt voor dagbesteding, aanvullende individuele ondersteuning, logeeropvang en begeleid thuis. Voor hulp bij huishouden mag het ondersteuningsplan met afsprakenoverzicht worden gebruikt als zorgplan.

2. De pgb-aanbieder stelt het zorgplan vast in overleg met de cliënt.	De toezichthouder beoordeelt hierbij zowel de eerste keer dat het zorgplan wordt vastgesteld als het vaststellen van tussentijdse wijzigingen, waaronder afschalen van ondersteuning.
3. Het zorgplan voldoet aan de kwaliteitseisen die door de gemeente aan het plan zijn gesteld	De gemeente stelt onder andere eisen aan - de beschrijving van de activiteiten, de verwachte resultaten en het tijdspad, - de aansluiting op het indicatieadvies - de omschrijving van de aard en omvang van de ondersteuning, door welke professionals de ondersteuning wordt geleverd; en welke interventies en methodieken worden ingezet. - de termijn van het plan - de evaluatiemomenten - de coördinatie van de ondersteuning - de mogelijkheid van afschalen
4. De voorziening wordt verstrekt conform het opgestelde zorgplan.	De pgb-aanbieder maakt aannemelijk dat de ondersteuning volgens het plan zijn of redelijkerwijs zullen worden verstrekt.

Thema 3: Veiligheid

Een voorziening wordt veilig verstrekt. Dit gaat zowel om de fysieke veiligheid van cliënten en medewerkers, als de sociale en mentale veiligheid.

Norm	Toelichting
1. De pgb-aanbieder draagt zorg voor de sociale, mentale, en fysieke veiligheid van cliënten en medewerkers. De pgb-aanbieder stelt hiervoor een beleid vast, waarin de voor de situatie relevante veiligheidsprotocollen zijn verwerkt	De toezichthouder beoordeelt of het beleid passend is bij de aard en omvang van de verstrekte voorziening, de risico's die dit met zich meebrengt. De toezichthouder beoordeelt ook of het beleid risico's voldoende reduceert en op juiste wijze gehandeld wordt als risico's zich verwezenlijken.

2.	De pgb-aanbieder stelt een protocol op waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met calamiteiten. Hierin is in ieder geval opgenomen dat de pgb-aanbieder een calamiteit met betrekking tot een cliënt onverwijld meldt bij de toezichthouder.	De pgb-aanbieder kan aansluiten bij de werkwijze voor het melden van calamiteiten door aanbieders: Calamiteit of geweldsincident melden - GGD Amsterdam
3.	De pgb aanbieder stelt een meldcode vast die voldoet aan de eisen die gesteld zijn in de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De pgb-aanbieder bevordert de kennis en gebruik van de meldcode.	Informatie over de meldcode en het gebruik hiervan: Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling | Huiselijk geweld | Rijksoverheid.nl
4.	De pgb-aanbieder waarborgt dat de binnen- en buitenruimtes waar cliënten verblijven gedurende de verstrekking van de voorziening veilig, toegankelijk en in overeenstemming met de aangeboden activiteiten ingericht zijn.	Dit geldt voor dagbesteding, logeeropvang en begeleid thuis.
5.	De pgb-aanbieder beschikt over een verklaring omtrent het gedrag voor gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.	Als de aanbieder een natuurlijk persoon is, dan is een verklaring omtrent gedrag voor natuurlijk personen noodzakelijk. Voor rechtspersonen en vennootschappen onder firma is een verklaring omtrent het gedrag voor rechtspersonen noodzakelijk. Bij wisseling van bestuurders kan worden volstaan met een VOG NP voor de nieuwe bestuurder.
6.	De pgb-aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers en stagiairs die betrokken zijn bij de verstrekking van de voorziening in het bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven voor gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.	De toezichthouder beoordeelt deze eis bij alle medewerkers en stagiairs -zowel bezoldigd als onbezoldigd- die betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt, zowel in de directe ondersteuning als administratief.
7.	De pgb-aanbieder verlangt van haar werknemers een nieuwe verklaring omtrent het gedrag op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.	De toezichthouder verstaat onder een redelijk vermoeden in ieder geval de situatie waar de pgb-aanbieder in kennis wordt gesteld van mogelijke (strafbare) feiten die van invloed zijn op de verstrekking van een verklaring omtrent het gedrag.

Thema 4: Professionele standaard

Een voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de professionele standaarden die gelden voor de betreffende voorziening. Dit betekent in ieder geval dat de pgb-aanbieder zorgt dat medewerkers die de ondersteuning leveren voldoende bekwaam en gekwalificeerd zijn, passend bij het aanbod. Daarnaast stelt de gemeente eisen aan het kwaliteitsniveau van voorzieningen, waaronder de opleidingseisen van beroepskrachten.

Norm	Toelichting
1. De pgb-aanbieder verstrekt de voorziening vanuit de onderneming zoals deze is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Hierbij sluit de verstrekking van de voorziening aan bij de in het Handelsregister opgenomen bedrijfsactiviteiten.	De gemeente maakt een verschil in eisen en vergoedingen tussen professionele pgb-aanbieders en informele pgb-aanbieders. De toezichthouder beoordeelt of sprake is van een professionele pgb-aanbieder op basis van de inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.
2. De pgb-aanbieder beschikt aantoonbaar over een werkend kwaliteitssysteem.	Dit kan bijvoorbeeld blijken uit een certificaat van de volgende keurmerken: ISO 9001, EN 15224, HKZ, Prezo of Kiwa (voor ZZP'ers en kleine ondernemers). Een pgb-aanbieder die niet over een certificaat beschikt toont op een andere manier aan een werkend systeem te hebben voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning. Dit uit zich minimaal in een kwaliteitshandboek, beschreven protocollen, werkbeschrijvingen waarin taken en rollen zijn verdeeld en beschrijvingen over de borging en bewaking van continuïteit en kwaliteit.
3. De pgb-aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning geleverd wordt door bekwaam en gekwalificeerd personeel.	Voor de beoordeling van de passende beroepskwalificatie sluit de toezichthouder aan bij de kwalificatie-eisen die door de gemeente zijn

		vastgelegd en de professionele standaarden zoals deze in de betreffende cao is opgenomen. Voor de benodigde scholing wordt onderscheid gemaakt tussen een zelfstandige zonder personeel (ZZP) en organisaties met personeel. ZZP-ers tonen aan dat zij voldoende tijd besteden aan scholing en bijscholing. Organisaties met personeel zijn verplicht hiervoor een scholingsbeleid op te stellen.
4.	Medewerkers Hulp bij huishouden krijgen vooraf instructies met betrekking tot een goede en veilige uitvoering van de werkzaamheden.	De gemeente stelt verschillende eisen aan de instructie, waaronder de gewenste bejegening van de cliënt, de vertrouwelijkheid, omgang met wangedrag, signalering en afstemming met andere zorgaanbieders.
5.	De pgb aanbieder beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate om te zorgen voor een goede bedrijfsvoering. Indien er sprake is van niet-Nederlandssprekend personeel, beheerst het bestuur de Nederlandse taal voldoende om te kunnen voldoen aan de kwaliteitscriteria en te kunnen communiceren met relevante instanties.	
6.	De pgb-aanbieder waarborgt dat de binnen- en buitenruimtes waar cliënten verblijven gedurende de verstrekking van de voorziening veilig, toegankelijk en in overeenstemming met de aangeboden activiteiten ingericht zijn.	Dit geldt voor dagbesteding, logeeropvang en begeleid thuis.