

Rapport kwaliteitstoezicht Wmo Both BoerenZorg

(Dagbesteding)

Westeinde 29A
2825 AJ Berkenwoude

Toezichthouder : GGD regio Utrecht
In opdracht van de gemeente(n) : Houten IJsselstein Lopik Nieuwegein Vijfheerenlanden
Datum onderzoek : 25-01-2023
Type onderzoek : 1A. Onderzoek KT
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 26-04-2023

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. Schriftelijk reactie aanbieder

De aanbieder krijgt gelegenheid te reageren op het conceptrapport:

- reactie: de aanbieder reageert 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 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 reactie 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. De publicatiedatum van het rapport is later 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 Both BoerenZorg betreft een kwaliteitsonderzoek in opdracht van inkoopregio Lekstroom, gericht op de Wmo-voorziening Dagbesteding. Op het moment van toetsing zijn er geen Wmo cliënten in zorg voor de voorziening dagbesteding bij de aanbieder. De toezichthouder heeft om deze reden het merendeel van de normen enkel op beleidsniveau kunnen beoordelen.

Locatie

Gedurende het toezicht is een bezoek gebracht aan de dagbesteding locatie Cabauw in Lopikerwaard.

Aanbieder

Both BoerenZorg is een aanbieder die sinds 1998 zorg op maat in de vorm van dagbesteding, buitenschoolse opvang en logeren biedt aan cliënten. De ondersteuning van de aanbieder wordt geboden aan een brede doelgroep die bestaat uit zowel jeugd als Wlz en Wmo cliënten. De aanbieder biedt ondersteuning op 2 locaties; locatie Berkenwoude in de Krimpenerwaard en Cabauw in de Lopikerwaard. De aanbieder is aangesloten bij verenging van Zorgboeren Zuid-Holland. De aanbieder hanteert onderstaande visie en missie:

Visie: *"Elk mens heeft recht op ontwikkeling, op een uitdaging in het leven, op waardering en begrip, op contact met medemensen, op een plaats binnen de maatschappij... Recht om positief te leven!"*

Missie: *"Kijk niet naar iemands beperkingen maar zie de mogelijkheden. Het stimuleren van persoonlijke groei en ontwikkeling in een groene omgeving."*

Bron: <https://www.bothboerenzorg.nl/over-ons>

Contract Wmo

Ten tijde van het toezicht zijn er geen Wmo cliënten in zorg voor deze voorziening (zorg in natura).

Herstelaanbod

Naar aanleiding van het kwaliteitstoezicht is geen herstelaanbod afgegeven, omdat de tekortkomingen zich niet hiervoor lenen.

Tekortkomingen

De toezichthouder heeft de volgende tekortkomingen geconstateerd:

1. Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau **niet voldoet** aan de norm Rechten van de cliënt.
 - In het beleid van de aanbieder ontbreekt een datalekprotocol
 - De aanbieder heeft geen privacyrichtlijnen voor medewerkers opgenomen in haar beleid
 - Het ontbreekt aan beleid omtrent medezeggenschap
 - De aanbieder heeft geen gedragscode voor medewerkers inzake bejegening opgesteld
2. Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Melden calamiteiten en geweldsincidenten.
 - Het calamiteitenbeleid van de aanbieder is onvolledig en ontbreekt aan een juiste verwijzing

Advies aan college van B&W

Conclusie onderzoek

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek naar de voorziening dagbesteding, concludeert de toezichthouder dat de aanbieder **deels voldoet** aan de kwaliteitsnormen uit de Wmo 2015 en de gemeentelijke normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. In het rapport zijn op 2 normen tekortkomingen geformuleerd.

De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke reactie te geven op de conceptrapportage. Deze wordt, indien opgesteld, opgenomen in de bijlage.

Advies naar aanleiding van onderzoek

De toezichthouder adviseert het college van B&W om te handelen conform regionaal kader handhaving

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 op beleidsniveau **voldoet** aan de norm Cliëntgerichte ondersteuning.

Uit de documentenanalyse blijkt dat de aanbieder haar primaire proces overzichtelijk in kaart heeft gebracht in haar handboek. Het primaire proces start met een kennismakingsgesprek en het invullen van 2 inschrijfformulieren, bestaande uit een persoons- en situatiebeschrijving en een zelfredzaamheidsmatrix. Vervolgens geeft de aanbieder aan dat er een intakegesprek plaatsvindt en er de mogelijkheid bestaat om proef te draaien op de dagbesteding. Conform beleid dient het ondersteuningsplan binnen 6 weken geaccordeerd te worden door cliënt. Evaluatie van het ondersteuningsplan vindt twee keer per jaar plaats, aldus de aanbieder en het beleid inzake het primaire proces.

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 op beleidsniveau **voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.

De aanbieder en de medewerkers geven aan dat ketenpartnersamenwerking regelmatig plaatsvindt indien dit noodzakelijk wordt geacht. Eén medewerker geeft bijvoorbeeld aan weleens betrokken te zijn geweest bij MDO's. Een contactpersoon in het geval van nood wordt structureel uitgevraagd gedurende de intake, zo komt naar voren uit het gesprek met de aanbieder en het intakeformulier.

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 op beleidsniveau **niet voldoet** aan de norm Rechten van de cliënt.

De aanbieder heeft een klachtenprocedure opgesteld waarin zowel een interne als externe klachtenmogelijkheid staat beschreven. De aanbieder geeft aan deze de klachtenprocedure te delen met haar cliënten bij aanvang van de ondersteuning en stelt hen hiervan tevens op de hoogte door het te plaatsen op haar website. De afspraken rondom de privacy van cliënten zijn verwerkt in het beleid omtrent zorgafspraken die de cliënt of vertegenwoordiger dient te ondertekenen, zo blijkt uit de documentenanalyse.

Tekortkoming

De toezichthouder constateert een tekortkoming inzake de norm Rechten van de cliënt.

Ontbreken datalekprotocol:

Uit de documentenanalyse blijkt dat op het moment van toetsing de aanbieder geen protocol omtrent datalekken in haar beleid heeft opgenomen.

Ontbreken privacyrichtlijnen medewerkers:

Uit de documentenanalyse blijkt dat het ontbreekt aan omvattende richtlijnen voor medewerkers inzake privacy. Zo wordt er in het handboek en personeelsbeleid, op uitzondering van een vijftal maatregelen, geen aandacht besteed aan hoe om te gaan met de privacy van cliënten en hun gegevens. Tevens is er geen losstaand privacyreglement opgesteld en is deze enkel verwerkt in het beleid omtrent zorgafspraken. Het hiervoor genoemde document is echter gericht aan cliënten en niet aan de medewerkers.

Ontbreken beleid omtrent medezeggenschap:

Uit de documentenanalyse blijkt dat in het beleid van de aanbieder enkel de medezeggenschap van medewerkers wordt benoemd. De inspraakmogelijkheden van cliënten zijn echter niet beschreven in het beleid, terwijl in de klachtenregeling wordt gesproken van een deelnemersraad.

Ontbreken concrete gedragscode voor medewerkers:

In haar handboek heeft de aanbieder verschillende afspraken vastgelegd omtrent locatie gebonden afspraken en huisregels voor cliënten. Het ontbreekt in het beleid van de aanbieder echter aan een concrete gedragscode met betrekking tot de bejegening van medewerkers jegens cliënten.

Gebruikte bronnen

Bezoek aan

- locatie Cabauwsekade d.d. 20230125

Gesprekken met

- Aanbieder d.d. 20230125

- 3 Medewerkers d.d. 20230227

Dossiers

- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20230227

Documenten

- Handboek Both BoerenZorg 2023-02
- Inschrijf formulier A 14.04
- Inschrijfformulier B 19.01
- nieuw format ondersteuningsplan
- Zorg Afspraken dagbesteding en logeren 19.01
- 2018-07 Huisregels dagbesteding
- Format Toestemmingsverklaring doorlopend inzien dossier
- Jaarlijks overzicht klachten
- Klachtenregeling uitdeelbrief 19.01
- Klachtenreglement deelnemers 19.01

Documenten ontvangen d.d. 20230205

Website

<https://www.bothboerenzorg.nl/>., geraadpleegd d.d. 20230124 & 20230322

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 op beleidsniveau **voldoet** aan de norm Professionele standaard.

De aanbieder geeft aan dat de intensiteit van de begeleiding en bijbehorende bezetting afhangt van de zorgzwaarte van de aanwezige cliënten. Uit de documentenanalyse blijkt dat de aanbieder verschillende functieprofielen heeft opgesteld, met kwalificatie-eisen uiteenlopend van MBO 1-2 werk- en denkniveau tot academisch werk- en denk niveau. Uit de gesprekken met de medewerkers en de aanbieder blijkt dat de persoonlijk begeleiders (minimaal MBO niveau 4) verantwoordelijk zijn voor het opstellen en de uitvoer van de ondersteuningsplannen. Uit de inzage in de personeelsdossier blijkt dat alle medewerkers uit de steekproef beschikken over een MBO niveau 2 diploma of hoger. Aangezien er momenteel geen Wmo cliënten in zorg zijn bij de aanbieder is het niet mogelijk voor de toezichthouder om vast te stellen of de ondersteuning door de juist gekwalificeerde medewerker geboden wordt.

De aanbieder heeft personeelsbeleid opgesteld, onder andere bestaande uit inwerkbeleid, scholingsbeleid en stagebeleid. De aanbieder heeft tevens een VOG-beleid opgesteld. Uit de inzage in de personeelsdossiers van de medewerkers uit de steekproef blijkt dat zij allen beschikken over een VOG die vooraf aan de datum van indiensttreding is aangeleverd.

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 aanbieder geeft aan te werken volgens het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien'. Op dit moment is de aanbieder echter nog niet in het bezit van het keurmerk, maar geeft aan bezig te zijn met de certificering hiervan. Wel organiseert de aanbieder kwaliteitsavonden en zijn haar werkwijze en procedures vastgelegd in een kwaliteitshandboek. Uit de documentenanalyse blijkt deze in 2023 opgesteld dan wel herzien te zijn. Medewerkers geven aan in de gelegenheid te worden gesteld om inspraak te hebben op het beleid van de aanbieder.

Gebruikte bronnen

Bezoek aan

- locatie Cabauwsekade d.d. 20230125

Gesprekken met

- Aanbieder d.d. 20230125
- 3 Medewerkers d.d. 20230227

Dossiers

- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20230227

Documenten

- Handboek Both BoerenZorg 2023-02
- Personeelsbeleid 21.03
- Concept Functieprofiel Gedragsdeskundige
- Concept Functieprofiel Social Werker 1
- Concept Functieprofiel Social Werker 2
- Concept Functieprofiel Social Werker 3
- Ontwikkelgesprek Gedragsdeskundige
- Ontwikkelgesprek Social werker 1
- Ontwikkelgesprek Social werker 2
- Ontwikkelgesprek Social werker 3

Documenten ontvangen d.d. 20230205

Website

[https://www.bothboerenzorg.nl/.](https://www.bothboerenzorg.nl/), geraadpleegd d.d. 20230124 & 20230322

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 op beleidsniveau **voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.

De aanbieder heeft een uitgebreide risico-inventarisatie opgesteld en geïmplementeerd en heeft de uitvoer en evaluatie hiervan opgenomen in haar beleid. De aanbieder heeft tevens veiligheidsbeleid beschreven op het gebied van locatieveiligheid, brandveiligheid, BHV en EHBO. Uit observatie blijkt de veiligheid van de locatie voldoende geborgd. De aanbieder laat vierjaarlijks een Risico-Inventarisatie & Evaluatie uitvoeren van de locatie, zo is aantoonbaar gebleken uit de documentenanalyse.

De aanbieder heeft een incidentenprocedure opgesteld, waarin een definitie en categorisatie van incidenten is beschreven. Tevens is de werkwijze omtrent het melden, registreren en analyseren van incidenten hierin vastgelegd. De medewerkers zijn hiervan op de hoogte en geven aan de incidenten tijdens het teamoverleg te bespreken, zo blijkt uit de gesprekken met hen.

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 heeft de meldcode inclusief het stappenplan met het afwegingskader opgenomen in haar beleid. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat zij op de hoogte zijn van de meldcode. De meldcode is recentelijk nog onder de aandacht gebracht, aldus twee van de medewerkers.

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 **deels voldoet** aan de norm Melden calamiteiten en geweldsincidenten.

De aanbieder maakt in haar incidentenprocedure onderscheid tussen een incident en calamiteit. In dit beleid is vastgelegd dat calamiteiten gemeld dienen te worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Tekortkoming

De toezichthouder constateert een tekortkoming inzake de norm Melden calamiteiten en geweldsincidenten.

Onvolledigheid calamiteitenbeleid:

Uit de documentenanalyse blijkt dat het beleid van de aanbieder omtrent calamiteiten onvolledig is. In het beleid van de aanbieder ontbreekt een verwijzing naar de toezichthouder van de GGDrU in het geval de calamiteit een Wmo cliënt in de regio Utrecht betreft. Ondanks dat er op het moment van toetsing geen Wmo cliënten in zorg zijn dient de aanbieder, gezien haar contract, hiervoor wel beleid te hebben opgesteld. Naast het ontbreken van deze verwijzing, blijkt de definitie die de aanbieder geeft aan een calamiteit onvolledig. Zo ontbreekt in de definitie van de aanbieder onder andere dat geweldsincidenten en iedere vorm van ernstig grensoverschrijdend gedrag onder de definitie van een calamiteit vallen.

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 aanbieder heeft beleid opgesteld omtrent hygiëne en gezondheid. In het kwaliteitshandboek van de aanbieder staat onder andere beschreven hoe gereedschap schoongemaakt dient te worden en hoe met de dierverblijven moet worden omgegaan. De aanbieder is in het bezit van een zoönose keurmerk, zo blijkt uit de documentenanalyse.

Gebruikte bronnen

Bezoek aan

- locatie Cabauwsekade d.d. 20230125

Gesprekken met

- Aanbieder d.d. 20230125

- 3 Medewerkers d.d. 20230227

Dossiers

- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20230227

Documenten

- Handboek Both BoerenZorg 2023-02
- Personeelsbeleid 21.03
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling 23.02
- RI&E deelnemer 19.03
- VIM Meldformulier
- VIM Procedure 20.07

Documenten ontvangen d.d. 20230205

Website

[https://www.bothboerenzorg.nl/.](https://www.bothboerenzorg.nl/), geraadpleegd d.d. 20230124 & 20230322

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Both BoerenZorg
Website : www.bothboerenzorg.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Both BoerenZorg
Adres aanbieder : Westeinde 29A
Postcode en plaats : 2825 AJ Berkenwoude
K.v.K. nummer : 81373163
Website : www.bothboerenzorg.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 : 25-01-2023
Opstellen concept rapport : 31-03-2023
Schriftelijke reactie aanbieder : 15-04-2023
Vaststellen rapport : 26-04-2023
Verzenden rapport naar
betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Met groot genoegen ontvingen wij eind januari twee inspecteurs van de GGD regio Utrecht. We hebben het bezoek als prettig en open ervaren. We zijn hier dankbaar voor, evenals voor hetgeen wat wij van het bezoek en de aanbevelingen uit het rapport hebben mogen leren.

Het ontbreken van een aantal documenten in het handboek herkennen wij. Het privacyreglement voor medewerkers is bij ons opgenomen in de arbeidsovereenkomst, we zullen deze ook in het handboek op nemen. Regelmatig houden we met verschillende groepen deelnemers vergaderingen, hierin is ruimte voor de inspraakmogelijkheden voor deelnemers. Voor de meeste vergaderingen is dit elke 4 weken, met de deelnemers van de dagbesteding in Cabauw houden we deze vergadering zelfs wekelijks. Notulen hiervan zijn terug te vinden in ons intranet. We zullen deze inspraakmomenten opnemen in het handboek. Bejegening van medewerkers jegens deelnemers is een veelbesproken onderwerp in onze teamvergaderingen en werkoverleggen. Wij zullen hiervoor een gedragscode gaan beschrijven. We zullen ons inzetten om ons handboek nog verder compleet te maken en actueel te houden. Nogmaals dank voor het fijne contact.