

Auditverslag

Maargies Hoeve

Boerderijnummer: 865

Auditor : Wim de Jong (auditor)
Datum : 08 juni 2016



Federatie
**Landbouw
en Zorg**

Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



Versie 4.1, maart 2011. © Federatie Landbouw en Zorg
Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd of openbaar gemaakt
zonder voorafgaande toestemming van Federatie Landbouw en Zorg

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Het auditverslag	3
<i>Algemene indruk</i>	3
<i>Profiel van de zorgboerderij</i>	3
<i>Personeel en scholing</i>	3
<i>Dossiervorming</i>	4
<i>Organisatie en beleid</i>	4
<i>Actielijst</i>	4
<i>Conclusie en advies aan de Federatie Landbouw en Zorg</i>	5
Bijlage Auditformulier	6

Het auditverslag

Algemene indruk

Met rond de 300 stuks melkvee waarbij driemaal daags wordt gemolken, mag je dit rustig een stevige boerderij noemen. Maar er is meer, veel meer. Dat allemaal gedetailleerd beschrijven zou zorgen voor enkele pagina's tekst. Veel beter is het om eens de website van deze zorgboerderij te bekijken. Om de nieuwsgierigheid van de lezer wat te prikkelen zal ik wat opvallende begrippen de revue laten passeren in een willekeurige volgorde: skybox, skelterbaan, theeschenkerij (en een flinke!), tempel, pianoles, logeren, koken, tram, kerkje (ook trouwlocatie), feesten en partijen, honderden klassieke theekopjes door hele voortuin, aangepast paardrijden voor gehandicapten op terrein. Dit alles keurig over het terrein verdeeld op een dusdanige wijze dat bezoekers geen oudere deelnemers van de sokken rijden maar op het duidelijk aangegeven parkeerterrein hun auto plaatsen. Zelf heeft de familie Nijk het geheel ondergebracht in 3 onderdelen: Agrarisch, Zorg en Theeschenkerij. Op dit moment gaan ze rustig door met hun nieuwe plan de voormalige openbare basisschool, enkele honderden meters verderop, om te bouwen tot iets voor de zorg. Deze school valt buiten de audit aangezien er nog druk wordt gewerkt en nog niet helder is of dit wel dan niet een losstaand deel van de zorg wordt. Dat de rondwandeling over het erf wat langer duurde dan gemiddeld, zal duidelijk zijn.

Profiel van de zorgboerderij

Deze zorgboerderij is actief sinds 2001 en heeft het keurmerk behaald in maart 2013. Nu gaan ze op voor de verlenging van dat keurmerk. Geheel passend bij de aard van dit veelzijdige bedrijf is er een brede doelgroep welkom. Dat is de jeugd die hier o.a. kan logeren en spelen, de (jong) volwassenen die hier een agrarische dagbesteding kunnen hebben en de (dementerende) ouderen die hier in de theeschenkerij lekker mogen genieten van alle moois om hen heen en de geboden verzorging. Voor iedere doelgroep is er een specifiek aanbod. Gemiddeld komen er zo'n 30 deelnemers op een dag en dat zijn er zo'n 75 per week. Aangezien niet iedereen hier iedere week komt spreekt het jaarverslag 2015 over meer dan 110 deelnemers. De financiering van de zorg kan op verschillende manieren. Zo is De Maargies Hoeve aangesloten bij de Coöperatie Klaver4you die afspraken ZIN kan bieden dankzij afspraken met het zorgkantoor, zijn er met een tiental gemeenten WMO overeenkomsten, en liggen er met meerdere partijen onderaanneemafspraken. Daarnaast blijft PGB/SVB mogelijk. Als actiepunt bij de audit komt het beter formuleren van de grenzen aan de zorg naar voren. Inmiddels is de auditor een format getoond dat later zal worden toegevoegd bij 3.1.3. en dan aan de daar al geplaatste informatie zal completeren.

Personeel en scholing

Het management (want bij een dergelijke schaal mag je dit wel zo benoemen), wordt gevormd door vader Lu (vooral agrarische kant) en beide dochters Hedy (mijn gesprekspartner en verantwoordelijk voor de zorg en het kwaliteitssysteem) en Lotte die o.a. de theeschenkerij verzorgd. Uiteraard dit alles met de nodige onderlinge uitwisseling. Bedrijfsvorm is nu een VOF. Ze worden ondersteund door een team van 17 medewerkers en daarnaast vrijwilligers en stagiaires. In het KS is bij 2.1 (functiebeschrijvingen) een organigram toegevoegd dat de verdeling van taken over de drie bedrijfstakken en daarbij behorende medewerkers weergeeft. Het team is zeer divers. Van vooral agrarische kennis tot zorgkennis op een goed niveau. Allen hebben een VOG. Van enkele stagiaires en vrijwilligers was die er ten tijde van de audit nog niet en die is via een scan per mail later alsnog getoond aan de auditor. Medewerkers zijn in dienst bij AB Oost. Meerdere begeleiders hebben een actuele BHV. Daar waar nodig is er aandacht voor aanvullende scholing zoals bijvoorbeeld meer informatie over dementie.



Hedy heeft tot voor kort nog bij Boer en Zorg gewerkt als kwaliteitsfunctionaris en is daarmee goed thuis in deze wereld.

Dossiervorming

Met bovenstaande zin in het achterhoofd stonden er toch nog wel wat blauwe stippen in het beoordeelde kwaliteitssysteem. Hedy besepte ook zelf dat er wel sprake was van enig achterstallig werk en via diverse mailcontacten en bijlages is ze hard aan de slag geweest met enkele aanpassingen/updates. Daarmee toonde ze dan gelijk wel weer haar deskundigheid. Het goedgekeurde kwaliteitssysteem voldoet zeker aan de norm. Dat kan ook gesteld worden van de door mij bekeken en besproken clientendossiers. Zo is er een gedetailleerde intake (gericht op specifieke doelgroep), met iedereen een nette overeenkomst, een herkenbaar format voor begeleidingsplan (afgeleid van Boer en Zorg) en evaluatie en goede aanvullende informatie voor iedereen. De dossiers zijn geheel bij. Medicatie (in medicijndoosje) wordt hooguit opgeslagen en aangereikt) en prints van de apotheek zijn aanwezig.

Organisatie en beleid

Met het groeien van de organisatie was het ook noodzakelijk meer aan protocollering te gaan doen. Dit benoemt Hedy ook in het jaarverslag. Enkele resultaten zijn al toegevoegd aan het kwaliteitssysteem. Volgende stap zal het onder enkele teamleden verdelen zijn van de uitvoering van het papieren begeleidingstraject inclusief het voeren van de evaluatiegesprekken. Dat zal dan wel om een centrale bewaking gaan vragen. Het voor alle begeleiders toegankelijke Zilliz kan daarbij zeker helpen. De tevredenheidsmeting kent ook meerdere versies voor de specifieke doelgroepen. Inspraak is er via een cliëntenraad en een raad van ouders/vertegenwoordigers. Ook zijn er de bekende keukentafelgesprekken. De RIE is uitgevoerd door STIGAS en is met ingevuld plan van aanpak toegevoegd aan het kwaliteitssysteem. Op het vlak van Legionellabeleid zijn de watersystemen tussen woonhuis en theeschenkerij met achterliggende logeerkamers en anderzijds het agrarisch bedrijf gescheiden en worden de voorzieningen in woonhuis en theeschenkerij frequent gebruikt. Het zoönosencertificaat is actueel. Eerder is al de tactische verdeling van het gehele erf genoemd waardoor activiteiten elkaar niet kruisen (landbouwmachines--deelnemers etc.) Het aangepaste paardrijden vindt plaats aan de rand van het erf naast het parkeerterrein en valt buiten de eigen activiteiten van de zorgboerderij. Lu is wel bestuurslid van deze stichting.

Actielijst

Gedetailleerd

augustus 2016 - Toevoegen van nieuwe, aan auditor reeds getoonde, format grenzen aan de zorg bij 3.1.3 bij volgende update kwaliteitssysteem en vooral eerst bespreken met management en medewerkers. Benoem toevoeging in jaarverslag 2016

augustus 2016 - Aandacht voor benoemde veiligheidsaspecten tijdens rondgang: houtkloven door 1 persoon MET veiligheidsbril en hooibalen in kapschuur minder uitdagend opstapelen. Spreek daarnaast periodiek een rondgang met een 'wat lastige' buitenstaander af.

augustus 2016 - Zorg voor een goed bewakingssysteem als bijhouden clientendossiers en voeren evaluatiegesprekken over meer personen wordt verdeeld. Benoem uitvoering in jaarverslag 2016

december 2016 - Bekijk positie schooltje na afronding verbouwing en formulering gebruik.



Stem zo nodig met Kwaliteitsbureau Federatie af of dit wle gaat vallen onder keurmerk.

mei 2016 - Toon resterende VOG's van stagiaires en vrijwilligers aan audit via scan. IS
GEBEURD

Conclusie en advies aan de Federatie Landbouw en Zorg

Wat een bijzonder geheel. Enerzijds op en top een boerderij maar daarnaast een zorgbieder met een behoorlijke omvang. Tijdens de rondgang viel me keer op keer op hoe er over en weer rekening met beide activiteiten wordt gehouden. Uiteraard zijn er altijd wel opmerkingen te plaatsen in termen van hoge stapel hooi en niet houtkloven met 2 personen (filmpje op site) maar dat zijn binnen dit grote geheel echt details. Het gesprek met de familie Nijk en daarna met Hedy was prettig en informatief waarbij ze vanuit wat achterstalligheid echt even flink aan de slag is gegaan met enkele documenten. Daarmee kon het kwaliteitssysteem worden goedgekeurd. Nu ook de laatste VOG's binnen zijn (24/5) rond ik mijn audit bij dit bijzondere bedrijf graag af met een positief advies met betrekking tot de verlenging van het keurmerk.

Datum

08 juni 2016

Naam Auditor

Wim de Jong (auditor)

Handtekening Auditor

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'W' and 'J' intertwined.

Bijlage Auditformulier

Bedrijf	Naam	Maargies Hoeve
	Adres	Kallenkote 19 8345HB Steenwijk (Kallenkote) Overijssel
	Zorgboeren nr.	865
Datum afname audit	14-04-2016	
Periode waarover de audit geldt	december 2011 – maart 2016	
Auditor	Wim de Jong (auditor)	
Contactpersoon	Hedy Nijk	

Stellingen algemene indruk van de zorgboerderij	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
De locatie is zoals aangeven in bureautoets. (buitengebied, stedelijk, etc.)	Ja		
De cliëntgroep past bij de zorgboer op basis van de competenties en de persoonlijkheid van de zorgboer.	Ja		en team
De bedrijfssamenstelling is passend.	Ja		en bijzonder
De financieringsvorm is passend.	Ja		
De sfeer die de auditor waarneemt is goed.	Ja		ten tijde van de audit zaten enkele ouderen in de theeschenkerij lekker bij elkaar te genieten.

Stellingen profiel van de zorgboerderij	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
De bereikbaarheid van de zorgboerderij is zoals eerder aangegeven in het kwaliteitssysteem. (ov, veilige fietspaden, pendeldienst, etc.)	Ja		
Er zijn indien nodig aanpassingen gedaan in de oorspronkelijke bedrijfsvoering om tot voldoende passende werkzaamheden te komen.	Ja		meer hobbydieren etc.
De bedrijfssamenstelling is zoals aangegeven in het kwaliteitssysteem.	Ja		



Prioriteit: 1 is hoge prioriteit (is zeer ernstig, vraagt om onmiddellijke actie) en 4 is lage prioriteit (is niet ernstig, aandachtspunt)

Stellingen profiel van de zorgboerderij	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
De bedrijfssamenstelling laat voldoende ruimte* voor de zorg naast de andere bedrijfsmatige werkzaamheden.	Ja		hier is goed over nagedacht zodat risico's tussen zorg, agrarisch en theeschenkerij zo veel als mogelijk worden voorkomen door o.a. indleing erf.
Het activiteiten aanbod komt overeen met het in het kwaliteitssysteem aangegeven aanbod.	Ja		
Het activiteiten aanbod is passend* voor de zorgvraag van de deelnemers.	Ja		ach; en anders komt er gewoon weer een activiteit bij.
Wanneer zorg een neventak is op de boerderij zijn de activiteiten voor de zorg gescheiden van de zwaardere/risicovollere bedrijfsmatige werkzaamheden.	Ja		zie boven

Stellingen personeel en scholing	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
Er is een functiebeschrijving van elk personeelslid aanwezig.	Ja		
Het is iedereen (ook de deelnemers) duidelijk wie de verantwoordelijkheid voor een bepaalde taak draagt.	Ja		goed organigram
Er is voldoende* gekwalificeerd begeleidend personeel.	Ja		
Personeel heeft de juiste opleiding en ervaring.	Ja		zeer diverse achtergrond
Er zijn regelmatig en minimaal 1 maal per jaar functioneringsgesprekken.	Ja		
De uitkomst van de functioneringsgesprekken wordt meegenomen in de verdere bedrijfsvoering.	Ja		
Er is een vaste inwerktijd en -procedure voor nieuw personeel.	Ja		
Er is een vaste exitprocedure.	Ja		



Prioriteit: 1 is hoge prioriteit (is zeer ernstig, vraagt om onmiddellijke actie) en 4 is lage prioriteit (is niet ernstig, aandachtspunt)

Stellingen personeel en scholing	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
De arbeidsvoorwaarden zijn schriftelijk geregeld. (contract, CAO, etc.)	Ja		medewerkers zijn in dienst van AB Oost
Indien er op de zorgboerderij plaats is voor stagiaires, is er een passende overeenkomst voor stagiaires.	Ja		
Indien er op de zorgboerderij plaats is voor vrijwilligers, is er een passende overeenkomst voor vrijwilligers.	Ja		
Er is een VOG aanwezig van alle relevante medewerkers inclusief vrijwilligers, stagiaires en de zorgboer(in).	Ja		laatste VOG's zijn later via scan aan auditor getoond

Stellingen begeleidingstraject	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
Er vindt een intakegesprek met alle deelnemers plaats waarbij zij alle relevante informatie* over de boerderij (indien gewenst op schrift) krijgen.	Ja		meerdere formats voor specifieke doelgroepen
Er is een overeenkomst welke alle relevante zaken afdekt tussen de zorgboer en de deelnemer opgesteld.	Ja		bestemd voor iedereen, los van financieringsmodel.
Er is voor alle deelnemers een passend persoonlijk begeleidingsplan opgesteld, dat regelmatig wordt geactualiseerd.	Ja		
De deelnemers of hun vertegenwoordiger hebben het begeleidingsplan ondertekend.	Ja		
Er worden regelmatig evaluatiegesprekken gevoerd met de deelnemers, hier zijn verslagen van aanwezig.	Ja		
De uitkomsten van de evaluatiegesprekken worden meegenomen in de bedrijfsvoering.	Ja		
De klanttevredenheid wordt regelmatig op een passende manier gepeild (minimaal 1 keer per jaar).	Ja		meerdere formats tbv diverse doelgroepen
De deelnemers hebben een mogelijkheid tot inspraak in het beleid van de zorgboerderij. (cliëntenraad, ouderraad, inspraakavond o.i.d. hiervan zijn de (laatste) notulen inzichtelijk.)	Ja		via ouderraad, cliëntenraad en keukentafelgesprekken
De redenen voor doorstroom/uitstroom van deelnemers zijn bij de zorgboer bekend.	Ja		



Prioriteit: 1 is hoge prioriteit (is zeer ernstig, vraagt om onmiddellijke actie) en 4 is lage prioriteit (is niet ernstig, aandachtspunt)

Stellingen dossiervorming en procedures	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
Er is een cliëntendossier aanwezig van alle deelnemers.	Ja		
Het dossier van de deelnemer bevat minimaal alle verplicht gestelde* en door de zorgboer in het kwaliteitssysteem aangegeven documenten.	Ja		informatie is up to date
De deelnemers kunnen hun eigen dossier inzien.	Ja		
Het dossier is alleen inzichtelijk voor de zorgboer en of relevante personeelsleden, deelnemer en/of zijn vertegenwoordiger.	Ja		
De dossiers van (ex-)deelnemers worden bewaard voor ten minste 15 jaar en daarna vernietigd.	Ja		
Er zijn algemeen geldende afspraken omtrent gebruik van machines, gereedschap, e.d. Deze zijn bij de deelnemers bekend.	Ja		
Afspraken omtrent vervoer zijn volledig en duidelijk op papier vastgelegd.	Ja		
Indien er deelnemers op de boerderij komen die medicijnen of voorgeschreven voeding gebruiken zijn hier schriftelijk afspraken over vastgelegd.	Ja		
Indien er deelnemers op de boerderij komen die medicijnen gebruiken is een actuele lijst met gebruikte medicijnen aanwezig. (medicatieoverzicht verstrekt door Apotheek)	Ja		
In het geval voorbehouden medische handelingen worden uitgevoerd, gebeurt dit door een bevoegd en bekwaam persoon en zijn de juiste papieren aanwezig. (BIG-registratie, bekwaamheidsverklaring, medicijnlijst etc.)	NVT		
In geval van medicatieverstrekking of ander voorbehouden medisch handelen zijn instructies en uitvoeringsprotocollen voor de medewerkers beschikbaar (aangepast op de doelgroep).	NVT		alleen doosje bewaren en aanreiken
De huisregels hangen op een voor iedereen zichtbare plaats en zijn bij iedereen (medewerkers en deelnemers) bekend en begrepen.	Ja		met toevoeging social media



Prioriteit: 1 is hoge prioriteit (is zeer ernstig, vraagt om onmiddellijke actie) en 4 is lage prioriteit (is niet ernstig, aandachtspunt)

Stellingen dossiervorming en procedures	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
De procedure bij agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen, is bekend bij personeel en deelnemers.	Ja		
De registratie van meldingen van agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen is volledig en duidelijk.	Ja		
De klachtenprocedure is voor alle deelnemers en medewerkers bekend en in te zien.	Ja		
De registratie van klachten is volledig en duidelijk.	Ja		
Er is een (neutrale) vertrouwenspersoon beschikbaar en bekend waar deelnemers terecht kunnen (niet de zorgboer).	Ja		

Stellingen organisatie en beleid	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
De continuïteit van de zorg is voor alle deelnemers duidelijk inclusief de consequenties.	Ja		
Het agrarische bedrijf voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke normen.	Ja		idem de theeschenkerij
Het bedrijfseconomisch perspectief voor het bedrijf in zijn geheel is positief.	Ja		
In geval van samenwerking met derden (zorginstellingen, wooncentra, etc.) is deze samenwerking vastgelegd en zijn er regelmatig evaluaties.	Ja		betreft vooral contacten rond specifieke deelnemers
Verzekeringen zijn aangepast aan de zorgboerderij.	Ja		
De deelnemers hebben een eigen aansprakelijkheidsverzekering.	Ja		
De verzekeringen zijn opgenomen in de deelnemersovereenkomst.	Ja		
Het bedrijf is toegankelijk voor de doelgroep. (vloeren zijn egaal wanneer de doelgroep motorische problemen heeft, rolstoeltoegankelijk, etc.)	Ja		veel nieuwbouw en ruim, bestraat, erf



Prioriteit: 1 is hoge prioriteit (is zeer ernstig, vraagt om onmiddellijke actie) en 4 is lage prioriteit (is niet ernstig, aandachtspunt)

Stellingen organisatie en beleid	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
Er zijn, indien noodzakelijk, maatregelen genomen om overlast te beperken en veiligheid te waarborgen.	Ja		
De uitvoer van het plan van aanpak RI&E loopt op schema.	Ja		goed uitgewerkt plan van aanpak
Er zijn voldoende bevoegde en bekwaame BHV'ers aanwezig.	Ja		bijna hele team heeft actuele BHV
Het zoönosencertificaat is actueel.	Ja		
De registratie van fouten, (bijna) ongevallen, bijt- en krabincidenten en dergelijke is volledig en duidelijk.	Ja		
Er is een noodplan aanwezig met bijbehorende vereisten. (brandblusser, EHBO middelen, noodkaarten, plattegronden, etc.)	Ja		
Er zijn regelmatig ontruimingsoefeningen.	Ja		
Indien beperkingen en/of mogelijkheden van de deelnemers om bepaalde materialen en middelen en/of aanpassingen in de voorzieningen vragen, zijn deze aanwezig en/of gerealiseerd.	Ja		
Gevaarlijke spullen zijn op gepaste wijze opgeborgen. (gifstoffen, apparatuur, medicatie, etc.)	Ja		

Stellingen wonen	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
Wonen en werken zijn gescheiden voor de zorgboer en zijn gezin.	Ja		alleen nog enkele logeerkamers in woonhuis
Wonen en werken zijn gescheiden voor de deelnemers.	Ja		
Privacy is gewaarborgd.	Ja		



Prioriteit: 1 is hoge prioriteit (is zeer ernstig, vraagt om onmiddellijke actie) en 4 is lage prioriteit (is niet ernstig, aandachtspunt)

Stellingen wonen	Ja/Nee	Prioriteit	Opmerking
De sanitaire voorzieningen zijn goed toegankelijk en schoon.	Ja		bijna alles nieuw of bijna nieuw
Indien er samenlevingsregels zijn vastgelegd, zijn deze voor iedereen duidelijk en worden nageleefd.	Ja		tbv logeren
Er zijn duidelijke afspraken over vakantie- en/of weekendopvang.	Ja		



Prioriteit: 1 is hoge prioriteit (is zeer ernstig, vraagt om onmiddellijke actie) en 4 is lage prioriteit (is niet ernstig, aandachtspunt)