

Rapport kwaliteitstoezicht Wmo Zorgboeren Zuid Holland, stichting

(Ambulante ondersteuning)

Fortuijnplein 25
2964 BE

Toezichthouder : GGD regio Utrecht
In opdracht van de gemeente(n) : Houten IJsselstein Lopik Nieuwegein Vijfheerenlanden
Datum onderzoek : 07-03-2022
Type onderzoek : 1A. Onderzoek KT
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 05-04-2022

Inleiding

Waarom toezicht?

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo), zorgt de gemeente ervoor dat burgers zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. Binnen dit kader draagt de gemeente zorg voor maatschappelijke ondersteuning in de vorm van:

- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking, (chronisch-) psychische en/of psychosociale problemen, in de eigen leefomgeving.
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De gemeenten zijn daarbij ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Een Wmo-aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. De wetgever heeft besloten het toezicht op het naleven van de kwaliteitseisen van de voorzieningen te decentraliseren naar het lokale niveau. De gemeente draagt hiermee zorg voor (het toezicht op) de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders van 24 gemeenten binnen de regio Utrecht, GGD regio Utrecht aangewezen als toezichthouder. De toezichthouders zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015. Zij adviseren of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te kunnen waarborgen. De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wmo 2015.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en contracteisen en (eventuele) nadere regelgeving. Deze zijn uitgewerkt en vastgelegd in het toetsingskader van het Kader toezicht Wmo GGDrU (zie <https://ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/werkwijze-kwaliteitstoezicht-wmo.html>).

Wat is het doel van het toezicht?

Het toezicht geeft een beeld en beoordeling van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door Wmo-voorzieningen in de regio Utrecht. De bevindingen van een toezichttraject kunnen aanleiding geven tot een ontwikkeltraject en/of indien nodig handhavend optreden vanuit de betrokken gemeente(n).

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is
2. Informeren van de aanbieder en de gemeente(n) over de kwaliteit van de voorziening

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van dit rapport zijn de onderzoeksopzet en de beschouwing beschreven. Tevens is hier het advies aan de betrokken gemeente(n) opgenomen. In het tweede hoofdstuk staan per domein de bevindingen van de toezichthouder beschreven. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk de getoetste voorwaarden en de gegevens van de aanbieder en toezichthouder weergegeven. Ten slotte staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

- Cliëntgerichte ondersteuning
- Afstemming in de keten
- Rechten van de cliënt

2. Professionaliteit

- Professionele standaard
- Kwaliteitsverbetering

3. Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Melden calamiteiten en geweldsincidenten
- Hygiëne en gezondheid

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Opzet kwaliteitstoezicht Wmo

Binnen het kwaliteitstoezicht Wmo in de regio Utrecht wordt er gewerkt met een jaarplan per inkoopregio. Dit betekent dat de betrokken gemeenten binnen een inkoopregio aanleveren bij de toezichthouders Wmo van GGDrU voor welke aanbieders zij kwaliteitstoezicht willen laten uitvoeren. Een onderzoek bestaat uit de volgende zes stappen:

1. Uitvoering toezicht

De toezichthouders gebruiken verschillende bronnen om tot een conceptrapport te komen:

- bestuderen documentatie, aangeleverd door de aanbieder
- spreken met bestuurders/directie/beleidsmakers, professionals in de uitvoering en cliënten (op basis van steekproef)
- dossierinzage van cliënten en personeel
- locatiebezoek

2. Herstelaanbod

Bij de inzet van een herstelaanbod wordt de aanbieder in de gelegenheid gesteld om tekortkomingen vroegtijdig te herstellen, voordat de beoordeling wordt vastgesteld. De aanbieder is vrij om hier wel of geen gebruik van te maken. Het betreft hier tekortkomingen die op korte termijn hersteld kunnen worden. Tekortkomingen van meer structurele aard die een langere herstelperiode vergen, lenen zich hier niet voor.

3. Conceptrapport

Met de verzamelde informatie schrijft de toezichthouder een conceptrapport*. Er worden negen normen beoordeeld, die uit voorwaarden bestaan. In het conceptrapport staat kort beschreven aan welke normen de aanbieder voldoet en, indien van toepassing, uitgebreider beschreven waaraan de aanbieder niet voldoet. De beoordeling kent de volgende varianten:

- **voldoet**: de aanbieder voldoet aan alle voorwaarden van de norm
- **voldoet deels**: de aanbieder voldoet niet aan bepaalde voorwaarden van de norm
- **voldoet niet**: de aanbieder voldoet aan geen van de voorwaarden van de norm

Wanneer niet aan een voorwaarde wordt voldaan, wordt dit een tekortkoming genoemd. De gemeenten/inkoopregio's hanteren een regionaal handhavingskader waarin staat beschreven hoe zij handhaven bij tekortkomingen.

* Indien van toepassing staat ook het herstelaanbod en de wijze waarop de aanbieder hiermee is omgegaan beschreven.

4. Zienswijze aanbieder en inhoudelijke reactie

De aanbieder krijgt gelegenheid te reageren op het conceptrapport:

- **zienswijze**: in de zienswijze reageert de aanbieder op de resultaten uit het onderzoek.
- **inhoudelijk**: de aanbieder wijst feitelijke onjuistheden aan. Hiervoor levert de aanbieder een beschrijving en/of bewijs aan bij de toezichthouder.

5. Verwerken zienswijze, reactie en vaststellen definitief rapport

De toezichthouder verwerkt de eventuele feitelijke onjuistheden. Indien punten niet worden overgenomen, dan laat de toezichthouder dit weten aan de aanbieder. De aangeleverde zienswijze wordt toegevoegd aan de bijlage van het rapport. De toezichthouder stuurt vervolgens het definitieve rapport naar de aanbieder en de betrokken gemeenten.

6. Openbaarmaking

Vanaf 2021 worden alle rapporten van het kwaliteitstoezicht openbaar gemaakt via www.toezichtwmo.nl. Hiervoor heeft GGDrU een protocol openbaarmaking opgesteld (zie ook artikel 1:3 van de Awb). De aanbieder kan in bezwaar gaan tegen het besluit om het definitieve rapport openbaar te maken. De procedure is te vinden op de website van GGDrU: <https://www.ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo>. Rapporten naar aanleiding van signalen en calamiteiten worden niet openbaar gemaakt.

Dit maakt dat de publicatiedatum van het rapport later is dan dat het toezicht heeft plaatsgevonden. De actuele stand van zaken m.b.t. de kwaliteit kan bij de desbetreffende gemeente(n) worden opgevraagd.

Beschouwing

Kwaliteitsonderzoek

Het toezicht bij Stichting Zorgboeren Zuid-Holland betreft een kwaliteitsonderzoek in opdracht van inkoopregio Lekstroom, gericht op de Wmo-voorziening ambulante ondersteuning/individuele begeleiding. Op het moment van toetsing is er maar één zorgboerderij in de regio Lekstroom die deze voorziening biedt aan Wmo cliënten. Om een compleet beeld van de organisatie te krijgen, is aan een tweede zorgboerderij een bezoek gebracht.

Aanbieder

Stichting Zorgboeren Zuid-Holland (Hierna aanbieder) is een overkoepelende organisatie waarbij ruim 40 zorgboerderijen zijn aangesloten. In samenwerking met deze zorgboerderijen ondersteunen zij mensen met een zorgvraag vanuit de Wmo, Wlz en jeugdwet. Als overkoepelende organisatie ondersteunt de aanbieder de individuele zorgboerderijen met verschillende beleids- en praktijkaspecten, zoals het voeren van intake gesprekken en opstellen van ondersteuningsplannen, het doen van evaluaties, het beheer van dossiers, het bieden van opleidingsmogelijkheden en het in behandeling nemen van meldingen. Deze taken worden uitgevoerd door de aangewezen zorgcoördinator.

Contract Wmo

In de regio inkoopregio Lekstroom is de aanbieder vanuit de Wmo gecontracteerd voor;

- Dagbesteding
- Ambulante ondersteuning/individuele begeleiding
- kortdurend verblijf

Ten tijde van het toezicht is er 1 cliënt in zorg voor de voorziening ambulante ondersteuning/individuele begeleiding, afkomstig uit inkoopregio Lekstroom.

Herstelaanbod

Naar aanleiding van het kwaliteitstoezicht is:

- geen herstelaanbod afgegeven, omdat de aanbieder voldeed aan de kwaliteitsnormen

Tekortkomingen

De toezichthouder heeft geen tekortkomingen geconstateerd.

Advies aan college van B&W

Conclusie onderzoek

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek naar de voorziening ambulante ondersteuning, concludeert de toezichthouder dat de aanbieder **geheel voldoet** aan de kwaliteitsnormen uit de Wmo 2015 en de gemeentelijke normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. In het rapport zijn geen tekortkomingen geformuleerd.

De aanbieder heeft een schriftelijke reactie gegeven op de conceptrapportage. Deze is opgenomen in de bijlage.

Advies naar aanleiding van onderzoek

De toezichthouder adviseert het college van B&W om:

- kennis te nemen van het rapport

De toezichthouder doet geen melding bij andere toezichthoudende instanties.

De toezichthouder wijst de aanbieder erop dat alle getoetste normen blijvend op orde moeten zijn en sluit met dit rapport het toezicht af.

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

Cliëntgerichte ondersteuning

Toelichting op de norm

De geboden ondersteuning dient overeen te komen met de gestelde doelen vanuit het indicatiebesluit van de gemeente en heeft als resultaat: bevordering van zelfredzaamheid, bevordering van participatie en/of ontlasting van mantelzorg.

Er wordt na uitvoering van een intakegesprek samen met de cliënt een ondersteuningsplan opgesteld, waaruit minimaal blijkt welke voorziening geboden wordt, wat de ondersteuningsbehoeften zijn en welke doelen en acties (SMART) daaraan gekoppeld worden. Hierbij wordt zorgvuldige dossiervoering en informatieverlening verwacht van de aanbieder. De continuïteit van de ondersteuning wordt voldoende geborgd en de ondersteuning wordt regelmatig geëvalueerd. Wanneer nodig, wordt de ondersteuning bijgesteld of afgebouwd. (bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Cliëntgerichte ondersteuning.

De aanmelding en intake procedure verloopt middels de overkoepelende Stichting Zorgboeren Zuid-Holland, zo blijkt uit de gesprekken met de aanbieder en de zorgboerinnen. Gebruikelijk komt de zorgvraag van een cliënt terecht bij de adviseur zorg. Deze voert een initiële screening uit, stelt de zorgvraag vast en regelt de financiering. Vervolgens wordt er gekeken welke aangesloten zorgboerderij het meest passend is bij de huidige situatie van de cliënt en zijn zorgvraag. Indien een passende zorgboerderij wordt gevonden zal de cliënt worden uitgenodigd voor een bezoek aan de zorgboerderij waarna een intakegesprek zal plaatsvinden. Bij het intakegesprek is de cliënt zelf, de zorgboer(in) en de zorgcoördinator van Zorgboeren Zuid-Holland aanwezig. De zorgcoördinator is gedurende het verdere begeleidingstraject verantwoordelijk voor het opstellen van het begeleidingsplan, dossiervorming en het beheer hiervan en het evalueren van het ondersteuningsplan. De eerste evaluatie vindt plaats na 2 maanden en daarna minimaal jaarlijks. Bij beide bezochten zorgboerderijen geven de cliënten aan erg tevreden te zijn.

Afstemming in de keten

Toelichting op de norm:

De ondersteuning die de cliënt vanuit de Wmo ontvangt is zoveel mogelijk gericht op één plan, waarbij op diverse leefgebieden verschillende (zorg)professionals actief kunnen zijn. Indien de cliënt meerdere vormen van ondersteuning ontvangt, is nodig dat deze op elkaar zijn afgestemd, bijvoorbeeld door middel van overleg, gezamenlijke evaluaties, multidisciplinair overleg en indien nodig het aanwijzen van een casusregisseur. De afspraken die voortvloeien uit de afstemming met ketenpartners dienen vastgelegd te worden. De aanbieder vraagt toestemming aan de cliënt voor de samenwerking en uitwisseling van gegevens en legt deze toestemming vast. Ook belangrijke andere personen uit het netwerk van de cliënt (bv. familie of mantelzorg), worden in kaart gebracht en indien nodig betrokken binnen de ondersteuning.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.

Op de zorgboerderijen die aangesloten zijn bij de aanbieder vindt regelmatig samenwerking en afstemming met ketenpartners plaats, zo blijkt uit de gesprekken met de aanbieder en de

zorgboerinnen. Het in kaart brengen van deze professionals en het contact en de afstemming met hun gebeurt grotendeels vanuit de zorgcoördinator. Zo worden er soms afspraken gemaakt en vindt er gegevensoverdracht plaats met ketenpartners (zoals thuiszorg). De betrokken ketenpartners, de afspraken die uit de samenwerking voortkomen, evenals de toestemming die hiervoor wordt gegeven zijn allemaal vastgelegd door de zorgcoördinator, zo blijkt uit de inzage in het cliëntdossier.

Rechten van de cliënt

Toelichting op de norm:

De bejegening door de medewerkers (betaald en onbetaald) richting cliënten is passend en correct en wordt geborgd door onder andere een gedragscode of gedragsregels.

De aanbieder borgt de algemene rechten van de cliënt door het uitvoeren van passend beleid omtrent privacy, klachten en medezeggenschap (inspraak). De cliënt wordt bij aanvang van de ondersteuning geïnformeerd over deze regelingen. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens dient (conform de geldende wet- en regelgeving) alleen plaats te vinden met toestemming van de cliënt (of vertegenwoordiger).
(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Rechten van de cliënt.

De aanbieder heeft een uitgebreid privacybeleid opgesteld conform AVG die van toepassing is op de stichting zelf en de bij haar aangesloten Zorgboerderijen. Het klachtenreglement en de inspraakmogelijkheden in de vorm van een cliëntenraad zijn eveneens van kracht bij alle aangesloten zorgboerderijen. Vanuit haar organisatorische rol, ziet de stichting erop toe dat dergelijk beleid gehandhaafd wordt en blijvend onder de aandacht wordt gebracht bij zowel cliënten als de aangesloten zorgboerderijen. Zo dient informatie over bovengenoemde rechten aanwezig te zijn in de startmap van elk bij de stichting aangesloten zorgboerderij en worden er regelmatig nieuwsbrieven gedeeld. Uit observatie en de gesprekken met de cliënten blijkt dat zij op een passende en correcte wijze bejegend worden.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Directeur en beleidsadviseur d.d. 20220307
- 2 Zorgboerinnen d.d. 20220314
- 1 Cliënt individuele begeleiding d.d. 20220314

Locaties bezocht

- Zorgboerderij Hoeve Zorgzicht d.d. 20220314
- Zorgboerderij De Bonte Shetlander Hoeve d.d. 20220314

Dossiers

- 1 cliëntdossier ingezien d.d. 20220318
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20220314 en 20220318

Documenten

- 3.2.6 Interventie Stappenplan ZBZH Veilige zorgrelatie incl meldprotocol
- 5.1.1 Klachtenreglement ZBZH
- 8.2.02 Clientgegevensformulier
- 8.2.15 Startbegeleidingsplan client 18 plus
- 8.2.16 Begeleidingsplan cliënt 18 plus
- 8.2.22 Cliënteninformatiemap
- 8.2.23 Eindevaluatie formulier
- 9.6 Beleid Informatieveiligheid-vastgesteld

Website

<https://www.zorgboerenzuidholland.nl/> d.d. 20220306 en 20220324

2. Professionaliteit

Professionele standaard

Toelichting op de norm:

De professionals zijn aantoonbaar vakbekwaam en de kwalificaties zijn passend bij (de zwaarte van) de geboden ondersteuning en de doelgroep. De aanbieder draagt hier zorg voor door passend beleid te voeren op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid waaronder opleiding en scholing, overleg- en intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van stagiaires en vrijwilligers, aanwezigheid van recente VOG's en verantwoorde omgang met (uitwisseling van) persoonsgegevens.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Professionele standaard.

De aanbieder draagt zorg voor een kwalitatief goede standaard middels de inzet van HBO-professionals bij de primaire processen van zorglevering zoals de plaatsing, intake- en evaluatiegesprekken van cliënten. Daarnaast dienen de HBO-professionals als achterwacht voor de zorgboer(in) als er zorginhoudelijke vragen of belemmeringen ontstaan. Op de zorgboerderijen zelf worden de voorzieningen verstrekt door kundig personeel met kwalificaties passend bij de geboden voorziening, zo blijkt uit inzage in personeelsdossiers. Verder wordt deskundigheidsbevordering van de zorgboeren en zorgboerinnen gestimuleerd vanuit de aanbieder door het aanbieden van jaarlijkse studiegroep-avonden, intervisie, een gevarieerd scholingsaanbod en zich aan te sluiten bij de digitale leeromgeving van HAKA Nederland. Uit de inzage in personeelsdossiers blijkt dat de zorgboerinnen veelvuldig gebruik maken van de opleidings- en scholingsmogelijkheden.

Aangesloten zorgboeren en zorgboerinnen dienen voorafgaand aan de samenwerking altijd een geldig VOG te overleggen zo blijkt uit het gesprek met de aanbieder en de aangeleverde documentatie. Uit de inzage in personeelsdossiers blijken deze in de praktijk ook aanwezig te zijn.

Kwaliteitsverbetering

Toelichting op de norm:

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is en blijft, door aantoonbare continue kwaliteitsverbetering door middel van een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act), een kwaliteitskeurmerk en/of een kwaliteitsmanagementsysteem.

De gehanteerde kwaliteitsstandaarden worden in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd door de professionals.

De aanbieder betreft cliënten en medewerkers in het proces van monitoring en bevordering van de kwaliteit, bijvoorbeeld door tevredenheidsonderzoek of functioneringsgesprekken.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Kwaliteitsverbetering.

De stichting is sinds 2017 ISO gecertificeerd. Daarnaast wordt de kwaliteit van de aangesloten zorgboerderijen gewaarborgd door het kwaliteitssysteem 'Landelijke kwaliteitswaarborg zorgboeren'. In de praktijk betekent dit dat de zorgboeren verplicht zijn om binnen één jaar na start van de samenwerking een goedgekeurd kwaliteitssysteem te hebben. Als de zorgboer(in) positief wordt beoordeeld dan wordt het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!' verstrekt. Aanvullend hierop vinden er regelmatig interne audits plaats en is de zorgcoördinator van de stichting verantwoordelijk voor het beoordelen of de zorgverlening van zorgboeren en zorgboerinnen voldoen aan de gestelde eisen, het signaleren van verbeterpunten ten aanzien van de kwaliteit van de zorg en voor het begeleiden en coachen van de zorgboeren en zorgboerinnen bij het

optimaliseren van het zorgproces. Deze processen staan vastgelegd in het beleid van de aanbieder.

De input van cliënten wordt elk jaar uitgevraagd doormiddel van het tevredenheidsonderzoek 'vanzelfsprekend' en de inspraak van zorgboeren en zorgboerinnen is geborgd middels het bestaan van de raad van advies. De raad van advies bestaat uit 6 betrokken zorgboeren die elke 10 weken bijeenkomen om te vergaderen over zaken die invloed hebben op de organisatie zelf, de zorgboerderijen en/of de cliënten, aldus de aanbieder.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Directeur en beleidsadviseur d.d. 20220307
- 2 Zorgboerinnen d.d. 20220314
- 1 Cliënt individuele begeleiding d.d. 20220314

Locaties bezocht

- Zorgboerderij Hoeve Zorgzicht d.d. 20220314
- Zorgboerderij De Bonte Shetlander Hoeve d.d. 20220314

Dossiers

- 1 cliëntdossier ingezien d.d. 20220318
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20220314 en 20220318

Documenten

- 3.1 Organogram
- 3.2.1 DEF EPS ZBZN Zorgcoördinator
- 3.3 Overlegvormen
- 5.3 Proces Interne kwaliteitsaudits
- 9.5 Scholingsbeleid
- Lokaal beleid

Website

<https://www.zorgboerenzuidholland.nl/> d.d. 20220306 en 20220324

3. Veiligheid

Veilige verstrekking

Toelichting op de norm:

De aanbieder dient de veiligheid van de cliënt (preventief) voldoende te waarborgen. Dit betekent dat er inzicht is in de sociale, mentale en fysieke gezondheid van de cliënt en dat hierop wordt geanticipeerd. Ook de veiligheid van medewerkers moet gewaarborgd zijn. De locaties / ruimten van de aanbieder waar de cliënten verblijven of deelnemen (beschermd wonen, maatschappelijke opvang, dagbesteding en kortdurend verblijf) zijn toegankelijk, beschikbaar en veilig voor de doelgroep en de medewerkers. Het beleid omtrent veiligheid wordt in de praktijk ook aantoonbaar nageleefd.

In geval van een incident, zorgt de aanbieder voor een zorgvuldige registratie, evaluatie en (indien nodig) nazorg.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.

De aanbieder voert standaard een risicoanalyse uit als onderdeel van de intakeprocedure, zo blijkt uit de documentatie. De risicoanalyse wordt meegenomen in het evaluatiemoment en de uitkomsten hiervan worden vastgelegd in het desbetreffende cliëntdossier. De veiligheid van medewerkers wordt geborgd doormiddel van het opgestelde agressie protocol en andere bestaande lokaal georganiseerde en organisatiebrede veiligheidsbeleidsdocumenten. Ook de veiligheid van de bezochte locaties is geborgd, zo blijkt uit observatie. De gesproken zorgboerinnen lijken erg bedacht op brandveiligheid, toegankelijkheid en het voorkomen van incidenten op locatie. Mocht er zich toch een incident voordoen dan komt deze melding middels een FOBO formulier terecht bij de zorgcoördinator vertellen de zorgboerinnen. Uit het gesprek met de aanbieder en de documentatie blijkt dat de melding van een incident vervolgens geregistreerd, geanalyseerd en opgenomen wordt in de verbetermatrix.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Toelichting op de norm:

De aanbieder heeft de (actuele) stappen van de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie. Daarnaast zorgt de aanbieder ervoor dat professionals conform de meldcode werken en signalen zorgvuldig afwegen.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

De aanbieder werkt met een protocol Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, zo blijkt uit de documentatie. Dit protocol is door de LVAK (Landelijke Vakgroep Aandachts-functionarissen Kindermishandeling) getoetst en goedgekeurd. De aanbieder zegt doorlopend aandacht te hebben voor de meldcode o.a. door kennisbevordering hiervan te verstrekken aan de zorgboeren en zorgboerinnen. Dit wordt bevestigd door de gesproken zorgboerinnen.

Melden calamiteiten en geweldsincidenten

Toelichting op de norm:

De aanbieder werkt volgens het calamiteitenprotocol (Wmo) van de gemeenten in de regio Utrecht; waarbij calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld worden gemeld.
(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Melden calamiteiten en geweldsincidenten.

Het melden van calamiteiten verloopt via het FOBO formulier. Indien er sprake of een vermoeden is van een calamiteit wordt dit gemeld via het FOBO formulier wat dan terecht komt bij de stichting. In samenspraak met de zorgcoördinatoren, de beleidsadviseur en de directeur wordt vervolgens bepaald of het daadwerkelijk een calamiteit betreft. Als dit het geval is, dan wordt er melding gemaakt bij de toezichthoudende instantie, aldus de aanbieder. De gesproken zorgboerinnen zeggen op de hoogte te zijn van het calamiteitenprotocol.

Hygiëne en gezondheid

Toelichting op de norm:

Er is hygiënebeleid opgesteld passend bij de locatie en/of de geboden ondersteuning en dit beleid wordt in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd.

De aanbieder neemt in het beleid en in de praktijk de verantwoordelijkheid om de gezondheid van cliënten en personeel te beschermen, door passende (preventieve) maatregelen te treffen en gezondheidsrisico's waar mogelijk te beperken; ook onder onvoorziene of uitzonderlijke omstandigheden.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Hygiëne en gezondheid.

De zorgboerderijen hebben hun eigen hygiënebeleid opgesteld en werken conform dit beleid, zo blijkt uit de gesprekken met hun. Daarnaast zijn de twee bezochten zorgboerderijen beide in het bezit van een GD keurmerk zoönosen.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Directeur en beleidsadviseur d.d. 20220307
- 2 Zorgboerinnen d.d. 20220314
- 1 Cliënt individuele begeleiding d.d. 20220314

Locaties bezocht

- Zorgboerderij Hoeve Zorgzicht d.d. 20220314
- Zorgboerderij De Bonte Shetlander Hoeve d.d. 20220314

Dossiers

- 1 cliëntdossier ingezien d.d. 20220318
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20220314 en 20220318

Documenten

- 3.2.6 Interventie Stappenplan ZBZH Veilige zorgrelatie incl meldprotocol
- 5.1.1 Klachtenreglement ZBZH
- 8.2.02 Clientgegevensformulier
- 8.2.15 Startbegeleidingsplan client 18 plus
- 8.2.16 Begeleidingsplan cliënt 18 plus
- 8.2.22 Cliënteninformatiemap
- 8.2.23 Eindevaluatie formulier
- 9.6 Beleid Informatieveiligheid-vastgesteld

Website

<https://www.zorgboerenzuidholland.nl/> d.d. 20220306 en 20220324

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Zorgboeren Zuid Holland, stichting
Website : <http://www.zorgboerenzuidholland.nl/>

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Zorgboeren Zuid Holland, stichting
Adres aanbieder : Fortuijnplein 25
Postcode en plaats : 2964 BE Groot-Ammers
K.v.K. nummer : 27345569
Website : <http://www.zorgboerenzuidholland.nl/>

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD regio Utrecht Toezicht Wmo
Postadres : Postbus 51
Postcode en plaats : 3700 AB UTRECHT
Telefoonnummer : 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo
In opdracht van de gemeente(n) : Houten IJsselstein Lopik Nieuwegein Vijfheerenlanden

Planning

Datum onderzoek : 07-03-2022
Opstellen concept rapport : 30-03-2022
Schriftelijke reactie aanbieder : 04-04-2022
Vaststellen rapport : 05-04-2022
Verzenden rapport naar
betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

De schriftelijke reactie betreft een reactie van de aanbieder op de inhoud van het rapport.

ZIENSWIJZE RAPPORT GGD UTRECHT – STICHTING ZORGBOEREN ZUID-HOLLAND

Met gepaste trots ontvingen wij dit toezichtsrapport naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht bij onze organisatie door de GGD regio Utrecht. We hebben de afgelopen jaren als organisatie vele stappen gezet in het professionaliseren, structureren en stroomlijnen van processen en het ontwikkelen van werkbaar protocolen. Dit alles met als doel kwaliteit van zorg te kunnen borgen. Het resultaat daarvan komt tot uiting in de conclusies van het rapport en daar zijn we trots op.

Toch vinden wij het waardevol om een zienswijze op dit rapport te geven. Niet omdat we het met bepaalde inhoud oneens zijn of omdat er feitelijke onjuistheden in verwerkt zijn, maar wel om het volgende: wij vinden het belangrijk om aan te geven dat juist alles wat nu als positief beoordeeld is, ook kan leiden tot het tegenovergestelde van wat iedereen wil; verlies van kwalitatief uitstekende zorg.

Hoe het was

Als zorgboerenorganisatie komen we uit een tijd waarin de omgeving van de boerderij, de zorgboer/zorgboerin en de werkzaamheden die daar gedaan konden worden, alles omvatte wat de zorg inhield. De omgeving op zich met haar helende werking, een zorgboer/zorgboerin die graag het erf open stelt en van nature de indruk wekt dat iemand 'nodig' is op de boerderij en 'niet-verzonnen' activiteiten die maakten dat iemand zinvol bezig was en aan het eind van de dag moe maar voldaan naar huis ging. Vanuit de behoefte aan dit soort plekken is de zorglandbouw gegroeid en staan we waar we nu staan.

En toen; de WMO en de Jeugdwet

Met de komst van de WMO en de Jeugdwet en de financiering die daaruit voortkwam, zijn we als zorgboerenorganisatie een zorgboerenorganisatie geworden. De wet- en regelgeving vanuit de zorg bepaalt voor een groot deel hoe wij ons werk inrichten, waar we afvinklijstjes voor hebben ontwikkeld, hoeveel tijd er wordt besteed aan administratieve zaken, welke begeleiders er ingezet worden en op welke manier we zorg verlenen aan uw kwetsbare inwoner. En alhoewel ook wij staan voor een goede borging van kwaliteit en daarbij onderkennen dat procedures en richtlijnen nodig zijn, ervaren wij ook het risico dat kwaliteit op papier het doel wordt in plaats van het middel. Immers; de kwaliteit op papier kan worden aangetoond, wordt beoordeeld en die beoordeling wordt verspreid, maar voor de kwaliteit in de dagelijkse praktijk en in het contact met cliënten is dat een heel ander verhaal.

Druk op kleinschalige zorg

We zien door de toenemende administratieve lasten, toenemende opleidingseisen en herhaaldelijke verantwoording dat kleinschalige zorg, en dus ook zorg op zorgboerderijen, onder druk staat. Het maakt dat de meest unieke en waardevolle plekken kunnen verdwijnen. En dan bereiken we dus met alles wat we doen om kwaliteit te borgen, het tegenovergestelde. Want kwalitatief fantastische plekken nemen dan in aantal af omdat er of nét niet voldaan wordt aan dat ene diploma dat een begeleider zou moeten bezitten, of omdat zorgondernemers afhaken vanwege de scheefgroei in verhouding tussen praktijk en administratie.

Tot slot – richtlijnen en procedures; een goed middel maar géén doel op zich!

Wij staan voor een model waarin richtlijnen en procedures een middel blijven en geen doel op zich. Echte kwaliteit van zorg komt tot stand als er sprake is van een helende omgeving die prikkelt en tegelijkertijd ontspant, waar zinvolle activiteiten gedaan kunnen worden, waar vanuit gelijkwaardigheid begeleid wordt door een voorbeeld/rolmodel en waar (extra) zorginhoudelijke deskundigheid de plek krijgt die het verdient - niet minder of meer dan nodig.

Wij zullen ons daarom ook blijven inzetten voor het behoud van kleinschalige fantastische zorg, uitgevoerd door mensen die Buitengewoon Betrokken zijn en hun erf willen openstellen. Juist voor de kwetsbare inwoners uit uw gemeente. Kom gerust eens bij ons langs!