

**Jaarverslag**  
januari 2020 - december 2020

**Slachthiem Recreatie**

Recreatieboerderij Slachthiem

Locatienummer: 1262



**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	9
4.4 Stagiairs	10
4.5 Vrijwilligers	11
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	17

7 Meldingen en incidenten	18
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	18
7.2 Medicatie	18
7.3 Agressie	18
7.4 Ongewenste intimiteiten	18
7.5 Strafbare handelingen	18
7.6 Klachten	19
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
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	25
9 Doelstellingen	28
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	30
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	30
9.3 Plan van aanpak	30
Overzicht van bijlagen	30

# 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

Slachtehiem Recreatie

Registratienummer: 1262

Bayumerleane 5, 8823 SH Lollum - Arum

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 01110097

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

### Locatiegegevens

Recreatieboerderij Slachtehiem

Registratienummer: 1262

Bayumerleane 5, 8823 SH Lollum - Arum

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Ver. BEZINN

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

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

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

### Acties

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

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

### Acties

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

### Acties

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

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

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

- Nee

### Acties

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

## **2 Voorwoord**

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

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

### **2.2 Zorgboerderij in beeld**

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

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

#### Het jaar

Het jaar begon als voorgaande jaren met leuke activiteiten op de dagzorg. In het nieuws kregen we al meer mee over het Corona virus en China. Toentertijd hadden we nooit gedacht dat het zo dicht bij zou komen. Dat is helaas wel gebeurd waardoor de zorg anders moest geregeld worden op Slachtehiem en in Nederland. We waren genoodzaakt op in maart, alternatieve zorg te leveren. In het volgende kopje wordt hier meer over verteld.

#### Corona

Op 14 maart zijn we volledig dichtgegaan en meteen begonnen met zorg op afstand (zie bijlagen). Op 15 maart zijn we begonnen met de alternatieve zorg waarbij we cliënten in tweetallen hebben ontvangen die de zorg het zwaarst nodig hadden. De daaropvolgende weken is dat heel langzaam opgebouwd in groepjes van 3-6 cliënten. In week 17 heette dat nood dagzorg in overleg met de gemeente. Vervolgens bleek een cliënt besmet en gingen we in overleg met de GGD twee weken dicht en daarna in opbouw. Elke week werden de groepen wat groter. Vanaf 1 juni was iedereen weer terug en een maand later is ook het vervoer weer opgestart.

Wekelijks hebben we ons beleid gedeeld met de gemeenten.

In het najaar zijn we gaan werken met maskertjes en meer afstand in de zaal. Dat werkte prima.

De Tweede lock-down in december gingen we in eerste instantie zonder gevolgen in. Ook de rijksoverheid heeft aangegeven dat dagbesteding voor onze doelgroep van vitaal belang was en moest doorgaan.

Ondanks het coronavirus hebben we wel veel uitjes en activiteiten georganiseerd die binnen de RIVM maatregelen mogelijk waren.

#### Leuke uitjes die we hebben ondernomen met onze cliënten:

##### Uitjes:

- Tripjes naar de boerderij
- Naar it Dielshus in wommels voor de activiteit trikpin en een diner
- Elfstedenhal Leeuwarden
- Wandelen in het bos Witmarsum
- Wandelen in het bos van Tzum
- Op stap naar Sybrandy's in Oude Mirdum
- Uitje naar de Stolp Bowlingcentrum
- Wandelen in Makkum + thee/ koffie
- Easterlittens camping voor koffie/ thee,

##### Binnenshuis:

- Dansparen op bezoek geweest,
- *De Groentekas op Slachtehiem wordt steeds meer gebruikt.*
- Paard en wagen op bezoek geweest
- Bezoek van het paard van een collega
- Bloemschikken op de groep
- Speculaas bakken met een vrijwilliger
- Vissen
- Veel gepuzzeld met verschillende mega puzzels
- Kinder ledikant dekens gemaakt (haken en breien)

- Sinterklaasviering
- Schilderworkshops
- Kerst vier dagen feest: accordeonist, 2x zangtalent, kok langs voor bakken en braden en een keer gegourmet en Andre Rieu op visite. Daarnaast kerststukjes gemaakt.

Tijdens de lock down in maart was het niet mogelijk om activiteiten uit te voeren op Slachtehiem. Daarom zijn er bezorg rondes uitgevoerd waarbij de collega's bij de cliënten zijn langsgedaan. Elke vrijdag werd er als verrassing, een cadeau gebracht bij al onze cliënten: tulpen, thee, chocolade, nootjes met daarbij een leuke kaart en een nieuwsbrief. Dit werd elke week herhaald tot het moment dat Slachtehiem de dagzorg deuren weer opende.

Toen de dagzorg weer werd geopend waren er minder uitstapjes als voorheen. Daarom is er vaker eten besteld, meer activiteiten op Slachtehiem uit de activiteitenpot georganiseerd, uitstapjes in de buitenlucht (als wandelen) gedaan en er zijn nieuwe kippen op Slachtehiem aangeschaft voor verzorging als taak voor de cliënten,

### **Administratief en kwaliteit**

Het contact met de collega's en de cliënten is verder ontwikkeld. Er is een cliënt app opgezet voor alleen de zorg collega's waarin informatieve berichten kunnen worden geplaatst over bijzonderheden bij onze cliënten. Daarnaast is er een Slachtehiem app aangemaakt waar al onze collega's inzitten voor algemene berichten. En er is een taxi app voor de taxichauffeurs waarin de routes, afmeldingen en bijzonderheden aan de weg worden besproken aangemaakt. Het contact met de mantelzorgers van onze cliënten gaat nu via een zakelijke WhatsApp namelijk: de WhatsApp business. Hierin worden informatieve berichten geplaatst over de dagzorg. Het is fijn dat er onderscheid is in de verschillende app groepen. Daarnaast heeft Lenie Hoitema haar persoonlijke en zakelijke WhatsApp gescheiden.

- Er is een nieuwe kalender aangeschaft waarin het menu van de week wordt omschreven. De zogenaamde menukalender.
- In het medicijnpaspoort is het reanimatie document aangepast. Voorin in de map wordt omschreven wie wel en wie niet wordt gereanimeerd. Daarnaast is het kopje in de gastendossier (die alle nieuwe gasten mee krijgen om in te vullen) met informatie over het reanimeren aangepast.
- Er zijn brieven opgesteld voor in het gastendossier. In de eerste brief wordt geschreven dat de cliënten het dossier moeten invullen zodat we wat voorgeschiedenis hebben van onze cliënten. Ook wordt daarin vermeld dat de cliënten het originele dossier weer mee naar huis krijgen en dat we op Slachtehiem een kopie maken. De tweede brief krijgen de cliënten mee wanneer er een kopie is gemaakt van het dossier. De brief wordt bijgevoegd aan het originele gastendossier waarin de cliënt wordt bedankt voor het invullen.
- Er is een nieuwe printer aangeschaft voor in de zaal. De collega's kunnen daar het dagverslag printer voor een betere kwaliteit van foto's.
- Het 6 wekelijks observatie onderzoek die wordt ingevuld wanneer er een nieuwe cliënt is, is naar actualiteit aangepast.
- Er is een youtube- journaal opgezet voor in de WhatsApp business naar al onze mantelzorgers toe die in een verzendlijst zitten. Dit is ter vervanging voor de mantelzorg koffie ochtend die door Corona tijd niet kunnen worden uitgevoerd. In 2020 is er 3x een film verstuurd met informatieve informatie en antwoord op vragen die gesteld zijn vanuit de mantelzorgers.
- We hebben drie eigen filmpjes gemaakt over de verschillende methodieken binnen de dagzorg (Böhm, Validation en Veder methodiek).

### **Inkoop en aanbesteding**

Inkoop Wmo Súdwest-Fryslân is in 2020 nog problematisch geweest. De plannen vanuit de gemeente zijn herhaaldelijk tegen muren opgelopen en de georganiseerde kleine aanbieders hebben hard geprobeerd een alternatief te bieden. Helaas is dat in najaar bij de gemeentestemming gesneuveld. De inkoop Wmo 2022 zal verlopen door een lumpsumfinanciering aan 4 gebiedsgebonden hoofd-aanbieders en die moeten afspraken gaan maken met alle kleine aanbieders. De vraag is; hoe zij dat vorm gaan geven en of het bieden van dagzorg dan financieel nog haalbaar is.

Met de tweede regio waarvoor wij deze zorg leveren (Noardwest-Fryslân) is een lange strijd gaande omtrent passende financiering. Elke mede-dagzorg aanbieder die wij kennen rekent kosten aan de cliënt voor een warme maaltijd of andere extra's. De gemeente heeft direct gesommeerd te stoppen met die vergoedings- vraag en te bewijzen dat dat aan alle cliënten was gecommuniceerd. Dit is een grote derving op inkomsten en beperkt de mogelijkheden aanzienlijk voor de "plus" die we leveren.

Voor bijna alle verwijzers vanuit het gebiedsteam geldt dat er veel discussie is over de zorgzwaarte. Zij worden met handen gebonden lagere indicaties af te geven dan nodig is, terwijl de cliënt iets later in de WLZ komt en de zorg dus wel hoge aandacht en intensiteit vereist. De eigen productomschrijvingen tussen basis en plus tarieven worden door de verwijzers niet gevolgd.

### **Ondersteund netwerk**

Er is nauw contact met de betrokken ondersteunende netwerken die in verbinding staan met onze cliënten. Er is veel contact met de casemanagers van dementie zorg, de thuiszorg en de verwijzers die de cliënten kenbaar maken bij Slachtehiem. Er is in 2020 ook veel contact geweest met zorgboeren doordat de corona periode veel vragen heeft opgeroepen. Door nauw contact te houden konden er ervaringen gedeeld worden. De zorg is bij de eerste lock down anders georganiseerd, hierover zijn beleidstukken geschreven hoe de



alternatieve zorg vorm heeft gegeven. Door de veranderde situatie die door Corona was ontstaan is er goed contact geweest met de gemeenten over de zorg die werd geleverd. De beleidstukken zijn gedeeld betreft de zorg dit toentertijd werd aangeboden met de bijpassende RIVM maatregelen.

Het contact met de ondersteunende netwerken verliep als voorheen goed en duidelijk ondanks het Corona virus. We hebben veel geleerd over hoe te handelen met het Corona virus en de stappen die moeten worden ondernomen om de ondersteunende netwerken te informeren. Deze ervaringen nemen we in het jaar 2021 mee.

#### 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.

Doordat het Coronavirus in het jaar 2020 voorop heeft gespeeld is de zorg anders georganiseerd dan voorgaande jaren. De conclusie die hierover kan worden geschreven is dat het positief is ervaren doordat we gelukkig geen cliënten hebben hoeven verliezen. Daarnaast heeft het veel vragen opgeroepen doordat de zorg anders moest worden georganiseerd binnen de RIVM maatregelen. We hebben een manier gevonden om de zorg te kunnen organiseren waarbij de ervaringen en ideeën zijn gedeeld met de andere zorgboeren.

Het ondersteunend netwerk is net als voorgaande jaren sterk en de ervaring zal ook zo blijven doordat er continu wordt geïnvesteerd in de contacten die betrokken zijn rondom onze cliënten.

Doelen vanuit jaarverslag 2019:

- scholingsdoelen; zijn niet gehaald. zie verderop in dit verslag
- vervanging van de bussen; is gelukt
- efficiëntere inzet van personeel; deels gelukt, maar nog niet ideaal
- borging van evaluatieproces; nog niet behaald, ritme zit er nog niet voldoende in.
- gebruik WhatsApp naar mantelzorgers; behaald
- op vaste frequentie casussen bespreken; behaald in de teamoverlegmomenten.

#### Acties

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

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

We startten het jaar met 70 ouderen en eindigden met 64. dus 6 minder.

Op basis van dementie stroomden in: 20. Op basis van Lewbodiesyndrome, Parkinson, psychologische basis, CVA en eenzaamheid: 7. Dus in totaal 27

Op basis van dementie stroomden uit: 17 vanwege opname, 7 vanwege overlijden. 1 vanwege eigen keuze. Op basis van overige zorgvragen zoals CVA, visuele beperking, of psychologische grondslag stroomden uit 4 door opname en 2 door overlijden, 1 door eigen keuze, 1 door verhuizing. In totaal dus: 33

We zijn toch naar grotere groepen gegaan mede omdat anders een 4e collega niet haalbaar was en die wel wenselijk bleek.

De zorg wordt verleend vanuit de Wmo en in toenemende mate vanuit de WLZ. Het zijn dezelfde cliënten die vanuit Wmo starten en dan een WLZ-toekenning krijgen in een later stadium.

We bieden groepsbegeleiding, al heeft dat door corona een deel van het jaar in meer alternatieve ambulante vorm plaatsgevonden.

#### 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.

De wachtlijst van de dagzorg blijft zich continu aanvullen waardoor er altijd een lange wachtlijst blijft. Voor in de komende weken lijkt er doorstroom doordat een aantal huidige cliënten op een wachtlijst staan voor opname. Om die reden zijn er mogelijkheden voor instroom van nieuwe cliënten. Vaak starten nieuwe cliënten met 1 dag wat uitgebreid kan worden wanneer er nieuwe plekken vrij komen.

De verzwaren van de zorgvraag zet zich voort net als vorig jaar valt het op dat er steeds jongere cliënten worden aangemeld. De aanmeldingen hebben grotendeels te maken met het ziektebeeld dementie. Op Slachtehiem vinden we het belangrijk dat cliënten als volwaardig persoon worden behandeld en zich belangrijk voelen. Doordat cliënten met jong dementie zich niet verwant kunnen voelen met de ouderen op de dagzorg worden onze jonge cliënten als vrijwilliger behandeld. De jonge cliënten worden door een medewerker aan de hand te genomen om verbinding te bieden met de dagzorg met als achtergrond dat ze een doel hebben.

#### 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.

Een vaste kracht voor 24 uur is uitgestroomd en is in eerste instantie niet te vervangen. Het bleek niet haalbaar zoveel Hbo-ers op de groep aanwezig te hebben. dus hebben we nu iemand erbij aangenomen voor 12 uren op mbo-niveau. Tevens is A erbij gekomen als ondersteunend begeleider voor 16 uren, maar zonder zorgopleiding. Later in het jaar bleek die afschaling naar 3 begeleiders op de groep toch niet te doen en hebben we de 4e weer ingepland, met als gevolg dat de groep cliënten ook moest stijgen.

Eind van het jaar is nog een collega gestart vanuit zij-instroom, welke ook weer zal uitstromen.

De groep is erg stabiel en kent elkaar door en door. De vakbekwaamheid is door het opleidingsniveau hoog en er zijn elke dag voldoende BIGOgeregistreed en aanwezig.

Het teamoverleg hebben we veranderd naar eens per 8 weken i.p.v. 12 weken. Voornamelijk omdat het aantal onderwerpen zo hoog was dat het erg lange avonden werden en we het nu beter kunnen spreiden.

Voorbeelden van de besproken onderwerpen in het teamoverleg:

6-1: rookbeleid, combinatie dagzorg met feesten op zaterdag, casusbespreking.

25-02: feestplanning 20 mei, kernpunten dagzorg hoe praat je over je werk?

maart, en april: Coronatijd waarin veel beeld bel overleg.

19-05: coronabeleid nu we weer open gaan. Afschaling groepen, starttijd personeel

26-08: belang lezen van de onderzoeksverslagen, besteding ontvangen gift (aanschaf relaxstoel)

08-10: intakegesprekken meer bij andere medewerkers, volledigheid zorgdossiers, activiteiten, rol en verantwoording stagiaires

Functioneringsgesprekken zijn gehouden met alle medewerksters in november 2020.

Teamoverleg heeft (op corona tijd na) vaak plaatsgevonden. De onderwerpen:

6-1: rookbeleid, combinatie dagzorg met feestbeleid op zaterdag, casusbespreking

25-02: feestplanning 20 mei, kernpunten dagzorg hoe praat je over je werk?

In Coronatijd veel beeldbeloverleg ipv teamveragderingen.

19-05: coronabeleid nu we weer open gaan. Afschaling groepen, starttijd personeel.

#### 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.

De volgende stagiaires waren er in 2020:

- A. Opleiding Maatschappelijke zorg (Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen). Na het afstuderen is A. aangenomen als begeleider op de dagzorg. Stage periode 9 december 2019 tot 26 juni 2020.
- W. Opleiding Dienstverlening (Helpende Zorg en Welzijn) MBO2. Stage niet gehaald, vervroegd gestopt met stage. Stage periode: 13 sept 2019 t/m 1 juli 2020.
- L. Opleiding Maatschappelijke verzorgende IG plus MBO3. Stage periode: 20 september 2020 t/m juli 2021
- A. Z. Opleiding Dienstverlening (Helpende Zorg en Welzijn) MBO2. Stage periode: 14 november 2019 t/m 3 juli 2020.
- S. Opleiding verpleegkundige MBO4. Stageperiode 31 augustus t/m 2020 t/m januari 2021. Vervroegd gestopt met stage i.v.m. haar interesses en leerweg.
- T. Opleiding Helpende Welzijn niveau 2. Stageperiode: 4 september 2019 t/m 31 januari 2020.

#### Welke opdrachten hebben ze gedaan, bijdrage geleverd?

Een stagiaire heeft een stagehandleiding geformuleerd voor nieuwe studenten. In dit document staat beschreven hoe de dagzorg wordt ingevuld zodat de studenten zich kunnen voorbereiden.

Een stagiaire heeft de methoden uitgewerkt die binnen de dagzorg worden uitgevoerd. Dit document is gebruikt om filmpjes op te nemen hoe de methoden worden gebruikt in dezelfde situatie.

Er is een powerpoint-presentatie gemaakt voor de Mbo-stagiaires om beeldend te laten zien hoe we te werk gaan op de dagzorg en wat er allemaal wordt gedaan.

#### 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.

Een taxi-rijder is met pensioen gegaan en vervangen door een ander.

3x Is er in 2020 een taxirijders-overleg gehouden. Onderwerpen: Handdoekenwissel bij de lunch, notulen van overleggen beter lezen, ehbo-koffer aangeschaft voor de bussen, in het najaar een geplande cursus. In het overleg van 2 juni ging het vooral om hoe we weer konden starten binnen de regels. En op 24 september hadden we aandacht voor de coronamatregelen, hoe te handelen bij een aanrijding, en dat chauffeurs ook een "taak" kunnen krijgen tijdens uitjes.

#### 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.

Om de 8 weken is er een team overleg met het zorgpersoneel om de stand van zaken te bespreken. Zo blijven we onderling betrokken met elkaar en voor de zorg. Er is veel ruimte voor inbreng en ideeën en hier voelt het team ook de ruimte voor. Het team is betrokken en voelt zich verantwoordelijk voor onze dagzorg, op deze manier kunnen we de zorg op een warme en gevoelsmatige manier uitdragen.

In het teamoverleg is er ter sprake gekomen dat het van belang is dat de stagiaires 1 aanspreekpunt hebben als stagebegeleider. Als personeel moeten we het leerproces bewaken van onze stagiaires en dat is haalbaar als er 1 begeleider wordt toegewezen. De stagiaires zijn ingelicht dat ze met al hun vragen en opmerkingen bij hun stagebegeleider terecht komen. Bij opvallende zaken door andere personeelsleden kunnen ze deze doorgeven aan de toegewezen stage begeleider. In de ochtend en in de middag is er een overleg moment over de dagzorg dag en over de opdrachten. Er is tijd voor reflectie en feedback.

Door het jaar heen worden er ook regelmatig taxi overleggen gepland. Bijzonderheden, vragen en/ of opmerkingen worden hierin besproken. De chauffeurs hebben ruimte voor inbreng en dat wordt ook gedaan.

Het is fijn om het hele team te spreken over de gang van zaken. Door de Corona omstandigheden in 2020 was het niet altijd mogelijk om bij elkaar te komen vanwege de RIVM maatregelen. De team overleggen binnen het zorgpersoneel zijn altijd doorgedaan doordat de zorg ook altijd doorging. Wanneer het echt niet mogelijk was om binnen de RIVM maatregelen een overleg te plannen werd dit via een ZOOM of Jitsi Meet gangbaar gemaakt. Op deze wijze kon ieder thuis achter de laptop/ of mobiel in overleg gaan.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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).

Er waren drie opleidingsdoelen:

- De theatervoorstelling "Dag mama" is uitgesteld naar 2021
- De interne scholing, hoe praat je over Slachtehiem is uitgevoerd.
- Het vinden van kennisverrijking op het gebied van taalgebruik bij praten over dementie of met mensen die het hebben, is nog niet gelukt.

#### 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.

Om de 8 weken is een teamvergadering geweest waarbij wijze van intervisie steeds 2 casussen werden besproken. Hiervan zijn ook verslagen vastgelegd.

BHV is in het jaar 2020 herhaald door de BHV'ers.

Er is een teamoverleg geweest waar een interne scholing is gegeven over het SMART maken van leerdoelen voor onze cliënten. Er zijn een aantal voorbeelden genoemd met daarin de uitleg over wat SMART nou precies is. Het team is in tweetallen gaan zitten met drie verschillende opdrachten om een doel SMART te formuleren.

Er worden boeken gedeeld binnen het team over dementie. Zo worden ervaringsverhalen gedeeld en de verschillende methodes om met dementie te werken, besproken. Binnen het team wordt er zo ruimte geboden om te evalueren over het boek en ideeën uit te wisselen.

Door een stagiaire zijn de methoden binnen Slachtehiem uitgewerkt in een document. Om de methoden beeldend over te brengen, hebben een aantal personeelsleden meegeholpen om de methoden over te brengen via een film. De drie methoden worden daarin laten zien in 1 dezelfde situatie. Deze film is eind 2020 uitgewerkt en zal in 2021 tijdens een teamoverleg laten zien en worden geëvalueerd.

#### 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.

In 2020 zouden we een theatervoorstelling 'Dag mama' bijwonen. Door de Corona omstandigheden wordt dit uitgesteld (hopelijk) voor in 2021. Het hele team is hier voor uitgenodigd.

Een doel die nog niet is behaald maar aan gewerkt gaat worden: Taalgebruik bij praten over dementie met of bij mensen die het hebben.

Het SMART formuleren van doelen betreft het 6 wekelijks observatie onderzoek. Het onderzoek wordt geschreven over de cliënten die nieuw binnen komen. Doordat de gemeenten de doelen ontvangen is het goed dat deze eenduidig worden geschreven middels de SMART. Dit wordt als scholing tijdens een teamvergadering uitgewerkt.

Tijdens het teamoverleg is er elke keer een casusbespreking. Er wordt gekeken hoe deze in 2021 volledig en doeltreffender kan worden besproken en worden uitgewerkt.

Hoe kunnen we de vergadering in het algemeen doeltreffender invullen waarbij alle belangrijke punten en daarnaast een scholing/intervisie moment kunnen worden besproken binnen de tijd.

#### **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.

Onbewust ontwikkelen we onze expertise betreft de verschillende ziektebeelden en benaderingswijze binnen de dagzorg. Tijdens een dagzorg dag zijn er verschillende overleg momenten zoals in de ochtend, tijdens de dagzorg en in de middag. In de ochtend worden bijzonderheden van de cliënten besproken en of een casus die eerder is ontstaan, besproken. De verschillende situaties (casussen), die tijdens de dagzorg ontstaan worden besproken en geëvalueerd. Hoe te handelen, hoe de volgende keer etc. Zo blijft het personeel elkaar ook prikkelen en uit dagen om te leren in de praktijk.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Per jaar is er minimaal 1 gesprek gevoerd met elke cliënt. Dat zijn in ieder geval 68 cliënten x 1 gesprek. De onderwerpen die als hulpmiddel worden gebruikt bij het evaluatiegesprek:

- Achtergrond
- Geboorteplaats, hoe opgegroeid
- Opleiding en werk

Bovenstaande vragen worden alleen gesteld wanneer er een nieuwe cliënt aangemeld is.

- Huidige leef / woon situatie
- Dag / week invulling
- Sociale kring en tevredenheid sociale kring
- Interesses, hobby's
- Goede eigenschappen
- Minder goede eigenschappen
- Lichamelijke situatie
- persoonlijke / geestelijke situatie
- Geloof / cultuur
- Eten, drinken
- Eerste / huidige indruk dagzorg Slachtehiem

Er wordt minimaal 1 x per jaar een evaluatie gesprek gevoerd met elke cliënt. Het komt veelal voor dat er een kort één op één gesprek wordt uitgevoerd. Het personeel observeert continu het welbevinden van onze cliënten.

De uitkomsten van de gesprekken geven weer hoe het gaat met het huidige welbevinden van de cliënt, **uit de ogen van de cliënt**. Wanneer er opvallende zaken ontstaan wordt er gelijk actie ondernomen. Voor elke situatie is er een bijpassende actie i.v.m. de verschillende ziektebeelden waar de dagzorg mee werkt.

#### 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.

Voorheen was er een vaste medewerker die de (inleidende- tussen- evaluatie) gesprekken bij hield van onze cliënten. De gesprekken zijn overgeheveld naar het zorgpersoneel omdat er door de dag heen veel gesprekken worden gevoerd. Omdat er een nieuwe taak is bij gekomen moet dit ritme er enorm inkomen. Het leerpunt waar we aan willen werken is om dat ritme er in te krijgen. De gesprekken worden wel uitgevoerd, alleen is het nu van belang dat dit genotuleerd wordt. Tijdens elke teamvergadering wordt dit punt besproken zodat het personeel bewust wordt van verslaglegging.

Er is al een document voorin alle dossiers geplaatst waarop wordt weergegeven wanneer het laatste gesprek is uitgevoerd met de cliënt. Op deze wijze kan het zorgpersoneel gericht gesprekken gaan voeren met de cliënten binnen het tijdsbestek. Naast de vaste gesprekken worden de opvallende gesprekken ook genotuleerd.

#### 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.

Mantelzorg notulen 10-02; 8 personen waren aanwezig. We bespraken de samenstelling van de groep, man-vrouw verhouding, waardering voor het dagverslag, nieuwsbrief met foto's, minder buiten huisactiviteiten door minder mobiliteit van de gasten en een id-kaart niet bij je hebben is vaak beter, of een kopie i.v.m. kwijtraken.

Cliëntenraad vond 5 maart plaats (over de bejegening, het eten, de taxiritten en de uitstapjes) en heeft daarna lang stilgelegen uiteraard.

Aan het einde van het jaar op 27 november 2020 heeft er nog een cliënt raad plaatsgevonden. De volgende punten zijn besproken: de corona omstandigheden, het zorgteam, de taxiritten, het eten, uitstapjes beperkt, het erf, de opening in de ochtend en een rondvraag.

Normaliteit zijn er meer inspraakmomenten met de cliënten en de mantelzorgers. Door de Corona omstandigheden zijn we op Slachtehiem voorzichtig in de omgang met de (externe) mantel zorgers. De cliënten zijn twee keer uitgenodigd omdat hun stem wel belangrijk is binnen de dagzorg. Voor de mantelzorgers is er een alternatief bedacht. Via de WhatsApp Business is er in 2020 twee keer een informatie bericht - video verstuurd. Er wordt ruimte gegeven voor vragen vanuit de mantelzorgers en deze werden besproken in de film. Op deze wijze kregen de mantelzorgers de mogelijkheid voor inspraak.

#### 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.

Door de Corona omstandigheden was het niet mogelijk om structureel overleg te plannen met de mantelzorgers en de cliënten. De cliënt raad hebben we twee keer ingepland en daarnaast hebben we oor voor de op en aanmerkingen die worden gegeven op een dag. De communicatie wordt als prettig ervaren met het zorgteam en de chauffeurs wat uit het tevredenheidsonderzoek is gekomen. De mantelzorgers, en een aantal cliënten hebben de informatieve videos als prettig ervaren doordat ze op de hoogte worden gehouden. Daarnaast dat ze de ruimte krijgen voor inspraak voor punten die weer in de video kunnen worden uitgelicht.

Ondanks de Corona maatregelen is er juist meer telefonisch - WhatsApp contact geweest door de bel rondes met cliënten en de mantelzorgers. Vanuit Slachtehiem is het bericht ook gedeeld dat er altijd contact kon worden gezocht met vragen, dit werd veelal ook gedaan.

#### 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.



**Totaal zijn er 18 open- vragen met als onderwerp**

- Vragen over het contact en uw ervaring
- Corona- periode
- Overige op- en aanmerkingen

Totaal zijn er 48 tevredenheidsonderzoeken ingevuld van de totaal (toentertijd) 68 uitgedeelde tevredenheidsonderzoeken.

(Het onderzoek is uitgewerkt op 11 januari 2021).

**Onderzoeksmethode**

- Bij de 18 open vragen worden alle gegeven antwoorden van de gasten, ingedeeld in negatief en positief. De positieve en negatieve antwoorden worden gedeeld waarbij de opvallende reacties worden vermeld bij ; opmerkingen:
- De reacties worden (letterlijk) verder verwerkt onder de resultaten.

**GA= Geen antwoord**

Het kan zijn dat een gast geen antwoord heeft aangekruist of genoemd bij een vraag. Dit kan komen doordat niet alle gasten de corona periode op Slachtehiem hebben meegemaakt doordat ze nog maar net zijn aangemeld bij Slachtehiem. Doordat er geen antwoord is gegeven wordt dit aangeduid als geen antwoord (GA).

**Antwoorden**

- Positief kan worden begrepen als: Ja, goed en tevreden
- Negatief kan worden begrepen als: nee, niet goed en ontevreden.

–

Voor verdere informatie verwijzen we u door naar het document Tevredenheidsonderzoek 2021. We hebben dit jaar de mantelzorgers, naast de cliënten betrokken bij het tevredenheidsonderzoek. Het was vernieuwend om uit de ogen van de mantelzorgers te kijken hoe zij de dagzorg ervaren in de thuissituatie. Wij zien uiteraard de cliënt alleen tijdens de dagzorg, uit de reacties van het onderzoek wordt er verteld hoe de cliënt thuiskomt. Het was een positieve ervaring dat de mantelzorgers betrokken zijn.

We zijn als dagzorg ontzettend tevreden met de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek. De opmerkingen worden met open armen ontvangen en de aanmerkingen die zijn gegeven worden als leerpunt meegenomen voor het komende jaar 2021. Het tevredenheidsonderzoek is besproken in het team.

**De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek 2020:**

De open vragen betreft contact en ervaring en de corona- periode zijn bijna geheel positief beantwoord. Er zijn een aantal aanmerkingen genoemd.

Aanmerkingen die zijn gegeven en die we meenemen in het jaar 2021:

- Als cliënt kan het soms als druk worden ervaren als iedereen door elkaar heen praat (bijv. tijdens de koffie).
- Graag meer uitstapjes (er is begrip dat dat niet mogelijk is i.v.m. corona ).
- Bijdrage activiteitenpot liefst per maand
- Er zijn te weinig toiletten
- Dagactiviteiten lijken soms op elkaar

Positieve sleutelwoorden uit de open vraag 'Zou u kunnen omschrijven wat voor invloed de dagzorg van Slachtehiem heeft op het welbevinden van u als gast en u als mantelzorgers?':

*Betrokken, prettig, ontspannen, ruimte, minder zorgen thuis, prettig, leuk, bezigheden, goed humeur thuis, rustmoment, vrolijk, sociale contacten, klein feestje, even bijkomen, prachtige dag invulling, verhalen, opgewekt, beleven, heerlijk, tweede huis, gezelligheid, ontlasten zorg druk, positief, liefde vol, warm, structuur, vertrouwd.*

**Acties**

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

## Bijlagen

- Tevredenheidsonderzoek 2020

## 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.

De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek waren grotendeels positief. De cliënten zijn zeer tevreden over de dagzorg die wordt geboden. De mantelzorgers zijn dit jaar ook betrokken bij het tevredenheidsonderzoek. De mantelzorgers geven aan zich betrokken te voelen en zeer tevreden te zijn over de zorg die wordt geleverd.

Door de Corona omstandigheden waren we genoodzaakt om anders contact te zoeken met onze cliënten en de mantelzorgers. Een deel van de cliënten kon geen antwoord geven op de vragen betreft het onderwerp: Corona periode doordat ze toen nog niet aanwezig waren. Er ontstond wat onduidelijkheid bij dit onderwerp wat ons scherp maakt dat we het onderwerp duidelijk moeten toelichten. De cliënten en mantelzorgers die de eerste Corona periode wel hebben meegemaakt zijn positief hoe de alternatieve zorg was geregeld betreft de lock down.

### De leerpunten die we meenemen in het jaar 2021 zijn:

Contact is beperkt met de mantelzorgers doordat de koffie ochtenden niet worden georganiseerd betreft het coronavirus. Om de WhatsApp Business meer te gebruiken voor informatie berichten/ videos zodat alle mantelzorgers goed op de hoogte blijven van de zorg die wordt geleverd.

Doordat er geen koffie ochtenden worden georganiseerd weten de mantelzorgers niet wie welke collega is. Uit een opmerking is er gebleken dat er wel gemis is naar wie wie is.

Uitstapjes zijn minder frequent, dus er wordt meer gekeken naar activiteiten die kunnen worden georganiseerd op de dagzorg.

Er is een opmerking gegeven over de activiteiten die worden georganiseerd op de dagzorg dat ze soms op elkaar lijken. Als zorgteam schrijven we een dagverslag en documenteren dit in een map. Door dit te doen kunnen we bijhouden welke activiteit wanneer zijn uitgevoerd.

In het tevredenheidsonderzoek is er gebleken dat het onduidelijk was voor de nieuwe cliënten die de eerste lock down niet hebben ervaren in maart, dat ze een aantal vragen niet konden beantwoorden. Wanneer het tevredenheidsonderzoek in 2021 uitgewerkt wordt, kijken we vanuit de cliënten hun ogen.

Een mantelzorger benoemt haar zorgen over haar man dat hij niet altijd met een rollator loopt. Haar vraag of het zorgpersoneel dit goed in de gaten houden om valgevaar te voorkomen. Dit is in het team overlegt.

We zijn blij met de positieve reacties van onze cliënten en de mantelzorgers. De positieve sleutelwoorden die worden genoemd uit het tevredenheidsonderzoek: *prettig, ontspannen, ontlast, genieten, met iets anders bezig zijn, sociale contacten, meerwaarden, prettige omgeving, op te laden, rustmoment voor mij zelf, klein feestje, vrolijk en goed gehumeurd, voelt goed, opgewekt, voldaan, heerlijke dag, bij thuiskomst helder, verhalen, prachtige daginvulling, bijpraten thuis, liefdevol, warm, druk van de ketel, positieve invloed, tweede thuis, lekker eten, geen zorgen, structuur, rust etc.*

Het tevredenheidsonderzoek is besproken in het team en we zijn zeer tevreden over de uitkomsten van het onderzoek!

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 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.

De meldingen van (bijna) ongevallen uit 2020:

- Valincident: Uit de stoel gegleden tijdens de ochtendgymnastiek. Geen gevolgen, geen actie nodig.
- Valincident: cliënt liep met hulpstok. Andere cliënt schoof naar achteren met stoel en stootte cliënt aan. Cliënt viel op bil. Geen gevolgen, Cliënt bij thuiskomst gebeld hoe het gaat.
- Valincident: na toiletgang gevallen doordat de schoenveters los waren. Geen gevolgen, partner ingelicht.
- Valincident: uit haast gestruikeld, val op heup. Geen gevolgen, thuiszorg ingelicht.
- Bijt incident: cliënt was aan het stoeien met pup, en gebeten. Gevolg; snijwondje, familie is ingelicht.
- Valincident? cliënt benoemt tijdens een zelfstandige wandeling te zijn gevallen. Geen pijnklachten, dochter is ingelicht en heeft niets gehoord van ouder.

Familie, thuiszorg en directie op de hoogte gebracht van het incident. In geen van de gevallen was verdere nazorg nodig of medische hulp vereist.

#### 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.

In deze doelgroep zullen valincidenten er helaas altijd zijn. De eigen regie is ontzettend belangrijk met de doelgroep. De cliënten willen soms meer zelf ondernemen dan de eigen mogelijkheden wat voor onverwachte situaties leidt. De familie, thuiszorg en de directie worden in alle gevallen ingelicht.

Het zorgteam is ervoor opgeleid om incidenten te beperken en de omgeving veilig te maken. Daarnaast is de locatie aangepast aan de doelgroep.

### 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.

#### Een cliënt raad in het voorjaar, de zomer en in de winter plannen.

**Geplande uitvoerdatum:** 02-04-2021  
**Actie afgerond op:** 30-11-2020 (Afgerond)

#### Jaarlijks bijwerken KS

**Geplande uitvoerdatum:** 02-08-2021  
**Actie afgerond op:** 01-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Voltooid.

#### Actualisatie van de RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020  
**Actie afgerond op:** 30-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** In 2022 moet deze weer worden behaald. De tussen inventarisatie is uitgevoerd in 2020.

#### Cliëntenraad zomer

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2020  
**Actie afgerond op:** 05-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is uitgevoerd op: 5 maart 2020

#### Zoeken hoe we kunnen blijven leren van externe bronnen naast van elkaar.

**Geplande uitvoerdatum:** 13-09-2021  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Met de zorgboeren is er een wisseling van personeel afgesproken wanneer er interesse is binnen het team. In het jaar 2019 is dit al eens uitgevoerd. In 2020 was het niet mogelijk i.v.m. de Corona omstandigheden. We hopen dit voort te zetten in 2021 als hier behoefte voor is. Het zorgteam deelt boeken onderling over verschillende ziektebeelden. Er wordt ruimte gecreëerd om de discussiëren, te overleggen en het wisselen van ideeën.

**Taxirijdersoverleg najaar**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-09-2021  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De taxi overleggen zijn op 2 juni en 24 september uitgevoerd.

**Controle blusmiddelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 06-08-2021  
**Actie afgerond op:** 20-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Uitgevoerd. In logboek bijgehouden.

**Cliëntenraad winter**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-11-2021  
**Actie afgerond op:** 27-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** uitgevoerd.

**Tevredenheidsmeting cliënten en mantelzorgers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2021  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dik tevreden met de uitkomsten van het onderzoek.

**Uitzoeken of bieden dagbesteding op de avond financieel haalbaar kan zijn.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021  
**Actie afgerond op:** 02-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Niet haalbaar gebleken.

**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  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** We zijn blij met de aanpassing van de wet.

**Gelezen stukken in de media en theorie in map bewaren als naslagwerk en deelmap voor alle collega's**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2021  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er zijn documenten gedeeld om doelen SMART te formuleren. De methodieken die binnen de dagzorg worden gehanteerd zijn uitgewerkt in een methodieken map (Böhm, Validation en Veder).

**wzd clientvertrouwenspersoon bij Quasir bekend maken bij alle gasten per brief en bij de eigen vertrouwenspersoon per brief.**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-03-2021  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** N.v.t. doordat er dagzorg wordt geleverd, geen opname.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Ingevuld en voltooid.

**Vernieuwen Zoönosencertificaat**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2021  
**Actie afgerond op:** 30-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Uitgevoerd.

**Cliëntenraad winter**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2020  
**Actie afgerond op:** 27-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Uitgevoerd op 27 november 2020.

**Taxirijdersoverleg najaar**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-11-2020  
**Actie afgerond op:** 24-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** 24 september 2020 uitgevoerd.

**Evaluatiegesprekken met gasten voeren**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Het tevredenheidsonderzoek is in het najaar uitgevoerd. De tussen- evaluatie gesprekken worden overgenomen door het zorgpersoneel. Dit moet in het systeem komen om gesprekken vast te leggen in verslag.

**Bussen vervangen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2020  
**Actie afgerond op:** 11-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** In het najaar van 2020 zijn er twee nieuwe bussen aangeschaft.

**Mantelzorgochtend najaar****Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2020**Actie afgerond op:** 01-10-2020 (Afgerond)**Toelichting:** Door de Corona maatregelen was het niet mogelijk om bij elkaar te komen. In het najaar is daarom de WhatsApp business opgestart voor de betrokken mantelzorgers van onze cliënten. In de app worden vragen beantwoord, informatie berichten gedeeld en videos gedeeld om de dagzorg in beeld te houden. Betrokkenheid.**Scholingsavond personeel inplannen zonder andere zorgboeren. Thema bedenken.****Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020**Actie afgerond op:** 12-11-2020 (Afgerond)**Toelichting:** Het SMART formuleren van doelen en hoe doe je dat.**Jaarlijks bijwerken KS****Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020**Actie afgerond op:** 09-10-2020 (Afgerond)**Toelichting:** Uitgevoerd.**Tevredenheid vervolgen: vraag de gasten wat moet Slachtehiem doen om van de 9 een 10 te maken op al die gebieden? Dan voor elk gebied een speerpunt voor 2020****Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)**Toelichting:** Door de Corona omstandigheden is de dagzorg anders geregeld dan voorheen. Dit leerpunt was niet van belang dit jaar, juist hoe de ervaringen zijn geweest betreft het virus en de alternatieve zorg. Als we dan kijken naar het leerpunt en de reacties van onze cliënten en mantelzorgers, kunnen we dit als positief beantwoorden.**Zoeken hoe we kunnen blijven leren van externe bronnen naast van elkaar.****Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2020**Actie afgerond op:** 03-11-2020 (Afgerond)**Toelichting:** Het zorgteam deelt onderling boeken over Alzheimer. Zo wordt er ruimte gegeven om te blijven leren en dit na te bespreken. Er is ruimte geboden om een dag mee te lopen met een andere zorgboerderij. Zo wordt er ruimte gegeven aan andere indrukken en ervaringen. Door de Corona maatregelen is er minder ruimte voor geweest in 2020 maar we hopen dit voort te zetten.**Controle blusmiddelen****Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2020**Actie afgerond op:** 01-10-2020 (Afgerond)**Toelichting:** Uitgevoerd. In logboek wordt het bijgehouden



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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020  
**Actie afgerond op:** 04-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** In het gastendossier aangepast en verwerkt.

**Ontruimingsoefening bespreken met personeel én cliënten**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020  
**Actie afgerond op:** 16-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** In september uitgevoerd in goede orde uitgevoerd.

**Blijven bijhouden van vakliteratuur en mogelijke scholingsavonden**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Het zorgteam is gestart met het delen van boeken met als onderwerp Alzheimer/ dementie binnen het team. Er is een scholing gegeven over het SMART formuleren van doelen. Tijdens een teamvergadering zijn er tweetallen gevormd die gezamenlijk 3 opdrachten moesten uitvoeren als leerproces om een doel SMART te formuleren. Dit proces wordt gecontinueerd in 2021.

**Tevredenheidsmeting cliënten en mantelzorgers**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-06-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Uitgevoerd. Dit jaar was het tevredenheidsonderzoek gericht naar cliënt en mantelzorger.

**Toepassing van de fruitgaard ontdekken met de gasten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** In 2020 was er een vrijwilliger betrokken wie nu vertrokken is. Er is een nieuwe vrijwilliger in plaats gekomen. Dit proces wordt verder ontwikkeld in 2021 met de nieuwe vrijwilliger.

**Gelezen stukken in de media en theorie in map bewaren als naslagwerk en deelmap voor alle collega's**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2020  
**Actie afgerond op:** 05-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op kantoor is er in een kast een vakje opgesteld voor documenten om te lezen voor het personeel. In het jaar zijn de volgende stukken gedeeld: richtlijnen zorg vanuit de gemeenten, methodieken uitwerking (Veder, Validation en Böhm). Dit actie punt wordt in 2021 gecontinueerd.

**Gebruik WhatsApp nog verder professionaliseren**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2020  
**Actie afgerond op:** 01-05-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Bedrijfswhatsappgroep werkt goed en fijn inclusief toestemming van alle gebruikers.

**Interne scholing: "Hoe praat je over Slachtehiem in het werkveld, en hoe juist in informele sfeer?"**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	01-05-2020
<b>Actie afgerond op:</b>	25-02-2020 (Afgerond)
<b>Toelichting:</b>	Is in het teamoverleg gedaan door in groepjes enkele vragen te beantwoorden en toen de antwoorden besproken. Denk aan vragen als: hoe praat je over Slachtehiem op een verjaardagsfeestje, wat zijn de sterke punten van ons bedrijf etc.

**In mantelzorgochtend tijd plannen voor echt inspraak op hoe het gaat. kies thema's en vraag ideeën.**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	31-03-2020
<b>Actie afgerond op:</b>	25-06-2020 (Afgerond)
<b>Toelichting:</b>	In 2020 was het niet mogelijk om regelmatig bij elkaar te komen i.v.m. de Corona omstandigheden. De mantelzorgers zijn ingelicht dat ze met vragen kunnen komen als er onduidelijkheden zijn ontstaan. In het najaar zijn we gestart met de videos die via de WhatsApp business worden verstuurd waar vragen en of opmerkingen vanuit de mantelzorgers worden besproken.

**Vernieuwen Zoönosencertificaat**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	15-03-2020
<b>Actie afgerond op:</b>	25-06-2020 (Afgerond)
<b>Toelichting:</b>	Ontvangen

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

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	29-02-2020
<b>Actie afgerond op:</b>	29-02-2020 (Afgerond)

**Scholingsavond personeel inplannen zonder andere zorgboeren. Thema bedenken.**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	08-10-2019
<b>Actie afgerond op:</b>	15-01-2020 (Niet meer van toepassing)
<b>Toelichting:</b>	Dit leerpunt is continu in proces. In 2020 is er een scholing gegeven om doelen SMART te formuleren.

**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.

**Er worden interne activiteiten aangeboden om de activiteitenpot te benutten.**

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	31-05-2021
-------------------------------	------------

**Scholingsavond personeel inplannen zonder andere zorgboeren. Thema bedenken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 20-08-2021

**Zoeken hoe we kunnen blijven leren van externe bronnen naast van elkaar.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2021

**We willen in 2021 doeltreffender en leerzamer vergaderen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2021

**De mantelzorgers zijn met regelmaat informatief ingelicht via een bericht of video via de WhatsApp Business betreft de huidige stand van zaken (Corona).**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2021

**Het tevredenheidsonderzoek van 2021 wordt geschreven uit de ogen van de cliënten en gekeken of ze antwoord kunnen geven op de vragen. Wanneer dit niet het geval is wordt er een notitie geschreven dat de vragen voor een bepaalde groep gelden.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2021

**Actualisatie BHV-herhalingscursus**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2021

**Ontruimingsoefening bespreken met personeel én cliënten**

**Geplande uitvoerdatum:** 03-09-2021

**Controle blusmiddelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-09-2021

**De tussenevaluaties met de cliënten worden genotuleerd en verwerkt in het dossier door het zorgpersoneel.**

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

**Er is ruimte voor casus bespreking (/intervisie) tijdens het team overleg met het zorgpersoneel.**

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

**Taxi overleg in de zomer en in het najaar**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021

**Actualisatie van de RI&E**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021

**Mantelzorgochtend najaar**

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021

Het zorgpersoneel daagt de doelgroep uit door verschillende activiteiten aan te bieden en houdt de activiteiten in de gaten die die (vorige) week zijn uitgevoerd om herhaling uit te sluiten.

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021

**Cliëntenraad zomer**

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021

**Cliëntenraad winter**

Geplande uitvoerdatum: 26-11-2021

**Tevredenheidsmeting cliënten en mantelzorgers**

Geplande uitvoerdatum: 29-11-2021

**Vernieuwen Zoönosencertificaat**

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2021

**Casusbespreking tijdens een teamvergadering**

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2021

**Jaarlijks bijwerken KS**

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2021

**Evaluatiegesprekken met gasten voeren**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

**Optimaliseer het evaluatieproces. Zie de kennisbank 4.5.1 en 4.5.5 voor toelichting over de norm.**

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

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

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

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

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

**Toelichting:** De werkbeschrijving is volledig ingevuld.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2022

**Toelichting:** Bedankt voor de uitstel datum.

#### Actualisatie BHV-herhalingscursus

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Niet uitgevoerd i.v.m. de Corona maatregelen. In 2021 wordt het in maart opgepakt.

**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 15-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Bij deze gedaan.

**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:** 08-04-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 09-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 12 acties opgenomen in de actielijst.

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

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

De audit wordt regelmatig uitgevoerd waardoor achterstanden worden voorkomen. De acties die moeten worden uitgevoerd worden besproken met de externe ondersteuning en de kantoormedewerker. Door dit te bespreken kunnen actie punten, in overleg duidelijk worden uitgevoerd.

---

**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

Overleven in een financieringsmarkt waar we het gevoel krijgen altijd te moeten vechten. We willen er zijn voor onze doelgroep, maar de gemeente werkt meer tegen dan mee. Althans dat gevoel is er.

Dus het doel is; om de samenwerking met de gemeente aan te pakken en te kijken of we partners kunnen worden en het ook zo aan twee kanten gaan voelen en uitvoeren.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Lenie haar WhatsApp scheiden, in zakelijk en persoonlijk.

We willen evalueren met de gemeente of de zorg op zaterdag wel gecontinueerd kan worden omdat die met de ORT-toeslag eigenlijk niet haalbaar is.

Een medewerkster gaat meer op kantoor ondersteunen met bijvoorbeeld de 6 wekelijkse observatie onderzoeken, de beleidstukken betreft het corona virus, en andere administratieve zaken.

De collega's worden efficiënter ingezet:

-Doordat er meer verslaglegging moet komen over onze cliënten wordt er meer gevraagd van de collega's. De collega's krijgen intern scholing over het 6- wekelijks observatie onderzoek die geschreven moet worden wanneer er een nieuwe cliënt is aangemeld. Het doel is: het efficiënter inzetten van de collega's. Theoretisch uit dagen en bewust te laten werken met de verschillende ziektebeelden binnen de doelgroep.

-Tijdens vergaderingen binnen het team moeten er meer mogelijkheden zijn met casusbespreking (intervisie) en scholing. In ieder geval moet het 6 wekelijks observatie onderzoek worden besproken om doelen SMART te kunnen formuleren.

#### 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 kantoormedewerker helpt mee met de administratieve taken op kantoor om achterstallig werk tegen te gaan. Ze wordt ingewerkt en kijkt mee met Lenie hoe zij te werk gaat. De medewerker zal minimaal 1 dag per week op kantoor aanwezig zijn.

De externe kwartaal coaching zorgt dat alles elk kwartaal op de rit blijft. Zo kijken we ook steeds naar de branche, normen, wet- en regelgeving. We zijn goed bezig en lopen niet meer eens per jaar achter de feiten aan. Er is wekelijks contact met de externe partij en de afspraak is dat er altijd telefonisch (bel/ app) contact kan worden gedaan bij vragen en of opmerkingen.

Tijdens de vergadering worden het zorgteam uitgedaagd om casussen in te brengen voor intervisie. Dit wordt voorbereid door de kantoorbegeleider samen met Lenie. Ook zijn er zonodig scholingsmomenten betreft het SMART maken van de doelstellingen binnen het 6 wekelijks observatie onderzoek.

**Acties**

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



## Overzicht van bijlagen

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

- |            |   |
|------------|---|
| <b>6.5</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tevredenheidsonderzoek 2020</li></ul> |
|------------|---|