

**Jaarverslag**  
januari 2020 - december 2020

**Memo Mensen & Mogelijkheden**

**Memo Mensen & Mogelijkheden**

Locatienummer: 1411



**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	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiairs	11
4.5 Vrijwilligers	12
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	14
5 Scholing en ontwikkeling	15
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	15
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	15
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	15
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	16
6 Terugkoppeling van deelnemers	17
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	17
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	17
6.3 Inspraakmomenten	18
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	18
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	19
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	19

7 Meldingen en incidenten	21
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	21
7.2 Medicatie	21
7.3 Agressie	21
7.4 Ongewenste intimiteiten	21
7.5 Strafbare handelingen	22
7.6 Klachten	22
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	22
8 Acties	22
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	23
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	23
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	26
9 Doelstellingen	29
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	31
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	31
9.3 Plan van aanpak	31
Overzicht van bijlagen	32

# 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

Memo Mensen & Mogelijkheden

Registratienummer: 1411

Neerbroek 23c, 5427 PS Boekel

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 17238626

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

### Locatiegegevens

Memo Mensen & Mogelijkheden

Registratienummer: 1411

Neerbroek 23c, 5427 PS Boekel

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: ZLTO

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

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

- Ja, Voorwoord toevoegen

### Acties

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

### Bijlagen

- voorwoord

## 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

Zorgboerderij MeMo is een dagbesteding en begeleiding in Boekel en Gemert. Voor iedereen met een ondersteuningsvraag. In groepsverband of individueel.

MeMo:

Een plek waar je jezelf mag zijn

Een plek waar je je veilig kunt voelen

Een plek om creatief bezig te zijn

Een agrarische omgeving waar je tot rust kunt komen

Bij MeMo zijn we er voor elkaar!

Wij vinden het belangrijk om mensen van alle volwassen leeftijden en met verschillende ondersteuningsvragen samen te laten zijn. We kijken naar ieders mogelijkheden met behoud van de eigen regie en verantwoordelijkheid. Samen met een professioneel en enthousiast team zorgen wij voor een plezierige en veilige dagbesteding. Het belangrijkste is dat onze cliënten doen wat bij ze past en wat ze leuk vinden. Zowel in Boekel als in Gemert bieden wij dagbesteding en individuele begeleiding. Op de zorgboerderij annex kwekerij in Boekel zijn de activiteiten meer gericht op beleving en creativiteit; op de werklocatie/dagbesteding in Gemert is het meer gericht op zinvol werk voor de gemeenschap.

Voor wie?

Voor iedereen vanaf de leeftijd van 18 jaar die professionele ondersteuning nodig heeft en te maken heeft met een: • lichamelijke beperking • psychische beperking • niet-aangeboren hersenletsel (NAH) • verstandelijke beperking, of • vorm van dementie

MeMo bestond in 2019 tien jaar. De eigenaren Cindy en Emmy zijn begonnen met de zorgboerderij in 2009. Bij de start was de financiering volledig via onderaanneming en PGB. Momenteel bestaat de financiering vooral vanuit ZIN (WMO en WLZ), PGB en een stukje onderaanneming.

MeMo is gegroeid echter zijn de werklocaties heel erg kleinschalig. Behalve Cindy en Emmy, zijn er ook nog part-time begeleiders werkzaam.

Clienten zijn zeer tevreden en geven MeMo in 2020 wederom een hoog cijfer; een 8,8 gemiddeld. Clienten kunnen zichzelf zijn, voelen zich veilig en als dit wenselijk is dan kan MeMo een zeer mooi afwisselend dagbesteding aanbod aanbieden.

#### 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.

Het jaar 2020 is heel anders uitpakend dan we van te voren gepland hadden.

In maart 2020 gingen we in een lock-down periode met het land en ook voor onze dagbesteding betekende dit dat we gesloten waren. Ineens moesten we een hele andere manier bedenken om onze cliënten toch een vorm van begeleiding te kunnen bieden.

Heel creatief pasten we ons aanbod aan met activiteiten via een live-stream verbinding. Ook hebben we klusjes en werkjes gebracht naar cliënten thuis. We kenden een drukke periode voor onze begeleiders om toch tot een goed aanbod te komen. Daar zijn we goed in geslaagd en daar zijn we trots op! Na de lock-down periode moesten we allemaal weer vertrouwen krijgen en ons weer veilig gaan voelen. Cliënten stroomden weer in bij dagbesteding. Dit ging rustig en in onderling goed overleg. Ook het vervoer moest anders geregeld worden. Ook daarin hebben we constant de richtlijnen gevolgd en het vervoer goed en verantwoord kunnen organiseren. Cliënten, vervoer vrijwilligers, medewerkers en stagiaires kregen allemaal een persoonlijk mondkapje. We hebben vele hygiëne maatregelen moeten treffen. Het Memo netwerk hebben we het hele jaar door middels brieven op de hoogte gehouden rondom de situatie. Bij elke belangrijke wijziging stuurden we een brief. De hygiëne maatregelen, de 1,5 meter afstand houden etc hielden het gehele verdere jaar 2020 aan.

Met name de lock-down periode was spannend. Vragen rondom financiering konden we niet meteen beantwoorden, we moesten wachten op hoe dit wettelijk geregeld ging worden. Memo is een gezonde organisatie met een kleine buffer om financiële tegenvallers op te vangen. De eigenaren konden dit aankondigen bij cliënten en medewerkers die zich zorgen maakte. We hebben het Memo netwerk ook hierin voorzien van informatie. Dit hebben we persoonlijk en mondeling gedaan zodat vragen direct (zo goed als mogelijk) beantwoord konden worden. Met het team hebben we middels videobellen via teams online contact gehouden. Een ervaring die ons allemaal rijker heeft gemaakt maar waarbij we toch liever kiezen voor fysiek contact. We houden het online contact aan zolang dat van belang is.

Onze jaarlijks terugkerende activiteiten kwamen te vervallen en waar het verantwoord kon en wettelijk mocht hebben we zo goed als het kon zoveel mogelijk activiteiten op een andere wijze georganiseerd.

In het afgelopen jaar zijn de volgende controles geweest:

Jaarlijkse brandblussers en EHBO controle  
Keuringen van machines en installatie

De ontwikkelingen rondom de WMO hebben we zo goed mogelijk bijgehouden. We hebben online bijeenkomsten bijgewoond via de SZZ, en in januari zijn we bij elkaar gekomen met de ondernemersgroep vanuit de ZLTO. Andere jaren hebben we meerdere bijeenkomsten. Deze konden echter niet doorgaan in 2020 verder. We hebben onderling wel contact gehouden via mail en telefonisch.

In 2020 hebben we amper rondleidingen gegeven, dat is iets wat we andere jaren graag doen binnen ons bedrijf. We vertellen de werkzaamheden binnen ons bedrijf, onze missie en visie. Op deze manier hopen we dat we een goede indruk achterlaten en dat onze positie helder is binnen de maatschappij. Hiermee bedoel ik dat het voor de mensen die komen kijken inzichtelijk is geworden, na de rondleiding, hoe belangrijk onze zorgboerderij is voor onze cliënten, medewerkers, vrijwilligers maar ook stagiaires en andere belanghebbenden. We horen veel positieve geluiden over de sfeer binnen MeMo. De kracht en samenhang die een ieder ervaart bij binnenkomst.

We hebben goede contacten met gemeentes. We zijn lid van de SZZ (stichting samenwerkende zorgboeren zuid). De indicaties/herbeschikkingen lopen goed, wij houden zelf in de gaten wanneer beschikkingen verlopen en kondigen dit tijdig aan bij cliënten en helpen, waar nodig, in contact met gemeentes. Via SZZ hebben we steeds corona updates binnen gekregen waardoor we goed en tijdig werden geïnformeerd bij belangrijke wijzigingen.

Daarnaast hebben we de persconferenties gevolgd vanuit de overheid.

Bij MeMo werken we samen met vrijwilligers en stagiairs. Elke vrijwilliger en stagiair heeft een overeenkomst en we houden jaarlijks evaluaties met iedereen. Vrijwilligers en stagiairs worden ingezet op vaste dagdelen als extra ondersteuning, bij spontane activiteiten en bij terugkerende activiteiten. De inzet wordt als zeer waardevol ervaren. Tijdens de corona periode zijn er vrijwilligers die niet durven te komen. We hebben maandelijks contact met hen gehouden. In de lockdown zijn Cindy en Emmy een presentje langs gaan brengen. Als een vrijwilliger jarig is dan gaat Memo ook langs met een kaartje en presentje. Dat hebben we de gehele corona periode voortgezet. Een blijk van waardering, ook al loopt het vrijwilligerswerk nu anders dan van te voren gepland.

Jaarlijks houden we een Memo borrel in de december maand. Deze kon helaas geen doorgang vinden. In januari 2021 hebben we een drive-thru georganiseerd om zo toch stil te staan bij onze dankbaarheid van onze prachtige vrijwilligers, stagiairs en medewerkers.

Zorgboerderij MeMo is een dagbesteding (en ambulante/individuele begeleiding) met een agrarisch tintje. We zitten vast aan een groentekwekerij en hier vervullen we een aantal agrarische activiteiten zoals tomaatjes uitzoeken, touwvrij maken van haken, paden vegen, papier snijden en dergelijke. Dit hebben we in 2020 zoveel als mogelijk wel door kunnen laten gaan.

Onze vaste activiteiten zoals wandelen, beweeggroepje, duo-fietsen, spellen (rumikub, rikken, kaarten, mens erger je niet etc) mozaiek, schilderen, knutsel en thema gerichte activiteiten, seizoensgebonden activiteiten, bloemschikken, de dieren en alle voorkomende verzorgende taken daarbij, bloemen en planten, het werken in de tuin, houtbewerking, koken, bakken, geboorteborden maken etc.

Naast deze vaste activiteiten organiseren we altijd vele andere leuke activiteiten. Hieronder een opsomming van de vaste activiteiten. Door corona konden activiteiten niet doorgaan. De activiteiten zijn wel vermeld en als ze niet door konden gaan staat dit erbij.

De jaarlijks terugkerende succesvolle activiteiten op onze zorgboerderij in Boekel:

1. Helaas kon de MeMo relaxt in het voorjaar en najaar niet doorgaan. Hierbij worden allerlei disciplines uitgenodigd worden om onze cliënten te verzorgen, vertroetelen en te laten relaxen.
2. Helaas is dit niet door kunnen gaan in 2020. Basisschool de Uilenspiegel, meedoen en het verzorgen van een ateliertje. Een ateliertje is een aantal weken achter elkaar waarbij er een creatieve activiteit gedaan wordt. Onze cliënten werken dan samen met de kinderen op de basisschool.
3. Andere jaren houden we een kerstviering. Dit jaar hebben we gekozen om de week voor kerst allerlei kleinschalige activiteiten te organiseren zoals kerststukjes maken, koken en bakken, bingo.
4. cliënten inspraak overleg wordt 4 keer per jaar gehouden. Waarbij ook de ontruimingsoefening hoort. De inspraak momenten hebben we door kunnen laten gaan ondanks corona. Daarnaast 1 client zit namens MeMo in het cliëntenpanel van de SZZ.
5. zwarte pietten die chocolade letters uitdelen, Dit jaar hebben 2 cliënten en een stagiair zwarte piet gespeeld en vinden dit een geweldige rol.
6. Kermis middag voor onze cliënten in Boekel waarbij de burgemeester en wethouders aanwezig zijn. Dit ging door en was wederom een fantastische ervaring
7. Zorgmarkt bij een school. Deze kon helaas niet doorgaan wegens corona.

Bewegen heeft binnen Memo prioriteit. Bewegen is goed voor je lijf en je brein.

1. Wekelijks gaan we met een aantal cliënten zwemmen. Cliënten betalen dit zelf en ervaren dit als waardevolle beweging. Daar waar dit kon en mocht hebben we dit door laten gaan.
2. 1 client gaat wekelijks naar fitness, daar waar dit kon en mocht is dit door gegaan.
3. binnen MeMo houden we op verschillende dagen beweeggroepjes die we erg creatief invullen met wisselende beweeg activiteiten.
4. wandelen staat vaak (minimaal 3x per week) op het programma (weer afhankelijk)
5. duo fietsen staat dagelijks op het programma (weer afhankelijk) Dit was helaas door corona heel lastig om daarbij op afstand te houden. Met goedkeuring en grote verantwoordelijkheid hebben we dit soms toch kunnen invullen.
6. We gaan in de schoolvakanties vuil prikken in de omgeving. Cliënten vinden dit waardevol om te doen. Het is eens een andere activiteiten we doen wederom iets voor de maatschappij terug.

Al deze activiteiten worden als prettig ervaren in de afwisseling van activiteiten. Men geeft aan dat het prettig is om iets voor de samenleving terug te doen.

Naast de jaarlijks en maandelijks/wekelijks terugkerende activiteiten hebben we ook spontane activiteiten beleefd.

1. diverse activiteiten rondom houtbewerking waarbij we veelal op vraag producten maken en bedankpakketten.
2. een heel aantal 5 en 10 jarig jubileums voor zowel medewerker, cliënten en vrijwilligers. Deze hebben we allemaal gevierd. 5 en 10 jaar bij MeMo vinden wij de moeite waard om te vieren :)
3. kunstwerk 2x per jaar creëren en hangen bij het dorpssteam (gemeente)
4. activiteiten in het thema van het jaar zoals pasen, zomer, herfst, halloween, kerst.



5. naaiworkshop
6. terrasje pikken
7. muziek activiteit in de beleefstuin, echter deze kon helaas niet doorgaan door corona.
8. lunch bij 1 van de eigenaren thuis.
9. op de koffie bij de burgemeester.

Bij MeMo is het mogelijk dat cliënten fysio therapie, voetreflex therapie, andere therapie vormen krijgen. Momenteel komt er voor een aantal cliënten een voetreflex therapeut en een fysiotherapeut. MeMo heeft een geldige RI&E, deze is gekeurd door de arbodienst.

Binnen de individuele/ambulante begeleiding doen we activiteiten bij of vanuit de cliënten thuis. Doelen worden omschreven in het zorgplan en op deze wijze ook geevalueerd en indien gewenst aangepast. Bij een client komen we elke ochtend ondersteunen voordat client naar dagbesteding gaat. Daarnaast zijn er doelen t.b.v. mantelzorg verlichting zoals het ondernemen van bewegingsactiviteiten, zelfzorg ondersteuning. Alle cliënten waarbij MeMo in de thuissituatie komt voor individuele begeleiding krijgen momenteel ook dagbesteding binnen MeMo. Dit is echter niet verplicht.

#### 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.

De doelstelling van dit jaar worden hieronder nader omschreven.

Memo biedt kleinschalige dagbesteding met afwisselende mogelijkheden. Daarnaast biedt Memo individuele begeleiding.

2020 was een bijzonder jaar. Een jaar waarbij Corona uitbrak, waardoor we het grootste gedeelte van het jaar hiervan in de ban zijn geweest. Het is een jaar waarin we ineens moesten werken op afstand en digitaal. Een jaar waarbij we meer dan voorheen moesten stil staan bij hygiëne en contact op 1,5m afstand. Een jaar waarin we zeker kwaliteit zijn blijven leveren en daar zijn we trots op.

- De visie van MeMo is belangrijk. Een plek waar men zichzelf kan zijn en zich veilig voelt. Bieden van kleinschalige zorg met afwisselende mogelijkheden, evaluaties zorgplan. Gebruik maken van ONS signalering.

- Bieden van continuïteit met een vast team.

In 2020 zijn er geen nieuwe begeleiders bij gekomen. Er zijn ook geen begeleiders vertrokken.

- Aansluiten met activiteiten bij de vraag van cliënten.

Elke dag wordt er gekeken welke activiteiten die dag bij de cliënten passen, bij het weer, bij de vraag en bij het aanbod. Elke dag is er een wisselend dagprogramma.

- Inspraakmomenten zijn aantrekkelijker gemaakt. Deze passen nu beter bij de vraag van cliënten. Meer hierover later in dit jaarverslag.

- Er zal een natuurlijke uitstroom/doorstroom zijn van cliënten en die willen we graag aanvullen met nieuwe instroom.

Dit is prima gelukt. Meer hierover verderop in het jaarverslag.

- Communicatie alertheid, MeMo breed.

Memo vindt het belangrijk dat we persoonlijk communiceren. Persoonlijk contact is nodig om een goede fijne dagbesteding te kunnen bieden.

- Hoofdlocatie blijft de zorgboerderij. Memo heeft nu meerdere werklocaties. Door deze werklocaties kan Memo een fijne afwisselende dagbesteding bieden. Door deze werklocaties heeft Memo veel ruimte en kan Memo prima op 1,5 meter afstand blijven van elkaar.

We zijn enorm tevreden met ons ondersteunend netwerk. We zijn erg dankbaar voor alle vrijwilligers die zich dagelijks/wekelijks of maandelijks inzetten om ons te ondersteunen in de zorg die we bieden aan onze cliënten. We mochten van geluk spreken dat ook tijdens corona er toch enkele vrijwilligers bij Memo vrijwilligers werk wilden blijven doen. Daarnaast hebben we diverse stagiaires mogen ontvangen, wat ook erg fijn is. In de start zijn stagiaires altijd nog zoekende maar naarmate zij langer binnen ons bedrijf zijn vinden zij hun weg en kunnen zijn de vaste medewerkers goed ondersteunen.

We weten bij de gemeente bij wie we terecht kunnen, leggen situaties voor, houden nauwe contacten met andere disciplines (indien gewenst en nodig)

Bij Memo houden we heel veel persoonlijk contact met vrijwilligers. Vragen die er zijn kunnen op deze manier meteen opgelost worden. Niet elk contact wordt schriftelijk vast gelegd. Dat zou ten koste gaan van de begeleiding die we persoonlijk aan cliënten kunnen geven. In 2020 is gekozen om een tevredenheidsonderzoek te houden onder de vrijwilligers. In dit onderzoek is de mogelijkheid geboden om alsnog 1 op 1 met elkaar in gesprek te gaan. 1 vrijwilliger heeft aangegeven dat graag te willen en dit is alsnog gedaan. Het tevredenheidsonderzoek gaf een heel mooi totaalbeeld over de tevredenheid van vrijwilligers bij Memo.

Met stagiaires volgen we de evaluaties zoals deze gepland worden binnen de opleiding. We hebben voldoende stagiaires binnen gekregen. De investering in het netwerk die we hiervoor onderhouden is goed. Deze investering is verweven in de taken van 1 van de eigenaren en een medewerker.

Scholing en ontwikkeling:

Bij MeMo komt allerlei aanbod binnen voor scholing. Dit wordt op kantoor op het bord gehangen. Jaarlijks komt dat sowieso binnen van Alzheimer Cafe en Cafebrein. Medewerkers gaan verplicht 2x per jaar naar zo'n activiteit. Stagiairs en vrijwilligers wordt tevens de mogelijkheid geboden om mee te gaan. Medewerkers laten de eigenaren weten dat ze zijn geweest en mailen overige teamleden een samenvatting van de avond. Op deze manier weten eigenaren dat medewerkers zichzelf blijven updaten. Het aanbod wat binnen komt wordt direct op het bord gehangen in het kantoor en naar het team door gemaaild. Het is niet nodig om hier een aparte actie van te maken.

Helaas door corona konden veel geplande fysieke bijeenkomsten niet doorgaan. Met meer personen bij elkaar komen kon ook niet.

BHV cursus

4 personen is verlengd. Fysiek de bijscholing bijwonen had toch de voorkeur. Voor 1 persoon is dit gelukt. De andere personen hebben de cursus online gedaan.

1 van de eigenaren zit in de ondernemersgroep vanuit de ZLTO en fungeert hierbij als secretaris. Intervisie, bespreken van vraagstukken en oa zorgontwikkelingen worden besproken. We zetten dit voort. Door corona zijn de fysieke bijeenkomsten 1 maal geweest dit jaar.

MeMo doet het goed, uit de tevredenheidsmeting blijkt dat wij een 8,8 krijgen als gemiddeld punt. Cliënten zijn erg tevreden over ons activiteitenaanbod. Onze visie wordt goed uitgedragen. We bieden kleinschalige zorg. Er wordt continuïteit geboden met vaste medewerkers. Cliënten zijn tevreden over de bereikbaarheid, vrijwilligers, stagiaires.

## Acties

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

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

Binnen MeMo bieden we groepsbegeleiding binnen dagbesteding en individuele begeleiding thuis.

De zorgzwaarte is wisselend.

Binnen groepsbegeleiding wordt gewerkt in kleine groepen met 1 begeleider en doorgaans ook een vrijwilliger/stagiaire

Individuele/ambulante begeleiding is 1 op 1 bij of vanuit clienten thuis.

Clienten vallen binnen ZIN/WMO en ZIN/WLZ of PGB.

Opsomming groepsbegeleiding dagbesteding en individuele/ambulante begeleiding

	Begin	Instroom	Uitstroom	Eind	
Gehandicaptenzorg VG:	14	2	1	15	Bij 3 clienten komt MeMo bij client thuis voor individuele begeleiding
gehandicaptenzorg LG:	5	1	1	5	
GGZ/autisme	8	0	0	8	
ouderenzorg/dementie:	2	1	1	2	
Totaal:	30 unieke bijzonder mooie deelnemers groepsbegeleiding waarbij we bij 3 clienten individuele/ambulante begeleiding thuis bieden				
reden uitstroom: 3 clienten zijn overleden, 1 client durft niet meer te komen door corona.					

### 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.

MeMo is qua aantal unieke deelnemers in aantal een klein beetje gegroeid. Memo heeft een breed dagbesteding aanbod. Conclusie: clienten die bij Memo komen zijn tevreden en wisselen niet meer zomaar. We blijven kleinschalige afwisselende dagbesteding en IB bieden.

Alle deelnemers passen bij ons zorgaanbod. Als dit niet zo zou zijn dan laten we mensen doorstromen.

Voor 1 cliënt, delen we de indicatie/beschikking met een andere zorgboerderij uit de omgeving. Hier werken we mee samen, we delen de financiering. Dit is een regel vanuit de transitie. Cliënten kunnen nog maar 1 hoofdaanbieder hebben. Door samen te werken is het voor deze cliënt toch mogelijk om op 2 plekken dagbesteding te krijgen.

Het aantal clienten is vermeerderd met 2. Het aantal uren individuele begeleiding is nagenoeg gelijk gebleven.

Er zijn geen wijzigingen doorgevoerd.

Er zijn momenteel geen plannen om het zorgaanbod te wijzigen.

### 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.

We hebben eind 2020 in totaal 6 medewerkers in dienst. Het jaar ervoor waren dit dezelfde 6 medewerkers.

Er is geen inzet van ZZP'ers.

Functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden (inclusief verslaglegging) met alle medewerkers gedurende het jaar. Er is een agenda.

In de gesprekken bespreken we onze visie is, de medewerkers hebben zelf de gelegenheid gehad vragen te stellen en verbeterpunten aan te geven. Er is gesproken over verwachtingen, takenpakket, er zijn nieuwe afspraken gemaakt. Afspraken die gemaakt zijn in het gesprek zijn nagekomen en worden verder voortgezet.

Medewerkers geven aan dat ze erg tevreden zijn over de samenwerking met collega's/het team. Scholing wordt op dit moment niets in gemist en medewerkers geven aan dat 2020 in coronatijd veel lering met zich heeft meegebracht. De behoefte aan scholing is er daardoor helemaal niet. In de functioneringsgesprekken is naar voren gekomen dat medewerkers behoefte hebben aan coaching, dit was het jaar ervoor ook zo. We bespreken hierin de dagplanning, verbeterpuntjes, hoe gaat het met de medewerker etc. Er wordt geen verslag gemaakt van de coachingsgesprekken. De coaching die we inplannen blijft voortbestaan. Dit wordt als zeer waardevol ervaren. Alle medewerkers hebben een VOG.

Meerdere keren per jaar is een teamoverleg. In 2020 hebben we dit op afstand georganiseerd via teams. Minder fijn als het fysieke contact maar gelukkig konden we op deze wijze elkaar toch 'zien'. Naast het teamoverleg is een apart overleg met de clientbegeleiders; drieluik gesprekken. Dit om de communicatie zo optimaal mogelijk te houden. Coaching, leerproces, jaarplanning, zorgplannen, vragen etc.

MeMo hanteert de CAO gehandicaptenzorg. MeMo is aangesloten bij verzuimverzekeraar Sazas.

#### 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.

MeMo is een erkend leerbedrijf.

Aan het einde van het schooljaar 2019/2020 hebben enkele stagiairs hun stage niet met voldoende uren kunnen afronden. Door de lockdown in maart konden zij immers niet komen stagelopen. Memo heeft contact gehouden met de stagiairs en stagiairs met Memo. Daar waar stagiairs zelf heel actief op zoek waren naar alternatieven heeft Memo hen toch in kunnen zetten. Bijvoorbeeld bij beweegactiviteiten op afstand. In het contact met deze verschillende stagiairs zat een groot verschil. Toen Memo de deuren weer mocht openen en klanten weer konden starten heeft Memo niet de gebruikelijke stage uren willen inzetten. De 1,5 m afstand en de veiligheid heeft voorop gestaan. De school heeft beslissingen gemaakt over het al dan niet halen van de stage mbt de uren.

In het schooljaar 2020/2021 is 1 stagiair gestart voor een half jaar. Zij heeft haar stage op de gebruikelijke wijze kunnen doorlopen wel met de 1,5 m afstand. Verder is er een jaarstagiair, zij doet een facilitaire opleiding niveau 2. Zij heeft minder fysiek contact met klanten waardoor zij haar stage uren op de gebruikelijke wijze kon voortzetten. Er zijn verder nog 5 stagiairs gestart. Zij zijn verdeeld en gaan met klanten en stagebegeleiders mee naar de werklocaties van Memo. Door corona is het zo dat deze stagiairs naast fysieke aanwezigheid soms ook thuis werken en op afstand bijvoorbeeld computer werk kunnen verrichten, activiteiten kunnen voorbereiden etc.

De stagiairs komen van verschillende opleidingen zoals ROC, HAN, CIOS, (commanderij college), Summa college. We hebben de erkenning beweging en zo kunnen stagiairs die bewegingsagogie doen ook bij ons stage lopen. Elke stagiair krijgt aan het begin van de stage een MeMo informatie, hierin is een inwerkprogramma verwerkt en zijn drie evaluatiemomenten verwerkt. Elke stagiair heeft een stagebegeleider binnen MeMo. Stagiairs spreken met de stagebegeleider de evaluatiemomenten af, dit is bij elke opleiding wisselend. We voldoen hierbij aan de eisen per opleiding. Ook voor stagiairs en stagebegeleiders is het een intensief ongebruikelijk jaar geweest. Evaluaties met leraren konden niet fysiek doorgaan en moesten middels videobellen gerealiseerd worden. Memo heeft daar prima in kunnen meebewegen. We hebben gemerkt dat het fysieke contact wel gemist wordt. Het contact op afstand vergt een andere energie en tijdsinvestering dan het fysieke contact.

Momenteel is een stagiair mee aan het kijken om de Memo informatie, die zij krijgen bij de start van de stage, te vernieuwen. Aanleiding hiervoor is het beleid m.b.t. telefoongebruik tijdens stage uren. De telefoons zijn tegenwoordig niet meer weg te denken. We maken hierover bij de start van de stage afspraken over. De afspraken worden momenteel mondeling afgesproken. Dit wordt nu schriftelijk vastgelegd zodat stagiairs op deze afspraken gewezen kunnen worden, als dat nodig is.

Door te werken met stagiairs krijgen wij op ons bedrijf nieuwe inzichten, blijven we scherp en kunnen we de ander veel leren. Stagiairs bieden daarnaast een helpende hand bij de begeleiding aan cliënten. Dat is voor de cliënten en voor de vaste begeleiders zeer waardevol. Stagiairs krijgen taken toebedeeld en afhankelijk van de opleiding, niveau en leerjaar mogen ze deze taken zelfstandig of onder/met begeleiding uitvoeren. Taken van stagiairs zijn onder andere: creatieve producten bedenken en mee uitvoeren, huishoudelijke activiteiten samen met cliënten, wandelen, beweegactiviteiten, verzorgen van de lunch, werkklapper netjes houden, koffie verzorgen, verzorgende activiteiten, thematische activiteiten mee bedenken en uitvoeren, 1 op 1 begeleiding bieden onder toezicht oog zoals voetenbad verzorgen, huishoudelijke activiteiten, boodschappen doen, samen met cliënten activiteiten bakken opruimen etc.

Andere jaren bieden we altijd maatschappelijke stagiaires de mogelijkheid om bij Memo een kijkje te nemen. In dit corona jaar hebben deze mogelijkheid niet geboden. De maatschappelijke stagiaires komen snuffelen om te beslissen wat ze in hun carrière willen worden en zo een goede beslissing te maken voor een opleiding. We merken dat maatschappelijke stagiairs ook na hun stage nog een handje willen komen helpen. We hopen dat we deze mogelijkheid volgend jaar weer kunnen bieden aan stagiairs.

In het tevredenheidsonderzoek is gevraagd naar hoe cliënten de aanwezigheid van stagiairs ervaren. Gemiddeld krijgen stagiairs een 8.5 als punt. Er is een opmerking gemaakt door 1 cliënt waarbij wordt aangegeven dat het jammer is dat sommige stagiairs na een half jaar klaar zijn.

Bij start van stage wordt een sollicitatiegesprek gehouden met diverse stagiairs. De stagiairs die het beste bij Memo passen, waar een klik mee is mogen stage komen lopen. Dat is op de 1e plaats het belangrijkste. Daarnaast wordt gekeken naar de stagedagen en ook naar de stageduur. We hebben een sterke voorkeur voor jaarstagiairs echter het is niet altijd mogelijk om in deze voorkeur te voorzien. We zijn afhankelijk van welke stagiairs interesse hebben.

## 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.

Vrijwilligers binnen MeMo zijn erg welkom.

Bij aanname is een kennismakingsgesprek en er volgt een proeftijd van drie maanden. Het vrijwilligerswerk moet van beide kanten goed bevallen.

Vrijwilligers krijgen bij aanname een overeenkomst, hierin worden regels, afspraken en verantwoordelijkheden vast gelegd. Na de proeftijd wordt deze overeenkomst ondertekend en officieel gemaakt. Bij MeMo werken we graag met vrijwilligers, zij vormen net dat handje extra ondersteuning, bij het duwen van rolstoelen, activiteiten, bij het vervoer, klusjes etc.

Begin 2020 hadden we 31 vrijwilligers en eind 2020 waren dit er 23. Een aantal vrijwilligers zijn gestopt ivm leeftijd, door corona perikelen, 1 vrijwilliger is verhuisd en 1 vrijwilliger is doorgestroomd naar betaald werk etc. Het is een redelijk stabiel team met weinig wijzigingen. Het aantal uren wisselt per week, dit is gemiddeld 60 uur, 35 uur vervoer en overige binnen groepsbegeleiding. Elke vrijwilliger spreken we regelmatig. Als er wat is dan is dit snel al met elkaar besproken. Hierdoor merken we dat niet elke vrijwilliger zit te wachten op een echt evaluatie gesprek, ze stellen dit vaak dan uit of willen er geen tijd voor vrij maken. Dit bemoeilijkt het proces van officieel evalueren in 2019. Doel in 2020 was om een tevredenheidsonderzoek te houden onder vrijwilligers. In maart/april van 2020 hebben we een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle vrijwilligers.

De evaluatie ter tevredenheid is door 26 van de 26 vrijwilligers ingevuld. Fijn dat iedereen daar de tijd voor genomen heeft en kritisch heeft nagedacht. Iedereen is positief over de visie en omgang met elkaar.

Evaluatie punten zijn; visie memo, werkwijze, eerder gemaakte afspraken, hoe het vrijwilligerswerk bevalt, samenwerking, werkomstandigheden, taken en verantwoordelijkheden, toekomst etc. Vrijwilligers weten dat ze op elk ander moment bij ons terecht kunnen met vragen, bedenkingen, opmerkingen en ideeën.

De eigenaren zijn op de dag van de zorg bij alle vrijwilligers een presentje af wezen geven. Hier hebben we met alle vrijwilligers persoonlijk een gesprek gevoerd. Tijdens de lock-down was dit nog een extra prettige manier om contact te houden met de vrijwilligers die niet konden komen omdat Memo gesloten was.

Niet alle vrijwilligers zijn terug ingestroomd. Er zijn vrijwilligers die binnen de risico groep vallen en niet durven te komen. Daarnaast staat de veiligheid van cliënten voorop en is het in dit corona jaar niet veilig om diverse wisselende contacten te hebben. Vrijwilligers zijn daardoor zo minimaal mogelijk ingezet.

In 2021 gaan we het aantal vrijwilligers mogelijk verder terug brengen. We gaan in gesprek met vrijwilligers die, mede door corona, niet meer durven te komen. Zij zullen waarschijnlijk afvloeien af en daarnaast willen we de vrijwilligers efficiënter inzetten. In 2021 hoort elke vrijwilliger een VOG te hebben. Daar gaan we ook voor zorgen. Hiervan is al eerder een actie voor aangemaakt.

Zie bijlage voor het volledige verslag.

Met de vrijwilligers die we wel officieel gesproken hebben middels een evaluatie, is het proces als volgt. We maken een afspraak met de vrijwilliger. Punten die vrijwilligers aangeven ter verbetering worden binnen een maand opgepikt, verwerkt, teruggekoppeld. Evaluatie punten zijn; visie memo, werkwijze, eerder gemaakte afspraken, hoe het vrijwilligerswerk bevalt, samenwerking, werkomstandigheden, taken en verantwoordelijkheden, toekomst etc. Vrijwilligers weten dat ze op elk ander moment bij ons terecht kunnen met vragen, bedenkingen, opmerkingen en ideeën.

Taken en verantwoordelijkheden zijn oa vervoer, schoonmaakwerkzaamheden, timmerwerkplaats werkzaamheden zoals; maken vogelhuisjes, meehelpen bij de was, ondersteuning bij wandelen en knutselen, spellen spelen, koken en bak activiteiten etc.

Vrijwilligers worden aangestuurd door de begeleiders en eigenaren. Sommige vrijwilligers vinden het prettig om met een takenlijst te werken, anderen vinden het prettiger om wisselt werk te doen.

#### **Ondernomen acties t.a.v. opmerkingen/verbeterpunten**

##### Over de parkeerplaats:

- deze is inderdaad niet al te best. We gaan onderzoeken of het betaalbaar is om deze te vernieuwen of te verbeteren. Aangezien deze parkeerplaats voor Memo geen eigendom is en eigendom van de buurman zijn we hierin erg afhankelijk en kunnen we hierin zelf geen beslissingen of aanpassingen doen.

##### Client informatie:

- Aandacht voor vrijwilliger inzake cliënt informatie. Een vrijwilliger wel wat meer op de hoogte worden gebracht. Hierin is privacy van toepassing maar aandacht hierin is wenselijk. Hierin is het voor Memo erg belangrijk om de privacy te waarborgen. Iedere vrijwilliger heeft zijn eigen ervaring en kennis hierover en deze kennis is voor iedereen verschillend. Hierin wordt met begeleiding extra gesproken over extra aandacht voor vrijwilligers rondom het bespreken van informatie wat nodig is om het vrijwilligerswerk goed uit te kunnen voeren.

##### Gevoeligheid voor geurtjes:

- Omgang van parfum en geurtjes; een vrijwilliger is hierin erg gevoelig en vraagt of niemand parfum wil gebruiken. De eigenaren van memo zullen dit benoemen en bespreekbaar maken maar kunnen en willen niet gaan verbieden om parfum te gebruiken. Als betreffende vrijwilliger hierin echt gehinderd wordt zal ze dit bespreekbaar maken met de andere persoon. Als hierin ondersteuning nodig is zal ze dit met de eigenaren bespreken.

##### Winter / vervoer:

- De eigenaren van Memo gaan onderzoeken of de vervoersauto in de winter van 2021 binnen kan staan of onder een overkapping. Hiervoor is een bedrag begroot op de jaarbegroting van 2021.

##### Memo relaxt:

- een tip van een vrijwilliger om na memo relaxt iedereen lekker op zijn gemak samen kan lunchen. Even rust en ontspanning na deze activiteit. De eigenaren nemen dit verbeterpunt mee. Als we na de Covid-19 deze activiteit weer opstarten zullen de eigenaren dit punt bespreken in het vooroverleg met betreffende medewerker. Memo relaxt wordt als activiteit geëvalueerd en besproken. Hierin zullen we het programma, de afronding en lunch bespreken in de visie waarop de activiteit is gestoeld; relaxen. Erg fijn dat vrijwilligers zo betrokken mee denken.

**Acties**

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

**Bijlagen**

- uitkomst tevredenheidsonderzoek en evaluaties

**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.

MeMo heeft voldoende bevoegd en bekwame medewerkers.

Medewerkers blijven zichzelf updaten middels scholingsaanbod verder ook door zelfreflectie, door stagiairs, door gesprekken met elkaar, door coaching.

MeMo heeft voldoende stagiaires, investering in het netwerk voor het binnenhalen stagiaires blijft nodig, dit is verweven in taken van 1 van de eigenaren en 1 medewerker.

In 2019 beschreven we dat we graag meer vrijwilligers zouden willen. Echter in het corona jaar 2020 is gebleken dat dit ook risico's met zich meebrengt. In 2021 gaan we kritisch kijken naar de inzet van vrijwilligers, is dit goed of willen we dit wijzigen, wat is veilig is hierbij een kernvraag.

Investering in vrijwilligers is een must om vrijwilligers goed te laten aansluiten bij de behoeften van zowel de vrijwilligers als klanten.

Communicatie is een zeer belangrijk onderdeel binnen ons bedrijf. De Memo informatie wordt aangepast. Coaching van begeleiders blijft. Inzet van vrijwilligers wordt in 2021 nader bekeken.

**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).

Er is geen tekortkoming aan kennis en vaardigheden. Andere jaren houden we dit op peil middels het scholingsaanbod. Het aanbod is in 2020 wel geweest maar door corona zijn deze grotendeels allemaal uitgevallen. Door corona, waardoor er op een andere wijze begeleiding ingezet moest worden, begeleiding op afstand gecreeerd moest worden, heeft het team toch kennis en vaardigheden bijgeleerd.

1 van de eigenaren zit in de ondernemersgroep vanuit de ZLTO en fungeert hierbij als secretaris. Intervisie, bespreken van vraagstukken en oa zorgontwikkelingen worden besproken. We zetten in 2020 zijn zij minder vaak bij elkaar gekomen dan andere jaren. Oorzaak hiervan is corona. in 2021 hopen we dit weer op te pakken.

Binnen het teamoverleg worden kennis, ervaring en informatie aan elkaar uitgewisseld. Beoogde opleidingsdoel BHV is behaald..

#### 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.

1 medewerker volgt de opleiding SPH. Zij zit momenteel in haar eerste leerjaar.

1 medewerker heeft een fysieke bijeenkomst bijgewoond in 2020 mbt BHV + AED.

3 medewerkers hebben (in januari 2021) BHV+AED ge-update. Andere jaren vindt dat in december plaats. Echter door corona is dit opgeschoven naar januari. Andere jaren is dit een fysieke bijeenkomst. Dit jaar hebben zij de cursus online gevolgd. 1 begeleider heeft daarna aangegeven dat haar voorkeur ligt bij fysieke bijeenkomst.

Helaas door corona zijn in 2020 geen verdere scholingen gevolgd. We hopen dat dit wel weer kan en mag in 2021.

#### 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.

Alle medewerkers gaan 2x bijeenkomst volgen van het alzheimer cafe of cafe Brein. Dit om kennis m.b.t. dementie en NAH te updaten. Op het magneetbord op kantoor hangen binnengekomen flyers en deze worden ook naar het team gemaïld. In het corona jaar 2020 is dit doel niet behaald. Dit blijven wij komende jaren op deze manier aanbieden.



Indien een interessante, actuele korte scholing voorbij komt, wordt deze mogelijk gevolgd, maar dit is niet vooraf gepland Medewerkers geven aan in functioneringsgesprekken dat er momenteel geen kennis of vaardigheden gemist worden. Geven zij aan dat dit gemist wordt dan zal hierop actie ondernomen worden.

#### Acties

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

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

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

Door corona zijn de opleidingsdoelen niet behaald. Toch heeft het team veel geleerd. Over hygiene, 1,5 meter samenleving, gebruik van desinfectie, mondkapjes. Over contact op afstand, videobellen met meerdere mensen tegelijk, activiteiten op afstand en activiteiten op locatie met tegelijkertijd cliënten die meedoen op afstand, over contact houden zonder fysiek contact.

2021

- Bijwonen bijeenkomsten alzheimer cafe en/of cafe Brein.

Het aanbod werkt prettig. Iedereen krijgt voldoende kansen om zichzelf bij te scholen en op die manier kennis en kunde te vergaren. Binnen deze cafe's is aandacht voor de verschillende vormen van dementie. Er wordt informatie gegeven mbt deze ziekte, mensen met deze ziekte komen zelf aan het woord, mantelzorgers komen aan het woord, professionals geven informatie. Het scholingsoverzicht biedt medewerkers/stagiaires te mogelijkheid om in Gemert/Eindhoven/Helmond en Uden naar NAH cafe of cafeBrein te gaan. Binnen deze cafe's is aandacht voor niet aangeboren hersenletsel (nah) Er wordt gesproken over de invloed van hersen letsel op het leven, dagstructuur etc, mensen met deze ziekte komen zelf aan het woord, mantelzorgers komen aan het woord, professionals geven informatie.

- Behoud van BHV-diploma's

- In 2021 krijgt elke medewerker een budget om een creatieve workshop te volgen. Dit kan heel kleinschalig waardoor dit ook met corona doorgang krijgt.

- 1 van de eigenaren geeft aan beter willen leren te delegeren. Daar gaat zij een workshop/lezing/cursus bij zoeken.

- In 2020 is een cliënt gestart met een trauma achtergrond. 1 van de begeleiders heeft hiervan in het verleden een cursus gevolgd. Zij geeft een kennisbijeenkomst in 2021 over trauma's aan overige teamleden. Fysiek zou dit zeer wenselijk zijn echter als dit niet gaat dan gaat zij dit digitaal geven.

- n.a.v. hygiene checklist gaat een medewerker de taak krijgen als preventiemedewerker. Deze medewerker wordt benaderd en zij gaat een e-learning volgen.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 6 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.

Alle cliënten hebben een zorgplan met daarin groepsbegeleidingsdoelen en indien van toepassing individuele begeleidingsdoelen.

Met alle cliënten is een evaluatie gehouden. Als een cliënt individuele begeleiding afneemt dan is dit meegenomen in de evaluatie. Cliënten, waarbij stabilisatie, sociale contacten en nuttige daginvulling de belangrijke doelen zijn, worden 1 keer per jaar geëvalueerd. Evaluatieverslag hiervan wordt verwerkt in het zorgplan. Het zorgplan wordt aangepast.

Bij diverse deelnemers, waaronder cliënten die vallen onder WLZ, wordt het zorgplan 2 keer per jaar geëvalueerd. Evaluatieverslag hiervan wordt verwerkt in het zorgplan. Het zorgplan wordt aangepast. Aanpassing zorgplan in ieder geval 1x per jaar.

Fysiek bij elkaar komen heeft een grote voorkeur bij de evaluaties, echter in het corona jaar 2020 is het voorgekomen dat er gekozen is dat middels bellen of videobellen de evaluatie is uitgevoerd.

Tussentijds, indien gewenst, is altijd de mogelijkheid de ervaringen van de cliënt te delen met een medewerker. In het evaluatiegesprek wordt teruggeblikt naar afgelopen periode. We bespreken of de deelnemer graag naar MeMo komt, waarom, welke activiteiten het leukst zijn, welke minder leuk, wat er mag veranderen, tips, ideeën. Indien van toepassing wordt de individuele begeleiding besproken, geëvalueerd en eventueel aangepast. Zijn de activiteiten ter ondersteuning nog van toepassing, worden ze goed uitgevoerd of is verbetering nodig.

De basis van het gesprek wordt gevormd door het bespreken van het zorgplan. De eerder beschreven doelen en acties in het zorgplan worden besproken. In hoeverre moeten de bestaande doelen bijgesteld worden en nieuwe doelen geformuleerd worden.

Tevens wordt de medicijnlijst op actualiteit gecheckt (hoewel de verantwoordelijkheid van wijzigingen bij de deelnemer of wettelijke vertegenwoordiger is gelegd bij intake. Tenslotte wordt een vooruitblik gedaan naar de toekomst.

In algemene zin is men tevreden over de geleverde zorg en de betrokkenheid van het team en wordt de begeleiding als prettig ervaren dit geldt voor zowel dagbesteding en individuele begeleiding

#### 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.

Bij MeMo komen alle doelgroepen door elkaar, er is een klein vast stabiel team van begeleiders.

De wisselende doelgroep zorgt ervoor dat cliënten op een positievere manier naar hun eigen ziektebeeld kijken. Daarnaast zien ze bij anderen wat de mogelijkheden zijn en willen dat zelf ook proberen en cliënten helpen elkaar. Daarnaast heeft Memo een breed aanbod aan dagbesteding. Bij Memo kunnen cliënten zich hierdoor ontwikkelen.

De evaluaties verlopen naar volle tevredenheid.

Binnen het ONS systeem zit een signalering mogelijkheid met betrekking tot de geldigheid van de zorgplannen. Daar maken we gebruik van.

1 medewerker neemt alle zorgplannen inhoudelijk door en 'toetst' deze aan de norm. Zij controleert tevens haar collega's over de evaluaties van de zorgplannen. Dit verloopt naar tevredenheid van het hele team.

#### 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.

In 2020 zijn de inspraakmomenten op een andere wijze ingevuld als in de jaren ervoor. Inspraakmomenten zijn gericht op dagbesteding. Op individueel begeleiding niveau wordt dit middels evaluatie nagestreefd.

- ideeenbus is opgehangen. Meerdere keren per jaar wordt in de bus gekeken en worden de ideeen gezamenlijk besproken. Zie bijlage voor verslag. Idee was om de beleefstuin gezelliger aan te kleden, op de koffie te gaan bij de burgermeester, uitstapje naar de noordkade in Veghel, naar Disneyland.

- kletsplot met stellingen/vragen. zie bijlage voor verslag. Activiteiten, begeleiding, ruimte voor jezelf zijn o.a. besproken.

- ontruimingsoefening. Deze is goed gegaan. Er waren enkele punten ter verbetering. Deze worden meegenomen naar 2021. Zie bijlage voor verslag.

- tevredenheidsonderzoek. Het tevredenheidsonderzoek is naar 25 cliënten verstuurd. Er zijn 18 reacties binnengekomen.

#### Samenvatting

Cliënten ervaren MeMo als een plek waar iedereen zichzelf kan zijn en waar ze zich veilig kunnen voelen. Cliënten zijn zeer tevreden. Memo heeft een 8.8 als algemeen punt gekregen.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- verslag ideeenbus
- cliëntenoverleg kletsplot
- ontruimingsoefening
- tevredenheidsmeting

### 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Er zijn 4 inspraakmomenten geweest echter deze zijn niet in elk kwartaal uitgevoerd. actie is ingepland voor 2021.

algemene conclusie is dat middels deze 4 inspraakmomenten cliënten meer dan voorheen inspraak hebben. Er is meer inbreng. Er zijn meer ideeën gekomen. voorbeeld van ideeën zie verslagen bij 6.3

In 2021 zetten we dezelfde inspraakmomenten voort.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Het tevredenheidsonderzoek is naar 30 cliënten verstuurd. Er zijn 18 reacties binnengekomen. Voor Memo is het aantal reacties behoorlijk laag. Andere jaren zien we een hoger reactie percentage. Er is 2 maal de vraag gesteld om de meting in te vullen. Het is jammer dat dit niet door iedereen gedaan is. Echter 2020 was een vreemd jaar met corona. Voor nu laten we het hierbij en streven we in 2021 naar meer respondenten.

De meting is via google docs afgenomen en kan anoniem ingevuld worden. De meting is afgenomen tussen 1 november en 31 december 2020.

#### **Samenvatting**

Cliënten ervaren MeMo als een plek waar iedereen zichzelf kan zijn en waar ze zich veilig kunnen voelen.

Bereikbaarheid begeleiding: 8,8

Begeleiding: 8,7

Vrijwilligers: 8.2

Stagiaires: 8,5

Activiteitenprogramma: 8.4

Totale ondersteuning MeMo: 8,8

#### **Acties**

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

## **6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting**

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

De conclusie die we kunnen trekken uit de meting is dat MeMo het goed doet op alle gebieden.  
De respondenten zijn heel erg tevreden.

Tevredenheid met betrekking tot individuele begeleiding wordt gemeten in de evaluaties die gehouden worden en op de momenten dat het geboden wordt. Er is hierbij veel ruimte voor een open communicatie.

Clienten zijn tevreden daar geloven wij in. Als dit niet zo is dan zoeken we samen naar hoe het beter kan en als het nodig is dan laten wij mensen doorstromen naar een andere zorgverlener.

Er waren enkele opmerkingen/verbeterpunten. Deze zijn behandeld, besproken en afgewerkt.

Over de bereikbaarheid.

- De eigenaren hebben de opmerking besproken. Memo biedt dagbesteding van 9 tot 16 uur van ma t/m vrijdag. Op deze werkdagen is Memo vanaf 8.30 uur t/m 16.30 uur bereikbaar en krijg je direct een begeleider aan de telefoon. Daarnaast zijn we bereikbaar via e-mail. Memo is tevreden met deze bereikbaarheid.
- 1 cliënt heeft benoemd dat er soms communicatiefouten zijn. De eigenaren hebben deze opmerking onderling besproken en zijn tot de conclusie gekomen dat we zo goed mogelijk communiceren en dat fouten maken (helaas) menselijk is.

#### Over stagiairs

- Bij start van stage wordt een sollicitatiegesprek gehouden met diverse stagiairs. De stagiairs die het beste bij Memo passen en waar een klik mee is mogen stage komen lopen. Dat is op de 1e plaats het belangrijkste. Daarnaast wordt gekeken naar de stagedagen en ook naar de stageduur. We hebben een sterke voorkeur voor jaar stagiairs echter het is niet altijd mogelijk om in deze voorkeur te voorzien. We zijn afhankelijk van welke stagiairs interesse hebben.

#### Over activiteitenprogramma

- De opmerking over de werkplaats hebben de eigenaren besproken. De werkplaats is een ruimte die gebruikt wordt door diverse mensen. Iedere gebruiker heeft zijn eigen opvattingen hierover en helaas zijn deze meningen/opvattingen voor iedereen verschillend. De opmerking kunnen we helaas niet verder oplossen.

#### Over ondersteuning tijdens lockdown

- De opmerking 'Nee. De lockdown was niet leuk' en 'er was bijna geen begeleiding' hebben de eigenaren gesproken. Deze personen hebben bij de vragenlijst hun naam vermeld. Deze personen zijn beide ernstig verstandelijk beperkt waardoor op afstand voor hen het aanbod helaas niet toegankelijk is geweest.

#### Over verbeterpunten Memo

- Met betrekking tot de opmerking dat ritjes soms lang duren omdat cliënten niet klaar staan. Deze client heeft zijn naam ingevuld. De opmerking is persoonlijk met hem doorgesproken en uitgelegd. Hier is een rapportage van gemaakt zodat het team op de hoogte is. De opmerking is daarbij afgehandeld.
- De opmerking over dat de milieuhoeke net een dumpplaats etc is. Deze client heeft zijn naam genoteerd. De opmerking is met betreffende client besproken en uitgelegd. Er is al langere tijd een nieuwe stofzuiger, verfkwasten slecht schoonmaken dat komt soms voor en dat de milieuhoeke soms er vol ligt dat is zo. Memo is afhankelijk van de ophaalservice van de gemeente en daar zitten soms wat weken tussen waardoor er meer vuilniszakken liggen. De vuilniszakken vormen geen gevaar of iets dergelijks. Het ziet er niet zo mooi uit. Echter de vuilniszakken liggen in een ruimte waar cliënten nauwelijks komen en hoort niet bij de dagelijkse werkbare ruimte. De eigenaren hebben ervoor gekozen dat dit punt verder niet aangepakt of opgelost hoeft te worden.
- De opmerking over de mogelijkheid van het pakken van een kopje bouillon is meegenomen in de boodschappenlijst, cliënt is geïnformeerd en daarbij opgepikt en afgerond.
- De opmerking over de werkplaats/veiligheid van apparaten. Jaarlijks worden alle apparaten nagekeken op veiligheid. Afgelopen jaar zijn er geen gebreken geconstateerd. Daarnaast heeft Memo het beleid dat cliënten NIET zelf de apparaten bedienen. Client ziet dat begeleiders of vrijwilligers soms stoeien met de werking van een apparaat. Bijvoorbeeld bij het erin zetten van een boortje in een boormachine. De ene is er handiger in dan de ander. Mocht een apparaat kapot gaan dan wordt deze meteen verwijderd.

#### 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.

1x heeft een valincident plaatsgevonden.

1x heeft een kleine snij incident plaats gevonden.

Enmaal waarbij een client gevallen is toen hij met stoel en al ging hangen om een spellendoos op tafel te zetten. Zijn stoel gleed achteruit en client viel hierdoor licht op zijn hoofd. Begeleider was direct in nabijheid en aanwezig. Met client afgestemd om niet te koelen, hele dag in de gaten gehouden, partner geïnformeerd aan het einde van de dag. Client is erop gewezen om de volgende keer op te gaan staan en niet te gaan hangen met stoel en al. Formulier is ingevuld door medewerker en doorgegeven aan eigenaren. Dit is nagekeken en nabesproken. Er zijn geen verbeteringen nodig.

Bij het snij incident was de client een klusje voorgedaan om plakband van dozen open te snijden. Hierbij heeft client licht in zijn hand gesneden. Dit wondje is behandeld. Werken met een klein mesje is geen goede klus voor deze client. Client is hiervan op de hoogte en kan dit zelf onthouden en aangeven. Daarnaast bieden we dit klusje niet meer aan. Het was een eenmalige klus waardoor dit ook niet snel nogmaals voorkomt. Begeleider heeft goed gehandeld daarna gesproken met partner. Formulier is ingevuld door medewerker en doorgegeven aan eigenaren. Dit is nagekeken en nabesproken. Er zijn geen verbeteringen of verdere acties nodig.

#### 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.

Er komen relatief weinig ongevallen of bijna ongevallen voor.

Begeleiders weten dat er indien nodig een FOBO ingevuld dient te worden.

Er zijn verder geen leerpunten of verbeterpunten.

### 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.

#### actualisatie van RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 17-12-2020  
**Actie afgerond op:** 16-12-2020 (Afgerond)

#### 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:** 01-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De update van het kwaliteitssysteem doen we altijd aan het einde van het jaar in december. Acties konden makkelijk meegenomen worden en hoeven op die manier niet extra toegevoegd te worden

#### jaarlijks evaluatiegesprekken met deelnemers

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

#### actualisatie kwaliteitssysteem door Maartje

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

#### controle actueel AMO bij zorgplan bespreking

**Geplande uitvoerdatum:** 24-12-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)

#### jaarlijks functioneringsgesprekken

**Geplande uitvoerdatum:** 24-12-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)



**NAH cafe, cafe Brein, alzheimer cafe, info bijeenkomsten Hersenz, zie scholingsoverzicht**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** helaas door corona is hier niet aan voldaan

**inspraakmoment middels ideeën bus. Er hangt een ideeën bus. ingeworpen ideeën worden besproken, gedurende het jaar**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2020  
**Actie afgerond op:** 01-10-2020 (Afgerond)

**inspraakmoment: tevredenheidsmeting**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)

**inspraakmoment door middel van ontruimingsoefening. Deze wordt uitvoering besproken en vastgelegd middels notulen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020  
**Actie afgerond op:** 15-07-2020 (Afgerond)

**jaarlijks controle hygiëne check middels checklist**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020  
**Actie afgerond op:** 23-09-2020 (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:** 30-06-2020 (Afgerond)

**controle ehbo koffers en brandblussers door Smeba. Dit staat in hun systeem en zij komen dit jaarlijks automatisch controleren en aanvullen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2020  
**Actie afgerond op:** 01-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** aantal artikelen vervangen in ehbo koffer

**inspraakmoment dmv spontane meting bijvoorbeeld kletsplot**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)

**Doorvoeren dat we voortaan rapportage van gesprekken met vrijwilligers vast leggen in verslag en rapportage (dus op 2 plekken)**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 01-06-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit is doorgevoerd binnen het team en gehele organisatie.

**tevredenheidsonderzoek vragen updaten, vernieuwen**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-12-2020  
**Actie afgerond op:** 04-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De vragenlijst heeft een flinke update gehad. Vragen zijn aangepast zodat het resultaat daadwerkelijk van belang is.

**jaarlijks controle apparaten/machines door de keurspecialist, dit staat bij hem automatisch jaarlijks op de planning tussen september en november**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 09-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** geen bijzonderheden. Hij komt volgend jaar weer. Hij plant dit zelfstandig.

**evaluatie vrijwilligers middels een tevredenheidsonderzoek**

**Geplande uitvoerdatum:** 05-05-2020  
**Actie afgerond op:** 30-04-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Veel respons gehad, veel meer respons dan met het plannen van 1 op 1 gesprekken. 1 persoon heeft aangegeven dat ze graag persoonlijk een gesprek heeft. Dit gaat nog gepland worden zodra het zich weer toelaat (corona)

**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:** 06-05-2020  
**Actie afgerond op:** 05-05-2020 (Afgerond)

**evaluatie vrijwilligers middels een tevredenheidsonderzoek**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2020  
**Actie afgerond op:** 05-05-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is een tevredenheidsonderzoek gehouden. Resultaten worden persoonlijk medegedeeld aan vrijwilligers samen met een klein presentje. Fijn om iedereen ook even te zien en te spreken in deze corona tijden. Er was een groot respons.

**In gebruik nemen; Binnen het ONS systeem zit een signalering mogelijkheid met betrekking tot de geldigheid van de zorgplannen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020  
**Actie afgerond op:** 03-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** begeleiders zijn op de hoogte gebracht en gebruiken deze tool nu

Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 27-02-2020 (Afgerond)

#### jaarlijks ontruimingsoefening

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 27-02-2020 (Niet meer van toepassing)  
**Toelichting:** staat er dubbel in. Nu afgerond. Andere actie blijft bestaan.

**In gebruik nemen; Binnen het ONS systeem zit een signalering mogelijkheid met betrekking tot de geldigheid van de zorgplannen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020  
**Actie afgerond op:** 25-02-2020 (Niet meer van toepassing)

#### tevredenheidsmeting

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 23-01-2020 (Afgerond)

#### creatieve workshop voor een aantal medewerkers

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 23-01-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** ik weet niet hoe deze actie hier in terecht is gekomen. Foutje

#### Acties

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

#### Bijlagen

- RIE Memo

## 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 30-04-2021, 09:30 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.**

Praktijktoets

**Geplande uitvoerdatum:** 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

**ondersteunend netwerk van vrijwilligers bekijken. Is dit nog steeds een goede veilige inzet van ondersteuning?**

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

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

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

**evaluatie vrijwilligers middels een tevredenheidsonderzoek. Zorgen voor samenvatting per vrijwilliger en deze op de juiste plek opslaan op de server**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2021

**controle ehbo koffers en brandblussers door Smeba. Dit staat in hun systeem en zij komen dit jaarlijks automatisch controleren en aanvullen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2021

**teamleden creatieve workshop**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2021

**- n.a.v. hygiene checklist gaat een medewerker de taak krijgen als preventiemedewerker. Deze medewerker wordt benaderd en zij gaat een e-learning volgen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2021

**inspraakmoment dmv spontane meting bijvoorbeeld kletsplot**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021

**inspraakmoment door middel van ontruimingsoefening. Deze wordt uitvoering besproken en vastgelegd middels notulen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2021

**jaarlijks controle hygiene check middels checklist**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021

**inspraakmoment: tevredenheidsmeting**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021

**trauma informatie avond door 1 begeleider aan overige teamleden**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021

**inspraakmoment middels ideeën bus. Er hangt een ideeën bus. ingeworpen ideeën worden besproken, gedurende het jaar**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-11-2021

**NAH cafe, cafe Brein, alzheimer cafe, info bijeenkomsten Hersenz, zie scholingsoverzicht**

**Geplande uitvoerdatum:** 04-11-2021

**jaarlijks controle apparaten/machines door de keurspecialist, dit staat bij hem automatisch jaarlijks op de planning tussen september en november**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2021

**delegeren workshop/lezing**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2021

**elk kwartaal een inspraakmoment**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2021

**jaarlijks functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-12-2021

**controle actueel AMO bij zorgplan bespreking**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-12-2021

**actualisatie kwaliteitssysteem door Maartje**

**Geplande uitvoerdatum:** 23-12-2021

**jaarlijks evaluatiegesprekken met deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 23-12-2021

**actualisatie van RI&E**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-12-2021

**Bijwonen bijeenkomsten alzheimer cafe en/of cafe Brein.**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

**bhv cursus verlengen 3 personen**

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2022

**BHV updaten**

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2022

**bhv cursus verlengen 3 personen**

Geplande uitvoerdatum: 26-02-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

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

**Toevoegen RI&E (Stigas?) van 3 locaties. De hoofdlocatie, de werklocatie en het Kindpark.**

Geplande uitvoerdatum: 13-03-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 11-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

Toelichting: RIE is Memo breed ingevuld. + corona checklist + corona plan van aanpak

**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: 13-03-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 11-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Acties**

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

**Bijlagen**

- RIE Memo

**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.

Acties worden over een groot tijdsbestek gepland. Dat blijft zo, voor MeMo werkt dit goed.

**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 blijven huren om onze zorgboerderij/dagbesteding en service klus team te laten voortbestaan.  
We bieden dagbesteding en individuele begeleiding (in de thuissituatie)  
De visie van MeMo is belangrijk. Een plek waar men zichzelf kan zijn en zich veilig voelt.  
Bieden van kleinschalige zorg met afwisselende mogelijkheden  
Bieden van continuïteit met een vast team.  
Aansluiten met activiteiten bij de vraag van klanten.  
Er zal een natuurlijke uitstroom/doorstroom zijn van klanten en die willen we graag aanvullen met nieuwe instroom.  
Hoofdlocatie blijft de zorgboerderij.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

De doelstelling voor het komende jaar wordt hieronder nader omschreven.

Memo biedt kleinschalige dagbesteding met afwisselende mogelijkheden. Daarnaast biedt Memo individuele begeleiding.

2020 was een bijzonder jaar. Een jaar waarbij Corona uitbrak, waardoor we het grootste gedeelte van het jaar hiervan in de ban zijn geweest. Het is een jaar waarin we ineens moesten werken op afstand en digitaal. Een jaar waarbij we meer dan voorheen moesten stil staan bij hygiëne en contact op 1,5m afstand. Een jaar waarin we zeker kwaliteit zijn blijven leveren en daar zijn we trots op.

- De visie van MeMo is belangrijk. Een plek waar men zichzelf kan zijn en zich veilig voelt. Bieden van kleinschalige zorg met afwisselende mogelijkheden, werken volgens het zorgplan.

- Bieden van continuïteit met een vast team.

In 2020 zijn er geen nieuwe begeleiders bij gekomen. Er zijn ook geen begeleiders vertrokken. Voor 2021 hopen wij dit ook te bereiken. Wellicht dat Memo door client groei teamuitbreiding nodig heeft.

- Aansluiten met activiteiten bij de vraag van klanten.

Elke dag wordt er gekeken welke activiteiten die dag bij de klanten passen, bij het weer, bij de vraag en bij het aanbod. Elke dag is er een wisselend dagprogramma.

- Inspraakmomenten aantrekkelijk houden

- Er zal een natuurlijke uitstroom/doorstroom zijn van klanten en die willen we graag aanvullen met nieuwe instroom.

- Communicatie alertheid, MeMo breed.

Memo vindt het belangrijk dat we persoonlijk communiceren. Persoonlijk contact is nodig om een goede fijne dagbesteding te kunnen bieden.



- Hoofdlocatie blijft de zorgboerderij. Memo heeft nu meerdere werklocaties. Door deze werklocaties kan Memo een fijne afwisselende dagbesteding bieden. Door deze werklocaties heeft Memo veel ruimte en kan Memo prima op 1,5 meter afstand blijven van elkaar.
- ondersteunend netwerk van vrijwilligers bekijken. Is het werken met veel vrijwilligers een veilige manier van ondersteunen na corona? De kans is aanwezig dat er enkele vrijwilligers zullen uitstromen.
- zorgen voor VOG per vrijwilliger
- activiteiten oppikken die in coronajaar geen doorgang hebben kunnen vinden. Deze op een veilige verantwoorde manier weer oppikken.
- Memo bestaat 12,5 jaar in 2021. Op een gepaste wijze wordt dit gevierd.
- doel van scholingsaanbod behalen. Dit is in 2020 niet behaald door corona. In 2021 zijn nieuwe doelen gesteld hiervoor. Deze gaan we bereiken.
- tevredenheidsmeting met een hoger reactiepercentage

### 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.

95% van de medewerkers heeft een vast contract waardoor continuïteit geboden kan worden.

Tevredenheidsmeting blijven uitvoeren voor klanten. In 2020 gaan we dit ook invoeren voor vrijwilligers (actie is eerder al gepland)

MeMo bestaat 11 jaar, MeMo is goed in wat zij doet. Dit wijzigt niet in de komende jaren.

Er zijn geen verdere acties van toepassing.

- De visie van MeMo is belangrijk. Een plek waar men zichzelf kan zijn en zich veilig voelt. Bieden van kleinschalige zorg met afwisselende mogelijkheden, werken volgens het zorgplan.

De visie van MeMo is verweven in het hele dagbesteding concept, dit blijven monitoren en blijven uitdragen. Dit is verweven in het gehele beleid van MeMo. Communicatie is hierbij een sleutelwoord. De eigenaren zijn hier erg alert op.

- Bieden van continuïteit met een vast team. In 2020 zijn er geen nieuwe begeleiders bij gekomen. Er zijn ook geen begeleiders vertrokken. Voor 2021 hopen wij dit ook te bereiken. Wellicht dat Memo door client groei teamuitbreiding nodig heeft. Dan zal er een sollicitatieprocedure opgestart worden.

- Aansluiten met activiteiten bij de vraag van klanten. Elke dag wordt er gekeken welke activiteiten die dag bij de klanten passen, bij het weer, bij de vraag en bij het aanbod. Elke dag is er een wisselend dagprogramma. Vraag en aanbod wordt nauwlettend in de gaten gehouden. Komt ook terug in evaluatie zorgplan, inspraakmoment en zoals tevredenheidsmeting.

- Inspraakmomenten zijn in 2020 anders ingezet. Deze willen we aantrekkelijk blijven maken. De inspraak momenten zijn perfecte graadmeters voor de geleverde en te leveren begeleiding. Dit wil Memo zo optimaal mogelijk inzetten.

- Er zal een natuurlijke uitstroom/doorstroom zijn van klanten en die willen we graag aanvullen met nieuwe instroom. Werving van klanten blijft belangrijk door te netwerken.

- Communicatie alertheid, MeMo breed. Communicatie is belangrijk en is ook niet makkelijk. We vinden dit bij Memo heel belangrijk en zullen er alles aan doen om zo optimaal mogelijk met elkaar te blijven communiceren. Memo vindt het belangrijk dat we persoonlijk communiceren. Persoonlijk contact is nodig om een goede fijne dagbesteding te kunnen bieden. Ook in tijden zoals corona heeft Memo goed diepgaand contact onderhouden met client en diens vertegenwoordiger. Dit blijven we voortzetten.

- Hoofdlocatie blijft de zorgboerderij. Memo heeft nu meerdere werklocaties. Door deze werklocaties kan Memo een fijne afwisselende dagbesteding bieden. Door deze werklocaties heeft Memo veel ruimte en kan Memo prima op 1,5 meter afstand blijven van elkaar.
- ondersteunend netwerk van vrijwilligers bekijken. Is het werken met veel vrijwilligers een veilige manier van ondersteunen na corona? De kans is aanwezig dat er enkele vrijwilligers zullen uitstromen. Actie gemaakt.
- zorgen voor VOG per vrijwilliger, actie is al eerder gemaakt.
- activiteiten oppikken die in coronajaar geen doorgang hebben kunnen vinden. Deze op een veilige verantwoorde manier weer oppikken. De activiteiten die Memo doorgaans standaard in het programma heeft zitten zijn niet verwijderd. Zij staan nog altijd standaard in de agenda. Zodra corona het toelaat worden deze weer uitgevoerd. Dit behoeft verder geen aparte actie.
- 12,5 jaar bestaan vieren op gepaste wijze. Geen groot feest. Dat voelt niet veilig. De eerste overdenkingen om dit op een mooie en veilige manier te kunnen vieren zijn inmiddels al gezet. Dit behoeft verder geen actie voor de actielijst.
- doel van scholingsaanbod behalen. Dit is in 2020 niet behaald door corona. In 2021 zijn nieuwe doelen gesteld hiervoor. Deze gaan we bereiken. Het kan niet zo zijn dat twee jaar opeenvolgend dit doel niet gehaald gaat worden. Er zijn extra acties uitgezet.
- tevredenheidsmeting met een hoger reactiepercentage. De tevredenheid gaan we op dezelfde manier uitvoeren als andere jaren. Het aantal respondenten wijden we momenteel aan corona. Er is een actie van gemaakt maar het behoeft geen wijziging.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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>6.3</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• verslag ideeënbus</li><li>• clientenoverleg kletsput</li><li>• ontruimingsoefening</li><li>• tevredenheidsmeting</li></ul> |
|------------|--|

- |            |  |
|------------|--|
| <b>8.1</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• RIE Memo</li></ul> |
|------------|--|

- |            |   |
|------------|---|
| <b>4.5</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• uitkomst tevredenheidsonderzoek en evaluaties</li></ul> |
|------------|---|

- |            |  |
|------------|--|
| <b>8.2</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• RIE Memo</li></ul> |
|------------|--|

- |            |   |
|------------|---|
| <b>1.1</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• voorwoord</li></ul> |
|------------|---|