

# Jaarverslag

januari 2022 - december 2022

## Zorgboerderij 't Hamel

Zorgboerderij 't Hamel

Locatienummer: 1428



## Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

# Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2022?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces	7
3.3 Algemene conclusies	7
4 Deelnemers en medewerkers	8
4.1 Deelnemers	8
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	8
4.3 Personeel	9
4.4 Stagiairs	9
4.5 Vrijwilligers	9
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	10
5 Scholing en ontwikkeling	11
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	11
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	11
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	12
6 Terugkoppeling van deelnemers	13
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	13
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	13
6.3 Inspraakmomenten	13
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	14
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	14

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	15
7 Meldingen en incidenten	16
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	16
7.2 Medicatie	17
7.3 Agressie	17
7.4 Ongewenste intimiteiten	17
7.5 Strafbare handelingen	18
7.6 Klachten	18
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
8 Acties	20
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	20
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	25
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	29
9 Doelstellingen	30
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	31

# Jaarverslag

De certificering voor het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien is een continu proces. Iedere drie jaar vindt er een audit plaats op de zorgboerderij. In de tussentijd wordt elk kalenderjaar getoetst door middel van het jaarverslag. In het jaarverslag geeft de zorgboer(in) een weergave van alle ontwikkelingen op de zorgboerderij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem.

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

Zorgboerderij 't Hamel

Registratienummer: 1428

Hamelweg 12, 8131 RV Wijhe

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 08186259

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

### Locatiegegevens

Zorgboerderij 't Hamel

Registratienummer: 1428

Hamelweg 12, 8131 RV Wijhe

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Overijssel

# 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
- Ja, van klachten

### Acties

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

## 1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2022?

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

- Ja

### Acties

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

## **2 Voorwoord**

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

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

Terugkijkend op 2022 kunnen we vooral 2 sporen onderscheiden. Enerzijds het weer terugkomen naar normaal vanuit de coronapandemie en anderzijds het voortzetten van de zoektocht naar opvolgers om de zorgboerderij van ons op termijn over te nemen.

Om met het eerste te beginnen: Vanaf ongeveer eind april begon de bezetting geleidelijk aan richting normaal te gaan. Voor die tijd zaten we op veel dagen slechts voor twee derde tot driekwart vol. Er was regelmatig afwezigheid vanwege onder meer de corona richtlijnen en bovendien aarzelden nieuwe mensen nogal alvorens daadwerkelijk te starten met dagbesteding. Onderbezetting dus...

Gelukkig kunnen we vanaf dat moment zeggen dat we een goed jaar hebben gedraaid. De bezetting werd weer goed (en is dat nog steeds), we konden weer terug naar kleinere tafels en alle activiteiten waren in principe weer mogelijk. Het warme weer van afgelopen zomer kende heus wel de nodige nadelen, maar we konden wel heel veel buiten zijn. Dit omdat er altijd wel ergens een plek te vinden naar de behoefte van dat moment (zon, schaduw, wel of geen wind...). Het doel om de deelnemers dingen te laten beleven lukt op die manier heel goed. De aangelegde tuin met wandelpad en de kleur en het (dieren)leven dat dit alles met zich meebrengt worden volop beleefd. Dit prikkelt de zintuigen en dus ook de hersenen, maar bovendien geeft het veel mensen een gevoel van tevredenheid. Een belangrijk streven van ons is om buiten zijn en bewegen te realiseren, omdat we ervan overtuigd zijn dat dit essentiële zaken zijn voor onze doelgroep. En voor ieder mens trouwens... Ik denk dat we hier weer heel goed in zijn geslaagd dit jaar! Toch blijft hierbij wel van belang te beseffen dat in heel veel gevallen het initiatief hiertoe van onszelf moet komen. Het gebeurt heus niet vanzelf!

Het tweede spoor, bedrijfsopvolging, is het hele jaar door actueel geweest. We maakten algemeen bekend dat we opvolgers zochten op termijn. Aanvankelijk waren er contacten met een stel hier uit de buurt dat in overweging nam om de boel over te nemen en hier ook te komen wonen. Zij kwamen er echter al heel snel achter dat het runnen van een zorgboerderij niet echt hun ding was. Belangstelling voor het wonen op deze plek was er zeker, maar vanwege alle beslommeringen die dit met zich mee zou brengen is hier toch van afgezien. Vervolgens meldde zich via ons netwerk een jonge vrouw uit Deventer. Na enkele gesprekken heeft ze een paar keer meegelopen. Haar uiteindelijke conclusie was dat ze het geweldig leuk vond en heel blij werd van al het geregeld dat dit werk met zich mee brengt. Echter zag ze ook wel dat ze over een paar jaar uitgekeken zou zijn op het werken op de groep, iets dat zeker nodig is in onze ogen om dit goed te kunnen doen. Na deze conclusie trok ook zij zich terug. Bijna op hetzelfde moment meldde zich een jong stel van midden 30 met serieuze belangstelling. Na enkele inhoudelijke gesprekken en een aantal keren meedraaien werd het enthousiasme van beide kanten alleen maar groter. Nu, aan het einde van het jaar, zijn we zover dat we in onderhandeling met elkaar gaan. De kandidaten willen het geheel van ons gaan overnemen, tenminste als dat haalbaar is. De vraagprijs gaat nu worden vastgesteld. Dit is best ingewikkeld omdat we geen eigenaar zijn van de grond waarop de gebouwen staan. Deze is in erfpacht, waardoor er eerst nog een paar stappen genomen moeten worden met derden (grondeigenaar, rentmeester, makelaar) alvorens we weten waar we financieel aan toe zijn.

Een ander onderwerp waar we veel aandacht hebben besteed, is de website. Deze was lichtelijk verouderd. Samen met een vrijwilliger en een professionele website bouwer hebben we een geheel vernieuwde en frisse website in de wereld gezet. Betreffende vrijwilliger is ook degene die ervoor zorgt dat we online bij de tijd zullen blijven.

#### Acties

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

### 3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

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

In het afgelopen jaar hebben we vooral nagestreefd dat er weer stabiliteit is na alle perikelen rondom corona. Echte veranderingen zijn er niet geweest; we zijn blij dat we weer op een normale manier kunnen draaien met onze deelnemers. Ook voor de medewerkers is het een verademing om weer gewoon datgene te kunnen doen waar ze goed in zijn.

Wat wel geleidelijk aan anders wordt is de financiering. Het wordt steeds duidelijker dat gemeenten ernaar streven om dagbesteding sneller door te schuiven van de WMO naar de WLZ. Dit gebeurt nu al zodra iemand meer dan twee dagen dagbesteding nodig heeft en we merken zelfs al dat er nogal op de rem wordt getrapt alvorens een indicatie voor een tweede dag wordt afgegeven. Ook is merkbaar dat nieuwe mensen al veel verder in hun dementieproces zijn dan enkele jaren geleden. Dit bemoeilijkt soms zelfs het daadwerkelijk starten van nieuwe deelnemers omdat de stap daartoe voor de persoon in kwestie al niet meer te overzien is. Overigens zijn er dit jaar zelfs twee deelnemers binnen enkele maanden na hun start al overleden...

Gelukkig zijn zorgorganisaties als Carinova, Het Zand en Solis bereid om deelnemers, die naar de WLZ moeten, via onderaannemerschap bij ons te laten doorgaan. Op die manier merken de deelnemers zelf gelukkig niets van deze perikelen. Bovendien zijn de tarieven zelfs nog beter dan bij de gemeente.

Een ander gevolg van het later starten van dagbesteding is dus dat deelnemers soms al meer probleemgedrag vertonen. Dit vraagt soms een andere benadering dan we meestal gewend zijn. Het is belangrijk ons en de medewerkers hierin te blijven ontwikkelen. We zullen bij het zoeken naar geschikte themabijeenkomsten ons meer focussen op moeilijk gedrag en hoe hiermee om te gaan. Wat we dit jaar al wel meer zijn gaan doen is eerst goed observeren in plaats van meteen te handelen. Dit maakt het gemakkelijker om tot de kern te komen van het waarom van bepaalde gedragingen. Wanneer je alles meteen maar oplost kom je hier niet achter en loop je kans aan het oplossen te blijven... In het najaar hebben we dan ook een thema avond gehouden voor onze medewerkers en vrijwilligers, waarin dit onderwerp uitgebreid aan de orde is geweest.

#### Acties

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

### 3.3 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces" zijn beschreven.

We kunnen stellen dat we onze deelnemers zinvolle en goed dagbesteding bieden. Aandachtspunten blijven altijd aanwezig: dit jaar is de nadruk meer gelegd op het goed observeren en met elkaar bespreken teneinde tot goede interventies te komen. Het is belangrijk hier voortdurend bij stil te blijven staan, mede doordat het gedrag van deelnemers er niet altijd gemakkelijker op wordt.

Anderzijds hebben we contact met enthousiaste en in onze ogen geschikte kandidaten om de leiding van de zorgboerderij van ons over te nemen. Nu nog zien dat we er ook financieel uit gaan komen.

Voor 2022 hadden we het voornemen de dossiers verder te digitaliseren. Inmiddels is dat gerealiseerd. Van alle deelnemers staan nu de zorgplannen en evaluaties in het digitale dossier.

#### 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.

We zijn het jaar 2022 gestart met 21 unieke deelnemers die de dagbesteding bezochten. Samen waren ze op dat moment goed voor 92 dagdelen. Aan het eind van het jaar waren er dat 28 die samen 130 dagdelen afnamen. Tenminste.... als iedereen aanwezig is. Over het hele jaar gezien is er echter niet één week, waarin het is voorgekomen dat iedereen er was.

Steeds meer deelnemers komen onder de WLZ te vallen, vooral omdat de gemeenten de hand behoorlijk op de knip houden. Aan het eind van het jaar hebben we 2 deelnemers met een PGB vanuit de WLZ en 10 deelnemers in onderaannemerschap van een zorginstelling, eveneens dus WLZ. Tegenover dus 16 via de WMO.

Doelgroep	Begin	Eind	Instroom	Uitstroom
Dementie	19	25	13	7
Psychiatrie	1	2	1	0
Beperking	1	1	0	0
Totaal	21	28	14	7

Redenen van uitstroom zijn:

opname elders 5 personen

overlijden 2 personen

#### 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.

Doordat we corona, hopelijk definitief, achter ons hebben gelaten is de bezetting weer terug op het oude niveau. Ook het verloop is dit jaar minder geweest dan we gewend zijn. Wel hebben we een aantal keren meegemaakt dat de start gepaard ging met een lange aanloop, omdat de deelnemer veel moeite had om te wennen. Je kunt stellen dat dit te maken heeft met de (te) late goedkeuring door de gemeente. Eenmaal gewend, gaat het gelukkig meestal wel goed.

Daarnaast vindt er een verschuiving in de financiering plaats van WMO naar WLZ. In principe hoeft dat niet ongunstig te zijn temeer daar we prima samenwerking hebben met enkele zorginstellingen.

#### 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.

Qua personele bezetting hebben we een heel stabiel jaar gedraaid. In het voorjaar hebben we een invalkracht erbij aangenomen om in geval van nood bij te springen. Zij heeft in de vakantieperiode een aantal dagen gewerkt, maar verder hebben we haar niet nodig gehad. In de functioneringsgesprekken die met iedereen zijn gehouden kwam naar voren dat iedereen met veel plezier dit werk doet en dat men heel tevreden is met de gang van zaken. Ziekteverzuim komt dan ook hoegenaamd niet voor.

#### 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.

In de eerste helft van het jaar hadden we twee stagiaires. Een van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening en eentje die MBO Medewerker Maatschappelijke Zorg deed. De eerste had geen specifieke opdrachten vanuit de opleiding, maar draaide prima mee in het groepsgebeuren. De tweede was wat jonger en dat was dan ook duidelijk te merken. Toch maakte ze op een heel ongedwongen manier contact met de deelnemers. Ze had echter wel veel begeleiding nodig om haar schoolopdrachten te kunnen volbrengen.

Na de zomer kwamen er zelfs drie stagiaires. Alle dagen van de week is er een stagiaire aanwezig. Twee van hen doen de MBO-opleiding Sociaal Werker, de derde doet de HBO-opleiding Social Work. Allemaal blijven ze het hele schooljaar. Dit keer is dat heel fijn, want alle drie zijn het prima stagiaires die erg goed meedraaien. Gelukkig hebben allen nog wel de nodige leerpunten, zodat er nog wel wat overblijft om aan te werken.

In het dagelijkse werk worden ze begeleid door de begeleidster met wie ze de dag draaien. De begeleiding wat betreft leerdoelen en opdrachten wordt door Ans gedaan. Zij heeft hiertoe zoveel mogelijk wekelijks met iedereen een gesprekje. Aandachtspunt is vaak de planning van opdrachten die vanuit de opleiding op de stageplek moeten worden gedaan. In de praktijk hebben eigenlijk alle MBO-stagiairs wel hulp hierbij nodig. Evaluatiegesprekken worden in alle gevallen in samenwerking met een docent/coach van de opleiding 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.

Ook de groep vrijwilligers is erg stabiel. Sommigen werken hier al jaren en zijn heel vertrouwd met de werkwijze en met de deelnemers. Wel waren er enkele wijzigingen. In januari startte een jonge vrouw als vrijwilligster voor 2,5 dag in de week. Persoonlijke omstandigheden maakten het niet mogelijk om in een gewone werksituatie te functioneren op dat moment. Het mooie was dat ze gedurende de tijd hier steeds meer vertrouwen kreeg en beter in haar vel kwam te zitten. In de nazomer was het zover dat ze het weer aandurfde om stappen te nemen en sindsdien heeft ze een baan elders gevonden. We gunnen haar dit van harte en zijn blij dat wij (maar zeker ook onze deelnemers!!!) haar hierbij hebben kunnen ondersteunen.

Daarnaast startte in januari een sinds enkele maanden gepensioneerde man, voor een dag in de week. Aanvankelijk gewoon om te kijken of hier ook werk voor hem was dat hem aansprak. Het bleek dat hij zich wonderwel goed thuis voelde in het ondersteunen in de dagelijkse groepsactiviteiten. Sindsdien komt hij elke week een dag mee werken naar ieders volle tevredenheid.

Overigens heel mooi dat we nu weer op twee dagen door een man ondersteund worden. De vaste begeleiders zijn allemaal vrouwen en we merken dat deze diversiteit een grote meerwaarde is, zowel naar de mannelijke als de vrouwelijke deelnemers. Bovendien komt sinds de zomer een Turkse man hier halve dagen als vrijwilliger meedraaien. Hij komt hier vooral om zelf te oefenen met de Nederlandse taal,

maar ondertussen raken verschillende deelnemers actief door zijn aanwezigheid.

Ook zijn er zowaar nog enkele losse mensen komen aanwaaien: zo is er iemand die sinds een paar maanden bijna elke week wel even (op afspraak) komt om te lezen met een groepje deelnemers. Ook is iemand die af en toe piano komt spelen in de groep, terwijl weer anderen een keer komen voor zang met muzikale begeleiding. Ook komt er per seizoen iemand van IVN met een programma over de natuur op dat moment. Dit zijn geen structurele vrijwilligers, maar wel mensen die op een bepaalde manier betrokken zijn bij 't Hamel en de deelnemers.

Met alle (vaste) vrijwilligers is een voortgangsgesprek gehouden. Hieruit komt eigenlijk vooral dat ze erg tevreden zijn met hun werkplek en het ook zelf als een meerwaarde in hun leven zien.

#### **Acties**

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

## **4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers**

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiairs en vrijwilligers.

We zijn erg content met onze medewerkers, zowel het vaste personeel als de trouwe groep vrijwilligers. En het is duidelijk dat zij content zijn met ons. We zijn heel open met iedereen over de op handen zijnde bedrijfsovername. We vinden dit zelf erg belangrijk omdat zij met elkaar het hart van 't Hamel vormen. We hopen dat iedereen ook gewoon doorgaat als er nieuwe eigenaren zijn. Overigens stellen de medewerkers het feit dat wij hen zo betrekken echt op prijs.

#### **Acties**

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

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(-in) een beschrijving van de opleidingsdoelen en de gevolgde opleidingen waarmee de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil worden gehouden. Wie welke opleidingen hebben gevolgd en of de gestelde doelen zijn behaald. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Aan het begin van het jaar hebben we het volgende als doel gesteld:

"Ook het komende jaar zal er weer een herhaling van de BHV komen en willen we na de zomer weer een avond beleggen met alle medewerkers aan de hand van een thema. Welke dat wordt, bekijken we later in het jaar wel.

Een van de vrijwilligsters heeft voornemens een opleiding in de zorg te volgen, dit is nog niet definitief. Het betreft een opleiding op HBO niveau. Ze heeft gevraagd of wij haar daarbij willen begeleiden. Wij denken dat we beiden hier goed toe in staat zijn en hebben dit dus ook toegezegd."

De BHV is wederom bijgewerkt dit jaar. In het najaar hebben we een thema avond gehouden m.m.v. Ruud Dirkse van Dirkse Anders Zorgen. Het thema was "Beïnvloeden van gedrag bij dementie" gebaseerd op het lerend vermogen van mensen met dementie. Een belangrijk iets wat hieruit geleerd is betreft het zelf goed observeren. Dit gaat vooraf aan het doen van juiste interventies om (niet gewenst) gedrag te beïnvloeden. Vaak hebben medewerkers de neiging direct ergens op in te springen. Daarom is het van belang hier in de nabesprekingen en in de team overleggen aandacht aan te blijven besteden.

Wat betreft de vrijwilligster: Zij is inderdaad in februari gestart met een verkorte HBO opleiding. Echter moest ze in de zomer constateren dat de combinatie van haar werk, 2 dagen stage en 1 dag opleiding niet goed te doen was. Ze is gestopt met de opleiding, maar komt nog wel een dag in de week als vrijwilligster.

Wat betreft de medewerksters hebben we voldoende kennis en vaardigheden in huis, zodat verdere scholing momenteel niet aan de orde is. Ans heeft het afgelopen jaar met regelmaat deelgenomen aan een intervisie groep binnen Kleinschalige Zorg Salland. Bovendien heeft ze een training leerwerk begeleider van Hogeschool Windesheim gevolgd.

#### Acties

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

### 5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

We zullen opnieuw de BHV in plannen en daarnaast in de tweede helft van het jaar een thema avond.

Mocht de bedrijfsovername inderdaad doorgaan, dan zal de nieuwe eigenaar ook een opleiding gaan volgen. Momenteel is zij nog zoekende welke dit gaat worden.

#### Acties

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

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

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

In het verleden hebben meerdere medewerkers trainingen gevolgd vanuit hun functie als begeleider op de zorgboerderij. Iedereen is bekwaam in haar werk. Ook is er momenteel geen behoefte bij hen aan verdere opleiding of verdieping. Naast de jaarlijks terugkerende BHV en een thema avond in het najaar zijn er op dit moment geen verdere zaken nodig.

De beoogde opvolgster in het bedrijf is zich aan het oriënteren op een geschikte HBO-opleiding.

#### Acties

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

## 6 Terugkoppeling van deelnemers

De kwaliteit van de zorgverlening van zorgboeren wordt mede getoetst aan de hand van evaluatiegesprekken, inspraakbijeenkomsten en deelnemerstevredenheidsmeting. De reacties van de deelnemers die hiermee worden verzameld, geven belangrijke informatie aan de zorgboer(in).

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft minimaal jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

Met alle deelnemers zijn door Ans een of meerdere evaluatiegesprekken gevoerd. Diverse deelnemers zijn in de loop van het jaar overgegaan van WMO naar WLZ. Bij de WLZ deelnemers wordt twee keer per jaar geëvalueerd. Echter is de praktijk dat de meesten binnen het half jaar al ergens zijn opgenomen, zodat er maar weinig mensen zijn waarmee twee keer per jaar een evaluatiegesprek plaatsvindt.

Er komen weinig opzienbarende zaken uit deze gesprekken, of het moet zijn hoezeer iedereen het naar zijn zin heeft. Feit is dat er bij onze doelgroep geen sprake is van vooruitgang, hoogstens vertraging van de achteruitgang. Vaak kunnen doelen wel blijven staan omdat merkbaar is dat bepaalde dingen wat stabiel zijn gebleven. Uit veel gesprekken blijkt dat er meer sprake is van actiever gedrag thuis na een dagje zorgboerderij. Uiteraard ebt dit geleidelijk aan wel weer weg, maar door de regelmaat in de dagbesteding is vaak toch het gedrag thuis beter te hanteren voor de mantelzorgers. Diezelfde mantelzorgers zijn overigens erg blij met deze gesprekken omdat het voor hen ook een mogelijkheid is om even het hart te luchten.

#### Acties

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

### 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de evaluatiegesprekken. Eventuele verbeterpunten met betrekking tot het proces zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Achteruitgang is inherent aan onze doelgroep. Ontlasting van de mantelzorger is een heel belangrijk doel. Dit gebeurt sowieso al doordat de deelnemer op de zorgboerderij komt, maar in veel gevallen is er na een dagje zorgboerderij ook sprake van meer activiteit en alertheid. De frequentie van gesprekken lukt prima en voldoet in onze ogen ook.

#### 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.

Dit jaar zijn er vier inspraakmomenten geweest in de vorm van een huiskamervergadering. Elke keer was een ander thema aan de orde. Thema activiteiten: hier kwam naar voren dat iedereen vooral waardering heeft voor het in beweging zijn, het buiten zijn en de gezelligheid met elkaar. Ook kwam er een tip voor een bepaalde activiteit naar voren. Thema veiligheid (inclusief ontruiming): deze plek wordt als

veilig ervaren. Naar voren kwam ook dat de nooduitgang bij de keuken niet geschikt is voor een rolstoel. Hier is echter door het hoogteverschil niets aan te doen. Thema eten en drinken: dit wordt ervaren als positief, lekker en gevarieerd. Thema bewegen: hier is de conclusie dat we hier veel in beweging zijn op heel veel verschillende manieren.

Deelnemers ervaren deze gesprekken als officieel en belangrijk. Naar hun eigen mogelijkheden komt iedereen wel aan bod. Er zijn geen actiepunten uit voortgekomen.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- huiskameroverleg 1
- huiskameroverleg 2
- huiskameroverleg 3
- huiskameroverleg 4

## 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.

Uit de inspraakmomenten komt vooral grote tevredenheid met de gang van zaken evenals de waardering voor de gemoedelijkheid.

#### Acties

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

## 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. Het is aanbevolen dat de deelnemers de vragenlijst anoniem kunnen invullen.

### Samenvatting Klanttevredenheidsmeting 2022

Er zijn begin november 27 formulieren uitgedeeld (zie bijlage), waarvan er 22 zijn terug ontvangen. Een deelnamepercentage dus van 81,5%.

Het eerste onderwerp was kennismaking en start bij de dagbesteding. Dit onderdeel werd gewaardeerd met 8,5. De ontvangst wordt als gastvrij ervaren en het is merkbaar dat iemand snel op zijn gemak kan worden gesteld.

Over de begeleiders is men ook positief. Zij worden gewaardeerd met een 9! Opmerkingen als: "Ik vind ze aardig, ik word fantastisch fijn opgevangen, goed zo en zo doorgaan" zeggen genoeg.

Het dagprogramma krijgt een 8,3. De waardering verschilt van 7 tot 10. Opmerkingen: iets meer afwisseling zou fijn zijn maar verder prima, middagprogramma mag wel wat eerder starten, de activiteiten zijn leuk maar ik heb niet altijd zin....

Het eten krijgt een 8,6. Er is 1 persoon die het eten niet echt lekker vindt, de rest is zeer positief. Over het fruit dat 's ochtends wordt uitgedeeld is men heel positief. Opmerkingen: ik krijg te weinig vlees, peren en appels zijn soms te hard, lekker afwisselend met groente en zo.

De ruimte (groepsruimte en erf) worden met een 9 hoog gewaardeerd. Opmerkingen: mooie ruimte en ruim genoeg, in een groep buiten is het leuk maar in je eentje is het minder....

De vraag wat de dagbesteding oplevert wordt verschillend gewaardeerd. Logisch, hoewel vooral de positieve dingen naar voren komen. Het gaat dan om contacten hebben, herkenning van problemen, contact met de begeleiding en het ervaren van structuur. Totaal waardering is een 8,4. Opmerkingen: door geheugenproblemen moeilijk te beantwoorden, dagbesteding doet mijn man goed door contacten en activiteiten, ik vind het leuk en gezellig.

De mantelzorgers waarderen 't Hamel met een 9,2. Onderwerpen hier zijn het krijgen van voldoende informatie, de waardering van de dagbesteding, het contact met de begeleiders en het gevoel gehoord te worden door de begeleiding. Opmerkingen: mijn man komt altijd tevreden thuis, ik vind dat jullie prachtig werk doen, mijn man gaat met moeite het huis uit en komt altijd blij weer thuis, ga alsjeblieft door met jullie goede werk, goede opvang, contact met mensen is heel belangrijk omdat hij graag mag praten.

Het vervoer door Taxi Ensink wordt gewaardeerd met het cijfer 8,9. Iedereen is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop het vervoer geregeld is. Het contact met de chauffeurs wordt als uiterst prettig ervaren. Ook is er een groot gevoel van veiligheid tijdens het vervoer. Bovendien wordt men uitstekend geholpen bij moeite met in- en uitstappen. Van 1 persoon komt de opmerking dat het door wisselende tijden van ophalen soms rommelig is in de ochtend. Dit kan echter niet anders doordat niet elke dag dezelfde route kan worden gereden.

De totaalwaardering voor de dagbesteding op 't Hamel is een 8,9. Het cijfer varieert van 8 tot 10. Opmerkingen: Ga zo door, prettige omgeving en goede contacten!, we zijn erg blij met de zorgboerderij en alle medewerkers, we konden het volgens mij niet beter treffen, iets meer variatie in spelletjes zou fijn zijn, een duofiets misschien? (*maar die hebben we en gebruiken we ook...*), alles is goed en alle mensen zijn aardig, dank voor jullie goede zorgen.

Kortom: men is heel tevreden en er zijn geen directe actiepunten als gevolg van deze meting.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- vragenlijst tevredenheidsmeting

## 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.

Iedereen is tevreden tot zeer tevreden met de dagbesteding op 't Hamel. Ook wij mogen tevreden zijn met zowel de uitkomst als met het inleverpercentage.

#### 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 onverwachte situaties, (bijna) ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden is er enkel een conclusie beschreven.

### 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Er was sprake van een drietal meldingen dit jaar. De eerste van een deelnemster die uit bed viel, eentje van het afgaan van brandalarm en eentje van een valpartij.

1. Deelnemster uit bed gevallen.

Oorzaak: Niet helemaal duidelijk (TIA?), ze was in elk geval niet helemaal fit. Door onverwachtse beweging viel ze.

Direct gedaan: Gelukkig was net begeleidster bij haar en kon haar opvangen. Toch bezeerde deelnemster zich met bult en bloedingstorting als gevolg. Deze zijn gekoeld. Vervolgens familie gebeld die mevr. heeft opgehaald.

Nazorg: Contact gehad met familie en huisarts. Ook nagesprek met betrokken begeleidster die ook aangedaan was.

Goed gehandeld? In onze ogen had het niet anders gekund. Begeleidster heeft adequaat gehandeld.

Geleerd: Er was geen koelpak aanwezig, zak doperwten uit de diepvries gebruikt.

Verbeteringen: Nu liggen er koelpakjes in diepvries. Ook is het (vrij hoge) bed vervangen door een lager bed.

2. Brandalarm ging af.

Oorzaak: De oven bleek na vorig gebruik niet goed schoongemaakt te zijn en was bij openen gaan roken.

Direct gedaan: Na moment van twijfel (meteen duidelijk dat er niks aan de hand was....) toch bedacht dit als spontane brandoefening te gebruiken. Frappant was dat niemand aanstalten maakte naar buiten te gaan. Iedereen naar buiten gestuurd en/of geholpen. Probleem hierbij: een medewerkster was (met een deelnemer met de neus er bovenop) het brandalarm aan het uitzetten en met zijn tweeën blokkeerden ze daarmee de meest logische uitgang naar buiten.

Nazorg: Oven goed schoongemaakt en deelnemers gerustgesteld.

Geleerd: Ten eerste viel op dat iedereen gewoon bleef zitten terwijl het alarm loeide. Conclusie is dat wij echt heel actief iedereen moeten activeren ingeval van alarm. Ten tweede werd duidelijk dat het uitzetten van het alarm de boel blokkeert: Dus eerst iedereen naar buiten,

pas dan het alarm uitzetten!

Verbetering: De oven is in elk geval weer mooi schoon en dat moet zo blijven.

### 3. Valpartij met oprapen

Oorzaak: Chocolaatje op de grond gevallen en deelnemer raakte evenwicht kwijt bij oprapen

Direct gedaan: Deelnemer overeind geholpen

Nazorg: Deelnemer had geen pijn, toch even thuisfront gebeld. Later werd gemeld dat er geen blauwe plekken waren.

Geleerd: Tja, dit kan gewoon gebeuren... Is vervelend maar je kunt er weinig aan doen.

Verbeteringen: Niet echt, je kunt immers niet alles voor zijn.

### Acties

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

### Bijlagen

- Incidentmelding 2022

## 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.

Eind januari kwam er een officiële klacht binnen van de zoon van een op dat moment al vertrokken deelnemer. De klacht betrof de onvrede over de manier waarop wij aangaven te willen stoppen met de dagbesteding van een deelnemer en dan met name de communicatie hierin. De klacht werd uiteindelijk gegrond verklaard door de Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Ongeacht dit feit en het begrip dat we hebben voor de beleving van deze klager, hebben we de klacht zelf en alle gevolgen -die dit gedurende de lange periode had voordat alles was afgesloten- als erg kwetsend en kleinerend ervaren. Gevolg is in ieder geval dat we meer aandacht besteden aan rapportage en ook telefonische gesprekken vastleggen. Veel extra werk teneinde onduidelijkheden in de communicatie zoveel mogelijk proberen te voorkomen. En om te kunnen aantonen wat je gedaan en gezegd hebt.

De oorzaak: Een deelnemer vertoonde geleidelijk aan steeds meer niet te sturen gedrag. Hij was erg verward, zocht spullen en viel andere deelnemers hiermee beschuldigend lastig. Afwisselend huilen, boos en heel onrustig. We hebben de familie en de casemanager laten weten dat deze plek niet meer passend is voor deze deelnemer en een mogelijke einddatum aangegeven. Casemanager was het hier wel mee eens, de familie niet. Casemanager is in overleg met de familie een andere plek gaan zoeken en vond die kort voor desbetreffende datum. Overigens is deelnemer slechts 3 weken op die plek geweest, daarna overleed hij.... Even later kwam de klacht. Deze was aan 3 instanties gericht (gemeente, zorginstelling die de WLZ verzorgde en de federatie), terwijl er tegelijkertijd een klacht werd ingediend tegen de casemanager.

Wat hebben we gedaan? Een paar maanden later kwam de klachtencommissie van de Federatie op bezoek. Ze hadden daarvoor al een gesprek gehad met de familie. Hun conclusie was dat we niet voldoende zwart op wit konden onderbouwen dat we voldoende met de familie hadden gecommuniceerd over de aard van de problematiek en het feit dat we onze plek niet meer geschikt vonden voor deze deelnemer. Dat klopt, de meest contacten waren telefonisch en als zodanig niet vastgelegd...

Nazorg???? Deze norm is in dit verband een beetje lastig toe te passen. Die hadden we zelf nodig omdat alles enorm vernederend en kwetsend is. Met de familie is geen ander contact meer geweest dan het sturen van een condoleance kaartje nadat we van het overlijden hoorden. Wij hebben onze vertrouwenspersoon ingeschakeld, die ons gelukkig op een heel prettige manier heeft kunnen bijstaan.

Is er goed gehandeld? Het besluit was goed, het kon zo niet langer doorgaan. Alleen hadden we de familie wat meer tijd kunnen geven omdat we meer oog hadden moeten hebben voor de situatie waarin ze zaten. En er was niet voldoende gerapporteerd.

Wat valt hieruit te leren? We zijn nog steeds van mening dat het besluit om de familie te vragen een andere plek te zoeken volledig terecht was. Over de manier waarop: we hebben te weinig oog gehad voor de frustratie en waarschijnlijk al overspannenheid waarin de familie zich bevond. Dat hierdoor te weinig ruimte was om onze boodschappen altijd goed door te laten dringen. Ook is een les dat we in dergelijke gevallen goede rapportage moeten bijhouden over de contacten en indien mogelijk deze schriftelijk te bevestigen. Mogelijk had ook de casemanager meer kunnen betekenen in dit hele proces, maar daar hebben wij uiteraard niet zo veel invloed op.

Veranderingen of verbeteringen: Vanaf dat moment wordt in de rapportage, indien van toepassing, duidelijk gerapporteerd over probleemgedrag en ook worden bijzondere telefoongesprekken gerapporteerd. Ander punt was dat het heen en weer schriftje weinig informatie over het gedrag gaf en dat dit door de familie kennelijk als echte rapportage werd gezien. We maken nu bij intake duidelijk dat de betekenis van het schriftje alleen maar het weergeven is van wat er gebeurd of gedaan is. Dit omdat bijna niemand thuis iets hierover kan navertellen. Het intakeformulier is naar aanleiding van bovenstaande aangepast. Hierbij is ook meer aandacht voor eventuele risico's die de begeleiding van de deelnemer met zich meebrengt. Indien nodig wordt dan ook een inventarisatie gemaakt van persoonlijke risico's. Het uitstroomformulier (eveneens aan de orde tijdens de intake) is tevens aangepast.

Een vervolg op de gegrondverklaring van deze klacht was een onderzoek van de GGD, waaruit een paar aanbevelingen zijn gekomen.

1. Actuele versies hanteren van beleidsdocumenten (*is best lastig in de Kwapp, omdat je oude versies moeilijk kunt verwijderen. In de spanning van het onderzoek werd ter plekke een keer het verkeerde document tevoorschijn gehaald, terwijl we echt wel de actuele versies hanteren!*) --> De documenten zijn in elk geval voor zover mogelijk flink opgeschoond.

2. Inzetten op deskundigheidsbevordering van medewerkers, ongeacht hun individuele scholingsbehoeften. --> *Medewerkers zijn allemaal voldoende geschoold, we houden jaarlijks een thema avond om deskundigheid te bevorderen. Dit was niet genoemd door desbetreffende geïnterviewde medewerkster, maar is akkoord bevonden.*

3. Beleid en praktische uitvoering moet meer een gezamenlijke verantwoordelijkheid worden en niet alleen van de eigenaar, teneinde de organisatie minder kwetsbaar te doen zijn. --> *Dit is een bewuste verdeling. Doordat het zo kleinschalig is, zijn de medewerkers heel gemakkelijk op de hoogte te houden van beleidszaken. Veel taken van Ans kunnen dan ook door medewerksters worden overgenomen als dat nodig zou zijn. In geval van nood is ook Jan nog achter de hand.*

4. De calamiteiten meldplicht (calamiteiten moeten gemeld worden bij de GGD) moet worden geborgd in beleid en praktijk. --> *Dit is nu in de procedure opgenomen.*

Aan al deze punten hebben we naar tevredenheid van de GGD uitvoering gegeven.

Hiermee was alles nog steeds niet afgelopen, want ook de gemeente Deventer nodigde ons uit om een en ander te verduidelijken. In dat gesprek hebben we, met behulp van onze adviseur, de gang van zaken op een goede manier kunnen bespreken. Hiermee is alles eindelijk afgesloten.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- Intakeformulier
- RIE deelnemer
- Procedure doorstroom/uitstroom

## 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.

Uit de meldingen van incidenten van het afgelopen jaar kunnen we de conclusie trekken dat er geen rare dingen zijn gebeurd die we hadden kunnen voorkomen. Wat er is gebeurd kan morgen zo weer gebeuren met deze doelgroep. Laten we hier vooral niet te krampachtig mee omgaan. Meer dan alert zijn kun je niet doen. Er zijn in ieder geval nu wel koelpakjes aanwezig in de diepvries.

Bij het afgaan van brandalarm was een belangrijk leerpunt dat het erom gaat dat iedereen snel naar buiten kan en dat het uitzetten van het alarm van totaal ondergeschikt belang is.

Wat betreft de klacht is een belangrijke conclusie dat het schriftje alleen bedoeld is voor de dagelijkse gebeurtenissen en dat dit ook duidelijk gecommuniceerd moet worden. Dit is nu onderdeel van de intake. Daarnaast hebben we nu gevoeld hoe belangrijk het is om goede communicatie te voeren, met oog voor de emotie en beleving van de ander...) en bovendien deze vast te leggen. Vanuit emotie hanteert iemand soms zijn eigen waarheid.... Vast onderdeel van de intake is nu ook de grens aan de door ons te verlenen zorg. Dit wordt in een apart uitstroombestand meegegeven. Bovendien is het intakeformulier aangepast zodat persoonlijke risico's goed in kaart kunnen worden gebracht.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- uitstroombestand
- intakeformulier

## 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.

#### afstap terras noordzijde en pad langs tuin veiliger inrichten

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2023  
**Actie afgerond op:** 30-12-2022 (Afgerond)

#### Inenting influenza ezel

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2023  
**Actie afgerond op:** 14-12-2022 (Afgerond)

#### Functioneringsgesprekken

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 14-12-2022 (Afgerond)

#### Evaluatie gesprekken met deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 14-12-2022 (Afgerond)

#### huiskamergesprek 4

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 13-12-2022 (Afgerond)

#### steekproef controle dossiers cliënten t.b.v. accountantscontrole

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2022  
**Actie afgerond op:** 14-12-2022 (Afgerond)

#### zoeken naar continuïteit in de toekomst bij pensioen in zicht

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 19-12-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Momenteel bezig met overnamegesprekken met kandidaten om de zorgboerderij over te nemen.

#### actualiseren werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 01-12-2022 (Afgerond)

#### Zoonosencertificaat

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 14-12-2022 (Afgerond)

#### Controle elektrisch gereedschap en ladders door Gerrit

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2022  
**Actie afgerond op:** 09-12-2022 (Afgerond)

#### Tevredenheidonderzoek deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2022  
**Actie afgerond op:** 18-11-2022 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2023  
**Actie afgerond op:** 07-11-2022 (Afgerond)

#### huiskamergesprek 3

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2022  
**Actie afgerond op:** 13-10-2022 (Afgerond)

#### actualiseren van het plan van aanpak van de RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2022  
**Actie afgerond op:** 12-10-2022 (Afgerond)

**Tevredenheidsformulier zo mogelijk aanpassen zodat kritiepunten duidelijker naar voren komen. Met de bedoeling hier concreet iets mee te kunnen doen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 03-10-2022

**Actie afgerond op:** 12-10-2022 (Afgerond)

#### administratief medewerker zoeken

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022

**Actie afgerond op:** 01-09-2022 (Afgerond)

**Toelichting:** We maken sowieso al gebruik van een ZZP-er voor ZilliZ. Vooralsnog is het overblijvende administratieve werk prima te doen voor Jan. We laten het zo.

#### overzicht maken alle administratieve taken

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022

**Actie afgerond op:** 01-08-2022 (Afgerond)

#### Onderzoek naar verbetering akoestiek in de ruimte

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2022

**Actie afgerond op:** 31-08-2022 (Afgerond)

**Toelichting:** Onderzoek heeft uitgewezen dat het beste resultaat wordt behaald met panelen aan het plafond of aan de muur. Dit is helaas te kostbaar voor ons. Met wat extra kleedjes, kussens in elke stoel en foam isolatie onder de tafels hebben we de ergste galm weg kunnen halen.

#### extra kookster zoeken

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2022

**Actie afgerond op:** 01-10-2022 (Afgerond)

**Toelichting:** Oproepen in plaatselijke media en facebook hebben helaas geen resultaat opgeleverd. Gelukkig is er toch iemand gevonden die, voorlopig in het winterseizoen) elke dinsdag komt koken. En het uitstekend doet!!!

#### Inenting Q-koorts schapen

**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2022

**Actie afgerond op:** 11-08-2022 (Afgerond)

**Toelichting:** Geen schapen meer in eigendom.

#### controle eerste hulp koffer

**Geplande uitvoerdatum:** 03-06-2022

**Actie afgerond op:** 19-07-2022 (Afgerond)

#### Oefening calamiteitenplan

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022

**Actie afgerond op:** 30-06-2022 (Afgerond)

**huiskamergesprek 2**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022  
**Actie afgerond op:** 30-06-2022 (Afgerond)

**noodplan bespreken in evaluaties en clientenoverleg**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022  
**Actie afgerond op:** 23-06-2022 (Afgerond)

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022  
**Actie afgerond op:** 29-06-2022 (Afgerond)

**zorgplannen en evaluaties in ZilliZ zetten**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022  
**Actie afgerond op:** 26-05-2022 (Afgerond)

**steekproef controle dossiers cliënten t.b.v. accountantscontrole**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-05-2022  
**Actie afgerond op:** 15-06-2022 (Afgerond)

**In brede zin kenbaar maken dat we opvolgers zoeken voor de zorgboerderij. Liefst binnen een jaar of vijf.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022  
**Actie afgerond op:** 25-05-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** In nieuwsbrief juni stukje hierover geschreven, evenals in een interview van Vereniging Zorgboeren Overijssel dit aangegeven.

**accountantscontrole t.b.v. protocol gemeenten**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2022  
**Actie afgerond op:** 30-03-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** alles goedgekeurd, op de valreep nog door accountant een niet gedeclareerde post gevonden en deze alsnog ingediend.

**controle brandblusapparatuur - Ansul**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2022  
**Actie afgerond op:** 11-03-2022 (Afgerond)



**huiskamergesprek 1**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2022  
**Actie afgerond op:** 09-03-2022 (Afgerond)

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2021 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:** 10-03-2022  
**Actie afgerond op:** 09-03-2022 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022  
**Actie afgerond op:** 04-02-2022 (Afgerond)

**5-jaarlijkse controle elektrische installatie**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2021  
**Actie afgerond op:** 01-02-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** gepland 1-2-2022

**Planning maken hoe we in de loop van komende jaren geleidelijk aan stoppen met werken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021  
**Actie afgerond op:** 26-01-2022 (Afgerond)

**Jv 2020-jv2021 Ik adviseer u om vanaf het volgende jaarverslag 'verdieping' aan te brengen. Dit betekent dat u motiveert waarom u bepaalde keuzes maakt, wat u signaleert en wat u daarmee doet.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2021  
**Actie afgerond op:** 26-01-2022 (Afgerond)

**Indien bedrijfsopvolging in beeld is: neemt u tijdig contact op met uw regionale organisatie.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2021  
**Actie afgerond op:** 26-01-2022 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2022  
**Actie afgerond op:** 19-01-2022 (Afgerond)

In het jaarverslag melding maken van het feit dat - de geheimhouding is besproken met de zittende vrijwilligers. - de nieuwe overeenkomst voor vrijwilligers wordt gebruikt waarin die geheimhouding nu geregeld is. Realisatie van deze 2 punten -kort- vermelden in het komende jaarverslag.

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2021  
**Actie afgerond op:** 18-01-2022 (Afgerond)

#### Zoonosencertificaat

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021  
**Actie afgerond op:** 12-01-2022 (Afgerond)

#### Inenting influenza ezel

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021  
**Actie afgerond op:** 12-01-2022 (Afgerond)

#### controle brandmeldinstallatie

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2021  
**Actie afgerond op:** 18-01-2022 (Afgerond)

#### Acties

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

## 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

#### extra kookster zoeken

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2023

#### accountantscontrole t.b.v. protocol gemeenten

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2023

#### huiskamergesprek 1

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2023

#### controle brandblusapparatuur - Ansul

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2023

**bedrijfsovername melden bij VZO**

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2023

**steekproef controle dossiers cliënten t.b.v. accountantscontrole**

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2023

**Actualisatie BHV**

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2023

**noodplan bespreken in evaluaties en clientenoverleg**

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2023

**huiskamergesprek 2**

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2023

**Oefening calamiteitenplan**

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2023

**actualiseren van het plan van aanpak van de RI&E**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2023

**huiskamergesprek 3**

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2023

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2023

**Controle elektrisch gereedschap en ladders door Gerrit**

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2023

**actualiseren werkbeschrijving**

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2023

**steekproef controle dossiers cliënten t.b.v. accountantscontrole**

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2023

**Zoonosencertificaat**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023

**Functioneringsgesprekken**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023

**Inenting influenza ezel**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023

**Als overname rond is dit melden aan de federatie.**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023

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

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2024

**controle brandmeldinstallatie**

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2024

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

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

**RI&E door Stigas laten actualiseren (1 x per 3 jaar)**

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2024

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

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2025

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

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2025

**Controle elektrische installatie**

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2027

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

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 24-01-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

**Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023

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

**controle brandmeldinstallatie**

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 21-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2022 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.

[Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 02-03-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 27-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

**Intakeformulier aanpassen met inventarisatie persoonlijke risico's**

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 27-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Formulier is aangepast

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

Maandelijks kijken we even samen de actielijst na en kijken welke acties er de komende tijd aan zitten te komen. Vaak is het maken van een aantekening in de agenda al voldoende om er tijdig mee bezig te gaan. Naar ons idee werkt dit uitstekend.

**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

Doordat we momenteel bezig zijn met overnamekandidaten (intussen al in een gevorderd stadium), lijkt het mij heel reëel om ons te richten op een goede overdracht waarbij we beiden ondersteuning blijven bieden de eerste tijd. Wat betreft langere termijn doelen laten we dit dan graag aan de opvolgers over.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Waarschijnlijk gaat de verkoop wel door. Doel voor het komende jaar is de opvolgers goed in te werken, door middel van het zelf nog minimaal een jaar mee te blijven draaien. Verdere afspraken maken we zodra er definitieve zekerheid is.

#### Acties

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

### 9.3 Plan van aanpak

Om de doelstellingen te realiseren beschrijft de zorgboer(in) concrete stappen die worden toegevoegd aan de actielijst.

Dit moet nog worden afgesproken met de beoogde opvolgers.

#### Acties

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

## Overzicht van bijlagen

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

**7.1**

- Incidentmelding 2022

**6.5**

- vragenlijst tevredenheidsmeting

**6.3**

- huiskameroverleg 1
- huiskameroverleg 2
- huiskameroverleg 3
- huiskameroverleg 4

**7.7**

- uitstroomprocedure
- intakeformulier

**7.6**

- Intakeformulier
- RIE deelnemer
- Procedure doorstroom/uitstroom