



Hart voor Brabant

Wij maken  
samen  
gezond  
gewoon

# Toetsingskader kwaliteit Wmo GGD Hart voor Brabant

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen. Dat staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Dit betekent dat de gemeenten ook verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit en de continuïteit van voorzieningen voor personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en het toezicht op de voorzieningen. Elke gemeente stelt daarvoor een toezichthouder aan. De toezichthouder heeft de bevoegdheden zoals bepaald in de Algemene Wet Bestuursrecht.

## Rol toezichthouder en toetsingskader

De toezichthouder toetst of voorzieningen voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. 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 wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld, en op de richtlijnen van professionals voor verantwoorde ondersteuning.

## Leeswijzer toetsingskader

Het toetsingskader bestaat uit drie thema's:

- Cliënt
- Veiligheid
- Professionaliteit

Elk thema is uitgewerkt in een aantal normen. Bij elke norm staat waar op wordt getoetst om aan die norm te voldoen. Daarbij staat ook een verwijzing naar de wettekst en een korte toelichtende tekst. De aanbieder moet aantonen dat aan een norm wordt voldaan. Voor de leesbaarheid wordt niet bij elke norm apart opgenomen dat dit aantoonbaar moet zijn.

Het toetsingskader is algemeen geformuleerd. Afhankelijk van het type onderzoek, het soort voorziening en de doelgroep legt een toezichthouder accenten. De toezichthouder kan aanvullende gemeentelijke eisen toetsen en beschrijven. Als dergelijke aanvullende eisen van toepassing zijn, worden deze expliciet en cursief in het toetsingskader onder de toetsingscriteria vermeld. Op deze manier blijven de oorspronkelijke opzet en inhoud herkenbaar en behouden.

## Onderzoeksmethoden

De toezichthouder hanteert verschillende onderzoeksmethoden om informatie te verzamelen.

Onderzoeksmethoden zijn bijvoorbeeld:

- Documentenonderzoek
- Observaties
- Interviews met verantwoordelijke manager en/of bestuurder
- Interviews met cliënten en medewerkers
- Inzage in personeels- en cliëntdossiers.

De toezichthouder vormt op basis van de verzamelde informatie een oordeel. De beoordeling wordt vastgelegd in een rapportage. Zo nodig wordt samengewerkt met de toezichthouder rechtmatigheid, toezichthouders van andere regio's en/of de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ).

# Inhoud

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>1. Cliënt</b>                       | <b>4</b>  |
| 1.1 Doelen en dossier                  | 4         |
| 1.2 Rechten cliënt                     | 5         |
| 1.3 Ondersteuning in de praktijk       | 6         |
| 1.4 Afstemming met (in)formele netwerk | 7         |
| <b>2. Veiligheid</b>                   | <b>8</b>  |
| 2.1 Omgaan met risico's cliënt         | 9         |
| 2.2 Veiligheidsbeleid                  | 9         |
| 2.3 Veilige omgeving                   | 10        |
| <b>3. Professionaliteit</b>            | <b>11</b> |
| 3.1 Personeel                          | 12        |
| 3.2 Kwaliteitsbeleid                   | 13        |
| Bijlage 1: Verklarende woordenlijst    | 14        |

# 1. Cliënt

Kwaliteitseisen voorzieningen:

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo2015)
- 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, Wmo2015)
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo2015);
- Kwaliteitseisen in gemeentelijke verordeningen (art. 2.1.3, tweede lid, sub c. Wmo2015);

De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.

## 1.1 Doelen en dossier

| Nr    | Norm                                                                                                                                   | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.1 | De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Doelen en gemaakte afspraken zijn concreet en inzichtelijk.</li><li>• De cliënt stemt aantoonbaar in met het plan en de gemaakte afspraken.</li></ul>                                                                                                                                                          |
| 1.1.2 | Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• De beroepskracht evalueert periodiek, samen met de cliënt, de doelen van de verleende ondersteuning en de ontwikkeling van de cliënt.</li><li>• De beroepskracht stelt, waar nodig, het plan bij, in samenspraak met de cliënt en, indien van toepassing, in afstemming met het (in)formele netwerk.</li></ul> |

## 1.2 Rechten cliënt

| Nr    | Norm                                                      | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1 | De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze. | <ul style="list-style-type: none"> <li>De beroepskrachten bejegenen de cliënt respectvol en correct.</li> <li>De beroepskrachten gedragen zich volgens de interne afspraken over bejegening richting cliënten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.2.2 | De cliënt heeft medezeggenschap.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap waarin voorgenomen besluiten die belangrijk zijn voor de cliënten, aan cliënten worden voorgelegd.</li> <li>De aanbieder brengt cliënten en beroepskrachten aantoonbaar op de hoogte van de regelingen voor medezeggenschap.</li> <li>De aanbieder motiveert cliënten aantoonbaar om van de inspraakmogelijkheid gebruik te maken.</li> <li>De aanbieder onderzoekt periodiek of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.</li> </ul> |
| 1.2.3 | De aanbieder beschikt over een klachtenregeling.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke behandeling van klachten garandeert.</li> <li>De aanbieder informeert de cliënten over de klachtenregeling.</li> <li>De aanbieder borgt dat er een tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten plaatsvindt.</li> <li>De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan naar aanleiding van de ingediende klachten.</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| 1.2.4 | De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder beschikt over een privacy beleid conform wet- en regelgeving en past dit toe.</li> <li>De aanbieder en de beroepskrachten delen informatie over de cliënt, als daar toestemming voor vereist is, alleen na toestemming van de cliënt.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 1.3 Ondersteuning in de praktijk

| Nr    | Norm                                                                                               | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.1 | De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De beroepskracht kent de cliënt, zijn wensen, mogelijkheden en behoeften.</li> <li>• De beroepskracht heeft een actueel beeld van de context van de cliënt zoals: achtergrond, cultuur, leefwereld, gezondheid, problematiek en het gewenste toekomstperspectief.</li> <li>• De beroepskracht verleent ondersteuning zoals afgesproken is met de cliënt.</li> </ul>                                            |
| 1.3.2 | Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De cliënt weet wie zijn ondersteuning coördineert en welke beroepskracht verantwoordelijk is voor welk onderdeel van de ondersteuning.</li> <li>• De cliënt ontvangt ondersteuning van één of meerdere vaste beroepskracht(en).</li> <li>• De cliënt weet hoe en wanneer hij de beroepskracht kan bereiken.</li> <li>• De cliënt ontvangt passende vervanging bij afwezigheid van de beroepskracht.</li> </ul> |
| 1.3.3 | De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de cliënt.</li> <li>• De cliënt ervaart en behoudt zo veel mogelijk eigen regie over zijn leven en de ondersteuning.</li> <li>• De aanbieder en beroepskrachten stimuleren de cliënt om zijn zelfredzaamheid te behouden en te vergroten.</li> </ul>                                                                            |

## 1.4 Afstemming met (in)formele netwerk

| Nr    | Norm                                                                                                                                                      | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.1 | <i>Interne afstemming</i><br>De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning.</li> <li>• Alle betrokken beroepskrachten informeren elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de cliënt.</li> <li>• Er zijn overleggen om casuïstiek met elkaar te bespreken.</li> </ul>                                                                                                                                         |
| 1.4.2 | <i>Externe afstemming met formele netwerk:</i><br>De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De beroepskracht kent het formele netwerk van de cliënt en stemt met externe professionals af. Afspraken zijn vastgelegd.</li> <li>• De beroepskracht maakt afspraken met de cliënt over de afstemming met andere professionals. Hij heeft de afspraken met de cliënt hierover vastgelegd.</li> <li>• De beroepskracht heeft -indien nodig- afspraken met andere professionals gemaakt over regievoering'. Hij heeft de afspraken over de invulling vastgelegd.</li> </ul> |
| 1.4.3 | <i>Afstemming met het informele netwerk:</i><br>Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De beroepskracht en de cliënt onderzoeken de mogelijkheden van het inzetten van het informele netwerk. Zij houden hierbij rekening met de belastbaarheid en de (on)mogelijkheden van dit netwerk.</li> <li>• Afspraken zijn vastgelegd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |

## 2. Veiligheid

Dit zijn de kwaliteitseisen voor voorzieningen:

- Veiligheid algemeen:
  - De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 3.3 Wmo 2015):
  - Lid 1: De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
  - Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
  - Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.
  - Artikel 7.2 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015: Na inwerkingtreding van de wet berust het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op artikel 3.3, derde lid van de wet.
- Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten (artikel 3.4 Wmo2015):
  - Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
    - Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
    - Geweld bij de verstrekking van een voorziening.
  - Lid 2: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk.

De begrippen "calamiteit" en "geweld bij de verstrekking van een voorziening" zijn gedefinieerd in artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015.

## 2.1 Omgaan met risico's cliënt

| Nr    | Norm                                                                   | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1.1 | De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt. | <ul style="list-style-type: none"> <li>De beroepskracht brengt samen met de cliënt en diens formele netwerk periodiek de veiligheidsrisico's voor cliënt in kaart en legt deze vast.</li> <li>De beroepskracht neemt samen met de cliënt maatregelen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten en legt deze vast.</li> <li>De beroepskracht treedt bij acute onveiligheid op.</li> </ul> |

## 2.2 Veiligheidsbeleid

| Nr    | Norm                                                                                                         | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2.1 | De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder voorziet in geïmplementeerd veiligheidsbeleid.</li> <li>De aanbieder beschikt over protocollen en richtlijnen met betrekking tot de veiligheid van cliënten en beroepskrachten.</li> <li>De protocollen en richtlijnen zijn passend bij de doelgroep van de aanbieder.</li> <li>De beroepskrachten kennen deze protocollen en handelen er naar.</li> </ul>     |
| 2.2.2 | De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk. | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder heeft een op de voorziening afgestemde Meldcode vastgesteld die voldoet aan het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.</li> <li>De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode</li> <li>De beroepskrachten zijn op de hoogte van de Meldcode en passen deze toe.</li> </ul>                                      |
| 2.2.3 | De aanbieder leert van incidenten.                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder hanteert een passende werkwijze voor het melden en leren van incidenten.</li> <li>De aanbieder draagt zorg voor een veilige leercultuur binnen de organisatie.</li> <li>De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen naar aanleiding van incidenten.</li> <li>De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten tijdig bij de toezichthouder.</li> </ul> |

## 2.3 Veilige omgeving

| Nr    | Norm                                                                         | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3.1 | De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving. | <p>Dit betekent in ieder geval dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De (woon)voorziening is voorzien van brand(preventie)middelen.</li><li>• Bedrijfshulpverlening/ EHBO in de voorziening is geborgd.</li><li>• Alle ruimtes die in gebruik zijn schoon zijn.</li><li>• Er huisregels zijn opgesteld en gecommuniceerd met cliënten en beroepskrachten.</li><li>• De ruimte is ingericht op de ondersteuning die wordt geboden aan de cliënt.</li><li>• De aanbieder zorgt voor een veilige omgeving indien verschillende doelgroepen op één locatie worden opgevangen.</li></ul> |

### 3. Professionaliteit

Dit zijn de kwaliteitseisen voor voorzieningen:

- Wmo 2015:
  - De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (art. 3.1, tweede lid sub c)

De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert beroepskrachten bij de uitvoering hiervan.

## 3.1 Personeel

| Nr    | Norm                                                                                                                                 | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1.1 | De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>De beroepskracht is passend opgeleid, middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken.</li> <li>De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, dat past bij de eigen bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.</li> <li>De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige beroepskrachten zijn, afgestemd op de cliënt en de ondersteuningsbehoefte.</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| 3.1.2 | De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder zorgt voor bijscholing die is afgestemd op de doelgroep en de werkzaamheden.</li> <li>Binnen de organisatie zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om periodiek te reflecteren op hun werkzaamheden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.1.3 | Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder beschikt over de VOG's van een aanbieder die werkt als solistisch natuurlijk persoon, beroepskrachten, vrijwilligers die direct contact hebben met cliënten, en andere personen die beroepsmatig contact kunnen hebben met cliënten.</li> <li>De VOG is niet ouder dan 3 maanden, op het moment dat de beroepskracht of vrijwilliger voor de aanbieder is gaan werken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| 3.1.4 | De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanbieder heeft beleid voor een verantwoorde inzet van vrijwilligers en overig niet-gekwatificeerd medewerkers.</li> <li>Inzet van niet-gekwatificeerde beroepskrachten vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwatificeerde beroepskracht. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte.</li> <li>Vrijwilligers en overig niet-gekwatificeerde medewerkers zijn op de hoogte van de voor hun taak relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen.</li> </ul> |

## 3.2 Kwaliteitsbeleid

| Nr    | Norm                                                                          | De toezichthouder kijkt onder andere naar het volgende:                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2.1 | De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. | <ul style="list-style-type: none"><li>• De aanbieder heeft actueel beleid, passend bij de doelgroep en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis.</li><li>• De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.</li><li>• De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.</li></ul> |
| 3.2.2 | De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties. | <ul style="list-style-type: none"><li>• De aanbieder draagt aantoonbaar zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden.</li><li>• De aanbieder werkt op organisatieniveau samen met andere organisaties.</li></ul>                                                                                                                       |

## Bijlage 1: Verklarende woordenlijst

In deze verklarende woordenlijst staan woorden opgenomen omdat het basistoetsingskader specifieke termen gebruikt die belangrijk zijn om goed te begrijpen.

Deze uitleg zorgt ervoor dat iedereen die betrokken is bij het toetsingskader, dezelfde betekenis begrijpt. Dit helpt bij een duidelijke communicatie en een goede uitvoering van het basistoetsingskader. De definitie uit de Wmo2015 is gevolgd. Daar waar nodig is er een aanvulling op gegeven.

- **Aanbieder:** Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.
- **Begeleiding:** Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Ook zijn dit activiteiten gericht op het bieden van beschermd wonen en opvang.
- **Behandeling:** Zorg die geleverd wordt door behandelaren (zoals fysiotherapeut, psycholoog, gedragstherapeut, gedragswetenschapper). Meestal wordt deze zorg gefinancierd via de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. De behandeling hangt samen met een aandoening, beperking, stoornis of handicap. Hulp vanuit de Wmo is nooit behandeling, maar alleen begeleiding/ondersteuning/een dienst.
- **Beroepskracht:** Natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder.
- **Calamiteit:** Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een Wmo-voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
- **Cliënt:** Persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt. Het kan per gemeente en/of zorgaanbieder verschillen of het woord cliënt wordt gebruikt of dat een andere benaming wordt gebruikt. Waar cliënt staat wordt ook een deelnemer, klant of inwoner met een zorgvraag en zijn/haar/hen eventuele wettelijke vertegenwoordiger bedoeld.
- **Consulent:** Dit is een medewerker die in opdracht van een gemeente werkzaam is. De consulent van de (woon)gemeente kan in overeenstemming met de cliënt toe leiden naar Wmo zorg.
- **Doelgroep:** De cliënt of groep cliënten aan wie de aanbieder de begeleiding of de dienst verleent. Dit zijn vaak mensen met een aantal dezelfde kenmerken. Voorbeelden hiervan zijn mensen met dementie, ouderen, cliënten met psychiatrische problematiek.
- **Ervaringsdeskundige:** Iemand die kundig is geworden op een bepaald terrein doordat diegene het zelf heeft meegemaakt. Deze persoon is in staat om de kennis die niet door studie of onderwijs, maar die door ervaring is opgedaan, te gebruiken.
- **Formeel netwerk:** Personen die beroepshalve betrokken zijn bij een inwoner of cliënt.
- **Geweldsincident:** Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.
- **Informeel netwerk:** Personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt. Dit kunnen zijn (doch niet enkel): de mantelzorgers, familie, vrienden, kennissen en burens van de cliënt.
- **Klacht:** Een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld de begeleiding, de dienst of de aanbieder.
- **Klachtenfunctionaris:** Een persoon die de cliënt kan informeren over de klachtenregeling en bij een klacht kan bemiddelen tussen cliënt en aanbieder.

- **Klachtenprocedure:** Hierin staat beschreven hoe een klager zijn ontevredenheid kan uiten en hoe de aanbieder deze behandelt en registreert.
- **Klachtenregeling:** Beleid waarin de algemene richtlijnen en stappen voor het omgaan met klachten binnen een organisatie staan beschreven.
- **Kwalificatie:** De kennis en vaardigheden en wettelijke eisen die nodig zijn om een beroep uit te mogen oefenen.
- **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:** Een stappenplan waarin staat hoe omgegaan moet worden met het signaleren en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling.
- **Medezeggenschap:** De mogelijkheid voor cliënten om invloed uit te oefenen op besluitvorming van een aanbieder.
- **Onderaannemer:** Een onderaannemer is een individu of organisatie die door een hoofdaannemer wordt ingehuurd bij de uitvoering van de ondersteuning.
- **Ondersteuning:** Zie begeleiding.
- **Participatie:** Deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.
- **Pgb:** Persoonsgebonden budget. Zorg kan met een pgb (gefinancierd vanuit de Wmo ) ingekocht worden bij een aanbieder. Een pgb kan aangevraagd worden bij de gemeente. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) ziet toe op het budget.
- **Plan:** Een weergave van de afspraken tussen cliënt en zorgaanbieder over de doelen van de ondersteuning en de wijze waarop deze worden bereikt. Het plan kan ook genoemd worden (doch niet enkel): zorg(leef)plan, ondersteuningsplan of begeleidingsplan.
- **Privacy:** Privacy verwijst naar het recht en de mogelijkheid van individuen om controle te hebben over hun persoonlijke informatie en om te bepalen hoe, wanneer en aan wie deze informatie wordt bekendgemaakt. Het omvat het recht op bescherming tegen ongeoorloofde toegang, gebruik, verwerking of openbaarmaking van persoonlijke gegevens.
- **Protocol:** Hierin staat beschreven hoe iemand moet handelen in bepaalde situaties.
- **Regie:** De cliënt heeft sturing over zijn/haar/hen eigen leven en maakt hierin keuzes.
- **Stagiair:** Persoon die als onderdeel van zijn/haar/hen opleiding ervaring komt op doen op de werkvloer bij een aanbieder.
- **Veiligheidsrisico's:** Dit zijn risico's die van invloed zijn op de cliënt en die gevaarlijk kunnen zijn voor de cliënt en/of diens omgeving. Deze risico's kunnen zowel in de cliënt aanwezig zijn maar ook vanuit extern aanwezig zijn.
- **VOG:** Verklaring Omtrent het Gedrag. Een officiële verklaring waaruit blijkt dat het gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.
- **Voorziening:** Algemene voorziening of maatwerkvoorziening. In dit toetsingskader wordt daarmee bedoeld: alle soorten hulp die vanuit de Wmo betaald kunnen worden zoals, maar niet beperkt tot, individuele/ambulante begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, hulp bij het huishouden
- **Vrijwilliger:** Persoon die onbetaald of tegen een onkostenvergoeding werkt bij de aanbieder.
- **Zelfredzaamheid:** In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden
- **ZIN:** Zorg in Natura. Gemeente of samenwerkende gemeenten sluiten contracten met aanbieders voor het leveren van Wmo-hulp. Zorg in Natura kan aangevraagd worden bij de gemeente.
- **Zzp'er:** Een zelfstandige zonder personeel.