

Jaarverslag
januari 2017 - december 2017

Kruisstraat 5 Voor Een Bijzonder Verblijf

Kruisstraat 5

Locatienummer: 1572



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	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	9
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	10
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	10
5 Scholing en ontwikkeling	11
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	11
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	11
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	11
5.4 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	14
7 Meldingen en incidenten	15

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	15
7.2 Medicatie	15
7.3 Agressie	15
7.4 Ongewenste intimiteiten	15
7.5 Strafbare handelingen	16
7.6 Klachten	16
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	16
8 Acties	17
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	17
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	19
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	27
9 Doelstellingen	28
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	28
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	28
9.3 Plan van aanpak	28
Overzicht van bijlagen	29

Jaarverslag

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

Dit jaarverslag heeft betrekking op:

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

Kruisstraat 5 Voor Een Bijzonder Verblijf

Registratienummer: 1572

Kruisstraat 5, 6086 AR Neer

Rechtsvorm Eenmanszaak ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 14100662

Website: <http://www.kruisstraat5.nl>

Locatiegegevens

Kruisstraat 5

Registratienummer: 1572

Kruisstraat 5, 6086AR Neer

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: LLTB

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

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van klachten

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Kruisstraat 5 voor een bijzonder verblijf is een zorgboerderij in Neer, gemeente Leudal. Wij maken gebruik van groepsbegeleiding en individuele begeleiding. Bij groepsbegeleiding wordt er samengewerkt met meerdere jongeren/begeleiders. Hierin wordt gekeken naar de groepsdynamiek en wordt een kind/jongere geleerd hoe hij/zij zich hier het beste in kan gedragen. Onderwerpen als normen en waarden, maar ook wat wordt er verwacht als je binnen een groep leeft etc. komen aan bod. Bij individuele begeleiding bieden wij 1 op 1 begeleiding. Het kind/jongere is hierbij gekoppeld aan een vaste begeleider zodat er structuur en duidelijkheid wordt geboden wat tevens het gevoel van veiligheid vaak vergroot. Hierbij valt te denken aan vertrouwens gesprekjes maar ook diverse individuele activiteiten.

Missie

Kruisstraat 5 is een Zorgboerderij in Neer waar kinderen en jongeren terecht kunnen wanneer de thuissituatie problematisch is of het voor (jong) volwassenen even moeilijk is om deel te nemen aan de maatschappij. Dit kan in de vorm van dagbesteding, dagopvang en vaste bewoning. Hierbij zijn persoonlijke ontwikkeling, rust en respect voor elkaar en natuur de kernpunten.

Visie

Voor de toekomst wil kruisstraat 5 haar zorg uitbreiden in de vorm van ambulante zorg zoals wonen onder begeleiding en (studie)loopbaanbegeleiding. Hierbij zijn uitbreiding van zakelijke netwerken en groei in professionaliteit de speerpunten.

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.

2017 is een jaar geweest met veel veranderingen, met name op organisatorisch vlak zoals later hieronder beschreven. In het begin van 2017 woonden er zeven deelnemers. Gedurende het jaar zijn hiervan drie bewoners uitgestroomd naar trajecten voor zelfstandig wonen. Verder is er twee keer sprake van crisisopvang geweest, een maal voor zes weken en een maal voor drie maanden. In het najaar heeft er een nieuwe plaatsing plaatsgevonden. Zodoende zijn er eind 2017 vijf bewoners met zicht op een nieuwe plaatsing begin januari 2018.

In 2016 is het doel gesteld om een kwaliteitslag te maken in 2017. Dit heeft zich vooral geuit in de personele bezetting. Begin 2017 is er een nieuwe HBO medewerker aangetrokken, meer personeel aangetrokken en personeel dat reeds in dienst was heeft meer werkuren gekregen. Het gevolg was meer en intensievere begeleiding voor de bewoners, maar ook een grote verandering in bedrijfscultuur en structuur. Sommige werknemers kregen naast de begeleidingstaken ook andere organisatorische taken, hetgeen in de onderlinge afstemming voor uitdagingen zorgde. Ook op de bewoners had dit zijn weerslag, de verandering en in eerste instantie onduidelijkheid zorgde bij de bewoners voor onrust. Een van de bewoners heeft dan ook een klacht ingediend inzake gehele ontevredenheid. Deze klacht is opgepakt door AKJ en CLZ, samen met hen werd deze klacht getackeld. Hier kwam uit dat de klacht voornamelijk op inter relationele aspecten teruggevoerd kon worden en maar in geringe mate op organisatorische aspecten. Het verder verbeteren van de onderlinge afstemming is de primaire prioriteit voor 2018.

De zorgboerderij is ingesteld op vaste bewoning deze wordt gecombineerd met dagbesteding van de bewoners, er is reeds contact opgenomen met de federatie Nederlandse zorgboeren om het kwaliteitssysteem uit te breiden met de module "wonen". De bewoners van de zorgboerderij worden ondersteund en begeleid in het dagelijks leven en het toewerken naar zelfstandigheid. Hierbij wordt geprobeerd zoveel mogelijk een gezinssituatie na te bootsen. Dat houdt onder andere in: samen koken, samen eten, samen klussen, samen tv- kijken enz. De zorgboerin en de HBO medewerker zijn SKJ voor geregistreerd en wachten momenteel op de definitieve registratie. SKJ heeft aangegeven dat het langer kan duren i.v.m. de vele aanmeldingen. De HBO medewerker verzorgt de intake en de inhoud van de zorgplannen. Er is ruimte voor zeven bewoners en acht personen dagbesteding. De focus ligt voornamelijk op jongeren met hechtingsproblematiek, ADHD en ASS. Voorgaande, mits er geen sprake is van middelengebruik, zware psychiatrische problematiek en een IQ lager dan 70. Normaal gesproken is plaatsing tot 18 jaar, maar door de grote kloof tussen zorg onder en boven 18 jaar werd regelmatig de vraag gesteld of jongeren ook na hun 18de konden blijven. Dit kon in 2017 voor drie bewoners bewerkstelligd worden onder de noemer van beschermd wonen. Voor 2018 kan dit helaas niet meer, omdat veel gemeentes geen budgetten meer uitgeven aan zorgboeren voor beschermd wonen. Voor cliënten in de dagbesteding zijn hierin wel mogelijkheden. Bij de zorg voor de bewoners wordt gebruik gemaakt van een gevarieerd netwerk bestaande uit: Therapeuten, psychologen, scholen en natuurlijk de organisaties zoals BJJ en CJG. Ook gezin en familie worden zo veel mogelijk betrokken bij de zorg. Voor situaties buiten kantooruren is er sprake van een bereikbaarheidsdienst van de HBO medewerker, deze zet de volgende acties uit op basis waarvan gehandeld dient te worden. Er wordt dan contact opgenomen met de huisartsenpost, deze is ook digitaal gekoppeld met Met-GGZ voor bewoners die daar bekend zijn.

Ook op het gebied van onderhoud en beheer zijn er een aantal dingen verbeterd en daarmee veiligheid en duurzaamheid vergroot. Zo is er in 2017 een volledig nieuw en gemoderniseerd brandalarmstelsel geplaatst, zijn alle sloten van de kamers veranderd, is er nieuwe verlichting in de gezamenlijke ruimtes geplaatst, een nieuwe zoldertrap geïnstalleerd en de zonnestroominstallatie uitgebreid met nog eens acht zonnepanelen.

Tot slot hebben er in 2017 weer veel leuke activiteiten plaatsgevonden zoals samen paardrijden, spellendagen, knutselen, musea bezoeken, zwemmen, enz. Afgelopen zomer zijn we gezamenlijk gaan kamperen in zeeland. In 2018 geven we hier graag een vervolg aan.

Bijlagen

- bijlages KS

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.

Concluderend uit voorgaand stuk liggen de grootste uitdagingen binnen de bedrijfscultuur en structuur. Grote veranderingen kunnen zorgen voor onrust en onduidelijkheid, het waarborgen van de onderlinge afstemming is hierbij het kernpunt. Om dit op te vangen vinden er meer vergaderingen plaats met personeel. Buiten de wekelijkse cliëntbesprekingen worden er nu ook tweewekelijkse organisatie vergaderingen gevoerd die voorheen maandelijks werden gehouden. Met de cliënten worden nu ook wekelijks ronde tafel gesprekken gehouden, voorheen vonden deze maandelijks plaats. Verder veranderen er ook een aantal zaken inzake de financiering vanuit de gemeentes, met behulp van CLZ worden hierin vervolgstappen besproken. Voor 2018 blijft onderlinge afstemming het kernbegrip.

In het jaarverslag voor vorig jaar werd gesproken over het uitbreiden van de dagbesteding. Doordat de veranderingen in bedrijfscultuur een grotere impact hadden dan vooraf voorzien is het niet gelukt om het gestelde doel van 8 dagbesteders te halen.

Verder is het doel gesteld om tijdens de intake op een andere manier te beoordelen of een bewoner passend is binnen de woongroep. Er wordt sinds 2017 kritischer gekeken naar de gegevens die door het bestaande netwerk worden aangeleverd. In 2017 is een "onzorgvuldige" beoordeling van nieuwe aanmeldingen niet meer voorgekomen.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

In het begin van 2017 woonden er zeven deelnemers. Gedurende het jaar zijn hiervan drie bewoners uitgestroomd naar trajecten voor zelfstandig wonen. Verder is er twee keer sprake van crisisopvang geweest, een maal voor zes weken en een maal voor drie maanden. In het najaar heeft er een nieuwe plaatsing plaatsgevonden. Zodoende zijn er eind 2017 vijf bewoners met zicht op een nieuwe plaatsing begin januari 2018.

Er wordt individuele en groepsbegeleiding geboden voor bewoners en personen in de dagbesteding, voor lichte en midden zwaarte van problematiek. De financiering vindt plaats vanuit de jeugdwet.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de deelnemersgroep en wijzigingen hierin.

De drie bewoners die uitstroomden waren toe aan zelfstandigheid en zijn ons inziens op het juiste moment vertrokken. Voor 2018 betekent dit dat er ook dan weer goed naar de mogelijkheden en wensen van onze bewoners gekeken wordt. Verder zijn er in 2017 drie bewoners 18 geworden, zodat ze hier nog even konden blijven zijn de indicaties omgezet naar beschermd wonen. In 2018 is hier voor de zorgboeren geen budget meer voor. Dit betekent dat in 2018 duidelijk aan nieuwe plaatsingen doorgegeven moet worden dat de 18de verjaardag einddatum is zodat er een goede afweging gemaakt kan worden voor een potentiële nieuwe bewoner.

Acties

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

4.3 Personeel

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met het personeel op de zorgboerderij.

Er zijn weinig wijzigingen geweest op het aantrekken van een nieuwe HBO medewerker en een nieuwe MBO medewerker na. Deze laatste heeft bij de zorgboerderij stage gelopen en was zodoende wel al bekend. Andere medewerkers hebben meer taken en meer uren gekregen. Uit de jaargesprekken met de werknemers zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

1. Meer duidelijkheid en vergroten van de discipline omtrent taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen in de verschillende functies en de bijbehorende portefeuilles van aandacht;
2. Het structureel delen van ervaringen en het optimaliseren van kennis van bestaande (complexe) cliënt casuïstiek;
3. Het uitvoeren van de noodzakelijke activiteiten rondom voeding, huishouding, dagbesteding en fysieke werkomgeving;
4. Tijdig aandacht voor de status van de tijdelijke arbeidsovereenkomsten.

4.4 Stagiaires

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de stagiaires op de zorgboerderij.

Een stagiaire heeft haar opleiding afgelopen jaar afgerond, door de inzet en kwaliteiten die zij heeft laten zien in haar stage periode is besloten om de stagiaire in dienst te nemen.

4.5 Vrijwilligers

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de vrijwilligers op de zorgboerderij.

Er komt 1 vrijwilliger op dinsdagmiddag, deze verzorgt het inloopcafé voor de bewoners van Neer. Er zijn met deze vrijwilliger geen voorvallen geweest. Deze man komt al gedurende langere tijd op de zorgboerderij en weet zijn weg. De bezoekers van het inloopcafé bestaan ook uit een vast groepje en weten wat ze van de vrijwilliger mogen verwachten. Er is geen aanleiding om wijzigingen aan te brengen in het huidige verloop van de samenwerking.

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers

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

Tijdens organisatorische vergaderingen wordt met het personeel verder besproken op welke manier de doelstellingen behaald kunnen worden.

Er is bij ons één vrijwilliger werkzaam. Deze doet al een aantal jaar het inloopcafé verzorgen. Dit is een maatschappelijk initiatief waarbij we een keer per week op dinsdag mensen uit de omgeving uitnodigen om een kop koffie met gebak te nuttigen. Wekelijks komen een zestal personen uit de omgeving op bezoek om deel te nemen aan het inloopcafé. De inkomsten worden gebruikt om 's zomers een BBQ en 's winters een kerst gourmet te organiseren. De manier waarop dit gaat bevalt ons goed.

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 8.5.2 beschrijven.

De opleidingsdoelen voor 2017 waren het verlengen van de BHV certificaten en het volgen van een cursus medicatieverstrekking. Deze hebben plaatsgevonden en zijn met goed gevolg afgerond. Verder heeft afgelopen jaar in het teken gestaan van het verbeteren van de communicatie door de veranderingen die organisatorisch hebben plaatsgevonden. Dit betekende meer overleggen tussen personeel en meer interviews. De interviews stonden in het teken van de persoonlijke valkuilen van het personeel tijdens de besprekingen werd het personeel door de HBO medewerker voorgelicht op het gebied van automutilatie en de-escalatie. Op verzoek van de HBO medewerker wordt in 2018 gekeken naar mogelijkheden om dit extern op te pakken.

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

Om de kennis en vaardigheden van de werknemers op peil te houden worden er maandelijks interviews gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten bespreken de werknemers met elkaar waar zij tegen aan lopen bij de casuïstiek van de bewoners. Door middel van Brainstormsessies en rollenspellen worden de middelen en het zelfvertrouwen van de werknemers vergroot.

Verder zijn in 2017 alle BHV certificaten verlengd en zijn in totaal vier werknemers in het bezit hiervan. Ook de EHBO herhalingscursussen hebben plaatsgevonden.

Twee medewerkers zijn sinds vorig jaar bezig met aanvullende opleidingen, namelijk SPW en persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen. Een medewerker is al langere tijd bezig met de HBO opleiding People and Business management.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Ook voor de komende periode staan er verschillende opleidingen op de planning. De gastouders willen zich verrijken met meer kennis en ook de facilitair medewerker gaat een opleiding doen zodat er de mogelijkheid ontstaat dat hij bewoners en dagbesteders kan betrekken in zijn werkzaamheden.

Er is besloten dat aan de volgende cursussen wordt meegedaan in 2018. Gastouders: creatieve therapie en gezinstherapie. Facilitair medewerker: cognitieve therapie.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

De opleidingen van de medewerkers lopen en de verlenging van de BHV certificaten verliep soepel. Hier verder geen bijzonderheden. De scholing voor volgend jaar staat reeds in de doelen beschreven.

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.

Vorig jaar zijn er 1 a 2 evaluaties per deelnemer gehouden. Deze vinden halfjaarlijks plaats. Tijdens deze evaluaties wordt het plan van aanpak besproken en de doelen die daarin beschreven staan. Zo wordt gekeken of de doelen zijn behaald en wat de doelen voor de komende periode zijn. Verder kan de deelnemer aangeven waar hij of zij tegenaan is gelopen in de afgelopen periode.

Vooraf de onduidelijkheid omtrent organisatorische veranderingen werden aangehaald. Om dit op te vangen worden er wekelijkse rondetafelgesprekken gehouden. Hier kunnen de deelnemers vragen stellen of klachten uiten naar de zorgboerderij of naar de medebewoners.

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.

Vooraf de onduidelijkheid omtrent organisatorische veranderingen werden aangehaald. Om dit op te vangen worden er wekelijkse rondetafelgesprekken gehouden. Hier kunnen de deelnemers vragen stellen of klachten uiten naar de zorgboerderij of naar de medebewoners. Vaak hebben de deelnemers weinig in te brengen tijdens deze gesprekken. Er wordt echter wel aangegeven dat zij het prettig vinden dat er een mogelijkheid bestaat. De rondetafelgesprekken geven ook de mogelijkheid voor het personeel om centraal veranderingen aan te geven. Hier reageren de deelnemers vaak wel op, zij geven dan aan wat ze hier wel of niet prettig aan vinden, maar komen soms ook met de vraag of een verandering op een andere manier doorgevoerd kan worden. Dit zorgt ervoor dat de deelnemers een grotere rol spelen bij het reilen en zeilen van de zorgboerderij.

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.

Door omstandigheden zijn er wekelijkse ronde tafelgesprekken ingevoerd. De zaken die hieruit kwamen waren voornamelijk geluidsoverlast die bewoners van elkaar hadden. Ook huishoudelijke taken, verzorging van de dieren en corvee schema's worden besproken, eigenlijk alles zoals dat in gezinsverband ook aan de orde komt. Begeleiders en bewoners bespreken samen de punten en komen tot een oplossing.

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.

Een belangrijke conclusie is dat de bewoners een helder beeld hebben van de huishoudelijke taken en wie daarvoor verantwoordelijk is. Om dit helder te maken, worden er schema's opgesteld die met de bewoners worden besproken. Zij hebben inspraak, zodat het schema gecombineerd kan worden met school, stage of werk. Wat betreft de verschillende klachten over geluidsoverlast geldt er een avondklok voor geluid. Bewoners die deze overtreden worden daarop aangesproken.

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.

De meting heeft plaatsgevonden door middel van een vragenlijst. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar positieve en verbeterpunten over de volgende zaken: Personeel, accommodatie, voeding, onderhoud, activiteiten en huishoudelijke taken. Verder kunnen de deelnemers zelf ook nog zaken aangeven die niet in de vragenlijst worden behandeld. Deze vragenlijst is aan elke bewoner die hier in juni woonde voorgelegd. In algemene zin was de uitkomst van de vragenlijst positief. Bewoners zagen graag gevarieerdere voeding en meer duidelijkheid over de organisatorische veranderingen.

Acties

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

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

Voor een gevarieerdere voeding hebben we de bewoners medeverantwoordelijk gemaakt. Samen koken gebeurde al, nu kunnen de bewoners elke week aangeven wat ze willen koken. Hier wordt rekening mee gehouden bij het doen van de boodschappen. Omtrent de onduidelijkheid inzake de organisatorische veranderingen, zijn er frequentere inspraakmomenten ingelast waar ook vragen hierover gesteld kunnen worden.

7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren 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 dit hoofdstuk verder leeg.

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.

- Een van de inwoners (18) heeft een aantal keer geautomutileerd. Dit heeft te maken met de geestelijke toestand van deze inwoner. In dit geval werd gelijk EHBO toegepast, meestal door de deelnemer zelf en vervolgens door de begeleiders gecontroleerd. Voor deze deelnemer is behandeling georganiseerd, ook wordt meer nabijheid geboden. In dit geval werd er adequaat door de medewerkers gehandeld. In overleg met de deelnemer wordt er naar een vervolgplek gekeken.

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.

Er is in het najaar van 2017 een klacht ingediend bij AKJ door een bewoner. De klacht kwam neer op algehele onvrede. Deze was voornamelijk van inter relationele aard en in geringe mate van organisatorische aard. AKJ en CLZ hebben in deze bemiddeld. De klacht van relationele aard is besproken met de mentor van de deelnemer als bemiddelaar, hierin zijn beide partijen gehoord en hebben ook beide partijen zich aangepast. De klachten van organisatorische aard zijn verzameld door CLZ. Deze zijn inmiddels opgepakt en worden door CLZ bewaakt.

Bijlagen

- Tijdlijn Klacht
- gespreksverslag Kruisstraat 5 1.0
- brief aan CLZ
- verslag gesprek akj
- Brief aan zorgboering
- Brief aan personeel

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.

Conclusie uit de casus van de automutilatie: Interne problematiek van de desbetreffende deelnemer, er is adequaat gehandeld en behandeling ingezet via Met GGZ. Er wordt naar een vervolgplaats gezocht.

Conclusie van klachten: De veranderingen in organisatiestructuur en cultuur creëerden tot op bepaalde hoogte onrust en daarmee onvrede. De impact van de veranderingen op de bewoners mogen niet onderschat worden en zullen in de toekomst beter worden door gecommuniceerd.

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.

Zoönose 2018 verlengen

Verantwoordelijke: Anita van Dijken
Geplande uitvoerdatum: 04-04-2018
Actie afgerond op: 15-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zoönose is verlengd voor 2018

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: risico inventaris en evaluatie

mails sturen scholen mbt dagbesteding

Geplande uitvoerdatum: 20-12-2017
Actie afgerond op: 20-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: verschillende malen mailcontact gehad met verschillende organisaties. Loopt door in 2018

Bijwerken KS

Geplande uitvoerdatum: 20-12-2017
Actie afgerond op: 20-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: gebeurt gedurende het jaar

Ronde tafel gesprek 4

Geplande uitvoerdatum: 20-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: afgelopen periode hebben er wekelijks ronde tafel gesprekken plaatsgevonden.

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: verschillende data gedurende het jaar omdat de PVA's van de deelnemers niet synchroon lopen

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 10-11-2017
Actie afgerond op: 30-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: in de vorm van jaargesprekken, met behulp van adviesbureau

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2017
Actie afgerond op: 31-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: tevens nieuw brandalarmsysteem, ontruimingsoefening begeleid door professioneel bedrijf

Ronde tafel gesprek 3

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2017
Actie afgerond op: 30-09-2017 (Afgerond)

Ronde tafel gesprek 2

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2017
Actie afgerond op: 30-06-2017 (Afgerond)

controle apparaten

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2017
Actie afgerond op: 30-06-2017 (Afgerond)
Toelichting: tuingereedschap voor onderhoud weggebracht

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2017
Actie afgerond op: 23-06-2017 (Afgerond)
Toelichting: vragenlijst al in juni gedaan ondanks dat juli gepland was

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2017
Actie afgerond op: 30-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: twee cursussen herhaald, twee nieuwe medewerkers ook BHV cursus gedaan

Controle EHBO

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 31-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: volledig nieuwe inventaris aangeschaft

Ronde tafel gesprek 1

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: 31-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: vierjaarlijks terugkerend van het najaar 2017 wekelijks

controle brandblusser

Geplande uitvoerdatum: 20-01-2017
Actie afgerond op: 10-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: 1 extra brandblusser bijgeplaatst

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 02-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag aangemaakt en is goedgekeurd

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.

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

Onderbouwing persoonsgegevens die wij nodig hebben voor uitoefening zorg

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 13-04-2018

Infoblad klaar maken voor bewoners en nieuwe aanmeldingen inzake gebruik persoonsgegevens

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 20-04-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Onderhoud tuingereedschap

Verantwoordelijke: Anita van Dijken
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Bijwerken KS

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Controle dossiers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Maandelijks intervisie

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Derden voor verwerkingsovereenkomsten inventariseren

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Handboek met alle richtlijnen en protocollen klaarmaken

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Contact opnemen en verwerkingsovereenkomsten ondertekenen met derden

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 25-05-2018

Oefening calamiteitenplan

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Steekproef leeftijd van gegevens, alles ouder dan 2 jaar vernietigen of onderbouwen

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Medewerkers inlichten over handboek (en inhoud)

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Controle medicijnlijsten

Verantwoordelijke: Anita van Dijken
Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Het is goed om naderhand nog eens stil te staan bij de afhandeling van de klacht en of de gedane aanpassingen effectief zijn. Dit kan bv. gedaan worden tijdens het teamoverleg.

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

Vragenlijst deelnemers = meting tevredenheid

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

Controle tuingereedschap

Verantwoordelijke: Anita van Dijken
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-07-2018

EHBO controle

Verantwoordelijke: Anita van Dijken
Geplande uitvoerdatum: 31-07-2018

Controle dossiers**Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2018**Verslag ronde tafel overleg deelnemers****Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2018**Bijwerken KS****Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2018**RI&E toetsen****Verantwoordelijke:** Anita van Dijken**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2018**DPIA uitvoeren vanuit CLZ****Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2018**Controle brandblussers****Verantwoordelijke:** Anita van Dijken**Geplande uitvoerdatum:** 23-09-2018**Verslag ronde tafel overleg deelnemers****Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2018**Actualisatie BHV****Verantwoordelijke:** Anita van Dijken**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2018**Oefening calamiteitenplan****Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-10-2018

Start Jaarverslag

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-10-2018

Controle dossiers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-10-2018

Controle dat alle evaluaties met deelnemers hebben plaatsgevonden en welke nog plaats moeten vinden.

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-10-2018

Verlenging Zoönose

Verantwoordelijke: Anita van Dijken
Geplande uitvoerdatum: 30-11-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-11-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 30-11-2018

Functioneringsgesprekken

Verantwoordelijke: Hettie Yff
Geplande uitvoerdatum: 30-11-2018

Controle rookmelders

Verantwoordelijke: Anita van Dijken
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Verslag ronde tafel overleg deelnemers**Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Bijwerken KS****Verantwoordelijke:** Shaun Op den Kamp**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Voor volgend jaarverslag: V.w.b. de huidige bewoners (en dagbesteders) passen zij bij uw zorgaanbod?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Voor volgend jaarverslag: Heeft u de tevredenheidsvragenlijst ook van iedere bewoner teruggekregen? Indien u ook nog dagbesteders hebt; hebben zij ook een tevredenheidsmeting ontvangen?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**EHBO controle****Verantwoordelijke:** Anita van Dijken**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2019**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actualisatie BHV**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**VOG aanvragen voor alle medewerkers. Akkoord 15-6-2016****Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

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: 20-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 21-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**aanmelden opleiding gezinstherapie en creatieve therapie****Verantwoordelijke:** Anita van Dijken**Geplande uitvoerdatum:** 04-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** actie later aangemaakt op verzoek van de auditor, was al uitgevoerd in februari.

Verslag ronde tafel overleg deelnemers

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Afgerond, door een computerstoring is de verslaglegging verloren gegaan, de belangrijkste punten vanuit de bewoners zijn wel vastgelegd

contact opnemen met de landelijke federatie voor zorgboeren om kwaliteitssysteem uit te breiden met de module wonen

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 04-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 16-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: mail gestuurd

Maandelijks intervisie

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 21-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Acties naar aanleiding van brainstormsessie inzake opstarten dagbesteding

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

In de Nieuwsbrief Kwaliteit nr 63 dd 13 november 2017 heeft u kunnen lezen over de overgang van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) naar Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voeg de acties die u in uw bedrijf gaat nemen om deze nieuwe wetgeving te implementeren toe.

Geplande uitvoerdatum: 05-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: de procedures hieromtrent komen tevens in het handboek terug (toegevoegd aan actielijst) ook de uitleg komt terug bij de uitleg van het handboek (toegevoegd aan actielijst)

Vul bij de Bedrijfsgegevens graag de rechtsvorm en het KVK-nummer nog in. Stuur hiervoor een mail naar kwaliteit@landbouwzorg.nl. Zij kunnen dit voor u aanpassen. Vermeld in de mail uw rechtsvorm en KVK-nummer.

Geplande uitvoerdatum: 05-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

In Nieuwsbrief Kwaliteit 64 van 30 november 2017 heeft u kunnen lezen over de introductie Landelijke Klachtenregeling, met nieuw klachtenreglement en uitdeelbrief. Hierin is ook aangegeven wat te doen voor de implementatie hiervan, dit zijn acties die voor 31-3-2018 afgerond moeten worden. Stel een nieuwe uitdeelbrief en klachtenreglement op (gebruik hiervoor de formats die zijn aangeleverd in de helpteksten op www.kwaliteitlaatzien.nl, uitdeelbrief staat bij de helptekst onder vraag 4.7.1. en het klachtenreglement staat bij de helptekst onder vraag 4.7. Publiceer het klachtenreglement ook op www.zorgboeren.nl

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Voor volgend jaarverslag: wanneer u met vrijwilligers werkt, vink deze dan ook graag aan bij vraag 1.2.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: wijziging reeds doorgevoerd en omschreven in jaarverslag onder verloop van vrijwilligers

aanmelding cognitieve gedragstherapie

Verantwoordelijke: Shaun Op den Kamp

Geplande uitvoerdatum: 04-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 31-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Actie later toegevoegd op verzoek van de auditor, reeds uitgevoerd in maart.

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2017 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: 05-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 04-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

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.

Alle acties zijn uitgevoerd gedurende het jaar en afgerond voor de verwachte datum. Voor volgend jaar wordt meer structuur aangebracht in het wie, wat en wanneer van de acties.

9 Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijft de zorgboer(in) wat de toekomstplannen zijn voor de zorgboerderij.

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

- Kansarme jongeren helpen met het vergroten van de arbeidsmogelijkheden en het behalen van certificaten op een andere locatie indien de doelgroep niet zou matchen met de huidige bewoners, dit met één of twee man meer personeel.
- Kwaliteitsysteem uitbreiden met de module wonen

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- Volledige en transparante afstemming tussen medewerkers
- Continuatie zorg voor jongeren jonger dan 18 jaar
- Dagbesteding inzetten om kansarme jongeren te helpen certificaten te behalen en zodoende de mogelijkheden op de arbeidsmarkt te vergroten. Acht dagbesteders in dit traject voor 2019

9.3 Plan van aanpak

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

- Tweewekelijkse werkoverleggen
- Eind februari gesprek om samenwerkingen met andere instellingen te verkennen
- Frequentere ronde tafel gesprekken, maandelijks verslag maken
- Regelmatige gesprekken met adviesbureau inzake bedrijfsstructuur en cultuur
- Maandelijkse intervisie
- Begin maart acquisitie opstarten voor dagbesteding

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.

- | | |
|------------|---|
| 3.1 | <ul style="list-style-type: none">• bijlages KS |
|------------|---|

- | | |
|------------|--|
| 7.6 | <ul style="list-style-type: none">• Tijdljn Klacht• gespreksverslag Kruisstraat 5 1.0• brief aan CLZ• verslag gesprek akj• Brief aan zorgboering• Brief aan personeel |
|------------|--|