



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Zorgboeren Zuid-Holland

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 Zorgboeren Zuid-Holland (hierna: ZBZH). De inspectie deed dit in het kader van metatoezicht. De conclusie is dat ZBZH een voldoende functionerend systeem heeft voor kwaliteitsbewaking en verbetering bij hulpaanbieders die bij ZBZH 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. ZBZH is een overkoepelende organisatie waar ruim veertig zorgboerderijen bij zijn aangesloten. De inspectie beoordeelt met dit toezicht in hoeverre ZBZH bijdraagt aan de kwaliteit van deze aangesloten zorgboerderijen.

Wat is metatoezicht?

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

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 ZBZH. De inspectie heeft op basis van de pilot haar werkwijze verder aangescherpt en doorontwikkeld. Het metatoezicht ziet op dit moment alleen toe op de jeugdhulp die door aangesloten hulpaanbieders wordt geboden.

Werkwijze

De inspectie heeft het systeem voor kwaliteitsbewaking en verbetering bij ZBZH in kaart gebracht. 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 2023³ bestonden uit:

- Aanwezigheid bij twee externe audits voor het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!';
- Aanwezigheid bij een interne audit door een zorgcoördinator en de bestuurder;
- Observatie van een intervisiegesprek door een zorgcoördinator;
- Een beoordeling van het kwaliteitsbeleid aan de hand van beleidsstukken van ZBZH;
- Gesprekken met de bestuurder.

Vervolgens voerde de inspectie bij twee zorgboerderijen praktijktoetsen uit:

- Zorgboerderij Bernerboefjes te Groot-Ammers. De uitkomsten van de praktijktoets leest u hier [Rapport Zorgboerderij Bernerboefjes, Groot-Ammers | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#).
- Zorgboerderij De Nieuwe Beer te Dordrecht. De uitkomsten van de praktijktoets leest u hier [De Nieuwe Beer, Dordrecht | 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 Door de coronapandemie en de hiermee samenhangende beperkte contactmogelijkheden is de voorgenomen periode verlengd.

Beschrijving Stichting Zorgboeren Zuid-Holland

Kenmerk

ZBZH is een koepel van zorgboerderijen in Zuid-Holland met 42⁴ aangesloten zorgboerderijen. Onder de verantwoordelijkheid van ZBZH bieden de zorgboerderijen begeleiding en verblijf aan ca. 700 cliënten. De zorgboerderijen zijn zelfstandige ondernemers die alleen via ZBZH cliënten begeleiden en opvangen. ZBZH heeft een toelatingsvergunning als zorginstelling vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

ZBZH 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. De FLZ werkt nauw samen met het Kwaliteitsbureau dat het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!' beheert. Alle bij ZBZH aangesloten zorgboerderijen beschikken over dit keurmerk en dienen aan de hiervoor gestelde criteria te voldoen.

De cliëntenpopulatie van ZBZH 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 cliënten varieert van 4 tot 98 jaar. Het overgrote deel van de bij ZBZH aangesloten zorgboerderijen biedt (ook) jeugdhulp. In totaal beslaat deze doelgroep ruim 40% van de totale zorgomzet van ZBZH. De jeugdhulp bestaat voornamelijk uit respijtzorg (dagbesteding en logeren) voor jeugdigen met over het algemeen lichte problematiek. De zorgboeren bieden geen behandeling en, met uitzondering van één zorgboerderij (in kleinschalig verband), geen 7x24-uurszorg aan jeugdigen. De zorg wordt geboden in een agrarische (productie)omgeving.

De vijftien medewerkers van de koepelorganisatie bieden op verschillende gebieden ondersteuning aan de aangesloten zorgboeren. Zo verzorgen zij het inkooptraject bij zorgkantoren en gemeenten van de door de zorgboerderijen geleverde zorg. Bij ZBZH zijn zes zorgcoördinatoren in dienst die de intake en matching van cliënten met de zorgboerderijen uitvoeren en de zorgboerderijen van praktische en inhoudelijke begeleiding voorzien. Ook ondersteunt ZBZH bij het vertalen van wet- en regelgeving naar de praktijk en vertegenwoordigt ZBZH de aangesloten zorgboeren op lokaal, provinciaal en landelijk niveau. Tot slot vindt op stichtingsniveau kwaliteitsontwikkeling plaats en is ZBZH 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.

⁴ Peildatum 31 maart 2023.

Norm 1

Kenmerk



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

De missie en visie van ZBZH is dat cliënten (ouderen, volwassenen en jeugdigen) zich kunnen ontwikkelen in een normaliserende, groene omgeving, waar mogelijk buiten de grenzen van de 'zorg' en midden in de maatschappij. ZBZH ziet voor zichzelf een taak en verantwoordelijkheid om cliënten die dit nodig hebben een kwalitatief goede zorgomgeving te bieden. ZBZH ondersteunt daarbij de begeleiders op de zorgboerderij die de dagelijkse hulp aan hun cliënten bieden.

Belangrijke kernwaarden voor ZBZH zijn: Buiten-Gewoon-Betrokken-Zingevend en Inclusief. Uit de praktijktoetsen bleek dat deze uitgangspunten ook op de zorgboerderijen tot uiting komen in de begeleiding van de jeugdigen. Zo sprak de inspectie gemotiveerde medewerkers die oog hadden voor de eigenheid van de jeugdigen en hen liefdevol en op natuurlijke wijze begeleiden. Tijdens het observeren van de begeleiding zag de inspectie dat de jeugdigen zichtbaar genoten van hun verblijf op de zorgboerderij. Aan de inspectie gaven ze aan dat ze het heel leuk vonden om buiten te zijn en met dieren te spelen. Ook konden ze de inspectie vertellen wat ze zoal op de zorgboerderij hadden geleerd.

De bestuurder is transparant in het door haar gevoerde beleid en legt in- en extern verantwoording af middels onder andere openbare jaarverslaglegging waarin als bijlagen ook de jaarverslagen van de raad van toezicht, de raad van advies en de cliëntenraad zijn toegevoegd. Verantwoordelijkheden tussen de zorgboeren en ZBZH zijn duidelijk belegd in de vastgelegde onderlinge afspraken.

Uit de bestudeerde beleidsdocumenten en de gesprekken met de bestuurder blijkt dat ZBZH het als haar primaire beleidsdoel ziet om te komen tot een professionele organisatie waar kwaliteit van zorg voorop staat, gebaseerd op missie, visie en vastgestelde kernwaarden.

Norm 2



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

ZBZH ondersteunt boeren bij het starten van een zorgboerderij. Geïnteresseerde aspirant zorgboeren kunnen een informatiepakket opvragen en daarna een informatiebijeenkomst volgen. Daarna vindt een matchingsgesprek plaats, waarna de aspirant zorgboeren kunnen deelnemen aan een online introductiecursus die wordt verzorgd door de Academie van de FLZ. Bij elke stap van het proces valt een deel van de aspirant zorgboeren af en uiteindelijk stroomt jaarlijks gemiddeld één zorgboerderij in. Een startende zorgboerderij moet binnen een jaar het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!' van de Federatie Landbouw en Zorg halen.

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 er een jaar later een audit waarbij op de zorgboerderij wordt getoetst of de werkwijze ook in de praktijk voldoet aan de norm. Iedere drie jaar vindt er opnieuw een audit plaats. Daarnaast wordt er elk jaar in een kwaliteitsjaarverslag getoetst welke ontwikkelingen er zijn op de zorgboerderij en worden verbetertrajecten opgevolgd. De afgelopen twee jaar zijn geen aangesloten zorgboeren uitgestroomd omdat zij bij een audit onvoldoende aan de normen voldeden.

Eenmaal per anderhalf jaar heeft de zorgboer een gesprek met de bestuurder, beleidsmedewerker en zorgcoördinator op de zorgboerderij. Centraal bij het gesprek staat de samenwerking met ZBZH. Vaste gespreksonderwerpen zijn de instroom en uitstroom van cliënten, trends, risico's, klachten en incidenten. Iedere zorgboer heeft een bedrijfsprofiel, waarin ook staat voor welke type cliënten de zorgboer een passend zorgaanbod heeft. Het bedrijfsprofiel kan op grond van het bedrijfsgesprek worden bijgesteld. ZBZH ziet de complexiteit van de jeugdhulp bij hun zorgboerderijen toenemen vooral in de gevallen waarin jeugdigen worden aangemeld voor overbruggingszorg vanwege wachtlijsten in de reguliere jeugd(ggz)-hulp.

De zorgcoördinatoren van ZBZH geven de zorgboeren advies en ondersteuning bij praktische vragen over de begeleiding, de aanpak van complex gedrag en de samenwerking met andere zorgaanbieders. Ook stellen ze in afstemming met de zorgboer, de cliënt en de verwijzende instantie de zorgplannen vast. Een academisch geschoolde zorgmanager, tevens zorgcoördinator, geeft leiding aan het team van zorgcoördinatoren. Zij ondersteunt hen op het gebied van ingewikkelde casuïstiek, is betrokken bij de ontwikkeling van zorginhoudelijk beleid en screent alle aanmeldingen die binnenkomen. Daarnaast is ze aandachtsfunctionaris kindermishandeling en huiselijk geweld en heeft ze een belangrijke rol in de deskundigheidsbevordering, zoals het bespreken van de richtlijnen Jeugdhulp. Tijdens de twee praktijktoetsen zag de inspectie dat de rol van ZBZH in de praktijk op bovengenoemde wijze wordt vormgegeven. Iedere zorgcoördinator is accounthouder van een aantal zorgboerderijen. Zorgcoördinatoren die betrokken zijn bij jeugdige cliënten zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). De zorgcoördinatoren hebben minimaal wekelijks (telefonisch) contact met de zorgboer.

ZBZH biedt zorgboeren specifieke opleidingsmodules aan in de vorm van e-learning, bijvoorbeeld over ASS-problematiek en de training 'Geef me de vijf'. Geregeld organiseert ZBZH studieavonden over onderwerpen die in de praktijk spelen en faciliteert ZBZH intervisiebijeenkomsten voor de zorgboeren. Daarnaast ondersteunt ZBZH het aanvullende opleidingstraject voor jeugdhulp (EVC) voor zorgboeren die mbo-geschoold zijn.

Ook organiseert ZBZH intervisie-bijeenkomsten voor de zorgcoördinatoren. Hier bespreken de zorgcoördinatoren inhoudelijk en methodisch een casus of vraag. Tijdens het observeren van een intervisiebijeenkomst zag de inspectie dat de zorgcoördinatoren niet alleen zorginhoudelijk deskundig zijn maar ook goed weten hoe ze de zorgboeren effectief kunnen begeleiden.

De inspectie verwacht dat 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. De inspectie constateert dat ZBZH op dit punt kan verbeteren. Zo bleek tijdens de twee praktijktoetsen dat op beide zorgboerderijen niet alle VOG's aanwezig waren van personen die structureel contact hebben met de jeugdigen. Ook waren de aanwezige VOG's niet allemaal afgegeven voor de start van het dienstverband. ZBZH gaf in reactie hierop aan dit als aandachtspunt op te gaan pakken en hierover af te stemmen met FLZ. ZBZH had namelijk de verwachting dat de controle op VOG's onderdeel vormt van de audit die door het Kwaliteitsbureau van FLZ wordt uitgevoerd.

Kenmerk

Norm 3



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

Samen met de bestuurder voert de zorgcoördinator eenmaal per anderhalf jaar een interne audit uit bij de zorgboerderijen. De inspectie was aanwezig bij een audit en heeft gezien dat de auditoren aan de hand van een checklist de zorg op de boerderij beoordelen en deze bespreken met de zorgboer. De audit leidt tot afspraken hoe de zorgboer de zorg kan verbeteren. Bijvoorbeeld door doelen voor jeugdigen meer SMART te formuleren en aan te pakken. In overleg met de zorgcoördinator probeert de zorgboer dan de doelen te herformuleren.

Naast het voldoen aan de interne kwaliteitstoetsing stelt ZBZH als voorwaarde dat de bij hen aangesloten zorgboeren voldoen aan de (veld)normen die door de sector zijn vastgesteld. Via audits toetst het (onafhankelijke) Kwaliteitsbureau Landbouw en Zorg van de FLZ of de aangesloten zorgboeren aan deze veldnormen voldoen. Om een beeld te krijgen van deze toets was de inspectie aanwezig bij de uitvoering van twee externe audits voor het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien!'. De inspectie zag dat de auditoren alle onderdelen van de kwaliteitscriteria tijdens de audit aan de orde stelden. Tijdens de audits gaven de auditoren 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 ZBZH. Dit constateerde de inspectie ook zelf tijdens een van de praktijktoetsen. ZBZH signaleerde bij deze zorgboerderij dat kwaliteitsverbetering nodig was op het gebied van aansturing van het personeel en de manier van begeleiden van jeugdigen. ZBZH heeft toen samen met de zorgboerderij een verbeterplan opgesteld en de zorgboerderij geholpen bij kwaliteitsverbetering. Tijdens de praktijktoets hoorde en zag de inspectie dat de verbetermaatregelen uit het verbeterplan ook daadwerkelijk waren geïmplementeerd en dat de zorgcoördinator hier op toezag.

Ook constateerde de inspectie tijdens de praktijktoetsen dat niet alle zorgboeren goed op de hoogte zijn van de richtlijnen rondom medicatieveiligheid. Tevens viel het de inspectie op dat begeleiders op een van de door de inspectie bezochte zorgboerderijen foto's van jeugdigen met hun privételefoon naar ouders sturen. Dat is volgens de inspectie in strijd met de professionele standaarden met betrekking tot afstand en nabijheid. De bestuurder van ZBZH heeft de inspectie aangegeven dat beide aandachtspunten zijn opgenomen in een verbetertraject.

Door de intensieve samenwerking en structurele gesprekscycli met de zorgboeren heeft ZBZH zicht op de ontwikkelingen bij de zorgboerderijen en op wat wel of niet goed gaat in de dagelijkse hulp aan de jeugdigen. Vanuit deze samenwerking stimuleert ZBZH de aangesloten zorgboeren om de kwaliteit van hun hulpverlening te verbeteren. Uit de praktijktoetsen is gebleken dat ZBZH hierin ondersteunt en ook daadwerkelijk controleert of verbetertrajecten tot het gewenste effect leiden.

Kenmerk

Een andere manier voor ZBZH om haar eigen ondersteuningsrol en de kwaliteit van de door zorgboeren geboden hulpverlening te meten is via tevredenheidsspeilingen bij de zorgboeren en tevredenheidsonderzoeken onder cliënten. Uit de analyse daarvan komen relevante aandachtspunten naar voren die vervolgens worden meegenomen in het jaarplan van ZBZH.

Van zorgboeren die bij ZBZH zijn aangesloten wordt verwacht dat zij incidenten registreren en bespreken met hun zorgcoördinator. Uit de praktijktoetsen blijkt dat medewerkers op de hoogte zijn van deze werkwijze en daarin ook ervaring hebben opgedaan. Op geaggregeerd niveau worden de incidenten door ZBZH geanalyseerd en indien nodig geagendeerd voor opvolging. Ernstige (gewelds)incidenten en calamiteiten worden gemeld bij de inspectie.

ZBZH heeft zich gecommitteerd aan de normen van Goed Bestuur zoals beschreven in de Governancecode Zorg 2022. De bestuurder legt verantwoording af aan de raad van toezicht. Verder heeft ZBZH de interne tegenspraak geborgd middels de instelling van een raad van advies die de bestuurder gevraagd en ongevraagd van advies voorziet over het gevoerde beleid en een cliëntenraad. ZBZH is sinds 2017 ISO-gecertificeerd. Door interne en externe audits wordt jaarlijks vastgesteld of ZBZH nog aan de ISO-normen voldoet.

Norm 4



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

Op basis van verschillende wetgevingsverplichtingen (Wkkgz en Jeugdwet) hanteert ZBZH twee klachtenregelingen: het Reglement Klachtenbehandeling Zorgboeren Zuid-Holland en het Reglement Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Waar het jeugdigen (en hun ouders) betreft beschikt ZBZH over een klachtenregeling die aan de vereisten van de Jeugdwet voldoet waaronder toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie.

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

Periodiek wordt de klachtenprocedure geëvalueerd en in afstemming met de FLZ waar nodig bijgesteld of aangescherpt, ook waar het de wederzijdse taak- en rolverdeling betreft. Ook vindt ZBZH 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 zorgcoördinator van ZBZH.

Maar jeugdigen kunnen ook terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem die contact heeft met ZBZH.

Kenmerk

Uit de gesprekken met de bestuurder maakt de inspectie op dat klachten op geaggregeerd niveau worden geanalyseerd. De bestuurder kan voorbeelden noemen waaruit blijkt dat de klachten worden betrokken bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen de bij ZBZH aangesloten zorgboerderijen.

Wat is het oordeel en vervolg?

De inspectie concludeert dat er sprake is van een voldoende functionerend systeem voor kwaliteitsbewaking en verbetering door ZBZH. 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 mogelijk is:

- Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG): tijdens beide praktijktoetsen is gebleken dat niet alle VOG's aanwezig waren van personen die structureel contact hebben met de jeugdigen. Ook waren de aanwezige VOG's niet allemaal afgegeven voor de start van het dienstverband. Omdat de check op VOG's onderdeel vormt van de audit door het Kwaliteitsbureau stemt ZBZH dit aandachtspunt af met de FLZ;
- Medicatieveiligheid: de inspectie constateerde tijdens de praktijktoetsen dat niet alle zorgboeren goed op de hoogte zijn van de richtlijnen rondom medicatieveiligheid. De inspectie verwacht dat ZBZH meer aandacht aan dit onderwerp besteedt. Dit kan op het gebied van bewustwording maar kan ook onderdeel vormen van een audit of van het scholingsprogramma;
- Afstand en nabijheid: op een van de door de inspectie bezochte zorgboerderijen is geconstateerd dat begeleiders foto's van jeugdigen met hun privételefoon naar ouders sturen. Dat is volgens de inspectie in strijd met de professionele standaarden met betrekking tot afstand en nabijheid. De inspectie verwacht dat ZBZH dergelijke situaties intern bespreekt en hierop beleid ontwikkelt.

De inspectie verwacht dat ZBZH op deze punten verbetermaatregelen treft, gericht op alle bij de stichting aangesloten zorgboerderijen.

De inspectie heeft in het toezicht op ZBZH geconstateerd dat ZBZH 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 ZBZH. De inspectie monitort via een aangepast toezichtarrangement de voortgang bij ZBZH. 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 aangesloten hulpaanbieders 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 koepels⁵

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>

⁵ 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>