

**Jaarverslag**  
januari 2020 - december 2020

**Zorgboerderij De Hooiberg - IVI Bladel**

**De Hooiberg**

Locatienummer: 690



**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	8
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	8
3.2 Algemene conclusies	10
4 Deelnemers en medewerkers	12
4.1 Deelnemers	12
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	13
4.3 Personeel	13
4.4 Stagiairs	14
4.5 Vrijwilligers	15
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	16
5 Scholing en ontwikkeling	17
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	17
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	17
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	18
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	19
6 Terugkoppeling van deelnemers	20
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	20
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	20
6.3 Inspraakmomenten	21
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	21
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	22
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	23

7 Meldingen en incidenten	24
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	24
7.2 Medicatie	24
7.3 Agressie	24
7.4 Ongewenste intimiteiten	25
7.5 Strafbare handelingen	25
7.6 Klachten	25
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	25
8 Acties	25
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	26
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	26
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	30
9 Doelstellingen	33
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	35
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	35
9.3 Plan van aanpak	35
Overzicht van bijlagen	35

# 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

Zorgboerderij De Hooiberg - IVI Bladel

Registratienummer: 690

Bredasebaan 18, 5531 NB Bladel

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 67292852

Website: <https://www.zorgboeren.nl/zorgboerderij-de-hooiberg>

### Locatiegegevens

De Hooiberg

Registratienummer: 690

Bredasebaan 18, 5531 NB Bladel

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: ZLTO

# 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
- Ja, Zorgboerderij in beeld 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), zijn er ingehuurde medewerkers (bijv. ZZP-ers)
- 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.

- Nee

### Acties

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

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

In 2003 hebben we onze zorgboerderij, samen met Stichting De Boei (later GGzE) opgezet. Na 15 jaar fijn te hebben samengewerkt, hebben we er voor gekozen om vanaf 1 juli 2018 onafhankelijk verder te gaan. Samen met onze gecertificeerde begeleiders Joy, Kris, Laurens en Marion, onze vrijwilligers en stagiaires bieden we op de zorgboerderij herstelondersteunende zorg aan mensen met psychiatrische klachten. Hierbij kun je denken aan mensen die last hebben van een langdurige depressie, psychoses, angstaanvallen, een bipolaire stoornis, schizofrenie, borderline etc. Hierbij komt ook vaak verslavingsproblematiek kijken. Als mensen bij ons naar de zorgboerderij komen, gaan we samen werken, samen eten, samen lachen en samen praten. Zoals het gaat in een boerengezin. We gaan samen terug naar de basis. Herstelondersteunende zorg betekent dat je naast de deelnemer staat, niet erboven en dat we onze professionele kennis inzetten om de juiste vragen te stellen ipv antwoorden te geven. Zo helpen we mensen om weer te kunnen participeren in de maatschappij.

Naast herstelondersteunende zorg op de zorgboerderij, bieden we ook ambulante begeleiding. We ondersteunen dan p De meeste deelnemers hebben 2 ambulante begeleiders, waarvan minimaal 1 HBO gecertificeerd is. De ambulante begeleiding wordt verzorgd door Marlou, Harry, Angela, Diana, Lieke, Rob, Perrie en Els.

#### Acties

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

### 2.2 Zorgboerderij in beeld

Begin 2020 zijn we gestart met 21 deelnemers op de zorgboerderij, ons maximum. In de loop van het jaar zijn een aantal nieuwe deelnemers gestart en een aantal deelnemers uitgestroomd, waarvan 1 naar een nieuwe baan! We hebben veel mooie en gezellige momenten mee gemaakt.

Net voor de lockdown zijn we een samenwerking gestart met het SUMMA college, we mochten met alle deelnemers periodiek naar de beauty afdeling van de kappersopleiding. Daar werden onze deelnemers heerlijk verwend met een hoofd massage, wassen en knippen, haren stylen, een hand massage en nagelak. Aan het einde van deze beauty dag gingen we voldaan naar huis met een goed gevulde goodiebag als kers op de taart.

Dit was een fantastische ervaring voor onze deelnemers en voor de leerlingen zoals te zien op de foto in hieronder.

Helaas hebben we de periodieke beauty dag maar 1x kunnen houden. Daarna brak Corona uit. Tijdens de eerste lockdown was de zorgboerderij gesloten, dit was voor veel van onze mensen erg zwaar. We hebben alles op alles gezet om deze zware periode voor onze mensen zo goed mogelijk te ondervangen, door ze ondanks de afstand het gevoel van geborgenheid en goede begeleiding te geven. Dit deden we door:

- 3-5x per week te bellen met de begeleiders en de zorgboer/boerin
- Vanaf het moment dat het weer mocht, brachten we huisbezoeken aan de deelnemers of gingen we met ze wandelen.
- Een verrassing bezorgen in de vorm van een paasbloemstuk
- Een nieuwsbrief gemaakt met inzendingen van de deelnemers, zo bleven ze toch op de hoogte van hoe het met iedereen ging
- Voor de mensen die het nodig hadden kookte we 3x per week een verse soep en warme maaltijd, die brachten we aan huis. Veel van onze mensen hebben een drempel om voor zichzelf te koken. Door de warme maaltijden die ze bij ons krijgen op de zorgboerderij, hebben ze een goede basis en die willen we zeker in deze periode graag behouden.
- We brachten de knutsel en klus projectjes thuis, deze werden door een van de begeleiders op de zorgboerderij als projectjes voorbereid en rond gebracht.
- Voor sommige mensen is het contact met de dieren belangrijk. Daar waar dat verantwoord was, mochten de deelnemers op de knuffel dieren (bijvoorbeeld poes of konijnen) van de zorgboerderij passen. Dan brachten we ipv of naast het knutselpakket bijvoorbeeld een binnen hok voor konijnen met voer en stro.
- Bij mensen die echt vast lopen door bijvoorbeeld een psychose of een andere crisis gingen we (beschermd) langs.

Zo proberen we de best mogelijke zorg te blijven leveren tijdens de lockdown. In deze periode is ook een van onze deelnemers overleden, en enkele deelnemers zijn psychisch achteruit gegaan en moesten opgenomen worden. Dat maakte het een zware periode voor deelnemers en ook voor de vrijwilligers en begeleiding.

Toen we weer beperkt open mochten zijn we begonnen met halve groepen, na enkele weken kwamen we in een modus waarbij iedereen weer gewoon kon komen. Toch is het niet als normaal. Het onveilige basisgevoel door het virus, de mondklappers, desinfectie spray, afstand, tafels uit elkaar en het voortdurend aanspreken van mensen als ze de regels vergeten... maakt het minder ongedwongen. Het zorgt ervoor dat de laagdrempelige, gezellige sfeer waarin kernwaarden als gelijkwaardigheid, vertrouwen en wederkerigheid belangrijk zijn, moeilijker te creëren is. Zoals overal in de maatschappij wordt er ook van onze mensen veel gevraagd.

Toch zijn we wel heel erg blij dat we open mochten blijven tijdens de tweede golf. Inmiddels is er een nieuwe modus ontstaan waarin we zo goed als het gaat gewend zijn aan de nieuwe situatie. Er wordt weer veel gelachen en we blijven focussen op mooie dingen in het leven, mede daardoor zien we de toekomst positief tegemoet.



Afbeelding 1



Afbeelding 2



*Afbeelding 3*

**Acties**

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



## 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 afgelopen jaar was een heel bijzonder en bewogen jaar, samen met alle deelnemers, vrijwilligers en begeleiders hebben we veel bijzondere en gezellige, maar ook moeilijke, momenten meegemaakt.

Het jaar in vogelvlucht:

Na het kerstdiner bij Bamboo inn in 2019 zijn we het jaar begonnen vol enthousiasme. We zijn met de deelnemers voor een beautydag naar de kappersschool gegaan (zoals eerder beschreven) en we hebben het uitstroom moment van een van onze deelnemers gevierd. Ook carnaval was een uitbundig feest op de Hooiberg. Veel deelnemers zijn verkleed naar de zorgboerderij gekomen wat voor hilarische momenten zorgde. Tijdens het huiskameroverleg van begin maart zijn nieuwe ideeën ontstaan over het samen maken van projecten, zoals kerststallen, plantenbakken en vogelhuisjes. Deze zouden we gaan verkopen, en van het geld zouden we met z'n allen een gezellig uitje organiseren.

Helaas werd er met de lockdown roet in de plannen gegooid. We moesten dicht en ondanks dat we onze uiterste best hebben gedaan om het gevoel van geborgenheid, veiligheid, warmte en vertrouwen over te dragen aan onze deelnemers, was dit voor vele een eenzame en zware tijd.

Begin april overleed een van onze deelnemers op 20 jarige leeftijd aan een scooterongeluk, dit verlies kwam zo onverwacht en was erg zwaar, voor mededeelnemers en ook voor de begeleiding. Vooral ook omdat we gesloten waren en het verdriet daarom moeilijker met elkaar konden delen. Kort hierna is een van onze andere deelnemers in een psychose geraakt, heeft daarbij dingen gedaan die de grenzen van het toelaatbare binnen de zorgboerderij ernstig hebben overschreden, waardoor de band onherstelbaar is beschadigd. We waren daarna genoodzaakt om onze zorg voor deze deelnemer stop te zetten, iets wat we nog nooit eerder hebben gedaan. We zijn bij deze keuze heel goed geholpen door het WMO team van de gemeente en door de politie.

Voor de begeleiding was dit een zware tijd, er was het verlies dat ze moesten verwerken. Het incident met de gedwongen zorgbeëindiging en ondertussen op afstand alle andere deelnemers zo goed mogelijk ondersteunen. Dit laatste is goed gelukt. Tijdens ons jaarlijks tevredenheidsonderzoek is gebleken dat we gemiddeld een 8,8 hebben gescoord voor de begeleiding tijdens de eerste lockdown. We zijn erg trots op onze begeleiders die dit met elkaar voor elkaar hebben gekregen.

Tot grote opluchting bij vele mochten we begin juni weer open! We hebben sinds die tijd nauw contact met de GGD, stemmen bij twijfel steeds met hun af wat het advies is en volgen dit ook op. Toch moesten we nog erg wennen met elkaar, de tafels staan ver uit elkaar en er mogen maar 2 deelnemers aan een tafel zitten. Waar we normaal aan lange tafels met elkaar koffie drinken en lunchen met volle pannen eten op tafel, zijn dat nu afgemeten bordjes die door de begeleiding aan tafel worden gebracht. De spatschermen, mondkapjes en desinfectiespray.. het niet zomaar een knuffel kunnen geven als iemand verdrietig is. Het aanspreken als mensen de 1,5 meter of het mondkapje vergeten... Het lijken maar kleine details, maar ze werken wel door op de sfeer.

Gaande weg hebben we onze draai weer gevonden in de, soms vurige, huiskameroverleggen hebben we de frustraties en de onmacht door corona terug gezien. Mensen voelen door de fysieke afstand minder begrip voor elkaar. Door dit bespreekbaar te maken in de groep, zijn we erin geslaagd om de fijne sfeer weer terug te krijgen. De laatste maanden van 2020 zijn weer fijn geweest. We hebben activiteiten gedaan die wel konden, zoals gezellige bingo middagen, de BBQ met afstand, samen kerstboompjes knutselen met stagiaire Jule en voersnoeren maken voor de vogels met stagiaire Jessie. Aan het einde van het jaar is de Sint met zijn piet bij de zorgboerderij op bezoek geweest, voor iedere bezoeker had hij een lekkere traktatie bij. En aan het einde van het jaar was daar de kerst bijeenkomst. Met alle deelnemers uiteten ging niet, daarom hebben we de groep in 3 gedeeld en hebben we onder het genot van lekkere zelfgemaakte worstenbrood en kerststol een kerstspeech gehouden. Daarin passeerde het hele jaar de revuu. De mooie en mindere momenten en een vooruitblik op de toekomst. Er staat een verhuizing op het programma. De boerderij waar we nu gesitueerd zijn wordt overgenomen door een van de dochters van de zorgboer, en de zorgboerderij is overgenomen door Els (andere dochter). De zorgboerderij zal in de komende jaren gehuisvest worden op een andere plek. De deelnemers zijn hiervan op de hoogte gebracht tijdens de kerstspeech, iedereen heeft in de voorafgaande maanden een droomzorgboerderij mogen tekenen/beschrijven. Met deze gegevens zijn we aan de slag gegaan en hebben we een droomboerderij getekend. Deze droomboerderij zal in de komende periode, waar kan met de deelnemers, worden gebouwd.

Mensen hebben positief en enthousiast gereageerd. We gaan samen met elkaar onze nieuwe droomboerderij realiseren. Alle hulp van deelnemers is nodig, mensen zijn meteen aan de slag gegaan met het pimpen van stoelen, met het maken van schilderijen en het zoeken naar gezellig servies voor de nieuwe lokatie.

We hebben 3 jaar geleden de keuze gemaakt om zelfstandig verder te gaan met de zorgboerderij, omdat we geloven dat mensen meer groei doormaken als we herstelgericht met de deelnemers werken. We verlenen zorg zoals we het zelf graag gehad zouden hebben. Wat je aandacht geeft groeit. Door bezig te zijn met wat waar de deelnemers goed in zijn ipv wat ze niet kunnen, zonder de psychische kwetsbaarheid uit het oog te verliezen, voelen de deelnemers zich weer gewaardeerd en trots. Iedereen is ergens goed in. Zoals Einstein al zei:

Iedereen is een genie, maar als je een vis beoordeeld op hoe goed hij een boom kan beklimmen, zal hij de rest van zijn leven denken dat hij dom is.

Samen gaan we opzoek naar hoe ze zich weer als een vis in het water in hun eigen leven kunnen voelen. Het samen eten, praten, huilen, lachen en echt contact te maken (weer oog hebben voor de ander) doet goed. Wij zetten onze professionele begeleiding in door de juiste vragen te stellen, ipv antwoorden te geven. Een spiegel voor te houden. Dit resulteerde bij veel deelnemers in een enorme groei. Het lotgenoten contact, de veilige warme sfeer is goed en vertrouwde veilige omgeving helpen daarbij. In maart 2019 begon onze 20ste deelnemer. Daarmee was onze maximum capaciteit bereikt en kwam er een aanname stop. Vanaf dit punt starten alleen nieuwe geïndiceerde deelnemers als er deelnemers uitstroomden, of mensen die enkel ambulante begeleiding nodig hebben.

In het jaarverslag van 2019 hebben we de verschillende fases uitgewerkt, aangekomen bij fase 3 zien we dat het werk en dat iedereen zijn draai heeft gevonden.

We hebben gewerkt aan kwaliteit en dieping, onze missie en visie helder gekregen en doorlaten werken in de zorgboerderij. Hoe willen we zorg bieden, waar zijn we goed in, wat vinden belangrijk? Wat doen wij anders? Onze manier van zorg bieden is bijzonder en werkt, het zorgt voor groei bij de deelnemers. We werken hier doorlopend aan en hebben er extra oog voor tijdens de Missie en Visiedag:

Dit doen we om te waarborgen dat we ook in de toekomst scherp blijven. Het is belangrijk om regelmatig stil te staan bij wat wij als zorgboerderij belangrijk vinden, waar we het verschil maken. Een dag voor alle begeleiders en stagiaires om samen te werken aan onze missie en visie. Tijdens de missiedag van 2020 hebben we samen onze missie op papier gezet.

### **Omdat het beter kan**

*We willen er graag aan bijdragen dat mensen die getekend zijn door het verleden, minder belemmeringen ervaren in het heden en zich meer en meer als een vis in het water gaan voelen, in hun persoonlijke leven. Van te groot om mee te leven naar klein genoeg om te overzien.*

*We willen graag de zorg bieden, zoals we het zelf ook graag zouden krijgen.*

*Mensen weer laten geloven in zichzelf.*

*Iedereen is ergens fantastisch in, maar als je een vis beoordeeld op zijn kwaliteiten om een boom te beklimmen, dan zal hij zijn hele leven geloven dat hij dom is.*

### **Traingen en opleidingen:**

Door corona was het doen van groepsactiviteiten niet toegestaan, zo is de WRAP en de training Herstellen doe je zelf voor deelnemers tijdelijk stopgezet en hebben we met het team ook geen vrijwilligers trainingsavonden, geen gezamenlijkeopleiding of BHV gevolgd.

We hebben er individuele trainingen plaatsgevonden. Els heeft de opleiding, "het aansturen van zelfsturende teams" en "Avicenna leergangen - Authentiek leiderschap" en "NLP Master" gevolgd en behaald.

### **Zorgaanbod**

Het zorg aanbod is gewijzigd, voorheen kwamen alle deelnemers naar de dagbesteding, en een enkeling kreeg daarnaast ambulante begeleiding. Nu is er ook een groep die enkel ambulante begeleiding ontvangt. We bieden nog steeds herstelondersteunende zorg aan mensen met een psychiatrische achtergrond. Dit doen we nu in de vorm van ambulante begeleiding en dagbesteding. Daarnaast hebben we de indicatie vrije inloop. De zorg wordt gefinancierd door WMO en PGB gelden.

### **Kwaliteit**

Zoals elk jaar hebben we ook dit jaar weer een tevredenheidsonderzoek gehouden, we hebben gemiddeld een 8,2 gescoord, net een tikkeltje lager als het jaar hiervoor en nog steeds een hele mooie score. We hebben deze uitslag geanalyseerd en besproken in het huiskamer overleg. De band en het vertrouwen in je eigen begeleider, een 9,5. Hier zijn we super trots op! Er is ook een daler, 'ervaar je voldoende rust op de zorgboerderij' hier scoren we een 6,5. Bij uitvraag zijn we er achter gekomen dat dit vooral komt doordat de tafels uit elkaar staan, de mensen praten over tafels heen. Dit zal opgelost zijn als we verhuizen naar ons nieuwe pand, of als de coronamaatregelen versoepelen.

Naast een tevredenheidsonderzoek bij de deelnemers, hebben we ook met de gemeentes gebeld om te vragen wat ze van onze hulpverlening vinden en of ze verbeter tips hebben. De gemeentes reageren tevreden.

### **Samenwerking**

We hebben het afgelopen jaar veel geluk gehad met ons grote netwerk, door de fijne samenwerking hebben we mooie stappen kunnen maken. We werkte het afgelopen jaar vooral samen met:

Wouters klantwaarde- Ton Wouters helpt ons met het bedrijfsmatige stuk

De studiegroep zorgboeren vanuit de ZLTO, waarmee we een aantal keer per jaar samen komen om te sparren over actuele vraagstukken

Oktober, waarmee we samen werken. Meerdere malen konden onze deelnemers bij een crisis snel een woonruimte konden betrekken

Lumens, waar we een samenwerking mee zijn aangegaan mbt de crisisdienst, zodat onze mensen ook 's avonds en in het weekend ergens terecht kunnen. TSEWA Eindhoven die helpen bij de ambulante begeleiding.

Balans arbeidspsychologie: Ambulante begeleiding om te ontdekken waar je goed in bent, wat je leuk vindt en wat bij je past

Van Beurden coaching: Ambulante begeleiding om te leren omgaan met emoties en trauma's

Gemeente en de ISD - we hebben veel en prettig contact gehad met de verschillende WMO consulentes in de gemeente. Door de korte lijnen en betrokkenheid vanuit de consulentes konden we in crisis situaties snel schakelen en de juiste zorg bieden.

Politie: we hebben regelmatig overleg gehad, het is fijn om korte lijnen met de politie te hebben zodat we snel kunnen schakelen als het nodig is, maar ook voor de politie is het fijn dat ze ons kunnen bellen als er iets met een van onze mensen is.

### **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.

Het is een bewogen jaar geweest, met diepe dalen in de vorm van een lockdown en een overlijden, en ook hele mooie momenten bij de kapperschool, de bbq en de gezellige bingo middagen. Een jaar waarin we als groep meer verbonden zijn geworden, dit bleek ook uit de kerstbijeenkomst. Met een opkomst van 98%.

De bouw van onze droomzorgboerderij, het samen zorgen voor elkaar in deze Corona crisis, en de fijne open gesprekken tijdens het huiskamer overleg zorgen ervoor hiervoor.

We hebben gezien dat de sfeer, 2 maanden nadat we weer open mochten erg slecht werd. De angst over hoe nu verder ivm Corona bracht veel onrust. De fysieke afstand en de mondkapjes zorgde ervoor dat het begrip voor elkaar steeds verder te zoeken was. We missen het contact. We hebben geleerd om dit bespreekbaar te maken, hebben extra huiskameroverleggen ingepland en extra goed geluisterd naar wat de mensen zeggen. Mensen willen, in deze onzekere tijd, gezien en gehoord worden. Hier hebben we naar geluisterd. De sfeer is hersteld, de groep is sterker geworden en het onderlinge begrip is gegroeid.

We hebben heel veel steun aan ons netwerk gehad, Woutersklant waarde heeft ons in 2020 elke maand bijgestaan in het maand overleg, om te zorgen dat we de Coronacrisis zo sterk mogelijk zouden doorstaan. We hebben Diana van Beurden ingeschakeld als extra ambulante begeleider, zodat mensen die nu psychisch wankelen extra houvast hebben gekregen.

Een van onze doelstellingen was om dit jaar de Missie en Visie concreet te krijgen. Dat is gelukt, we hebben weer een fijne dag met alle begeleiders en stagiaires georganiseerd onder leiding van Marieke van Dijk van Springidee en Ton Wouters van Woutersklantwaarden.

Er zijn ook doelen die niet behaald zijn, zoals het bijhouden van de BHV training. Die is afgelopen jaar niet doorgegaan door Corona, maar staat nu gelukkig wel weer gepland.

**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.

#### Geïndiceerde bezoekers dagbesteding

Aan geïndiceerde deelnemers bieden we op de zorgboerderij herstelondersteunende zorg in de vorm van dagbesteding (groep) en ambulante begeleiding (individueel). Dit is bedoeld voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, hierbij kun je denken aan mensen die last hebben van een depressie, psychoses, angstaanvallen, een bipolaire stoornis, verslavingsproblematiek of andere psychische klachten. Dit loopt meestal via de WMO, en soms ook via een PGB. In januari 2020 zijn we gestart met 21 geïndiceerde deelnemers, dit was aan het einde van het jaar ook zo, want 21 deelnemers is ons maximum voor dagbesteding. Onze dagbesteding wordt begeleid door 3 begeleiders met een HBO opleiding, de zorgboer en zorgboerin, Perrie en Els. Daarnaast zijn er 1 of 2 hbo stagiaires werkzaam en 2 vrijwilligers.

Er is het afgelopen jaar 1 deelnemer overleden en er zijn 2 deelnemers uitgestroomd. 1 naar een betaalde baan en 1 naar een verzorgingstehuis. Daarnaast hebben we ook de zorg voor een van onze deelnemers moeten beëindigen na ontoelaatbaar gedrag en deze deelnemer hebben we over gedragen naar het FACT team van de GGzE. Dit vonden we een moeilijke beslissing, het was uiteindelijk wel de beste keuze omdat de vertrouwens band onherstelbaar beschadigd is. De zorg die we vanuit de zorgboerderij bieden, bieden we als mens. Deelnemers komen bij je thuis, het is daarom belangrijk om onze eigen grens hierin ook te respecteren. De plaatsen van de uitstromers van de dagbesteding werden vrij snel weer ingevuld. De bezoekers van de dagbesteding worden gefinancierd door WMO en PGB. De indicatie hoogte wisselt en is afhankelijk van de zwaarte van de problematiek die speelt. De hoogte van de indicatie wordt bepaald in overleg met de wmo consultant van de gemeente.

#### Ambulante begeleiding

Verschillende van onze geïndiceerde bezoekers ontvangen naast begeleiding op de zorgboerderij ook ambulante begeleiding thuis wanneer dit nodig is. Daarnaast zijn er in 2020 ook 4 deelnemers gestart die enkel ambulante begeleiding nodig hebben. We hebben ons team met ambulante begeleiders daarom ook uitgebreid. De ambulante begeleiding wordt gefinancierd vanuit de WMO. De indicatie hoogte wisselt en is afhankelijk van de zwaarte van de problematiek die speelt. De hoogte van de indicatie wordt bepaald in overleg met de WMO consultant van de gemeente. Binnen de ambulante begeleiders werken we met 4 HBO of WO gecertificeerde en ervaren begeleiders, deze worden ondersteund door 3

#### Indicatie vrije bezoekers

Er wordt ook niet geïndiceerde zorg geboden bij de inloop van onze zorgboerderij. Deelname is een stuk vrijblijvender en laagdrempeliger. Er vindt geen intakegesprek plaats en er wordt geen zorgplan gemaakt. In principe worden mensen dan ook niet direct begeleid door onze professionele begeleiding. Vrijwilligers dragen zorg voor het begeleiden van de inloop. Mensen die een luisterend oor bieden, een kop koffie met de deelnemers drinken en helpen bij hobby- en ontspanningsactiviteiten. We houden voor de inloop niet precies bij wie wanneer komt, wel wordt de voornaam van de mensen geregistreerd, dit om bij eventuele calamiteiten te altijd te beschikken over een actuele presentie lijst. Op basis van deze gegevens is ook het aantal IVI bezoekers berekend. Onze vrijwilligers van de IVI zijn getraind in Mental Health First Aid en BHV (beide wel verlopen ivm Corona) en kunnen signalen voor (ontstaan van) ernstigere psychische problematiek en de behoefte aan professionele hulp herkennen. Direct kan dan worden teruggevallen op de aanwezige professionele begeleiders, die de begeleiding van de vrijwilligers kunnen overnemen. Op het moment dat mensen zonder indicatie meer begeleiding nodig hebt dan de vrijwilligers kunnen bieden, of als ze buiten met de zorgboer gaan werken, is het nodig om van de IVI naar de geïndiceerde zorg over te gaan. Bij deze overstap, wijzen we onze deelnemers altijd op de mogelijkheid om over te stappen naar een andere dagbesteding. Je kunt zelf kiezen of je de geïndiceerde zorg bij ons wilt afnemen of bij een van de andere zorgboerderijen in de regio. De onkosten voor de indicatie vrije zorg worden vergoed door de gemeente Bladel. In januari 2020 zijn we gestart met gemiddeld 15 ivi bezoekers per dag, dit ligt nu een stuk lager, op ongeveer 7. Om de kans op besmettingen door het corona virus zoveel mogelijk te beperken hebben we besloten alleen voor de vaste IVI bezoekers onze deuren te openen. Dit heeft gezorgd voor de terug loop.

#### 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.

We hebben een fijne groep mensen op de zorgboerderij. De samenstelling van de groep en de warme, gemoedelijke sfeer heeft een positief effect op het herstelproces van de mensen. De deelnemers zijn erg tevreden, dit maken we op uit het tevredenheidsonderzoek en uit de groei in het aantal aanmeldingen van nieuwe deelnemers. Deze groei is voornamelijk door mond op mond reclame tot stand gekomen. We vinden kwaliteit erg belangrijk. Om de kwaliteit van onze zorg te waarborgen is het belangrijk om grenzen te stellen aan het maximum aantal geïndiceerde en niet geïndiceerde deelnemers. We hebben er daarom voor gekozen om te werken met maximaal 20 geïndiceerde deelnemers en maximaal 50 niet geïndiceerde bezoekers per week. Deze laatste groep is in verband met Corona niet zo kunnen komen. We hebben gemiddeld 7 IVI Bezoekers per dag gehad. Daarnaast zijn niet alle geïndiceerde deelnemers elke dag geweest en is iedereen verspreid over de dag gekomen. In de praktijk zijn er gemiddeld zo'n 15 bezoekers tegelijkertijd aanwezig geweest.

Normaal gesproken is ons motto dat er altijd wel iemand extra bij kon aan de tafel, hoe meer zielen hoe meer vreugde, zeker wat betreft de IVI. Dat ging dit jaar niet omdat we de veiligheid van de deelnemers en begeleiders niet langer konden waarborgen. We vonden dat steeds een goede, maar ook moeilijke afweging.

Onze doelgroep hebben we het afgelopen jaar steeds scherper gekregen, de missie dag heeft daar zeker ook aan bijgedragen. Wij willen graag zorgdragen voor mensen die getekend zijn door negatieve gebeurtenissen uit het verleden. Door met ze te werken, en ze de zorg te geven die we zelf ook graag zouden ontvangen als het met ons zelf of onze naasten niet goed zou gaan, zorgen we er voor dat ze *minder belemmeringen ervaren in het heden en zich meer en meer als een vis in het water gaan voelen, in hun persoonlijke leven. Van te groot om mee te leven naar klein genoeg om te overzien.*

Elke maandoverleg met de begeleiders bespreken we wat ze deze maand hebben gedaan, waaruit bovenstaande visie spreekt. Wat heb jij voor zorg geleverd, die je zelf ook graag zou willen ontvangen. We doen dat om onszelf scherp te houden, en de visie voor iedereen helder te houden.

### 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 hebben we afscheid genomen van een van onze ZZP begeleiders, deze is vervangen voor een ervaringsdeskundige begeleidster. Haar naam is Marion. Zij werkt nu met de vaste begeleiders Joy en Kris. Ze hebben elk 7 deelnemers waar ze het eerste aanspreekpunt voor zijn. Rob huren we al enkele jaren in als professional in voor de ambulante begeleiding en het team voor ambulante begeleiding is aangesterkt door Lieke, Harrie, Angela en Diana.

Daarnaast werken Ruud, Maria, Els en Perrie ook mee bij de zorgboerderij. We hebben geen begeleiders in vaste dienst. Deze ZZP begeleiders werken bij ons conform een overeenkomst van opdracht, hierin staat benoemd dat we de opdracht 2x per jaar evalueren. Tijdens deze opdracht evaluatie evalueren we hoe de begeleiders functioneren en hoe ze vinden dat de opdracht, het zelfstandig begeleiden van de deelnemers, gaat. Dit jaar hebben we de vorm van de gesprekken aangepast naar groeigesprekken, voorheen ging het voornamelijk over het functioneren (wat kan er beter, nu hebben we de evaluatie ingestoken naar 'waar wil je in groeien' daar komen mooie ideeën uit naar voren.) Onze begeleiders functioneren dus zelfstandig in het begeleiden van hun deelnemers.

In de loop van het jaar zijn we erachter gekomen dat de werkwijze van een van onze begeleiders steeds verder afstond van onze visie. We hebben daarom besloten om de samenwerking te stoppen. Dit was een schok voor sommige van de deelnemers. Gelukkig hebben we snel een vervangster kunnen vinden, haar naam is Marion. Marion's werkwijze past helemaal in onze visie. De begeleiders ervaren de zorgboerderij als een fijne werkplek en vinden het een prettige groep, dit blijkt uit de evaluaties van opdracht. De deelnemers zijn in gedeeld bij de begeleider die het beste past en door de missie en visiedag zorgden we ervoor dat iedereen zich weer bewust was van onze missie.

In voorgaande jaren hebben we samen trainingen en cursussen gevolgd, dat was dit jaar niet het geval. Dit vonden de begeleiders jammer, maar begrijpelijk ivm corona. We merken dat de feedback, die we uit de evaluatie van opdracht gesprekken halen, heel waardevol voor ons is. De veranderingen blijven doorwerken op de sfeer in de groep. Zo merken we dat het invoeren van een corvee lijst, dit kwam uit de evaluaties van december 2018, nog steeds een heel positief effect heeft. Samen zorgen dat de corvee taken gebeuren. Deze wijziging zorgt voor meer tijd voor de begeleiders en daarnaast zorgt het er ook voor dat de mensen zich meer onderdeel voelen van de groep. Het werkt eigenlijk net als bij een gezin, als je je ergens thuis voelt (geen gast), help je mee met opruimen etc, je krijgt waardering voor je werk en je voelt je onderdeel van de groep. Daarnaast zorgt de wederkerigheid, dat de rol van de deelnemer veranderd. Door het helpen veranderen ze van hulp vrager naar hulpgever en dat voelt goed. Door corona hebben we dit de laatste maanden niet kunnen doen, en dat merk je meteen. Juist dat half uurtje in de keuken zorgt voor een bepaalde verbinding, wederkerigheid.

De ingehuurd zpz's zijn vaste begeleiders, ze komen normaal gesproken alle drie, 3 dagen per week. We hebben nu voldoende vaste begeleiders om elkaar bij ziekte of verlof op te vangen, en als dat een keer niet lukt (nu met corona zijn er toch meer zieken dan normaal) dan kunnen we terug vallen op onze ambulante begeleiders. Op deze manier kunnen we een zorg bieden met een constante kwaliteit, het werken met vaste medewerkers is erg belangrijk voor onze deelnemers. Dit vinden we erg belangrijk omdat de deelnemers een vertrouwensband met de begeleiders opbouwen.

Hieronder nog een kort overzicht van de taken van de ZPP's:

Joy: Begeleider

Kris: Begeleider

Marion: Begeleider

Dorien: WRAP facilitator (afgelopen jaar zeer beperkt ivm corona)

Rob: Ambulant begeleider (ACT)

Diana: Ambulant begeleider (persoonlijkheidsproblematiek)

Harrie: Ambulant begeleider (hervinden van kracht)

Marlou: Ambulant begeleider (ervaringsdeskundige)

Angela: Ambulant begeleider (Wie ben ik- wat wil ik - wat kan ik)

Lieke: Ambulant activiteitenbegeleider (positieve ervaringen opdoen)

Ruud: Zorgboer

Maria: Zorgboerin

Perrie: Vervoer van de deelnemers, huisbezoeken, begeleiden van deelnemers naar ziekenhuis, dokter ed.

Els: Ambulant begeleider en operationeel leidinggevende

#### 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.

Het afgelopen jaar hebben we 3 hele fijne stagiaires gehad.

Lieve (schooljaar 2019-2020) tweedejaars stagiaire socialstudies

Jessie (schooljaar 2020-2021) derdejaars stagiaire socialstudies

### Juul (schooljaar 2020-2021) eerstejaars stagiaire socialstudies

Ze had een goed contact met de deelnemers, heeft geleerd hoe en waarom de aanpak herstelgericht werken, werkt bij onze doelgroep. We hebben met de stagiaire een evaluatie gesprek gehouden na 3 maanden en aan het einde van de stage. Dit op aanraden van een eerdere 1e jaars stagiaire die dit als feedback terug gaf aan het einde van haar stage.

De stagiaires beginnen hun stage door de map 'welkom bij de Hooiberg' door te lezen. Zo leren ze onze werkwijze kennen, daarna mogen ze steeds een dag op een andere plek mee draaien (keuken, boerderij, inloop, bar, voedselbank) door mee te draaien leren ze wat de deelnemers doen op een dag. Daarna draaien de stagiaires mee in de inloop. De stagiaires worden begeleid door Joy, een van de professionele begeleiders, die de opleiding zelf ook heeft afgerond. Tijdens het meedraaien van de inloop organiseert de stagiaire een groepsactiviteit, zoals kerststukjes maken, bingo, kunst etc. Daarnaast leren we de stagiaires ook rapporteren en zorgplannen schrijven als ze hier de capaciteiten voor hebben.

De derdejaars stagiaire heeft 3 dagen per week mee op de zorgboerderij gewerkt, daar heeft ze een deelnemer vast begeleid (onder toezicht van Kris) en daarvoor ook de rapportages en zorgplannen geschreven en besproken met de deelnemer. Daarnaast heeft ze een onderzoek opgezet om te beoordelen of mensen die niet perse ambulante begeleiding nodig hebben groeien als ze deze gedurende een jaar wel krijgen. Ze beoordeeld daarbij de kwaliteit voor leven op een aantal punten. Aan het einde van het jaar gaan we dit presenteren bij de gemeente.

### 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.

We hebben in 2019 wat wijzigingen gehad in de vrijwilligers groep. Er zijn 2 vrijwilligers gestopt en er zijn ook 2 vrijwilligers gestart. De vrijwilligers die zijn gestopt, hebben daarvoor gekozen omdat ze bang waren voor de contacten ivm de corona crisis. Daarnaast is een van de vrijwilligers als ambulant begeleider begonnen. Deze man heeft 40 jaar ervaring in het vak, en is bij ons begonnen als vrijwilliger, al vrij snel werd deden we vaker een beroep op zijn expertise. Daarom heeft hij ervoor gekozen om als zzp'r aan de slag te gaan. Er werkten eind 2020 7 vrijwilligers bij de Hooiberg. Twee van de vrijwilligers ondersteunen de zorgboer met werkzaamheden op de boerderij en in de schuur, de anderen werken binnen mee. Ze draaien bardienst achter de koffiebar, helpen mee in de keuken en bieden een luisterend oor voor de deelnemers. Ook helpen de vrijwilligers mee bij het beheren van het knutselmateriaal. De vrijwilligers werken ieder een verschillend aantal uren.

De vrijwilliger die buiten mee werkt, helpt daar 2 dagdelen per dag voor 3 dagen per week. In de inloop/keuken hebben we 2 vrijwilligers per dag. De uren per vrijwilliger wisselen, maar de meeste komen 1 a 2 dagdelen per week. De vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het vertrouwelijk omgaan met de informatie die ze van de deelnemers krijgen, voor het bijhouden van het geldkistje achter de bar en voor het ontvangst van de mensen van de voedselbank als die een bonnetje komen halen. (dit is al sinds maart niet meer aan de orde ivm corona)

Normaal gesproken bieden we de vrijwilligers meerdere malen per jaar een training aan. Dit is altijd een gezellige en leerzame aangelegenheid. Er wordt gezorgd voor iets lekkers tijdens de training en de onderwerpen van de training lopen uiteen. Zo hebben we in november 2019 de training psychiatrische ziektebeelden aangeboden en in mei 2019 de training Herstelgericht werken aangeboden. Daarnaast hebben verschillende van onze vrijwilligers het BHV diploma gehaald. Helaas is ook het stuk scholing dit jaar niet door kunnen gaan door Corona.

Met de vrijwilligers worden elke 6 maanden geëvalueerd hoe het gaat met de deelnemer en hoe ze het werk bij de zorgboerderij ervaren. Dit gesprek voeren we aan de hand van een evaluatie formulier. Daarnaast hebben alle vrijwilligers een nieuw vrijwilligers contract ondertekend. In dit contract hebben we een kopje geheimhouding toegevoegd. Daarin staat dat de informatie die de vrijwilliger van de deelnemer of van de zorgboerderij krijgt, vertrouwelijk is en dat het daarom niet gedeeld mag worden met derden. Deze aanpassing hebben we doorgevoerd na een evaluatie met een van de vrijwilligers. Deze vrijwilliger verbaasde zich erover dat de privacy van de deelnemers maar zo summier werd benoemd in het oude vrijwilligerscontract. Na de Audit die we dit jaar hebben gehad, hebben we een kleine aanpassing gedaan in het contract. De huisregels zijn aan het contract toegevoegd zodat deze zeker bij iedere vrijwilliger bekend zijn.



Uit de reacties van de vrijwilligers maken we op dat ze veel plezier ervaren, ze voelen zich nuttig en vinden het fijn om iets voor de mensen te betekenen.

**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.

We zijn heel blij met de huidige begeleiders, stagiaires en vrijwilligers. Ze zijn allemaal erg betrokken en staan ook volledig achter onze missie en visie, we hebben deze samen gemaakt en aangescherpt tijdens de missie en visie dag. We hebben gemerkt in de laatste maanden hoe belangrijk het is om vaste vrijwilligers en begeleiders te hebben voor de zorgboerderij, voor deelnemers is het super fijn om steeds een bekend gezicht te zien. Om minder verloop in de vrijwilligers te krijgen hebben we ervoor gekozen om de vrijwilligers meer te betrekken, door ze te betrekken bij de zorgboerderij zien we dat ze steeds meer groeien in hun rol. Dit heeft gewerkt, want in 2020 zijn er alleen vrijwilligers gestopt uit angst voor corona. Uit de evaluatie gesprekken met stagiaires, vrijwilligers en begeleiders is gebleken dat ze het goed naar hun zin hebben, en het aanbod van opleidingen en trainingen erg waarderen. Dit hebben ze het afgelopen jaar gemist, en gaan we het komend jaar zeker ook weer oppakken als het weer mag.

De begeleiders zijn bevoegd, heel betrokken en meer dan bekwaam om de deelnemers te begeleiden, dit merken we uit de positieve reacties tijdens het tevredenheidsonderzoek en de sfeer in de zorgboerderij. Wij zijn blij en trots op ons team.

**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).

Het afgelopen jaar hadden we als opleidingsdoelen om voor alle vrijwilligers en begeleiders de verlening van het BHV diploma te halen. Dit was wel gepland, voor mei 2020, maar helaas is het niet door gegaan. We wilden het BHV trainingsinstituut naar de zorgboerderij laten komen en de training incompany gegeven. Zo konden alle vrijwilligers en begeleiders eraan deelnemen.

Daarnaast wilden we twee trainingsavonden organiseren voor de vrijwilligers, en ook dat is niet gelukt. Dit vonden de vrijwilligers en stagiaires en wij zelf erg jammer. Niet alleen omdat de kennis verruimd wordt op zulke dagen, maar vooral ook voor het groepsgevoel. De vrijwilligers werken op vaste dagen en leren elkaar door de trainings dagen beter kennen.

We hebben zijn dit jaar ook met heel het team begonnen aan de opleiding ACT. Deze opleiding hebben we in februari 2020 allemaal succesvol afgerond. Omdat we als zorgboerderij erg gegroeid zijn, en daar ook leiderschapskwaliteiten voor nodig zijn, heeft Els 2 opleidingen gevolgd die wel door zijn gegaan. Te weten: Avicenna leergangen authentiek leiderschap en Leidinggeven aan zelfsturende teams. Dit was erg leerzaam.

Het komende jaar loopt de opleiding van Avicenna ook nog door, deze zal naar verwachting in april 2021 afgerond worden. Daarnaast hebben we voor de begeleiders een individueel traject opgestart, ze mogen een talenten scan doen bij TMA. In de scan komen alle kwaliteiten ambities en talenten naar voren. Door deze scan te gebruiken kunnen we mensen meer en meer inzetten op hun talenten. De scans zijn afgenomen en geanalyseerd.

Door de corona heeft de uitleg nog geen plaats kunnen vinden, maar we verwachten dat dit de komende maanden wel gaat gebeuren.

In het komende jaar is Marion van plan om haar diploma Ervaringsdeskundigheidsagoog te gaan halen, en Joy wil haar NLP diploma gaan behalen. Beide starten ze in maart. Ook gaan we dit jaar weer de BHV certificering verlengen en de trainingsmiddagen voor stagiaires en vrijwilligers organiseren.

#### 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.

Zoals hiervoor ook al beschreven is, zijn de opleidingsdoelen die we vooraf gesteld hadden niet gehaald.

De BHV en de trainingsmiddagen konden niet doorgaan. Wat we wel hebben gedaan is in een klein team van vaste begeleiders, te weten, Joy, Kris, Marion, Ruud, Els. Elke maand een overleg gepland om te zorgen dat we zeker met de onrust rondom Corona genoeg aandacht hadden voor de lopende zaken en de onveilige sfeer die het voor sommige met zich mee brengt.

Begin 2020 hebben de onderstaande begeleiders wel het diploma ACT behaald, Act staat voor Acceptance and commitment therapie. Je leert om het zinloze gevecht met (vervelende) emoties, gedachten en lichamelijke sensaties waar mogelijk te stoppen. Zo ontstaat er ruimte en aandacht voor dingen die echt belangrijk voor je zijn (commitment). Het doel is niet om klachten op te lossen of te verminderen, maar om mentaal veerkrachtiger te worden

- Kris
- Laurens
- Harrie
- Joy
- Lieke
- Ruud
- Perrie
- Els

Daarnaast heeft Els 2 opleidingen gevolgd die wel door zijn gegaan. Te weten:

Avicenna leergangen authentiek leiderschap (loopt nog)

*"Thema's worden belicht vanuit meerdere perspectieven. Het programma reikt fundamentele leiderschapsinzichten aan en stelt je in staat deze te vertalen naar inspirerend gedrag. Om je leiderschap te ontwikkelen voor jezelf en voor je organisatie."*

*Het leiderschapsprogramma koppelt fundamentele leiderschapsinzichten (universiteit Leuven) en reflecties op het eigen leiderschap (abdij Doetinchem) aan het eigen voorbeeldgedrag (Zeist).*

*In de Avicenna Leergang reiken docenten en practitioners niet zozeer 'koude academische en gedegen kennis' aan, maar delen hun fascinaties, inzichten, eigen ervaringen en verwonderingen. Die elementen verbinden ze op impactvolle wijze aan je eigen leiderschapsgedrag. Het programma stimuleert daarnaast de onderlinge interactie en verbinding tussen deelnemers. Leerdoelen zijn onder anderen:*

- *Het vermogen om vertrouwen te wekken,*
- *Mensen te verbinden,*
- *Verhalen te vertellen*
- *Moedig te zijn,*
- *Reflecteer je op je eigen 'drive', 'talenten' en 'overlevingsinstincten'.*
- *Hoe kan ik de opgedane inzichten omzetten in authentiek en inspirerend leiderschapsgedrag?*
- *Hoe kan ik bewuste keuzes maken en daadwerkelijk een verschil maken?*

Leidinggeven aan zelfsturende teams bij Rafiki (behaald in september 2020)

*De opleiding sluit aan bij de praktijk en mocht ik ivm corona 1 op 1 bij Cornelia volgen.*

*We gingen aan de slag met lastige praktijk situaties in een interactief programma. Daarbij oefenden we aan de hand van checklists en werken we toe naar succeservaringen. Omdat leren coachen onderdeel is van de training, was er veel ruimte om tijdens de trainingssessies te oefenen op elkaar. We werkten aan vraagstukken uit de praktijk. Tijdens deze training zie je duidelijk het effect van je houding en gedrag op anderen. Daarnaast leer je welke technieken leiden tot het gewenste resultaat in je rol als leider of teamlid.*

## 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.

### BHV

Het komende jaar willen we graag de trainingsavonden voor vrijwilligers om het inzicht in de doelgroep te bevorderen blijven bieden. Daarnaast organiseren we in mei weer de incompany BHV opleiding.

### Vrijwilligers en stagiaire training

Het komende jaar verzorgen we weer 2 trainingsmiddagen voor de vrijwilligers en stagiaires. De onderwerpen zijn nog niet bekend.

### NLP (Neuro Linguistisch Programmeren)

Joy gaat komend jaar haar NLP opleiding halen. Daarnaast wil een van onze nieuwe ambulante begeleiders deze opleiding in de loop van 2021 ook gaan behalen.

### **Ervaringsdeskundig agoog**

Marion, begeleidster zorgboerderij, gaat in maart starten met de opleiding Ervaringsdeskundig agoog. Tijdens deze opleiding gaat ze leren om haar eigen ervaringen nog beter in te kunnen zetten voor het herstel van onze mensen.

### **Herstellen doe je zelf**

Voor onze deelnemers willen we het komende jaar graag de training Herstel doe je zelf op zetten. Herstellen is iets wat je zelf doet. Herstel wil ook niet altijd zeggen dat je je helemaal beter moet voelen. Herstel wil zeggen dat je leert omgaan met je kwetsbaarheden. In deze cursus ontdek je welke invloed je hebt op je eigen herstelproces. Deze cursus zetten we op voor onze deelnemers met een zorgindicatie. Het is bedoeld voor mensen die aan het herstellen zijn van een psychische kwetsbaarheid en de kracht uit zichzelf wil halen en bestaat uit 12 bijeenkomsten waarin je plannen voor de toekomst maakt.

Doelen van de cursus:

Het opdoen van kennis over jezelf en om inzicht te krijgen in je eigen herstelproces:

- Door inzicht in jezelf te krijgen en jezelf beter te leren kennen, leer je weer op eigen kracht op te krabbelen.
- Door het delen van herstelervaringen stimuleer je je eigen kracht, gebruik je je eigen ervaring en ondervind je gelijkwaardigheid als deelnemer.
- Je vergroot je kennis en vormt een mening over onderwerpen die met herstel te maken hebben.

Het opdoen van vaardigheden:

- Je kracht hervinden
- Eigen keuzes maken
- Eigen wensen in kaart brengen
- Steun vragen
- Het her innemen van een maatschappelijke positie en onderzoeken van mogelijkheden daarvoor.

### **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 we door overmacht anders gelopen is dan gepland wat betreft onze scholing en ontwikkeling. Het Coronavirus gooide roet in het eten, de BHV en trainingsmiddagen gingen niet door.

Daar staat tegenover dat we ook ongeplande opleidingen zijn gaan volgen, waar we op het gebied van aansturen en leidinggeven veel van geleerd hebben.

Daarnaast heeft de ACT opleiding ook gezorgd voor een nog hechter team. Ook voor het komende jaar hebben we weer mooie plannen, met de BHV, het herstellen doe je zelf en de trainingsavonden voor vrijwilligers. We doen dit omdat we het belangrijk vinden dat onze deelnemers, vrijwilligers en begeleiders blijven ontwikkelen.

### **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.

We houden elk half jaar een evaluatiegesprek met de deelnemers, tijdens dit gesprek bespreken we hoe het gaat met de gestelde doelen. *'Zijn ze behaald, of zijn ze niet behaald? En als ze behaald zijn, zijn er dan nieuwe doelen waar je aan wil werken of zijn je doelen misschien veranderd?'* Daarnaast bespreken we tijdens dit overleg ook hoe ze de zorg bij de Hooiberg en eventueel de ambulante begeleiding ervaren. We hebben met iedereen die bij ons komt na een half jaar een evaluatiegesprek gehouden.

De uitkomst van deze gesprekken wordt vastgelegd in een evaluatie in het zorgsysteem. Onder de doelen van het zorgplan rapporteren we in hoeverre de doelen zijn behaald, of nog actueel zijn. Naast deze officiële evaluatie gesprekken, praten we ook dagelijks met de deelnemers en rapporteren we deze gesprekken in het zorgsysteem. Op die manier kunnen we het verloop van het ziektebeeld, en ook de stappen van de deelnemer goed volgen. Uit de meeste evaluaties blijkt dat mensen zijn gegroeid sinds ze zijn begonnen bij De Hooiberg. We merken vaak, dat de deelnemers niet meer zien hoe ze waren toen ze begonnen, door de rapportages kunnen we ze een spiegel voorhouden en ze laten zien hoeveel ze gegroeid zijn. Dit is heel goed voor het zelfvertrouwen. Ze zien daardoor de stappen die ze al hebben gemaakt. De deelnemers ervaren zowel de begeleiding van de zorgboerderij als de ambulante begeleiding zeer positief, 'het voelt als een warm bad, het voelt als thuis komen' zijn veel genoemde uitspraken. Aan de andere kant zien we het afgelopen jaar bij sommige deelnemers ook een terugval, bij doorvragen zien we bijna altijd een link naar Corona. De onveiligheid, en zeker in het begin ook het niet weten wat ons boven het hoofd hing zorgde voor terugval in gebruik, maar monde ook uit in psychoses. Door goed vast te leggen wat er dagelijks gebeurt, kunnen we steeds vroeger ingrijpen als het mis dreigt te gaan. Hiervoor zijn de kortelijnen en de goede verhouding met psychiaters, huisartsen en factteams van cruciaal belang.

Vroeger rapporteerde we, door de tijdsdruk, vaak maar 1x per week. Nu gebeurt dit na elk bezoek aan de zorgboerderij. Dit zorgt voor veel meer inzicht. Daarnaast ervaren de deelnemers het als heel prettig dat ze de rapportages kunnen inzien. Ze hebben een eigen inlogcode voor het zorgsysteem. We zien in de eerste maanden vaak al een groei, mensen worden zelfverzekerder. De deelnemers komen in een nieuwe rol, voelen zich weer een mens in plaats van een cliënt. Dit komt mede door de wederkerigheid. Ze werken mee, voelen dat ze iets bijdragen, dat ze een ander helpen, en dat voelt goed. Door de wederkerigheid worden ze een volwaardig lid van de groep, ze horen er bij. Net zoals dat gaat bij een gezin.

Sinds 2018 hebben we op advies van 1 van de deelnemers visite kaartjes en bedrijfskleding voor de deelnemers laten maken. We zien vaak dat de mensen deze kaartjes bij hebben, en de kleding dragen. Ze zijn trots dat ze erbij horen. We hebben tijdens de evaluatie gesprekken ook terug gehoord dat er deelnemers zijn die het vrij druk vinden bij de zorgboerderij, zeker tijdens de lunch als iedereen binnen is. Dat is al een langere tijd een punt van irritatie. We nemen deze signalen serieus, maar nu in de Corona tijd is het moeilijk om er iets aan te doen. Doordat de mensen zoveel mogelijk gespreid moeten zitten, zit overal wel iemand, zelfs nu er maar max 16 personen tegelijk binnen mogen zitten. In de bouwtekeningen van de nieuwe zorgboerderij is hier veel aandacht aan besteed.

Na de audit van februari 2020 hebben we nog een wijziging aangebracht in het rapporteren. Voorheen rapporteerde we in een 'gewoon' rapportage systeem. Vanaf nu rapporteren we vanuit de doelen die mensen in hun zorgplan gesteld hebben. Hierdoor krijg je een duidelijke rapportage van hoe iemand aan zijn doelen werkt en zijn de begeleiders zich nog bewuster van de doelen waar ze met de mensen aan werken.

#### 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.

We hebben gemerkt hoe belangrijk de evaluatie gesprekken zijn voor de groei van de deelnemers, door de bevestiging te geven, aan te tonen hoeveel ze gegroeid zijn, dat de deelnemer op de goede weg is. Hierdoor stijgt het zelfvertrouwen en dat is binnen onze doelgroep een belangrijk onderdeel van het herstel proces. Ook is het belangrijk om vanuit de deelnemers te horen of er bepaalde veranderingen wenselijk zijn en feedback te ontvangen over onze aanpak.

Door de audit en door de evaluatie gesprekken is het belang van het rapporteren op doelen naar voren gekomen. Nu we ervaren hoeveel het brengt tijdens de evaluatie gesprekken, is het voor de begeleiders ook makkelijker om te rapporteren op doelen. Het zorgt ervoor dat we allemaal bewuster zijn van de richting waarin de deelnemer zich wil ontwikkelen. Omdat de groep enorm gegroeid is, hebben we de deelnemers met zorgindicatie verdeeld over de begeleiders, zo heeft iedereen vaste personen waarmee hij/ zij gesprekken heeft en over kan rapporteren.

We hebben de 2 belangrijkste gemeentes benaderd en gevraagd wat ze van onze zorgplannen en evaluaties vinden, ze geven als reactie dat ze goed en uitgebreid zijn. Soms misschien uitgebreider dan noodzakelijk. Wij willen onze plannen toch graag op deze manier blijven maken, het is niet alleen bedoeld voor de gemeentes, maar vooral ook om voor onszelf de doelen scherp te houden.

#### 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.

We houden 4 keer per jaar een huiskameroverleg. Tijdens deze overleggen hebben de deelnemers de gelegenheid om aan te geven wat ze fijn vinden op de zorgboerderij, wat ze graag willen veranderen en hoe ze de toekomst zien. In de bijlage vindt u de notulen een van deze bijeenkomsten. Tijdens het huiskamer overleg lopen de onderwerpen uiteen, een aantal onderwerpen staan vast op de agenda zoals de actie punten van het vorig overleg en de veiligheid. We vragen deelnemers om ons te vertellen waar zij onveilige punten op de boerderij signaleren.

Een week voor het overleg ligt er een agenda op tafel in de in de inloop van de zorgboerderij waarop deelnemers onderwerpen kunnen schrijven die ze tijdens het volgende huiskameroverleg willen bespreken. Deze verwerken we in een agenda en de agenda wordt bij aanvang van het overleg verdeeld. Het huiskameroverleg wordt vaak drukbezocht, we maken het extra aantrekkelijk om hieraan deel te nemen door te zorgen voor koffie met iets lekkers.

Naast de agenda punten van de deelnemers worden ook onderwerpen als vluchtroutes, protocollen en het calamiteiten plan besproken. Voorbeelden van punten die de deelnemers inbrengen zijn heel uiteenlopend, het kan gaan over nieuwe ideeën, zoals het opknappen van de stoelen, of commentaar zoals corona regels die door iemand niet goed nageleefd worden, de kwaliteit van het vlees etc. Ook is er ruimte voor het bespreken van problemen zoals onbegrip voor elkaar door het gebrek aan contact. We merken dat de huiskamer overleggen een goed moment zijn om deze irritaties te bespreken, mensen krijgen daardoor weer begrip voor elkaar. Over onderwerpen als kwaliteit van het vlees van de slager, wordt eerst gepraat en als het gaat stemmen we daarna of mensen voor of tegen een verandering zijn. Samen gaan we kijken of we hier afspraken over kunnen maken die voor iedereen werken. Bij nieuwe ideeën gaan we inventariseren hoeveel mensen dit zouden willen, en hoeveel ervoor nodig is om het te realiseren. We kijken samen of het haalbaar is.

#### 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.

Voorheen kregen we niet zoveel input tijdens het huiskameroverleg, vanuit de deelnemers werd niet echt actief deelgenomen. Door de deelnemers in de gelegenheid te stellen om (indien gewenst anoniem) agendapunten toe te voegen, een ideeënbox op de bar te zetten voor alle punten, en echte nieuwwaarde aan de agenda toe te voegen (bv stand van de nieuwbouw) en door de gezellige setting wordt er tijdens het overleg veel actiever deelgenomen.

Daarnaast hebben we tijdens een van de overleggen van vorig jaar het verzoek gekregen voor het plaatsen van een ideeën box, waar deelnemers hun ideeën en tips in kunnen doen. Deze worden geleegd tijdens het huiskamer overleg. Hier zitten vaak hele bruikbare tips in. Door de positieve sfeer voelen de deelnemers zich vrij om actief deel te nemen. We zijn voornemens om dit ook het komend jaar weer te doen. In de actielijst zijn de nieuwe data al gepland.

### 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.

We hebben ook dit jaar weer een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle bezoekers. Zowel de IVI bezoekers als de geïndiceerde bezoekers van de zorgboerderij zijn hierbij betrokken. We hebben de tevredenheidsmeting gedaan door een formulier te maken met vragen over hoe zij de zorg ervaren. Dit formulier hebben we midden november 2020 verdeeld onder 45 bezoekers, van de 45 uitgedeelde formulieren hebben we er 35 terug gekregen. Een veel hoger percentage als voorheen!

Omdat het formulier anoniem ingevuld wordt, kunnen we niet achterhalen wie het wel en wie het niet heeft ingevuld. In de bijlage van deze vraag heb ik een leeg formulier bij gevoegd. Uit de meting is gekomen dat de mensen het naar hun zin hebben, dat ze het fijn vinden bij de zorgboerderij en dat ze tevreden zijn over de begeleiding. Gemiddeld scoren we een 8,2. Dat is iets lager dan vorig jaar. Uit het onderzoek bleek ook dat mensen het (ondanks de aannamesstop) iets te druk vonden bij de zorgboerderij, zoals al eerder benoemd komt dit mede door Corona. Ook hebben we begin van het jaar een ruimte waar mensen rustiger kunnen zitten. Een ander belangrijk punt in de rij is het contact met andere. Er is voor het invullen van de tevredenheidsmeting onrust geweest omtrent een van de deelnemers. En ook zie je terug dat deelnemers zich iets minder gehoord voelde. Dit is tijdens de afgelopen 2 huiskamer overleggen uitgebreid aan de aandacht geweest. Het is niet zozeer dat mensen zich niet vrij voelen om dingen te vragen, of aan te geven, maar meer dat ze onvoldoende op de hoogte gehouden worden van de stand van zaken. Een klein voorbeeld. Voorheen schreef iedereen zijn eigen naam op de presentielijst, ivm corona doen de begeleiders dit nu. Hierover is niet helder gecommuniceerd. De lijst was er na de lockdown gewoon niet meer. Dat hadden we beter kunnen uitleggen, dan was er minder onduidelijkheid over geweest. Vanuit de begeleiding is ook teruggekoppeld dat deelnemers bij onduidelijkheid over dit soort zaken vragen mogen stellen. Alleen al door er op verschillende momenten aandacht aan te besteden merk je dat de sfeer en het gevoel onder de deelnemers positiever wordt.

In de bijlage vind u de analyse van het tevredenheidsonderzoek.

Dit zijn de meerkeuze vragen van het tevredenheidsonderzoek:

- Hoe vind je de sfeer op de zorgboerderij? Voel je je veilig en op je gemak op de zorgboerderij?
- Hoe is het contact met de andere deelnemers? Is er voor jou voldoende rust op de zorgboerderij?
- Wat vind je van het aanbod van activiteiten en werkzaamheden?
- Hoe vind je de begeleiding/ondersteuning op de zorgboerderij?
- Heb je een klik met de medewerkers?
- Heeft de begeleiding voldoende tijd en aandacht voor je?
- Voel je je vrij om vragen te stellen?
- Voel je je vrij om verbeterpunten aan te geven?
- Hoe vind je het ontvangst / het begin van de dag bij de zorgboerderij?
- Hoe vind je de afsluiting van een dag bij de zorgboerderij?
- Hoe vond je het ontvangst bij je eerste bezoek aan de zorgboerderij?
- Hoe vind je het aanbod van eten en drinken op de zorgboerderij?
- Hoe vind je de aankleding van de ruimte?
- Wat vind je van de hygiëne op de zorgboerderij?
- Zijn er dingen die je graag wil doen, die momenteel nog niet aangeboden worden?
- Ja / Nee Zo ja, welke:

- Als extra vraag hebben we dit jaar gevraagd om een cijfer te geven voor de begeleiding tijdens de lockdown. Dit is met een 8,8 gemiddeld!

**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.

Uit de tevredenheidsmeting concluderen we dat de deelnemers het vooral heel fijn vinden om naar de zorgboerderij te komen. Er zijn een aantal deelnemers die het in de inloopruimte, tijdens het eten van de lunch, te druk vinden. We gaan daarom in de nieuwe locatie zorgen voor voldoende afstand tussen de tafels en we houden een maximaal aantal geïndiceerde deelnemers van 21. In de bijlage vind u een analyse van het tevredenheidsonderzoek.

**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.

Het afgelopen jaar zijn er een aantal ingrijpende dingen gebeurd. In april 2020 is een van onze deelnemers plotseling overleden naar aanleiding van een verkeersongeluk. Dit bracht een grote schok in de groep. De zorgboerderij was toen net enkele weken gesloten ivm de lockdown en daardoor was er niet de mogelijkheid om dit verlies samen te verwerken.

Na aanleiding van dit overlijden is er binnen het team veel verdriet geweest, een van de begeleiders kon hierdoor tijdelijk niet werken. 2 weken later kwam een van onze andere deelnemers in een psychose terecht. Een psychose waarbij zeer grens overschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden, ook richting de begeleidster die tijdelijk niet kon werken. In deze moeilijke tijd moesten we als team omgaan met het verdriet, en ook beslissen hoe we om zouden gaan met het grensoverschrijdende gedrag. Dat was moeilijk.

We hebben in een team overleg besloten dat er geen andere mogelijkheid was dan te stoppen met het verlenen van zorg aan deze deelnemer, omdat hij de grens van het toelaatbare had overschreden en daarmee de vertrouwensband en het gevoel van veiligheid te zwaar beschadigd had. Na dit overleg hebben we de gemeente en de politie betrokken, een uitgebreide verslaglegging gemaakt en uiteindelijk in een beveiligde ruimte van de gemeente het gesprek met de deelnemer gevoerd. In overleg met de deelnemer mochten we deze informatie delen met zijn behandelaar binnen de GGzE, waardoor de zorg warm overgedragen kon worden. Dit was een moeilijke keuze, je wilt als mensen in zorg komen het liefste dat je ze kan helpen. Zorg ontzeggen voelt als een stap in de verkeerde richting. Zeker als mensen aangeven dat ze achteraf zien dat ze te ver zijn gegaan. Toch moet de grens van eigenveiligheid in zulke situaties ook gerespecteerd worden, beschermd worden. We hebben het als heel fijn ervaren dat we de keuze tot zorgstop hebben kunnen maken met het team, en met de gemeente.

Ook heeft er dit jaar bij een van onze deelnemers een vermoeden van huiselijk geweld gespeeld. We werkten voorheen al met het protocol huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast is er het afgelopen jaar een nieuwe ambulantebegeleidster begonnen met veel ervaring op dit gebied. Door periodiek te overleg te houden tussen ambulante begeleiding en de begeleiding van de zorgboerderij zorgen we ervoor dat dit soort signalen adequaat opgepakt worden.

Ook kwam bovenwater dat we het wel goed signaleren, maar nog niet voldoende registreren. We hebben hierop geantiseerd door het protocol te verwerken in een vragenlijst in het ONS systeem, die moet steeds en minstens een keer per maand ingevuld worden. Op die manier wordt er elke maand gecontroleerd en vastgelegd dat er een afweging is gemaakt of veiligthuis ingeschakeld moet worden.

#### 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.

We hebben geleerd dat we in geval van incidenten als team veel aan elkaar hebben, daarnaast is het fijn dat we op de gemeente en politie terug kunnen vallen. De contacten zijn goed en de lijnen zijn op zulke momenten kort. Dat versterkt het gevoel van veiligheid.

We gaan ook in de komende jaren het nieuwe registratie systeem bij vermoeden van huiselijk geweld goed gebruiken. Ook voor verwaarlozing gaan we het inzetten.

#### 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.

#### Bespreken klachten protocol en protocol huiselijk geweld en calamiteitenplan huiskamerverleg

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)

#### online training stigas preventie medewerker door Perrie

**Geplande uitvoerdatum:** 25-03-2021  
**Actie afgerond op:** 15-04-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Perrie heeft de training doorlopen en is preventie medewerker

#### Onderzoeken ANBI status zorgboerderij en aanpassen vrijwilligersvergoeding.

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 01-08-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** ambi was niet mogelijk omdat ons bedrijf geen stichting is

#### Controle BHV-koffers/EHBO koffers

**Geplande uitvoerdatum:** 15-09-2020  
**Actie afgerond op:** 01-10-2020 (Afgerond)

#### missie en visie dag organiseren

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2020  
**Actie afgerond op:** 01-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** deze dag hebben we samen de missie geschreven

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** is aangepast naar laatste versie op 20-4-21

**Trainingsavond vrijwilligers**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2020  
**Actie afgerond op:** 02-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** ivm corona niet doorgegaan

**- Controle brandblussers**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2020  
**Actie afgerond op:** 03-08-2020 (Afgerond)

**Nieuw fornuis bestellen**

**Geplande uitvoerdatum:** 03-03-2020  
**Actie afgerond op:** 02-02-2020 (Afgerond)

**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:** 14-04-2020  
**Actie afgerond op:** 01-04-2020 (Afgerond)

**Evaluatie - tussentijds formulier 15-7-20 uitgebreide evaluatie gemeente**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-01-2020  
**Actie afgerond op:** 08-01-2020 (Afgerond)

**fout**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2020  
**Actie afgerond op:** 03-02-2020 (Afgerond)

**m**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 02-02-2020 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 28-02-2020 (Afgerond)

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 03-11-2020  
**Actie afgerond op:** 03-02-2020 (Afgerond)

**Evaluatie Tussentijds formulier 15-8-20 uitgebreide evaluatie**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2020  
**Actie afgerond op:** 06-01-2020 (Afgerond)

**Evaluatie tussentijdse evaluatie 15-3-20 uitgebreide evaluatie gemeente**

**Geplande uitvoerdatum:** 03-03-2020  
**Actie afgerond op:** 16-01-2020 (Afgerond)

**Tevredenheidsonderzoek gesprekken met deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2020  
**Actie afgerond op:** 04-02-2020 (Afgerond)

**Missie en visie dag organiseren voor nieuw team**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-08-2020  
**Actie afgerond op:** 03-02-2020 (Afgerond)

**Tijdens audit bespreken hoe we gezinsleden in vullen omdat we alle 4 mede eigenaar zijn**

**Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2020  
**Actie afgerond op:** 25-01-2020 (Afgerond)

**rapporteren op doelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 07-02-2020  
**Actie afgerond op:** 03-02-2020 (Afgerond)

**overleggen hoe we dit in kunnen vullen omdat het bedrijf gerund wordt door 4 personen**

**Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2020  
**Actie afgerond op:** 05-02-2020 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 12-02-2020 (Afgerond)

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 05-02-2020, 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:** 05-02-2020  
**Actie afgerond op:** 05-02-2020 (Afgerond)

#### klachtenregeling zzp'rs schrijven

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2020  
**Actie afgerond op:** 02-02-2020 (Afgerond)

#### Functiebeschrijving stagiaire maken

**Geplande uitvoerdatum:** 30-01-2020  
**Actie afgerond op:** 02-02-2020 (Afgerond)

#### Functie beschrijving vrijwilliger maken

**Geplande uitvoerdatum:** 19-03-2020  
**Actie afgerond op:** 02-02-2020 (Afgerond)

#### uitdeelbrief klachtenprotocol maken en uitdelen

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

#### Uitstroom procedure schrijven

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 02-02-2020 (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:** 21-01-2020  
**Actie afgerond op:** 30-01-2020 (Afgerond)

#### Oefening calamiteitenplan

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2020  
**Actie afgerond op:** 10-01-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** brandoefening gedaan

**- Jaarlijkse controle apparaten/machines (indien aanwezig). Schroefmachine, decoupeerzaag en slijptol zijn in 2019 aangeschaft en hoeven 2 jaar niet gekeurd te worden**

**Geplande uitvoerdatum:** 20-02-2020  
**Actie afgerond op:** 15-01-2020 (Afgerond)

**Indienen werkbeschrijving uitgesteld naar uiterlijk 5 januari 2020**

**Geplande uitvoerdatum:** 05-01-2020  
**Actie afgerond op:** 05-01-2020 (Afgerond)

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 29-12-2019  
**Actie afgerond op:** 03-01-2020 (Afgerond)

**- Actualisatie kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 05-07-2019  
**Actie afgerond op:** 03-01-2020 (Afgerond)

#### Acties

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

#### Bijlagen

- klachtenreglement klanten uitgebreid
- Klachten brief 2021

## 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.

**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

**online training stigas preventie medewerker door Perrie**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2021

**Actualisatie RI&E - zelf tot 25 deeln. vrijw. www.rie.nl**

**Geplande uitvoerdatum:** 20-05-2021

**Actualisatie BHV**

Geplande uitvoerdatum: 29-05-2021

**Oefening calamiteitenplan**

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2021

- Jaarlijkse controle apparaten/machines (indien aanwezig). Schroefmachine, decoupeerzaag en slijptol zijn in 2019 aangeschaft en hoeven 2 jaar niet gekeurd te worden

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021

**Trainingsavond vrijwilligers**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

**missie en visie dag organiseren**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

**Controle BHV-koffers/EHBO koffers**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

**4 inspraakmomenten**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

**Bespreken klachten protocol en protocol huiselijk geweld en calamiteitenplan** huiskamerverleg

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

**- Controle brandblussers**

Geplande uitvoerdatum: 03-09-2021

**Trainingsochtend voor vrijwilligers, stagiaires en zorgboer**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021

**Tevredenheids onderzoek deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 02-12-2021



**Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

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

**- Jaarlijkse controle zoönosenkeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2022

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2023

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2023

**Link aanvragen voor het online aanvragen van VOG voor medewerker ambulant**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2024

**link vog vrijwilligers aanvragen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2024

**BHV opleiding Ronny, Joy, Ruud, Els, Kris,**

**Geplande uitvoerdatum:** 12-05-2021

**evaluatiegesprekken vrijwilligers en stagiaires**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 02-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**- Jaarlijkse controle zoönosenkeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Actualisatie RI&E - zelf tot 25 deel. vrijw. www.rie.nl**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-01-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**4 inspraakmomenten**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	31-12-2020
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 31-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021
<b>Toelichting:</b>	we hebben afgelopen jaar 5x een huiskamer overleg gehad, omdat er rondom corona veel onduidelijkheid was en behoefte aan inspraak momenten was

**Tevredenheids onderzoek deelnemers**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	31-12-2020
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 31-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

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

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	28-02-2021
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 31-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**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.**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	28-02-2021
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 31-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Link aanvragen voor het online aanvragen van VOG voor medewerker ambulans**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	30-04-2021
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 20-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**link vog vrijwilligers aanvragen**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	31-05-2021
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 20-04-2021 (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](#)

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	29-04-2021
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 21-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 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.

Door de actie lijst, en de mails die we binnen krijgen als een actie nadert, kunnen we de kwaliteit van zorg beter waarborgen. Acties als het volgen van een BHV training, het laten uitvoeren van de RIE etc. blijven hierdoor top of mind. We hebben geleerd dat we met het nieuwe kwaliteit systeem meer grip en overzicht hebben over de te ondernemen acties en gebruiken het kwaliteit systeem daardoor meer en consequenter. Ik vind het erg jammer dat de actielijst en de gesloten acties gepubliceerd worden, anders zouden het ook heel goed kunnen gebruiken voor het bijhouden van de evaluatie momenten per deelnemer. Dit kan nu niet ivm de privacy.

**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

In de komende 5 jaar willen we met de zorgboerderij graag verhuizen naar een nieuwe locatie, we zijn aan het oriënteren waar dit het beste zou passen. Els en Perrie wonen ook op een boerderij in Bladel. Het zou daar kunnen, maar dan moet de gemeente daar wel een vergunning op willen verstrekken voor de bouw van een inloop ruimte.

Daarnaast willen we in de komende jaren onze ambulante tak gaan uitbreiden, Jule, Lieke, Harry, Angela en Diana gaan dit samen doen.

Het is ons doel om de komende 5 jaar herstelondersteunende zorg te blijven bieden aan mensen met psychische klachten. Vertrouwen op jezelf is een onderwerp dat bij veel van onze deelnemers speelt. Door te kijken wat dit eigenlijk is, vertrouwen op jezelf, zijn we erachter gekomen dat het begint met 'instaat zijn om voor jezelf te zorgen'. Vanuit dit idee zijn we gaan kijken hoe we het gevoel van 'ik kan zorgen voor mezelf' kunnen versterken. In de basis is zorgen voor jezelf, een soort oer gevoel, overleven. Basale dingen als zorgen voor je eigen voedsel creëren een basis waar mensen op terug kunnen vallen. Een moestuin waarin deelnemers leren om hun eigen groentes te verbouwen past hierbij. Het afgelopen jaar hebben we een grotere moestuin aangelegd, door in de moestuin te werken, 'met de handen in de grond' aarden mensen letterlijk. Het wordt rustiger in het hoofd omdat ze bezig zijn met het vervullen van een basisbehoefte. In de komende 5 jaar willen we de moestuin groter maken.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Het komende jaar willen we de plannen rondom de verhuizing concreet maken, en het aantal ambulante deelnemers verhogen naar 10 personen. Daarnaast willen we binnen de zorgboerderij dit jaar gaan focussen op goed zorgen voor jezelf, om het herstel van mensen te bevorderen.

Maar wat we vooral willen, is het komende jaar herstelgericht blijven werken met mensen met een psychische kwetsbaarheid. We willen dit vanuit ons hart en met een gezond boeren verstand blijven doen, onze professionele kennis blijven gebruiken om de juiste vragen te stellen. Mensen laten groeien op de participatie ladder. De training Herstellen doe je zelf gaat hier zeker positief aan bijdragen, we hebben er hoge verwachtingen van.

#### 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 doen we door regelmatig overleg te plannen met de gemeente over de mogelijkheden voor het verlenen van een vergunning en door ons uiterste best te doen voor onze mensen. Alleen zo krijgen we een goede naam en kunnen we de ambulante tak uitbreiden.

Omdat we zien dat een gezond lichaam helpt bij het herstel, focussen we dit jaar extra op 'goed zorgen voor jezelf'. We zijn dit jaar begonnen met een wandelclub en hebben een overleg ingepland om samen met de begeleiders te gaan brainstormen over ideeën om onze deelnemers te motiveren om meer te bewegen en hebben we naast de vers gekookte maaltijd voortaan elke dag vers gesneden fruit op tafel staan, op die manier verleiden we mensen om een gezonde keuze te maken.

**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.

**6.5**      • tevredenheidsonderzoek

**8.1**      • klachtenreglement klanten uitgebreid  
• Klachten brief 2021