

# Stappen certificering zorgboerderijen

## ‘Kwaliteitlaatjezien’



## Inleiding

In deze notitie is een verkorte weergave opgenomen van het Uitvoeringsreglement Branche Certificering Landbouw en Zorg Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen Versie 5.0, april 2018.

Het Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen 'Kwaliteitlaatzien' is alleen beschikbaar voor de ondernemingen die bij de Federatie Landbouw en zorg zijn aangesloten en kan worden toegepast per locatie die bij de Federatie is aangemeld.

## Aanmelding voor Certificering

Voordat een zorgboerderij als onderneming met een zorglocatie bij de Federatie kan worden aangemeld is deze eerst aangesloten bij een van de leden van de Federatie. De leden van de Federatie zijn regionale samenwerkingsverbanden van Zorgboerderijen. Voordat een zorgboerderij als onderneming met een zorglocatie bij de Federatie wordt aangemeld heeft het lid getoetst of deze zorglocatie voldoet aan de criteria zorgboerderijen en of zij als lid achten dat er in basis voldoende kwaliteiten aanwezig zijn om aan de certificeringseisen te kunnen voldoen. Na aansluiting bij de Federatie van de zorglocatie wordt deze aangemeld bij het kwaliteitsbureau voor de certificering en start de 'beschrijvingsfase'.

## Onafhankelijkheid toetsers

Alle toetsingen binnen de certificering worden uitgevoerd door een onafhankelijke toetsers welke door het kwaliteitsbureau worden ingehuurd en zijn opgenomen in het Auditoren register van het Kwaliteitsbureau Landbouw en Zorg.

## Kwaliteitsapplicatie: Kwapp

Het gehele Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen is ondergebracht in de zogenaamde Kwapp. Hierin is inbegrepen het certificeringsschema, de normen, toelichtingen, voorbeelden en achtergrondinformatie.

## Kwaliteitscyclus (PDCA)

Het gehele kwaliteitssysteem is er op gericht de onderneming te ondersteunen in de kwaliteitscyclus die wordt toegepast op de zorgboerderijlocatie. Deze heeft tot doel om blijvend bezig te zijn met behouden van wat goed is en te verbeteren waar dat kan.

De kwaliteitscyclus is gebaseerd op de [Kwaliteitscirkel van Deming](#) ook vaak de PDCA-cyclus genoemd. De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn maar ook op het zorgaanbod aan uw deelnemers. De vier activiteiten (Plan-Do-Check-Act: Plannen-Uitvoeren-Controlleren-Actie nemen) zorgen voor een betere kwaliteit. Het cyclische karakter garandeert dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is.

De vier activiteiten in de kwaliteitscyclus:

**PLAN:** Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.

**DO:** Voer de geplande verbetering uit in een gecontroleerde proefopstelling.

CHECK: Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.

ACT: Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.

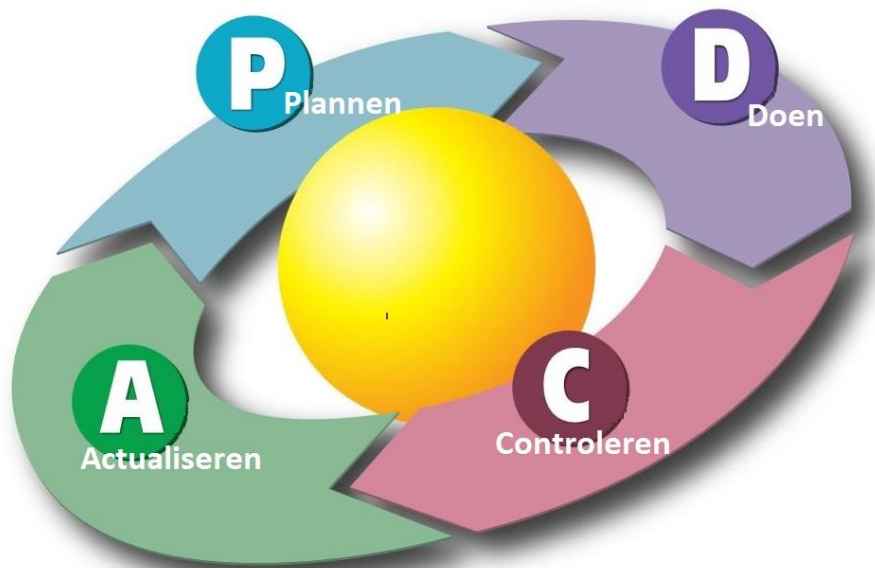
**Voor de zorgboer(in) betekent dit:**

PLAN: Inventariseer de zorgvraag en behoefte en maak een begeleidingsplan met daarin de zorgdoelen.

DO: Voer het begeleidingsplan uit.

CHECK: Meet het resultaat van de verleende zorg t.o.v. de gestelde doelen en evalueer dit met uw deelnemer

ACT: Stel aan de hand van de evaluatie zo nodig het begeleidingsplan bij of opnieuw vast.



Voor de zorgboerderij is dit de basis voor het gehele kwaliteitsdenken, het kwaliteitsmanagement

## Certificering

De certificering bestaat uit twee fasen:

- De beschrijvingsfase
- De uitvoeringsfase

### De beschrijvingsfase

De beschrijvingsfase is de opstartfase van de zorgboerderij. In de beschrijvingsfase maakt de zorgboer(in) aan de hand van het certificeringsschema (in het schema zijn de kwaliteitseisen opgenomen) in de Kwapp een volledige werkbeschrijving van de bedrijfsvoering (kwaliteitshandboek). Aan de hand van de onderwerpen met daarbij de vastgestelde normen, toelichting, voorbeelden en achtergrondinformatie wordt beschreven hoe de zorgverlening op de zorgboerderij werkt.

Deze werkbeschrijving van hoe er wordt gewerkt op de zorgboerderij moet klaar zijn voordat daadwerkelijk met de zorgverlening kan worden begonnen. Wanneer de zorgboer(in) al is begonnen met de zorgverlening dan moet de beschrijvingsfase op de kortst mogelijke termijn, uiterlijk binnen 3 maanden, worden afgerond.

De beschrijvingsfase wordt afgerond met de 1<sup>e</sup> (externe, zie paragraaf toetsers) schriftelijke toetsing. Waarbij de opgestelde werkbeschrijving (kwaliteitshandboek) aan de norm wordt getoetst.

De beschrijvingsfase is positief afgerond wanneer het kwaliteitsbureau de beslissing van 'Goedkeuring 1e schriftelijke toetsing' heeft genomen.

De beslissing wordt genomen op basis van het advies van de beoordelaar en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie. Na een goedkeuring van de beschrijvingsfase is de certificering overgegaan naar de uitvoeringsfase.

### De uitvoeringsfase

In de uitvoeringsfase wordt door middel van een audit getoetst of de beschreven werkwijze nog steeds aan de norm voldoet en in de praktijk ook zo wordt uitgevoerd. De Audit bestaat uit een schriftelijke toetsing en een praktische toetsing d.m.v. een bedrijfsbezoek.

Wanneer de eerste audit met een positieve beslissing van het Kwaliteitsbureau wordt afgerond wordt aan de zorgboerderij het keurmerk 'Kwaliteitlaatzien' op de getoetste locatie toegekend. Het Keurmerk is geldig voor bepaalde tijd voor de aangegeven reikwijdte mits in de tussentijd aan vereisten van het keurmerk is voldaan.

De audit is positief afgerond wanneer het kwaliteitsbureau de beslissing van 'Toekenning' of 'Verlenging Keurmerk' heeft genomen.

De beslissing wordt genomen op basis van het advies van de auditor en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie.

Om als zorgboerderij gecertificeerd te blijven, moet de zorgboerderij in de uitvoeringsfase blijven.

### Reikwijdte certificering

De reikwijdte van de certificering is. Dit bestaat uit:

- Dagbesteding
- Wonen
- of een combinatie van beiden

NB De volgende twee vormen van verblijf:

- Kortdurend logeren (deelnemer woont elders en komt één tot een paar dagen logeren, een deelnemer kan in crisissituaties naar "huis").
- Vakantieopvang (deelnemer woont elders en komt een aantal dagen aaneengesloten tijdens vakantie periode logeren of als respijt tijdens vakantie reguliere opvang, een deelnemer kan in crisissituaties naar "huis").

vallen binnen de certificering onder de Scope: Dagbesteding.

In de werkbeschrijving in de 'Karakteriseringsvragen' heeft de zorgboer(in) de situatie van de zorgboerderij nader uitgewerkt. Dit tezamen bepaald de 'reikwijdte' van de certificering. Een verandering in de reikwijdte van de certificering betekent dat er iets structureels veranderd. Omdat deze verandering niet is getoetst, valt het niet automatisch onder de certificering. Een verandering in de reikwijdte dient door de zorgboer(in) vooraf gemeld te worden of uiterlijk per ingangsdatum aan het Kwaliteitsbureau. Die zal bepalen welke aanvullende toetsing noodzakelijk is om de nieuwe scope onder de certificering te kunnen laten vallen.

Bij niet of niet tijdig melden van een verandering in de scope kan worden besloten tot schorsing of intrekking van het Keurmerk.

## 1<sup>e</sup> Schriftelijke toetsing

Bij de start van de certificering wordt door het Kwaliteitsbureau een procesactie aangemaakt. Deze procesactie geeft de uiterste datum, de deadline, waarbinnen de actie door de zorgboer(in) moet zijn afgerond.

Wanneer de zorgboer(in) de werkbeschrijving heeft afgerond kan deze worden ingediend voor de 1<sup>e</sup> schriftelijke toetsing. Een beoordelaar wordt aan het dossier toegewezen en die zal de door de zorgboer(in) beschreven werkbeschrijving aan de norm toetsen. De uitkomst van deze toets kan zijn:

- Werkbeschrijving voldoet aan de norm
- Werkbeschrijving voldoet niet aan de norm

Wanneer de werkbeschrijving aan de norm voldoet zal door de beoordelaar een positief advies aan het kwaliteitsbureau worden gegeven. Het kwaliteitsbureau zal a.d.h.v. het advies en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie een beslissing nemen. Bij een positieve beslissing gaat de certificering over van de Beschrijvingsfase naar de Uitvoeringsfase. De 1<sup>e</sup> stap in de certificering is dan afgerond.

Wanneer de werkbeschrijving niet aan de norm voldoet zal bij kleine noodzakelijke aanpassingen eenmaal de gelegenheid worden gegeven tot het aanpassen van uw werkbeschrijving zodat deze daarna aan de norm voldoet. De beoordelaar geeft door middel van opmerkingen bij de door de zorgboer(in) ingediende werkbeschrijving aan wat er nog niet voldoet.

Wanneer de werkbeschrijving niet aan de norm voldoet en de noodzakelijke aanpassingen zijn groot of de aanwijzingen naar aanleiding van de geboden gelegenheid tot het maken van aanpassingen zijn niet of onvoldoende opgevolgd dan zal een negatief advies aan het kwaliteitsbureau worden gegeven al dan niet met de mogelijkheid tot herkansing.

Een negatief advies met herkansing kan worden gegeven wanneer de deadline voor het afronden van de Beschrijvende fase nog niet is verlopen en er nog gereede kans bestaat dat de herkansing voor de deadline tot een positief advies kan leiden. Door het kwaliteitsbureau kan u o.b.v. het advies een nieuwe 1<sup>e</sup> schriftelijk toetsing worden aangeboden.

Bij een negatief advies stopt de certificering.

Het kwaliteitsbureau zal a.d.h.v. het advies en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie een beslissing nemen.

## Audit

De audit bestaat uit twee delen:

- de schriftelijk toetsing, waarbij wordt getoetst of de door de zorgboer(in) ingediende werkbeschrijving nog steeds voldoet aan de norm
- de praktische toetsing (bedrijfsbezoek), waarbij in de praktijk wordt getoetst of de praktijk overeenstemt met de beschreven werkwijzen en of dat aan de norm voldoet

De schriftelijk toetsing gaat gelijk aan wat is beschreven bij de 1<sup>e</sup> schriftelijke toetsing.

Na de 1<sup>e</sup> schriftelijk toetsing of na een afgeronde audit wordt in de Kwapp, door het Kwaliteitsbureau, een procesactie aangemaakt. Procesacties kan de zorgboer(in) zien op het zogenaamde dashboard en in de actielijst en zijn te herkennen aan de blauw gekleurde labels. Deze procesactie geeft de uiterste datum, de deadline, waarbinnen de zorgboer(in) de actie moet hebben afgerond.

Een audit wordt 3 maanden voor de deadline bij een auditor ingepland. Met de auditor worden, a.d.h.v. het standaard auditprogramma, afspraken gemaakt over:

- Datum waarop de geactualiseerde werkbeschrijving wordt ingediend.
- Datum waarop het bedrijfsbezoek zal plaatsvinden.

De audit moet uiterlijk op of voor de deadline met een positief advies van de auditor zijn afgerond. Hiermee wordt verzekerd dat de certificering doorloopt en de toekenning van het Keurmerk geen hiaten vertoond.

### 1<sup>e</sup> audit, toekennen keurmerk

De 1<sup>e</sup> audit volgt op de beschrijvende fase wanneer deze positief is afgerond. De deadline voor de 1<sup>e</sup> audit ligt 1 jaar na de afronding van de beschrijvende fase. Bij de audit moet worden aangetoond dat alles wat in de werkbeschrijving is beschreven wordt toegepast en uitgevoerd en dat op de beschreven wijze wordt gewerkt. Het is de verantwoordelijkheid van de zorgboerderij om er voor te zorgen dat alle acties voor de audit zijn uitgevoerd.

Wanneer de audit aan de norm voldoet zal door de auditor een positief advies aan het kwaliteitsbureau worden gegeven. Het kwaliteitsbureau zal a.d.h.v. het advies en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie een beslissing nemen. Bij een positieve beslissing wordt het Keurmerk in principe voor drie jaar toegekend. De locatie van deze onderneming is gecertificeerd mits in de tussentijd aan vereisten van het keurmerk wordt voldaan.

Wanneer de audit voor de schriftelijke toetsing niet aan de norm voldoet zal bij kleine noodzakelijke aanpassingen eenmaal de gelegenheid worden gegeven tot het aanpassen van de door de zorgboer(in) ingediende werkbeschrijving zodat de audit daarna aan de norm voldoet. De auditor geeft door middel van opmerkingen bij de ingediende werkbeschrijving aan de zorgboer(in) aan wat er nog niet voldoet.

Wanneer de audit niet aan de norm voldoet zal door de auditor een negatief advies met optie tot herkansing aan het kwaliteitsbureau worden gegeven. Het kwaliteitsbureau kan a.d.h.v. het advies

en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie een beslissing nemen en een herkansing aanbieden. Zie voor de herkansing 'Her audit'.

Bij een negatief advies zal het kwaliteitsbureau a.d.h.v. het advies en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie een beslissing nemen. Bij overname van het advies stopt de certificering.

### Vervolg audit, verlengen keurmerk

Na het toekennen van het keurmerk wordt iedere drie jaar een audit ingepland. De deadline wordt d.m.v. de procesactie in de actielijst aangegeven. Verder volgt de audit het proces zoals beschreven bij de 1<sup>e</sup> audit.

### Her audit

Wanneer de audit niet tot het toekennen/verlengen van het Keurmerk heeft geleid kan een her audit worden aangeboden. Deze herkansing vindt in de regel 'direct' plaats. Wanneer er n.a.v. de audit een opvolgende audit nodig is, vindt deze in de regel na een ½ of 1 jaar plaats. De her audit kan alleen een schriftelijke, alleen een praktische of een schriftelijke en praktische toetsing bevatten.

Het kwaliteitsbureau zal a.d.h.v. het advies en de bij het Kwaliteitsbureau bekende informatie een beslissing nemen.

### Extra tussentijdse audit

Wanneer er wijzigingen zijn in:

- de onderneming (bijv. eigenaar, rechtsvorm),
- de locatie (bijv. adres, verbouwing),
- wanneer er wijzigingen zijn in het 'Zorgaanbod' (dagbesteding/wonen) of in zorgvragers en zorgzwaarte (nieuwe doelgroep),
- wanneer er zich een bijzondere situatie van voldoende zwaarte voordoet (Klacht bij Landelijke klachtencommissie, Geschil bij Landelijk geschillencommissie) of een rapportage van een inspecterende instantie,

zal er een (gedeeltelijke) tussentijdse audit worden ingepland. De deadline wordt d.m.v. de procesactie in de actielijst aangegeven. Verder volgt de audit het proces zoals beschreven bij de 1<sup>e</sup> audit.

### Jaarverslag

Vanaf de start van de certificering wordt er over ieder kalenderjaar een jaarverslag gemaakt.

Het jaarverslag heeft meerdere doelen:

- Kwaliteitscyclus: Het helpt om de Kwaliteitscyclus goed toe te passen. Door minimaal één keer per stil te staan bij de belangrijkste onderwerpen en daar op te reflecteren kan op de daaruit voortkomende conclusies nieuwe acties worden ingezet en zo de Kwaliteitscyclus worden toegepast.
- Door de toetsing van het jaarverslag en daarbij ook het toetsen van de toepassing van de Kwaliteitscyclus kunnen de audits beperkt blijven tot 1 keer per drie jaar. Het jaarverslag

wordt hiermee ingezet als een soort tussentijdse schriftelijk audit. Acties en aandachtspunt uit de laatste audit worden door middel van de Kwaliteitscyclus opgevolgd en voortgezet.

- **Transparantie:** Het getoetste jaarverslag wordt in de presentatie van de zorglocatie op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) gepubliceerd. Hiermee kunnen zorgvragers, financiers en verwijzers zien hoe en waaraan wordt gewerkt en hoe de zorgboerderij de Kwaliteitscyclus toepast om de kwaliteit te behouden en waar mogelijk te verbeteren.

Het jaarverslag moet ieder jaar uiterlijk op 28 februari zijn ingediend ter toetsing.

## Klachten/Geschillen

Wanneer een toetsing heeft plaatsgevonden en er is een lopende klacht/geschil bij de Landelijk Klachten commissie of Landelijke geschillencommissie bekend voordat het kwaliteitsbureau tot een beslissing is gekomen dan zal zolang de klacht/het geschil nog niet is afgehandeld, het keurmerk voor beperkte tijd worden toegekend. Wanneer na de afhandeling van de klacht/het geschil er geen aanleiding is tot een extra tussentijdse audit of schorsing van het keurmerk wordt het keurmerk alsnog voor de oorspronkelijke drie jaar toegekend.

## Schorsing

In bijzondere situaties kan tot (tijdelijke) schorsing van het Keurmerk worden besloten. Onder bijzonder situaties worden onder andere verstaan:

- Indien niet aan de voorwaarden van de certificering wordt voldaan
- De zorgboerderij is in opspraak van dien aard dat er kans op schade voor de sector en het Keurmerk

Indien tot schorsing wordt besloten ontvangt u daarvan een schriftelijk bevestiging waarin is opgenomen aan welke voorwaarden moet worden voldaan om de schorsing op te heffen. Hieraan is een deadline verbonden.

## Intrekking

Indien voor de in de schorsing genoemde deadline niet aan de voorwaarden is voldaan kan tot intrekking van het Keurmerk worden besloten.

## Openbaar register

De Federatie Landbouw en Zorg publiceert in een openbaar register welke zorgboerderijen zijn aangesloten bij de Federatie en welke in het bezit zijn van het Keurmerk. Het register is te vinden op: <https://landbouwzorg.nl/index.php?pagid=59>

Ook in de presentatie van de zorgboerderij op [www.zorgboerderijen.nl](http://www.zorgboerderijen.nl) staat onder 'de Zorg' de actuele status van de certificering.



## Visuele weergave

