

Jaarverslag
januari 2020 - december 2020

Kooise Zorg Boerderij Camping, Maatschap de Jong

De Kooise Zorgboerderij Camping

Locatienummer: 125



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



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

Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Algemene conclusies	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 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	12
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	12
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	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	15
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	16

7 Meldingen en incidenten	17
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	17
7.2 Medicatie	17
7.3 Agressie	17
7.4 Ongewenste intimiteiten	18
7.5 Strafbare handelingen	18
7.6 Klachten	18
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	18
8 Acties	19
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	20
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	20
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	24
9 Doelstellingen	27
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	29
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	29
9.3 Plan van aanpak	29
Overzicht van bijlagen	29

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

Kooise Zorg Boerderij Camping, Maatschap de Jong

Registratienummer: 125

Acquoysemeer 24a, 4151 JA Acquoy

Rechtsvorm Maatschap ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 11032280

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

Locatiegegevens

De Kooise Zorgboerderij Camping

Registratienummer: 125

Acquoysemeer 24a, 4151 JA Acquoy

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: St. Zorgboeren Zuid-Holland

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), zijn er ingehuurd 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
- Ja, van klachten

Acties

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

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

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

- Ja

Acties

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

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Het mooie van het einde van het jaar, is de terugblik op de afgelopen twaalf maanden. Dit jaar mogen we terugkijken op een bewogen jaar. 2020 was voor ons een jaar, waar we nieuwe mensen en dieren hebben verwelkomt op de boerderij. Helaas hebben we ook afscheid genomen van mens en dier die langdurige tijd bij ons betrokken zijn geweest.

Met elkaar hebben we voor uitdagingen gestaan, maar geen uitdaging zijn we uit de weg gegaan. We blikken dankbaar terug op de afgelopen tijd.

We hebben mogen ervaren, in deze tijden van Corona en het ziek zijn van de zorgboerin, dat hulp en betrokkenheid op de boerderij en vanuit de naaste omgeving zeer groot is.

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 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.

In dit hoofdstuk geven we de lezer een overzicht van de gebeurtenissen die in 2020 hebben plaats gevonden op en rondom de Kooise Zorgboerderij.

Zoals elk jaar starten we de maand januari starten we rustig, zonder bijzonderheden. Zo zijn we 2020 rustig met elkaar opgestart en hebben we de drukte van afgelopen periode afgesloten. In januari is de planning voor het komende jaar bekend gemaakt en gedeeld met ouders/verzorgers/paardrij-klienten.

Veiligheid hebben we hoog in het vaandel, vandaar dat we deze rustigere maand gebruikt hebben voor een herhalingscursus BHV. Al het huidige personeel heeft hier aan deelgenomen.

Vanwege het winterseizoen is de eerste maanden van het jaar de camping gesloten. Deze periode is benut om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. Zo is in 2020 de vuilnisplaats opgeknapt, zijn de houtwallen vervangen en is er nieuwe beschoeiing gepland op de camping.

In februari hebben we de liefde extra gevierd en dit onder de aandacht gebracht bij de paard rij klienten. Zij konden, via Sociale Media, een bericht delen en zo kans maken op een gratis les.

Naast de liefde hebben we gevierd dat de zorgboerin officieel de Nederlandse Identiteit aangenomen heeft.

In deze tijd van het jaar worden er veel lammetjes geboren op de boerderij. Op woensdag 26 februari hebben wij voor het eerst lammetjes dag gevierd. Deze dag waren bezoekers, jong en oud, van harte welkom op de boerderij om lammetjes te knuffelen, ze de fles te geven en werd geshowd hoe wol werd gespind tot bruikbaar materiaal.

Een jaarlijks terugkomende activiteit is het gezamenlijk wafels eten die gebakken worden door de Katholieke buurvrouw.

Voor 2020 hadden wij als doelstelling om activiteiten die stil lagen, nieuw leven in te blazen. Een hiervan zijn de kinderfeestjes. Dit jaar hebben we hier een overzicht op papier gezet van keuzes en mogelijkheden die wij kunnen bieden tijdens kinderfeestjes op de boerderij. Bezoekers kunnen hiermee het feestje zelf samenstellen.

Net voordat de Corona de kop op stak, hebben wij de twee gezellige feestjes gevierd.

Toen werd het maart.....

De zorg op de boerderij viel verplicht stil. Ook hier kregen we te maken met de landelijke lockdown. Samen met de zorgboer en zorgboerin hebben de personeelsleden de zorg voor de dieren op zich genomen. Tijdens deze lockdown hebben we veel contact gehouden met onze deelnemers.

Zo hebben we wekelijks telefonisch contact gehad, zijn we rond wezen rijden met onze dieren om zo een bezoek op afstand te brengen aan de deelnemers.

Onze jaarlijkse paaslunch viel dit jaar in de lockdown periode. Dit hebben wilde niet ongemerkt voorbij laten gaan en zo werd het idee geboren om de paaslunch rond te brengen bij de deelnemer.

Elke personeelslid ging enkele deelnemers langs om daar een tasje met paasspullen te bezorgen en zo kon er ook weer even face to face gepraat worden.

Om nog een ontmoeting op afstand met de deelnemers te hebben, zijn we zaadjes van vergeet-mij-nietjes rond gaan brengen. Deze mochten de deelnemers zelf zaaien.

Tijdens deze lockdown werd de Zorgboerderij in het zonnetje gezet door Heelergleuk.nl. Van deze website ontvingen wij een cheque die we hebben besteed aan dierbenodigdheden.

Ook was er goed nieuws voor de schapen, zij mochten met hun lammetjes lekker de weide op.

April is ook de maand dat de zorgboer verjaard. Dit jaar werd hij verrast met heel veel appjes, die iedereen op hetzelfde tijdstip naar hem toe stuurde.

Net zoals de zorgboer, verjaard ook de Koning in april. Dat is in 2020 helaas ook zonder deelnemers gevierd, dus is het personeel zelf maar gaan koekhappen.

In de loop van de maand april is de noodzakelijke begeleiding voor de deelnemers weer langzaam maar zeker opgestart. Voor sommige deelnemers van de situatie thuis niet vol te houden. Met deze deelnemers is in overleg met het de coördinator van Zorgboeren Zuid-Holland besloten om hen weer een dagbesteding aan te bieden op de boerderij.

Vanwege de Corona maatregelen hebben wij, als boerderij, besloten het vervoer zelf te verzorgen voor de deelnemers. De samenwerking met taxibedrijf Haars is hierdoor beëindigd.

Naar mate de tijd verstreek, ging Nederland stukje bij beetje weer open. Dit gold ook voor de woningen van onze deelnemers. Langzaam maar zeker kwamen onze deelnemers in kleine groepjes terug op de Zorgboerderij.

Eind juni was de groep weer zoals we gewend zijn. Met de nodige aanpassingen, denk aan gele afstandslijnen, looproutes en nieuwe individuele tafels in de kantine, mochten we weer genieten van het samen zijn.

Tijd voor ontspanning op de boerderij!

Zo hebben we opnieuw een stilliggend project weer opgepakt; de kas. De deelnemers worden betrokken bij het zaaien, verzorgen en oogsten van verschillende planten en groenten.

Nog een extra reden tot een feestje; verjaardag zorgboerin! Zij verraste de deelnemers met een snackwagen die heerlijk voor ons heeft 'gekookt'.

Midden in de zomer, in juli, kregen we groen licht om weer paard te rijden met onze deelnemers. De zorgboer en boerin gaven samen het goede voorbeeld en reden een ererondje door de binnenbak.

Na zolang stil gelegen te hebben, vonden we het tijd worden dat ook de ouders van onze paardijkanten eens ervaren hoe het eruit zag op 1.50 meter hoogte. Ouders mochten zich aanmelden om een gratis proefles te volgen bij onze instructie, Marianne.

In deze maand zijn de zorgboer en boerin er verschillende keren op uitgetrokken om met de menwagen bijzondere gelegenheden klanten rond te rijden. Hierbij kun je denken aan verjaardagen of eindexamengala's.

Eind juli zou ons jaarlijkse boerderijkamp plaatsvinden. Door de coronamaatregelen is besloten om een alternatief aan te bieden. Dit jaar was er geen logeerpartij, maar hebben we twee volle dagen op rij genoten van alle activiteiten op de boerderij.

Dit hebben we afgesloten met een lopend buffet waarbij alle zaterdagdeelnemers en hun ouders/verzorgers uitgenodigd waren. Dit buffet werd gehouden in de binnenbak, zodat we ons konden houden aan het op dat moment geldende coronaprotocol.

Op de eerder genoemde ouderproefles is zo enthousiast gereageerd dat er vanaf augustus een vaste veteranenles is opgestart.

Dit jaar werden we verrast door de geboorte van maar liefst dertien kuikens. Ook zijn er eerder dit jaar meerdere nestjes cavia's geboren. Echt vruchtbare grond hier op de boerderij. ;)

In oktober werd ons een paard aangeboden om te komen wonen op de boerderij. Dit nieuwe paard heet Fiona.

Naast het nieuwe paard hebben we dit jaar verschillende loge's op de boerderij gehad. De twee Konikpaarden Spirit en Luna zijn inmiddels weer terug naar hun eigenaar. De drie kleine schaapjes blijven voorlopig op de boerderij.

De maand november is zonder activiteiten verlopen. We hebben ons voorbereid op de toch wel gekke decembermaand.

Deze maand zit normaliter vol leuke activiteiten voor onze deelnemers, maar dit jaar moesten wij hier ook aanpassingen voor verzinnen. Zo hebben we wel met elkaar Sinterklaas gevierd. Dit jaar zonder een bezoek van de goedheiligman. Wel had hij een mooi gedicht achter gelaten die een medewerkster heeft voorgedragen in zwarte pieten kledij.

De deelnemers werden uitgedaagd om het voor hun verstopte cadeau te zoeken in de schuur. Voor elke deelnemer lag er een zakje lekkers klaar.

We merkte dat het zeer gewaardeerd werd dat we op deze manier sinterklaas niet ongemerkt voorbij lieten gaan.

Na de Sinterklaas, leven we met elkaar toe naar kerst. Helaas dit jaar geen kerststal op boerderij, maar gelukkig wel een kerstdiner voor alleen de deelnemers. We zijn gewend, normaal, het jaar af te sluiten met een ontmoeting met ouders/verzorgers en hebben op deze manier ons laatste gezamenlijke contact moment van het jaar met elkaar.

Dit jaar dus alleen een kerstdiner voor de deelnemers, geheel corona proof ingericht. We zaten in de groepsopstelling waar de kantine alle enige tijd in verkeer. Elke deelnemer aan een eigen tafeltje op minimaal 1.5 meter afstand van de volgende deelnemer.

De zorgboer en boerin hebben een zes gangen diner voorbereid en deelde deze gerechten een voor een uit.

Alle deelnemers gingen vervolgens naar huis met een mooi gevuld kerstpakket gevuld met een gezonde fruitmand.

Een fijne afsluiting van het toch zo gekke jaar is de geboorte van Naomi. Zij is de kleindochter van de zorgboer en boerin.

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 gehele jaar heeft voornamelijk in teken gestaan van het Corona virus. Vanaf maart hebben ook wij onze deuren moeten sluiten voor de deelnemers die vervolgens in kleine getallen weer terug keerden op de boerderij.

Dit heeft, voor ons als zorgboerderij, om diverse aanpassingen op het bedrijf gevraagd. Zo valt te denken aan een aangepaste looproute op de boerderij, aanpassingen m.b.t. het vervoer (alle deelnemers worden nu door de boerderij zelf vervoerd), aangepaste kantine inrichting, extra hygiëne maatregelen en niet te vergeten aanpassingen in ons dagprogramma.

Zo moesten we het recreatief paardrijden met onze deelnemers stop zetten.

Bijzonder om te zien dat, ondanks alle beperkingen van de deelnemers, de aanpassingen goed werden opgepakt door een ieder.

De doelstellingen die we in het vorige jaarverslag opgesteld hebben, hebben we dit jaar niet volledig kunnen oppakken.

Zo hebben we de doelstelling omtrent het werken aan een hechtere band binnen het team in de eerste maanden kunnen vormgeven door met elkaar uiteten te gaan. Verdere groepsactiviteiten die we in gedachten hadden, hebben we wegens de lockdown en de bijbehorende maatregelen helaas niet kunnen uitvoeren. Zo is het niet gekomen van een buitenrit te paard met alle medewerkers van de zorgboerderij. Wel hebben we momenten met elkaar benut, zoals het voorbereiden van de paaspresentjes en kerstpakketten voor de deelnemers, om op ontspannen wijze met de medewerkers bij elkaar te zijn.

Het is waardevol om te zien, vooral in tijden van crisis, hoe betrokken de medewerkers zijn bij het werk, de deelnemers en de dieren.

Het tweede doel dat we in voorgaand jaarverslag hebben gesteld voor 2020, gaat over het opstellen van een protocol waarin terug te vinden is wat we onze deelnemers willen bieden. We zijn het afgelopen jaar nadrukkelijk bezig geweest met het opstellen, uitvoeren en evalueren van de corona-protocollen om zo verantwoord mogelijk zorg te kunnen leveren in deze tijd. We hebben veel gekeken naar de mogelijkheid per deelnemer om zich aan deze protocollen te houden. Hierbij werd er gekeken naar de op dat moment geldende maatregelen rondom het virus, de mobiliteit en zelfstandigheid van de deelnemer. Zo hebben we elke dag kritisch gekeken naar de persoonlijke situatie van de deelnemers op de boerderij. We hebben het alleen niet verwerkt in het protocol wat we vooraf in gedachte hadden. Dit willen we het komende jaar verwerken in een protocol. Deze actie is opgenomen in de actielijst 2021.

Door de voortdurend veranderende Corona-situatie vinden wij het lastig om doelen op te stellen voor het komende jaar. Wij zien vooral belang in het continueren van de zorg, zodat er een stabiele en verantwoorde dagbestedingssituatie ontstaat op de boerderij. Ook willen we werken aan de mogelijkheid om zo snel mogelijk de recreatieve paardrijlessen verantwoord vorm te geven en het openen van de camping zo gescheiden mogelijk op te zetten om zo de risico's zo klein mogelijk te houden, hierbij wordt gedacht om gescheiden sanitair te bieden.

Acties

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

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

We zijn het jaar 2020 gestart met 31 deelnemers. We hadden 12 jeugddeelnemers (tot 18 jaar) en 19 volwassendeelnemers (vanaf 18 jaar) op de boerderij.

Het afgelopen jaar hebben we de doelgroep van de boerderij in kleine mate zien veranderen.

We zien de vraag voor dagbestedingsmogelijkheden vanuit de geestelijke gezondheidszorg toenemen. Per aanmelding wordt gekeken of wij een passende zorgboerderij zijn voor degene.

Onze deelnemers ontvangen allemaal groepsbegeleiding, welke gefinancierd wordt vanuit de WMO, WLZ of het PGB.

Aan het begin van 2020 hebben we afscheid genomen van een doordeweekse deelnemer voor wie onze boerderij geen passende plek meer was. In de loop van het jaar hebben we van nog een deelnemer afscheid genomen die de onze zorgboerderij doordeweeks bezocht.

Na aanleiding van de eerste corona lockdown is er één deelnemer niet teruggekeerd op de zorgboerderij. Hierbij speelde leeftijd en een passende dagbesteding dichterbij grote rollen.

We hebben in 2020 drie nieuwe deelnemers mogen verwelkomen op onze boerderij die onze boerderij doordeweeks bezoeken.

Op de zaterdagen bezoeken vooral deelnemers tot 18 jaar onze boerderij. Enkele zaterdag deelnemers overschrijden deze leeftijdsgrens, maar de groep en werkzaamheden zijn nog steeds passend voor deze deelnemers.

We hebben twee jonge deelnemers voor de zaterdag mogen opnemen in de groep. We hebben het afgelopen jaar geen afscheid genomen van zaterdagdeelnemers.

We hebben het jaar 2020 afgesloten met 14 jeugddeelnemers (tot 18 jaar) en 20 volwassendeelnemers (vanaf 18 jaar). Dit maakt een totaal van 34 deelnemers.

Hiervan bezoeken 15 deelnemers de boerderij op zaterdag en 21 deelnemers bezoeken de boerderij doordeweeks. In de schoolvakanties zijn er 4 jeugddeelnemers die de boerderij een extra dag door de weeks bezoeken.

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 het afgelopen jaar gezien dat er vanuit verschillende doelgroepen interesse is voor dagbesteding op de boerderij. We vinden het belangrijk om per individu die zich aanmeldt te kijken of we een passende groep en locatie zijn en de juiste begeleiding kunnen bieden. Hierin is het benutten van een zogeheten 'meeloop-dag' en kennismaking erg belangrijk gebleken.

Zoals gebruikelijk nemen we in de persoonlijke evaluaties van de deelnemers de vraag mee of de werkzaamheden en zorgboerderij nog passend zijn, zodat we de zorg kunnen voortzetten, aanpassen of mogelijk stoppen.

Wanneer er is gebleken dat de zorg op onze boerderij niet meer passend is, wordt dit met de deelnemer en het team van de zorgboerderij geëvalueerd om tot een passende oplossing te komen. Dit heeft het afgelopen jaar geleid tot drie deelnemers die afscheid hebben genomen.

We hebben het jaar 2020 afgesloten met 34 deelnemers op de zorgboerderij.

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.

Zoals we elk jaar mogen melden, zijn we blij met de vastigheid binnen het team op de boerderij.

In 2020 heeft helaas een vaste begeleidster de boerderij op eigen initiatief verlaten. Voor haar is een 'bekende' medewerkster in de plaats gekomen, nl Marianne Vonk. Zij was voor vele al een bekend gezicht, omdat zij al langdurige tijd de recreatieve paardrijlessen geeft.

Marianne draait nu op de donderdag en zaterdag mee op de dagbesteding. De maandag is opgevuld door Carolien.

Binnen het team streven we naar een saamhorigheid. Ondanks de Corona, hebben we bepaalde 'teammomenten' op afstand gehouden met elkaar. Zo hebben we met elkaar de voorbereidingen voor de december maand getroffen, hebben we met elkaar pakketjes opgesteld voor de deelnemers en die in gesplitste groepen langs gebracht.

Met een ieder die werkzaam is op de boerderij, houden we jaarlijks een functioneringsgesprek. Dit doen we aan de hand van door ons opgestelde vragen die vervolgens met betreffend persoonslid en zorgboer besproken wordt.

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.

Op de zorgboerderij ontvangen we stagiaires vanuit verschillende opleidingen.

In het eerste half jaar van 2020 zijn twee stages stilgevallen vanwege de lockdown.

Vanaf de zomermaanden hebben we weer stagiaires kunnen inzetten op de boerderij.

We hebben 4 stagiaires van het Helicon te Geldermalsen aangenomen, waarvan er 3 daadwerkelijk gestart zijn. De vierde stagiaire op eigen initiatief niet gestart met de stage. Opvallend was dat er dit jaar veel stage-aanvragen vanuit deze school voor de opleiding Dierverzorging niveau 1 of 2 zijn geweest. We zijn als boerderij tot de conclusie gekomen dat deze stageverzoeken niet passend zijn voor onze boerderij. Het niveau past niet altijd bij de zelfredzaamheid en zelfstandigheid die nodig is om op een boerderij te kunnen werken. Hierbij is te denken aan het inschatten van situaties, afspraken nakomen en ongepaste werkhouding. Het kost de werknemers van de boerderij dan aandacht die we niet kunnen bieden in combinatie met de begeleiding van onze deelnemers. Hierover hebben we contact opgenomen met de school.

Als leerbedrijf zien we graag dierverzorging studenten van niveau 3 of 4, of studenten die een zorgopleiding volgen.

Op de zorgboerderij hebben 3 stagiaires vanuit het Voorgezet Speciaal Onderwijs (vso) stage gelopen. Deze stages sluiten aan bij de dagbestedingsdoelgroep, waardoor het voor de zorgboerderij een werkbare situatie is.

Maatschappelijke stagiaires hebben we ook mogen ontvangen op de boerderij. De drie stagiaires hebben hun uren vooral gemaakt op zaterdagdagen of in de vakanties. Deze stagiaires draaide een aantal dagen mee met de werkzaamheden en in de groep, waar de een helpende hand konden bieden.

Zo komen we op een totaal van 9 stagiaires hun stage op de Kooise Zorgboerderij hebben gelopen.

Een van deze stagiaires hebben we mogen verwelkomen als nieuwe deelnemer voor de doordeweekse groep.

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.

Helaas hebben we door de coronacrisis ook het inzetten van vrijwilligers moeten beperken. Zo zijn vrijwilligers die ondersteunen tijdens het paardrijden tijdelijk of helemaal gestopt. Vanwege de risico's, maar ook omdat de activiteiten tijdelijk zijn gestopt.

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.

Als boerderij zijnde, balen we van het feit dat we dit jaar minder beroep konden doen op onze vrijwilligers. Wij merken dat zij, onze deelnemers en het team blij zijn met de geleverde toegevoegde waarde, waardoor er ruimte is voor extra activiteiten.

Tijdens de lockdowns hebben we veel contact gehad met deze, voor ons, zeer waardevolle mensen.

Goed om te horen dat ook zij de boerderij en de deelnemers missen.

Wat betreft de studenten, willen we het jaar 2021 ons vooral richten op diervverzorging op hoger niveau en/of studenten vanuit een zorgopleiding.

Wij vinden het belangrijk dat we de studenten een leerzame plek aan kunnen bieden en tegelijkertijd zien we graag dat ze ook een toevoeging geven op de bestaande groep deelnemers.

Dit hebben we aangegeven tijdens ons evaluatie gesprek met de SBB.

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).

Vorig jaar hebben wij de volgende opleidingsdoelen gesteld voor het dienstdoende personeel:

1. BHV: Elk personeelslid heeft een geldig BHV-certificaat in bezit.

In het jaar 2020 heeft een zaterdaghulp de BHV-cursus volledig en succesvol afgerond.

De overige personeelsleden hebben deelgenomen aan de jaarlijks terugkerende herhalingscursus.

2. Zorgboerin rond de medicatiecursus af.

Deze cursus stond gepland voor 2020, maar is niet doorgegaan vanwege de coronacrisis.

3. Van onze medewerkers vragen wij algemene kennis op het gebied van dierverzorging en passende kennis over het begeleiden van onze doelgroep. Wanneer hierin een aanpassing of ontwikkeling nodig is, wordt dit besproken in de functioneringsgesprekken of tijdens het werkoverleg.

Een medewerker heeft het afgelopen jaar de training 'paardencoaching' succesvol afgerond. Dit zetten we het komende jaar in tijdens de dagbesteding.

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.

Allereerst heeft het gehele team ook in 2020 weer deelgenomen aan de herhalingscursus BHV, gegeven op onze zorgboerderij. Een zaterdaghulp heeft dit jaar de cursus voor het eerst bijgewoond. Voorafgaand hieraan heeft zij een online examen gemaakt. Hierdoor is zij een gecertificeerde BHV'er.

Onze vaste paardrij-instructrice, die de aangepaste paardrijlessen voorziet van instructie, heeft de training 'paardencoaching' succesvol afgerond. Zij zal komend jaar diverse deelnemers gaan coachen tijdens de dagbesteding, aan de hand van de door de deelnemer gestelde doelen.

Stichting Zorgboeren Zuid-Holland biedt het gehele jaar trainingen en informatie avonden aan.

De zorgboerin heeft zich opgegeven om deel te nemen aan de intervisie-avonden het afgelopen jaar. In overleg heeft de zorgboerin besloten om hier niet aan deel te nemen vanwege haar medische situatie.

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.

Op de boerderij worden twee zzp'ers ingehuurd die beide in het bezit zijn van een social work HBO-diploma. Zij denken erover om komend jaar de SKJ Registratie Jeugdzorg te behalen.

Voor elk (ingehuurd) personeelslid geldt weer de BHV-herhalingscursus. Normaliter volgen we deze in januari. Dit jaar wordt er een aanpassing hierin van ons verwacht vanwege de corona.

De zorgboer en boerin volgen de cursusavonden die aangeboden worden door stichting ZBZH. We bieden (ingehuurde) personeelsleden de mogelijkheid aan om zich aan te sluiten bij deze avonden.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Zoals hierboven beschreven is gaat de zorgboerin op zoek naar een aangepaste vorm voor de BHV-herhalingscursus, zodat we dit jaar weer ons gestelde doel kunnen behalen.

De zzp'ers die geïnteresseerd zijn het behalen van de SKJ Registratie Jeugdzorg gaan zich verdiepen in dit traject en stellen een plan van aanpak op.

De zorgboer en -boerin nemen deel aan de trainingen die aangeboden worden door stichting ZBZH.

De medicatiecursus die vorig jaar is te komen vervallen vanwege de corona situatie. De zorgboerin onderneemt actie om alsnog deze cursus te kunnen volgen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

Tevredenheid van de deelnemers en hun zorgteam vinden wij zeer belangrijk.

Dat is een van de redenen waarom wij de evaluatiegesprekken met de deelnemers, hun zorgteam en medewerkster van ZBZH houden. Elke deelnemer is in 2020 minimaal eenmalig geëvalueerd. Bij enkele deelnemers is de keus gemaakt om vaker binnen het jaar te evalueren. Deze keus kan gebaseerd zijn op een proefperiode, spelende problematiek of geruststelling voor de achterwacht.

De evaluatie wordt ingepland vanuit stichting ZBZH. De deelnemer en hun achterwacht ontvangen een uitnodiging.

Het afgelopen jaar hebben de meeste evaluaties telefonisch of via teams plaats gevonden. Zo hebben we voorkomen dat we fysiek bij elkaar moesten komen, maar is het contact toch onderhouden. Tijdens de meerdere lockdowns hadden we één ouder die niet wil aansluiten via Teams voor een evaluatie. Wel is er geregeld telefonisch contact geweest met ouders en de woning van deze deelnemer.

Tijdens de evaluatie wordt gekeken naar het zorgplan wat is opgesteld aan hand van de voorgaande evaluatie. De zorgcoördinator van stichting ZBZH neemt de leiding in de evaluatie. Onderwerpen die aan bod komen tijdens het gesprek zijn: hoe de deelnemer het reilen en zeilen op de boerderij beleefd, hoe de thuissituatie is op het moment, medicatiegebruik, leerdoelen en tevredenheid.

Daarnaast worden er, waar nodig, nieuwe doelen opgesteld.

Uit de gesprekken blijkt dat de deelnemers en hun sociale netwerk de zorg op de boerderij als positief ervaren, juist tijdens de onzekere corona periode. De structuur en de mogelijkheid tot leren worden als noodzakelijk gezien in het leven van de deelnemers.

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.

De evaluaties hebben ons opnieuw laten inzien dat zowel de deelnemers als het sociale netwerk om hun heen gebaat zijn bij de geleverde zorg.

In de gesprekken werd aangekaart dat de continuïteit van de zorg belangrijk is voor zowel de fysieke en mentale gesteldheid van de deelnemers.

Tijdens de lockdown viel voor vele deelnemers al hun vastigheid weg, waardoor het voor enkele onmogelijk was om een nuttige daginvulling te realiseren. Het sociale contact vanuit de boerderij, tijdens deze periode, werd zeer op prijs gesteld.

Uit de evaluatiegesprekken blijkt dat we voor diverse deelnemers een doel als behaald hebben mogen noteren. Deze doelen hebben betrekking op sociaal contact, werkzaamheden die uitgevoerd worden op het bedrijf en het opbouwen van structuur.

Betreft het personeel blijft het belangrijk dat we met elkaar bewust zijn over de communicatie met en over de deelnemer. In de evaluaties is dit diverse malen ter sprake gekomen.

Wij vinden belangrijk dat deze gesprekken minimaal eens per jaar structureel gevoerd blijven worden!

Acties

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

6.3 Inspraakmomenten

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

Op de boerderij kennen we jaarlijks diverse inspraakmomenten, ook met de ouders erbij. Deze laatst genoemde konden we dit jaar helaas niet uitnodigen op de boerderij i.v.m. de Corona.

Wel is er diverse malen telefonisch contact geweest met ouders en verzorgers om te horen hoe het met de deelnemer gaat, maar ook hoe de thuissituatie loopt en of ze nog op/aanmerkingen hebben betreft de geboden zorg op de boerderij.

Tijdens de eerste lockdown werd het voor de begeleiding duidelijk dat de thuissituatie bij enkele deelnemers onhoudbaar bleek. In overleg met stichting ZBZH hebben we voor deze deelnemers noodopvang gerealiseerd.

Er waren ook deelnemers die zich voornamelijk druk maakte of 'hun' dieren wel goed verzorgd werden en of de zorgboer en zorgboerin het werk wel aankonden.

Met filmpjes en foto's hebben we ze gerust kunnen stellen.

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.

Onze gestelde conclusie uit de telefonische (in)spraakmomenten/ beeldbellen is dat wij hierdoor beter hebben kunnen inspelen op de persoonlijke situaties van de deelnemers en hun netwerk.

Tijdens de gehele corona periode blijven we alert dat we elke deelnemer/ouder/begeleider blijven volgen rondom de zorg.

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.

Zoals in voorgaand jaarverslag al was aangegeven, is het voor een deel van de groep deelnemers onmogelijk om zelfstandig de vragenlijst in te vullen. Dit jaar was het plan om een externe personage naar de boerderij te laten komen, zodat die samen, op niveau van de deelnemer, de vragenlijst in konden vullen. Helaas kon dit door de Corona niet gerealiseerd worden.

Tussendoor is diverse malen mondeling gepolst hoe zowel de deelnemers als ouders/verzorgers tegen de zorg en het reilen en zeilen op de boerderij aan kijken.

Uit deze meting van tevredenheid, in vorm van gesprek, is in één specifieke deelnemerssituatie besloten om hem later op de ochtend te laten beginnen. Zo sluit het werkritme beter aan bij de wensen van de deelnemer.

De methode die we gebruiken hebben bij de digitale tevredenheidsmeting is het programma 'Vanzelfsprekend'.

De deelnemers en/of hun vertegenwoordigers krijgen hier van ZBZH inloggegevens voor.

De meting heeft plaats gevonden in de maanden september en oktober 2020. Het totale respons op de meting bedraagt 19 ingevulde

vragenlijsten.

Iedere deelnemer is uitgenodigd om deel te nemen aan de tevredenheidsmeting. Dit zijn er in totaal 34 geweest, waarvan er dus 19 deelnemers (en/of hun vertegenwoordigers/naastbetrokkenen) daadwerkelijk hebben deelgenomen.

Zoals we in de alinea hierboven al geschreven hebben, hadden we een plan om het aantal reacties op de meting te vergroten. Helaas is dit door de corona-situatie niet mogelijk geweest.

Uit mondelinge toelichting van deelnemers is gebleken dat de vragenlijsten te moeilijk of niet van toepassing zijn op de deelnemer. Bijvoorbeeld wanneer ze net gestart zijn op de boerderij. Deze feedback is bekend bij ZBZH en zij gaan de vragenlijst hierop aanpassen. Deze feedback bevestigt ons ook om het hierboven genoemde plan in het jaar 2021 waar mogelijk toch uit te voeren.

Onderwerpen die in de tevredenheidsmeting worden uitgevraagd gaan onder andere over de frequentie van het bezoeken van de boerderij door de deelnemer, de motieven om naar de boerderij te komen en de resultaten van het bezoek aan de boerderij bij de deelnemer(s). Er wordt gevraagd om hoe de boerderij, de werkzaamheden, de begeleiding, de contacten ervaren wordt uit te drukken in een cijfer. Hier wordt gevraagd naar de ervaring van de deelnemers zelf, maar ook naar die van de naastbetrokkenen.

Over het algemeen ontvangen we vanuit de tevredenheidsmeting een positief beeld over de ervaring van de deelnemers op de boerderij. Zo krijgt de boerderij als werkomgeving een 8,8, de zorgboer en -boerin een 9 en de werkzaamheden ook een 8,8.

Motieven die door de doelgroep kinderen en jongeren wordt genoemd om naar de boerderij te komen zijn hebben veelal te maken met het ontspannen, leren, leeftijdsgenoten te ontmoeten en zichzelf te kunnen zijn op de boerderij. Door de volwassendoelgroep worden motieven als dagritme, zinvolle dagbesteding en lichamelijke activiteit aangedragen. De deelnemers ervaren dat ze zichzelf kunnen zijn op de boerderij en op verschillende vlakken zich kunnen ontwikkelen.

We zien in de resultaten van de tevredenheidsmeting dat er ruimte is voor verbetering in het sociaal contact met andere deelnemers op de boerderij.

Door de corona-pandemie zijn veel sociale activiteiten van de deelnemers buiten de boerderij weggevallen. We zoeken naar manieren om op een veilige manier toch deelnemers onderling samen te kunnen werken op de boerderij en hun sociale contacten onderling te verbeteren.

In de doelen voor het komende jaar nemen we mee dat de continuïteit van de zorg van groot belang is om in te kunnen spelen op het hierboven genoemde.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Met trots mogen we dit jaar vermelden dat de deelnemers tevreden zijn over de dagbesteding die de Kooise Zorgboerderij zes dagen in de week aanbiedt.

Belangrijk blijft dat we elke deelnemer als individu blijven observeren, zodat er voor een ieder passende zorg geleverd blijft worden.

We nemen mee dat een aantal deelnemers dit jaar hebben aangegeven de vragenlijst moeilijk te begrijpen vinden.

Dit hebben we doorgegeven aan stichting ZBZH. In samenwerking met hen gaan we kijken hoe we de tevredenheidsmeting verder kunnen optimaliseren, voor een betere respons.

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.

We hebben enkele keren meegemaakt dat er een ruiter van het paard is gevallen, of een paard op hun voet gekregen hebben. De ruiters die eens zand hapte, zijn kinderen die recreatief paardrijles bij ons volgen. Dit staat los van de zorg. De enkele keren dat dit heeft plaats gevonden, is dan ook niet specifiek bijgehouden. Zulke ongelukjes ontstaan wanneer ze zonder zadel aan het stappen zijn en het paard onverwachts naar links gaat, terwijl de ruiter bedacht had om rechts af te slaan. Wanneer er een ernstige ongeval (met dier) plaats vindt, wordt dit uiteraard genoteerd. We zijn ons bewust van de gevolgen die dit kan hebben. Gelukkig hebben we dit in 2020 niet mee gemaakt!

Het incident paard op de voet is ook niet exact genoteerd. Onze deelnemers werken, uit voorzorg, met stalen neuzen, om zo te voorkomen dat er letsel kan ontstaan. Een enkele keer is voorgevallen dat een pony met z'n hoef de voet van de deelnemer stapte. Dit gebeurde voornamelijk bij het in de box zetten van een paard of pony. Om dit te voorkomen, hebben we met de deelnemers afgesproken dat we niet meer mee de box in lopen bij het binnenhalen van de paarden. De deelnemers blijven buiten de box en de paarden is aangeleerd dat ze zelf omdraaien, zodat de deelnemers het halster af kunnen doen. Ook halen de deelnemers de paarden niet meer zelfstandig uit de paddock, maar worden ze aangegeven door een medewerker.

We hebben dus geen meldingen van ongelukken in de zorg hier te benoemen. Het aantal gevallen ruiters met letsel is nul. Wanneer een ruiter of deelnemer van het paard gevallen is, wordt er gekeken of de persoon zelfstandig kan op staan. Alle medewerkers beschikken over een BHV-certificaat plus instructie diploma en voeren met deze kennis een controle van de persoon uit. Zo nodig wordt actie ondernomen door letsel te koelen of door te sturen naar de huisarts/eerste hulp. Dit is in 2020 niet van toepassing geweest op de boerderij. Ouders/verzorgers worden altijd ingelicht van de val, zodat zij alert kunnen zijn op letsel. De medewerker informeert in de week na de val van het paard altijd hoe het of er nog klachten zijn ontstaan. Zo nodig kunnen we bespreken welke nazorg vanuit de zorgboerderij gewenst is. Ook hier kunnen we dankbaar benoemen dat het in 2020 niet van toepassing is geweest.

De meldingen van een paard op de voet van een deelnemer hebben we niet bijgehouden. Ervaringen van voorgaande jaren heeft ons al doen besluiten om te werken met stalen neuzen. Zoals hierboven benoemd is hebben de paarden geleerd zelf in de box te draaien zodat dit risico op dit ongeval sterk verminderd is.

Het verwerken van deze informatie in het jaarverslag heeft ons geleerd dat wij van de bijna ongevallen geen gedetailleerd overzicht kunnen weergeven. Medewerkers analyseren de situatie en koppelen dit altijd terug met de zorgboer(in). We kunnen wel een schatting maken, maar als zorgboerderij vinden wij dit voor de veiligheid niet voldoende.

We hebben een actie aangemaakt om het document met meldingen van (bijna) ongevallen elk kwartaal te controleren, zodat het op correcte wijze wordt bijgehouden.

In dit document is dan ook ruimte om nieuwe, gevaarlijke situaties te noteren en blijven signaleren.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Wanneer er sprake van ontevredenheid, wordt dit in eerste instantie gemeld bij de zorgboer. Deze klacht kan komen van medewerker, deelnemer of ouders/verzorger.

Deze gaat, waar nodig, in gesprek met betreffend persoon. Wanneer dit niet toereikend is, wordt ter bemiddeling de zorgcoördinator ingeschakeld. De zorgcoördinator biedt bemiddeling om de situatie naar tevredenheid op te lossen. Wanneer dit niet het geval is, wordt de officiële klachtenprocedure opgestart. Deze klachtenprocedure is als bijlage in dit jaarverslag opgenomen, omdat deze is aangepast vanwege de wet Zorg en Dwang. Zo kunt u, als lezer, ook inzicht krijgen in welke procedure we zouden volgen wanneer we een melding of klacht niet zelf kunnen afhandelen.

Afgelopen jaar is er één melding binnengekomen over een kortdurende situatie waarin er twee deelnemers waren die zich onveilig hebben gevoeld (die middag). De verwerking van deze klacht hebben we opgenomen als bijlage.

Wegens de privacy van de deelnemers en de herleidbaarheid van de situatie wordt er niet inhoudelijk ingegaan op de aard van de klacht.

(Betreffende ouder heeft contact gelegd met medewerkster en zorgboer.

Met elkaar is afgesproken om in gesprek te gaan.

Dit gaf voor één ouder niet het gewenste resultaat, waardoor er contact is gelegd met onze zorgcoördinator. Als gevolg is er via teams, vanwege de Corona, een gesprek geweest tussen ouder, zorgteam en coördinator.

Met elkaar hebben we de situatie doorlopen en zijn we met elkaar in gesprek gegaan hoe we voor beide partijen een vertrouwde werkrelatie kunnen onderhouden.

Acties

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

Bijlagen

- Klachtenprocedure 2021
- Verwerking melding 2020

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.

Ook dit jaar mochten we doorkomen zonder grote incidenten. Daar zijn we met elkaar weer dankbaar voor!

Het afgelopen hebben we weinig tot geen ongevallen meegemaakt op de boerderij. Hiervoor zijn we zeer dankbaar, maar we willen blijven observeren en analyseren om de risico's op de boerderij zo klein mogelijk te houden.

Zoals we in paragraaf 7.1 benoemd hebben, hebben we de actie aangemaakt om het document 'meldingen van (bijna) ongevallen' voor het jaar 2021 completer te maken. Zo kunnen we dit beter analyseren en verbeterpunten opstellen waar dat nodig is. Zo kunnen we ook situaties waar mogelijk gevaar zou kunnen ontstaan overzichtelijk in beeld brengen.

We hebben de klachtenprocedure nogmaals gepubliceerd op www.zorgboeren.nl. In het jaar 2020 hebben we één melding ontvangen waarvan we onder andere geleerd hebben dat communicatie over situaties erg belangrijk blijft. We informeren regelmatig bij deelnemers en hun naastbetrokkenen hoe ze de boerderij en de zorg ervaren. Hierdoor houden we een open communicatie en willen we het ontstaan van klachten en meldingen voor zijn. Dit is naar ons idee de reden dat het afwezig zijn van meldingen en incidenten structureel is.

De feedback die we krijgen van ouders, verzorgers en ZBZH nemen we graag ter harte en pakken we waar nodig op.

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.

BHV

Geplande uitvoerdatum: 14-01-2021
Actie afgerond op: 28-02-2020 (Afgerond)

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

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2020
Actie afgerond op: 11-11-2020 (Afgerond)

Opstellen zorgprotocol protocol

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 11-11-2020 (Afgerond)
Toelichting: Wordt met de zoco opgesteld.

Zorg dat er als er sprake is van een niet-reanimatie-wens van de deelnemer, dat dit op een rechtsgeldige manier is geregeld.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Niet-reanimatie-wens is hier niet ter sprake. Dit wordt meegenomen in de evaluatiegesprekken.

Inspraak momenten 4 maal

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Vanwege de coronasituatie geen gezamenlijke inspraakmomenten.

Voor volgend jaarverslag: benoem graag concreet hoeveel respons u heeft gehad op de tevredenheidsvragenlijst (hoeveel vragenlijsten uitgedeeld en hoeveel heeft u er teruggekregen)

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 22-10-2020 (Afgerond)
Toelichting: Lijsten niet terug ontvangen

ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 22-10-2020 (Afgerond)
Toelichting: Met succes afgerond.

Paardrijwedstrijd

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: In verband met corona is het niet doorgegaan.

Controle EHBO-koffers en brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De ehbo-koffers zijn nagelopen en aangevuld. De brandblussers zijn gecontroleerd.

Voor bedrijf nog enkele opmerkingen voor RI&E

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Alles is goedgekeurd.

De belangrijkste knelpunten en aanbevelingen uit deze RI&E zijn: • Bij de frituurpannen is geen brandblusser van categorie F aanwezig; • Veiligheids- en gezondheidssignalering ontbreken bij sommige brandblussers; • Niet alle ladders zijn voldoende veilig; • Onvoldoende kevlar-handschoenen op voorraad.

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Er is een brandblusser voor de frituurpan aangeschaft. De brandblussers zijn voorzien van veiligheidssignalering. Kevlar handschoenen zijn op voorraad. Er zijn nieuwe ladders aangeschaft en de oude zijn verwijderd.

Opknappen en vernieuwen dieren verblijven.

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Het nieuwe geitenverblijf is geplaatst.

Periodieke controle medicatielijst

Geplande uitvoerdatum: 27-11-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Wordt bij elke evaluatie gevraagd

Tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 27-11-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Deelnemers vinden het nog wel lastig/ingewikkeld om het in te vullen.

obeservatie onderlinge banden deelnemers protocol

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)

Inspraakmoment 3; zomerkamp

Geplande uitvoerdatum: 24-07-2020
Actie afgerond op: 29-07-2020 (Afgerond)
Toelichting: Helaas door de corona geen zomerkamp maar wel een extra dag met spelletjes en waterpret met als afsluiting friet en frikandel eten op het gazon op 1 grote tafel geen borden en bestek.

Inspraak moment 1; moeder/vaderdag activiteit

Geplande uitvoerdatum: 20-06-2020
Actie afgerond op: 30-06-2020 (Afgerond)
Toelichting: Vanwege Coronamaatregelen was dit niet mogelijk dit jaar.

obeservatie communicatie deelnemers protocol

Geplande uitvoerdatum: 27-06-2020
Actie afgerond op: 24-12-2020 (Afgerond)

Tussentijdse controle op afvinken actielijst

Geplande uitvoerdatum: 05-06-2020
Actie afgerond op: 10-06-2020 (Afgerond)

Inspraak moment 2; paasbrunch

Geplande uitvoerdatum: 07-04-2020
Actie afgerond op: 07-04-2020 (Afgerond)
Toelichting: De boerderij was op dit moment nog in lockdown. Wel hebben wij bij elke deelnemer een paas pakket thuis afgegeven, wat zeer gewaardeerd werd

Observatie deelnemer taken protocol

Geplande uitvoerdatum: 28-03-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De observaties zijn ter sprake gebracht in de evaluaties en teamvergaderingen.

Uiteten met gehele team

Geplande uitvoerdatum: 25-01-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Januari 2020 zijn wij met de team uit eten geweest.

BHV

Geplande uitvoerdatum: 14-01-2021
Actie afgerond op: 15-01-2020 (Afgerond)
Toelichting: Het gehele team, plus buitenstaander, heeft deelgenomen aan deze herhaling van de BHV. Een jonge student die op zaterdag regelmatig een helpende hand biedt, heeft de gehele cursus voltooid.

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: 20-02-2020
Actie afgerond op: 18-03-2020 (Afgerond)
Toelichting: De aanpassingen zijn verwerkt en het jaarverslag is opnieuw ingediend. Na de aanpassing is hij goedgekeurd.

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

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

BHV

Geplande uitvoerdatum: 14-01-2020
Actie afgerond op: 14-01-2020 (Afgerond)
Toelichting: Iedereen heeft BHV avond bezocht en goed afgerond.

VRIJWILLIGERS FEEDBACK GEVEN

Geplande uitvoerdatum: 26-11-2019
Actie afgerond op: 01-01-2020 (Afgerond)
Toelichting: Er zijn geen helaas geen vrijwilligers aanwezig op het bedrijf vanwege de corona. Uiteraard is het contact wel warm gehouden door middel van telefonisch contact.

Jaarlijkse herhaling zoonosenkeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2020
Actie afgerond op: 10-01-2020 (Afgerond)

Jaarlijkse herhaling zoonosenkeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 25-09-2020
Actie afgerond op: 10-01-2020 (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.

Jaarlijkse herhaling zoonosenkeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 29-01-2021

BHV

Geplande uitvoerdatum: 29-01-2021

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.

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

Uiteten met gehele team

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2021

Inspraak moment 2; paasbrunch

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2021

Voer de tevredenheidsmeting per direct uit om het uitblijven hiervan afgelopen jaar in te halen. Voeg een beschrijving hiervan bij het jaarverslag bij.

Geplande uitvoerdatum: 02-04-2021

document melding (bijna) ongeval controleren (per kwartaal).

Geplande uitvoerdatum: 05-04-2021

SKJ Registratie Jeugdzorg verdiepen

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021

Zorgboerin gaat achter medicatiecursus aan.

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021

Werkbeschrijving voltooien

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021

Tussentijdse controle op afvinken actielijst

Geplande uitvoerdatum: 17-06-2021

Periodieke controle medicatielijst

Geplande uitvoerdatum: 17-06-2021

Inspraak moment 1; moeder/vaderdag activiteit

Geplande uitvoerdatum: 19-06-2021

Inspraakmoment 3; zomerkamp

Geplande uitvoerdatum: 29-07-2021

ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 22-10-2021

Voor volgend jaarverslag: benoem graag concreet hoeveel respons u heeft gehad op de tevredenheidsvragenlijst (hoeveel vragenlijsten uitgedeeld en hoeveel heeft u er teruggekregen)

Geplande uitvoerdatum: 22-10-2021

Zorg dat er als er sprake is van een niet-reanimatie-wens van de deelnemer, dat dit op een rechtsgeldige manier is geregeld.

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2021

Opstellen zorgprotocol protocol

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2021

Opstellen protocol 'onze doelgroep'

Geplande uitvoerdatum: 10-11-2021

Controle EHBO-koffers en brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2021

Paardrijwedstrijd

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2021

Voor bedrijf nog enkele opmerkingen voor RI&E

Geplande uitvoerdatum: 17-12-2021

Inspraak momenten 4 maal

Geplande uitvoerdatum: 24-12-2021

Risico inventarisatie over 4 juli 2022

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022

Aangepaste BHV-herhalingscursus faciliteren.

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022

BHV

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2022

Jaarlijkse actualisatie RI&E

Geplande uitvoerdatum: 27-04-2022

Jaarlijkse controle apparaten/ machines

Geplande uitvoerdatum: 27-04-2022

Toelichting: RI&E is 3 jaar geldig

Zorg ervoor dat de volgende keer de RI&E korter voor de audit plaatsvindt. Bij de audit mag de RI&E maximaal 6 maanden oud zijn.

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2022

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

Geplande uitvoerdatum: 11-12-2022

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

BHV

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

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

Geplande uitvoerdatum: 11-10-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

Aangepaste BHV-herhalingscursus faciliteren.

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2021

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

Toelichting: Elke betrokken medewerker heeft de BHV dit jaar thuis, online gedaan. Het was even wennen, maar iedereen heeft hem succesvol afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 02-04-2021

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

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

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 12-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 15 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.

Helaas hebben we de conclusie getrokken dat niet alle geplande acties naar voldoening hebben kunnen uitvoeren en afronden. Hieraan ten grondslag ligt de huidige Corona situatie en de gezondheidssituatie van de zorgboerin. Door extra inzet van het (ingehuurde) personeel hebben we de gevolgen van deze situaties kunnen opvangen. We hebben gezocht naar alternatieven om de urgente acties toch uit te kunnen voeren. Enkele acties zijn komen te vervallen of doorgeschoven naar 2021. Zo heeft de Corona wel grote invloed gehad op de manier van werken, maar hebben we toch mogelijkheden gevonden om de juiste zorg te leveren. De gezondheidssituatie van de zorgboerin heeft door aanpassingen binnen het huidige team geen invloed gehad op de continuïteit van de zorg.

We zijn blij met de passende oplossingen waartoe we gekomen zijn.

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

We hebben de volgende doelstellingen opgesteld voor de komende vijf jaar:

1. Binnen vijf jaar hebben we de dierenverblijven op de boerderij en camping volledig onderhouden en vernieuwd. Waar nodig worden de huidige dierenverblijven gerepareerd of vervangen.
2. We hebben een stabiele deelnemersgroep. Het aantal deelnemers per dag blijft gelijk. Daar waar een plek vrij komt door een deelnemer die afscheid neemt, willen de plek beschikbaar stellen voor een nieuwe deelnemer.
3. We investeren in het kennisniveau van onze (ingehuurde) medewerkers. We inventariseren op welke gebieden er meer behoefte is aan kennis. Door middel van scholingsavonden willen we de gevraagde informatie aanreiken. Dit kan door workshops, trainingsavonden en cursussen gegeven door mensen van buitenaf.

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 jaar 2021 komen voort uit de doelstellingen voor de komende vijf jaar.

1. Er wordt een nieuw kippenverblijf buiten op de boerderij gerealiseerd. Deze komt op de plaats van het huidige kippenverblijf.
2. We creëren een nieuw toiletgebouw ten behoeve van de deelnemers. De bezoekers van de camping en de deelnemers delen nu de huidige sanitaire voorziening. Gezien de fragiele situatie rondom corona willen we dit scheiden om zo mogelijk besmettelijk contact nog meer te vermijden.
3. Dit jaar stellen we een plan van aanpak op om het kennisniveau te verhogen binnen het team. In de volgende paragraaf leggen we uit hoe we dit gaan aanpakken.

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.

De doelstellingen voor het jaar 2021 komen voort uit de doelstellingen voor de komende vijf jaar.

1. Het kippenhok wordt getimmerd door een familielid van een medewerker. Hij zal dit voor het grootste gedeelte bij zichzelf thuis in elkaar timmeren, zodat hij alleen voor het plaatsen de boerderij hoeft te bezoeken. Het oude verblijf zal door de deelnemers afgebroken worden.

2. Het nieuwe sanitair wordt door de zorgboer en boerin aangekocht. Zij (laten) dit plaatsen op de gewenste plek en maken het gereed voor gebruik.

3. We organiseren een teamavond waar we op interactieve wijze aan de slag gaan met het ontdekken van de sterke en zwakke kanten binnen het team. Daar inventariseren we *binnen* het team waar er behoefte aan kennis en informatie is. Aan de hand van de verkregen inzichten stellen we een plan van aanpak op om aan deze behoefte tegemoet te komen. Hierbij is te denken aan workshops, boeken, e-learningen en trainingen op locatie.

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.

7.6

- Klachtenprocedure 2021
- Verwerking melding 2020