

**UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS
STICHTING BREINPUZZEL**

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 de Breinpuzzel (verder de Breinpuzzel) 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 de Breinpuzzel documentatie en gegevens opgevraagd. Op 18 juni 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en een van de bestuurders van de Breinpuzzel. Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting de Breinpuzzel hierop tijdens het interview 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 van 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 Toezicht Wmo

Algemeen

Stichting de Breinpuzzel (hierna de Breinpuzzel) is een zorgaanbieder met locatie aan de Sommeldijkstraat 40 te Rotterdam. De Breinpuzzel staat ingeschreven bij de KvK onder nummer 69928495.

De Breinpuzzel is gespecialiseerd in NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel) en verleent ondersteuning in de vorm van dagbesteding en prikkelarm sporten. Stichting Breinpuzzel kent twee bestuurders die ook ondersteuning verlenen. De bestuurders zijn vanuit hun ervaring in de revalidatie gestart met de Breinpuzzel nadat zij hadden geconstateerd dat er een tekort was in de regio aan gespecialiseerde dagbesteding voor mensen met NAH.

Naast de bestuurders is er één medewerker in loondienst, zijn er 8 stagiaires en 10 vrijwilligers. De Breinpuzzel levert Wmo-ondersteuning in de regio Rotterdam-Rijnmond voor de gemeenten Rotterdam, Vlaardingen, Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk en Capelle aan den IJssel o.b.v. pgb aan 11 cliënten. Daarnaast wordt aan 2 cliënten buiten de regio Wmo ondersteuning geleverd en aan 12 cliënten zorg op basis van de Wlz.

Documenten

Stichting Breinpuzzel heeft een invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de volgende gevraagde documenten zijn door de aanbieder geleverd. In het interview heeft de bestuurder deze documenten nader toegelicht. Op basis van het onderzoek heeft het Toezicht Wmo deze documenten hieronder beoordeeld.

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

Stichting Breinpuzzel heeft geen specifieke richtlijn of protocol voor calamiteiten. Er is een protocol Veilig Melden, en deze is gericht op verschillende onderwerpen die meldenswaardig zijn. Het protocol geldt ook voor agressie en incidenten. Het protocol geeft geen definitie of verwijzing naar calamiteiten. Het onderdeel Incidenten vermeldt suïcide en poging tot suïcide als incident en beperkt zich tot dat dit reden is om te melden. Het protocol gaat verder ook niet in op wat de interne procedure of het werkproces is.

Uit het interview blijkt dat er inderdaad alleen dit algemene protocol beschikbaar is, en dat er geen specifieke protocollen of richtlijnen zijn op dit, of de volgende documenten die in de volgende alinea's aan bod komen. De bestuurder geeft tijdens het interview aan dat de Breinpuzzel een professionaliseringsslag kan maken in de documenten die nog niet (volledig) op orde zijn, en hier ook zeker mee aan de slag te willen gaan.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo beschikt de Breinpuzzel niet over een geschikt protocol voor het melden, registreren en leren van calamiteiten.

Interne richtlijn met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

Zoals hierboven vermeld heeft Stichting Breinpuzzel één protocol waarin meerdere onderwerpen aan bod komen. Het protocol Veilig Melden kent een alinea over agressie, maar deze geeft slechts aan dat gemeld moet worden ingeval van agressie. Er is geen uitwerking hoe de beroepskracht moet handelen. Denk bijvoorbeeld aan de-escalerend handelen.

Uit het interview blijkt dat er in de praktijk wel veel aandacht is voor agressie en grensoverschrijdend gedrag. Juist omdat mensen met NAH in de regel te maken kunnen hebben met veel ontremmingen op diverse vlakken. Wanneer zich een dergelijke situatie voordoet wordt niet alleen het incident met de cliënt besproken, maar wordt een dergelijk incident ook aangegrepen om in bredere context met de betreffende cliënt te bespreken. De bestuurder geeft aan dat een incident vaak niet op zichzelf staat maar raakvlakken heeft met de specifieke doelen uit het ondersteuningsplan. De Breinpuzzel werkt met een systeem van waarschuwingen. Cliënten kunnen maximaal driemaal een waarschuwing krijgen, daarna volgt tijdelijke of definitieve ontzegging tot de dagbesteding. Waarschuwingen worden vastgelegd in het cliëntdossier.

Overigens is het tot nu toe niet voorgekomen dat een cliënt een schorsing heeft gekregen. Richting medewerkers en stagiaires worden incidenten ook besproken zodat men leert van de situatie en hoe je jezelf kan beschermen en grenzen kan stellen.

Het Toezicht Wmo heeft een positief beeld van hoe de Breinpuzzel in de praktijk omgaat met agressie en grensoverschrijdend gedrag. Het protocol Agressie voldoet grotendeels niet naar oordeel van het Toezicht Wmo.

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

Stichting Breinpuzzel heeft het omgaan met agressie en geweld door cliënten opgenomen in een interne richtlijn huiselijk geweld en kindermishandeling. De richtlijn is voorzien van een stroomschema voor het proces. Het ontbreekt alleen in vertaling naar de praktijk: wie doet wat wanneer.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de Breinpuzzel de procedure van huiselijk geweld en kindermishandeling grotendeels conform de hiervoor geldende richtlijnen geborgd in beleid.

Diploma's en VOG's van medewerkers

Stichting Breinpuzzel heeft in overeenstemming met de vraag van het Toezicht Wmo diploma's overlegd van de drie medewerkers. Hieruit blijkt dat de bestuurders beschikken over een mbo-opleiding in de zorg. Daarnaast heeft een van de bestuurders aanvullende beroepsgerichte scholing gevolgd, zij het niet recent. De afgelopen twee jaar zijn er geen opleidingen of bijscholing gevolgd door de bestuurders. De medewerker van de Breinpuzzel heeft recent (2021) een Mbo-2 beroepsopleiding in de zorg afgerond.

Van de drie medewerkers zijn geldige VOG's ontvangen. Deze VOG's zijn eind april 2021 en mei 2021 gedateerd. De bestuurder bevestigt desgevraagd dat niet alle VOG's aanwezig waren bij aanvang van dit onderzoek, en dat deze direct zijn aangevraagd.

De VOG's van de 8 stagiaires en 9 vrijwilligers ontbraken in eerste instantie. Van 2 vrijwilligers zijn deze later alsnog geleverd. Van de andere vrijwilligers en de stagiaires beschikt de Breinpuzzel niet over een VOG.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de bestuurders van de Breinpuzzel passend opgeleid, maar beschikken zij niet over actuele bijscholing. Hierdoor voldoet de Breinpuzzel deels aan de geldende richtlijnen. De Breinpuzzel voldoet niet aan de geldende richtlijn over het in bezit hebben van een geldige Vog voor alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires.

Verslagen van team overleggen

Stichting Breinpuzzel vergadert eenmaal per twee maanden met de drie medewerkers die in dienst zijn. Uit de notulen van maart blijkt dat men gaat starten met rapporteren per cliënt, dat men volgend jaar teruggaat naar maximaal vier stagiaires en is er een reflectie over de afgelopen COVID periode en sporten.

Uit het interview blijkt dat stagiaires en vrijwilligers niet deelnemen aan deze teamoverleggen. Wel vindt er dagelijks een dagstart en dagafsluiting plaats waarin gereflecteerd wordt op de dag en bijzonderheden worden doorgenomen met alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers. Hierin worden ook bijzonderheden uit de teamoverleggen besproken. De suggestie van het Toezicht Wmo om naast de dagelijkse besprekingen voor alle medewerkers een vorm van werkoverleg te organiseren kreeg een positieve reactie van de bestuurder.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is er bij Stichting Breinpuzzel voldoende mogelijkheid voor alle medewerkers om structureel af te stemmen.

Kwaliteitsmanagementsysteem

De Breinpuzzel is niet gecertificeerd en beschikt niet over een kwaliteitsmanagementsysteem. Kwaliteit wordt gemonitord door de twee bestuurders. Zij houden zicht op alle cliënten en hun ondersteuning, op evaluaties en op het functioneren van het team. Omdat de Breinpuzzel een onderneming in opbouw is, waarbij het aantal cliënten nog beperkt is, is deze wijze van monitoring tot nu toe afdoende geweest aldus de bestuurder.

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

In het document klachtenprocedure verwijst de Breinpuzzel voor klachten eerst naar de Breinpuzzel zelf ingeval van een klacht of onvrede. Indien gewenst is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Klachtenportaal Zorg. Het formulier kent geen vermelding van een telefoonnummer of mailadres. Ook de website van de Breinpuzzel geeft geen informatie over klachten.

Uit het interview blijkt dat er geen grote klachten zijn. Soms is er wat gemopper of wat onvrede. Zodra dit opgemerkt wordt, wordt niet afgewacht tot cliënt een klacht indient, maar gaat men altijd het gesprek aan.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Stichting Breinpuzzel de procedure voor het indienen van een klacht voldoende conform de hiervoor geldende richtlijnen geborgd in beleid.

Gedragcode / richtlijnen voor medewerkers

Er is een document 'Huisregels' waarin is opgenomen hoe medewerkers zich dienen te gedragen. De huisregels zijn niet specifiek gericht op gedrag richting de cliënt en qua inhoud en toonzetting meer gericht op de onderlinge regels waaraan medewerkers zich moeten houden. Daarnaast is op de website van de Breinpuzzel het document 'Gedragcode (vrijwillige) medewerkers' te vinden. Deze gedragscode gaat vooral in op seksueel grensoverschrijdend gedrag. De inhoud van de huisregels en gedragscode voldoen niet geheel aan de criteria van het Toezicht Wmo. Met name welke eisen de Breinpuzzel stelt aan medewerkers die het handelen en de houding naar cliënten toe beschrijft (denk daarbij aan respect, privacy, vertrouwen), worden onvoldoende tot niet benoemd. Wel kan de bestuurder voldoende toelichten hoe zij medewerkers zelf bewust maakt van de verwachtingen omtrent het gedrag en de houding richting cliënten.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoen de documenten 'huisregels' en 'gedragscode' niet volledig aan de criteria van het Toezicht Wmo.

De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn niet door de aanbieder geleverd:

Overzicht calamiteiten Wmo cliënten sinds september 2019 – heden.

Volgens de bestuurders hebben zich in de opgevraagde periode geen calamiteiten voorgedaan.

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

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

Veiligheidsbeleid met betrekking tot de locatie.

De Breinpuzzel beschikt over een ontruimingsplan. Hierin is opgenomen welke (alarm)procedures er zijn, hoe de BHV is georganiseerd en wat er van medewerkers gevraagd wordt. In het document ontbreken alleen de situatietekeningen en plattegronden. De bestuurder geeft aan dat in het pand zelf wel overal vluchtroutes en aanwijzingskaartjes zijn. De bestuurder gaf tijdens het interview aan dat bij een eigen controle de brandinstallatie het niet goed bleek te doen. Deze wordt daarom in juni 2021 door een professional gecontroleerd en indien noodzakelijk gerepareerd. De Breinpuzzel is nu met deze partij ook in gesprek die iedere maand ontruimingsoefeningen kan houden met alle medewerkers en cliënten. Deze gesprekken zijn nog niet geformaliseerd (lees; er zijn nog geen oefeningen gepland). Tot slot hebben de bestuurders zelf aandacht voor de veiligheid van het pand. Zo is er aandacht voor of deuren breed genoeg zijn voor alle cliënten (bijvoorbeeld in verband met gebruik van hulpmiddelen), en wordt apparatuur die gebruikt wordt voor sporten regelmatig nagelopen. De bestuurders zijn in gesprek met de verhuurder (Woonstad) omdat zij de trap momenteel niet veilig genoeg vinden voor alle cliënten. Hierdoor wordt de bovenverdieping niet optimaal gebruikt.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet De Breinpuzzel grotendeels aan de criteria van het Toezicht Wmo.

Overige bevindingen op basis van het interview

Tijdens het interview tussen de Breinpuzzel en het Toezicht Wmo zijn de onderstaande bevindingen opgedaan.

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

Alle intakegesprekken en evaluatiegesprekken (2x per jaar) doen de twee bestuurders samen. Bij evaluaties is soms ook de partner van de deelnemer aanwezig. Indien noodzakelijk geacht worden fysiotherapie, ergotherapie en logopedie ingezet. Deze zorg wordt niet zelf verleend; hiervoor is een samenwerking aangegaan met genoemde specialisten. De zorg wordt bij de Breinpuzzel op locatie verleend. De Breinpuzzel stelt hiervoor ruimte beschikbaar. De Breinpuzzel biedt bovendien prikkelarm sporten aan op de locatie. Met max 3 deelnemers kan onder begeleiding gesport worden op de locatie. Er zijn enkele sporttoestellen aanwezig.

Deze vorm van ondersteuning wordt niet vergoed vanuit de Wmo of vanuit een andere wetgeving.

Veiligheid

Bijna dagelijks is er contact tussen de bestuurders met medewerkers en het veiligheidsaspect is altijd een onderwerp dat aanbod komt. Ook in de vergaderingen komt dit onderwerp aan bod. De Breinpuzzel voert bij aanvang van de ondersteuning een risico check uit. Deze wordt met de evaluatie, of zoveel eerder als noodzakelijk, doorgenomen en aangepast. Voor deze check is geen format risico-inventarisatie beschikbaar. Met de check wordt bijvoorbeeld gekeken of er hulpmiddelen zoals beugels bij het toilet noodzakelijk zijn. Ook is er een medicatielijst van alle cliënten. Deze is alleen voor noodgevallen, waarbij de huisarts of 112 gebeld moet worden.

Afstemming

Met het oog op het ontbreken van enkele essentiële protocollen en werkinstructies, afgezet tegen het grote aantal stagiaires en vrijwilligers is Stichting Breinpuzzel gevraagd naar de interne afstemming. Doordat de organisatie klein is, kennen de bestuurders alle cliënten en medewerkers en vindt afstemming vanzelfsprekend en gedurende de hele dag plaatst. De bestuurders geven aan zelf de stagiaires intensief te begeleiden. Hiertoe vinden, soms samen met de opleiding, regelmatig gesprekken plaats. De bestuurder gaf tijdens het interview aan wel tegen de grenzen aan te lopen van goede begeleiding, gezien het groot aantal stagiaires. Komend schooljaar worden er daarom nog maar 4 stagiaires aangenomen. Dit zal geen problemen geven in de ondersteuning, aldus de bestuurder, omdat er nu soms te veel stagiaires zijn, wat leidt tot te veel medewerkers op een groep.

Tot slot geeft de bestuurder aan dat de contacten met het professionele netwerk zoals eerder genoemd als zeer effectief wordt benoemd omdat iedereen in hetzelfde pand met dezelfde cliënten werkt.

Respect en rechten

Uit het interview werd duidelijk dat de Breinpuzzel een enquêteformulier heeft die ze door een aantal deelnemers laten invullen. De feedback daarin is volgens de Breinpuzzel altijd positief.

Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo heeft in dit onderzoek verbeterpunten geconstateerd en is van oordeel dat de aangeleverde documentatie grotendeels niet voldoet⁸ aan de gestelde kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo.

Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft het Toezicht Wmo wel een positief beeld gekregen van de kennis die bij de Breinpuzzel aanwezig is voor het bieden van goede ondersteuning, de wijze waarop de Breinpuzzel de ondersteuning in het kader van de Wmo zegt te verrichten, de aandacht die er is voor het welzijn en de veiligheid van de bewoners / 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.

⁸ 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 de Breinpuzzel uiterlijk 1 november 2021 de volgende verbetermaatregelen heeft uitgevoerd en onderstaande documenten ter toetsing voorlegt aan het Toezicht Wmo. Toezicht Wmo verwacht dat de Breinpuzzel daarbij aangeeft hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

1. Zorg voor een calamiteitenprotocol die van toepassing is op de ondersteuning die de Breinpuzzel in het kader van de Wmo levert en borg deze binnen de organisatie (zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit protocol).
2. Zorg voor een protocol omgaan met agressie en geweld die van toepassing is op de ondersteuning die de Breinpuzzel in het kader van de Wmo levert en borg deze binnen de organisatie.
3. Stel een scholingsplan op met actuele bijscholing voor ondersteuning in het kader van de Wmo.
4. Vul de richtlijn huiselijk geweld aan met een werkproces voor de organisatie (wie doet wat en wanneer).
5. Zorg ervoor dat de Breinpuzzel beschikt over de VOG's van alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
6. Vul het formulier 'Klachtenprocedure' aan met telefoonnummers en een emailadres en maak de procedure kenbaar op de eigen website.
7. Vul de huisregels en of de gedragscode aan met specifieke regels die Stichting Breinpuzzel geschikt acht jegens gedrag en houding ten aanzien van cliënten.
8. Vul het ontruimingsplan aan met een plattegrond en situatietekeningen.

Adviezen

Daarnaast heeft het Toezicht Wmo een aantal adviezen voor de Breinpuzzel;

1. Zorg voor een overlegstructuur waaraan alle medewerkers kunnen deelnemen.
2. Stel alle cliënten in de gelegenheid om een enquête over cliënttevredenheid in te vullen. Zorg ervoor dat deze enquête anoniem is.
3. Maak gebruik van een vast format risico-inventarisatie en pas deze bij de intake van cliënten en bij de evaluatie van de voortgang van de cliënten toe.

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 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-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>



Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Stichting de Breinpuzzel
T.a.v. de bestuurders
Sommelsdijkstraat 40
3086 BN Rotterdam

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

Datum: 14-2-2022

Per e-mail verzonden

Geachte bestuurders,

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 de Breinpuzzel (hierna: de Breinpuzzel), aangevuld met een gesprek met een van de bestuurders.

Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 22 juli 2021 ontvangen.

In dit rapport zijn voor uw organisatie verbetermaatregelen benoemd. U heeft tot 1 november 2021 de gelegenheid gekregen om de verbetermaatregelen uit te voeren en 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 28 oktober 2021 terugkoppeling ontvangen. Het Toezicht Wmo heeft een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van deze hertoets. Het Toezicht Wmo constateert dat u drie van de acht verbetermaatregelen in voldoende mate heeft uitgevoerd en dat vijf verbetermaatregelen nog aandacht behoeven. Voor wat betreft de uitvoering van de verbetermaatregelen geldt het volgende:

1. *Zorg voor een calamiteitenprotocol die van toepassing is op de ondersteuning die de Breinpuzzel in het kader van de Wmo levert en borg deze binnen de organisatie (zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit protocol).*

De Breinpuzzel heeft twee documenten toegestuurd m.b.t. calamiteiten: Calamiteiten protocol en Protocol werkwijze incidenten en melden.

Het Calamiteiten protocol gaat in op 1) met wie contact op kan worden genomen 2) agressie en geweld door cliënten 3) incidenten zoals vallen, struikelen en andere



ongelukken van cliënten op de voorziening, en 4) stappenplan calamiteiten. In dit laatste hoofdstuk is aandacht voor praktische zaken als 112 bellen en geeft aan dat de leidinggevende zorgt voor een melding aan de inspectie of 'bij de Wmo van de betreffende gemeente'.

Het 'Protocol werkwijze incidenten en melden' geeft de volgende elementen weer: dat dit protocol niet bedoeld is om met de vinger naar elkaar te wijzen; bewustwording creëren van onbedoelde incidenten; de definitie van een calamiteit; dat een calamiteit gemeld moet worden bij de leidinggevende die de inspectie Gezondheidszorg zal inlichten; Agressie en grensoverschrijdend gedrag; Brandincident; Valincident.

Het Toezicht Wmo acht deze documenten onvoldoende. De documenten zijn niet logisch opgebouwd, geven geen goed verschil aan tussen een incident en een calamiteit, het is onvoldoende duidelijk op welke wijze en door wie een zelfonderzoek wordt verricht. Het heeft geen goede verwijzing naar het Toezicht Wmo (in het eerste document wordt beschreven 'melden aan de Wmo', het tweede document noemt het Toezicht Wmo in zijn geheel niet). Het legt geen verbinding tussen de gebeurtenis (incident of calamiteit) en het doel van onderzoek (leren van de gebeurtenis, risico op herhaling minimaliseren en gevolgen in de toekomst beperken). In het document Borging is wel voldoende aangegeven hoe de protocollen in de organisatie geborgd zijn zodat medewerkers voldoende op de hoogte kunnen zijn van de huidige protocollen.

2. *Zorg voor een protocol omgaan met agressie en geweld die van toepassing is op de ondersteuning die de Breinpuzzel in het kader van de Wmo levert en borg deze binnen de organisatie.*

Het onderwerp agressie en geweld is opgenomen in de protocollen die onder 1 genoemd zijn. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de beschrijving voldoende is, en adviseert om voor de herkenbaarheid van het onderwerp deze in een apart protocol op te nemen.

Daarnaast beveelt het Toezicht Wmo de organisatie aan om ook aandacht te schenken aan hoe om te gaan met agressie, zoals daar is de-escalierend optreden. De verwoording in de huidige protocollen is op dit punt minimaal.

3. *Stel een scholingsplan op met actuele bijscholing voor ondersteuning in het kader van de Wmo.*

De Breinpuzzel heeft een scholingsplan opgesteld. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze voldoet en waardeert het dat er goede focus is op (bij)scholing op onderwerpen die passend zijn bij de doelgroep, zoals NAH en dagbesteding specifieke doelgroepen. Wel beveelt het Toezicht Wmo aan om het onderwerp Agressie toe te voegen aan dit plan.



4. *Vul de richtlijn huiselijk geweld aan met een werkproces voor de organisatie (wie doet wat en wanneer).*

De Breinpuzzel heeft het protocol Huiselijk geweld en werkproces overlegd. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze voldoet. Er is zowel aandacht in dit document voor de definitie van huiselijk geweld en de veiligheid van cliënten, als een concreet stappenplan voor medewerkers. Ook de meldcode Veilig Thuis is opgenomen.

5. *Zorg ervoor dat de Breinpuzzel beschikt over de VOG's van alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.*

De Breinpuzzel kon ten tijde van het onderzoek geen geldige VOG's overleggen van de vrijwilligers (7 van de 9 ontbraken bij de vrijwilligers) en stagiaires (alle 8 VOG's ontbraken).

Het Toezicht Wmo heeft voor dit heronderzoek zeven VOG's ontvangen van de vrijwilligers. Dit onderdeel is op orde. Echter van geen van de stagiaires is een VOG ontvangen. Dit onderdeel is derhalve niet op orde. In het document Borging staat overigens aangegeven dat de Breinpuzzel van iedereen, dus ook stagiaires, VOG's zal opvragen. Dit is in de praktijk nog niet gedaan lijkt het.

6. *Vul het formulier 'Klachtenprocedure' aan met telefoonnummers en een emailadres en maak de procedure kenbaar op de eigen website.*

De klachtenprocedure die is toegestuurd is helder omschreven en voorzien van een telefoonnummer en emailadres waar een klacht kan worden ingediend. Op de website van de Breinpuzzel is deze echter niet te vinden. Onder aan de webpagina staat onder andere een verwijzing naar de klachtenprocedure. Bij aanklikken komt men op een pagina die niet bestaat. Wanneer in de zoekbalk het woord 'klachten' wordt ingetypt, komt men wel op de klachtenprocedure uit. Deze procedure is echter de oude, die niet compleet is en niet voorzien van telefoonnummer of emailadres. Het Toezicht Wmo maakt hieruit op dat er weliswaar gewerkt wordt aan verbetering van deze procedure, maar dat zolang deze niet op juiste wijze geborgd wordt, cliënten onvoldoende profijt hebben van de inspanningen die verricht zijn.

7. *Vul de huisregels en/of de gedragscode aan met specifieke regels die Stichting Breinpuzzel geschikt acht jegens gedrag en houding ten aanzien van cliënten.*

De Breinpuzzel heeft een document Huisregels van de Breinpuzzel overlegd. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze voldoet.

8. *Vul het ontruimingsplan aan met een plattegrond en situatietekeningen.*

De toegestuurde documenten van 28 oktober 2021 bevat ook het ontruimingsplan. Echter, deze is dezelfde als eerder aan het Toezicht Wmo is overlegd en bevat nog steeds geen plattegronden en situatietekeningen. De Breinpuzzel voldoet op dit punt nog steeds niet.



Borging

De Breinpuzzel heeft een beknopte terugkoppeling gegeven over de wijze waarop zij de uitvoering en borging van de verbetermaatregelen heeft opgepakt. In deze terugkoppeling is geen aandacht geschonken aan de adviezen die het Toezicht Wmo heeft opgenomen in de rapportage. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat niet alle verbetermaatregelen voldoende geborgd zijn en heeft geen zicht gekregen of en zo ja op welke wijze de Breinpuzzel de adviezen heeft opgepakt. Het Toezicht Wmo betreurt dit en verwacht van de Breinpuzzel dat zij zich zullen inspannen de maatregelen en adviezen goed te borgen in de organisatie. Het Toezicht Wmo zal hier geen nader onderzoek naar verrichten.

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,

Toezicht Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond



Bijlage 1

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.

De Breinpuzzel heeft hiervan gebruik gemaakt en de volgende reactie gegeven:

Borging : De Breinpuzzel betreurd dat de toezicht Wmo de indruk heeft gekregen dat de adviezen op bovenstaande punten niet goed zijn opgepakt. De Breinpuzzel heeft als jonge organisatie zich primair op de dagelijkse begeleiding van de doelgroep gericht, en afgelopen jaar zich ingespannen om dit administratief volgens de geldende kwaliteits richtlijnen goed te borgen, en de adviezen van de Toezicht Wmo hierin te verwerken. De Breinpuzzel is zich aan het voorbereiden voor een audit van een erkend keurmerk, zodoende de kwaliteit hoog te houden en de borging te behouden en op heldere wijze te formuleren in protocollen en werkwijze.

Protocollen: calamiteiten, melden incidenten, worden aangepast voor 1 mei, hierbij de aandachtspunten uit de rapportage meenemen. De aanbeveling uit de rapportage wordt meegenomen in de nieuwe protocol versie.

Scholingsplan is bijgesteld, agressie training is hieraan toegevoegd en gepland in juni 2022.

De VOG's zijn inmiddels aanwezig van al de huidige vrijwilligers en stagiaires, de Breinpuzzel hanteert nu een controle systeem op het daadwerkelijke inleveren van de VOG na aanvraag.

De *technische problemen met de website* zijn opgelost, klachtenprocedure is actueel en gecombineerd.

In het *ontruimingsplan* zijn de plattegronden en situatie tekeningen zijn toegevoegd.