



# Rapport

## Calidad B.V.

(Ambulante ondersteuning, Dagbesteding)

Toezichthouder : GGD Groningen  
In opdracht van de gemeente(n) : Appingedam Bedum De Marne Delfzijl Eemsmond Loppersum Winsum  
Datum onderzoek : 08-06-2017  
Type onderzoek : Regulier onderzoek RGT  
Status : definitief

Datum vaststellen rapport : 17-08-2017

# Inleiding

## Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en 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?

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 Groningen aangewezen als toezichthouder. De GGD Groningen 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 Groningen is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

## 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 (eventuele) nadere regelgeving.

## Wat is het doel van dit rapport?

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 over de kwaliteit van de voorziening;
3. informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

## Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd: in het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet; in het tweede hoofdstuk staan per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder beschreven; in het derde hoofdstuk staan de gegevens van de aanbieder en toezichthouder; en tot slot staat indien de aanbieder van de gelegenheid een reactie te geven op het rapport gebruik heeft gemaakt in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

# Inhoudsopgave

## Het onderzoek

## Observaties en bevindingen

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

## Gegevens voorziening

## Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is een onderzoek uitgevoerd naar de begeleiding individueel, begeleiding groep en kortdurend verblijf die geboden wordt op de locatie 'Oude Dijk' door Zorgboerderij Calidad. De aanbieder heeft een contract met de gemeenten: Delfzijl, Appingedam, Loppersum, Bedum, de Marne, Winsum en Eemsmond voor het bieden van begeleiding individueel, begeleiding groep en kortdurend verblijf

Het onderzoek richt zich op de volgende domeinen;

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

Tijdens het bezoek aan de locatie wordt gekeken of er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de uitvoering voldoet aan de gestelde eisen.

## Beschouwing

### Bezoek

De toezichthouder heeft van 13.00 tot 15.30 uur een bezoek aan de locatie gebracht. Tijdens het bezoek is gesproken met de eigenaresse van Zorgboerderij Calidad en met twee medewerkers. Tevens is er een rondgang gemaakt op de locatie 'Oude Dijk'. Tijdens beide gesprekken zijn er meerdere documenten ingezien (o.a. intranet en ondersteuningsplannen). De locatie is bezocht door twee toezichthouders.

### Beschouwing

Zorgboerderij Calidad is een zorgaanbieder die begeleiding individueel, begeleiding groep en kortdurend verblijf biedt aan de doelgroepen; jongeren, jong volwassenen en volwassenen die ondersteuning nodig hebben in het dagelijkse leven op twee locaties 'Oude Dijk' en 'Menkema's Uiterdijk'.

Op de locatie 'Oude Dijk' wordt wonen aangeboden voor maximaal 8 (jong)volwassenen. Op de locatie 'Menkema's Uiterdijk' wordt logeeropvang en dagbesteding aangeboden aan maximaal 12 kinderen.

### Conclusie

Zorgboerderij Calidad biedt verantwoorde zorg aan de cliënten. De processen op cliëntniveau, personeelsniveau en veiligheid lijken goed op orde. Er worden aanbevelingen gedaan op twee domeinen.

### Aanbevelingen

Er zijn de volgende aanbevelingen gedaan;

Domein personeel;

- Laat nieuwe medewerkers en stagiaires een verklaring omtrent gedrag aanvragen met functieprofiel 45 "Gezondheidszorg en welzijn voor mens en dier"

- Neem de Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling op in het vrijwilligersbeleid en de vrijwilligersovereenkomst

Domein veiligheid;

- Stel beleid/richtlijnen op over de omgang met voeding en hoe producten bewaard dienen te worden (datum op geopende producten, first in first out e.d.). Voor meer informatie hierover zie [www.voedingscentrum.nl](http://www.voedingscentrum.nl)

- Maak helder hoe het agressieformulier gebruikt dient te worden. En bekijk of deze meerwaarde heeft boven naast het fobo-formulier

- Pas de Meldcode aan, aan de wettelijk gestelde eisen

- Stel een calamiteitenregeling op.

### Vervolg

De toezichthouder zal drie maanden na vaststelling van dit rapport voor wat betreft de eisen aan de Meldcode, beleid omtrent voedsel bewaren, melden van incidenten en de calamiteitenregeling opnieuw beoordelen of aan deze eisen wordt voldaan.

# Observaties en bevindingen

## Cliënten

### Cliëntgerichtheid

#### Ondersteuningsplan

De cliënten van Zorgboerderij Calidad komen in de meeste gevallen via WMO consultants. Ook wordt er regelmatig doorverwezen door een van de samenwerkingspartners van Calidad. De samenwerking is gericht op de geschikte ondersteuning voor de cliënten.

Na aanmelding van een cliënt, volgt een intake/kennismakingsgesprek met zorgboerderij Calidad. Ook wordt de (toekomstig) cliënt rondgeleid over de locatie. Als na de kennismaking over gegaan wordt tot daadwerkelijke ondersteuning, wordt er in samenspraak met de cliënt een zorgplan opgesteld. Het zorgplan wordt opgesteld met de cliënt, de begeleider en de directrice van zorgboerderij Calidad. Vier keer per jaar worden de doelen besproken met de cliënt en bijgesteld. Twee keer per jaar wordt het ondersteuningsplan geëvalueerd en opnieuw vastgesteld. De cliënt tekent het plan voor akkoord. Het ondersteuningsplan wordt zoveel mogelijk in begrijpelijke taal voor de cliënt opgesteld en de doelen worden SMART geformuleerd.

Een aantal cliënten krijgen naast begeleiding bij Calidad, behandeling door een andere organisatie. Dit wordt beschreven in het ondersteuningsplan. De aanbieder heeft afspraken gemaakt met de cliënt en externe behandelaars omtrent de uitwisseling van gegevens ten behoeve van afstemming van de zorg. Minimaal 1 per jaar worden alle cliënten tijdens een multi disciplinair overleg (mdo) besproken. Bij meerdere betrokken organisatie bij één client, ligt de regievoering over het algemeen bij de WMO consultant. Zorgboerderij Calidad geeft aan als er sprake is van veel zorgverleners, dat het doel uit het oog verloren kan worden.

Zorgboerderij Calidad informeert cliënten bij binnenkomst door middel van hun informatieboekje, over alle zaken die voor cliënten van belang zijn om te weten. Hierin staat algemene informatie met betrekking tot de locatie, huisregels, medicatie, afspraken over veiligheid, de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.

#### Personeelsinzet

Zorgboerderij Calidad heeft 20 medewerkers in dienst. De medewerkers zijn toebedeeld aan een vaste locatie zodat de cliënten zoveel mogelijk vaste gezichten zien en zich kunnen hechten aan de medewerkers. In het geval van ziekte vervangen de medewerkers elkaar.

Locatie de Oude Dijk vangt maximaal 8 (jong)volwassenen op en locatie Menkema's Uiterdijk vangt maximaal 12 cliënten op. Zorgboerderij Calidad geeft er de voorkeur aan om met kleine groepen cliënten te werken, zodat de rust bewaard kan worden en de aandacht goed verdeeld kan worden tussen de cliënten. Calidad begeleidt maximaal 6 stagiaires per jaar van SPH of MBO4 opleidingen. Elke dag is er één stagiaire aanwezig en op deze manier kan de stagiaire ook goed begeleidt worden.

#### Aanbevelingen

Geen

### Afstemming in de keten

Zorgboerderij Calidad werkt samen met vele organisaties, zoals Stichting Goed Geregeld, Novo, 's Heerenloo Zorggroep, INTER PSY, Coöperatie Dichtbij, MEE en de huisarts. Zorgboerderij Calidad draagt zorg voor afstemming in de keten door samenwerkingsovereenkomsten af te sluiten met ketenpartners. In de overeenkomsten staan afspraken vastgelegd over de gezamenlijke organisatie van de zorg voor cliënten, zoals het doel van de samenwerking, de afstemming van de zorg, de Multidisciplinaire overleggen, de evaluatie van de samenwerking en de wijze van delen van (privacygevoelige) informatie.

#### Aanbevelingen

Geen

### Medezeggenschap

Zorgboerderij Calidad heeft de medezeggenschap van cliënten in bewonersoverleggen geregeld. Tijdens deze overleggen krijgen de bewoners de gelegenheid om hun mening te delen over zaken die de

bewoners belangrijk vinden. Het overleg wordt bijgewoond door of een werkgebeleader of de leidinggevende. Er wordt verslag gemaakt van de overleggen.

### **Aanbevelingen**

Geen

### **Klachtenregeling**

Zorgboerderij Calidad heeft een regeling voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de aanbieder jegens cliënten. De regeling is beschreven in het informatieboekje voor de cliënt. De cliënten hebben de mogelijkheid om intern of extern hun klacht kenbaar te maken. De interne klachtenregeling loopt via de begeleiding of leidinggevende van zorgboerderij Calidad. De externe klachtenregeling loopt via de Federatie Landbouw & Zorg.

### **Aanbevelingen**

Geen

### **Gebruikte bronnen :**

- Gesprekken met leidinggevende en werkbegeleiders d.d. 08-06-2017
- Informatieboekje voor cliënten, ontvangen d.d. 29-06-2017
- Notulen bewonersoverleggen
- Klachtenregeling in informatieboekje

## Professionele standaard

### *Personeelsbeleid*

Zorgboerderij Calidad draagt er zorg voor dat medewerkers beschikken over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt. Medewerkers zijn minimaal MBO niveau 4 of HBO SPH geschoold.

Alle personen werkzaam bij de aanbieder zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). Ook stagiaires dienen voor aanvang van de stage een VOG te overleggen. Tijdens de inzage van de VOG's is het functieprofiel van de medewerkers en stagiaires ter sprake gekomen. Geadviseerd wordt om personeel en stagiaires een VOG te laten aanvragen met functieprofiel 45 "Gezondheidszorg en welzijn voor mens en dier".

Calidad heeft een vrijwilligersovereenkomst opgesteld voor vrijwilligers. Hierin staat echter niets beschreven over wat vrijwilligers kunnen doen bij signalen van huiselijk geweld en (kinder)mishandeling.

Zorgboerderij Calidad er draagt er zorg voor dat de kennis van de medewerkers actueel is door middel van scholing, zoals; intervisie en training in omgaan met agressie. Ook worden er regelmatig trainingen verzorgd door ketenpartners mocht de zorgvraag zich aandienen bij de cliënten.

### *Kwaliteitssysteem*

Zorgboerderij Calidad heeft een kwaliteitssysteem; er wordt gewerkt met het kwaliteitssysteem Federatie Landbouw en Zorg (FLZ). In 2017 wordt er nog een audit uitgevoerd bij zorgboerderij Calidad.

Binnen Zilliz (het zorgadministratie systeem) zijn werkinstructies / protocollen / gedragscodes opgeslagen op intranet. Medewerkers worden van de procedures op de hoogte gesteld door middel van werkoverleggen en internettrainingen. In Zilliz is vastgelegd op welke wijze waarop de omgang en uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens plaatsvindt.

## Aanbevelingen

- Laat nieuwe medewerkers en stagiaires een verklaring omtrent gedrag aanvragen met functieprofiel 45 "Gezondheidszorg en welzijn voor mens en dier".
- Neem de meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling op in het vrijwilligersbeleid / de vrijwilligersovereenkomst.

## Gebruikte bronnen :

- Gesprekken d.d. 8 juni 2016
- Procedure omtrent agressie, ongewenste intimidatie en strafbare handelingen, ontvangen d.d. 29-06-2017
- Informatiefolder cliënten, ontvangen d.d. 29-06-2017
- Vrijwilligersovereenkomst, ontvangen d.d. 29-06-2017



## Veilige verstrekking

Zorgboerderij Calidad draagt er zorg voor dat de ondersteuning veilig wordt verstrekt. Er wordt gebruik gemaakt van een aanwezigheidsregistratie van cliënten bij de dagbesteding. De aanwezigheidsregistratie wordt opgeslagen in Zilliz. Mochten er cliënten zonder afmelding afwezig zijn bij de dagbesteding, wordt er geïnformeerd waarom de cliënt niet aanwezig is.

Per cliënt wordt een risicotaxatie opgesteld waarin is beschreven hoe medewerkers dienen te handelen bij grensoverschrijdend gedrag. In het ondersteuningsplan wordt risicotaxaties op cliëntniveau opgeslagen. Eén keer per jaar wordt er per locatie een risico inventarisatie en evaluatie (RIE) uitgevoerd. De uitkomsten worden besproken in het team. Tijdens de vorige RIE kwam naar voren dat er een kapje ontbrak voor de slijpmachine en als aanbeveling bij de veegwerkzaamheden, moeten de vloeren nat gemaakt worden voor het vegen. Dit om stuiven van zand en/of te voorkomen. De uitkomsten van de RI-V wordt geïmplementeerd door middel van werkoverleggen en zijn terug te vinden op intranet.

In de procedure omgaan met agressie wordt omschreven hoe medewerkers kunnen handelen bij agressief gedrag van cliënten. Hierin staan omschreven dat er in alle gevallen een formulier ongevallen en bijna ongevallen (fobo) moet worden ingevuld. Er ontbreekt de vermelding dat zware incidenten met letsel of erger gemeld dienen te worden bij de betreffende toezichthouder.

De aanbieder werkt met een eigen format in het geval van incidenten. In het format worden incidenten geregistreerd, geanalyseerd en geëvalueerd. Mochten er minderjarigen zijn betrokken bij incidenten, worden de ouders/voogden hierbij betrokken.

Naast een fobo-formulier wordt er ook een agressieformulier gebruikt, dat in gevuld kan worden wanneer een cliënt agressief gedrag heeft vertoont. Het verschil met het fobo-formulier en de meerwaarde ervan is niet helemaal duidelijk.

Daarnaast worden met betrekking tot de hygiëne verschillende richtlijnen gehanteerd. Op de locatie 'Oude Dijk' worden ook maaltijden bereid. Er zijn geen beleid/richtlijnen op gesteld voor de omgang met voeding, zoals first in first out, geopende producten dateren of hoe om te gaan met kliekjes.

### Aanbevelingen

- Stel beleid/richtlijnen op over de omgang met voeding en hoe producten bewaard dienen te worden (datum opening op geopende producten, first in first out e.d.). Voor meer informatie hierover zie [www.voedingscentrum.nl](http://www.voedingscentrum.nl)

- Maak helder hoe het agressieformulier gebruikt dient te worden. En bekijk of deze meerwaarde heeft boven naast het fobo-formulier.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Zorgboerderij Calidad heeft een meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe er met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan. De meldcode voldoet niet aan de wettelijk gestelde eisen.

In de Meldcode wordt nog gesproken over het AMK en ASHG, dit dient vervangen te worden door Veilig Thuis. Veilig Thuis is een fusie tussen AMK en ASHG. Tevens ontbreekt informatie over het uitvoeren van een kindcheck, melding doen in de verwijzindex risicojongeren en hoe personeel dient om te gaan met de privacygevoeligheid.

De kennis over de inhoud van de meldcode en het gebruik ervan, wordt door middel van overleg bevorderd onder de medewerkers. De meldcode is beschikbaar via het intranet van de organisatie.

De medewerkers geven aan dat er binnen de organisatie geen drempel wordt ervaren om vermoedens te delen met de leidinggevende.

### Aanbevelingen

- Pas de Meldcode aan, aan de wettelijk gestelde eisen.

## Calamiteitenregeling en meldingsplicht

De aanbieder is op de hoogte van de verplichting onverwijld iedere calamiteit te melden aan de

toezichthouder maar heeft dit niet schriftelijk vastgelegd in een calamiteitenregeling.

De medewerkers zijn op de hoogte gesteld van de meldingsplicht en weten niet hoe een calamiteitenmelding gedaan dient te worden.

### **Aanbevelingen**

- Stel een calamiteitenregeling op.

### **Gebruikte bronnen :**

- Gesprekken d.d. 8 juni 2017
- Agressie protocol, ontvangen op
- Informatieboekje, ontvangen op 29-06-2017
- Gezondheidsbeleid, ontvangen op 29-06-2017
- Meldcode huiselijk geweld (kinder)mishandeling, ontvangen d.d. 29-06-2017

# Gegevens voorziening

## Locatiegegevens

Naam locatie : Calidad B.V.  
Website : <http://www.zorgboerderijcalidad.nl>

## Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Calidad B.V.  
Adres aanbieder : Oude-Dijk 53  
Postcode en plaats : 9981 TJ Uithuizen  
K.v.K. nummer : 52954161  
Website : <http://www.zorgboerderijcalidad.nl>

# Gegevens toezicht

## Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Groningen  
Postadres : Postbus 584  
Postcode en plaats : 9700 AN GRONINGEN  
Telefoonnummer :  
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. D. Braun  
In opdracht van de gemeente(n) : Appingedam Bedum De  
Marne Delfzijl Eemsmond Loppersum Winsum

## Planning

Datum onderzoek : 08-06-2017  
Opstellen concept rapport : 27-07-2017  
Schriftelijke reactie aanbieder : 16-08-2017  
Vaststellen rapport : 17-08-2017  
Verzenden rapport naar aanbieder : 17-08-2017  
Verzenden rapport naar gemeente : 17-08-2017

# Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

In principe zien wij alle punten terug zoals wij deze ook tijdens uw bezoek besproken hebben. Daarnaast hebben de aanbevelingen een meerwaarde en zullen wij deze zo spoedig mogelijk meenemen in ons beleid en deze opnemen in ons kwaliteitssysteem.

Het enige punt waar wij een opmerking over hebben betreft het agressiemeldingsformulier. Wij hebben hier een tweedeling in gemaakt omdat naar onze mening het FOBO formulier niet voldoende of iets omslachtig is voor een goede registratie van incidenten met betrekking tot agressie. Zodra er geen sprake is van een bijna ongeval, letsel of schade komt het FOBO formulier naar onze mening niet voldoende uit de verf. Om een duidelijke tweedeling te kunnen maken tussen een melding van agressie en een ongeval en/of bijna ongeval hebben wij er daarom voor gekozen om twee verschillende formulieren te gebruiken. Op deze manier is het mogelijk om ook verbale agressie op een duidelijke manier mee te nemen in onze verslaglegging. Daarnaast is het onderscheid duidelijker in ons archief op Zilliz wanneer wij werken met twee formulieren. Zodra er sprake is van letsel of schade wordt er alsnog een FOBO formulier ingevuld.

Ik hoop u hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht en wij zien uw officiële rapport tegemoet. Daarnaast zullen wij ervoor zorgen dat wij uw aanbevelingen zo snel mogelijk opgenomen hebben in ons beleid. Wij hopen hiermee te voldoen aan een positieve afronding van uw inspectie. Bij voorbaat dank.