

Rapport

Both BoerenZorg

(Dagbesteding)

Westeinde 29A
2825 AJ Berkenwoude

Toezichthouder : GGD Hollands Midden
In opdracht van de gemeente(n) : Krimpenerwaard
Datum onderzoek : 02-06-2020
Type onderzoek : Regulier onderzoek KT
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 16-07-2020

Inleiding

Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen voor de kwetsbare burger. De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning wordt door de toezichthouder getoetst aan de hand van kwaliteitseisen.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders, de GGD Hollands Midden aangewezen als toezichthouder. De GGD Hollands Midden is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden: de GGD Hollands Midden houdt toezicht op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of maatregelen nodig zijn om te voldoen aan de kwaliteitseisen.

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 de focus die is bepaald in overleg met de gemeente(n) die opdracht geven. Tevens vindt u achter in het rapport een overzicht van de eisen die tijdens het huidige onderzoek zijn onderzocht.

Wat is het doel van dit rapport?

Dit rapport is opgesteld in het kader van het kwaliteitstoezicht (KT) 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 over de kwaliteit van de voorziening;
3. informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1: onderzoeksopzet;
- Hoofdstuk 2: per domein en onderdeel de observaties en bevindingen van de toezichthouder;
- Hoofdstuk 3: gegevens van de aanbieder en toezichthouder;
- Tot slot in de bijlage: de eventuele schriftelijke reactie van de aanbieder op de bevindingen van de toezichthouder.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Cliënten

- Cliëntgerichtheid
- Afstemming in de keten
- Medezeggenschap
- Klachtenregeling

Personeel

- Professionele standaard

Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Calamiteiten en meldingsplicht

Getoetste voorwaarden

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksofzet

Op 2 juni 2020 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de dagbesteding die door Both BoerenZorg, boerderij Berkenwoude wordt geboden. Both BoerenZorg biedt dagbesteding aan cliënten uit de regio's: Krimpenerwaard, Bodegraven, Waddinxveen, Gouda en Zuidplas. De gemeente Krimpenerwaard heeft opdracht gegeven voor een bezoek in het kader van de Wmo 2015 om een indicatie te krijgen van de kwaliteit van zorg die geboden wordt door Both BoerenZorg. In 2018 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een groot aantal tekortkomingen geconstateerd, waarna eind 2019 een hertoets heeft plaatsgevonden met een positief resultaat tot gevolg.

Op het moment van dit onderzoek zijn er geen cliënten met een Wmo-indicatie. Dit is in 2018 stopgezet i.v.m. de bevindingen uit het rapport vanuit de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De toezichthouder heeft onderzocht op welke wijze Both BoerenZorg zorg draagt voor goede kwaliteit van de voorziening. Door het ontbreken van cliënten met een Wmo-indicatie heeft de toetsing aan de praktijk niet kunnen plaatsvinden. Er is met name gekeken naar de wijze waarop de aanbieder de volgende domeinen binnen de ondersteuning waarborgt en uitvoert:

- cliëntgerichtheid (toetsing van documenten, waaronder kwaliteitshandboek, format ondersteuningsplan en gesprek met zorgboerin)
- professionele standaard (toetsing van documenten, waaronder kwaliteitshandboek, diploma's, VOG en gesprek met zorgboerin en medewerkers)
- veiligheid (toetsing van documenten, waaronder kwaliteitshandboek, inzage RI & E door Stigas en gesprek met zorgboerin).

De toezichthouder heeft gesprekken gevoerd met de directie en beoordeeld of de medezeggenschap, de klachtenregeling en de meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling voldoet aan de gestelde eisen. Tevens is onderzocht of het kwaliteitshandboek in de praktijk is geïmplementeerd. De controle op de processen binnen het domein cliëntgerichtheid heeft echter alleen kunnen plaatsvinden op basis van de aanwezige formats. Een toets in de praktijk, door middel van inzage in cliëntendossiers en gesprekken met cliënten, heeft niet kunnen plaatsvinden vanwege het ontbreken van cliënten met een Wmo-indicatie.

De toezichthouder heeft tevens een rondleiding over de boerderij erf en dagbestedingslocatie gehad.

Het onderzoek bestaat uit: een gesprek met de directie en medewerkers, praktijkobservaties en een beoordeling van documenten. Het onderzoek is uitgevoerd door twee toezichthouders, hierna te noemen: de toezichthouder.

Het toezicht vindt plaats op een selectie van de eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving.

Beschouwing

Locatie/ Team

Het onderzoek heeft plaatsgevonden bij Both BoerenZorg. Dit boerenbedrijf bestaat uit 2 boerderijen, Berkenwoude in de Krimpenerwaard en Cabauw in de Lopikerwaard. Dit onderzoek is uitgevoerd op de boerderij Berkenwoude. De voorziening op boerderij Berkenwoude bestaat al sinds 1998. Momenteel biedt Both BoerenZorg dagbesteding en buitenschoolse opvang aan gemiddeld 6 cliënten per dag. Op het moment van onderzoek zijn er geen cliënten met een Wmo-indicatie. De cliënten zijn afkomstig uit de gemeenten Krimpenerwaard, Gouda, Bodegraven, Waddinxveen en Zuidplas.

Op de boerderij zijn dagelijks circa 3 medewerkers verantwoordelijk voor het activiteitenaanbod. Het aantal medewerkers is afhankelijk van de indicatie en zorgzwaarte behorend bij de cliënten van die dag. Het activiteitenaanbod bestaat uit het met elkaar samen werken op de boerderij. De cliënten, hulpboeren genoemd, helpen mee met de werkzaamheden zoals het voeren van de kalveren, het uitmesten van de stallen en dierenverblijven, werkzaamheden in de (moes)tuin en diverse recreatieve activiteiten. Over het algemeen vinden de activiteiten buiten, in de natuur,

plaats, tenzij de weersomstandigheden dit niet toelaten. In dat geval kan er worden uitgeweken naar de grote binnenruimtes, waar bijvoorbeeld creatieve activiteiten kunnen worden gedaan.

Aanbieder

Both BoerenZorg is een melkveehouderij, schapenhouderij en een zorgboerderij. De aansturing gebeurt vooral vanuit de familie. De boerin is gestart met de voorziening en inmiddels werken de kinderen (medevennoten) ook op kantoor en zo nodig in de begeleiding. De boerin woont en werkt voornamelijk op boerderij Cabauw en is op enkele vaste momenten in de week ook op boerderij Berkenwoude. De beide dochters sturen de voorziening Berkenwoude hoofdzakelijk aan, in nauwe afstemming met de boerin. Sinds de maatregelen met betrekking tot het Corona virus worden de beide boerderijen strikt gescheiden. Als gevolg hiervan werkt het personeel momenteel op 1 vaste boerderij en vindt geen onderlinge uitwisseling van personeel plaats. Werkoverleggen vinden tussen de beide teams plaats via videobellen. De boerin komt op beide boerderijen, echter heeft geen interactie met de cliënten om het gevaar van besmetting tot een minimum te beperken.

Both BoerenZorg is sinds 2018 sterk gekrompen in aantal cliënten. De directie geeft aan dat er geen behoefte is om sterk te groeien qua aantal deelnemers, maar wel groei in professionalisering door te zetten. Om deze professionalisering te realiseren worden momenteel nieuwe medewerkers in dienst genomen die een duidelijke toegevoegde waarde hebben. Zo zijn er recent 2 orthopedagogen aangenomen en een tuinman/begeleider.

Both BoerenZorg hanteert een uitvoerige procedure om in kaart te brengen wat een nieuwe cliënt nodig heeft en of deze ondersteuning met de afgegeven indicatie verantwoord geboden kan worden. Deze strenge selectie bij de intake bepaalt volgens Both BoerenZorg het succes en de kwaliteit van de ondersteuning op de lange termijn.

Both BoerenZorg bevindt zich momenteel in een transitiefase om het boerenbedrijf van de zorg te scheiden. Met externe ondersteuning en juristen wordt gekeken welke CAO's het best passend zijn voor de zorgtaken en boerderijtaken binnen de zorgboerderij. Het kwaliteitshandboek heeft in dit licht reeds een verandering ondergaan en ook alle functiebeschrijvingen worden momenteel weer herzien.

Both BoerenZorg is actief op het gebied van plattelandsvernieuwing. Zo is er recent een permacultuurtuin opgezet.

Conclusie

Both BoerenZorg is een lerende organisatie die met een duidelijke structuur en visie werkt. Bij het bieden van de ondersteuning wordt gekeken naar de mogelijkheden van de cliënt, waarbij de cliënt wordt gemotiveerd te werken aan de eigen ontwikkeling. De aanbieder draagt zorg voor voldoende gekwalificeerd personeel en zorgt tevens voor een continue deskundigheidsbevordering van de medewerkers. Op het moment van onderzoek waren bij de steekproef de Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) van de medewerkers op orde.

De aanbieder heeft de medezeggenschap van cliënten geregeld door hen te betrekken bij het nemen van beslissingen. De medezeggenschap vindt tijdens de bewonersvergaderingen structureel plaats, echter is niet schriftelijk vastgelegd. Door het geringe aantal cliënten is er geen cliëntenraad geïnstalleerd.

Daarnaast geeft Both BoerenZorg aan dat de benodigde ondersteuning in overeenstemming moet zijn met de indicatiestelling. Afstemming hierover blijft nodig.

Aanbeveling(en)

- Stel een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten en leg afspraken die hieruit voortvloeien schriftelijk vast
- Draag er aantoonbaar zorg voor dat er een correcte interne procedure en registratie is met betrekking tot calamiteiten en draag zorg voor de melding bij de toezichthoudend ambtenaar. Leg de juiste route hiervoor schriftelijk vast.
- de toezichthouder adviseert het document personeelsbeleid vast te stellen en op korte termijn toe te voegen aan het kwaliteitshandboek.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert het college kennis te nemen van de inhoud van dit rapport en de aanbieder te stimuleren de verbeterpunten uit het rapport door te voeren, ter verbetering van de kwaliteit.

Observaties en bevindingen

Cliënten

Cliëntgerichtheid

De toezichthouder heeft op afspraak de boerderij Berkenwoude bezocht. Op het moment van dit onderzoek waren er geen cliënten met een Wmo-indicatie en kon er daarom geen beoordeling plaatsvinden van de interactie tussen begeleider en cliënt. Wel is er inzage geweest in het format ondersteuningsplan.

Het traject

Uit de gesprekken met de directie blijkt dat de voorziening op dit moment voornamelijk gericht is op cliënten met een Wlz-indicatie en jeugdigen. De cliënten die in het verleden met een Wmo-indicatie ondersteuning kregen, hadden een zorgzwaarte variërend tussen begeleiding groep tot begeleiding individueel. De doelgroepen van Both BoerenZorg Berkenwoude en Cabauw zijn jeugdigen (onder de 18 jaar) en volwassenen met: verstandelijke beperking, lichamelijke beperking, niet aangeboren hersenletsel, psychiatrische hulpvraag of burn-out, arbeidsintegratie, dementie, zingevingsvragen, ex-verslavingsproblematiek, gedragsproblematiek en moeilijk verstaanbaar gedrag.

Het traject dat cliënten doorlopen heeft de aanbieder als volgt beschreven:

Cliënten kunnen zich aanmelden via de website, Facebook, of komen binnen via het sociaal wijkteam, CJG of school. Eerst vindt er een kennismakingsgesprek plaats met de cliënt en/of ouders/vertegenwoordigers. De boerderij wordt dan getoond en de regels en afspraken worden besproken met hierbij de in- en uitsluitingscriteria die Both BoerenZorg in het kwaliteitshandboek heeft beschreven en die door de toezichthouder zijn gezien. Hierna volgt de eerste intake, waarin de indicatie wordt afgegeven door de gemeente, het inschrijfformulier met risicotaxatie wordt besproken, wat is ingevuld door de cliënt/vertegenwoordigers. Dit gesprek vindt plaats met de zorgboerin en de orthopedagoog. Naar aanleiding van dit gesprek wordt besloten of de cliënt voor ondersteuning in aanmerking komt.

Als definitieve aanmelding tot stand komt wordt er getekend voor de zorgafspraken en de cliënt/vertegenwoordigers ontvangen een informatiepakket waarin is opgenomen: het privacyreglement, zorgafspraken, klachtenprocedure, inlogcode Zilliz (online cliënten dossier), zoönose informatie en medicatiebeleid (indien nodig). Zilliz is het online zorgdossier, waarvoor de cliënt en/of vertegenwoordigers ook een inlogcode krijgen en er dus altijd inzage in het dossier mogelijk is.

De ondersteuning wordt gestart en na een periode van 3 weken wordt een ondersteuningsverslag opgesteld door de persoonlijk begeleider in overleg met de orthopedagoog en cliënt en/of eventuele vertegenwoordigers. Hierin zijn de doelen beschreven en vanaf dit moment wordt hieraan gewerkt. De zorgboerin geeft aan dat evaluatie elk half jaar plaatsvindt, maar tussentijds wordt er ook over kleine wijzigingen geëvalueerd. Dit wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan binnen Zilliz.

Uit het format ondersteuningsplan, wat de toezichthouder heeft ingezien, blijkt dat er binnen het ondersteuningsplan wordt gewerkt met een aantal domeinen: persoonsbeeld, lichamelijk welbevinden, zelfbepaling, emotioneel welbevinden, interpersoonlijke relaties, sociale inclusie, persoonlijke ontwikkeling, materieel welzijn. De doelen worden met de cliënt per domein bepaald, waarbij de mate van zelfredzaamheid binnen deze domeinen in kaart wordt gebracht en beschreven. Door middel van een scorelijst bij het inschrijfpakket wordt de mate van zelfredzaamheid binnen deze domeinen bepaald.

De toezichthouder heeft geen steekproef bij de ondersteuningsplannen kunnen uitvoeren, aangezien er op het moment van onderzoek geen cliënten met een Wmo-indicatie ondersteuning kregen.

De aanbieder geeft aan dat cliënten, voorafgaand aan de ondersteuning, worden geïnformeerd over de volgende onderwerpen: algemene informatie over de boerderij, de klachtenregeling, het online zorgdossier, het privacyreglement, vertrouwenspersoon en eventuele kosten. Deze informatie wordt verstrekt via het informatiepakket bij de intake en is tevens terug te vinden in

Zilliz. Hiermee is de informatie voldoende toegankelijk.

De ondersteuning/ begeleiding

Elke cliënt heeft een vaste begeleider. De aanbieder geeft aan dat, afhankelijk van de indicatie, er wekelijks of dagelijks gesprekken plaatsvinden tussen de begeleider en de cliënt over de voortgang van het traject. Bij afwezigheid van de begeleider is een waarnemend begeleider verantwoordelijk voor de begeleiding. Door middel van een overdracht in Zilliz wordt de waarnemend begeleider op de hoogte gesteld van de te verrichten werkzaamheden. Both BoerenZorg geeft aan dat de aanpassingen binnen het ondersteuningsplan worden besproken met alle collega's, zodat er een eenduidige aanpak en begeleiding is.

Bejegening en praktijkobservaties

De aanbieder heeft een gedragscode opgesteld waarin is beschreven hoe de medewerkers op passende en correcte wijze dienen om te gaan met de cliënten. Deze gedragscode is opgenomen in het kwaliteitshandboek en voor alle medewerkers beschikbaar. Op grond van de gesprekken met directie blijkt dat hier uitvoering aan wordt gegeven. Naast de beschrijving hoe om te gaan met de cliënten wordt tevens beschreven hoe de medewerkers met elkaar dienen om te gaan en wat de procedures zijn bij omgang met agressie en/of seksueel gedrag.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden er geen aanbevelingen gedaan.

Afstemming in de keten

Uit de gesprekken met de directie en medewerkers en uit het kwaliteitshandboek blijkt dat regelmatig afstemming plaatsvindt tussen de medewerkers en de orthopedagoog die tevens werkzaam is bij Both BoerenZorg. Ook vindt er afstemming plaats met externe ketenpartners zoals huisarts, school en andere ketenpartners. Dit vindt plaats op geleide van wat nodig is voor de betreffende cliënt. Soms wijzigt er zich iets tijdens het ondersteuningstraject. Er wordt op zulke momenten ruggespraak gehouden met ketenpartners (bijvoorbeeld bij een woonvoorziening als het Thomashuis).

Op het moment dat een cliënt al bekend is binnen een behandelsetting, wordt altijd bij aanvang van het ondersteuningstraject een warme overdracht gerealiseerd. De cliënt is hiervan op de hoogte en heeft hier schriftelijk toestemming voor verleend. Both BoerenZorg geeft aan dat de cliënten altijd zicht hebben op de externe behandelaars die betrokken zijn bij de hulpverlening. Dit wordt mondeling besproken en tevens vastgelegd binnen Zilliz, waar de cliënt en/of vertegenwoordigers toegang tot heeft. De medewerkers zijn op de hoogte van de doelstellingen en de aard van de externe behandelaars.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden er geen aanbevelingen gedaan.

Medezeggenschap

Tijdens het onderzoek op organisatieniveau d.d. 2 juni 2020 is gebleken dat de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten als volgt is geregeld: Both BoerenZorg heeft momenteel een gering aantal cliënten, waardoor er geen cliëntenraad geïnstalleerd is. De directie geeft aan dat cliënten (kinderen en volwassenen) altijd gevraagd wordt mee te denken en ideeën kunnen aandragen voor activiteiten. Bewoners hebben elke 4-6 weken een bewonersvergadering, waarmee cliënten een inspraakmoment geboden wordt. Inspraak op organisatorisch vlak is niet geregeld. Er zijn geen structurele afspraken over de medezeggenschapsregeling die schriftelijk zijn vastgelegd.

Aanbevelingen

Draag zorg voor het vastleggen van de medezeggenschap van cliënten en geef dit op structurele wijze aandacht. Leg afspraken die hieruit voortvloeien schriftelijk vast.

Klachtenregeling

Tijdens het onderzoek op organisatieniveau is gebleken dat de aanbieder een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten, ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt, heeft opgesteld. De cliënten (en hun vertegenwoordigers) worden geïnformeerd over de klachtenregeling door middel van: het informatiepakket, dat tevens via Zilliz is in te zien en via de informatie op de website. De procedure bij een klacht is in het kwaliteitshandboek opgenomen en ziet er als volgt uit: de klacht wordt eerst besproken met de zorgboerin of vertrouwenspersoon. Indien dit niet voldoende is, kan een klacht worden ingediend bij de Landelijke klachtencommissie. Een eventueel hieruit voortvloeiend geschil kan aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden er geen aanbevelingen gedaan.

Gebruikte bronnen

- Gesprekken met directie en medewerkers d.d. 2 juni 2020
- Format ondersteuningsplannen ingezien op de locatie
- Website www.bothboerenzorg.nl, bekeken d.d. 4 juni 2020
- Onderzoek op locatie Berkenwoude
- Kwaliteitshandboek ontvangen d.d. 27 mei 2020

Personeel

Professionele standaard

Personeel

Uit de gesprekken met directie blijkt dat in het personeelsbeleid van de organisatie is opgenomen dat medewerkers beschikken over verschillende opleidingsniveaus variërend van mbo-2 tot hbo/wo geschoold. De taken en verantwoordelijkheden zijn afgestemd op het opleidingsniveau. Zo werkt een medewerker mbo-2 ondersteunend aan een medewerker met mbo-4 of HBO. Daarnaast zijn er medewerkers met een SPH/SW-achtergrond, werken er orthopedagogen en zijn diverse medewerkers SKJ-geregistreerd. Both BoerenZorg geeft tijdens het gesprek aan dat het personeelsbeleid momenteel volledig herzien wordt. Dit hangt samen met de transitiefase om het boerenbedrijf van de zorg te scheiden. De directie geeft aan dat het personeelsbeleid op dit moment niet zodanig beschreven is zoals dit in de praktijk is vormgegeven en wat kloppend is met de transitie om het boerenbedrijf te scheiden van de zorg. Hier wordt momenteel, met hulp van externen, aan gewerkt. Inmiddels zijn er nieuwe functiebeschrijvingen opgesteld waar, na de transitiefase, mee gewerkt zal gaan worden.

Uit de diploma's die zijn bekeken, blijkt dat er een duidelijke variatie in opleidingen te zien is van mbo-2 tot HBO/WO. Alle medewerkers hebben relevante ervaring met de doelgroep, zo zijn er ervaringsdeskundigen werkzaam, worden er momenteel naast de huidige orthopedagoog nog extra orthopedagogen aangenomen en wordt er een nieuwe begeleider met een combinatie van een tuinbouwopleiding en mbo-4 zorg aangenomen om de dagbesteding in de moestuin vorm te gaan geven. Alle medewerkers zijn in dienst bij Both BoerenZorg.

De kennis van de medewerkers wordt door middel van trainingen en workshops actueel gehouden. In het afgelopen jaar hebben de medewerkers onder andere scholing gehad op het gebied van Brain Blocks (toolbox om met kinderen, jongeren en volwassenen met autisme en mensen in hun omgeving te kunnen praten over autisme) en wordt ervoor gezorgd dat de SKJ-certificering gewaarborgd blijft. Ook kunnen de medewerkers op eigen verzoek opleidingen gaan volgen. De zorgboerin volgt momenteel een opleiding Social Work.

Stagiaires worden altijd gekoppeld aan een vaste begeleider en tevens zorgt het handboek ervoor dat vragen al snel beantwoord kunnen worden.

Ook is er een vrijwilliger werkzaam bij Both BoerenZorg. Hij verzorgt het vervoer met de bus als dit nodig is voor een activiteit. Vanwege de maatregelen met betrekking tot COVID-19 kan de bus op korte termijn nog niet worden ingezet.

Uit de Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) die zijn bekeken, blijkt dat de medewerkers beschikken over een geldige VOG. De VOG's zijn bij indiensttreding niet ouder dan drie maanden en worden elke 3 jaar vernieuwd. Voor vrijwilligers (en stagiairs) geldt dat ook zij in het bezit dienen te zijn van een geldige VOG.

Kwaliteitsbeleid

Tijdens het onderzoek op organisatieniveau is geconstateerd dat de aanbieder in het verleden was aangesloten bij het kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien' van de Federatie Landbouw en Zorg. De directie geeft aan dat vanwege een administratieve fout deze melding is verdwenen en het traject om hiervoor in aanmerking te komen zal opnieuw moeten worden opgestart. Het huidige kwaliteitsbeleid van de aanbieder bestaat uit een kwaliteitshandboek en richtlijnen. Medewerkers kunnen de documenten digitaal inzien en alle medewerkers ontvangen hier een exemplaar van. Ook ligt er op beide locaties altijd een exemplaar in de gemeenschappelijke ruimte. Het idee hierachter is dat knelpunten snel in het document aangegeven kunnen worden en beleid hierop aangepast kan worden. Both BoerenZorg geeft aan dat het kwaliteitshandboek een dynamisch naslagwerk moet zijn.

Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat het beleid door middel van teamoverleggen wordt geïmplementeerd. Elke 4-6 weken vindt er in de avonduren een teamoverleg plaats. Op dit moment van de dag kunnen alle medewerkers deelnemen aan dit overleg. Afspraken worden in notulen vastgelegd.

Binnen het team van Both BoerenZorg is er ook een kwaliteitswerkgroep. Hieraan neemt de directie deel samen met de orthopedagoog en een drietal begeleiders. Contact tussen deze kwaliteitsfunctionarissen vindt momenteel vooral plaats via Siilo, een beveiligde whatsapp omgeving en via MS Teams.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen overtredingen geconstateerd, echter de toezichthouder adviseert wel het document personeelsbeleid vast te stellen en op korte termijn toe te voegen aan het kwaliteitshandboek.

Gebruikte bronnen

- Onderzoek op organisatieniveau d.d. 2 juni 2020
- Gesprekken met directie en medewerkers
- Afschriften VOG's (en diploma's), ingezien op de locatie
- Scholingsbeleid, ingezien op de locatie
- Notulen werkoverleg d.d. 13/2/20 en 12/3/20

Veiligheid

Veilige verstrekking

Veilige verstrekking van de voorziening

De aanbieder heeft maatregelen opgesteld om de veiligheid van de cliënten en medewerkers te waarborgen.

Een mogelijk veiligheidsrisico zit in het niet passend kunnen krijgen van de zorgbehoefte en de indicatie. Both BoerenZorg geeft aan heel bewust te inventariseren wat een cliënt nodig heeft en geen traject op te zullen starten als blijkt dat een cliënt niet de juiste indicatie hiervoor krijgt. Gesprekken met de orthopedagoog en de risicotaxatie met eventuele warme overdracht uit een andere behandelsetting zijn hier leidend in.

Locatie:

Both BoerenZorg boerderij Berkenwoude bevindt zich op een groot terrein in een waterrijk gebied. Het terrein is niet afgesloten. Een lange oprijlaan zorgt ervoor dat gasten al van verre worden opgemerkt. Er is altijd een medewerker die toezicht houdt op de oprijlaan. De directie geeft aan dat indien cliënten de oprijlaan oplopen om bijvoorbeeld stoom af te blazen, dit door een medewerker gevolgd wordt. Ingrijpen, om een situatie van weglopen te voorkomen, is meestal niet nodig, maar kan wel worden uitgevoerd. Alhoewel het geen cliënten met een Wmo-indicatie betreft, is, in dit waterrijke gebied, er tevens altijd toezicht op jeugdigen zonder zwemdiploma. Er zijn huisregels opgesteld waar een ieder aan moet voldoen. Zaken als het met respect omgaan met elkaar, de dieren en de omgeving, het niet klimmen op hooibalen, het wegblijven bij elektrische gereedschappen, het verbod op alcohol, roken etc. is hierin opgenomen. Tevens staat hierin vermeld dat het gebruik van smartphones en tablets niet is toegestaan. Vanwege de privacy is het niet toegestaan anderen te fotograferen of te filmen.

Momenteel wordt er een nieuwe schuur gebouwd. De toezichthouder heeft kunnen waarnemen dat dit terrein met hekken is afgesloten, waardoor onbevoegden de bouwplaats niet kunnen betreden.

Personeel:

De directie van Both BoerenZorg geeft aan dat inmiddels bijna het volledige team BHV-geschoold is. De directie heeft tevens een EHBO en kinder-EHBO diploma.

Er vindt maandelijks overleg plaats, waarbij alle medewerkers aanwezig zijn. Tijdens deze bijeenkomsten worden alle cliënten besproken, zodat alle medewerkers weten wat er speelt en hier alert op kunnen zijn en adequaat in kunnen handelen. Tevens is informatie van cliënten terug te vinden in Zilliz, waar alle medewerkers toegang tot hebben.

Er zijn duidelijke afspraken vastgelegd in het kwaliteitshandboek met betrekking tot de introductie en inwerken van nieuwe medewerkers, de begeleiding en de werkzaamheden.

Cliënten:

De cliënten komen in aanmerking voor individuele begeleiding of groepsbegeleiding, afhankelijk van de zorgzwaarte. Een risicotaxatie is een vast onderdeel van de intake. Both BoerenZorg geeft aan dat eventuele risico's voor de cliënt hiermee zo goed mogelijk kunnen worden ondervangen. Ook heeft Both BoerenZorg uitsluitingscriteria vastgesteld, op basis waarvan er geen ondersteuningstraject gestart zal worden. Uitsluitingscriteria zijn bijvoorbeeld: zeer agressief gedrag (verbaal en fysiek), ex-gedetineerden en verslaafden.

Er is tevens een procedure opgesteld omtrent agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen. Er is hierin een duidelijk stappenplan beschreven wat de te volgen procedure is bij overtredingen. Na herhaaldelijk optreden zal dit leiden tot beëindiging van de ondersteuning. Tevens zal dit, volgens de procedurebeschrijving, ook leiden tot een melding Incidenten Patiëntenzorg bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Er is schriftelijk vastgelegd welke werkzaamheden deelnemers mogen uitvoeren, hoe de begeleiding is en waar toestemming voor gevraagd dient te worden. Dit is opgenomen in de huisregels en het kwaliteitshandboek.

Vervoer:

Cliënten komen met eigen vervoer of middels haal- en brengservice door vertegenwoordigers naar de boerderij Berkenwoude. Vanwege de Corona-maatregelen kan momenteel geen gebruik worden gemaakt van de bus van Both BoerenZorg voor het vervoer naar locaties waar activiteiten kunnen

worden gedaan. In de periode hiervoor verzorgde de vrijwilliger het vervoer met de bus, altijd onder toezicht van één of meerdere begeleiders.

Maaltijden:

Er worden geen maaltijden bereid in de keuken. Cliënten nemen een eigen lunchpakketje mee. Er is wel de mogelijkheid om soep te maken. De directie geeft aan dat cliënten dit altijd onder begeleiding uitvoeren. Dit is tevens terug te lezen in het kwaliteitshandboek.

Hygiëne:

Er zijn veel werkafspraken waar de cliënten in begeleid worden om de kans op zoönose besmetting te voorkomen. Zo worden er andere laarzen gebruikt voor het uitmesten van de dierenverblijven dan wanneer er gevoederd wordt en zijn er duidelijke werkinstructies hoe het gereedschap schoongemaakt moet worden. De cliënt wordt hierover geïnformeerd door het informatiepakket wat elke nieuwe cliënt meekrijgt en wordt hier op de boerderij in begeleidt.

Tijdens deze Corona-periode is er veel aandacht voor het handen wassen en de 1,5 meter afstand. De toezichthouder heeft dit tijdens het bezoek kunnen observeren.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden er geen aanbevelingen gedaan.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Tijdens het onderzoek op organisatieniveau is geconstateerd dat er een meldcode is vastgesteld voor de organisatie. In de praktijk is, volgens de aanbieder, de meldcode als volgt geïmplementeerd: tijdens het 4-6 wekelijks teamoverleg wordt de meldcode onder de aandacht gebracht als er zich wijzigingen hebben voorgedaan. Medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van de meldcode. De zorgboerin heeft tevens het certificaat meldcode behaald en is, net als de orthopedagoog, benoemd als aandachtsfunctionaris binnen de meldcode van de aanbieder. De meldcode is tevens aangepast aan het type voorziening. Registratie van signalen of vermoedens worden binnen een afgeschermd deel geregistreerd binnen Zilliz.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden er geen aanbevelingen gedaan.

Calamiteiten en meldingsplicht

De aanbieder is op de hoogte van de meldingsplicht van iedere calamiteit die zich bij de verstrekking van de voorziening heeft voorgedaan. De aanbieder heeft de werkwijze bij calamiteiten schriftelijk vastgelegd, echter de juiste route wordt nog niet beschreven. Er is hierin opgenomen dat, bij het zich voordoen van een calamiteit, dit gemeld wordt bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd door middel van het VIM-systeem. Deze VIM-meldingen worden besproken en geëvalueerd in het maandelijks teamoverleg. Meldingen van calamiteiten worden digitaal gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. In het kwaliteitshandboek is niet opgenomen dat er tevens direct melding moet worden gedaan bij de toezichthoudend ambtenaar. In het afgelopen jaar hebben zich geen calamiteiten voorgedaan.

Aanbevelingen

Draag er aantoonbaar zorg voor dat er een correcte interne procedure en registratie is met betrekking tot calamiteiten en draag zorg voor de melding van iedere calamiteit bij cliënten met een Wmo-indicatie bij de toezichthoudend ambtenaar. Leg de juiste route hiervoor schriftelijk vast.

Gebruikte bronnen

- Onderzoek op locatieniveau d.d. 2 juni 2020
- Veiligheidsbeleid, ingezien in het kwaliteitshandboek
- Gesprekken met directie
- Afschrift meldcode, ontvangen op 10 juni 2020

- Procedure meldingsplicht bij calamiteiten, ontvangen op 10 juni 2020
- Procedure omtrent agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen, ontvangen op 10 juni 2020
- Risico-inventarisatie en evaluatie, Stigas d.d. 15/01/2019, ontvangen op 10 juni 2020

Getoetste voorwaarden

- De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt (en diens netwerk) en dat deze ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat voor elke cliënt een ondersteuningsplan waarin het doel, de aard en de intensiteit van de begeleiding zijn beschreven, is opgesteld.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt betrokken is bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat het ondersteuningsplan ter inzage beschikbaar is voor de cliënt (en/of diens vertegenwoordigers).
- De resultaten in het ondersteuningsplan zijn uitgedrukt met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix of een gelijkwaardig instrument.
- De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeel en ondersteuning.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt voorafgaand aan het ondersteuningstraject geïnformeerd is over de volgende onderwerpen: algemene informatie klachtenregeling, vertrouwenspersoon en eventuele kosten.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de medewerkers de cliënten op gepaste wijze en correct bejegenen.
- De aanbieder stemt de voorziening af met andere ketenpartners zodat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen.
- De aanbieder heeft in een regeling de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd.
- De aanbieder heeft een regeling voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de aanbieder jegens cliënten vastgesteld.
- De door de aanbieder aangewezen medewerker beschikt over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passen bij de te verrichten werkzaamheden en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers die werkzaam zijn bij de voorziening in het bezit zijn van een geldige verklaring omtrent het gedrag.
- De verklaring omtrent het gedrag van een medewerker die werkzaam is bij de onderneming is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twaalf maanden.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt (door rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden en keuzes van de cliënt).
- De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid, opleiding en scholing, de omgang met en de uitwisseling van (privacygevoelige) persoonsgegevens.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt (door rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden en keuzes van de cliënt).
- De aanbieder van de dagbesteding draagt er zorg voor dat het vervoer van en naar de voorziening veilig en passend is bij de doelgroep.
- De aanbieder heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
- De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
- De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.
- De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van iedere calamiteit die en/of van geweld dat bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.
- De aanbieder en medewerkers die voor de aanbieder werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere

bijzondere persoonsgegevens voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

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 : 24488850
Website : www.bothboerenzorg.nl

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : WMO/Inspectie Kinderopvang
Postadres : Postbus 121
Postcode en plaats : 2300 AC LEIDEN
Telefoonnummer : 088 308 3460
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. A. Fakkel
In opdracht van de gemeente(n) : Krimpenerwaard

Planning

Datum onderzoek : 02-06-2020
Opstellen concept rapport : 30-06-2020
Schriftelijke reactie aanbieder : 16-07-2020
Vaststellen rapport : 16-07-2020
Verzenden rapport naar
betrokkenen : 17-07-2020

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Met groot genoegen ontvingen wij begin juni twee inspecteurs van de GGD Midden Holland. We hebben het bezoek als prettig en open ervaren. We zijn hier dankbaar voor, evenals voor het geen wat wij van het bezoek en de aanbevelingen uit het rapport hebben mogen leren.