

Jaarverslag

januari 2022 - december 2022

Leefgoed de Wildbaan

Leefgoed de Wildbaan

Locatienummer: 2576



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

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 zorglandbouw 2022?	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 Reflectie op het kwaliteitsproces	7
3.3 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiairs	10
4.5 Vrijwilligers	10
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	11
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	12
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	13
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	17
7 Meldingen en incidenten	18
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	18
7.2 Medicatie	18
7.3 Agressie	18
7.4 Ongewenste intimiteiten	19
7.5 Strafbare handelingen	19
7.6 Klachten	19
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
8 Acties	20
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	20
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	23
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	28
9 Doelstellingen	29
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	29
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	29
9.3 Plan van aanpak	30
Overzicht van bijlagen	31

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

Leefgoed de Wildbaan

Registratienummer: 2576

Spankerenseweg 16, 6974 BC Leuvenheim

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 84266848

Website: <https://leefgoedewildbaan.nl/>

Locatiegegevens

Leefgoed de Wildbaan

Registratienummer: 2576

Spankerenseweg 16, 6974 BC Leuvenheim

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Boer en Zorg

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?

- Ja, Voorwoord toevoegen

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 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 zorglandbouw 2022?

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

Van Landgoed naar Leefgoed! Na zeker drie jaren van onderzoeken, voorbereiden en uitwerken heeft Landgoed de Wildbaan per januari 2022 eindelijk een nieuwe bestemming: Leefgoed de Wildbaan is geboren.

Per april zijn we gestart met de Dagbeleving. Een prettige en huiselijke plek voor thuiswonende ouderen waar ze op kleinschalige wijze de dag kunnen beleven in een natuurlijke omgeving. Namens het hele team kunnen we stellen dat we erg trots zijn op wat het eerste jaar ons heeft gebracht. We zijn trots op de groei die we hebben doorgemaakt en de plek die we daarmee in het zorglandschap hebben verdiend. We zijn trots op het unieke karakter dat we aan de Dagbeleving hebben gegeven. We zijn trots op onze kernwaarden: betrokkenheid, gastvrijheid en bovenal; samen in beweging.

Het was een jaar waarin vrijwel alles "nieuw" en "een eerste keer" was. Maar twijfelen is goed en advies inwinnen is waardevol. Dit hebben wij als directie het afgelopen jaar veelvuldig mogen ervaren. En de verwachting is dat die ervaring nog wel even door zal zetten. Toch lijkt het, gesteund door een professioneel team van hartverwarmende medewerkers en vrijwilligers, te zijn gelukt om een professionele organisatie op te zetten. In maart 2023 hopen we het keurmerk "Kwaliteit laat je zien" te behalen. Dit zou voor ons een bestempeling van het harde werk zijn.

In het kader van de continuïteit nog een heuglijk feitje: de directie is sinds begin van vorig jaar verloofd, de bruiloft staat gepland voor september 2023.

We wensen u veel leesplezier.

Caspar Altena en Luka de Nijs

Acties

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

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 algemene beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Het verdere jaarverslag geeft weer hoe aan de kwaliteit van zorg wordt gewerkt binnen de context van het hier beschreven zorgaanbod.

2022 was een bewogen jaar:

- bestemmingsplan Leefgoed de Wildbaan onherroepelijk vastgesteld
- eerste medewerker in dienst (coördinator)
- kwaliteitssysteem ingericht, schriftelijk getoetst en goedgekeurd
- gestart met de dagbeleving
- gegroeid tot 50% van de maximale bezetting
- team uitgebreid met 3 activiteitenbegeleiders
- 6 vrijwilligers "aangenomen"
- aanleg terras
- bouwvergunning Huize de Wildbaan
- open dag Leefgoed de Wildbaan
- aanvang ontmanteling/sloopwerkzaamheden Huize de Wildbaan

Het afgelopen jaar kenmerkte zich door een sterke groei. Het jaar begon met de onherroepelijke vaststelling van het nieuwe bestemmingsplan, hierdoor kan Leefgoed de Wildbaan de verschillende voorgenomen zorg-activiteiten gaan ontplooiën. In het eerste kwartaal hebben we de organisatie om de dagbeleving ingericht. De ruimte is klaargemaakt, de coördinator is aangesteld en het kwaliteitssysteem is ingericht en beoordeeld. Vervolgens hebben we veel aandacht besteed aan kennismakingen met casemanagers, wijkverpleegkundigen en huisartsen. Medio april is de Dagbeleving gestart met twee dagen per week, aan het eind van het jaar boden we vijf dagen per week aan. In de zomer hebben we het terras aangelegd en de groentekas klaargemaakt voor gebruik. Richting juni gingen de eerste twee dagen richting volle bezetting. Per juli hebben we een tweede medewerker in dienst genomen en een derde dag geopend. Per oktober zijn de laatste twee dagen geopend en is wederom een nieuwe medewerker gestart. Verder hebben we in oktober een open dag georganiseerd. Op deze goed bezochte dag hebben we de bezoekers een kijkje in Huize de Wildbaan kunnen geven en hebben we de bouwplannen en het uiteindelijke woon-zorg concept kunnen presenteren. Vervolgens werden de bezoekers doorgeleid naar de Dagbeleving. Hier stond het team klaar om wat meer over onze activiteiten te vertellen en konden geïnteresseerden zich aanmelden voor vrijwilligerswerk. Tot slot waren er verschillende wandelroutes door het bos uitgezet om het bezoek mee af te sluiten.

Gaandeweg het jaar hebben wij soms een kloof tussen de theorie en de praktijk mogen ervaren. Steeds wanneer we constateerden dat iets in de praktijk soms anders gaat dan hoe we het in theorie hadden bedacht, handelden we hierop. Soms betekende dit dat we de theorie (protocollen) moesten aanpassen op de praktijk en soms konden we de praktijk (ons handelen) aanpassen op de theorie. Dit zijn waardevolle lessen geweest.

Het onderdeel vervoer (van WLZ-gasten) heeft ons in de bedrijfsvoering van de Dagbeleving het meeste tijd gekost om acceptabel in te richten. Echter zijn we hier nog steeds niet content mee. De tarieven voor eigen vervoer voorzien eigenlijk enkel in de brandstofkosten, de tijd en onderhoud van de auto zal uit andere middelen moeten worden betaald. De tarieven voor gecontracteerd vervoer zijn weliswaar het dubbele, echter is de prijs die een gecontracteerde vervoerder voor een uur rijden rekent dusdanig gestegen dat we er daarmee ook bij in schieten. Enkel een zeer efficiënte rit, met circa 5 á 6 gasten die bij elkaar in de buurt wonen en dus binnen circa 45 minuten opgehaald kunnen worden, zou financieel uit kunnen. In het eerste half jaar verzorgde de directie het vervoer volledig, dit kostte enorm veel tijd. We hebben twee auto's aangeschaft om onze WLZ-gasten op te halen. Inmiddels hebben we twee mensen in dienst genomen om het vervoer gedeeltelijk mee uit te voeren. Daarnaast worden ook de medewerkers enkele keren per week ingepland voor een rit. Hierdoor hoeft de directie vaak niet meer de gasten op te halen én weg te brengen op een dag.

In het najaar is de bouwvergunning voor het hoofdgebouw afgegeven. Eind oktober zijn we gestart met de ontmanteling/sloopwerkzaamheden.

Acties

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

3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Een beschrijving van de veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen. Hier wordt beschreven hoe er aan kwaliteit van zorg wordt gewerkt en hoe het kwaliteitssysteem wordt toegepast.

In 2022 is er veel aandacht geweest voor het verder uitbouwen van de voorzieningen van de Dagbeleving.

Samen met de gasten hebben we gekeken naar waar zij behoefte aan hebben, er is actief gevraagd naar de wensen van gasten om hen zo te laten meedenken.

Hieruit is onder andere naar voren gekomen dat de gasten het liefst zoveel mogelijk tijd in de buitenlucht doorbrengen. In de zomer is er daarom in de tuin een terras aangelegd, waar de gasten al veel gebruik van hebben gemaakt in de mooie nazomer die we hebben gehad.

Ook is er een start gemaakt met de aanleg van een bloementuin welke aan het terras grenst, waar de gasten van kunnen genieten in 2023. In het voorjaar van 2023 wordt er ook een pergola toegevoegd aan het terras, die we laten begroeien met blauwe regen. Zodat er ook in de zomer een fijne beschutte plek is om buiten te kunnen zitten.

We wandelen dagelijks met de gasten door het bos naast de Dagbeleving, iets wat zij ook erg prettig vinden. Afgelopen jaar hebben we daarom ook de bospaden onder handen genomen. De huidige paden zijn verbreed zodat je met twee personen naast elkaar kunt lopen en er zijn nieuwe wandelpaden gecreëerd. Daarnaast wordt er samen met buurtbewoners een plan gemaakt voor de aanplant van nieuwe bomen en struiken in het bos, om het zo diverser te gaan maken.

Het afgelopen jaar heeft ons geleerd dat het prettig is om te beschikken over een ruimte waar gasten zich even terug kunnen trekken. De binnenruimte van de Dagbeleving gaat daarom ook uitgebreid worden. Aangrenzend aan de huidige ruimte wordt een huiskamer gerealiseerd met daarin een fijne bank, grote boekenkast en leestafel. Deze ruimte moet een plek bieden voor gasten die behoefte hebben aan een plek om zich even terug te trekken, rustig een boek te lezen of even te rusten na het eten. Ook komt er een tweede toilet in deze ruimte, omdat we vanuit de gasten te horen kregen dat zij het erg prettig zouden vinden als er een toilet bij zou komen. Er is afgelopen jaar een begin gemaakt met het klaarmaken van de ruimte en deze zal in 2023 verder afgemaakt worden.

2022 is ook het jaar waarin de verbouwing van de Wildbaan is gestart. We gaan regelmatig even binnen kijken met de gasten en merken dat ze het erg leuk vinden om de ontwikkelingen te volgen.

Het zorgaanbod van Leefgoed de Wildbaan is niet gewijzigd in 2022. Wel zijn we gestart met het onderzoeken van de mogelijkheden rondom individuele begeleiding omdat we merken dat een groeiend aantal van onze gasten hier behoefte aan heeft. De eerste contacten hiervoor zijn gelegd afgelopen en we gaan dit verder uitwerken in 2023.

In de financiering van de zorg hebben ook geen wijzigingen plaatsgevonden.

Voor de start van de Dagbeleving op 12 april 2022 is het kwaliteitssysteem opgeleverd, schriftelijke getoetst en positief beoordeeld. Het schrijven van het kwaliteitssysteem heeft ons destijds geholpen om voor aanvang van de Dagbeleving na te denken over een breed scala aan onderwerpen. Wel hebben wij gemerkt dat dingen in de praktijk soms toch net anders kunnen verlopen. Gedurende het afgelopen jaar hebben we het kwaliteitssysteem daarom ook regelmatig aangepast of aangevuld, met als uitgangspunten het verbeteren van de kwaliteit en de werkbaarheid in de praktijk. Onderwerpen waar aan is gewerkt het afgelopen jaar zijn onder andere:

- het intakepakket

verder aangevuld en geprofessionaliseerd.

- proces zorgplannen en evaluaties

procedure herschreven, duidelijke taakverdeling in het team gemaakt en dashboard om voortgang te monitoren ontwikkeld.

- medicatieprocedure

procedure herschreven en aangevuld.

De vernieuwde werkbeschrijving is ingediend in februari 2023. Momenteel zijn we bezig met de voorbereiding van de eerste audit. Deze staat gepland op 14 maart 2023.

Ons professioneel/ondersteunend netwerk is flink gegroeid in het afgelopen jaar. Zo hebben we veel casemanagers dementie op bezoek gehad voor een kennismaking en hebben we veelvuldig gesproken met WMO-consulenten. Met als resultaat dat de lijnen kort zijn en dat we elkaar goed weten te vinden. Ook hebben we goed contact met collega-dagbestedingen in de buurt en werken we prettig samen met het CBZ.

Acties

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

3.3 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" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces " zijn beschreven.

Als algemene conclusie voor 2022 kunnen we stellen dat we zeer tevreden zijn over wat het jaar heeft gebracht. We hebben veel profijt gehad van de kennismakingen met de casemanagers en wijkverpleegkundigen in de aanlooperperiode. Mede hierdoor hebben we zo sterk kunnen groeien in het eerste jaar. Het werken met het kwaliteitssysteem heeft ons veel houvast gegeven voor de bedrijfsvoering.

Voor de start hadden we een gezonde spanning ten aanzien van het vinden van het juiste personeel. De tekorten in de zorg zijn immers algemeen bekend, ook bij mensen die hier niet eerder zelf mee te maken hebben gehad. Toch zijn we zeer content met het team dat we hebben kunnen samenstellen en de reacties op de vacatures die we hebben uitgezet. Deze vacatures hebben samen met open sollicitaties geleid tot een mooi bestand van geïnteresseerden die we nu kunnen benaderen voor functies binnen het zorgteam van het Wonen met Zorg.

Vanzelfsprekend heeft de start van de Dagbeleving grote invloed gehad op onze organisatie. De theorie werd nu praktijk. We hebben veel houvast gehad aan het kwaliteitssysteem, dit heeft ons in de aanlooffase laten nadenken over veel uiteenlopende zaken. Uiteraard sloot de vooraf ingerichte theorie niet altijd naadloos aan op de praktijk, toch zijn we van mening dat we de grote lijnen aan de voorkant duidelijk en concreet hebben ingericht. Het bijhouden van het kwaliteitssysteem is een doorlopend proces gebleken. Hier hebben we aan moeten wennen maar dit is inmiddels structureel en procesmatig ingericht. We hebben veel profijt van de korte lijnen met zowel onze gasten en hun naasten als het professionele netwerk om ons heen. Door onze kleinschaligheid spreken we vrijwel iedereen op reguliere basis. Hier krijgen we nog steeds veel feedback uit terug, gelukkig veelal positief. Deze korte lijnen willen we graag behouden. Toch gaan we het komende jaar ook wel inzetten op een heldere taakverdeling. De Dagbeleving staat solide en heeft een plekje in het zorglandschap verdiend. Zodoende dat we nu richting een volgende fase gaan: continuïteit. Dit hopen we mede te bereiken door een optimale personele bezetting van het team, waardoor een deel van de aandacht van de Coördinator van operationele naar het tactische vlak kan verschuiven. Dat biedt de directie vervolgens tijd en ruimte om zich te meer richten op ontwikkeling van het Wonen met Zorg.

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.

Leefgoed de Wildbaan biedt groepsbegeleiding aan de volgende doelgroepen: mensen met (een vorm van) dementie, een lichamelijke beperking, een chronische ziekte of niet aangeboren hersenletsel. Onze gasten hebben een WMO- of een WLZ indicatie, maximaal VV6.

2022 is het jaar waarin wij zijn opgestart. Bij aanvang in april 2022 was de Dagbeleving 2 dagen per week geopend. Per juli 2022 is daar een derde dag bijgekomen. Per oktober 2022 is de Dagbeleving 5 dagen per week geopend. Het aantal gasten is daarbij telkens meegegroeid. Bijgevoegd is een overzicht van het aantal gasten per maand.

In totaal zijn er 24 gasten in zorg geweest bij Leefgoed de Wildbaan in 2022. Daarvan zijn 11 gasten ook in 2022 weer uitgestroomd. Een overzicht van de redenen van uitstroom wordt weergegeven in de bijlage.

Acties

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

Bijlagen

- Overzicht gasten en redenen uitstroom

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

We kunnen terugkijken op een succesvol eerste jaar van de Dagbeleving, waarin we met elkaar de groei van het aantal gasten maar ook teamleden en vrijwilligers goed hebben begeleid. De gasten die wij het afgelopen jaar hebben ontvangen passen goed bij ons zorgaanbod. Wat we hebben ervaren is dat er veel variatie zit in de mensen die bij ons komen qua zorgvraag maar ook qua leeftijd. Zo komen er naar verhouding veel jonge mensen bij ons. Dit vraagt om een andere aanpak en ook andere activiteiten. Ook komen er naar verhouding veel mannen naar de Dagbeleving. Om er voor te zorgen dat er gevarieerde groepen zijn kijken we met plaatsen kritisch naar de indeling per dag. Bij het indelen kijken we ook kritisch naar de samenstelling van de groep en de hoeveelheid prikkels bij iedere samenstelling. Zo proberen we gasten die gebaat zijn bij minder prikkels samen te plaatsen om zo aan hun wens te kunnen voldoen. De rode draad in onze aanpak is dat we altijd proberen mee te bewegen met onze gasten.

Hetgeen onze gasten allemaal gemeen hebben is dat zij van het buitenleven houden. We horen uit verschillende hoeken dat hier een toenemende vraag naar is.

Het buiten zijn en in beweging zijn is natuurlijk een belangrijk onderdeel in onze visie dus we hebben hier vanaf de start al veel aandacht voor. Het afgelopen jaar heeft uitgewezen dat dit mensen aanspreekt dus we blijven hier aandacht voor houden en bouwen dit waar mogelijk uit.

We werken niet aan de hand van een vast activiteitenprogramma maar bekijken per dag waar de mensen die er op dat moment zijn behoefte aan hebben. De gasten geven aan deze aanpak prettig te vinden dus wij gaan dat op deze manier continueren. Hierbij proberen wij altijd zoveel mogelijk maatwerk te leveren. We kijken specifiek naar ieder individu en onderzoeken samen welke vraag er ligt voor de

begeleiding en wat hiervoor de mogelijkheden zijn die we kunnen bieden. Qua ontwikkelingen bij de gasten is ons duidelijk geworden dat bij onze doelgroep de nadruk veel meer ligt op behoud van vaardigheden en het voorkomen van achteruitgang dan op ontwikkeling van vaardigheden. Dit houden wij dan ook aan als uitgangspunt.

Een punt waar we aandacht voor moeten blijven houden is dat we kritisch moeten blijven kijken naar de grens van de zorg die we kunnen bieden. Een voorbeeld hiervan is dat het erf van Leefgoed de Wildbaan niet afgesloten is. Iemand die ernstige bewegingsdrang heeft bereikt daardoor dus mogelijk de grens van de zorg die we kunnen bieden. Komend jaar zullen ook weer alle mogelijkheden worden bekeken om zoveel mogelijk maatwerk te kunnen bieden, maar ook om duidelijkheid te kunnen geven in wat wel en niet haalbaar is.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

4.3 Personeel

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

Het jaar 2022 stond ook in het teken van het vormgeven van het team van medewerkers.

De Dagbeleving is opgezet door de directie en de Coördinator Dagbeleving. Naarmate het aantal deelnemers groeide, is ook het team verder uitgebreid.

Per juni is er een medewerker groenonderhoud gestart. Per juli is er een tweede activiteitenbegeleider gestart. Per september is er een oproepkracht activiteitenbegeleider gestart en per oktober is de vierde activiteitenbegeleider gestart. Dat laat nog ruimte voor een vijfde activiteitenbegeleider, waarbij de verwachting is dat deze in Q1 van 2023 aangenomen wordt.

Met deze laatste persoon is het team compleet.

Met alle medewerkers waarvan het contract afliep in 2022 is een functioneringsgesprek gehouden. Van alle medewerkers is het contract verlengd.

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.

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.

4.5 Vrijwilligers

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

In 2022 mochten we op de hulp van verschillende vrijwilligers rekenen. In december 2022 komen er wekelijks 5 vrijwilligers op het Leefgoed. Gemiddeld komt iedere vrijwilliger 4-6 uur in de week. Hun taken variëren van helpen in het groenonderhoud tot het helpen met activiteiten op de Dagbeleving. Zo heeft één van de vrijwilligers samen met de medewerker groenonderhoud nieuwe wandelpaden gecreëerd in het bos, heeft een ander geholpen met het aanleggen van de tuin bij de Dagbeleving en heeft weer een ander samen gekookt met de gasten. Onze vrijwilligers zijn het puntje op de i en zorgen ervoor dat we nog meer tijd en aandacht kunnen hebben voor onze gasten.

De coördinator Dagbeleving begeleidt de vrijwilligers. Bij aanvang van de werkzaamheden heeft zij een gesprek en brengt zo de wensen van de vrijwilliger in kaart. Op deze manier zoeken we naar dat wat de vrijwilliger leuk vindt om te doen, zodat hij/zij dat kan gaan doen op

Leefgoed de Wildbaan. Daarnaast heeft de coördinator jaarlijks een evaluatiegesprek met de vrijwilliger en vindt er iedere 6 maanden een vrijwilligers-overleg plaats. In dit overleg wordt er geëvalueerd, kunnen de vrijwilligers ideeën/verbeteringen aandragen, kunnen er vragen gesteld worden en wordt er vooruit geblikt op komende activiteiten. Het eerste overleg staat gepland in Q1 van 2023.

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.

Met de huidige medewerkers is er een prettig, stabiel en kwalitatief team dat werkzaam is op de Dagbeleving. Samen met het team is er een hoop opgezet in 2022. Van de inrichting van het Tuinhuys en de tuin tot de werkwijze rondom het elektronisch cliëntdossiers en de overlegstructuur. Van de medewerkers werd op tijden flexibiliteit gevraagd, bijvoorbeeld in het rooster. Deze flexibiliteit heeft een belangrijke bijdrage geleverd en heeft ervoor gezorgd dat de groei gecontroleerd is verlopen. Flexibiliteit blijft ook in de toekomst een belangrijk onderwerp met onze doelgroep.

Er is het afgelopen jaar veel aandacht geweest voor onderling afstemmen en overleg, altijd met korte lijnen. Zo hebben we een wekelijks overleg met elkaar waarin lopende zaken en bijzonderheden rondom gasten worden besproken. Daarnaast vindt er maandelijks een team-overleg plaats waarin we grotere onderwerpen bespreken. Ieder teamlid heeft waardevolle eigen inbreng en talenten. We bekijken dit goed en verdelen onderling taken op basis van ieders talenten. Dit zullen we komend jaar verder uit gaan breiden. Centraal blijft staan dat we goed luisteren naar - en leren van elkaar. Zo geven we vorm aan onze visie dat het Leefgoed als prettig, stimulerend en veilig wordt beschouwd als woon-, verblijf-, en werkplek.

Naast het team van medewerkers hebben we in 2022 ook een team van vrijwilligers opgebouwd. Deze mensen zijn een zeer welkome aanvulling en zorgen ervoor dat we onze gasten extra aandacht kunnen geven. Daarnaast is het ook voor de medewerkers prettig als er een vrijwilliger bij is zodat er meer ruimte is voor individuele aandacht. Het uitgangspunt voor vrijwilligers bij de Dagbeleving is dat zij activiteiten kunnen doen die zij leuk vinden. De communicatie verloopt al via korte lijnen. Komend jaar gaan we de samenwerking verder structureren. Zo worden er periodiek vrijwilligers-overleggen gepland waarin er wordt geëvalueerd, er ideeën/verbeteringen aangedragen kunnen worden en waarin er vooruit wordt geblikt op komende activiteiten.

Tijdens de evaluatie- en functioneringsgesprekken is er stilgestaan bij hoe de medewerkers hun werkzaamheden maar ook de samenwerking met de directie en het team beoordelen. Alle medewerkers hebben dit als zeer positief omschreven. Er zal hier doorlopend aandacht voor blijven. Zo wordt er komend jaar, zodra het team compleet is, een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de medewerkers en vrijwilligers.

In de toekomst zouden we graag stagiairs gaan ontvangen. In 2022 is hier vooronderzoek naar gedaan. We zijn voornemens om komend jaar een aanvraag tot erkend leerbedrijf in te gaan dienen.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(-in) een beschrijving van de opleidingsdoelen en de gevolgde opleidingen waarmee de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil worden gehouden. Wie welke opleidingen hebben gevolgd en of de gestelde doelen zijn behaald. 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.

De opleidingsdoelen van 2022 hebben gedurende het jaar vorm gekregen, vanwege het feit dat dit sterk afhankelijk was van (de zorgvraag van) de gasten die wij zijn gaan ontvangen.

Hierbij was het uitgangspunt voor onze medewerkers dat zij toegerust werden met datgene dat zij nodig hadden om hun werk goed uit te kunnen voeren.

De volgende opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten hebben plaats gevonden:

- BHV training

Gevolgd door beide directie-leden en de Coördinator Dagbeleving en met goed gevolg afgerond.

- Scholing Verpleegtechnische handelingen

Gevolgd door de Coördinator Dagbeleving en met goed gevolg afgerond.

Doel: bevoegd- en bekwaamheid behalen om medicatie te verstrekken en kleine voorbehouden handelingen uit te voeren.

- Scholing Methodisch Werken

Gevolgd door directie-lid, de Coördinator Dagbeleving en een Activiteitenbegeleider en met goed gevolg afgerond.

Doel: Bekwaam worden in methodisch werken en de vastlegging hiervan in ONS.

CBZ is voor Leefgoed de Wildbaan een belangrijke partner rondom scholing. Zij bieden een veelzijdig scholingsaanbod aan waar we het afgelopen jaar al gebruik van hebben gemaakt en wat we in 2023 willen continueren.

Acties

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

5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Voor 2023 zijn er een aantal basis onderdelen waar scholing voor georganiseerd wordt:

- BHV;
- Verpleegtechnische handelingen;
- Handhygiëne.

Daarnaast blijft het van belang om opleidingsdoelen nauw af te stemmen op (de zorgvraag van) de gasten die wij ontvangen. Zo staan de volgende scholingen op het programma voor Q1 en Q2 van 2023:

- Diabetes;
- Workshop 'Dag van de Activiteitenbegeleider';
- E-learning 'De Basis van Voeding in de ouderenzorg';
- Workshop 'De kleur van dementie'.

In de bijlage is het scholingsplan voor Q1 en Q2 van 2023 opgenomen, met daarin gespecificeerd wanneer de scholingen op het programma staan en voor wie.
Daarnaast zijn we ook mogelijkheden voor scholing van vrijwilligers aan het onderzoeken.

Acties

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

Bijlagen

- Scholingsplan Q1 & Q2 2023

5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Scholing van de verplichte basis onderdelen is iets wat vastligt en jaarlijks terugkomt. Daarnaast komt het onderwerp scholing aan bod tijdens ieder evaluatie- of functioneringsgesprek dat wordt gehouden met medewerkers. Op deze manier wordt er doorlopend geëvalueerd waar de behoefte ligt. Medewerkers worden gestimuleerd om zelf te komen met onderwerpen waar zij scholing in willen hebben. Op deze manier pogen wij eigenaarschap te creëren en te voorzien in scholing naar behoefte van de medewerkers.

Wat wij het afgelopen jaar gezien hebben is dat naast het feit dat scholing de kwaliteit van de zorg verbetert, het ook het werkplezier van de medewerkers vergroot.

Tijdens de scholing 'Methodisch Werken' die afgelopen jaar gevolgd is, was er ook ruimte om ervaringen uit te wisselen met andere deelnemers van de scholing. Iets wat onze medewerkers als erg nuttig maar ook leuk hebben ervaren.

Na afloop van een scholing vindt er een evaluatie plaats tijdens het maandelijkse team-overleg. De medewerker die de scholing heeft gevolgd deelt de geleerde lessen met de rest van het team. Zo profiteert het gehele team van een gevolgde scholing.

Ook het komende jaar zal er geïnvesteerd worden in scholing, om zo altijd in ontwikkeling te blijven en mee te kunnen bewegen met onze gasten, de kwaliteit van zorg te verbeteren en om het werkplezier van medewerkers te vergroten.

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 minimaal 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.

Het onderwerp 'evaluatie' is er één waarvan we de procedure en uitvoering hebben aangepast gedurende het afgelopen jaar. Daarmee verloopt het proces volgens de norm.

Evaluaties vinden op verschillende momenten plaats. De eerste vindt plaats kort nadat mensen zijn gestart op de Dagbeleving, om zo in kaart te brengen hoe de gast zijn/haar eerste weken heeft ervaren en of er aanpassingen nodig zijn in de begeleiding. Afhankelijk van iemands indicatie vindt er daarna jaarlijks of tweejaarlijks een evaluatiegesprek plaats. Onderwerpen die hierin besproken worden zijn de beoordeling van de zorg, de activiteiten, het medisch beleid en een evaluatie van de gestelde doelen.

Er is het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan het opstellen van goede begeleidingsdoelen. Bij aanvang werden er doelen opgesteld die niet altijd realistisch of SMART genoeg waren. Ook werden er teveel verschillende doelen opgesteld. Met behulp van van scholing hebben we dit sterk kunnen verbeteren, waardoor de doelen nu goed aansluiten bij de gasten. De medewerkers hebben hiermee handvatten gekregen om de begeleiding beter vorm te geven.

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 met betrekking tot het proces zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

In 2022 heeft het team een grote verbeterslag gemaakt met het opstellen van de begeleidingsdoelen. Er is kritisch gekeken naar de zorgvraag van onze gasten en daar zijn de juiste (SMART) doelen voor opgesteld. Dit resulteert ook in betere rapportages. Er is halverwege 2022 besloten om het zorgleefplan te gaan schrijven in de ik-vorm, het is immers het zorgleefplan van de gast zelf. Deze manier van schrijven is een stuk persoonlijker en we merken dat het prettiger leest voor mensen. We gaan dit daarom op deze manier continueren. Er is afgelopen jaar een start gemaakt met het herschrijven van de zorgplannen die op de 'oude manier' opgesteld waren. Dit wordt in Q1 van 2023 afgerond zodat alle zorgplannen op een eenduidige manier opgesteld zijn.

Uit de evaluatiegesprekken die het afgelopen jaar zijn gevoerd is gebleken dat onze gasten tevreden zijn over de zorg op Leefgoed de Wildbaan.

Qua ontwikkelingen bij de gasten is ons duidelijk geworden dat bij onze doelgroep de nadruk veel meer ligt op behoud van vaardigheden en

het voorkomen van achteruitgang dan op ontwikkeling van vaardigheden. Dit hebben we daarom als uitgangspunt aangehouden bij het opstellen van de doelen in het zorgleefplan.

Wat wij daarnaast hebben teruggekregen uit evaluatiegesprekken is dat er behoorlijk van papierwerk (formulieren, procedures etc.) op de gast en/of zijn/haar mantelzorger afkomt wanneer zij in zorg komen bij de Dagbeleving. Er is het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan het bundelen van bepaalde zaken (intakepakket, evaluatiegesprek, zorgleefplan) en ervoor zorgen dat de tekst in begrijpelijke taal is geschreven, om het zo overzichtelijk mogelijk te houden voor de gast en/of zijn/haar mantelzorger.

Een andere conclusie die we hebben getrokken is dat het niet altijd mogelijk is om het evaluatiegesprek te voeren met de gast zelf, omdat hij/zij zichzelf niet meer goed kan verwoorden. De mantelzorger is daarom een belangrijke partner in het gesprek. Wel zoeken we altijd naar manieren om in gesprek te komen met de gast zelf, zodat we het gesprek mét hen voeren in plaats van over hen.

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.

Zoals gesteld hebben we veel profijt gehad van de korte lijnen met zowel onze gasten als hun naasten. Zeker in de eerste maanden na opening van de Dagbeleving bezocht een groot deel van de naasten de Dagbeleving wekelijks, onder andere omdat zij toen nog het vervoer van de gasten verzorgden.

Vanwege onze kleinschaligheid maar ook vanwege het belang dat wij hieraan hechten verwachten we ook in de toekomst deze korte lijnen te behouden. De ervaring leert dat we hier veel feedback uit terug krijgen.

In september is er een officieel inspraakmoment georganiseerd. Dit hebben wij gekoppeld aan een familie-avond, waarvoor we alle gasten en hun families hebben uitgenodigd.

Deze avond stond in het teken van met elkaar in gesprek komen op een informele manier. De directie heeft de gasten en hun families bijgepraat over de ontwikkelingen van het Leefgoed. Daarnaast zijn de gasten en hun families gevraagd om hun ervaringen met de Dagbeleving en ons als organisatie te delen. Hieruit is naar voren gekomen dat de gasten en hun families in algemene zin tevreden zijn over de geboden zorg op de Dagbeleving. Daarnaast werd duidelijk dat mensen het erg leuk vinden om de ontwikkelingen van het Leefgoed te volgen. Zo werden er vragen gesteld rondom het op te zetten Wonen met Zorg. Ook werd er gevraagd of we voornemens zijn om dieren te gaan houden op het Leefgoed.

Een tweede officieel inspraakmoment stond op de planning voor december. Omdat dat geen ideale maand bleek te zijn is gekozen om dit moment door te schuiven naar januari 2023.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Er zijn een aantal conclusies te trekken en lessen te leren uit het afgelopen jaar. Zo hebben we vastgesteld dat er belangrijke feedback verkregen wordt door het dagelijkse contact met gasten en hun naasten. Hier willen we op blijven inzetten dus we houden doorlopend aandacht voor het kort houden van de lijnen.

Daarbij gaan we komend jaar wel ook inzetten op 4 officiële inspraakmomenten gedurende het jaar. Deze momenten hebben we voor aanvang van het nieuwe jaar al vastgelegd, zodat dit op een gestructureerde manier aangepakt kan worden en dat er niet gedurende het jaar verschuivingen plaatsvinden.

Een andere belangrijke conclusie is dat het koppelen van het inspraakmoment aan een familie-avond een succes was. Dit concept sprak mensen erg aan.

Ook hebben mensen aangegeven het leuk te vinden om de ontwikkelingen van het Leefgoed te kunnen volgen. Tijdens de familie-avonden in 2023 zal hier daarom ook weer aandacht aan besteed worden door de directie.

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. Het is aanbevolen dat de deelnemers de vragenlijst anoniem kunnen invullen.

De tevredenheidsmeting van dit jaar is ook gekoppeld aan de familie-avond in september.

Na afloop van de bijeenkomst is het belang van de meting toegelicht en is de vragenlijst uitgedeeld. De gebruikte vragenlijst is opgesteld en getoetst door het Trimbos-instituut (in samenwerking met Plant Research International (Wageningen UR) en het Landelijk Steunpunt Landbouw & Zorg).

Er zijn in totaal 9 gasten en hun families uitgenodigd voor de familie-avond. Daarvan waren er 6 gasten en families aanwezig.

De vragenlijst is naderhand ook uitgedeeld aan de mensen die niet aanwezig konden zijn op de familie-avond.

Er zijn 7 ingevulde vragenlijsten ontvangen.

De onderwerpen van de vragenlijst waren:

- Informatie
- Begeleiders
- Begeleiding
- Activiteiten
- Leefgoed de Wildbaan
- Andere gasten
- Inspraak
- Rapportcijfer
- Ruimte voor aanvullingen

Uit de meting is naar voren gekomen dat de gasten en hun families over het algemeen erg positief zijn over de Dagbeleving. De activiteiten zijn gemiddeld beoordeeld met een 8,1 en de begeleiding is gemiddeld beoordeeld met een 8,6. Ook zijn er een aantal mooie suggesties gedeeld.

Acties

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

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.

We kunnen concluderen dat het koppelen van de tevredenheidsmeting aan de familie-avond een succes was. Dit bood ons de gelegenheid om de vragenlijst mondeling toe te lichten en te benadrukken waarom het voor ons van belang is dat men de vragenlijst invult, wat de respons ten goede komt.

Verder hebben we doorlopend aandacht voor de tevredenheid van onze gasten, niet alleen tijdens een jaarlijkse meting. In dat kader dachten we voorafgaand aan de meting al een redelijk beeld te hebben van de beoordelingen en wensen van de gasten. Het resultaat van de meting heeft dit inderdaad uitgewezen, wat erg prettig was.

Met de ingevulde vragenlijsten hebben we wensen en suggesties kunnen bundelen. Zo zijn de volgende dingen aangegeven:

- een knutseltafel
- dingen maken en mee naar huis nemen
- dierenweide
- activiteiten met muziek, dans en zingen
- tuin beter begaanbaar maken

Nagenoeg alle genoemde zaken zijn dingen die wij zelf ook op ons lijstje hadden staan. Er zijn inmiddels al een aantal zaken geïmplementeerd (activiteiten met muziek, dans en zingen, tuin beter begaanbaar maken, dingen maken en mee naar huis nemen). Een dierenweide staat op het verlanglijstje maar hier is momenteel nog geen concrete planning voor.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 onverwachte situaties, (bijna) 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.

In 2022 heeft er één incident plaatsgevonden met een gast. Voor de vastlegging van incidenten wordt er een MIC-formulier gebruikt. In dit specifieke geval ging het om een gast die voor het eerst bij de Dagbeleving was. Daarnaast was het voor de gast de eerste keer in ruim 5 jaar dat hij een hele dag niet samen was met zijn vrouw. De gast is aan het eind van de middag het terrein afgelopen. Toen dit enkele minuten later door de begeleiding is geconstateerd, zijn een aantal hem gaan zoeken. Na 20 minuten is zijn vrouw ingelicht. Uiteindelijk is de gast teruggevonden, hij was richting zijn huis gelopen. De gast is thuis afgezet en er is nauw contact gehouden met zijn vrouw: na afloop van de dag en de volgende ochtend. In de MIC-melding is een stappenplan gemaakt om herhaling te voorkomen. Het MIC-formulier in dezelfde week uitvoerig besproken in het team.

Hieruit hebben we geleerd dat wanneer de groep buiten is, gasten gemakkelijk uit het oog kunnen raken. Onze exclusiecriteria schrijven ook voor dat wij geen zorg kunnen bieden aan mensen met extreem dwaalgedrag. Aangezien de betreffende gast niet vaker is weggelopen, stellen we dat dit een op zichzelf staand incident 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.

Aangezien er in het jaar 2022 slechts één MIC-melding heeft plaatsgevonden, kunnen wij hier geen algemene conclusies uit trekken. Het was een opzichzelfstaand incident dat de rest van het jaar niet meer is voorgekomen. Aangezien 2022 het jaar van opstart was waarin de groepen vaak klein waren, verwachten we dat dit heeft geleid tot het uitblijven van meerdere incidenten. Ingeval het aantal MIC-meldingen toeneemt, zullen we de meldingen periodiek gaan evalueren.

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.

Einde arbeidsovereenkomst coördinator

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022
Actie afgerond op: 30-12-2022 (Afgerond)
Toelichting: Arbeidsovereenkomst is verlengd.

Jaarlijkse evaluatie verzekeringen verzekeringen

Geplande uitvoerdatum: 15-11-2022
Actie afgerond op: 15-12-2022 (Afgerond)

Samenwerking met Coöperatie Boer en Zorg zal gaan plaatsvinden nadat de werkbeschrijving is goedgekeurd. Voeg de overeenkomst in de werkbeschrijving bij.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022
Actie afgerond op: 26-07-2022 (Afgerond)

Evaluatie en actualisatie van kwaliteitssysteem

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022
Actie afgerond op: 30-12-2022 (Afgerond)
Toelichting: Eens per kwartaal wordt het kwaliteitssysteem geüpdatet waar nodig.

kwartaaloverleg Q2 teamoverleg

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022
Actie afgerond op: 30-12-2022 (Afgerond)
Toelichting: Er is besloten geen kwartaaloverleg te laten plaatsvinden. De directie en management hebben een maandelijks overleg.

Evaluatie beleid onvrijwillige zorg

Geplande uitvoerdatum: 07-06-2022

Actie afgerond op: 01-11-2022 (Afgerond)
Toelichting: Er is besloten om ook in 2023 geen onvrijwillige zorg toe te passen.

Momenteel zijn er geen vrijwilligers. In 2022 zal er een heroverweging plaats vinden of er wel of geen vrijwilligers worden aangetrokken. Bij de komst van vrijwilligers, pas de werkbeschrijving aan.

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2022
Actie afgerond op: 01-07-2022 (Afgerond)
Toelichting: Sinds 2 juni 2022 wordt er gewerkt met vrijwilligers. De werkbeschrijving is hierop aangepast.

Informatieavond + inspraakmoment organiseren inspraak

Geplande uitvoerdatum: 15-05-2022
Actie afgerond op: 22-09-2022 (Afgerond)
Toelichting: Het eerste inspraakmoment heeft plaatsgevonden op 22 september 2022 en is zeer enthousiast ontvangen. Er waren veel gasten en naasten aanwezig. De directie en coördinator hebben e.e.a. verteld over de ontwikkelingen op Leefgoed de Wildbaan. De gasten en hun naasten kregen de mogelijkheid om ons vragen te stellen en suggesties te doen. Er is gekozen om het eerste inspraakmoment niet voor september te laten plaatsvinden aangezien we toen nog in de opstartfase zaten.

Plannen evaluatiegesprekken gasten

Geplande uitvoerdatum: 10-05-2022
Actie afgerond op: 30-12-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit is een doorlopend proces, dat wordt bijgehouden in het cliëntensysteem. Dit wordt daarom niet meer als actie opgenomen in het kwaliteitssysteem.

Controle van de lift door Mobilae

Geplande uitvoerdatum: 16-01-2023
Actie afgerond op: 16-08-2022 (Afgerond)
Toelichting: Op 16-08-2022 is er een monteur geweest die de lift heeft nagelopen.

Tevredenheidsmeting - jaarlijks

Geplande uitvoerdatum: 17-01-2023
Actie afgerond op: 30-09-2022 (Afgerond)
Toelichting: De tevredenheidsmeting heeft plaatsgevonden in september 2022. Een groot deel van de mensen heeft de vragenlijst ingevuld (80%). De activiteiten zijn gemiddeld beoordeeld met een 8,1. De begeleiding is gemiddeld beoordeeld met een 8.6.

Tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 07-09-2022
Actie afgerond op: 30-09-2022 (Afgerond)
Toelichting: Er is besloten om de tevredenheidsmeting jaarlijks te laten plaatsvinden. Zodoende komt de

halfjaarlijkse actie te vervallen.

Analyseren klachten en meldingen managementoverleg

Geplande uitvoerdatum: 24-05-2022
Actie afgerond op: 30-12-2022 (Afgerond)
Toelichting: Er zijn in 2022 geen klachten of meldingen binnengekomen.

VOG tweede directie lid; deze is aangevraagd. Wanneer deze is verstrekt, voeg toe aan de werkbeschrijving.

Geplande uitvoerdatum: 10-05-2022
Actie afgerond op: 14-04-2022 (Afgerond)

Rond de 1e schriftelijk toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn. Eerste schriftelijke toetsing

Geplande uitvoerdatum: 02-12-2022
Actie afgerond op: 12-04-2022 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 12-04-2022
Actie afgerond op: 12-04-2022 (Afgerond)

kwartaaloverleg Q1 teamoverleg

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2022
Actie afgerond op: 08-04-2022 (Afgerond)

Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.

Geplande uitvoerdatum: 08-01-2022
Actie afgerond op: 08-04-2022 (Afgerond)

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de schriftelijke toetsing Indienen werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 02-08-2022
Actie afgerond op: 28-02-2022 (Afgerond)

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.

Geef de brandoefening in de praktijk 'vorm'.

Geplande uitvoerdatum: 03-10-2022

Inspraakmoment Q1 - schriftelijk inspraak

Geplande uitvoerdatum: 10-01-2023

Uitnodiging voor inspraakmoment Q2 versturen naar gasten/naasten

Geplande uitvoerdatum: 27-03-2023

Controle brandblussers door Hugen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2023

Inspraakmoment Q2 - Fysiek

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2023

Evaluatie en actualisatie van kwaliteitssysteem

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2023

Inspraakmoment Q2 (fysiek)

Geplande uitvoerdatum: 04-04-2023

Plaatsen van het gebruikelijke verzamelplaats bord op de verzamelplaats.

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2023

Inspraakmoment Q3 - Schriftelijk

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2023

Inspraakmoment Q3 (schriftelijk)

Geplande uitvoerdatum: 04-07-2023

Controle van de lift door Mobilae

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2023

Uitnodiging voor inspraakmoment Q4 versturen naar gasten/naasten

Geplande uitvoerdatum: 12-09-2023

Tevredenheidsmeting Gasten - jaarlijks

Geplande uitvoerdatum: 18-09-2023

Tevredenheidsmeting gasten

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2023

Tevredenheidsmeting - jaarlijks

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2023

Inspraakmoment Q4 - Fysiek

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2023

Inspraakmoment Q4 (fysiek)

Geplande uitvoerdatum: 03-10-2023

Medewerker tevredenheidsonderzoek uitvoeren

Geplande uitvoerdatum: 09-10-2023

Beschrijf in jaarverslag 2023 of het u is gelukt om minimaal 4 inspraakmomenten te laten plaatsvinden.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2024

Deel in 2023 aan alle deelnemers/aanspreekpunten een tevredenheidsmeting uit. Beschrijf in jaarverslag 2023 de respons, uw analyse, wat gaat goed en wat heeft aandacht nodig.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2024

U wil in 2023 (ook) na een verbouwing, naast dagbeleving ook wonen gaan aanbieden. Wanneer de verbouwing (bijna) is afgerond en u (bijna) wonen gaat aanbieden, neem aub contact op met het kwaliteitsbureau. Zie onderdeel wijzigingen in hoofdstuk 1 van de werkbeschrijving.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2024

Inspraakmoment Q1 (schriftelijk)

Geplande uitvoerdatum: 10-01-2024

Nieuwe RI&E uitvoeren + plan van aanpak

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2024

Her-certificering Coördinator Dagbeleving

Geplande uitvoerdatum: 09-02-2024

Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

Evaluatie klachtenprocedure [klachten](#)

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2024

VOG Heidi van Dijk hernieuwen [vog](#)

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2024

Aanvullen VOG gegevens

Geplande uitvoerdatum: 17-02-2025

VOG Dery Kraa hernieuwen [vog](#)

Geplande uitvoerdatum: 13-06-2025

VOG Marjan van Hierden hernieuwen [vog](#)

Geplande uitvoerdatum: 13-06-2025

VOG Yvonne van Dam hernieuwen vog

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2025

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

Geplande uitvoerdatum: 30-01-2026

Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) Audit

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2026

Ambitie is om ook Wonen te gaan aanbieden. Wanneer deze ambitie concreet is, neem contact op met het kwaliteitsbureau. Meldt concreet wanneer u wonen wilt gaan aanbieden.

Geplande uitvoerdatum: 10-05-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 02-01-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Leefgoed de Wildbaan gaat Wonen aanbieden per 01-01-2024.

De reeds aanwezige coördinator vormt de 'linking pin' tussen toekomstige medewerkers en de directie/zorgboer. Borg de kwaliteit van zorgverlening, ook bij ziekte, vertrek van de coördinator.

Geplande uitvoerdatum: 05-09-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 02-01-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Directie is op de hoogte van de (administratieve) taken van de Coördinator en kan dit bij ziekte of vertrek overnemen. Daarnaast wordt er kritisch gekeken naar de taakverdeling in het team, om er zo voor te zorgen dat team-leden taken kunnen overnemen van de Coördinator.

Er zijn relatief weinig zorgboerderij gerelateerde activiteiten. Zorg dat er connectie blijft bestaan met het concept 'zorgboerderij'.

Geplande uitvoerdatum: 03-10-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 02-01-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Er is inderdaad geen sprake van agrarische activiteiten. Van oorsprong werd het bos gebruikt voor houtproductie, dit is echter al jarengeen omvangrijke activiteit meer. Het beheer van de bossen, tuinen, parken en waterpartijen wordt nu als nevenactiviteit aangemerkt. Hiervoor is niet de productie van hout het uitgangspunt, maar juist de beleving en ervaring van de natuur. We hechten veel waarde aan de connectie met de natuur, dit is een belangrijk onderdeel van ons activiteiten aanbod.

De directie/zorgboeren hebben geen zorgachtergrond en hun taken zijn gericht op managen, financieel beheer en het kwaliteitssysteem. Houdt connectie met de werkvloer, ook wanneer er sterke groei plaatsvindt qua deelnemersaantal (aantal gasten).

Geplande uitvoerdatum: 03-10-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 02-01-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: De directie houdt doorlopend connectie met de werkvloer, onder andere door betrokken te zijn bij de ECDs en door het verzorgen van het vervoer van de gasten.

Her-certificering BHV Caspar, Heidi & Luka**Geplande uitvoerdatum:** 16-01-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 09-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023**Nieuwe RI&E uitvoeren + plan van aanpak****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 10-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)**Geplande uitvoerdatum:** 12-02-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 10-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023**Inspraakmoment Q1 (schriftelijk)****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 11-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023**Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 23-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023**Voor risico's en bijwerkingen wordt het pharmaco compas geraadpleegd. Ga na of deze - gezien uw doelgroep - voldoet. Bespreek tijdens de praktijkaudit.****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-03-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023**Toelichting:** De app voldoet.**De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling.** [Aanvullen nav toetsing](#)**Geplande uitvoerdatum:** 14-03-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-03-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 14-03-2023, 09:30 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.**[Praktijktoets](#)**Geplande uitvoerdatum:** 14-03-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-03-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) Audit

Geplande uitvoerdatum: 12-04-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 30-03-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 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 actielijst is het afgelopen jaar een prettig instrument gebleken om de uit te voeren acties scherp te houden. Bij het opstellen van de acties is het niet altijd eenvoudig gebleken om de acties op het juiste moment in de tijd weg te zetten. 'Al doende leert men', en we zien richting het einde van 2022 dat we ons dit al meer eigen gemaakt hebben. Komend jaar blijven we de actielijst bijhouden en aanvullen.

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 doelstellingen voor de komende vijf jaar zijn:

1. Het bestaansrecht Leefgoed de Wildbaan binnen het regionale zorglandschap waarborgen.
2. De Dagbeleving verder uitbouwen tot financieel en organisatorisch gezonde activiteit.
3. Het Wonen met Zorg opzetten en uitbouwen tot financieel en organisatorisch gezonde activiteit.
4. De tuin en het park herinrichten met oog voor de doelgroep en behoud van het historisch ontwerp.
5. De bossen op planmatige wijze revitaliseren en onderhouden.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

De doelstellingen voor het komende jaar laten zich onderverdelen in twee delen:

1. Dagbeleving
2. Wonen met Zorg

Dagbeleving

Waar 2022 het jaar van de opstart en groei van de Dagbeleving was, zal 2023 zich verder gaan richten op groei en kwaliteit. Aan het eind van afgelopen jaar had de dagbeleving een bezetting van circa 50%. De doelstelling voor 2023 is om de bezetting naar minimaal 90% te krijgen. De verwachting is dat dit in het tweede kwartaal gerealiseerd is. Aanvullend en volgend op deze doelstelling zal ook het team verder uitgebreid worden. Daarmee komt de personele bezetting op het gewenste niveau om de continuïteit van zorg te waarborgen, ziekte en vakantie op te vangen en tijd voor de Coördinator vrij te maken om zich verder op de kwaliteit te richten. Dit laatste is tevens de doelstelling aangezien de directie zich daardoor meer kan gaan richten op het Wonen met Zorg.

Verder hebben we als doelstelling om voor het najaar de tweede ruimte van de Dagbeleving klaar te maken. In deze ruimte willen we een rustige huiskamersfeer creëren waar onze gasten zich even kunnen terugtrekken en kunnen rusten. Daarnaast biedt een tweede ruimte de mogelijkheid om de groep af en toe te kunnen splitsen. Hiermee kunnen we ons activiteitenaanbod nog verder inrichten op de wensen van onze gasten.

Wonen met Zorg

Het jaar 2023 staat voor het Wonen met Zorg volledig in het teken van de verbouwing van Huize de Wildbaan en het verder inrichten van de organisatie. In november 2022 is er aangevangen met de ontmanteling en sloopwerkzaamheden, komend jaar wordt er weer opgebouwd. Uiteindelijk worden er 12 studio's en 6 appartementen voor echtparen gerealiseerd. Op de begane grond komen twee ruime gemeenschappelijke woonkamers en een professionele keuken waar dagelijks de maaltijden worden bereid. Verder is per 1 januari een Manager Zorg in dienst genomen om samen met de directie de organisatie van het Wonen met Zorg in te richten. De doelstelling is om het jaar 2023 te gebruiken voor de samenstelling van het team, de contacten en samenwerkingen met externe partijen vorm te geven en het kwaliteitssysteem in te richten. Verder zullen Q3 en Q4 worden gebruikt om actief in te zetten op de acquisitie, waarmee we ons als doel stellen om bij opening in januari 2024 minimaal 10 bewoners te hebben.

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.

Dit plan van aanpak richt zich enkel op de doelstellingen van het komende jaar. Daarna wordt weer gekeken naar de middellange en lange termijn.

Dagbeleving

- focus acquisitie van nieuwe gasten
- Team Dagbeleving uitbreiden
- in het voorjaar starten met aanpassingen tweede ruimte

Wonen met Zorg

- verbouwing conform jaarplanning aannemer
- opstellen jaarplanning personeel
- opstellen jaarplan kwaliteit

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.

5.2 • Scholingsplan Q1 & Q2 2023

4.1 • Overzicht gasten en redenen uitstroom