

**UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS
PUNT 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 Punt Autisme 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 bestuurder en administratieve ondersteuner van Punt Autisme (hierna Punt Autisme).

2. Onderzoek

Op 8 april 2021 heeft het Toezicht Wmo bij Punt Autisme documentatie en gegevens opgevraagd. Op 11 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en Punt Autisme. Het Toezicht Wmo heeft op 31 mei 2021 en op 7 juni 2021 een deel van de opgevraagde documentatie ontvangen.

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

Aan de hand van het interview 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 van de ondersteuning⁷.

De informatie over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning (hierna 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 volledig 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 Toezicht Wmo

Algemeen

Punt Autisme (KvK nummer 20159356) is een zorgaanbieder gevestigd op de Oliepot 3 in Rucphen. Als rechtsvorm is Punt Autisme sinds 11-9-2009 een Maatschap en gespecialiseerd in zorgverlening aan cliënten met autisme en moeilijk gedrag. Volgens de bestuurder is Punt Autisme een netwerkorganisatie. Punt Autisme werkt landelijk en heeft vier zorgondersteunende medewerkers in loondienst met een capaciteit van 3,7 fte. De begeleiders (landelijk ongeveer 23) die namens Punt Autisme zorg en ondersteuning leveren aan cliënten zijn zzp'ers.⁸ Landelijk heeft Punt Autisme ongeveer 90 cliënten, waarvan ongeveer 60 zorg krijgen vanuit de Jeugdwet. Ten tijde van het onderzoek had Punt Autisme 8 Wmo cliënten met een Pgb in de regio Rotterdam-Rijnmond.⁹

Documenten

Punt Autisme heeft de invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de gevraagde documenten deels aangeleverd.

De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn door Punt Autisme geleverd:

Diploma's en VOG's van medewerkers

Het Toezicht Wmo heeft zes diploma's en zes VOG's van begeleiders opgevraagd. Punt Autisme heeft drie diploma's van begeleiders (zzp'ers) en het diploma van de bestuurder aangeleverd bij het Toezicht Wmo. Daarnaast heeft Punt Autisme drie VOG's van begeleiders (zzp'ers) en de VOG van de bestuurder aangeleverd bij het Toezicht Wmo.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Punt Autisme hiermee onvoldoende heeft aangetoond in bezit te zijn van de vereiste VOG's en diploma's voor begeleiders conform de hiervoor geldende criteria.

De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn niet door Punt Autisme aangeleverd:

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

Punt Autisme heeft geen interne richtlijn calamiteiten bij het Toezicht Wmo aangeleverd. Volgens Punt Autisme wordt elke dreiging van een calamiteit overlegd tussen de begeleider en aansturend psycholoog (behandelaar) en hierop vanuit maatwerk, individueel per cliënt of cliëntensysteem, interventies uitgezet. Het verloop en uitkomst van gedane interventies wordt verzonden aan alle betrokken partijen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Punt Autisme de werkwijze bij incidenten en calamiteiten onvoldoende opgenomen in beleid conform de hiervoor geldende criteria.

Overzicht calamiteiten Wmo cliënten sinds september 2019 – heden.

Volgens Punt Autisme hebben zich in de opgevraagde periode geen calamiteiten voorgedaan.

⁸ Zelfstandige zonder personeel

⁹ In de regio Rotterdam-Rijnmond levert Punt Autisme Wmo-ondersteuning aan cliënten in de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Goeree Overflakkee en Krimpen aan den IJssel.

Interne richtlijn met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

Punt Autisme heeft geen interne richtlijn agressie en geweld door cliënten met het Toezicht Wmo gedeeld. Volgens Punt Autisme is 'moeilijk verstaanbaar gedrag' (o.a. in de vorm van agressie en geweld) een vorm van communicatie vanuit de hulpvraag van een cliënt. Dat neemt niet weg dat wanneer nodig de meldcode voor Huiselijk geweld wordt gehanteerd en contact wordt gelegd en afgestemd met de (noodzakelijk) betrokken partijen. Wanneer er sprake is van fysieke agressie, concrete bedreigingen, stalking of diefstal vanuit de cliënt naar de begeleider, wordt direct melding gemaakt bij de politie en indien nodig politieondersteuning gevraagd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Punt Autisme de werkwijze bij agressie en geweld door cliënten onvoldoende opgenomen in beleid conform de hiervoor geldende criteria.

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

Punt Autisme heeft geen interne richtlijn huiselijk geweld, kindermishandeling en/of oudermishandeling met het Toezicht Wmo gedeeld. Volgens Punt Autisme wordt de meldcode Huiselijk geweld wel toegepast. Voor het Toezicht Wmo is onduidelijk gebleven welke richtlijn door Punt Autisme hiervoor wordt gebruikt. Van één begeleider (zzp'er) is een certificaat voor de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling met het Toezicht Wmo gedeeld.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Punt Autisme de werkwijze met betrekking tot huiselijk geweld, kindermishandeling en/of oudermishandeling onvoldoende opgenomen in beleid conform de hiervoor geldende criteria.

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

Punt Autisme heeft geen interne richtlijn met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten met het Toezicht Wmo gedeeld. Volgens Punt Autisme wordt een mogelijke klacht eerst besproken tussen een begeleider en de cliënt. Vervolgens bespreekt de begeleider deze klacht met de nazorgmedewerker en bestuurder van Punt Autisme. Indien de klacht niet tot een positieve opvolging komt, kan de cliënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie 'klachtenportaal zorg'.

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat er op de website van Punt Autisme geen informatie is opgenomen over de klachtenprocedure van Punt Autisme en de onafhankelijke klachtencommissie waar cliënten zich kunnen melden voor het indienen van een klacht. Op de website van klachtenportaal Zorg is Punt Autisme wel als zorgaanbieder aangemeld en is er een link opgenomen naar de website van Punt Autisme.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet Punt Autisme deels aan de hiervoor geldende criteria.

Overzicht klachten van Wmo cliënten en/of hun naasten sinds september 2019 – heden.

Volgens Punt Autisme zijn er in de opgevraagde periode geen formele klachten ingediend.

Certificering

Punt Autisme beschikt niet over een certificaat voor een kwaliteitsmanagementsysteem.

Verslagen van teamoverleggen

Punt Autisme heeft geen verslagen van teamoverleggen met het Toezicht Wmo gedeeld. Volgens Punt Autisme wordt een efficiënte bedrijfsvoering gehanteerd. Dat betekent dat medewerkers zelf hun intervisies en teamoverleggen vastleggen.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Punt Autisme hiermee onvoldoende heeft aangetoond op welke wijze interne afstemming wordt uitgevoerd en is geborgd.

Overige bevindingen op basis van het interview

Tijdens het interview met Punt Autisme heeft het Toezicht Wmo de onderstaande bevindingen opgedaan.

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

Na aanmelding van een cliënt (door de gemeente of cliënt zelf) volgt een intakegesprek. Bij de aanmelding maakt Punt Autisme onderscheid tussen 'reguliere hulpvragen' en 'zware hulpvragen' waarbij o.a. wordt gekeken naar de situatie van het gezin. In beide trajecten staat de hulpvraag van de cliënt centraal. De intakegesprekken bij reguliere hulpvragen worden uitgevoerd door de begeleiders (zzp'ers) die in de betreffende regio's werkzaam zijn. De zwaardere hulpvragen worden, in eerste instantie, opgepakt door de bestuurder om ook de aanvullende hulpvragen vanuit het gezin in kaart te brengen.

Punt Autisme beschikt niet over een digitaal 'cliëntvolgsysteem' waarin de voortgang van een cliënt wordt bijgehouden. Bij de ondersteuning wordt gebruik gemaakt van twee rapportagevormen: 'individueel begeleidingsplan' of een 'procesverslag'. Afhankelijk van de situatie en de hulpvraag van cliënt wordt besloten om de meest passende rapportagevorm te gebruiken. Met de indicatie stellende gemeenten is de afspraak om halfjaarlijks met elkaar te evalueren (conform de landelijke PDCA-richtlijnen). Het Toezicht Wmo constateert dat Punt Autisme hierover geen beleid heeft. Volgens Punt Autisme is deze verantwoordelijkheid belegd bij de begeleiders (zzp'ers). De voortgang van de kwaliteit van de geboden ondersteuning wordt door een kernteam van vijf personen gemonitord middels driemaandelijks intervisie en supervisie op basis van relevante casuïstiek. Het kernteam bestaat uit de bestuurder, administratieve ondersteuner en drie begeleiders (zzp'ers).

Veiligheid

Volgens Punt Autisme is de geboden ondersteuning gebaseerd op de basismethode van 'Heijkoop'. Vervolgens wordt per cliënt gekeken welke overige methoden vanuit andere behandelstromingen passend zijn om de cliënten te begeleiden. Door de opgedane ervaring zijn de begeleiders (zzp'ers) goed in staat om risico's met betrekking tot veiligheid aan te voelen. De sociale en fysieke veiligheid van cliënten wordt tijdens het voortraject uitgevraagd. Het Toezicht Wmo constateert dat in het 'individueel begeleidingsplan' de beschermende en bedreigende factoren zijn opgenomen om uit te vragen. In het 'procesverslag' zijn deze vragen niet opgenomen.

Afstemming

Omdat de ondersteuning pragmatisch en vanuit de hulpvraag van cliënten is ingericht, heeft Punt Autisme geen beleid over samenwerken en afstemmen met externe partijen. De administratieve ondersteuner fungeert binnen de organisatie als een linking-pin en heeft vooral contact met de opdrachtgevers (bijvoorbeeld gemeenten). Voor de dagelijkse interne afstemming wordt vooral gebruik gemaakt van een groepsapp. In deze app worden actuele vraagstukken en/of knelpunten met elkaar gedeeld en indien nodig advies aan elkaar gevraagd.

Bij het aangaan van samenwerking met externe partijen (bijvoorbeeld behandelaren van andere zorgaanbieders) zijn de begeleiders (zpz'ers) zelf verantwoordelijk. Afhankelijk van de situatie kan de begeleider, in overleg met de cliënt, afspraken maken over samenwerken met andere partijen. In sommige situaties kan de bestuurder van Punt Autisme ingezet worden voor collegiale consultatie (als behandelaar) in samenwerking met externe partijen wanneer er sprake is van een gezamenlijke behandeling en begeleiding van cliënten. Dit komt regelmatig voor bij cliënten vanuit de Jeugdwet, maar is nog niet eerder voorgekomen bij Wmo cliënten.

Beroepsbekwaamheid

Punt Autisme hecht veel waarde aan beroepsbekwaamheid en hanteert strikte voorwaarden voor de begeleiders die (als zpz'er) voor Punt Autisme willen werken. De begeleiders moeten minimaal een mbo-diploma niveau 4 hebben met een specialisatie voor autisme. Daarnaast moeten de zpz'ers minimaal vijf jaar werkervaring hebben in het begeleiden van bijzondere doelgroepen en een VOG kunnen overleggen. Volgens Punt Autisme heeft het werken met zpz'ers veel voordelen: de begeleiders zijn in staat om zelfstandig casusregie te voeren, zijn autonoom in hun handelen, vertonen in grote mate eigenaarschap voor de dossiers en zijn in staat om zelfredzaamheid van cliënten te vergroten.

Binnen Punt Autisme wordt beroepsbekwaamheid van de begeleiders (zpz'ers) gemonitord door het kernteam. Op deze manier ontstaan er kleine collectieven die vragen van de begeleiders (zpz'ers) coördineren en beantwoorden. In principe is er elke week minimaal één keer contact tussen de begeleiders (zpz'ers) en het kernteam. Daarnaast wordt één keer per drie maanden intervisie en/of supervisie georganiseerd op basis van meerdere actuele casussen. Het Toezicht Wmo heeft hierover geen onderliggende documentatie ontvangen.

Verder wordt twee keer per jaar, onder leiding van een externe coach, een teamdag georganiseerd. Een keer is het gericht op inhoudelijke praktijkcasuïstiek en theoretische bijscholing. Tweede keer is het gericht op teambuildig tussen de begeleiders (zpz'ers). Laatste teamdag heeft plaatsgevonden op 20 april 2021 en was gericht op bewust bekwaamheid: hoe leg je uit wat je doet en waarom je het doet. Volgens Punt Autisme is het eenmaal per jaar met alle zpz'ers bij elkaar komen voldoende. Driemaandelijks gebeurt dat in subgroepen.

Respect en rechten

Volgens Punt Autisme wordt de geboden ondersteuning altijd uitgevoerd vanuit cliëntperspectief. De cliënttevredenheid wordt niet door een onafhankelijk bureau gemeten. Tijdens de halfjaarlijkse evaluatie wordt gevraagd naar tevredenheid van cliënten. Bij jeugdigen wordt deze vraag ook gesteld aan de ouders. Volgens Punt Autisme gebruiken de begeleiders (zpz'ers) een standaard format voor het uitvoeren van een evaluatie. Het evaluatieverslag wordt ook beveiligd gedeeld met de opdrachtgever.

4. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die Punt Autisme heeft geleverd niet voldoet¹⁰ aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond.

Uit het gesprek met Punt Autisme heeft het Toezicht Wmo een positief beeld gekregen van de kennis die bij Punt Autisme aanwezig is voor het bieden van goede ondersteuning, de wijze waarop de ondersteuning in het kader van de Wmo zegt te verrichten, de afstemming die Punt Autisme zegt te hebben met familie en de aandacht die er is voor de bejegening en rechten van cliënten, maar het Toezicht Wmo constateert deze werkwijze niet is geborgd in beleid.

Punt Autisme heeft in het onderzoek niet kunnen aantonen dat het beschikt over kwaliteitsbeleid. Verder heeft Punt Autisme onvoldoende kunnen aantonen dat de begeleiders beschikken over relevante diploma's en geldige VOG's. Punt Autisme kiest ervoor om te werken met onderaannemers (in de vorm van zzp'ers) maar heeft onvoldoende vastgelegd aan welke criteria de kwaliteit van geleverde zorg en ondersteuning moet voldoen, op welke wijze hierop wordt gestuurd en deze werkwijze wordt geborgd in beleid.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande dat Punt Autisme uiterlijk 1 november 2021 de volgende verbetermaatregelen heeft uitgevoerd en onderstaande documenten ter toetsing voorlegt aan het Toezicht Wmo. Het Toezicht Wmo verwacht dat Punt Autisme daarbij aangeeft hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

1. Zorg ervoor dat Punt Autisme beschikt over VOG's en diploma's van begeleiders.
2. Zorg voor een calamiteitenprotocol waarin het proces voor het melden van calamiteiten (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren, afhandelen en leren van calamiteiten is opgenomen. Borg deze werkwijze binnen de organisatie en in beleid.
3. Zorg voor een protocol omgaan met agressie en geweld. Borg deze werkwijze binnen de organisatie en in beleid.
4. Zorg voor een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Borg deze werkwijze binnen de organisatie en in beleid.
5. Zorg voor een procesbeschrijving voor het omgaan met klachten en een vermelding van de onafhankelijke klachtencommissie op de website van Punt Autisme. Borg deze werkwijze binnen de organisatie en beleid.

Adviezen

Toezicht Wmo heeft het volgende advies aan Punt Autisme met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo:

1. Borg in beleid aan welke kwaliteitsstandaarden geleverde ondersteuning door onderaannemers (zzp'ers) moet voldoen en op welke manier hierop wordt gestuurd.
2. Zorg ervoor dat de risico's van cliënten methodisch in kaart worden gebracht.

¹⁰ 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.

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 interviewmomenten.
<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, <p>of:</p> <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>Gedragscode / 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 toestuurt 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-cliënten en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>idem</p>



Punt Autisme
T.a.v. het Bestuur
De Oliepot 3
4715 PG Rucphen

Per e-mail: info@puntautisme.nl

Onderwerp:

Uitkomst hertoets Toezicht Wmo

Bezoekadres:

Coolsingel 40, Rotterdam

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Internet: [GGD Rotterdam-Rijnmond | Toezicht Wmo](#)

Van: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Datum: 1 december 2021

Geachte bestuurder,

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 Punt Autisme, aangevuld met een gesprek met de bestuurder en administratieve ondersteuner. Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 16 juli 2021 ontvangen.

In dit rapport zijn voor uw organisatie verbetermaatregelen benoemd. Punt Autisme heeft tot 30 oktober 2021 de gelegenheid gekregen om de verbetermaatregelen uit te voeren, 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 op 11 oktober 2021 terugkoppeling ontvangen. Punt Autisme heeft een kwaliteitshandboek ontwikkeld waarin verschillende werkwijzen en protocollen zijn geborgd. Op 15 november 2021 heeft het Toezicht Wmo een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. Naast de opgelegde verbetermaatregelen heeft Punt Autisme in dit handboek meerdere kwaliteitscriteria geborgd. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel over deze hertoets.

Het Toezicht Wmo constateert dat Punt Autisme vier van de vijf verbetermaatregelen in voldoende mate heeft uitgevoerd. Voor wat betreft de uitvoering van de verbetermaatregelen geldt het volgende:

1. Zorg ervoor dat Punt Autisme beschikt over VOG's en diploma's van begeleiders.

Punt Autisme heeft in het kwaliteitshandboek de sollicitatieprocedure en aan te leveren documenten (VOG's en diploma's) door de nieuwe medewerkers opgenomen. Deze werkwijze is voldoende geborgd in beleid.

In het onderzoek heeft het Toezicht Wmo zes VOG's en diploma's van begeleiders opgevraagd.

- Punt Autisme heeft zes VOG's van begeleiders aangeleverd. De begeleiders beschikken over geldige VOG's. Hiermee voldoet Punt Autisme op dit onderdeel aan de geldende kwaliteitscriteria.
- Punt Autisme heeft zes diploma's van begeleiders aangeleverd. Het Toezicht Wmo constateert dat drie diploma's van begeleiders voldoen aan de geldende kwaliteitscriteria. De overige drie diploma's van begeleiders (zie hieronder) voldoen niet volledig (met het oog op de Wmo-ondersteuning aan cliënten met autisme) aan de geldende kwaliteitscriteria.



Het Toezicht Wmo is van oordeel dat alleen begeleiders met een zorggerelateerde diploma ondersteuning kunnen leveren aan cliënten met een Wmo indicatie. Het Toezicht Wmo zal geen nieuwe hertoets uitvoeren om dit te controleren, maar verwacht dat Punt Autisme conform de gestelde kwaliteitscriteria dit onderdeel op korte termijn verbeterd.

Diploma's van begeleiders die niet voldoen:

- 1- HBO getuigschrift verstandelijk gehandicapten primair onderwijs.
- 2- HBO Bachelor Opleiding tot leraar Basisonderwijs Propedeuse.
- 3- MBO Verpleegkundige.

2. Zorg voor een calamiteitenprotocol waarin het proces voor het melden van calamiteiten (intern en bij het Toezicht Wmo, registreren, afhandelen en leren van calamiteiten is opgenomen. Borg deze werkwijze binnen de organisatie.

In het kwaliteitshandboek is aandacht voor preventie met betrekking tot incidenten en calamiteiten. Tevens wordt beschreven op welke manier Punt Autisme gaat leren van incidenten en calamiteiten. Het melden van calamiteiten bij de verschillende inspecties (o.a. de toezichthouder van de gemeente) is geborgd in het handboek. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze maatregel voldoet aan de geldende kwaliteitscriteria.

3. Zorg voor een protocol omgaan met agressie en geweld. Borg deze werkwijze binnen de organisatie en beleid.

In het kwaliteitshandboek is aandacht voor preventie met betrekking tot agressie en het voorkomen hiervan. Tevens is het vastleggen van werkwijzen en afspraken met medewerkers (in de vorm van een stappenplan) opgenomen in het handboek. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze maatregel voldoet aan de geldende kwaliteitscriteria.

4. Zorg voor een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Borg deze werkwijze binnen de organisatie en beleid.

In het kwaliteitshandboek is aandacht voor preventie met betrekking tot huiselijk geweld en kindermishandeling. Het stappenplan van de meldcode is geborgd in beleid. Tevens is de werkwijze voor het melden aan de verwijzingsindex bij kindermishandeling geborgd in beleid. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze maatregel voldoet aan de geldende kwaliteitscriteria.

5. Zorg voor een procesbeschrijving voor het omgaan met klachten en een vermelding van de onafhankelijke klachtencommissie op de website van Punt Autisme. Borg deze werkwijze binnen de organisatie en beleid.

In het kwaliteitshandboek is de klachtenprocedure van Punt Autisme opgenomen. Hierin staat beschreven op welke manier cliënten een klacht bij Punt Autisme kunnen indienen. Tevens is aandacht voor de wijze van escalatie en het leren van klachten. In het handboek en op de website van Punt Autisme is een verwijzing naar de onafhankelijke klachtencommissie opgenomen. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze maatregel voldoet aan de geldende kwaliteitscriteria.

Het Toezicht Wmo sluit hiermee de administratieve kwaliteitstoets af. De reactie van Punt Autisme is als bijlage opgenomen in deze brief.

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 1: Reactie Punt Autisme

Vanuit de visie van Punt Autisme past het ons om juist met de grote meerwaarde van divers geschoolden collega's te willen werken. Allen met een grote ervaring binnen de begeleiding en behandeling van onze even diverse multi-complexe doelgroep. Dit vanuit een veel groter kennisgericht en vraaggestuurd -zowel in persoon als professie- netwerk dat hierdoor de best passende matches tussen cliënt en hulpverlener mogelijk maakt. Zeker zorg en onderwijsprofessionals, net als diverse vaktherapeuten vullen elkaar naadloos aan krijgen op eigen deskundige wijze 'de klus geklaard'. Dit maakt dat wij heel bewust kiezen voor zowel Zorgprofessionals als onderwijsprofessionals, vaktherapeuten, EMDR/EE en PMT therapeuten als AB'ers in ons team. Wij vinden daarmee ook dat ieders opleiding op MBO-4 en MBO-5/HBO niveau binnen bovengenoemde sectoren passend is, wanneer er een aantoonbare praktijkervaring van minimaal 5 jaar is in het werken met onze prachtige doelgroep. Omscholing van onze onderwijsprofessionals om te voldoen aan de opleidingsnorm om WMO cliënten te 'mogen' begeleiden vanuit Toezicht WMO Rotterdam-Rijnmond doet hierin niets af aan onze visie en praktijkervaring en zullen wij van onze collega's dan ook niet vragen.