

# **Jaarverslag**

januari 2020 - december 2020

## **D'n Aoverstep**

**D'n Aoverstep – locatie Visschemorsdijk**

**Locatienummer: 566**



## **Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg  
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt  
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

# Inhoudsopgave

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Jaarverslag                                                                   | 3  |
| Bedrijfsgegevens                                                              | 3  |
| 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag                                      | 4  |
| 1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?                       | 4  |
| 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?                            | 4  |
| 1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?                   | 4  |
| 1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw? | 4  |
| 2 Voorwoord                                                                   | 5  |
| 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij                                            | 5  |
| 2.2 Zorgboerderij in beeld                                                    | 5  |
| 3 Algemeen                                                                    | 6  |
| 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij                                    | 6  |
| 3.2 Algemene conclusies                                                       | 7  |
| 4 Deelnemers en medewerkers                                                   | 8  |
| 4.1 Deelnemers                                                                | 8  |
| 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers                                              | 9  |
| 4.3 Personeel                                                                 | 9  |
| 4.4 Stagiairs                                                                 | 9  |
| 4.5 Vrijwilligers                                                             | 10 |
| 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers                   | 10 |
| 5 Scholing en ontwikkeling                                                    | 12 |
| 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar                                    | 12 |
| 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten           | 12 |
| 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren                                            | 12 |
| 5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling                                | 12 |
| 6 Terugkoppeling van deelnemers                                               | 14 |
| 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers                                            | 14 |
| 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken                                     | 14 |
| 6.3 Inspraakmomenten                                                          | 15 |
| 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten                                        | 15 |
| 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers                                            | 16 |
| 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting                           | 16 |
| 7 Meldingen en incidenten                                                     | 18 |
| 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen                                            | 18 |
| 7.2 Medicatie                                                                 | 19 |
| 7.3 Agressie                                                                  | 19 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 7.4 Ongewenste intimiteiten                  | 19 |
| 7.5 Strafbare handelingen                    | 19 |
| 7.6 Klachten                                 | 19 |
| 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten   | 19 |
| 8 Acties                                     | 21 |
| 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties  | 21 |
| 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties | 23 |
| 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst          | 25 |
| 9 Doelstellingen                             | 26 |
| 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar | 26 |
| 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar     | 26 |
| 9.3 Plan van aanpak                          | 26 |
| Overzicht van bijlagen                       | 27 |

# Jaarverslag

De certificering voor het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien is een continu proces. Iedere drie jaar vindt er een audit plaats op de zorgboerderij. In de tussentijd wordt elk kalenderjaar getoetst door middel van het jaarverslag. In het jaarverslag geeft de zorgboer(in) een weergave van alle ontwikkelingen op de zorgboerderij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem.

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

D'n Aoverstep

Registratienummer: 566

Visschemorsdijk 18, 7161 RE Neede

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 08102499

Website: <http://www.aoverstep.nl>

### Locatiegegevens

D'n Aoverstep – locatie Visschemorsdijk

Registratienummer: 566

Visschemorsdijk 18, 7161RE Neede

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Oost-Gelderland

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

Door middel van onderstaande vragen wordt de inhoud, van een aantal hoofdstukken, van het jaarverslag bepaald.

## 1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiairs
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw?

Deze vraag gaat over een enquête van de Federatie Landbouw en Zorg t.b.v. de belangenbehartiging.

- Ja

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## **2 Voorwoord**

### **2.1 Voorwoord van de zorgboerderij**

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

### **2.2 Zorgboerderij in beeld**

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

Het jaar 2020 is onvergelijkbaar geweest met enig voorgaand jaar op d'n Aoverstep. Nadat we het jaar vol goede moed begonnen, sijpelden in februari in de media de eerste berichten door over het corona virus en al vrij snel bleek dat dit niet zo maar even zou overwaaien. In de eerste weken van maart nam de onrust toe, en rondom het onderdeel dagbesteding was nog veel onduidelijkheid. Halverwege maart nam de onrust in de samenleving steeds meer toe, en dat gold ook voor iedereen die betrokken is bij onze zorgboerderij. Een aantal deelnemers en vrijwillige ondersteuners meldden zich af als gevolg van de berichtgeving in de media. Maar duidelijke richtlijnen waren er niet, en omdat wij voor veel systemen een vitaal onderdeel zijn, besloten wij om met strikte inachtneming van de richtlijnen tot nader order geopend te blijven voor onze deelnemers. Veel mensen zijn niet in de positie dat zij zichzelf (met behulp van familie) thuis kunnen redden. Wel moesten wij de situatie van dag tot dag blijven bekijken. We merkten dat instellingen in de omgeving inmiddels wel de deuren sloten, zeker als het dagbesteding in combinatie met wonen betrof. Kort daarop werden ook bezoekerbevoordelingen opgelegd voor woonvormen.

Op 23 maart kondigde de regering aanvullende maatregelen af, waaronder het verbod op bijeenkomsten. Ook uit intensief contact met o.a. het RIVM en het Sociaal Domein Achterhoek kwam niet eenduidig naar voren of bijeenkomen in het kader van dagbesteding op dit verbod werd uitgezonderd. Omdat voor andersoortige bijeenkomsten wel specifieke uitzonderingen waren gemaakt (begrafenissen, bruiloften), konden wij niet anders dan de conclusie trekken dat bijeenkomen in het kader van dagbesteding ook onder dit verbod viel. Dit betekende dat we moesten besluiten om ook de dagbesteding op de zorgboerderij tot nader order te sluiten voor mensen die van buitenaf de dagbesteding bezochten. We bleven alleen geopend voor bewoners van onze woonvorm om hun dagstructuur niet teveel geweld aan te doen.

Vrijwel direct kwamen ook de verzoeken op gang vanuit gemeente en families of wij ambulante iets konden betekenen voor mensen die nu thuis kwamen te zitten omdat de dagbesteding gesloten was. De zorgkantoren en gemeenten moedigden alternatieve vormen van zorg ook aan.

Echter, al binnen enkele dagen na de sluiting kwamen de eerste berichten binnen over thuissituaties waarin het echt niet ging. Omdat er nog steeds geen duidelijkheid was over de vraag of dagbestedingen nu wel of niet verplicht gesloten moesten blijven, besloten we een klein aantal mensen waarbij het echt niet ging toch weer toe te laten. Al snel werden dit er meer, ook omdat wij van de thuiszorgorganisaties in de regio dringend het verzoek kregen om weer op te starten. Met name in het dementiespectrum zijn er veel mensen die 4 of 5 dagen per week bij ons komen, en toen die groep ineens thuis kwam te zitten, was het voor de thuiszorg/wijkverpleging niet meer te organiseren (mede ook door de uitval van personeel dat al dan niet uit voorzorg in thuisquarantaine moest blijven). Het was een lastige periode, waarin het elke dag weer puzzelen was om onze zorg te continueren. Als we hierop terugkijken, mogen we heel trots zijn dat dit toch gelukt is. Ook hebben we twee belangrijke lessen geleerd in deze crisistijd: we zijn een serieuze schakel in het zorglandschap gebleken, die voor een grote groep mensen van vitaal belang is. Dagbesteding wordt in de ouderenzorg en de GGZ nog wel eens gezien als 'leuke bijkomstigheid', maar als deze structuur helemaal wegvalt, wordt in volle omvang duidelijk hoe vitaal dit onderdeel is. Ook hebben we gemerkt dat wij als zorgboerderij, vanwege onze ruime opzet en grote buitenruimte, veel meer konden betekenen dan 'reguliere' instellingen. De 1,5-meter regels hebben we altijd in acht kunnen nemen, ook bij volledige bezetting.

Nadat de 'eerste golf' was gaan liggen (eind mei, begin juni), begon het 'normale leven' op de zorgboerderij weer een beetje, hoewel corona nooit ver weg was. We kregen berichten dat oud deelnemers aan corona waren overleden, en mensen bleven noodgedwongen veel vaker thuis dan anders. Boa's bezochten onze locatie om te controleren of de maatregelen wel werden nageleefd (en gaven ons een compliment voor de wijze waarop we daaraan invulling hebben gegeven). Van daadwerkelijke besmettingen op de zorgboerderij is gelukkig in 2020 geen sprake geweest.

Anders dan andere jaren is 2020 vooral een jaar van 'overleven' geweest. Dat klinkt wellicht dramatisch, maar zo is het door collega's, deelnemers, stagiairs en vrijwillige ondersteuners echt beleefd. Waar we in andere jaren altijd veel tijd hebben gestoken in de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening, is dit jaar alle tijd gaan zitten in het draaiend houden van de dagbesteding ondanks de vele (preventieve) uitval van collega's door de thuisquarantaine, het bieden van alternatieve zorg in de periodes waarin mensen niet konden komen en het op de voet volgen van de richtlijnen. We hebben echt bij de dag geleefd, steeds afwegingen makend wat wel en niet kon, wie wel en niet kon komen en hoe we toch de kwaliteit van onze dienstverlening hoog konden houden. Jaarlijkse hoogtepunten zoals de kerstdiners voor de deelnemers konden alleen in aangepaste vorm plaatsvinden, de kerstviering voor collega's en vrijwilligers heeft geen doorgang kunnen vinden, en lokale evenementen waaraan we jaarlijks deelnamen (zoals de jammarkt in Neede) werden allemaal afgelast.

Toch hebben we van onze deelnemers en hun netwerk vooral dankbaarheid teruggekregen voor de manier waarop we, zo goed en zo kwaad als het ging, alles draaiend hebben gehouden. Door steeds te kijken wat (nog) wel mogelijk was, hebben we er toch een bijzonder jaar van weten te maken.

Ten aanzien van het zorgaanbod hebben geen ontwikkelingen plaatsgevonden. Wij hebben het bestaande aanbod gecontinueerd. Wij hebben in 2020 niet verbouwd of uitgebreid op de zorgboerderij. Ten aanzien van de financiering kunnen we melden dat we sinds juli 2020 weer gecontracteerd zijn door de gemeente Haaksbergen. Het aantal aanmeldingen uit deze gemeente kwam gepaard met het verzoek vanuit de Wmo consulenten of we niet toch weer als gecontracteerde aanbieder wilden toetreden (in 2019 hadden we niet aanbesteed omdat we nog maar twee deelnemers uit de betreffende gemeente ontvingen en dit niet opwoog tegen de extra administratieve lasten die de contractering van deze aparte gemeente met zich meebracht). Ook zijn we in 2020 door zorgkantoor Menzis gecontracteerd voor de uitvoering van de Wlz. Per 1 januari 2021 mogen wij Wlz zorg rechtstreeks in zorg in natura leveren. Aanleiding voor deze beslissing is de overgang van beschermd wonen GGZ naar de Wlz geweest. In het kader van kwaliteit hebben we in 2020 een nieuwe werkwijze geïntroduceerd waarbij een groepsleider op de groep ondersteuning krijgt van een assistent (professionele kracht). Met de toenemende zorgvraag van deelnemers hebben we gemerkt dat het steeds moeilijker werd om de ondersteunende/verzorgende taken te combineren met de verslaglegging/monitoring van het zorgproces.

Wij zijn bijzonder tevreden met ons ondersteunend netwerk. Waar nodig weten wij externe expertise te vinden.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**3.2 Algemene conclusies**

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" zijn beschreven.

Hoe jammer dat ook is, het jaar 2020 is gedomineerd door de corona crisis. De twee belangrijkste lessen die we hebben geleerd zijn:

1. We zijn een serieuze schakel in het zorglandschap gebleken, die voor een grote groep mensen van vitaal belang is. Dat wisten we eigenlijk al, maar deze crisis heeft dat op een pijnlijke manier blootgelegd. Dit heeft wel tot gevolg gehad dat we meer toenadering ervaren van wat grotere instellingen in de regio. Doordat wij, door onze creativiteit en flexibiliteit aan te wenden, vaak toch iets konden betekenen, weten deze samenwerkingspartners ons beter te vinden;
2. Vanwege het feit dat wij een zorgboerderij zijn, kunnen wij door onze ruime opzet en grote buitenruimte, veel meer betekenen dan 'reguliere' instellingen. De grote voordelen van zorglandbouw zijn hierdoor heel zichtbaar geworden, hoewel de aanleiding natuurlijk een verdrietige is geweest.

Deze lessen zijn uiteraard geen aanleiding om veranderingen door te voeren, maar juist een aanleiding om op de ingeslagen weg verder te gaan. Met ons ondersteunend netwerk zijn we zeer tevreden. De doelstelling van vorig jaar om een ZIN contract bij het zorgkantoor te bemachtigen is behaald.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

Een beschrijving van de doelgroepen, het aantal deelnemers en de wijzigingen hierin.

Op onze zorgboerderij bieden wij al sinds onze start in 2002 dagbesteding aan twee doelgroepen mensen:

1. Mensen met ouderdomsgerelateerde problematiek (hierna: 'de ouderen')
2. Mensen met psychosociale problematiek (hierna: 'de jongvolwassenen')

Op onze locatie aan de Visschemorsdijk bieden wij dagbesteding op 3 groepen: de Schoppe en de Kweekkas (jongvolwassenen) en de Delle (ouderen). Sommige deelnemers nemen ook deel op onze dagbesteding op de locatie Rapenburg. Als gevolg van de uitbraak van COVID-19 in Nederland is die dagbestedingslocatie in maart 2020 echter gesloten voor deelnemers die niet aan de Rapenburg wonen (wij verwijzen voor dit onderwerp naar het jaarverslag van de locatie Rapenburg). Voor het doel van dit jaarverslag hebben wij deelnemers (indien mogelijk) toegerekend aan de groep waar zij het vaakst zijn ingedeeld.

Op onze locatie aan de Visschemorsdijk is het aantal deelnemers in 2020 toegenomen van 57 naar 73 deelnemers. Op de Delle (ouderen) zien we een toename van 9 deelnemers. Op de Schoppe en in de Kweekkas (jongvolwassenen) zien we een toename van 7 deelnemers. In de onderstaande tabel geven wij het verloop van deelnemers in 2020 op deze locatie weer, waarbij we wel opmerken dat we de Kweekkas in verband met COVID-19 maatregelen als een aparte groep zijn gaan zien. De reden hierachter is de 1,5 meter maatregel. De Schoppe is niet groot genoeg om iedereen een plek te kunnen bieden. In de Kweekkas zijn in principe 4 nieuwe deelnemers gestart in 2020. De andere 8 deelnemers bezochten voorheen de Schoppe. Het totale aantal deelnemers dat hun deelname in 2020 heeft beëindigd, is derhalve 22. Het aantal deelnemers dat in 2020 nieuw is gestart, is 38.

| Groep         | Deelnemers<br>op 1-1-2020 | Deelname<br>beëindigd in 2020 | Gestart in 2020 | Deelnemers op<br>31-12- 2020 |
|---------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------------------|
| Schoppe       | 29                        | 17                            | 12              | 24                           |
| Delle         | 28                        | 13                            | 22              | 37                           |
| Kweekkas      | 0                         | 0                             | 12              | 12                           |
| <b>TOTAAL</b> | <b>57</b>                 | <b>30</b>                     | <b>46</b>       | <b>73</b>                    |

Het verloop van deelnemers op onze dagbesteding is in dit jaar niet in lijn met de trend die we in de afgelopen jaren hebben gezien. In de groep ouderen zagen we in de afgelopen 3 jaar het aantal afmeldingen jaarlijks toenemen (vorig jaar waren dit er bijvoorbeeld 27). Het aantal beëindigingen in 2020 is het laagste aantal sinds 2015. Wij vermoeden dat dit een gevolg is van de Corona crisis in 2020. Opname in een verzorgings- of verpleeghuis is immers vanuit de belangrijkste reden voor de groep ouderen om met de dagbesteding op onze zorgboerderij te stoppen. In een groot deel van 2020 zaten instellingen in een lockdown of voerden ze een opnamestop in. Ook gaven families aan dat zij terughoudend waren met het laten verhuizen van hun partner, vader of moeder. Het aantal nieuwe deelnemers dat is gestart in 2020 is wel vergelijkbaar met de afgelopen jaren, en hierdoor is het totale aantal deelnemers in de groep ouderen toegenomen.

Ook in de groep jongvolwassenen zien we een toename van het aantal deelnemers op de zorgboerderij. Mogelijk steeg het aantal aanmeldingen omdat andere organisaties (die bijvoorbeeld gevestigd zijn bij een woonvorm) in 2020 de dagbesteding grotendeels gesloten hielden. Het voordeel van een zorgboerderij in tijden als deze, is dat de meeste ruim van opzet zijn, en over veel buitenruimte beschikken. Daardoor konden wij in ieder geval onze dienstverlening voor een groot deel continueren, waar dat voor andere (reguliere) instellingen wellicht lastiger was.

Opvallend is wel dat de stijging van het aantal deelnemers vooral op gang is gekomen in het laatste kwartaal van 2020. Begin oktober was het aantal deelnemers op de zorgboerderij nog ongeveer gelijk aan dat op 1 januari. In de maanden oktober, november en december hebben zich veel nieuwe deelnemers gemeld. We zagen ook dat gemeenten in de 'eerste golf' nauwelijks dagbesteding indiceerden, maar uiteindelijk is in 2020 het aantal deelnemers toch behoorlijk gegroeid. In de onderstaande tabel geven wij de redenen weer die aanleiding zijn geweest voor deelnemers om te stoppen met dagbesteding op onze zorgboerderij.

| Reden uitstroom locatie Visschemorsdijk                                  | Aantal |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|
| Deelnemer is opgenomen in een verzorgings-/verpleeghuis                  | 9      |
| Deelnemer is hersteld/uitgestroomd naar (vrijwilligers-)werk             | 4      |
| Deelnemer is opgenomen in een instelling voor psychiatrische behandeling | 0      |
| Deelnemer is overleden                                                   | 4      |
| Deelnemer is verhuisd naar een plaats buiten de regio                    | 2      |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| Indicatie voor dagbesteding is niet verlengd door de gemeente | 0         |
| Deelnemer wilde niet langer gebruik maken van begeleiding     | 3         |
| Deelnemer heeft gekozen voor een andere zorgaanbieder         | 0         |
| <b>TOTAAL</b>                                                 | <b>22</b> |

In 2020 hebben wij geen aanpassingen doorgevoerd in ons aanbod. Wij zijn ervan overtuigd dat de groei van het aantal deelnemers aan de ene kant is veroorzaakt door externe omstandigheden (de uitbraak van COVID-19) en aan de andere kant kan worden gezien als een bevestiging dat indicatiestellers, verwijzers en deelnemers onze zorgboerderij en onze aanpak waarderen. Wij zijn altijd overtuigd geweest van het nut van degelijke en ruime faciliteiten, en hebben daarin in de afgelopen jaren fors geïnvesteerd. Daarom zijn wij uitstekend in staat gebleken om deze groei van klanten op te vangen, zelfs met inachtneming van de scherpe COVID maatregelen.

Hieronder geven wij aan welke zorg wij op onze zorgboerderij leveren:

| Zorgproducten     | Zorgwaarte               | Begeleidingsvorm | Wet      |
|-------------------|--------------------------|------------------|----------|
| Begeleiding groep | Ontwikkelen/stabiliseren | Groep            | Wmo, WLZ |

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de deelnemersgroep en wijzigingen hierin.

Naar aanleiding van het deelnemersverloop in 2020 kunnen wij de volgende conclusies trekken:

- Het totale aantal deelnemers op onze zorgboerderij is met bijna 30% toegenomen. Deze toename is deels te verklaren vanwege externe omstandigheden.
- In tijden van crisis wordt er een dringend beroep op ons en onze dienstverlening gedaan. We blijken een onmisbare schakel in het systeem van onze deelnemers.

Onze deelnemers passen bij ons zorgaanbod. Dat is ook niet vreemd. Mensen zoeken immers een passende plek. Wel zien we dat de hulpvraag op de gebieden verzorgende handelingen en medicatie toeneemt. Wij hebben hierop ingespeeld door collega's met een verzorgende achtergrond aan te nemen en te waarborgen dat er altijd minstens één collega aanwezig is die bevoegd en bekwaam is op het gebied van medicatietoediening. Voor het overige gaan we door waar we mee bezig zijn.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.3 Personeel

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met het personeel op de zorgboerderij.

In 2020 zijn we ter voorbereiding op onze contractering door het zorgkantoor op zoek gegaan naar zowel kwantitatieve als kwalitatieve versterking van ons team. We hebben in 2020 daarom maar liefst zeven nieuwe collega's mogen verwelkomen. Daar tegenover staat het vertrek van 4 collega's. Twee van hen kregen een andere baan aangeboden, één collega heeft besloten om te stoppen met werken en een collega is met pensioen gegaan. Door de verzwaring van de doelgroep hebben we een werkwijze ingevoerd waarbij de begeleiding op de groep bestaat uit een begeleider en een assistent begeleider. De begeleider (minimaal MBO 4) is eindverantwoordelijk voor het zorgproces en de assistent (minimaal MBO 3) ondersteunt de begeleider in de uitvoering.

Met alle collega's zijn functioneringsgesprekken gevoerd. Wij hebben geen extern personeel ingehuurd.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.4 Stagiairs

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de stagiairs op de zorgboerderij.

In 2020 heeft d'n Aoverstep voor wat betreft het schooljaar 2019/2020 aan 10 stagiairs een stageplek geboden. Van deze stagiairs hebben er 8 hun stage met goed gevolg afgesloten. 1 stagiair heeft voortijdig de opleiding gestaakt, en helaas heeft één van de stagiairs de stage niet met een voldoende afgerond. In de tabel hieronder staan de opleidingen en verantwoordelijkheden vermeld:

| Opleiding Schooljaar 2019/2020                  | Aantal | Taken/verantwoordelijkheden                           |
|-------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|
| Helpende Zorg en Welzijn Niveau 2 (MBO)         | 2      | assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden |
| Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 4 (MBO) | 6      | zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie  |
| Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 3 (MBO) | 0      | assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden |
| Praktijkonderwijs Niveau 1 (MBO)                | 2      | assisteren bij ondersteunende werkzaamheden           |

In 2020 zijn ook de stagiairs gestart met het lopende schooljaar. Hieronder treft u het overzicht aan. Het gaat in totaal om 8 stagiairs.

| Opleiding Schooljaar 2020/2021                                         | Aantal | Taken/verantwoordelijkheden                           |
|------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|
| Helpende Zorg en Welzijn Niveau 2 (MBO)                                | 1      | assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden |
| Helpende Zorg en Welzijn Plus Niveau 2 (MBO)                           | 1      | assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden |
| Medewerker Maatschappelijke Zorg Specifieke doelgroepen Niveau 4 (MBO) | 4      | zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie  |
| Medewerker Maatschappelijke Zorg Specifieke doelgroepen Niveau 3 (MBO) | 1      | assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden |
| Praktijkonderwijs Niveau 1 (MBO)                                       | 1      | assisteren bij ondersteunende werkzaamheden           |

De studenten die bij ons stage lopen, krijgen een persoonlijke stagebegeleider toegewezen, en worden wekelijks begeleid. Ook wordt wekelijks een voortgangsgesprek met iedere stagiair gehouden. Binnen onze organisatie zijn zowel gediplomeerde stagebegeleiders als beoordelaars werkzaam. Met alle stagiairs zijn meerdere gesprekken gevoerd (minimaal één tussenevaluatie en een eindevaluatie). In het afgelopen jaar hebben geen ontwikkelingen plaatsgevonden naar aanleiding van informatie of feedback van stagiairs.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.5 Vrijwilligers

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de vrijwilligers op de zorgboerderij.

Vanwege de corona crisis heeft het jaar er voor onze vrijwilligers heel anders uitgezien dan anders. Veel vrijwilligers zijn het grootste gedeelte van het jaar niet geweest. Enkel omdat zij vanwege leeftijd of gezondheidsproblemen in de risicogroep vallen en daarom extra voorzichtig moesten zijn. Maar vooral omdat wij de inloop van mensen zo veel mogelijk wilden beperken. Vanwege de 1,5 meter maatregel konden we maar een beperkt aantal mensen in onze gebouwen toelaten. En veel activiteiten waarbij vrijwilligers ondersteunen hebben geen doorgang kunnen vinden. Omdat 2020 vooral in het teken heeft gestaan van de continuering van onze dienstverlening en minder in het verbreden van het aanbod, zijn we niet of nauwelijks in de gelegenheid geweest om ontwikkelingen door te voeren aan de hand van feedback van vrijwilligers. Dit komt uiteraard vooral doordat de vrijwilligers in 2020 nauwelijks aanwezig zijn geweest.

In 2020 zijn 2 vrijwilligers gestopt met hun vrijwilligerswerk vanwege hun leeftijd. Daarmee komt het aantal vrijwillige ondersteuners op 16 mensen. Alle vrijwillige ondersteuners komen op één of meerdere vaste dagen per week onze beroepskrachten ondersteunen. Zij zijn alle boventallig aanwezig en kunnen daardoor ook binnen groepsverband één op één met deelnemers optrekken. Vrijwillige ondersteuners worden niet ingezet als vervanging van zorgprofessionals. Dagelijks wordt voorafgaand aan de dag met de aanwezige vrijwilligers de taken/activiteiten van de betreffende dag doorgesproken.

Geen enkele vrijwillige ondersteuner heeft vaste taken of verantwoordelijkheden, zij bieden ondersteuning waar dat op de betreffende dag wordt gevraagd. Na afloop van de dag wordt altijd met alle aanwezige vrijwillige ondersteuners een evaluatiegesprek gehouden. Het team van vrijwilligers is stabiel, maar de gemiddelde leeftijd van de groep stijgt. Nieuwe aanwas van vrijwillige ondersteuners is beperkt, en we merken ook dat sommige mensen die zich als vrijwilliger melden, geen goed beeld hebben van wat er van een vrijwillige ondersteuner wordt gevraagd.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiairs en vrijwilligers.

Ons begeleidingsteam op de locatie Visschemorsdijk is met flink wat nieuwe collega's uitgebreid in 2020, dit in de aanloop naar 2021. We hebben zeven nieuwe collega's mogen verwelkomen, tegenover het vertrek van 4 collega's. We kunnen concluderen dat we voldoende bevoegd en bekwaam personeel hebben om onze deelnemers te begeleiden.

Voor stagiairs is het een lastig jaar geweest. Veel scholen hebben door de corona crisis de stages stilgelegd, en een groot deel van het jaar hebben er dan ook geen stagiairs ervaring op kunnen doen op onze zorgboerderij. Gelukkig heeft dit niet tot veel uitval bij de stages geleid, maar voor de stagiairs is het een lastig jaar geweest. Dit geldt voor iedereen die onder deze uitzonderlijke omstandigheden onderwijs heeft moeten volgen.

Ook voor onze groep vrijwillige ondersteuners geldt dat zij het grootste gedeelte van het jaar niet hebben kunnen komen. Dat is voor veel mensen verdrietig geweest, maar een positieve noot is wel dat wij ook zonder de ondersteuning van onze vrijwilligers een dagbestedingsprogramma hebben kunnen bieden waarmee onze deelnemers heel tevreden zijn. Wij hebben er altijd vanuit onze continuïteitsgedachte altijd voor gewaakt om afhankelijk te worden van de inzet van vrijwillige ondersteuners. Dit omdat je er nooit vanuit mag gaan dat vrijwillige ondersteuners altijd voorhanden zijn of blijven. Het is goed om te merken dat wij niet van de inzet van vrijwilligers afhankelijk zijn, hoe ontzettend dankbaar we ook zijn voor hun inzet en betrokkenheid.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 5.2 beschrijven (in de kennisbank 8.5.2).

In de periode waarin we normaal gesproken het scholingsaanbod voor het hele team vaststelling, startte de eerste coronagolf. Dit heeft ook zijn weerslag gehad op het opleidingsgedeelte binnen onze organisatie. Groepsbijeenkomsten hebben we zoveel mogelijk moeten vermijden, waardoor bijvoorbeeld ons reguliere BHV programma in samenspraak met het opleidings- en trainingsinstituut is opgeschoven. Het was immers niet wenselijk om alle collega's tegelijkertijd in één ruimte te plaatsen. Mocht er iemand besmet zijn met het coronavirus, dan zou de kans immers groot zijn dat het virus zich zou verspreiden onder de rest, waarmee de continuïteit van de zorgverlening serieus in gevaar zou kunnen komen. In eerste instantie hebben we met Tragter Groep gekeken naar alternatieven, wellicht zou een online training of iets dergelijks mogelijk zijn. Dit bleek echter niet echt een alternatief, met name de ontruimingsoefeningen zijn natuurlijk alleen zinvol als er op locatie geoefend kan worden. Omdat het BHV certificaat niet direct zou verlopen, hebben wij ervoor gekozen om de reguliere trainingen in 2021 weer op te pakken. Eind 2020 kregen we immers wel berichten dat begin 2021 met vaccineren tegen corona begonnen zou worden. De kans dat ook in 2021 geen trainingen zouden kunnen plaatsvinden, hebben we daarom als minimaal ingeschat.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

| Opleiding/cursus                      | Gegeven door  | Gevolgd door         | Datum     | Afgerond |
|---------------------------------------|---------------|----------------------|-----------|----------|
| BHV Basis cursus                      | Tragter Groep | Begeleider           | 3-1-2020  | Ja       |
| BHV Basis cursus                      | Tragter Groep | Begeleider           | 6-2-2020  | Ja       |
| Helpende Zorg en Welzijn MBO niveau 2 | ROC           | Assistent Begeleider | 2019-2020 | Ja       |

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Onze collega's en wij hebben de vaardigheden en kennis nodig die vereist is om onze doelgroepen op een goede manier te kunnen begeleiden. Wij werken volgens de SRH methodiek, en nemen daar ook onze nieuwe collega's in mee.

Voor de komende jaren hebben wij twee opleidingsdoelen gesteld:

1. het bevoegd en bekwaam houden van ons personeel op het gebied van medicatie
2. het verbeteren van het zorginhoudelijk rapporteren

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van scholing en ontwikkeling.

We kunnen concluderen dat de corona crisis een behoorlijke impact heeft gehad in ons opleidings- en scholingsbeleid. Lopende trajecten met fysieke bijeenkomsten bleken onmogelijk en zijn uitgesteld, en onze coordinator die normaal gesproken belast is met dit onderdeel heeft in dit uitzonderlijke jaar voorrang moeten geven aan het draaiend houden van de dagbesteding op de zorgboerderij. We hebben wel geleerd dat we met inzet en flexibiliteit ook in moeilijke omstandigheden de zorg voor onze mensen kunnen blijven doorzetten, en dat de vraag naar onze begeleiding onverminderd groot blijft.

Komend jaar gaan we (mits de situatie dat toelaat) vooral verder inzetten op het verbeteren van onze zorgplannen en rapportages.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 6 Terugkoppeling van deelnemers

De kwaliteit van de zorgverlening van zorgboeren wordt mede getoetst aan de hand van evaluatiegesprekken, inspraakbijeenkomsten en deelnemerstevredenheidsmeting. De reacties van de deelnemers die hiermee worden verzameld, geven belangrijke informatie aan de zorgboer(in).

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

Wij houden jaarlijks standaard 2 evaluatiegesprekken met al onze deelnemers, alleen in uitzonderingsgevallen worden meer (wisselende zorgvraag) of minder (bijvoorbeeld bij langere afwezigheid) gesprekken gevoerd. Altijd wordt minimaal 1 gesprek per jaar gevoerd. Bij onze evaluatiegesprekken kunnen de onderstaande onderwerpen aan de orde komen:

- woonsituatie
- financiële situatie
- sociaal functioneren
- psychisch functioneren
- zingeving
- praktisch functioneren
- lichamelijk functioneren
- dagbesteding/werk

De onderwerpen die in de evaluatiegesprekken aan bod komen, verschillen per individuele deelnemer. Dit is onder andere afhankelijk van de zorgvraag van de deelnemer en de begeleidingsopdracht die wij als zorgverlener hebben gekregen van bijvoorbeeld de gemeente. Vanwege de corona crisis hebben dit jaar meer evaluatiegesprekken telefonisch plaatsgevonden, omdat mantelzorgers meestal niet fysiek de zorgboerderij konden bezoeken. In algemene zin laten de evaluaties een beeld zien dat mensen tevreden zijn met onze zorg.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de evaluatiegesprekken. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Omdat evaluatiegesprekken altijd een weergave zijn van de persoonlijke beleving en mening van iedere deelnemer afzonderlijk, kunnen wij eigenlijk geen eenduidige leerpunten of acties ontleenen aan evaluatiegesprekken. Dat heeft ook te maken met de verscheidenheid aan doelgroepen die wij op onze zorgboerderij ontvangen. De insteek van de evaluatiegesprekken is dan ook niet het achterhalen van leer- en verbeterpunten voor ons als organisatie. Evaluatiegesprekken zijn bedoeld om het persoonlijke zorgplan van iedere individuele deelnemer te evalueren en, indien nodig/gewenst, bij te stellen. Leerpunten en acties die vanuit deelnemers worden aangedragen, bereiken ons via de cliëntenraad (inspraakraad), de ideeenbus en/of de tevredenheidsenquête. Omdat wij ruim 100 cliënten hebben, die op verschillende groepen deelnemen, zijn de individuele evaluatiegesprekken geen geschikt middel om algemene conclusies of verbeterpunten uit te halen.

Over het evaluatieproces zijn we zeer tevreden. We hebben in de afgelopen jaren hard gewerkt aan een strakke begeleidingscyclus waarin een eerste zorgplan/observatieplan binnen 8 weken wordt gevolgd door een evaluatie en een aanpassing van het zorgplan, dat vervolgens tweejaarlijks geëvalueerd wordt (behalve wanneer deelnemers/mantelzorgers dat graag anders zien). Eén van de belangrijkste ontwikkelingen hierin is toch de overstap naar een nieuw registratiesysteem geweest. Het systeem van ONS Nedap geeft ons veel beter de gelegenheid om dit soort onderdelen overzichtelijk te plannen en te monitoren. De volgende stap is het verder verbeteren van onze zorginhoudelijke rapportages. In de praktijk blijkt het best lastig om goed vast te leggen wat je nu precies doet en wat je daarmee bereikt. In de dagelijkse praktijk weet iedereen dat heel goed, maar nu is het de kunst om dat ook voor een buitenstaander inzichtelijk te maken. Dit wordt steeds belangrijker, hoewel we daarbij ook moeten oppassen dat de administratieve taken de overhand gaan nemen en ten koste gaan van de aandacht voor de deelnemer.

In het algemeen komt uit de evaluaties naar voren dat de begeleiding aansluit bij de zorgvraag. Dit is niet verrassend, omdat we enerzijds proberen om aan de voorkant goed te inventariseren of wij kunnen bieden waar een (potentiele) deelnemer om vraagt. Als wij vooraf al de inschatting maken dat onze begeleiding waarschijnlijk niet bij de zorgvraag aansluit, dan raden wij altijd aan om naar een beter passende voorziening uit te zien. Een enkele keer komt het voor dat we tijdens het traject merken dat zorgvraag en begeleiding niet aansluiten. Als het om kleine dingen gaat, dan proberen we altijd om naar de deelnemer toe te bewegen. Heel soms komt het echter voor dat de zorgvraag in de basis niet goed is weergegeven (bijvoorbeeld iemand die zo ver in zijn/haar dementieproces is dat begeleiding in een groep eigenlijk niet meer mogelijk is). We kijken dan of we een ander traject in moeten gaan, of we kijken samen naar eventuele alternatieven.

Over het algemeen zijn de begeleidingsdoelen van onze deelnemers doelen voor de wat langere termijn. De lockdown heeft hier niet echt invloed op gehad. Voor onze deelnemers in het algemeen zijn de grootste gevolgen van de lockdown geweest:

- opname van ouderen werd uitgesteld vanwege de situatie in de verpleeg- en verzorgingshuizen, waardoor ze langer op de dagbesteding zijn gebleven dan normaal het geval zou zijn geweest;
- andere sociale activiteiten (clubs, verenigingen) gingen niet door, waardoor de dagbesteding voor veel mensen de enige activiteit werd. Hierdoor gingen sommige mensen meer dagdelen deelnemen;
- mantelzorgers gingen vanuit huis werken, waardoor sommigen ervoor kozen om meer zorgtaken op zich te nemen waardoor deelname aan de dagbesteding (in die gevallen) juist afnam;
- trajecten naar meer zelfstandigheid werden onderbroken, bijvoorbeeld omdat plekken waar vrijwilligerswerk werd gedaan (zoals scholen) dicht gingen.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboerderij een inspraakmoment gehouden. Hierbij krijgen alle deelnemers de gelegenheid om met elkaar aan te geven wat ze graag anders of toegevoegd zouden willen zien op de zorgboerderij.

Op onze zorgboerderij komt onze inspraakraad normaal gesproken 4 maal per jaar bij elkaar, maar ook voor de inspraakraad is 2020 een bijzonder jaar geweest. De eerste bijeenkomst stond gepland op 18 maart, maar in de week daaraan voorafgaand werd langzaam duidelijk dat ook Nederland in de greep van het corona virus terecht was gekomen. In week 12 is de zorgboerderij grotendeels dicht geweest, en ook in de weken daarna was alles anders dan dat iedereen gewend was. De eerste bijeenkomst heeft uiteindelijk niet plaatsgevonden, de overige drie gelukkig wel.

Gedurende het hele jaar hebben we in overleg met de leden mantelzorgers besloten dat zij de bijeenkomsten niet bijwoonden. Tijdens delen van het jaar werd van mensen gevraagd om alleen de deur uit te gaan als dat essentieel was en veel mensen kregen ook restricties opgelegd door de werkgever of doordat ze te maken hadden met kwetsbare familieleden. Eén van de leden woont in een verzorgingshuis, en kreeg in meerdere periodes in het jaar niet de gelegenheid om de afdeling te verlaten. Ook kregen we te maken met thuisquarantaine, waardoor leden zich moesten afmelden.

In 2020 hebben de bijeenkomsten van de inspraakraad plaatsgevonden op:

1. niet plaatsgevonden
2. 13 mei 2020
3. 9 september 2020
4. 9 december 2020

Vanuit elke groep wordt één deelnemer afgevaardigd om plaats te nemen in de inspraakraad. De inspraakraad bestaat verder uit 2 mantelzorgers, een afgevaardigde uit de groep vrijwillige ondersteuners en de coordinator van de dagbesteding. In de bijeenkomsten in 2020 zijn de onderstaande onderwerpen aangedragen:

- indicatiestelling door het CIZ in verband met de overgang van beschermd wonen GGZ naar de Wet langdurige zorg;
- heropening van het atelier in De Meijer
- het al dan niet opnieuw in gebruik nemen van bepaalde machines in de werkplaats
- de instelling van de verwarming in de winter
- de mogelijkheden van elektrische verwarming in de kas

De inspraakraad is al jarenlang een gewaardeerd orgaan binnen onze organisatie en er komen best regelmatig tips en suggesties uit de raad naar voren. Hoewel 2020 een uitzonderlijk jaar is geweest, dat niet echt representatief is, blijft het lastig om leden voor te vinden voor de inspraakraad. We horen vaak terug dat leden en ook andere deelnemers bij suggesties of aanmerkingen direct de begeleiding opzoeken, in plaats van de weg te bewandelen via de inspraakraad. Dat is natuurlijk ook prima, als de tips, op- en aanmerkingen en suggesties ons maar blijven bereiken.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de inspraakmomenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Wij concluderen dat de inspraakraad een waardevol orgaan is, waar diverse tips en suggesties worden gedaan, die we ook uitvoeren. Zoals aangegeven, is het vaak wel zo dat deelnemers ons direct opzoeken en niet altijd de 'officiële weg' via de inspraakraad bewandelen. Maar dat is uiteraard ook prima.

Omdat 2020 een uitzonderlijke situatie heeft opgeleverd in verband met de coronacrisis, hebben we dit jaar niet echt leer- of verbeterpunten kunnen vaststellen (onder andere ook door de lage opkomst tijdens de vergaderingen).

In 2020 zijn de onderstaande zaken gerealiseerd:

- tussenwand in de kas;
- infrarood verwarming in de kas;

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

Wij zijn in 2020 verdergegaan met de wijze van het houden van de tevredenheidsonderzoeken bij één van de evaluatiegesprekken. Dit werkt bijzonder goed omdat veel mensen dan het tevredenheidsonderzoek direct invullen en indienen. Waar we in de jaren voor 2019 gemiddeld genomen ongeveer slechts de helft van de vragenlijsten retour kregen, is de respons in 2020 met 109 retour ontvangen vragenlijsten op een aantal van 131 uitgereikte lijsten ruim 83% geweest.

De vragenlijsten worden door ons registratiesysteem gegenereerd en verwerkt in het ECD. Dat heeft als voordeel dat er minder papieren dossiers nodig zijn, de respons veel hoger is en ook dat we hierdoor in één oogopslag de uitslagen kunnen opvragen middels een rapport dat het systeem genereert. Deze manier van het meten van de tevredenheid brengt wel met zich mee dat de antwoorden te herleiden zijn naar de individuele deelnemer. Daarmee zijn deze vragenlijsten dus niet anoniem. Wij bieden deelnemers wel de mogelijkheid om anoniem de vragenlijst in te vullen als zij dat willen, en bieden dat ook altijd aan. Vorig jaar hebben we wel enkele anoniem ingevulde lijsten ontvangen, maar dit jaar heeft iedereen die wilde meewerken aan de niet-anonieme onderzoeken meegedaan. Buiten het gemak dat het systeem met zich meebrengt, zijn wij ook om een andere reden voorstander van herleidbare vragenlijsten. Vaak is (on)tevredenheid iets heel persoonlijks, en wij vinden het belangrijk dat wij in die gevallen in gesprek kunnen gaan of uitleg/achtergrond kunnen geven. Als wij niet weten wie er op bepaalde punten ontevreden is, kunnen we alleen in heel algemene zin reageren. Dat is voor een groot deel van de doelgroep niet voldoende, zij vragen om persoonlijke aandacht.

Voor een weergave van de uitgevraagde onderwerpen verwijzen wij naar de voorbeeldvragenlijst in de bijlage. Op verschillende onderdelen hebben wij van onze deelnemers een cijfermatige beoordeling gekregen. Hieronder geven wij daarvan de uitkomst weer. Op alle onderdelen is de tevredenheid gemiddeld hoger dan vorig jaar. Een mooier compliment kunnen we niet krijgen.

| Cijfer                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  | 8  | 9  | 10 | gemiddeld |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-----------|
| De inhoud van de begeleiding     | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 14 | 66 | 19 | 8  | 8,1       |
| De activiteiten                  | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 20 | 54 | 15 | 5  | 7,8       |
| De medewerkers                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 18 | 49 | 29 | 8  | 8,1       |
| De communicatie door medewerkers | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 21 | 49 | 21 | 11 | 8,0       |

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

#### Bijlagen

- Tevredenheidsonderzoek

## 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de tevredenheidsmeting. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

In 2020 is de tevredenheid op alle onderdelen hoger dan in 2019. En op alle punten ligt het rapportcijfer rond de 8. Daar kun je mee thuiskomen!

Uit deze tevredenheidsmetingen kunnen we de conclusie trekken dat onze deelnemers gemiddeld genomen erg tevreden zijn op onze zorgboerderij. Opvallend lage cijfers (1, 2 of 3) zijn in deze meting allemaal te herleiden naar kleine persoonlijke frustraties van deelnemers (voorbeeld: ik geef de activiteiten op de zorgboerderij een 3 omdat ik door het vliegengordijn dat in de zomer voor de deur hangt moeilijker met mijn rolstoel naar binnen kan dan wanneer het er niet zou hangen) en zijn geen indicatie dat er structureel iets mis zou zijn met het aanbod en/of de kwaliteit.

Wat dat betreft zijn de vijven en zessen interessanter. In totaal is 19 keer het cijfers 5 of 6 gegeven. Wat daarbij opvalt, is dat deze beoordeling in bijna 70% van de gevallen (13 van de 19 keer) afkomstig is van een deelnemer van GGZ beschermd wonen (daarmee bedoelen we de grondslag van de zorgverlening, niet de locatie). Heel verrassend is dit niet voor ons. Allereerst betekent beschermd wonen dat je 24 uur per dag, 7 dagen per week met elkaar te maken hebt. Kleine frustraties zijn dan niet te vermijden. Daarnaast is het zo, zeker in de GGZ, dat de keuze voor beschermd wonen meestal geen keuze uit weelde is, maar erkenning van het feit dat je het zelfstandig niet redt. Daarbij zijn depressieve gevoelens, faalgedachten en een algemeen gevoel van ontevredenheid geen onbekende factoren. Het is uiteraard onze missie om de kwaliteit van leven van onze doelgroep zo hoog mogelijk te maken, dus we gaan naar aanleiding van deze uitslagen altijd met de betrokken personen in gesprek.

Binnen de dagbestedingsgroep zien we deze lagere cijfers vooral terug bij de waardering van de activiteiten. Het valt op dat hier vaak de mantelzorger betrokken is bij de beantwoording van de vragen (doelgroep dementie) en we zien hier regelmatig een (kleine) mismatch met het verwachtingspatroon. Dit jaar ontvingen we bijvoorbeeld een ex-kunstschilder, die als gevolg van de ziekte van Alzheimer ging deelnemen aan dagbesteding. Zijn vrouw had ons van tevoren uitgebreid verhaald over de artistieke talenten van haar man, maar al snel bleek dat hij als gevolg van zijn ziekte niet langer de vaardigheden bezat om te schilderen (je merkte goed dat hij eigenlijk helemaal niet meer wist wat hij moest doen, hetgeen alleen maar leidde tot frustratie). Hij bloeide daarentegen enorm op als hij samen met een aantal andere heren van zijn leeftijd de aardappels mocht schillen voor het bereiden van de maaltijd. Dit tot teleurstelling van zijn echtgenote, die een heel andere verwachting had van het activiteitenaanbod.

In deze doelgroep zien we vaker dat er onvoldoende inzicht of acceptatie is in/van het ziektebeeld bij de partner/mantelzorger. Onbedoelde overvraging is ook zeker een voedingsbodem voor problemen in de thuissituatie (frustratie/agressie). Wij zien het ook als onze taak om hier een rol te spelen in de voorlichting naar het netwerk van onze deelnemers.

Eenduidige leerpunten zijn uit de meting niet naar voren gekomen. Het blijkt dat de beleving voor iedere persoon heel verschillend is, en iedereen onze begeleiding en activiteiten op zijn of haar eigen manier waardeert. Wij blijven de tevredenheid op deze manier uitvragen. Zo komen tips, suggesties en verbeterpunten ook direct bij de juiste persoon terecht.

Op individuele onderwerpen uit de tevredenheidsmetingen komen wij met de deelnemers uiterlijk terug in het volgende evaluatiemoment. Meestal betreft het echter relatief kleine, praktische onderwerpen, die we vrijwel direct met de betreffende deelnemer oppakken. Een enkele keer vragen deelnemer en begeleider gezamenlijk een gesprek aan met de zorgboer of coordinator, als het om 'grotere' onderwerpen gaat waarover de begeleider niet zelf kan/wil beslissen.

Wij zijn één organisatie, en alle deelnemers en collega's komen op alle locaties. We zouden een splitsing kunnen maken in de tevredenheidsmeting tussen de locaties (bijvoorbeeld door de antwoorden van deelnemers die twee dagen op locatie A deelnemen en één dag op locatie B toe te wijzen aan locatie A), maar dat draagt naar onze mening op geen enkele manier bij aan het verkrijgen van meer inzicht in de tevredenheid. We zouden dit dan alleen doen voor het jaarverslag.

Als we kijken naar de respons op de vraag wat deelnemers minder goed vinden aan onze zorgboerderij, dan zien we in 2020 één onderwerp wat vaker naar voren komt, en dat is dat er soms wat minder tijd is geweest voor individuele aandacht. Dit punt onderschrijven wij, het is ook onze beleving. Als gevolg van corona zijn de vaste structuren en gezichten op sommige momenten weggevallen en heeft het ons in periodes soms aan tijd en overzicht ontbroken. Dit is wel een onderwerp waar wij in de teamoverleggen op blijven hameren, omdat dit nu juist een van onze sterke punten is, waarmee we ons van andere (grote) organisaties onderscheiden.

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden is er enkel een conclusie beschreven.

### 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

| Incident Visschemorsdijk                                               | Analyse            | Oorzaak                                                             | Actie                                                                                           | Nazorg                                                     | Goed gehandeld | Geleerd                                                                      | Aanpassingen / verbeteringen                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deelnemer is gevallen                                                  | Groeps-bege-leider | Geen direct aanwijsbare oorzaak                                     | Geen actie ondernomen, het is bekend dat meneer slecht ter been is.                             | Controle of sprake was van letsel. Dat was niet het geval  | Ja             | Deelnemer blijft valgevaarlijk                                               | Geen aanpassingen, het vallen van deze deelnemer is niet altijd te voorkomen.                                    |
| Deelnemer is gevallen                                                  | Groeps-bege-leider | Slecht gevoel voor evenwicht als gevolg van de ziekte van Parkinson | Duim verbonden                                                                                  | Echtgenote op de hoogte gebracht van incident              | Ja             | Als gevolg van de ziekte van Parkinson kan deelnemer het evenwicht verliezen | Geen aanpassingen, het vallen van deze deelnemer is niet altijd te voorkomen.                                    |
| Deelnemer heeft zich met kippengaas in de vinger gesneden              | Groeps-bege-leider | Scherp uitstekend stuk ijzerdraad                                   | Vinger verbonden                                                                                | Verderop in de week de wond geïnspecteerd. Zag er goed uit | Ja             | 'Onhandigheid' is mogelijk gevolg van TIA                                    | Geen aanpassingen, deelnemer werkte al niet meer met scherpe/gevaarlijke voorwerpen                              |
| Deelnemer is gestruikeld op het erf                                    | Groeps-bege-leider | Onbekend                                                            | Deelnemer overeind geholpen.                                                                    | Controle op letsel, was geen sprake van                    | Ja             | Deelnemer is in toenemende mate valgevaarlijk                                | Deelnemer gaat alleen onder begeleiding buiten wandelen                                                          |
| Deelnemer verslikte zich tijdens de maaltijd                           | Groeps-bege-leider | Afname slikfunctie in combinatie met toenemende verwardheid         | Gehandeld conform EBHO training bij verslikken. Met vlakke hand tussen schouderbladen geslagen. | Niet van toepassing                                        | Ja             | Deelnemer heeft steeds meer moeite met slikken                               | Geen, het eten van deelnemer werd al zo fijn mogelijk aangeboden en deelnemer eet uitsluitend onder begeleiding. |
| Deelnemer is ten val gekomen doordat hij naast de rollator ging zitten | Groeps-bege-leider | Verminderd inschattingsvermogen als gevolg van ziekte van Alzheimer | Opgevangen voordat hij daadwerkelijk viel.                                                      | Niet van toepassing                                        | Ja             | Deelnemer kan geen gevaar inschatten                                         | Deelnemer niet op rollator gaan laten zitten. Begeleiden bij het gaan zitten.                                    |
| Deelnemer is van het erf af gedwaald                                   | Groeps-bege-leider | Ziekte van Alzheimer                                                | Deelnemer weer teruggebracht                                                                    | Gemeld aan familie, zijn bekend met dwaalgedrag deelnemer  | Ja             | Deelnemer kent de omgeving van vroeger en heeft de neiging weg te lopen      | Geen aanpassingen, deelnemer werd al extra in de gaten gehouden en kon daarom ook worden geleid.                 |

|  |  |  |  |  |  |  |                                        |
|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  | teruggehaald voordat hij echt weg was. |
|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------|

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**7.2 Medicatie**

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

**7.3 Agressie**

Alle agressie-incidenten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

**7.4 Ongewenste intimiteiten**

Alle incidenten rondom ongewenste intimiteiten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

**7.5 Strafbare handelingen**

Alle incidenten rondom strafbare handelingen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

**7.6 Klachten**

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

**7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten**

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Uit de MIC meldingen kunnen wij een aantal conclusies trekken:

- Het aantal incidenten in de categorie (bijna) ongevallen is in 2020 ongeveer gelijk aan het aantal incidenten in deze categorie in 2019;
- Ongevallen en bijna ongevallen zijn zonder uitzondering het gevolg van de ziekte/aandoening van de deelnemer;
- Ons personeel is op haar taak berekend en volgt procedures goed op.

Kleine ongelukjes (struikelen, vallen) kunnen helaas nooit helemaal voorkomen worden. Wel is het van belang dat bij aanmelding, en later bij progressieve ziektebeelden, de risico's van de deelnemers bekend zijn en goed zijn vastgelegd. Door duidelijkheid hierover en door waakzaamheid kunnen de meeste incidenten worden voorkomen.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

### 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

#### Inspraakraad bijeenkomst 4

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 09-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Bijeenkomst 4 heeft plaatsgevonden

#### Inspraakraad bijeenkomst 3

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2020  
**Actie afgerond op:** 09-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Bijeenkomst 3 heeft plaatsgevonden

#### Inspraakraad bijeenkomst 2

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020  
**Actie afgerond op:** 13-05-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Inspraakraad bijeenkomst tweede kwartaal heeft plaatsgevonden

**Voor het volgende jaarverslag: Zet een stap in het verdiepen van uw jaarverslag door o.a. in te gaan op de vragen meegegeven in de beoordelingsmail van JV2019.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Wij nemen dit mee bij het schrijven van het jaarverslag begin 2021

#### Evaluatiegesprekken deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Evaluatiegesprekken hebben in 2020 plaatsgevonden

#### Actualisatie van de RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2020  
**Actie afgerond op:** 07-04-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** RI&E is geactualiseerd

#### Actualisatie van de RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2020  
**Actie afgerond op:** 07-04-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** RI&E is geactualiseerd

**Controle EHBO-middelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2020  
**Actie afgerond op:** 07-04-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** EHBO middelen zijn gecontroleerd

**Keuring Brandblussers**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2020  
**Actie afgerond op:** 07-04-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Brandblussers zijn gekeurd

**Inspraakraad bijeenkomst 1**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2020  
**Actie afgerond op:** 16-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De eerste vergadering van de inspraakraad in 2020 is in verband met de corona uitbraak in Nederland komen te vervallen. Veel cliënten bezochten de zorgboerderij niet en ook de 'externe' leden van de inspraakraad konden de vergadering niet bijwonen. Er is daarom besloten om deze vergadering te annuleren.

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Functioneringsgesprekken 2020 zijn afgenomen

**Tevredenheidsmeting**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Tevredenheidsmeting is uitgevoerd.

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2019 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.** [Aanvullen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 28-04-2020  
**Actie afgerond op:** 21-04-2020 (Afgerond)

**Wenteltrap Delle weghalen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2020  
**Actie afgerond op:** 23-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Wenteltrap is verwijderd.

**Verlenging Zoonosenkeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 16-03-2020  
**Actie afgerond op:** 20-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Keuring afgerond, keuringszegel ontvangen

Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2020  
Actie afgerond op: 26-02-2020 (Afgerond)

#### Keuring elektrische gereedschappen/machines

Geplande uitvoerdatum: 24-02-2020  
Actie afgerond op: 24-02-2020 (Afgerond)  
Toelichting: Keuring uitgevoerd door Rouwenhorst

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

Hieronder staan de geplande acties van de zorgboerderij. Wanneer een actie is uitgesteld of gewijzigd heeft de zorgboer(in) een toelichting beschreven.

#### BHV cursus EHBO

Geplande uitvoerdatum: 22-02-2021  
Toelichting: Tot nader order uitgesteld in verband met corona

#### BHV Ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 23-02-2021  
Toelichting: Tot nader order uitgesteld in verband met corona

#### Inspraakraad bijeenkomst 1

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021

#### Keuring Brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021

#### Controle EHBO-middelen

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021

#### Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021

De norm m.b.t. de VOG is gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 29 van 29-01-21.

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021

#### Inspraakraad bijeenkomst 2

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021

**Een inventarisatie en beheersplan opstellen voor het spoelen en temperaturen van kranen en leidingen**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2021

**Een verantwoordelijke persoon aanstellen om het logboek ivm legionella bij te houden.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2021

**Inspraakraad bijeenkomst 3**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2021

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** Indienen werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 15-11-2021

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-12-2021

**Tevredenheidsmeting**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021

**Evaluatiegesprekken deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021

**Inspraakraad bijeenkomst 4**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021

**Audit Dagbesteding in combinatie met audit op loc. Rapenburg. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** Audit

**Geplande uitvoerdatum:** 15-01-2022

**Invullen checklist hygiëne**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022

**Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022

**Aanpassen 'Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen' en publiceren op zorgboeren.nl, zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 23.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Het vernieuwde klachtenreglement was op onze eigen website wel toegankelijk, maar ik was vergeten om het ook te vernieuwen op zorgboeren.nl. Nu alsnog aangepast.

**Maak i.v.m. wijzigingen in de norm een planning om uw werkbeschrijving te voltooien en voeg eventueel acties toe, zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 27.**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Werkbeschrijving is voltooid

**Invullen checklist hygiëne**

**Geplande uitvoerdatum:** 26-03-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 23-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** checklist ingevuld

**Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 25-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2020 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.** [Aanvullen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 29-03-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties opgenomen in de actielijst.

### 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het plannen en tijdig uitvoeren van acties. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

De jaarlijkse actie en planlijst wordt goed opgevolgd. De registratie van de acties gebeurt echter niet direct nadat de actie is afgerond. We bestaan nu bijna 20 jaar, en we hebben altijd zonder registratie in de actielijst van de kwapp gewerkt. Dat betekent niet dat de acties niet plaats vinden of vergeten worden. Het betekent alleen dat de extra administratieve handeling van het vastleggen niet altijd direct na voltooiing plaatsvindt.

De coronacrisis heeft uiteraard wel invloed gehad op de planning en uitvoering van de acties. Wat we vooral hebben gezien, is dat dingen soms last minute werd afgezegd, bijvoorbeeld omdat één of meerdere betrokkenen in thuisisolatie moesten blijven. Bij sommige acties hebben we besloten dat het beter was om ze tot nader order uit te stellen. Uitstel betekent over het algemeen uiteraard geen afstel, hoewel we bijvoorbeeld besloten hebben om de eerste bijeenkomst van de inspraakraad uiteindelijk niet in te halen omdat, tegen de tijd dat we de bijeenkomsten weer op konden pakken, het tweede kwartaal ook al tegen het einde liep. Met name de scholingstrajecten hebben vertraging opgelopen, ook omdat de opleidingsinstituten cursusbijeenkomsten stilgelegd hebben.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 9 Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijft de zorgboer(in) wat de toekomstplannen zijn voor de zorgboerderij.

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

De doelstelling voor de komende vijf jaar blijft onveranderd: het continueren van de geboden zorg voor de huidige doelgroepen met deelnemers. Daarbij hebben we blijvend te maken met beleidsbepalers die maar voor een beperkte periode beleid uitzetten.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

De belangrijkste doelstelling voor het komende jaar is het continueren van onze zorg. Ook in 2021 zal corona ons leven en dat van onze deelnemers deels beheersen. We moeten alles op alles zetten om continuïteit te blijven bieden.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 9.3 Plan van aanpak

Om de doelstellingen te realiseren beschrijft de zorgboer(in) concrete stappen die worden toegevoegd aan de actielijst.

Continuering vraagt niet om een plan van aanpak. Als we iets geleerd hebben over de situatie rondom corona dan is het wel dat we altijd flexibel moeten blijven.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## Overzicht van bijlagen

In dit overzicht is opgenomen welke bijlagen er aan het jaarverslag zijn toegevoegd. Deze bijlagen bevatten aanvullende informatie voor de toetsing en worden niet gepubliceerd.

- |            |                                                                          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.5</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tevredenheidsonderzoek</li></ul> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|