

**UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS
STICHTING MAATWERK AUTISME**

Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht

1. Inleiding

Het Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) voert namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond het toezicht uit door het onderzoeken van de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo. Basis voor de uitvoering van het toezicht is het Toezichtskader van het Toezicht Wmo.¹ Zoals beschreven in dit toezichtskader, maakt het Toezicht Wmo onderscheid in vier soorten toezicht: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Proactief toezicht is het beoordelen van de kwaliteit van (onderdelen van) ondersteuning door zorgaanbieders aan de hand van een vastgesteld thema. Een van de thema's dit jaar is ondersteuning op basis van persoonsgebonden budgetten (pgb). Dit onderzoek is uitgevoerd bij pgb-aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond, die in meer dan één gemeente ondersteuning leveren aan de hand van een pgb.²

Het Toezicht Wmo heeft in mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij Stichting Maatwerk Autisme (ook wel aanbieder genoemd) in de vorm van een administratieve kwaliteitstoets voor wat betreft de volgende kwaliteitseisen in het kader van de Wmo: veiligheid³, beroepsbekwaamheid⁴ en de bejegening van cliënten.⁵ Deze toets is aangevuld met een interview met de aanbieder.

2. Onderzoek

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo bij Stichting Maatwerk Autisme documentatie en gegevens opgevraagd. Op 26 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en de directeur en kwaliteitsmedewerker van Stichting Maatwerk Autisme (hierna: het management).

Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting hierop tijdens het interview die Stichting Maatwerk Autisme heeft gegeven.

Aan de hand van het gesprek heeft het Toezicht Wmo verder getoetst in hoeverre de aanbieder kennis heeft van aspecten met betrekking tot de andere kwaliteitseisen binnen de Wmo en in hoeverre de aanbieder kan aangeven hoe hieraan uitvoering wordt gegeven: de levering van doelmatige, doeltreffende en cliëntgerichte ondersteuning⁶ en de aandacht die de aanbieder heeft voor afstemming met de ondersteuning⁷.

De informatie over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning in de praktijk is vanwege de scope van dit onderzoek niet getoetst door interviews met cliënten, familieleden en medewerkers en kan daardoor aan de hand van dit onderzoek niet in de volle breedte worden vastgesteld.

1 <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

2 Ook als een zorgaanbieder binnen de regio Wmo-ondersteuning levert op basis van een pgb en tegelijkertijd een contract heeft met een of meer van de gemeenten, kan een aanbieder zijn geselecteerd voor dit onderzoek.

3 De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

4 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, Wmo)

5 De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

6 De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

7 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, Wmo)

3. Bevindingen

De bevindingen van het Toezicht Wmo zijn als volgt:

Algemeen

Stichting Maatwerk Autisme is een zorgaanbieder met een kantoor op de Weverskade 110 3147PA Maassluis (KvK nummer 54751578).

Als rechtsvorm is Maatwerk Autisme een stichting met een driekoppige Raad van Toezicht, opgericht op 15 februari 2012. Ten tijde van het onderzoek had Stichting Maatwerk Autisme 19 cliënten in het kader van de Wmo in de gemeenten Rotterdam, Brielle, Vlaardingen, Maassluis en Schiedam. Daarnaast had Stichting Maatwerk Autisme ten tijde van het onderzoek zeven Wlz-clieënten en 23 cliënten in het kader van de Jeugdwet. Stichting Maatwerk Autisme werkt eveneens als onderaannemer van zorgverlener Stichting de Klimroos.

Zorg en ondersteuning bestaat uit dagbesteding, ambulante en persoonlijke begeleiding aan jongeren vanaf 12 jaar en volwassenen die een stoornis hebben in het autisme spectrum en/of hoogbegaafd zijn. De zorg en ondersteuning wordt uitgevoerd door 14 medewerkers. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van drie stagiaires en twee vrijwilligers.

Documenten

De aanbieder heeft de invullijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de gevraagde documenten aangeleverd.

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, afhandelen en registreren van calamiteiten

Stichting Maatwerk Autisme heeft alle interne processen opgenomen in een kwaliteitshandboek. In het handboek wordt onder andere FoBo's (Fouten, Ongelukken en Bijna ongelukken) omschreven. Fouten en (bijna) ongelukken die volgens de aanbieder aan de definitie van een incident voldoen, dienen middels een Fobo formulier kenbaar te worden gemaakt bij de Fobo commissie met een kopie naar de directeur van Stichting Maatwerk Autisme. Positief is dat in de procedure de opvolging naar aanleiding van dergelijke incidenten binnen Maatwerk Autisme is omschreven.

Calamiteiten conform de definitie in de Wmo worden echter niet behandeld in de procedure, waarmee ook onduidelijk is hoe melding, afhandeling en het leerproces inclusief borging naar aanleiding van calamiteiten plaatsvindt.

In het gesprek heeft het Toezicht Wmo de bedoeling van een calamiteitenprotocol toegelicht. Het management heeft aangegeven hier aandacht aan te besteden door middel van o.a. een wijziging in het kwaliteitshandboek.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Stichting Maatwerk Autisme deels voldoende de procedure voor het melden van incidenten en calamiteiten, conform de hiervoor geldende richtlijnen, opgenomen in beleid.

Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

Stichting Maatwerk Autisme heeft het omgaan met agressie en geweld door cliënten opgenomen in een kwaliteitshandboek. Hierin is omschreven hoe om te gaan met agressief gedrag van cliënten. Hierbij wordt uitgebreid ingegaan op vormen van agressie en de hieruit voortvloeiende gevolgen voor cliënt.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Stichting Maatwerk Autisme voldoende de procedure van agressie en geweld conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

Richtlijnen gedrag medewerkers

Stichting Maatwerk Autisme heeft richtlijnen met betrekking tot het gedrag van medewerkers uitgebreid opgenomen in de vorm van een gedragscode in een kwaliteitshandboek waarbij integriteit en wederzijds respect het uitgangspunt zijn.

Tijdens het interview is door de manager bedrijfsvoering van Stichting Maatwerk Autisme aangegeven dat hij het als zijn taak ziet om aan dit onderwerp aandacht te besteden, aangezien de organisatie steeds groter wordt.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Stichting Maatwerk Autisme de richtlijnen voor het gedrag van medewerkers voldoende beschreven.

Interne richtlijnen met betrekking tot (mogelijk) huiselijk geweld/ kindermishandeling en / of oudermishandeling

Stichting Maatwerk Autisme heeft het omgaan met huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen in het kwaliteitshandboek van Stichting Maatwerk Autisme. In het handboek wordt middels een schema in vijf stappen de procedure en de werkwijze van verschillende personen binnen de organisatie beschreven.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Stichting Maatwerk Autisme de procedure van huiselijk geweld en kindermishandeling conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

VOG en diploma's

Stichting Maatwerk Autisme heeft in overeenstemming met de vraag van het Toezicht Wmo VOG's en diploma's overlegd van zes medewerkers. Hieruit blijkt dat deze medewerkers een geldige VOG hebben.

Drie medewerkers hebben een opleiding gevolgd specifiek gericht op het leveren van ondersteuning in het kader van de Wmo. De overige drie hadden een getuigschrift om bevoegd onderwijs te mogen verlenen. Dit heeft er mee te maken dat er op de dagbesteding jongeren zitten die door schooluitval bij Stichting Maatwerk Autisme terecht zijn gekomen.

De aanbieder geeft tijdens het interview aan dat laatste genoemde medewerkers aanvullende scholing hebben genoten. De certificaten hiervan heeft de aanbieder na het gesprek naar het Toezicht Wmo gestuurd. Hieruit blijkt dat deze medewerkers relevante aanvullende scholing hebben genoten.

Tevens zijn alle zes de medewerkers in het bezit van een SKJ-registratie⁸.

⁸ Het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) is het beroepsregister voor professionals in de jeugdsector.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Stichting Maatwerk Autisme voldoende aantoonbaar geschoolde medewerkers in dienst te hebben en in bezit te zijn van de vereiste VOG's van medewerkers.

Verslagen van team overleggen

Het Toezicht Wmo heeft één verslag met betrekking tot een werkoverleg ontvangen en twee intervisieverslagen opgemaakt in respectievelijk januari en februari 2021.

Uit het gestuurde verslag blijkt dat er tijdens werkoverleggen zaken worden besproken, zoals handhaving van de coronaregels, opleidingen van medewerkers, organisatieontwikkelingen, nuttige boeken en webinars en het gebruik van een ICT-systeem. Zeven van de 17 medewerkers/stagiaires/vrijwilligers hebben niet deelgenomen aan het overleg.

Uit de intervisieverslagen blijkt dat knelpunten in de begeleiding van cliënten worden besproken met het oog op het vinden van oplossingen. Ook deze sessies worden niet door alle medewerkers bijgewoond.

Tijdens het interview is aangegeven dat door de coronapandemie de formele overleggen op dat moment minder structureel plaatsvinden, maar dat binnen Stichting Maatwerk Autisme veel informele overlegmomenten zijn. Tijdens de informele overlegmomenten is bespreking van onderwerpen en/of casusbespreking mogelijk. Bij prangende vragen wordt niet gewacht op een formeel overlegmoment. Van werkoverleggen worden verslagen gemaakt en deze worden zo nodig ook opgenomen in cliëntendossiers.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo blijkt hieruit dat er tussen medewerker en management voldoende wordt afgestemd over praktische zaken als ook over bijzonderheden met betrekking tot cliënten.

Certificering Kwaliteitsmanagementsysteem

Stichting Maatwerk Autisme beschikt over een ISO-certificaat, afgegeven door Bureau Veritas op 3 oktober 2019.

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten

Stichting Maatwerk Autisme heeft het melden van klachten opgenomen in haar interne kwaliteitshandboek. De cliënten kunnen per mail en/of schriftelijk een klacht indienen, maar in de praktijk komt dit volgens de aanbieder nauwelijks voor. Ook op de site van Stichting Maatwerk Autisme wordt dit proces omschreven.

Tijdens het interview gaf het management aan dat er momenteel bekeken wordt of en bij welke externe geschillencommissie Stichting Maatwerk Autisme zich zal gaan aansluiten. Zodra de aanbieder daarbij is aangesloten, zal de site van de aanbieder hierop worden aangepast. Ook overweegt de aanbieder om exit-gesprekken met cliënten te voeren, zodat achterhaald kan worden waarom een cliënt besluit de overeenkomst te beëindigen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo blijkt deels voldoende dat Stichting Maatwerk Autisme de procedure voor het indienen van een klacht conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen heeft in beleid.

Huisregels en veiligheidsbeleid locatie

Stichting Maatwerk Autisme verzorgt ook dagbesteding aan haar cliënten. Op het terrein van Stichting Maatwerk Autisme is een houtbewerkingsplaats en een moestuin aanwezig. Sinds kort kan dit ook in de vorm van sport. Zo werkt Stichting Maatwerk Autisme naar een zinvolle dagbesteding, al dan niet met hulp van vrijwilligers.

Binnen de accommodaties zijn de huisregels zichtbaar aanwezig. In het gesprek licht de aanbieder toe dat cliënten bij aanvang van de zorg deze huisregels fysiek uitgereikt krijgen in de vorm van een informatiemap.

Desgevraagd geeft het management tijdens het interview aan dat er tijdens de dagbesteding altijd een medewerker aanwezig is die gekwalificeerd is en in het bezit is van een EHBO-diploma.

Overzichten van calamiteiten en klachten

De aanbieder heeft geen overzicht aangeleverd van calamiteiten met betrekking tot Wmo-cliënten in de periode september 2019 – heden, omdat er geen calamiteiten hebben plaatsgevonden. Ditzelfde geldt voor het klachtenoverzicht.

Overige bevindingen op basis van het Interview

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

De aanbieder vertelt dat Wmo-cliënten in aanraking met Stichting Maatwerk Autisme komen vanwege de jeugdhulp die ze voorheen van Stichting Maatwerk Autisme ontvingen. Volwassenen komen met name via de wijkteams binnen of vinden de organisatie zelf op internet.

De aanbieder onderzoekt met de cliënt (soms met de ouders of een wijkteammedewerker) wat de wens of zorgvraag is. Het perspectief van de persoon wordt daarbij meegewogen, bijvoorbeeld of het stimuleren tot het volgen van onderwijs door een oudere cliënt nog van belang is of dat een cliënt op alle gebieden is afgekeurd en alleen nog rust en connectie met de wereld nodig heeft.

Beleid is dat na het intakegesprek de begeleider het begeleidingsplan op maat maakt. Na 6 weken moet dit af zijn en kunnen er realistische doelen gesteld worden. De begeleider, een schaduwbegeleider en een coördinator stemmen af over de inhoud van het begeleidingsplan. Stichting Maatwerk Autisme geeft aan dat in een begeleidingsplan eveneens gerapporteerd wordt over de voortgang van de cliënt (door de zorgaanbieder zelf 'mediënt' genoemd).

Stichting Maatwerk Autisme geeft aan dat vanwege de aard van de doelgroep bij nieuwe cliënten eerst aan een vertrouwensband wordt gewerkt door iemand in diens comfortzone te laten, waarna cliëntgericht stappen worden gezet tot het uitproberen van nieuwe activiteiten, zoals sporten, werken in de moestuin (ook als ze dit niet altijd leuk vinden, omdat het bijvoorbeeld regent) of in een houtwerkplaats. In de houtwerkplaats worden attributen in opdracht van derden gemaakt, zoals plantenbakken voor de gemeente. De cliënten beseffen dat ze het voor iets doen en voelen zich weer nuttig. Daarnaast kunnen cliënten op een vaste plek in een kantoor-/ lesruimte achter de computer allerlei zaken doen, zoals programmeren of

foto's bewerken. Uit het gesprek blijkt dat dagbesteding en persoonlijke begeleiding door elkaar lopen. Er wordt gesproken over een "combinatie van ontwikkelingsgericht werken en scholing". Cliënten ontvangen gedurende de tijd op de locatie zowel begeleiding op persoonlijk vlak en voeren activiteiten uit. De aanbieder geeft ook aan een beperkt aantal cliënten te hebben die thuis ambulante ondersteuning ontvangen.

De aanbieder geeft aan elke drie maanden bij de cliënt te checken hoe het gaat en één keer in het half jaar een 'grotere' evaluatie uit te voeren.

Veiligheid

Inzicht in risico's van cliënten worden door de aanbieder achterhaald via de ouders of de wijkteammedewerker, een enkele keer van een bewindvoerder. Als cliënten zich meer vertrouwd voelen, vertellen ze zelf meer over zichzelf. Bij cliënten die dagbesteding ontvangen, komt de aanbieder over het algemeen niet thuis, dus de aanbieder heeft geen volledig zicht op het leven van een cliënt thuis.

Het Toezicht Wmo maakt hieruit op dat er aandacht is voor de veiligheid van cliënten in de uitvoering van dagbesteding, maar mist in het gesprek het structureel inventariseren van fysieke of sociale risico's die cliënten persoonlijk kunnen lopen. Er is wel beeld bij de algemene risico's waarmee de doelgroep wordt geconfronteerd (sociale uitsluiting), maar het Toezicht Wmo acht het van belang dat bij de intake(periode) en de evaluatie structureel op diverse leefgebieden (huisvesting, financiën, gezondheid, ggz etc) de risico's in kaart worden gebracht en waar nodig in het begeleidingsplan of dossier wordt genoteerd hoe medewerkers toename in de mate van het risico kunnen signaleren en hierop kunnen handelen. De inzet van een hiertoe gespecialiseerde medewerker, zoals de externe psycholoog of een gedragsdeskundige (hbo of universitair geschoold) is hierbij aan te bevelen.

Verder in het gesprek geeft de aanbieder aan dat cliënten met een agressief verleden niet welkom zijn op de locatie, medewerkers zijn hiervoor niet voldoende opgeleid. De problematiek van het autisme is voorliggend. Als er agressie plaatsvindt, wordt hierop direct geacteerd door medewerkers om de rust op de locatie voor de andere cliënten te behouden.

De aanbieder is bekend met de meldingsplicht via Sisa bij zorgen om de veiligheid van een cliënt als het gaat om onveilige situaties. Het Toezicht Wmo licht in het gesprek toe dat Sisa is uitgebreid naar volwassenen en nu Sluis heet.

Afstemming

Op de website staat een aantal commerciële bedrijven en de gemeente Maassluis als samenwerkingspartners vermeld. In het gesprek licht de aanbieder toe af te stemmen met het relevante wijkteam of, andere zorgorganisaties, of als er een behandelaar in beeld is, met de behandelende instantie, zoals Yulius of Punt autisme.

Beroepsbekwaamheid

De aanbieder geeft aan oog te hebben voor de beroepsbekwaamheid van medewerkers door middel van het stellen van diverse eisen bij de werving van nieuwe medewerkers (diploma's, referenties et cetera) en door te monitoren hoe medewerkers functioneren, bijvoorbeeld hoe begeleidingsplannen worden gemaakt. Aan de andere kant geeft de aanbieder aan dat met

name bijscholing op het gebied van autisme van belang te vinden; op die manier vindt de aanbieder de inzet van mensen uit het onderwijs met een getuigschrift, ervaringsdeskundigen (bijvoorbeeld ouders van een autistisch kind of een docent die zelf hoogbegaafd is) en WIA-gerechtigden (die weten hoe het is om uit de boot te vallen) verantwoord.

Begeleiders ontvangen begeleiding in de uitvoering van werkzaamheden van een coördinator. Medewerkers kunnen zowel ingezet worden voor jeugdhulp als voor begeleiding aan volwassenen.

De stagiaires zijn MBO 4 studenten Sociaal Pedagogisch Werk. Tevens heeft de aanbieder op het moment van toezicht voor het eerst een stagiair houtbewerking; deze stagiair heeft zelf ook autisme en kon daardoor elders geen stageplek vinden. Als werkgever heeft de organisatie moeite om medewerkers te vinden, dus de organisatie kiest ervoor om meer stagiaires aan te trekken om de ondersteuning te kunnen bieden.

Vrijwilligers zijn mensen met bepaalde kennis, bijvoorbeeld een kunstenaar die onderwijs biedt in tekenen en schilderen. De inzet van vrijwilligers gebeurt onder supervisie van de organisatie en staan niet alleen voor een groep cliënten.

Respect en rechten

De organisatie voert elk jaar een enquête, afwisselend gebeurt dit onder cliënten, ouders en medewerkers.

In de cliëntenraad (de aanbieder noemt het een soort ondernemingsraad) worden wensen van cliënten besproken. De aanbieder organiseert de bijeenkomsten en zorgt voor verslaglegging. Eén van de wensen is bijvoorbeeld een fietsreparatieshop. De aanbieder geeft aan dat dit niet altijd reële ideeën zijn met oog op de ontwikkeling van cliënten (bijvoorbeeld een irrigatiesysteem voor de moestuin) of dat het ideeën voor zaken zijn, waarvan de aanbieder op voorhand inschat dat cliënten het snel zat zijn.

4. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die de aanbieder heeft geleverd en de toelichting die de aanbieder daarop heeft, deels voldoet⁹ aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo.

Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft het Toezicht Wmo een deels positief beeld gekregen van de kennis die bij de Stichting Maatwerk Autisme aanwezig is voor het bieden van goede ondersteuning, de wijze waarop de Stichting Maatwerk Autisme de ondersteuning in het kader van de Wmo zegt te verrichten, de aandacht die er is voor veiligheid van cliënten, de afstemming die de aanbieder zegt te hebben met familie en andere professionals en de aandacht die er is voor de bejegening en rechten van cliënten.

⁹ Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande dat Stichting Maatwerk Autisme uiterlijk 31 oktober 2021 de volgende verbetermaatregelen heeft uitgevoerd en onderstaande documenten ter toetsing voorlegt aan het Toezicht Wmo. Het Toezicht Wmo verwacht dat Stichting Maatwerk Autisme daarbij aangeeft hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

1. Zorg voor één calamiteitenprotocol, waarin het proces voor het melden (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren en afhandelen (leren) van calamiteiten met betrekking tot cliënten is opgenomen en die van toepassing is op de ondersteuning die Stichting Maatwerk Autisme in het kader van de Wmo levert. Borg dit protocol binnen de organisatie (zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit protocol).
2. Zorg dat u als aanbieder aangesloten bent bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie en vermeldt dit inclusief de contactgegevens op uw website.
3. Zorg voor voldoende structurele overlegmomenten en stimuleer de aanwezigheid van medewerkers bij deze momenten. Blijf de gedeelde informatie vastleggen en zorg ervoor dat eenieder die binnen de stichting werkzaam is, maar desondanks niet aanwezig was bij een overleg, hiervan kennisneemt.

Adviezen

Het Toezicht Wmo heeft de volgende adviezen aan de aanbieder met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo:

Laat een daartoe beroeps bekwame medewerker tijdens de intake en bij de halfjaarlijkse evaluatie, de fysieke en sociale risico's van cliënten in kaart brengen en inzichtelijk maken in de cliëntdossiers. Laat waar nodig daarbij handelingsperspectieven benoemen.

BIJLAGE 1: Toegepaste eisen uit het Toezichtskader t.b.v. de documentanalyse

Gevraagde documenten (indien beschikbaar)	Eis uit toezichtskader
Interne richtlijnen (bijvoorbeeld protocol of procesbeschrijving) met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van calamiteiten.	<p>3.1 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt; ▪ Het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo, zie verder in dit document onder paragraaf 4.4); ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten
Overzicht calamiteiten m.b.t. cliënten Wmo sinds september 2019 – heden.	Idem
Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten.	<p>3.2 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten;
Interne richtlijnen met betrekking tot situaties waarbij sprake is van (mogelijk) huiselijk geweld en / of kindermishandeling en / of oudermishandeling.	<p>3.3 De aanbieder heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.</p> <p>De 5 stappen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg) 2. collegiale consultatie 3. in gesprek treden 4. weging van geweld 5. melden en hulpverlening
VOG Medewerkers (6x) aanwezig?	<p>4.1 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder beschikt over de VOG's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.
Diploma's opleidingen (6x) aanwezig en passend?	<p>4.2 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam</p>

	<ul style="list-style-type: none"> De beroepskracht is passend opgeleid (middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken) en actueel bijgeschoold;
<p>Verslagen van teamoverleggen / interviews van medewerkers Wmo in de periode 01-01-2021 t/m 31-03-2021.</p>	<p>4.5 Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden of knelpunten te reflecteren of te escaleren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Binnen de organisatie zijn aantoonbaar voldoende mogelijkheden om af te stemmen, zoals in overleggen of intervisiemomenten.
<p>Indien u gecertificeerd bent: bewijs van certificering.</p>	<p>4.6 De zorgaanbieder verzamelt, registreert en toetst systematisch gegevens over de kwaliteit van ondersteuning om na te gaan in hoeverre verantwoorde ondersteuning wordt verleend</p> <ul style="list-style-type: none"> De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is voorzien van een in de branche vigerend certificaat of kwaliteitskeurmerk, of: <ul style="list-style-type: none"> toont aan dat hij een werkend systeem heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.
<p>Gedragscodes / richtlijnen voor medewerkers.</p>	<p>5.1 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> passend gedrag jegens cliënten (o.b.v. een gedragscode); <p><i>(als aanbieder ook richtlijnen toestuur m.b.t. de privacy van cliënten is dat helemaal mooi)</i></p>
<p>Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten.</p>	<p>5.2 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <p>(..)</p> <ul style="list-style-type: none"> het indienen van klachten door cliënten (o.b.v. een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden); de tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (o.b.v. een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie);
<p>Een overzicht van klachten van Wmo-clients en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>idem</p>
<p>Gevraagde documenten, indien beschermd wonen en/of dagbesteding</p>	
<p>Huisregels m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.4 Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt maatregelen genomen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten.
<p>Veiligheidsbeleid m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.5 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.</p> <p>Dit betekent onder meer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (..) ▪ Bedrijfshulpverlening / EHBO is in de voorziening geborgd; ▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt. <p>In het geval van <u>intramurale ondersteuning en overbruggingszorg</u>: Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zie Wmo2015, Memorie van toelichting: <i>"(...)Voor het bieden van beschermd wonen kan aanleiding bestaan indien iemand er niet in slaagt om zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 24 uur per dag toezicht of ondersteuning.(...)"</i>



GGD
Rotterdam-Rijnmond

Onderwerp:
Uitkomst hertoets Toezicht Wmo

Bezoekadres:
Coolsingel 40, Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Internet: [GGD Rotterdam-Rijnmond | Toezicht Wmo](https://www.ggdrotterdam-rijnmond.nl/toezicht-wmo)

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Stichting Maatwerk Autisme
T.a.v. de directeur-bestuurder
Weverskade 110
3147 PA Maassluis

Van: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Datum: 17 januari 2022

Per e-mail verzonden: info@maatwerkautisme.nl

Geachte Mevrouw,

In het voorjaar van 2021 heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) in het kader van proactief toezicht een administratieve kwaliteitstoets uitgevoerd bij Stichting Maatwerk Autisme, aangevuld met een gesprek met de directeur-bestuurder en de kwaliteitsmedewerker / medewerker bedrijfsvoering. Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 19 augustus 2021 ontvangen.

In dit rapport zijn voor uw organisatie verbetermaatregelen benoemd. U heeft tot 31 oktober 2021 de gelegenheid gekregen om de verbetermaatregelen uit te voeren en de documenten ter toetsing aan het Toezicht Wmo voor te leggen en aan te geven hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

Het Toezicht Wmo heeft van u op 21 oktober 2021 terugkoppeling ontvangen in de vorm van een e-mail met twee documenten en een toelichting. Op 15 december 2021 heeft het Toezicht Wmo een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. Op 3 januari is op basis van twee aanvullende stukken de hertoets herhaald. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van deze hertoets. Het Toezicht Wmo constateert dat u twee verbetermaatregelen volledig heeft uitgevoerd en één verbetermaatregelen deels.

1. *Zorg voor één calamiteitenprotocol, waarin het proces voor het melden (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren en afhandelen (leren) van calamiteiten met betrekking tot cliënten is opgenomen en die van toepassing is op de ondersteuning die Stichting Maatwerk Autisme in het kader van de Wmo levert. Borg dit protocol binnen de organisatie (zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit protocol).*



Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het toegestuurd calamiteitenprotocol deels voldoet. Stichting Maatwerk Autisme heeft als calamiteitenprotocol een powerpoint-presentatie toegestuurd waarin de definitie van een calamiteit conform de Wmo is opgenomen. Tevens is een processchema opgenomen met verwijzing naar het meldformulier en de richtlijnen zelfonderzoek van het Toezicht Wmo. Het Toezicht Wmo acht het van toegevoegde waarde dat er links zijn opgenomen naar de documenten op de website van het Toezicht Wmo.

Het Toezicht Wmo mist echter een beschrijving van het interne leerproces van Stichting Maatwerk Autisme na het plaatsvinden van een calamiteit. Daarnaast acht het Toezicht Wmo de samenhang tussen de powerpoint-presentatie en de paragraaf "Incidenten en FOBO-melding" van de interne richtlijnen (in het vorige onderzoek door Stichting Maatwerk Autisme toegestuurd) onduidelijk. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documenten momenteel onvoldoende voor medewerkers duidelijk maken wie welke stappen neemt na een calamiteit, incident of bijna-ongeluk. Stichting Maatwerk Autisme dient nog nader helder te maken wie de melding doet bij het Toezicht Wmo, wie verantwoordelijk is voor het verrichten van het zelfonderzoek, wie zorgt voor de uitvoering van de verbetermaatregelen en hoe de verbetermaatregelen door de organisatie worden geborgd.

- 2. Zorg dat u als aanbieder aangesloten bent bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie en vermeldt dit inclusief de contactgegevens op uw website.*

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Stichting Maatwerk Autisme deze verbetermaatregel voldoende heeft uitgevoerd. Stichting Maatwerk Autisme is sinds het vorige onderzoek aangesloten bij de website 'erisietsmisgegaan.nl' en de aanbieder geeft aan dit te hebben doorgenomen met de coördinatoren binnen de organisatie. Stichting Maatwerk Autisme heeft de algemene voorwaarden hierop aangepast en geeft aan hiermee bestaande cliënten te hebben geïnformeerd. Nieuwe cliënten ontvangen volgens Stichting Maatwerk Autisme eveneens de algemene voorwaarden. De website van Stichting Maatwerk Autisme is tijdelijk in onderhoud en niet raad te plegen. Het Toezicht Wmo kan daarom niet nagaan of de klachtenprocedure op de website is opgenomen. Het Toezicht Wmo gaat ervan uit dat Stichting Maatwerk Autisme dit zal doen, zodra de website weer operationeel is.

- 3. Zorg voor voldoende structurele overlegmomenten en stimuleer de aanwezigheid van medewerkers bij deze momenten. Blijf de gedeelde informatie vastleggen en zorg ervoor dat eenieder die binnen de stichting werkzaam is, maar desondanks niet aanwezig was bij een overleg, hiervan kennisneemt.*

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Stichting Maatwerk Autisme aantoont deze verbetermaatregel voldoende te hebben uitgevoerd. Het door Stichting Maatwerk Autisme aangeleverde schema van overleggen en intervisie geeft weer dat de organisatie in



voldoende mate over een overlegstructuur beschikt. Stichting Maatwerk Autisme geeft in de terugkoppeling aan dat voor elk overleg een presentatie (ppt) beschikbaar is, die op de belangrijkste punten even mondeling wordt toegelicht indien een collega niet aanwezig kan zijn bij het overleg. Het Toezicht Wmo spreekt het vertrouwen uit dat Stichting Maatwerk Autisme hier in de praktijk voldoende zorg voor draagt.

Het Toezicht Wmo sluit hiermee de administratieve kwaliteitstoets af.
De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond ontvangen een kopie van deze brief.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Toezichthouder Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond



BIJLAGE BIJ DE RAPPORTAGES

Conform procedure worden aanbieders voorafgaand aan openbaarmaking door publicatie op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond in de gelegenheid gesteld een inhoudelijke reactie (van maximaal 200 woorden) te geven op de rapportering door het Toezicht Wmo.

Stichting Maatwerk Autisme heeft hiervan gebruik gemaakt en de volgende reactie gegeven:

“Met als aanleiding de proactieve controle door het Toezicht Wmo, heeft Stichting Maatwerk Autisme een eerste aanzet gedaan om het Wmo calamiteitenprotocol (naast andere al bestaande calamiteitenprotocollen) te borgen in de organisatie. Alhoewel dit onvoldoende tot uiting is gekomen in de overlegde bewijsmaterialen t.b.v. de controle, zijn wij van mening dat we in de praktijk goed weten wie wat moet doen op het moment dat er een calamiteit is, hoe we ervan moeten leren en hoe we deze leerpunten uitdragen aan ons team. In het jaar 2022 zullen we de vervolgslag maken door het proces verder uit te diepen en op te nemen in ons ISO9001 kwaliteitshandboek.”