



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Landzijde

Bezoekadres:
Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
T 088 120 5000
www.igj.nl

Inlichtingen bij

Ons kenmerk

Datum 2 november 2023
Betreft Uitkomsten Metatoezicht – onderzoeksfase

Geachte

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd voerde toezicht uit bij Stichting Landzijde (hierna: Landzijde). De inspectie deed dit in het kader van metatoezicht. De conclusie is dat Landzijde een voldoende functionerend systeem heeft voor kwaliteitsbewaking en verbetering bij hulpaanbieders die bij Landzijde zijn aangesloten. Over de achtergrond en resultaten van het toezicht leest u meer in deze brief.

Inleiding

In Nederland zijn veel kleine hulpaanbieders, waaronder gezinshuizen en zorgboerderijen. Een deel daarvan is aangesloten bij een overkoepelende organisatie. Deze koepels¹ ondersteunen de aangesloten hulpaanbieders, maar ook cliënten, hulpverleners en verwijzers. Aangesloten zijn bij een koepel kan betekenen dat een hulpaanbieder aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet. Landzijde is een overkoepelende organisatie waar ruim honderd zorgboerderijen bij zijn aangesloten. De inspectie beoordeelt met dit toezicht in hoeverre Landzijde bijdraagt aan de kwaliteit van deze aangesloten zorgboerderijen.

Wat is metatoezicht?

Met metatoezicht stimuleert de inspectie koepels om de kwaliteit van de hulp bij aangesloten kleine hulpaanbieders te borgen en te verbeteren.

Metatoezicht kent twee fases: de onderzoeksfase en de monitoringsfase. In de onderzoeksfase gaat de inspectie na in hoeverre de koepel zelf in staat is om de kwaliteit van de hulp te bewaken en te verbeteren. Hierbij stelt de inspectie de volgende vragen:

1. Welke eisen stelt de koepel aan de hulpaanbieder?
2. Op welke wijze ondersteunt en stimuleert de koepel de doorontwikkeling van de kwaliteit van de geboden hulp door de hulpaanbieder?

¹ De inspectie spreekt hier over koepel, omdat het om een overkoepelende organisatie gaat. In de praktijk gaat het om organisaties die verschillende rollen en verantwoordelijkheden kunnen hebben, zoals die van franchisegever of hoofdaanbieder. Het gaat erom dat de koepel een rol heeft in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de hulp door aangesloten hulpaanbieders.

3. Op welke wijze controleert de koepel of de hulpaanbieder voldoet aan de eisen?
4. Welke actie onderneemt de koepel indien de hulpaanbieder niet voldoet aan de eisen?
5. Welke actie onderneemt de koepel op grond van 4. om de kwaliteit bij alle aangesloten hulpaanbieders te verbeteren?

Kenmerk

Indien de inspectie beoordeelt dat de koepel de kwaliteit voldoende bewaakt en verbetert, kan zij overgaan tot de volgende fase: de monitoringsfase. In die fase ziet het toezicht er anders uit. Het betekent dat de inspectie vertrouwen heeft in de randvoorwaarden die de koepel hanteert in haar systeem van kwaliteitsbewaking, en monitort hoe de koepel deze blijft verbeteren en bewaken. De inspectie volgt in deze fase de bevindingen van de koepel, tenzij er aanleiding is om hiervan af te wijken². In dat geval kan de inspectie besluiten rechtstreeks te interveniëren.

Deze rapportbrief beschrijft de uitkomsten van de onderzoeksfase van het metatoezicht bij Landzijde.

Een nieuwe werkwijze vraagt om leren en doorontwikkelen

Metatoezicht is een nieuwe vorm van toezicht voor de inspectie. De inspectie heeft de afgelopen tijd een pilot uitgevoerd om deze werkwijze te verkennen, waaronder bij Landzijde. De inspectie heeft op basis van de pilot haar werkwijze verder aangescherpt en doorontwikkeld. Het metatoezicht ziet op dit moment alleen toe op de jeugdhelp die door aangesloten hulpaanbieders wordt geboden.

Werkwijze

De inspectie heeft het systeem voor kwaliteitsbewaking en verbetering bij Landzijde in kaart gebracht³. Om te beoordelen of dit systeem voldoende is hanteerde de inspectie een toetsingskader voor goed bestuur bij koepels (bijlage 1). De toezichtactiviteiten in de periode maart 2021 – mei 2023⁴ bestonden uit:

- Aanwezigheid bij een externe audit voor het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!';
- Een beoordeling van het kwaliteitsbeleid aan de hand van beleidsstukken van Landzijde;
- Gesprekken met de bestuurder(s);

Vervolgens voerde de inspectie bij twee zorgboerderijen praktijktoetsen uit:

- Zorgboerderij De Steurhoeve te Spanbroek. De uitkomsten van de praktijktoets leest u hier [Rapport Zorgboerderij De Steurhoeve, Spanbroek | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#).
- Zorgboerderij Laan te Middellie. De uitkomsten van de praktijktoets leest u hier [Rapport Zorgboerderij Laan, Middellie | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#).

² Diverse aanleidingen voor het toezicht bij een hulpaanbieder zijn mogelijk. Bijvoorbeeld een ernstige calamiteit bij een hulpaanbieder, maar ook op grond van een steekproef uit alle hulpaanbieders.

³ Voorafgaand aan de pilot metatoezicht is Landzijde onderdeel geweest van het project Hoofdaannemers-Onderaannemers waarbij het kwaliteitsmanagementsysteem in beeld is gebracht.

⁴ Door de coronapandemie en de hiermee samenhangende beperkte contactmogelijkheden is de voorgenomen periode verlengd.

Beschrijving Stichting Landzijde

Kenmerk

Landzijde is een koepel van zorgboerderijen in Noord-Holland met 113⁵ aangesloten zorgboerderijen. Onder de verantwoordelijkheid van Landzijde bieden de zorgboerderijen begeleiding en verblijf aan ca. 2000 cliënten die door Landzijde 'deelnemers' worden genoemd. De zorgboerderijen zijn zelfstandige ondernemers die alleen via Landzijde cliënten begeleiden en opvangen. Landzijde heeft een toelatingsvergunning als zorginstelling vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37121910.

Landzijde is lid van de landelijke brancheorganisatie voor de zorglandbouw, de Federatie Landbouw en Zorg (hierna: FLZ). Samen met andere (koepels van) zorgboerderijen ontwikkelt de FLZ beleid ten behoeve van professionalisering en behoud van de eigenheid van de branche. Het kwaliteitskader voor de zorglandbouw is door de FLZ samen met de sector opgesteld en maakt onder andere zichtbaar wat de deelnemers kunnen verwachten en wat onder kwalitatief goede zorg wordt verstaan. De FLZ werkt nauw samen met het Kwaliteitsbureau dat het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!' beheert. Alle bij Landzijde aangesloten zorgboerderijen beschikken over dit keurmerk en dienen aan de hiervoor gestelde criteria te voldoen. De criteria zijn gebaseerd op de wettelijke eisen en het kwaliteitskader voor de zorglandbouw. Het Kwaliteitsbureau toetst jaarlijks of een zorgboerderij aan de criteria voldoet middels een (externe) audit.

De cliëntenpopulatie van Landzijde bestaat uit ouderen, volwassenen en jeugdigen die zorg ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. De leeftijd van de deelnemers varieert van 6 tot 100 jaar. Van de 113 aangesloten zorgboerderijen bieden er ca. 30 jeugdhulp. In totaal beslaat deze doelgroep zo'n 15% van de totale zorgomzet van Landzijde. De jeugdhulp bestaat vooral uit respijtzorg (dagbesteding en logeren) voor jeugdigen met over het algemeen lichte problematiek. De zorgboeren bieden geen behandeling en geen 7x24-uurszorg aan jeugdigen. De zorg wordt geboden in een agrarische (productie)omgeving.

De 26 medewerkers van de koepelorganisatie bieden op verschillende terreinen ondersteuning aan de aangesloten zorgboeren. Zo verzorgen zij het inkooptraject bij zorgkantoren en gemeenten van de door de zorgboerderijen geleverde zorg. Bij Landzijde zijn regio- en zorgcoördinatoren in dienst die de intake en matching van deelnemers met de zorgboerderijen uitvoeren en de zorgboerderijen van praktische en inhoudelijke begeleiding voorzien. Ook ondersteunt Landzijde bij het vertalen van wet- en regelgeving naar de praktijk en vertegenwoordigt Landzijde de aangesloten zorgboeren op lokaal, provinciaal en landelijk niveau. Tot slot vindt op stichtingsniveau kwaliteitsontwikkeling plaats en is Landzijde eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de hulp die door de aangesloten zorgboerderijen wordt geleverd.

Resultaten

Hieronder leest u de bevindingen van de inspectie op de vier normen in het kader van metatoezicht.

⁵ Peildatum 8 mei 2023.

Norm 1

Kenmerk



De koepel stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.

Uit het algemene beleid van Landzijde blijkt dat de stichting het 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' als haar kerntaak ziet. Door mensen met verschillende ondersteuningsvragen goede zorg te bieden krijgt een boerderij maatschappelijke betekenis. Middels diverse initiatieven probeert Landzijde haar maatschappelijke impact verder te vergroten. Voorbeelden hiervan zijn: de Vriendentuinen, Buiten Gewoon Leren en Natuurwerk. Deze projecten bieden deelnemers van Landzijde een mogelijkheid om via hun dagbesteding een zinvolle bijdrage te leveren aan relevante maatschappelijke thema's zoals het leveren van verse producten aan de voedselbanken en herstel van de natuur. Daarbij draagt deelname bij aan hun eigen ontwikkeling in een gezonde omgeving.

In haar missie en visie stelt Landzijde dat het actief bezig zijn in de buitenlucht ('van buiten wordt je beter') ook meer structuur betekent in het leven en een betere conditie oplevert, waardoor deelnemers weer beter voor zichzelf kunnen zorgen en mee kunnen doen op de boerderij en in hun eigen omgeving. Een belangrijke drijfveer voor Landzijde en de bij de stichting aangesloten zorgboeren is dat 'elke dag van waarde' moet zijn voor hun deelnemers en voor henzelf. Betekenisvol werk draagt bij aan een gevoel van eigenwaarde.

Uit de gesprekken die de inspectie heeft gevoerd met de bestuurders en met medewerkers van de aangesloten zorgboerderijen blijkt dat zij deze uitgangspunten onderschrijven en hier naar handelen. Zo biedt één van de door de inspectie bezochte zorgboerderijen aan een jeugdige, die niet naar het speciaal onderwijs gaat en wel leerplichtig is, onderwijs via de werkwijze 'Buiten Gewoon Leren'. Deze werkwijze is voor 'thuiszitters' door Landzijde samen met onderwijskundigen ontwikkeld. De inspectie hoorde van de zorgboer dat deze vorm van (praktijkgericht) onderwijs op de boerderij ervoor zorgt dat sommige jeugdigen beter tot hun recht komen en op termijn weer aansluiting vinden bij het reguliere onderwijs.

Landzijde ziet voor zichzelf vooral een rol waar het gaat om het organiseren, faciliteren en borgen van de kwaliteit van zorg op de zorgboerderijen. Doel is om samen met de zorgboeren te investeren in de ontwikkeling van de zorglandbouw en deelnemers in een agrarische omgeving passende zorg te bieden. Waar het gaat om het organiseren van de zorg geeft Landzijde aan een belangrijke regiefunctie te vervullen. Ook is zij als contractpartner verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg. Verwijzende instanties zoals bij de praktijktoetsen betrokken gemeentelijke jeugdconsulenten bevestigen aan de inspectie dat Landzijde daadwerkelijk investeert in de ontwikkeling van de jeugdigen op de zorgboerderijen en de zorgboeren handvatten biedt om de jeugdigen te begeleiden. Zij zien dat jeugdigen zich op hun gemak voelen in deze omgeving en zich daardoor ook beter ontwikkelen. Ook van de ouders van de jeugdigen die bij de door de inspectie bezochte zorgboerderijen verblijven hoort de inspectie dat ze tevreden zijn over de wijze waarop de zorgboeren en Landzijde hun kinderen begeleiden.

Kinderen gaan graag naar de zorgboerderij en ouders voelen zich betrokken. Volgens de ouders bieden de zorgboeren structuur en toezicht en kunnen hun kinderen zich beter ontwikkelen door met andere kinderen actief bezig te zijn in de buitenlucht.

Kenmerk

De bestuurders zijn transparant in het door hen gevoerde beleid door in- en extern verantwoording af te leggen middels onder andere openbare jaarverslaglegging. Ook de bevindingen van de interne toezichthouder over het gevoerde beleid en de activiteiten van de cliëntenraad zijn openbaar. De inspectie ervaart dat belangrijke ontwikkelingen bij de zorgboerderijen en calamiteiten door Landzijde onverwijld worden gemeld aan en gedeeld met de inspectie.

Norm 2



De koepel richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp

Landzijde ondersteunt boeren bij het starten van een zorgboerderij. Zorgboeren dienen daarvoor een selectieprocedure te doorlopen waarin een gesprek met de bestuurders is opgenomen en een risico-inventarisatie en – evaluatie (RIE) op locatie waarin wordt beoordeeld of de fysieke omgeving van de zorgboerderij veilig en passend is. Daarnaast bezoekt de regiocoördinator de aspirant zorgboerderij en maakt deze een inschatting van de deskundigheid en het leervermogen van de aspirant zorgboer. Aansluitend dient de zorgboer stage te lopen bij een zorgboer die lid is van de Raad van Advies van Landzijde. Verder moet een startende zorgboerderij binnen een jaar het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!' van de FLZ halen en moeten de zorgboeren in het bezit zijn van een BHV (bedrijfshulpverlener)-diploma. Een nieuwe zorgboerderij heeft maximaal één jaar de tijd om haar werkwijze te beschrijven en schriftelijk te laten toetsen. Wanneer de werkwijze is goedgekeurd volgt een jaar later een externe audit waarbij op de zorgboerderij wordt getoetst of de werkwijze ook in de praktijk voldoet aan de norm. Iedere drie jaar vindt opnieuw een externe audit plaats. Daarnaast wordt elk jaar in een kwaliteitsjaarverslag getoetst welke ontwikkelingen gaande zijn op de zorgboerderij en worden verbetertrajecten opgevolgd.

Uitgangspunt voor Landzijde is dat zorgboeren een zorg-gerelateerde vooropleiding hebben. Zorgboeren zonder gerichte zorgopleiding verplicht Landzijde tot deelname aan de mbo-4 cursus 'Zorg op het bedrijf'. Deze cursus biedt een basisoniveau voor de zorgboeren, maar in de praktijktoetsen op de zorgboerderijen constateerde de inspectie dat extra verdieping nodig is om aan de soms complexere zorgvraag van deelnemers te voldoen. Ten aanzien van de andere begeleiders op de zorgboerderij ziet de inspectie risico's, omdat Landzijde heeft bepaald dat zorgboeren zelf verantwoordelijk zijn voor het aannemen van voldoende gekwalificeerd personeel. Tijdens de praktijktoetsen heeft de inspectie geconstateerd dat sommige begeleiders niet over de gewenste zorgopleiding cq. - achtergrond beschikken maar bijvoorbeeld een achtergrond in het kappersvak of de detailhandel hebben. In de visie van Landzijde hoeft dat niet perse een tekortkoming te zijn omdat een mix van professionals bij kan dragen aan een

'normale', niet geïnstitutionaliseerde manier van begeleiding. De inspectie begrijpt deze zienswijze maar verwacht gelet op de kwaliteit van de hulp dat Landzijde meer aandacht schenkt aan de deskundigheidsbevordering van deze medewerkers en meer moet sturen op het aannamebeleid van de zorgboeren.

Kenmerk

Acht zorgcoördinatoren en zes regiocoördinatoren bieden vanuit Landzijde advies en ondersteuning aan de zorgboeren. De coördinatoren die betrokken zijn bij de hulp aan jeugdigen zijn geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). De inspectie heeft dit tijdens de praktijktoetsen getoetst. De zorgcoördinator doet de intake van deelnemers, de (financiële en inhoudelijke) afstemming met de plaatsende instantie en stelt het begeleidingsplan op. De zorgcoördinator is eindverantwoordelijk voor het begeleidingstraject van de jeugdigen bij de zorgboerderij. De caseload van een zorgcoördinator bij Landzijde bestaat uit ongeveer honderd deelnemers. De regiocoördinator is betrokken bij de selectie van de zorgboeren en is voor een zorgboer het dagelijkse aanspreekpunt, zowel bij organisatorische zaken rond de zorgboerderij als inhoudelijke zaken bij de dagelijkse begeleiding van jeugdigen. De regiocoördinator kent en bezoekt regelmatig alle zorgboerderijen in de regio waar hij/zij contactpersoon is. Dat zijn er een kleine twintig. De matching van een jeugdige met een specifieke zorgboerderij (op grond van de verzamelde informatie door de zorgcoördinator) doet de regiocoördinator. Deze neemt ook deel aan de evaluatie van de begeleidingsplannen die minimaal eens in de zes maanden plaatsvindt. Als er sprake is van complexe problematiek blijft de zorgcoördinator actief betrokken bij begeleiding van de jeugdige en sluit deze ook aan bij de evaluatie van de hulp.

Regiocoördinatoren en zorgcoördinatoren hebben wekelijks met elkaar overleg. Bij complexe zorgvragen kan Landzijde advies inwinnen bij externe zorgpartijen. Landzijde heeft geen eigen gedragswetenschapper in dienst. Tijdens de twee praktijktoetsen heeft de inspectie van de coördinatoren gehoord en gezien wat hun rol inhoudt. De zorgboeren gaven in hun gesprekken met de inspectie aan zich door de coördinatoren gesteund te voelen in de begeleiding van de jeugdigen. Ze zijn laagdrempelig bereikbaar en denken mee in casuïstiek maar ook in andere meer organisatorische zaken. Zo is een zorgboerderij na overleg met de coördinatoren van Landzijde gestopt met het bieden van logeeropvang, omdat dit in combinatie met de dagbesteding te zwaar bleek te zijn.

Tijdens een van de praktijktoetsen constateerde de inspectie dat de logeerplek van een cliënt niet voldeed aan de eisen die de inspectie stelt aan een passende logeerplek. In overleg met Landzijde heeft de zorgboer direct maatregelen genomen zodat de logeerplek inmiddels passend is voor de jeugdigen die er in het weekend logeren.

De zorgboeren nemen jaarlijks deel aan vier door Landzijde georganiseerde netwerkbijeenkomsten, waarvan twee specifiek gericht zijn op 'jeugd'. Daarnaast kunnen zorgboeren gebruik maken van het scholingsaanbod van Landzijde (bijv. groepsdynamica bij jeugdigen, veilig medicatiegebruik) en de FLZ (bijv. via e-learning), maar deelname is facultatief. Ook organiseert Landzijde intervisiebijeenkomsten voor de zorgboeren, maar de inspectie heeft geconstateerd dat deze op het moment van de praktijktoetsen nog niet voor alle zorgboeren beschikbaar zijn. Landzijde heeft inmiddels aangegeven dat de implementatie van intervisiebijeenkomsten in gang is gezet.

Norm 3

Kenmerk



De koepel verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp die door de hulpaanbieder wordt geboden

De regiocoördinator komt geregeld op de zorgboerderij, ziet en hoort hoe de boerderij draait en bespreekt met de zorgboer zaken die opvallen of aandacht vragen. Ook neemt de regiocoördinator deel aan de evaluatiegesprekken met de deelnemers. Opvallende zaken bespreekt de regiocoördinator in het wekelijkse overleg van alle zorg- en regiocoördinatoren. Deze bespreking kan leiden tot verbeterpunten voor de betreffende zorgboerderij, maar ook voor Landzijde en alle bij haar aangesloten zorgboerderijen. Een voorbeeld daarvan is een analyse die op Landzijde-niveau is gemaakt naar aanleiding van enkele (seksueel) grensoverschrijdende incidenten tussen jeugdigen. De bevindingen van deze analyse vormden aanleiding tot een Landzijde-brede netwerkbijeenkomst over dit specifieke thema. Ook is er vervolgens scholingsaanbod gerealiseerd op het gebied van groepsdynamica bij jeugdigen.

Jaarlijks voert de regiocoördinator een evaluatiegesprek met de zorgboer. Hiervan wordt een verslag gemaakt dat met de bestuurders van Landzijde wordt besproken. Op basis van dit verslag is er een overleg tussen de regiocoördinator en de bestuurders over het functioneren van de zorgboeren. Tijdens dit overleg zijn ook de samenwerking tussen Landzijde en de zorgboer onderwerp van gesprek en worden algemene trends met elkaar gedeeld. De bestuurders geven aan ook zelf bereikbaar te zijn voor vragen van individuele zorgboeren.

Naast het voldoen aan de interne kwaliteitstoetsing stelt Landzijde als voorwaarde dat de bij hen aangesloten zorgboeren zich houden aan de (veld)normen die door de sector zijn vastgesteld en via audits getoetst worden door het (onafhankelijke) Kwaliteitsbureau Landbouw en Zorg van de FLZ. Om een beeld te krijgen van deze toets was de inspectie aanwezig bij de uitvoering van een externe audit voor het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!' bij een zorgboerderij van Landzijde. De inspectie zag dat de auditor de onderdelen van de kwaliteitscriteria tijdens de audit aan de orde stelt. De bevindingen legt de auditor vast in het digitale dossier van de zorgboerderij. In dit dossier registreert de zorgboer ook zelf de ontwikkelingen bij de gestelde verbeterpunten. Tijdens de audits gaf de auditor direct feedback over wat goed was en wat beter kon of moest.

In de gesprekken met de inspectie gaf de bestuurder aan dat zorgboerderijen waarvan geconstateerd wordt dat het kwaliteitsniveau onvoldoende is, extra ondersteuning krijgen van Landzijde. Zo werd de begeleiding van een zorgboerderij geïntensiveerd nadat uit onderzoek naar een incident was gebleken dat kwaliteitsverbetering nodig was op het gebied van het signaleren van risico's bij deelnemers en het betrekken van jeugdigen bij de evaluaties. Als verbetermaatregel heeft Landzijde een (eenduidige) vragenlijst gemaakt voor het signaleren en afwegen van risico's en laat deze opnemen in het nieuwe elektronisch cliëntendossier (ECD). Alle zorgboeren krijgen over het gebruik hiervan scholing op de netwerkvond. Daarnaast heeft Landzijde besloten om jeugdigen aan de evaluatie te laten deelnemen indien mogelijk. Dit wordt afgewogen door de behandelaren samen met de ouders.

De samenwerking en structurele contacten tussen zorg- en regiocoördinatoren en zorgboeren zorgen ervoor dat Landzijde zicht houdt op de ontwikkelingen bij de zorgboerderijen en op wat wel of niet goed gaat in de dagelijkse hulp aan de jeugdigen. Zorgboeren gaven aan de inspectie aan dat vanuit deze samenwerking Landzijde hen stimuleert om de kwaliteit van hun hulpverlening te verbeteren. Uit de praktijktoetsen is gebleken dat Landzijde hierin ondersteunt, maar ook daadwerkelijk controleert of verbetertrajecten tot het gewenste effect leiden. Zo hoorde de inspectie tijdens een van de praktijktoetsen dat Landzijde had geconstateerd dat de communicatie van een zorgboer met jeugdigen en ouders verbeterd kon worden. Dit is besproken met de zorgboer en vanuit Landzijde is ondersteuning verleend op het gebied van bejegening.

Kenmerk

De zorgboeren die de inspectie tijdens de praktijktoetsen heeft gesproken gaven aan dat de regio- en zorgcoördinatoren eventuele verbeter- of aandachtspunten agenderen bij de jaarevaluatie, maar ook tussentijds aan de orde stellen. Daarnaast hebben de coördinatoren inzage in de cliëntdossiers waarin de zorgboeren met enige regelmaat verplicht moeten rapporteren over de voortgang van de hulp. Tijdens de praktijktoetsen zag de inspectie in de cliëntdossiers echter onvoldoende terug hoe de zorgboeren werken aan de (voortgang van de) doelen. De inspectie verwacht daarom dat Landzijde zorgboeren actiever stimuleert om aan concrete individuele doelen van jeugdigen te werken, hier inhoudelijk op stuurt en toeziet op zorgvuldige registratie in het cliëntdossier. Landzijde heeft dit punt met voorrang opgepakt en heeft aangegeven dat zij een scholingstraject voor zorgboeren is gestart waarin ze geschoold worden in het rapporteren in het (elektronisch) cliëntdossier. Tegelijkertijd loopt er een traject waarbij de zorgcoördinatoren werken aan het aanscherpen van de doelen zodat hier door de zorgboeren ook concreet aan kan worden gewerkt.

Een andere manier voor Landzijde om haar eigen ondersteuningsrol en de kwaliteit van de door zorgboeren geboden hulpverlening te meten is via tevredenheidspeilingen bij de zorgboeren en tevredenheidsonderzoeken onder deelnemers. De inspectie hoorde van de bestuurders dat uit de analyse daarvan relevante aandachtspunten naar voren komen die vervolgens worden meegenomen in de jaarplanning van Landzijde.

Van zorgboeren die bij haar zijn aangesloten verwacht Landzijde dat zij incidenten registreren en bespreken met hun regiocoördinator. Een van de bestuurders ontvangt direct ieder geregistreerd incident en onderneemt, naar eigen zeggen, actie indien nodig. Uit de praktijktoetsen bleek echter dat sommige medewerkers nog onvoldoende op de hoogte zijn van de criteria voor het melden van incidenten. Landzijde heeft dit aandachtspunt opgepakt en geagendeerd voor de netwerkbijeenkomsten. Verder is afgesproken dat de regiocoördinatoren dit bespreken met de zorgboerderijen uit hun caseload.

In de gesprekken met de bestuurders en coördinatoren hoorde de inspectie dat de gemelde incidenten op geaggregeerd niveau door Landzijde worden geanalyseerd en indien nodig geagendeerd worden voor opvolging. Ernstige (gewelds)incidenten en calamiteiten meldt Landzijde bij de inspectie, zoals wettelijk verplicht. Landzijde heeft laten zien dat zij in dit geval een onderzoek uit kan voeren en verbeterpunten op kan stellen, niet alleen bij de betreffende zorgboerderij maar ook bij andere aangesloten zorgboerderijen.

Bijvoorbeeld naar aanleiding van een incident op een aangesloten zorgboerderij nam Landzijde maatregelen om de dag-coördinatie te verbeteren en de rapportage te verbeteren bij het invoeren van het nieuwe ECD. Deze verbetermaatregelen zijn daarna, volgens de bestuurders, op alle zorgboerderijen geïmplementeerd.

Kenmerk

Landzijde heeft zich gecommitteerd aan de normen van Goed Bestuur zoals beschreven in de Governancecode Zorg 2022. De bestuurders leggen verantwoording af aan de raad van commissarissen. Verder heeft Landzijde de interne tegenspraak geborgd middels de instelling van een adviesraad die de bestuurders gevraagd en ongevraagd van advies voorziet over het gevoerde beleid en een cliëntenraad. Landzijde is ISO-gecertificeerd. Door interne en externe audits wordt jaarlijks vastgesteld of Landzijde nog aan de ISO-normen voldoet.

Norm 4



De koepel biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Landzijde heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij Quasir, een onafhankelijk expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen in de zorg- en welzijnssector. Deelnemers (of ouders van deelnemers) die ontevreden zijn over de geboden hulp hebben op basis van verschillende wetgevingsverplichtingen (Wkkgz en Jeugdwet) de volgende opties: bemiddeling door de klachtenfunctionaris van Quasir of een klacht indienen bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg of de Geschillencommissie Landbouw en Zorg. Waar het jeugdigen (en hun ouders) betreft beschikt Landzijde over een klachtenregeling die aan de vereisten van de Jeugdwet voldoet.

Uit de door de inspectie uitgevoerde praktijktoetsen bleek dat de bij Landzijde aangesloten zorgboerderijen de regeling kennen en jeugdigen en hun ouders daarover informeren, zowel mondeling als schriftelijk (via een uitdeelbrief).

Landzijde vindt het belangrijk dat jeugdigen en ouders hun ontevredenheid op een laagdrempelige manier kunnen uiten. Dat kan natuurlijk rechtstreeks bij de zorgboer die de jeugdigen begeleidt of bij de betrokken regio- of zorgcoördinator van Landzijde. Maar jeugdigen kunnen ook terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem die contact heeft met Landzijde.

Jaarlijks evalueert Landzijde de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten. In de evaluatie worden trends vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak en de maatregelen. Ook wordt de werking van de klachtenprocedure geëvalueerd. Landzijde rapporteert hierover in haar jaardocument. In de gesprekken met de inspectie konden de bestuurder(s) voorbeelden noemen waaruit bleek dat de klachten worden betrokken bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen de bij Landzijde aangesloten zorgboerderijen.

Wat is het oordeel en vervolg?

Kenmerk

De inspectie concludeert dat er sprake is van een voldoende functionerend systeem voor kwaliteitsbewaking en verbetering door Landzijde. Landzijde leert van ervaringen en verbetert op basis hiervan haar kwaliteitsmanagement systeem. Tevens blijkt bij de steekproef van zorgboeren waar de praktijktoets is uitgevoerd dat de kwaliteit van de geboden jeugdhulp grotendeels voldoende is. De inspectie heeft wel aandachtspunten waarop verbetering nodig is:

- Landzijde heeft een (eenduidige) vragenlijst gemaakt voor het signaleren en afwegen van risico's. De zorgboeren zijn in het gebruik hiervan geschoold op een netwerkvond. De inspectie verwacht dat Landzijde de implementatie van deze werkwijze om risico's te duiden monitort en erop toeziet dat dit tot verbetering leidt in het afwegen van risico's bij de start van de hulp, maar ook tussentijds.
- Tijdens de praktijktoetsen zag de inspectie in de cliëntdossiers onvoldoende terug hoe de zorgboeren werken aan de (voortgang van de) doelen. Landzijde heeft dit punt met voorrang opgepakt en verbetermaatregelen getroffen. De inspectie verwacht dat Landzijde de implementatie van deze verbetermaatregelen monitort en erop toeziet dat dit tot verbetering leidt in de navolgbaarheid van de cliëntdossiers.
- De inspectie verwacht dat Landzijde meer stuurt op het aannamebeleid van de zorgboeren en meer aandacht schenkt aan de deskundigheidsbevordering van de medewerkers van aangesloten zorgboerderijen. Landzijde heeft op dit onderwerp al verschillende maatregelen getroffen. De inspectie verwacht dat Landzijde de implementatie van deze verbetermaatregelen monitort en erop toeziet dat dit tot verbetering leidt in de praktijk.
- Tijdens een van de praktijktoetsen constateerde de inspectie dat begeleiders onvoldoende op de hoogte waren van de criteria en afspraken rondom het melden van incidenten en calamiteiten. Landzijde heeft dit aandachtspunt opgepakt en geagendeerd voor de netwerkbijeenkomsten. De inspectie verwacht dat Landzijde de implementatie van deze verbetermaatregel monitort en erop toeziet dat dit tot verbetering leidt in de praktijk.
- Tijdens een van de praktijktoetsen constateerde de inspectie dat de logeerplek van een cliënt niet voldeed aan de eisen die de inspectie stelt aan een passende logeerplek. De inspectie verwacht dat Landzijde dit aandachtspunt betreft bij haar bezoeken aan (potentiële) aangesloten zorgboerderijen en toeziet op de passendheid van logeerplekken.

De inspectie verwacht dat Landzijde op deze punten verbetermaatregelen treft die zijn gericht op alle bij de stichting aangesloten zorgboerderijen.

De inspectie heeft in het toezicht op Landzijde geconstateerd dat Landzijde een lerende organisatie is, die op grond van eigen bevindingen en op grond van externe bevindingen (audits door het keurmerk en praktijktoetsen door de inspectie) tot organisatie-brede verbeterpunten komt.

De inspectie gaat per 1 oktober 2023 over naar de monitoringsfase van het metatoezicht bij Landzijde. De inspectie monitort via een aangepast toezichtarrangement de voortgang bij Landzijde. De inspectie betreft hierbij bovenstaande aandachtspunten. Dit doet de inspectie door het voeren van een halfjaarlijks gesprek met het bestuur waarin zij de voortgang van de kwaliteitsbewaking en de acties die zijn ondernomen en gepland om de kwaliteit verder te verbeteren volgt. De inspectie zal periodiek – maar minimaal ééns in de vier jaar- praktijktoetsen bij deelnemende zorgboerderijen uitvoeren.

Indien hier aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij signalen van tekortschietende zorg, kan de inspectie besluiten af te wijken van het aangepaste toezichtarrangement.

Kenmerk

Openbaarmaking

De inspectie attendeert u erop dat zij alle vastgestelde rapporten van het inspectietoezicht actief openbaar maakt door plaatsing op haar website: www.igj.nl. Meer informatie over openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website <https://www.igj.nl/onderwerpen/openbaarmaking>.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

XXXXXX
senior inspecteur

Bijlage 1: Toetsingskader Goed bestuur voor koepels⁶

Kenmerk

Goed bestuur voor koepels	
1. De koepel stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	<p>De koepel heeft een visie en missie, passend bij de eigen organisatie en maatschappelijke doelstellingen in het belang van jeugdigen. De koepel spant zich optimaal in om bij te dragen aan maatschappelijke doelstellingen.</p> <p>De bestuurder van de koepel heeft affiniteit met de dagelijkse praktijk van de hulpverlening en handelt hiernaar. De bestuurder draagt de daarbij behorende waarden en normen actief uit, zowel binnen als buiten de organisatie.</p> <p>Besluitvorming vindt altijd plaats met het oog op het belang van jeugdigen. De koepel en de hulpaanbieders hebben duidelijke afspraken gemaakt over verantwoordelijkheidsverdeling. De koepel en de hulpaanbieders zijn transparant in het handelen en kunnen hierover verantwoording afleggen.</p>
2. De koepel richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.	<p>De koepel zorgt dat de hulp voldoet aan professionele standaarden, eigentijdse kwaliteitseisen en passend is bij de ontwikkelingen in het veld. De koepel en hulpaanbieders zijn duidelijk over welke hulp wel en niet geboden kan worden. Het is belangrijk dat de koepel de hulpaanbieders stimuleert om waar nodig de hulp door te ontwikkelen op basis van nieuwe (wetenschappelijke) inzichten en nieuwe relevante zorgconcepten.</p> <p>De koepel stelt passende eisen op het gebied van deskundigheid, vakbekwaamheid en scholing van de hulpverleners. De koepel stimuleert en bewaakt dat hulpaanbieders voldoen aan de norm van verantwoorde werktoedeling en dat de hulpverleners geschikt en competent zijn en het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp.</p> <p>Indien nodig zorgt de koepel voor het betrekken van aanvullende expertise of nieuwe samenwerkingen. De koepel en de hulpaanbieders voorzien in een gezonde bedrijfsvoering zodat de materiele randvoorwaarden aanwezig zijn om de continuïteit van de hulp te waarborgen.</p>

⁶ De inspectie spreekt hier over koepel, omdat het om een overkoepelende organisatie gaat. In de praktijk gaat het om organisaties die verschillende rollen en verantwoordelijkheden kunnen hebben, zoals die van franchisegever of hoofdaanbieder. Het gaat erom dat de koepel een rol heeft in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de hulp door aangesloten hulpaanbieders.

<p>3. De koepel verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp die door de hulpaanbieder wordt geboden.</p>	<p>De koepel heeft een voldoende en actueel beeld van wat wel en wat niet goed gaat bij de hulpaanbieders en in de dagelijkse hulp aan jeugdigen en ouders. De koepel hanteert hierbij een PDCA-cyclus om te komen tot zichtbare verbetering van de hulp. De koepel stelt hiervoor passende kwaliteitseisen aan de hulpaanbieders. Indien een hulpaanbieder niet voldoet aan de gestelde eisen, onderneemt de koepel passende acties om te bewaken dat alle hulpaanbieders aan de eisen voldoen. Dit houdt ook in dat de koepel preventieve acties inzet om te stimuleren en te bewaken dat hulpaanbieders aan de eisen voldoen (bijvoorbeeld informatie verspreiden of de richtlijnen aanpassen).</p> <p>De koepel zorgt voor een lerend werkklimaat, waar onder andere incidenten worden gemeld, geanalyseerd en tot verbetering leiden bij de koepel en in de uitvoering van de hulp door de hulpaanbieders. De koepel meldt (samen met de hulpaanbieder) verplichte meldingen bij de IGJ en kiest voor een passende werkwijze om tot leerpunten te komen voor de betrokken hulpaanbieder en ook de andere aangesloten hulpaanbieders.</p> <p>Tevens is het een voorwaarde dat de koepel in- en tegenspraak organiseert, binnen de eigen organisatie en in de uitvoering van de hulp door de hulpaanbieders.</p>
<p>4. De koepel biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.</p>	<p>De koepel stimuleert en bewaakt dat de hulpaanbieder voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van (laagdrempelige) klachtondersteuning en goede en tijdige afhandeling van klachten.</p> <p>De koepel neemt klachten serieus en benut klachten voor het verbeteren van de hulp.</p>