



Jaarverslag januari 2017 - december 2017

BijBiezonder (VOF, KvK 62343076)

BijBiezonder

Locatienummer: 2025



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	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	11
4.3 Personeel	13
4.4 Stagiaires	14
4.5 Vrijwilligers	14
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	15
5 Scholing en ontwikkeling	16
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	16
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	16
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	17
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	17
6 Terugkoppeling van deelnemers	18
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	18
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	19
6.3 Inspraakmomenten	19
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	21
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	21
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	24
7 Meldingen en incidenten	25

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	25
7.2 Medicatie	27
7.3 Agressie	27
7.4 Ongewenste intimiteiten	28
7.5 Strafbare handelingen	29
7.6 Klachten	29
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	31
8 Acties	32
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	32
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	37
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	51
9 Doelstellingen	52
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	52
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	52
9.3 Plan van aanpak	53
Overzicht van bijlagen	54

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

BijBiezonder (VOF, KvK 62343076)

Registratienummer: 2025

Ulsheggerweg 16 a, 5973 PD Lottum

Rechtsvorm 0 ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 0

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

Locatiegegevens

BijBiezonder

Registratienummer: 2025

Ulsheggerweg 16a, 5973 PD Lottum

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?

- Nee, Voorwoord overslaan

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er ingehuurde medewerkers (bijv. ZZP-ers)
- 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 medicatie
- Ja, van agressie
- Ja, van klachten

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.

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.

Na het roerige 2016 met de ingrijpende verhuizing, zou 2017 een jaar worden zonder grote vernieuwingen: we wilden wat meer 'pas op de plaats' en tijd voor het verder uitvouwen van onze kwaliteitsplannen. Dat was een mooi idee, eind 2016... Maar net zoals bij alles in het leven komt een volgende fase weer met eigen uitdagingen en verassingen. Dat maakt dat we nu concluderen dat het ons grotendeels gelukt is om de zorgproducten verder te borgen, maar door veranderingen in het jaar zijn daar weer nieuwe acties nodig.

We zijn in 2017 van drie naar twee vennoten gegaan, waarbij de uittredende vennoot in loondienst is gekomen. Het totale personeelsbestand had daarvoor al een flinke groei doorgemaakt, wat resulteerde in een veranderende taakstelling voor de twee vennoten: van zorgverleners naar een managementfunctie. Veel van de energie is in 2017 naar het 'vormen' gegaan: hoe verhouden we ons als team, wie pakt welke taken op, hoe functioneert iedereen 'op de groep' en hoe gaan we verder met ontwikkelen. Het was een interessant proces, waar het eerste half jaar de focus echt lag op het uitvoerende werk zelf: hoe draaien we met z'n allen de groep, wat zijn de normen van ieder van ons en hoe komt dat tot één geheel, hoe gaan we om met grensoverschrijdend gedrag enzovoorts. Dat proces had tijd nodig, en heeft op twee momenten een boost gehad met een teambrede sessie waarin we een externe coach ingeschakeld hebben om met het team al die zaken te verkennen (eerste sessie), en om een incident met impact op ons als begeleiders (grensoverschrijdend gedrag) uitvoerig te bespreken, om tot een ontwikkeling van ons als team te komen (tweede sessie).

In het tweede halfjaar zijn er verschillende medewerkers van rol veranderd: waar iedereen aangenomen werd voor het groepswork, ontstond er bij de vennoten en de zorgcoördinator steeds meer behoefte aan het delegeren van taken. Dat had als mooi bijkomend effect dat meerdere collega's meer uren per week aanwezig waren, en daardoor makkelijker en sneller binding kregen met de organisatie. Ook bracht het meer kwaliteit, omdat collega's hun taken leuk vonden en er aandacht en tijd in stopten zodat er ook meer kwaliteit geleverd werd dan daarvoor. Denk aan het maken van plannings en voorbereidingen, maar ook het structureren van materialen, het coördineren van activiteitendagen enzovoorts.

Voor de deelnemers (de kinderen in de weekendgroepen) was 2017 ook een hele ontwikkeling: van de groeistuipe die in 2016/2017 plaatsvonden kwamen nieuwe situaties, zoals te volle groepen en te drukke dagen. Die feedback is in goed overleg met ouders vertaald tot een aantal concrete toezeggingen:

1. Op een zaterdag zijn er nog maar maximaal 16 kinderen, verdeeld over 2 groepen
2. Die twee groepen hebben een grotendeels verschillend programma die dag, zodat het geen 'massa' is
3. Er zijn altijd voldoende begeleiders uit het vaste team aanwezig (minimaal vier begeleiders op die 16 kinderen)
4. Er wordt gewerkt met een duidelijk roulatieschema, zodat ieder kind weet wanneer hij/zij welke activiteit heeft
5. De communicatie wordt verbeterd door op dinsdag een mail te sturen met alle informatie over het aankomende weekend

We hebben gemerkt dat dat de gewenste rust en duidelijkheid heeft gebracht. De golfbeweging is mooi zichtbaar: van weinig structuur begin 2016 (omdat het met kleine groepen nog niet nodig was) naar onrust eind 2016 (weinig structuur, grotere groepen, teveel onduidelijkheid) naar meer grip begin 2017 (na bovengenoemde punten ingevoerd zijn), wat zo succesvol was dat er eind 2017 bij het team weer het gevoel ontstond dat het soms wel erg strak georganiseerd was, en dat zo nu en dan weer even 'loslaten' en improviseren ook wel prettig is.

Verder was 2017 het jaar waarin het Maatwerk (individuele trajecten voor jongeren die vastgelopen zijn in onderwijs en/of thuis) vorm kreeg. De zorgcoördinator heeft samen met de psycholoog hard gewerkt aan een serie van drie trajecten waar er veel toewijding, energie en maatwerk benodigd was. De combinatie tussen onderwijs, arbeidsvaardigheden en dagbesteding maakt door de individuele benadering, grote nabijheid en betrokkenheid van begeleiders en het tempo wat per dag aangepast kan worden dat er veel positieve reacties zijn gekomen op dit concept. Van daaruit heeft BijBiezonder gekozen om deze trajecten tot een belangrijk onderdeel van de dienstverlening op te nemen.

- Bijlagen

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.

Er is ontzettend hard gewerkt door het team in 2017. Vooral bestuurlijk vond er een grote verandering plaats, nadat Afke uit het vennootschap stapte en als zorgcoördinator in dienst kwam. Daardoor is de manier waarop BijBiezonder aangestuurd en bestuurd wordt veranderd: besluitvorming kan met slechts twee vennoten veel sneller plaatsvinden, wat het tempo heeft verhoogd achter de schermen. De zorgcoördinatie kon nu ook echt goed opgepakt worden, omdat Afke al haar ruimte en tijd daarvoor kon gebruiken. Los van de hiërarchie kan er gezegd worden dat BijBiezonder op bestuurlijk en zorginhoudelijk vlak meer gespecialiseerd is. Van drie personen die zich met alles bezig houden, naar drie verschillende takenpakketten wat voor een versnelling en kwaliteitsverhoging heeft geleid, omdat er meer energie in die taken gestopt kon worden. Dit proces is bedrijfsmatig gezien goed verlopen: de juiste keuzes zijn gemaakt en alle partijen zijn er beter op geworden. Dat wil echter niet zeggen dat het een makkelijk proces was: we zijn vanuit een ideaalbeeld met vier personen aan BijBiezonder begonnen in 2015, en dat Afke dat deels los heeft moeten laten ging gepaard met alle fases van afscheid nemen. Het heeft Afke, Arie en Jules met momenten pijn gedaan en frustraties opgeleverd, maar we begrepen alle drie dat dit proces nodig was en uiteindelijk rust, positiviteit en kwaliteit zou gaan opleveren. We zijn er echter trots op dat we het uiteindelijk samen voor elkaar gekregen hebben om samen tot deze nieuwe situatie te komen.

De tweede grote ontwikkeling was de groei in personeel: van een naar vijf in een korte tijd. Daarbij de verschuiving van Afke, wat maakte dat Arie en Jules opeens meer managementtaken hadden dan begeleidingsuren in een week. Dit proces is nog lang niet 'klaar', tot ver in 2018 zal de aandacht bij de vennoten liggen op hun nieuwe rol en alle nieuwe vaardigheden die daarvoor nodig zijn. Eind 2017 is daarom besloten dat er iemand aangenomen gaat worden die zorginhoudelijk én bestuurlijk een adviserende, begeleidende en coachende rol kan gaan vervullen. Dit is in 2018 ook concreet gemaakt. Verder is er op deze ontwikkeling ingespeeld door een netwerk van professionals te verzamelen: uit het netwerk van Arie en Jules hebben verschillende personen met verschillende expertises (HR, onroerend goed, financieringen, een wethouder, bedrijfsvoering, coaching) meegedacht, geadviseerd en gespiegeld.

De derde ontwikkeling is de zorg: dat wat we bieden, beter doen. Meer gestructureerd, zonder de kernwaarden (kleinschalig, persoonlijk, oprecht, betrokken) te verliezen. Samen met het gegroeide team hebben we in het eerste deel van 2017 een kwantitatieve groei doorgemaakt, en vanaf de herfst ging de rem op die groei en verschoof de aandacht van 'zorgen dat het blijft lopen' naar 'hoe kunnen we echt meer zorg gaan bieden binnen dat wat we doen?' Twee teambrede sessies deskundigheidsbevordering waren daar een boost voor, en ook uit de teamoverleggen kwam steeds meer inhoudelijke dialoog over wat we doen, waarom we dat zo doen en wat we daar van vinden. Arie en Jules stimuleren iedereen bij BijBiezonder om als een ondernemer mee te bouwen aan BijBiezonder: er is alle ruimte om ideeën aan te dragen, dingen op te pakken en mee te denken over alles wat speelt.

Samenvattend komen we tot de conclusie dat groei veel meer met zich meebrengt dan een grotere omvang. Groei betekent ook nieuwe dingen (zoals personeelsbeleid, protocollen, discussies, valkuilen) en veel meer werk in indirecte uren (administratie, afstemming, coördinatie enz). Arie en Jules kiezen duidelijk voor een platte bedrijfscultuur, waarbij iedereen een actieve bijdrage heeft aan de zorg die we leveren. Geen maatpakken of kantoorfuncties dus, maar een team wat samen zorg draagt voor de uitvoering van de zorg en voor alles wat daarvoor benodigd is.

De doelstellingen van vorig jaar

1. tussentijds bijwerken van het kwaliteitssysteem;

Onvoldoende gelukt. Deels door de overgang naar een nieuwe module en de problemen met de vorige versie (Silverlight), maar deels ook omdat er meer werk dan tijd beschikbaar blijkt te zijn. Maandelijks, wekelijks, dagelijks. Dat betekent dus dat er kritisch naar taakverdeling, planning, prioriteiten en structuur gekeken moet worden. Wel is er al een actie in uitvoering gebracht: maandelijks wordt er een alinea geschreven in een document met de actuele ontwikkelingen van die maand, wat als input voor het jaarverslag kan dienen. Ook worden sommige onderdelen (zoals RI&E en de tevredenheidsenquête) al door collega's uitgevoerd.

2. sneller beleid doorvoeren;

Zeker gelukt. Arie en Jules praten meerdere malen per week bij, zodat er snel geschakeld kan worden. Zorginhoudelijk is de besluitvorming iets trager, maar daarvoor is wekelijks een overleg met de zorgcoördinator. Het maandelijks teamoverleg en de werkgroepen die actief met ideeën en adviezen kunnen komen dragen ook bij aan een soepele ontwikkeling van BijBiezonder.

3. Het grote team (inclusief personeel) gaat ook vaker (minimaal 1 keer per maand) bij elkaar komen om diverse zaken te bespreken, zodat er draagkracht ontstaat en zodat er vanuit het werk meegedacht en geadviseerd kan worden;
Zie punt 2.
4. 2017 wordt het jaar van stabilisatie en professionalisatie binnen de diensten die we aanbieden;
Grotendeels geslaagd. Begeleiding groep, logeren en dagbesteding staan alle drie als een huis en zijn na een groeispurt in het eerste deel van 2017 in omvang gestabiliseerd. De kwaliteit van de geleverde zorg is voor een klein deel afhankelijk van randvoorwaarden, maar uiteindelijk draait het vrijwel helemaal om de begeleiders. Wat stralen ze uit, hoe goed kennen ze de kinderen, hoe is het contact en de benadering: verreweg het belangrijkste in dit mensenwerk. Met trots kunnen we zeggen dat iedereen die bij BijBiezonder werkt, dit vanuit zijn of haar hart doet, en er echt voor gaat om iets moois neer te zetten met de doelgroepen. Deze conclusie is gebaseerd op gevoel, observaties en reacties van kinderen en ouders. Maar uiteraard is niemand perfect, en is ons team overwegend aan de jonge kant, wat krachten kent maar ook valkuilen. De bedrijfscultuur waarin iedereen, hoe lang of kort je ook in dienst bent, volledig meetelt en meedoet en gevraagd wordt mee te denken over de zorg binnen deze organisatie. Er is alle ruimte voor ontwikkeling en ontplooiing en betrokkenheid wordt gestimuleerd door een passend en uitdagend takenpakket. De vervolgstappen voor 2018 zijn op coaching van de medewerkers op een hoger niveau, scholing, een goed doordacht vervolg binnen de deskundigheidsbevordering en door het aantrekken van twee ervaren zorgprofessionals tot het team zodat er meer kennis, kunde en (levens)wijsheid aanwezig is waar alle collega's van kunnen profiteren.
5. Naast de hierboven genoemde wijzigingen gaat het beperken van de nieuwe cliënteninstroom bijdragen aan de benodigde rust;
Succesvol. De gemaakte beloften aan ouders en kinderen zijn nagekomen, en er is geen sprake van verdere groei in de weekendgroepen. Uiteraard is er wel sprake van doorstroom, dus een aantal keren per jaar komt er een nieuw kind in de groep. Overigens is er wel ambitie om binnen de dagbesteding te groeien, want die groep is nog erg klein.
6. met verschillende andere partijen gesprekken voeren om tot een verdieping en verrijking van onze zorgproducten te komen, door extern kennis en coaching in te kopen en door samen te werken op het vlak van uitvoering;
Deels gelukt: er zijn heel veel gesprekken gevoerd door Arie en Jules in het laatste deel van 2017. Zoveel dat er eigenlijk nauwelijks iets geborgd werd, omdat daar geen energie meer voor was. Het heeft wel een positief effect gehad: een open blik naar buiten. We hebben ervaren hoe leuk en inspirerend het is om met anderen (personen en organisaties) te sparren. Binnen ons werkveld, daaraan grenzend en er volledig buiten: een open houding brengt altijd wel weer iets waarmee je je eigen visie kunt versterken. Focus voor 2018 is precies dat: focus. Keuzes maken waarop we ons verder willen ontwikkelen en waarin we dus ook externe expertise bij wensen.
7. Eind 2017 in omzet en omvang slechts een paar procent gegroeid zijn, maar willen we de zorgkwaliteit en alle randvoorwaarden (facilitair, veiligheid, administratief enz) van een upgrade voorzien;
Zie punt 6. Er is meer groei geweest dan voorzien in 2016 (voornamelijk bij logeren en maatwerk), maar dat is als positief ervaren. Achter de schermen is er voldoende ontwikkeling geweest om de groei te faciliteren.

Acties

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

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

BijBiezonder biedt verschillende zorgdiensten aan:

Dagbesteding doordeweeks (jongvolwassenen)

Jongvolwassenen met een verstandelijke beperking kunnen van maandag t/m vrijdag terecht. Samen koken we, verzorgen we de dieren, onderhouden we de locatie, werken we in het bos voor Staatsbosbeheer en daarnaast zijn er ook nog creatieve en sportieve activiteiten.

Begeleiding groep (kinderen en pubers)

Kinderen en jongeren van 6 tot 20 bieden we in subgroepen een daginvulling aan op de zaterdag en op de woensdagmiddag. Door middel van een gestructureerd basisprogramma en verschillende activiteiten en momenten voor vrije tijd vullen we deze dagen zodat ouders even ontlast worden van de zorg voor hun kind. Daarnaast heeft ieder kind een begeleidingsplan wat de basis vormt voor begeleiding op persoonlijke, emotionele en sociale ontwikkeling van ieder kind.

Logeerweekenden

Als aanvulling op de zaterdaggroep bieden we op drie van de vier weekenden een logeerweekend van vrijdag tot zondag. Tijdens zo'n weekend is er meer ruimte voor individuele aandacht, omdat er maximaal acht kinderen tegelijkertijd logeren, samen met twee begeleiders. Logeerweekenden bieden ouders / verzorgers meer ruimte om bij te tanken. Insteek is dat een weekend de huiselijke situatie benadert, en dat er voldoende structuur en ritme is zodat kinderen de week weer uitgerust kunnen beginnen.

Maatwerktrajecten

BijBiezonder biedt trajecten voor drop-out's (leerlingen die tijdelijk of langdurig niet meer (volledig) naar school kunnen, bijvoorbeeld door problemen op persoonlijk of sociaal vlak, verzuim, een onstabiele thuissituatie enzovoorts). BijBiezonder heeft een begeleider met een onderwijsbevoegdheid waardoor er echt maatwerk geboden kan worden als overbrugging naar een teruggang naar school, een externe behandeling, een beroepsopleiding of uitstroom naar werk. De begeleiding past zich aan aan de vraag vanuit de school: is er tijdelijk een plek nodig met een passende daginvulling als ademruimte of stabilisatie? Of is er door verzuim een situatie ontstaan waarin juist weer met nabijheid van kundige begeleiding gewerkt moet worden aan ritme en structuur?

In sommige gevallen is er geen sprake (meer) van terugkeer naar het reguliere onderwijs. In dat geval kan er een volledig maatwerktraject (bijvoorbeeld met een thuisstudie op onze locatie) opgezet worden, of kan er meteen de stap gezet worden richting arbeidsoriëntatie.

Ambulante begeleiding

Lang niet altijd is een groepstraject passend voor de hulpvraag van een kind of jongere. Daarom biedt BijBiezonder ook individuele (en vaak ambulante) begeleiding. Dit zijn trajecten met concrete doelen, gericht op het verder helpen van het kind of de jongere en waarbij er vaak ook aandacht is voor de gezinssituatie.

Cijfers

	start	erbij	eraf	subtotaal
Dagbesteding	3	0	0	3
Begeleiding groep	19	21	5	35
Logeren (overlap met begeleiding groep)	4	14	2	16
Maatwerktrajecten	2	3	1	4

Ambulante begeleiding (overlap met beg.groep)	start	erbij	eraf	subtotaal
Ambulante begeleiding (zonder groep)	1	0	0	1
TOTAAL	26	24	5	45

In totaal zijn er in 2017 zes kinderen uit zorg gegaan:

1. Bij twee kinderen (begeleiding groep) was de zorg 'klaar': er waren geen nieuwe begeleidingsvragen meer en in samenspraak met ouders en de gemeente is de zorg voor deze twee kinderen (broer en zus) beëindigd.
2. Een jongere (maatwerktraject) bracht complexe problematiek met zich mee, in die mate dat BijBiezonder niet dat kon bieden wat hij nodig had. Na drie maanden heel hard werken is er in goed overleg met de voogd en het pleeggezin gekozen om een andere plek voor hem te vinden.
3. De trajecten van twee jongens (begeleiding groep) zijn (los van elkaar maar met vergelijkbare problematiek) door ons beëindigd, omdat de problematiek teveel nabijheid vroeg. In de beginfase van BijBiezonder waren de groepen dermate klein dat dit geboden kon worden, maar gaandeweg de groei bleek dat BijBiezonder niet dat kon bieden wat deze jongens nodig hadden.

Ontwikkelingen in 2017

In 2017 hebben we geen nieuwe doelgroepen of zorgproducten opgestart. Wel zijn de maatwerktrajecten verder uitgegroeid, deels in aantal cliënten maar voornamelijk in kwaliteit en in breedte van het aanbod. Hetzelfde geldt voor de logeerweekenden: eind 2016 was dit op kleine schaal, eind 2017 draaiden we drie volle weekenden (van 8 kinderen per keer) per vier weken. Dat is gepaard gegaan met een groei van ons team aan begeleiders, en daarnaast aan het ontwikkelen van een basisritme tijdens deze weekenden, zodat er voldoende structuur geboden kan worden aan de wisselende groepen.

Zorgzwaarte

BijBiezonder biedt zorg aan een diverse groep cliënten: vele verschillende hulpvragen, beperkingen en diagnoses vinden bij ons een passende plek. De gemeenten hebben de zorgzwaarte binnen de Jeugdwet in drie categorieën verdeeld: licht, midden en zwaar. BijBiezonder biedt vrijwel alleen zorg aan kinderen met een gemiddelde tot gemiddeld/zware problematiek.

Financiering

- De dagbesteding (3 cliënten) wordt middels een PGB gefinancierd vanuit de WLZ.
- De maatwerktrajecten worden vanuit de Jeugdwet of vanuit de WMO (wanneer een jongere 18 wordt) gefinancierd.
- Begeleiding groep, logeren en ambulante begeleiding wordt ook vanuit de Jeugdwet gefinancierd, met uitzondering van twee cliënten (logeren) die een PGB hebben vanuit de WLZ.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Dagbesteding doordeweeks (jongvolwassenen)

Dagbesteding is een groep die nog erg klein is binnen BijBiezonder, maar waarvan we ook in 2017 ervaren hebben dat deze wel goed bij ons past. Het brengt sfeer, ritme en gezelligheid doordeweeks, omdat deze groep er vrijwel altijd is, een vaste routine heeft waar de hele organisatie van profiteert (klusjes en taken die gedaan worden) en zorgt voor een welkome dosis humor en relativering. Deze groep is in 2017 niet veranderd: het zijn twee jongvolwassenen en een jongere die allemaal op verschillende dagen in de week aanwezig zijn.

Begeleiding groep (kinderen en pubers)

Deze groep is het meeste in beweging: kinderen stromen door naar een subgroep (de pubergroep bijvoorbeeld, of naar het groepje met extra structuur), veranderen de frequentie waarop ze komen of stromen uit. Er is in 2017 nauwelijks sprake van een natuurlijke uitstroom: slechts twee jongeren waren klaar met hun traject en hadden geen zorg meer nodig. De andere drie uitstromers hebben daar niet zelf voor gekozen: BijBiezonder heeft in die gevallen aangegeven dat hun problematiek te complex en te externaliserend is en dat BijBiezonder die benodigde begeleiding helaas niet (meer) kan bieden.

Verder zijn deze groepen divers: qua geslacht, leeftijd, diagnose, milieu, niveau en natuurlijk persoonlijkheid. Een grote groep heeft een autisme spectrum stoornis, maar er zijn ook verschillende kinderen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. ADHD, hechtingsproblematiek en Gilles de la Tourette.

Logeerweekenden

Deze groep bestaat volledig uit kinderen die ook 'begeleiding groep' afnemen en op de zaterdag meedraaien in die groep. In de loop van 2017 zijn er meer kinderen gekomen die al zorg afnamen bij ons, en daar een logeerindicatie bijkregen. De logeerweekenden zijn volgestroomd (drie van de vier weekenden, gemiddeld 7 kinderen per weekend) en zitten aan het maximale. We kiezen ervoor om het vierde weekend in de cyclus geen logeren aan te bieden, omdat er dan meer personeel nodig zou zijn om dat te kunnen draaien. En gezien de ontwikkelingen in 2017 vinden we dat iets wat voorlopig nog niet wenselijk is.

De logeergroepen worden zo goed als mogelijk ingedeeld op basis van 'wat past'. Welke kinderen versterken elkaar positief, en welke kunnen beter niet in hetzelfde weekend aanwezig zijn bijvoorbeeld. Maar ook broer-zus relaties, wensen van ouders en leeftijd (pubers zitten bij elkaar) hebben invloed op de groepsindeling.

Maatwerktrajecten

Een doelgroep met vaak al een heel groot dossier voordat ze bij ons komen. Dat betekent lang niet altijd dat het 'moeilijke' jongeren zijn, in tegendeel. Het geeft vooral aan dat het systeem in Nederland (onderwijs, maar ook de maatschappij als geheel) niet voor iedereen passend is. De insteek van BijBiezonder lijkt succesvol: we nemen de problematiek (en vaak het ontbreken van een diagnose) serieus door kundige begeleiders en een ervaren psycholoog in te zetten. Maar op de eerste plaats staat dat we deze doelgroep zonder probleemdenken en verwachtingen benaderen. De twee trajecten die in 2016 gestart zijn liepen heel 2017 nog door. Het eerste traject kwam tot bloei zodat onderwijs ook het hoofdonderdeel van het programma werd. Het tweede traject bereikte de fase waarop er weinig verdere groei meer zichtbaar was: vanaf dat moment is er door een andere zorgorganisatie een behandeltraject gestart wat samenliep met het traject bij ons. Het derde traject is eind 2017 gestart en begon met een aantal uurtjes per week.

Ambulante begeleiding

Een aantal casussen die zorg afnemen bij ons (begeleiding groep) krijgen ook nog individuele begeleiding. Dit richt zich voornamelijk op het kind zelf, maar omvat ook vaak een stukje gezin. Niet therapeutisch, maar wel beschouwend en actief betrekend.

Algemene conclusies

2017 heeft ons laten definiëren welke doelgroepen we, hoe graag we dat wel zouden willen, géén zorg kunnen bieden. Het is enorm onprettig om tijdens een traject afscheid te moeten nemen van iemand. Daarom hebben we aan de voorkant scherper gemaakt voor welke problematieken we geen zorg kunnen bieden. Daarnaast is er een kleine verschuiving van volledig heterogene groepen naar wat meer bundeling van behoeften geweest. De pubers wilden graag samen een subgroep vormen, en het groepje waar extra nabijheid en structuur staat is ook een succes geworden in 2017. Dit zetten we verder voort in het komende jaar, maar we verwachten niet om nog verder te gaan met het maken van subgroepen: de kracht van een gemengd gezelschap past nog steeds goed bij onze visie.

Concrete acties liggen vooral bij het groeien en ontwikkelen van de groepen 'dagbesteding' en 'maatwerk'. Daarvoor is al een strategie uitgewerkt die vooral in 2018 uitgevoerd zal gaan worden.

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.

In 2017 is het team uitgebreid met 3 part-timers, waarmee we op 5 groepswerkers komen. Binnen het team is er alleen sprake van groei: drie van deze collega's hebben gaandeweg het jaar meer uren en taken kunnen krijgen. De twee andere collega's werken al het voor hen ideale aantal uren, waarmee we naast een optimale bezetting voor de organisatie ook een optimaal aantal werkuren voor alle medewerkers hebben kunnen realiseren.

De reeds benoemde groei in 2017 bracht ook een stuk personeelsmanagement met zich mee. Dit heeft goed vorm gekregen in het afgelopen jaar: de cyclus met functionerings- en beoordelingsgesprekken loopt vanaf het begin goed, elke medewerker heeft tijdens zijn contract beide gesprekken (functioneringsgesprek halverwege, dit is een volledig tweezijdig gesprek) en het beoordelingsgesprek voordat het contract afloopt. Van alle gesprekken worden verslagen gemaakt. De contracten zijn steeds tussen de 7 en 14 maanden, wat maakt dat er maandelijks personeelsgesprekken gehouden worden door de directie. We ervaren dat als erg prettig, omdat er op die manier continu aandacht is voor wat er speelt, hoe het werk bij de collega's past en waar groeiambities en mogelijkheden liggen.

In het laatste kwartaal van 2017 was vrijwel iedereen ingewerkt en draaide het team naar behoren. Dat was ook de periode waarop er meer gesproken werd over de verhouding tussen directie en medewerkers: de directie stelt zich namelijk op als 'meewerkend voorman' en niet als directeur. Toch is er sprake van een hiërarchisch verschil, wat vaak aandacht kreeg tijdens teamvergaderingen. Werkend op de groep is iedereen namelijk gelijkwaardig, los van contractvorm, takenpakket of functie. Dat betekent dat er ook ruimte en veiligheid dient te zijn voor wederzijdse feedback tijdens het groepswerk, iets wat medewerkers richting directie soms nog lastig vinden. Uit de formele en informele gesprekken kan opgemaakt worden dat collega's zich op hun plek voelen, tevreden zijn met de kansen, taken en verantwoordelijkheden die ze krijgen en dat ze de teamsfeer en bedrijfscultuur als prettig omschrijven.

BijBiezonder werkt samen met één ZZP-er: de psycholoog. Met haar is een overeenkomst opgesteld. Gemiddeld eens per kwartaal vindt er een voortgangsgesprek plaats, op basis waarvan de volgende fase besproken wordt. Deze psycholoog kent de organisatie al vanaf het begin en heeft met raad en daad bijgestaan tijdens de ontwikkeling van de zorgkant binnen BijBiezonder. We zijn tevreden over deze samenwerking en constructie, omdat het een expertise betreft die niet dagelijks nodig is in onze organisatie.

4.4 Stagiaires

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

In 2017 was er één volwaardige stagiaire vanuit de opleiding Gespecialiseerd Pedagogisch Medewerker (MBO), die in oktober begonnen is. Deze stagiaire wil zich in de breedte van het werk als groepsbegeleider ontwikkelen. Ze krijgt daarom de kans om alle facetten van het werk mee te maken (begeleiden van individuen en groepen, aansturen, voorbereidingen maken, vergaderingen bijwonen, begeleidingsplannen meeschrijven, evaluatiegesprekken meemaken). Deze opleiding vraagt een praktijkopleider en een praktijkbeoordelaar, wat ook geregeld is binnen onze organisatie.

Verder is er nog een stagiaire vanuit de HAN (SPH) geweest. Deze stagiaire heeft echter geen volledige stage gelopen, maar een aanvullende stage van 80 uur bedoeld om extra ervaring op te doen. Dit is daarom volledig ingezet bij het groepswerk.

Tot slot is er een stagiair gestart vanuit de opleiding Bewegingsagogie (MBO). Deze stagiair heeft echter na een maand besloten om te stoppen met de opleiding, en heeft dus vrijwel geen stage-uren gelopen.

Evaluatiegesprekken

Elke stagiaire heeft één eerste aanspreekpunt binnen het team. Deze collega zet de lijnen uit samen met de stagiaire, en evalueert ook maandelijks met de stagiaire. Deze gesprekken richten zich vooral op het leerproces van de stagiaire en de directe begeleiding daarvan. Tijdens teamoverleggen worden stagiaires echter gestimuleerd om mee te denken bij alles wat speelt binnen de organisatie, iets wat gelukkig ook actief gebeurt. De stagiaire die eind 2017 begonnen is denkt bijvoorbeeld mee in het verder ontwikkelen van de dagstructuur, samen met enkele collega's. Tot slot organiseert de opleiding op bepaalde momenten ook evaluatiegesprekken, waarbij de begeleider vanuit BijBiezonder altijd aansluit.

4.5 Vrijwilligers

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

In 2017 is er een vacature uitgegaan voor een vrijwillige conciërge. Hierop is een reactie gekomen van iemand die erg handig is en heel graag in de zorg wil werken. Een mooie match, waar BijBiezonder veel aan gehad heeft. In gemiddeld 3 dagen per week kluste ze op de locatie, ondersteunde ze bij de dagbesteding en pakte allerlei randzaken op. Gaandeweg het jaar ontstond bij haar de vraag of ze vanaf begin 2018 in dienst zou kunnen komen. Deze vraag hebben we serieus genomen, en dat heeft geresulteerd in een arbeidsovereenkomst per 1 januari 2018 in de functie van ondersteunend begeleider (dagbesteding) en conciërge.

Tijdens deze periode als vrijwilliger zijn er vele gesprekken gevoerd, omdat er ook een ander traject meeliep met haar. Er is dus veel aandacht en tijd naar het proces gegaan.

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.

Er komt veel kijken bij het werken met een team van ongeveer 10 mensen. Die transitie is in 2017 gemaakt, en gaat in 2018 nog volop door. Het is echter in alle opzichten een verrijking om samen met gemotiveerde en betrokken mensen te werken, zeker ook omdat iedereen een andere achtergrond heeft en op zijn of haar manier extra steentjes bijdraagt aan de organisatie door taken op te pakken of zelf ideeën uit te werken.

Bedrijfsmatig hebben we geleerd dat er aan relatief veel personeel ook grotere risico's zitten. De loonkosten stijgen enorm hard, wat ook een verzuimverzekering en arbodienst nodig maakt. Ook moet er financieel veel verder vooruit gekeken worden om geen verrassingen tegen te komen (denk aan pensioenpremies, vakantiegeld enzovoorts).

Het team is echter volledig bevoegd en zeker ook bekwaam. Begin 2017 was het voor velen wennen en verkennen, maar eind van dat jaar presteerde iedereen afzonderlijk en het team in het geheel op gewenst niveau, en bieden we de kwaliteit in zorg die we ook als doel hadden gesteld.

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.

Geen opleidingsdoelen gesteld voor 2017, behalve BHV.

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.

- Jules heeft geen BHV gevolgd, in plaats daarvan heeft een andere collega dat gedaan. Dit omdat er daarmee een betere spreiding is van BHV-ers tijdens de activiteiten.
- Arie heeft de cursus Brain Blocks deel 2 gevolgd en succesvol afgerond.
- Jules heeft een cursus Qurentis gevolgd in Valkenswaard, gericht op het effectief werken met dit zorgprogramma.
- Arie, Jules en een medewerker hebben een tweedaagse cursus van het IKL gevolgd, gericht op het verdiepen van kennis om met cliënten buiten te werken.

Samen met het team is bekeken waar behoefte aan is betreft deskundigheidsbevordering. Er is gekozen voor het thema 'grenzen'. Hoe ga je om met grensoverschrijdend gedrag, wat zijn onze grenzen eigenlijk, meer verdieping in agressie in het algemeen enzovoorts. Het hele team was aanwezig bij een avondprogramma waar een externe trainer ons in een workshop van kennis voorzag, maar vooral ook door middel van oefeningen de materie met ons verkende.

Een aantal maanden later heeft dit een vervolg gekregen, nadat er een incident was voorgevallen (agressie van cliënt richting begeleider). Diezelfde trainer heeft met het team de hele situatie geanalyseerd: als een intervisiemoment is er verdieping gezocht in de situatie, maar vooral ook in ons eigen handelen en de lessen die we daaruit kunnen trekken.

Buiten deze twee momenten heeft ieder teamoverleg een blok 'cliënt- en casuïstiekbespreking'. We noemen dat bewust nog geen intervisie, omdat we het accent niet op een methodiek willen leggen maar op het bespreekbaar maken van situaties. Gaandeweg 2017 wordt dat door de zorgcoördinator verder gestuurd richting het kijken naar het eigen handelen, en in 2018 zijn we voornemens om actief intervisie volgens een methode aan te bieden aan het team.

Tot slot hebben we een abonnement op PIP (pedagogiek in praktijk) en Balans Magazine, en hebben we diverse (ortho)pedagogische boeken over verschillende thema's, alles bedoeld voor teamleden om te benutten.

Acties

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

Bijlagen

- Financiering externe deskundigheidsbevordering

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Twee medewerkers zijn nog bezig met de studie SPH. BijBiezonder zal deze medewerkers daarin blijven steunen. Een medewerker gaat in 2018 de opleiding Ervaringsleren volgen. Verder gaat Arie Brain Blocks deel 3 doen in 2018, en gaat er een nieuwe medewerker ook een BHV-cursus volgen.

Het onderwerp 'opleiding en ontwikkeling' komt tijdens ieder functioneringsgesprek aan bod. Collega's die zelf niet met ideeën komen en niets in de planning hebben, worden gestimuleerd om te ontdekken wat ze graag nog zouden willen leren.

Teambreed wordt er begin 2018 een plan opgesteld waarbij we uitgaan van twee dagen deskundigheidsbevordering voor het team. Het team wordt zelf ook betrokken bij de thema's die in 2018 behandeld gaan worden. We willen op deze manier naar een continue proces van bijschaven, vernieuwen en uitbreiden van kennis, vaardigheden en attitude groeien. Om tot een goed format te komen vragen we externe deskundigen meedenken in dit proces.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Deskundigheidsbevordering heeft in 2017 mooi vorm gekregen met de genoemde sessies. Collega's waren zeer tevreden met de inhoud daarvan, en we werken er gezamenlijk aan om het geleerde ook in de praktijk te brengen, én er actief mee bezig te blijven. We zijn daarom tevreden over het rendement van die investeringen, en trekken de lijn door in 2018.

Acties

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

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

De cyclus is in 2017 verder vorm gegeven door teamleden te betrekken bij het opstellen van begeleidingsplannen en het voeren van evaluatiegesprekken. De zorgcoördinator heeft daarvoor collega's gecoacht en bijgestaan tijdens deze stappen. Door omstandigheden zijn er 5 cliënten waar geen evaluatiegesprek plaats heeft gevonden in 2017. Deze zijn wel voorin 2018 gepland om zo snel mogelijk volledig bij te zijn.

De Maatwerktrajecten hebben minimaal eens per kwartaal een evaluatiegesprek waarbij de zorgcoördinator, psycholoog en ouders zeker aansluiten. Wanneer wenselijk wordt ook de gemeente en/of de jongere zelf uitgenodigd.

Verder zijn er 3 cliënten die 2 evaluatiegesprekken gehad hebben in 2017, wegens veranderingen in de thuissituatie.

Alle overige cliënten hebben 1 evaluatiegesprek gehad in 2017, waarna het plan ook weer bijgesteld werd. Iedere collega heeft ongeveer 10 cliënten onder zijn of haar hoede, en kijkt zelf in overleg met de zorgcoördinator in hoeverre tussentijdse gesprekken (al dan niet telefonisch) wenselijk zijn. Buiten de formele evaluatie dragen we er zorg voor dat er een voortdurend contact is met ouders, tijdens de overdrachtsmomenten maar ook tussendoor per mail, WhatsApp of telefoon.

Bespreekpunten tijdens een evaluatiegesprek

- Hoe gaat het thuis?
- Hoe gaat het bij BijBiezonder?
- Hoe gaat het eventueel op andere plekken? School, sociaal netwerk enz?
- Hoe hebben jullie de zorg vanuit BijBiezonder ervaren?
- Hoe zien jullie het begeleidingsplan? Zijn er nog punten die we extra door moeten spreken?
- Hoe gaan we verder, wat continueren we, wat mag anders?
- Tot welke concrete doelstellingen en afspraken kunnen we komen?

Samenvattend merken we dat ouders en verzorgers tevreden zijn. De feedback over groeiende groepen en de daarbij behorende onrust is halverwege het jaar omgezet in acties.

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.

Omdat de evaluatiegesprekken door alle collega's gevoerd worden (in de rol van mentor), is het wat minder makkelijk om een totaalbeeld te krijgen. Van ieder gesprek wordt er een verslag gemaakt in Qurentis, maar die verslagen zijn gericht op het betreffende kind en zijn/haar ontwikkeling. Eventuele feedback over de begeleiding vanuit BijBiezonder wordt daarin niet meegenomen.

Als actie is daarom opgenomen om een formulier te ontwerpen wat mentoren invullen na een evaluatiegesprek. Dit is enerzijds een makkelijke manier om zicht te houden op de gesprekken (worden ze allemaal en tijdig gevoerd), maar biedt vooral ook de kans om (buiten het reguliere verslag) de belangrijkste punten qua zorginhoud en qua eventuele feedback voor de organisatie te verzamelen.

Vanuit de zorgcoördinator komt wel het signaal dat er bij sommige gesprekken door ouders gewezen wordt op het relatief jonge team begeleiders, wat soms wel in contrast staat met hoe het 'vroeger' was toen alleen de vennoten nog de begeleiding deden. Ook hebben enkele ouders het idee dat er niet altijd iets gedaan wordt met vragen of opmerkingen. Dat is feedback die niet prettig is om te horen, maar wel begrijpelijk is. Zeker na de groei die doorgemaakt is in 2017 zijn er soms tijdelijk dingen die te lang blijven liggen of niet goed opgepakt worden. Maar ook structureel kan het zijn dat de ontwikkelingen niet altijd als een verbetering ervaren worden door ouders. We proberen hier altijd het gesprek over aan te gaan, omdat een stukje begrip en extra toelichting soms al zorgen kan wegnemen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

Ouderbijeenkomsten

In overleg met ouders is de frequentie van twee ouderbijeenkomsten per jaar bepaald. Vaker voldoet niet aan een behoefte, en heeft als resultaat dat er minder ouders opkomen waardoor het groepseffect minder wordt. Deze ouderbijeenkomsten vinden altijd plaats in maart en in september. Ook in 2017 zijn er 2 geweest, en een extra bijeenkomst voor de ouders van de dagbesteding en het Maatwerk. Twee weken vooraf ontvangen alle ouders per mail de agenda, en uiterlijk 2 weken achteraf de notulen. De notulen worden ook op het oudergedeelte van de website geplaatst.

Bijeenkomst 1:

- Actielijst vorige notulen
- Verhuizing
- Groei weekendgroepen
- Kampen gestart
- Resultaten tevredenheidsenquête
- Uit de vennootschap stappen van Afke
- Ontwikkelingen personeel
- Vooruitblik 2017 (oa kopen bus, opknappen locatie, rapportages, certificering bijna behaald)
- Informatie over indicaties (waar ouders op kunnen letten bij een keukentafelgesprek)
- Toelichting op de zorgcyclus (begeleidingsplannen en evaluatiegesprekken)
- Open ronde
- Presentatie van DoenCoach (samenwerkingspartner, coaching met paarden)

Bijeenkomst 2:

- Veranderingen in organisatiestructuur
- Coördinatie activiteiten en aanmeldingen
- Scheiding dagbesteding en maatwerk
- Verschuivende rol Afke en groei maatwerk
- Invoeren mentorschap bij het hele team
- Gastheer/vrouw bij weekendactiviteiten
- Jaarlijkse barbecue met ouders evalueren
- Gezamenlijk lunchen evalueren
- Werkgroepen (waarin ook ouders welkom zijn om deel te nemen)
- Pilot aanmeldsysteem voor vakantiedagen
- Feedback en algemene punten vanuit ouders

Cliënteninspraak

Twee maal per jaar (vanaf 2018 eens per kwartaal) zorgt de werkgroep 'cliënteninspraak' voor een moment met de doelgroep in het weekend. Aan de hand van thema's (vanuit ons of vanuit de doelgroep, bijvoorbeeld aangedragen middels de ideeënbuss) vragen we om reacties en kunnen er zaken besproken worden. Het maatwerk en de dagbesteding hebben een eigen manier van evalueren samen met de deelnemers.

Tijdens cliënteninspraakmomenten op 30 september en 7 oktober is er een formulier verspreid onder alle kinderen waarop ze aan konden geven wat ze wel en niet leuk vinden om te doen. De samenvatting daarvan geeft ons weer wat inzichten voor de activiteitenplanning, en is daarna ook met de kinderen besproken én heeft tot enkele wijzigingen in het nieuwe programma geleid. Verder is er in 2017 niet op gestructureerde manier input vanuit de deelnemers verzameld. We beseffen ons dat dit zeker wel belangrijk is, en daarom is dit eind 2017 tot belangrijk agendapunt in het teamoverleg gemaakt. Van daaruit is de werkgroep 'cliënteninspraak' geformuleerd, waarin collega's zitten die met alle doelgroepen werken en die er zorg voor dragen dat er minimaal 4x per jaar een inspraakmoment volgens de richtlijnen georganiseerd wordt.

Bij de dagbesteding voor jongvolwassenen is cliëntspraak onderdeel van de werkwijze: binnen de kaders wordt deze kleine groep continu betrokken bij het programma en de werkwijze. Dat is effectief, maar borgt niet alle kwaliteitscriteria betreft inspraakmomenten. Daarom is er met ingang van 2018 ook een begeleider dagbesteding bij de werkgroep cliënteninspraak aangesloten om dit centraler en gestructureerder te gaan doen.

De pubergroep is een uitzondering: zij gaven zelf aan dat ze graag een verandering wilden. Daar zijn we middels een groepsgesprek op 16 december ingesprongen. Deze groep voelt zich niet altijd meer prettig binnen de bestaande groepen met jongere kinderen, en wil daarom graag een programma wat meer past bij hun levensstijl. Dit signaal is begin 2018 opgepakt door twee collega's en deze pubergroep, wat geresulteerd heeft in een puberavond voor alle pubers binnen BijBiezonder eens in de 4 weken. Per keer wordt er door de begeleiding een aantal pubers aangewezen die het programma en het menu bedenken en organiseren. Deze werkwijze is door deze groep zelf bedacht, en wordt gemonitord middels een appgroep waarin ook begeleiders zitten.

Bijlagen

- Notulen ouderbijeenkomst 1
- Notulen ouderbijeenkomst 2
- Werkwijze kinderraad
- Uitslag enquête kinderen leuke activiteiten

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.

De ouderbijeenkomsten staan vanaf begin 2017. We hebben deze goed opgezet, met een uitgebreide agenda en veel ruimte voor ouders om vragen te stellen en mee te denken. Verbeterpunten zijn het vooraf verzamelen van bespreekpunten bij ouders, en het overwegen om de bijeenkomsten toch te splitsen op doelgroep. Nu horen ouders van jongeren op de dagbesteding bijvoorbeeld ook veel informatie die niet relevant is voor hun zoon of dochter.

Ook overwegen we om meer personeel aanwezig te laten zijn tijdens deze avonden. Afhankelijk van het aantal aanmeldingen willen we een aantal collega's uitnodigen, zodat we ouders / verzorgers goed te woord kunnen staan tijdens het koffiehalfuurtje (inloop) en tijdens de uitloop.

Voor de kindgroepen is het lastiger om input te verkrijgen. We bespreken daarom regelmatig tijdens de drinkmomenten hoe ze dingen ervaren, meestal als iets actueel is. Na een discussie tijdens de lunch over dubbel beleg op de boterham bijvoorbeeld, is het mooi om meteen een tafelgesprekje te voeren over dat onderwerp. We vertrouwen erop dat collega's informatie uit dat soort gesprekken inbrengen tijdens teamoverleggen, zodat er iets mee gedaan kan worden. We zien echter dat de cliënteninspraak nog beter vormgegeven kan worden. De enquête over leuke activiteiten was een succes, dus kan herhaald worden maar dan met andere vragen / thema's. En tot slot is er een werkgroep opgestart die in 2018 per kwartaal gericht feedback gaat verzamelen samen met de doelgroepen.

Wat we concluderen

Ouders hebben in 2017 vooral begrip getoond voor de groeistuipe die we doormaakten. Toch kwam er ook de boodschap dat we moeten waken voor valkuilen zoals te snel of te groot groeien, het te ver afwijken van de visie of het te onpersoonlijk worden van de zorg.

Acties

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

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

Het tevredenheidsonderzoek is 22 november verspreid (bewust ruim voor de decemberdrukte), met een herinneringsmail op 26-11 (in de nieuwsbrief) en 8-12. De uitnodiging is naar 38 gezinnen gegaan, en er hebben 22 ouders/verzorgers gereageerd.

Het is een uitgebreide online enquête die zich vanzelf op de verschillende doelgroepen uitsplitst, zodat ouders die geen logeren afnemen ook geen logeervragen krijgen enz. Bij de bijlagen is de link toegevoegd naar alle vragen en reacties. Hieronder de samenvatting:

Analyse tevredenheidsonderzoek BijBiezonder 2017

Net als in voorgaande jaren hebben we ook in 2017 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij de ouders en kinderen van BijBiezonder. Uit dit onderzoek is gebleken dat de ouders en de kinderen over het algemeen zeer tevreden zijn met de zorg die BijBiezonder biedt.

Cijfer algemeen

Het gemiddelde cijfer van de ouders in 2017 is een 8,1 en het gemiddelde cijfer van de kinderen in 2017 is een 8,5. Het is opvallend dat beide punten iets lager zijn ten opzichte van vorig jaar. In 2016 gaven de ouders een 8,6 en de kinderen een 9. Het gemiddelde cijfer van de ouders is ten opzichte van 2016 met 0,4 punt gezakt en het gemiddelde cijfer van de kinderen is 0,5 punt gezakt. In onderstaande analyse worden alle resultaten per onderdeel van de vragenlijst toegelicht.

Organisatie & communicatie

81,8 % van de ouders geeft een 7, 8 of 9 voor de communicatie bij BijBiezonder. 18,1% van de ouders geeft een 6 of een 7. Zij geven aan dat er behoefte is aan een betere communicatie. Dit punt werd in 2016 al onder de aandacht gebracht door enkele ouders en springt ook in 2017 naar voren. De communicatie tussen het team en ouders wordt vooral genoemd als verbeterpunt. De overdracht verloopt niet altijd vlekkeloos en diverse ouders ervaren dat de communicatie door elkaar loopt. Als tip om deze communicatie beter te laten verlopen wordt aangegeven om vaker een oudercontactavond te organiseren, zodat ouders meer en sneller in contact kunnen komen met de groepsbegeleiders. Op deze manier zal er ook beter op elkaar worden afgestemd.

De algemene communicatie, de mailtjes en de klachten/ problemen worden door bijna alle ouders als prima en zelfs uitstekend ervaren. Ook wordt de nieuwsbrief door een ruim merendeel ontvangen en gelezen (75% van de ouders). Opvallend is dat 20 % van de ouders de nieuwsbrief niet ontvangen hebben.

Aanbod en invulling begeleiding groep

72,2 % van de ouders geeft aan de activiteiten en uitstapjes bij BijBiezonder prima tot uitstekend te vinden. Deze ouders geven een 8, 9 of een 10. Van alle ouders geeft 22,2 % een 7 en 5,6 % van de ouders geeft een 5. De meeste ouders willen graag dierenactiviteiten terugzien tijdens de groepsbegeleiding. Daarop volgend willen ze graag dat eenvoudigere activiteiten en activiteiten die educatief zijn voor hun kind terugkomen. Luxere uitstapjes is voor de meeste ouders niet nodig. Dit soort activiteiten scoren als laagste.

Het themagericht werken wordt door 83,3 % als een meerwaarde gezien. 16,6 % van de ouders geeft een 5 of lager voor het themagericht werken en ziet hier geen meerwaarde in. Als suggestie wordt door veel ouders gezond eten, koken, bewegen, sport en dieren genoemd.

Over het algemeen zijn de kinderen tevreden over de aangeboden activiteiten in 2017. Maar liefs 72,2 % van de kinderen geeft een 8,9 of 10. De andere 27,8 % geeft een 6 of 7. Dat betekent dat alle kinderen van BijBiezonder een voldoende geven voor de aangeboden activiteiten in het jaar 2017.

Aanbod en invulling dagbesteding

De activiteiten die tijdens de dagbesteding zijn aangeboden waren volgens alle ouders passend bij dat wat hun kind nodig had. 50 % geeft een 8 en 50 % geeft een 10. Ook werden deze activiteiten leuk bevonden door de kinderen zelf. De kinderen geven aan voldoende structuur en variatie te ervaren. Dierenactiviteiten, sport-, culinaire -, hout bewerken, klussen en spellen spelen worden door deze ouders als hoogste gescoord (100 %) bij meest passende activiteiten voor hun kind en zijn of haar doelen. Door 100% van de ouders wordt aangegeven dat hun kind tevreden thuiskomt na een dag BijBiezonder.

Aanbod en invulling maatwerk

Ouders geven aan dat de programma's die de kinderen aangeboden krijgen passend zijn bij wat de kinderen nodig hebben. Daarnaast geven ouders aan dat de kinderen na een dag BijBiezonder ontspannen, enthousiast, voldaan en tevreden thuiskomen. De kinderen ervaren voldoende structuur en ritme op een dag. Wat ook bij dit onderdeel opvalt is dat de ouders aangeven dat de communicatie strakker mag.

Individuele begeleiding

75 % van de ouders is tevreden over de praktische zaken (afspraken maken, de communicatie en de flexibiliteit van de individuele begeleiding) en de kwaliteit. Zij geven een 7, 8, 9 of 10. 12.5 % van de ouders geeft een onvoldoende.

Logeeropvang

Alle ouders geven een 7 of hoger voor de logeerweekenden. 84,7 % van de ouders geeft een 8, 9 of een 10 voor het logeerweekend. Het merendeel van de ouders is dus zeer tevreden over het logeren. 92,4 % van de ouders vindt het belangrijk dat er ook huiselijke vaardigheden in het logeerprogramma verweven worden.

De twee belangrijkste thema's die in 2018 verbeterd mogen worden volgens de ouders zijn:

De sturing bij persoonlijke verzorging/ hygiëne en de overdracht van u en naar u als ouder. Daarop volgend vinden ouders het belangrijk dat de invulling van het zondagprogramma en de medicatieverstrekking verbeterd worden.

84,6 % van de ouders vindt dat er iets lekkers (chips of snoep) gegeten mag worden tijdens een logeerweekend. 15,4% vindt dit ook het geval, maar wel minimaal geven zij aan. Ook in het geval van frisdrank geeft het grootste gedeelte van de ouders (62, 2 %) aan dat het gedronken mag worden. 30,8% van de ouders geeft aan dat het gedronken mag worden, maar wel minimaal.

Personeel en benadering

Alle ouders zijn zeer tevreden over het personeel in het algemeen. 95,4% van de ouders geeft een 8, 9 of 10. Ook zijn ze zeer tevreden over hoe het personeel hen te woord staat. Op het gebied van kundig- en bekwaamheid wordt het personeel ook ruim voldoende geschaald. 72,7% van de ouders geeft het personeel een 8, 9 of 10. Er wordt door de ouders niet lager gegeven dan een 6 op dit gebied.

81,8% van de ouders geeft aan dat de begeleiding die BijBiezonder biedt goed aansluit bij hun kind. De belangrijkste kernwoorden die ouders passend vinden bij hoe BijBiezonder hun kinderen begeleidt zijn: positief, persoonlijk en respectvol. Daarna volgen de kernwoorden: prettig en professioneel.

90,9% van de ouders voelt zich prettig genoeg om feedback/ kritiek te geven op begeleiders en/ of de organisatie bij onvrede. Het andere deel twijfelt om dit te doen of weet het niet, omdat ze er nog niet mee te maken hebben gehad. Ook wordt aangegeven door meer dan driekwart van de ouders dat het personeel voldoende openstaat voor feedback, kritiek en ideeën. Ook geeft 90% van de ouders aan dat hun kind voldoende aandacht krijgt tijdens de begeleiding. Een enkele ouder geeft aan dat hun kind matig of te weinig aandacht krijgt tijdens de begeleiding.

77,3% van de kinderen voelt zich zeer op hun gemak bij BijBiezonder. Deze kinderen geven een score van een 8, 9 of 10. Het andere deel van de kinderen geeft een 7 en een enkeling geeft een onvoldoende.

Locatie

De ouders geven aan dat ze over het algemeen tevreden zijn over de buitenlocatie. Er wordt gemiddeld een 7,8 gegeven door de ouders. Daarnaast zijn de meeste ouders erg tevreden over de binnenlocatie. De binnenlocatie scoort gemiddeld een 8,4. Als toelichting wordt er door diverse ouders aangegeven dat de buitenlocatie nog verder aangekleed mag worden, zodat er meer sport- en spelmogelijkheden zijn voor de kinderen.

Betrokkenheid ouders en kind

90,9% van de ouders geeft aan dat ze erg tevreden zijn over de mate waarin BijBiezonder hen betrokken heeft bij de zorg van hun kind. Ook vindt het merendeel van de ouders (68,2%) dat de ouders en kinderen voldoende inspraak hebben. 31,8% van de ouders vindt dat ze zelf en de kinderen meer inspraak mogen hebben. 18,2% daarvan geeft weer aan zich niet geroepen te voelen om daarin iets te betekenen voor BijBiezonder.

Ook wil 77,3% van de ouders moeite doen om tijdens een informeel koffie-uurtje aanwezig te zijn. 9,1% daarvan, twijfelt over de meerwaarde van zo'n uurtje. 22,7% geeft aan daar geen behoefte aan te hebben.

Afronding

Globaal kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid hoog ligt bij de ouders en de kinderen. Op enkele onderdelen zijn er negatieve uitschieters;

- Twee ouders geven aan dat hun kind te weinig aandacht krijgt;
- Een ouder is niet tevreden over de praktische zaken (communicatie, afspraken maken, flexibiliteit) en is niet tevreden over de kwaliteit en geeft voor beide punten een 2;
- Een kind geeft aan zich niet op z'n gemak te voelen bij BijBiezonder en geeft een 3;
- Een kind ziet absoluut geen meerwaarde in het thematisch werken en geeft een 1;
- Het aansluiten bij feesten en gebeurtenissen wordt door 4 kinderen onvoldoende gescoord;
- Een kind geeft aan dat de zorg niet passen is bij wat het kind nodig heeft en geeft een 3.

De verbeterpunten volgens ouders zijn als volgt:

- De groepen te groot zijn, er zijn te veel mensen en dat zorgt voor drukte;
- De luxe activiteiten worden er aangeboden;
- De communicatie mag strakker, o.a. de overdracht en evaluatiegesprekken;
- De buitenlocatie mag meer aangekleed worden.

Dit zijn de punten die de kinderen graag anders/ beter/ leuker willen zien:

- Meer pubers in de groep;
- Activiteiten op locatie;
- Activiteiten passend bij de interesse/ behoefte en de leeftijd van de kinderen;
- Vaker naar BijBiezonder mogen komen;
- Een hooiberg en een boomhut met ladder;
- Een zandbak aanleggen;
- Nieuwe dieren.

Bijlagen

- [Link naar vragen en reacties](#)

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.

Enkele ouders geven kritische feedback:

- evaluatiegesprek wat niet gevoerd is;
- onduidelijkheid qua communicatie;
- te veel 'luxe' uitstapjes;
- overdracht die beter kan;

In het algemeen hebben we drie thema's waar we aan moeten/mogen gaan werken in 2018:

1. communicatie richting ouders (meer bundelen, meer gestructureerd, soms wat professioneler / diepgaander bij de overdracht)
2. verder borgen van zorgstructuur (plannen en gesprekken moeten 100% op orde zijn, altijd. En daarna de belangrijkste stap: zorgen dat er ook door begeleiding gewerkt wordt aan en geobserveerd op die gestelde doelen)
3. verder ontwikkelen van het team. Er is weinig verloop, maar ondertussen toch best wat verschillende gezichten. Hoe zorgen we ervoor dat iedereen op de hoogte is van alle kinderen, en van daaruit een effectieve manier van begeleiden toe kan passen?

Wat opvalt is dat er enkele kritische opmerkingen gemaakt worden door ouders, maar uiteindelijk scoort iedereen ons ruim voldoende, ook op het gebied van communicatie, oplossen van problemen / onvrede en op tevredenheid over het personeel.

De kernwaarden die het laagst (door minder dan de helft van de respondenten) scoren:

- vernieuwend zijn (4 van de 22);
- maatwerk bieden (9 van de 22);
- we doen wat we zeggen (9 van de 22).

Deze en de andere feedbackpunten worden in 2018 door de directie & zorgcoördinatie besproken, en waar wenselijk worden er acties uitgezet. Ook worden enkele ouders die daarvoor open staan actiever betrokken bij dit proces door een diepte-interview.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 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.

BijBiezonder is nog dermate klein in omvang dat incidenten snel bekend zijn binnen het hele team. Het zal niet voorkomen dat er een incident (agressie, ongeluk of wat dan ook) voorkomt en enige impact heeft, zonder dat dat intern besproken wordt. Uiteraard werken we evengoed wel met FOBO-formulieren, om ook de kleine incidentjes te monitoren en eventuele patronen of herhalingen te ontdekken.

De conclusie over 2017 is dat er een situatie is die vaker gemeld werd, maar ook al intern besproken is (veiligheid bij de klimboom). Alle overige meldingen betreffen zaken als een valpartij, per ongeluk ingeslagen ruitje enzovoorts.

1. december, 1 cliënt. Klimt in boom zonder toezicht (tegen de regels). Begeleider ziet dat, gaat erheen maar cliënt valt al uit de boom. BHV-er komt kijken, maar er lijkt geen sprake van schade anders dan schrik en een blauwe plek. Overdracht aan ouders gedaan, klimboom nogmaals in team ingebracht om regels eventueel te verscherpen.
2. september, 1 cliënt. Rent over de gang en wil deur hard dicht gooien, komt met zijn hand tegen het ruitje en gaat er doorheen. Splinter in zijn hand. Ouder direct door begeleiding gebeld en eerste verbinding door BHV-er gedaan. Ouder gaat met cliënt naar EHBO, daar kan de wond verzorgd worden. Actiepunt: de twee deuren met ruitjes worden afgetimmerd zodat er geen glas meer zichtbaar is.
3. augustus, 1 medewerker en 1 cliënt. Begeleider wil samen met cliënt een paal in dierenverblijf fixeren met chemisch beton (2 componentenlijm). Begeleider leest gebruiksaanwijzing onvoldoende en wacht daardoor te lang met het uitgieten van het product, waarop de druk in de fles oploopt en bij het draaien van de dop uit elkaar spat. Grote schrikreactie bij begeleider en cliënt. Begeleider heeft het product (soort pur-schuim) op gezicht, handen en kleding. Dit is moeilijk te verwijderen, gaat gepaard met schuren van de huid. Voor de zekerheid naar huisarts gegaan om ogen te controleren. Huisarts bevestigt dat de ogen niet beschadigd zijn. Cliënt is alleen geschrokken, geen schade opgelopen. Situatie wordt later die dag rustig nabesproken.
4. Augustus, 1 cliënt en 2 medewerkers. Cliënt vertoont grensoverschrijdend gedrag, begeleider begrenst. Daarop gooit de cliënt stenen richting begeleider. Deze verlaat de situatie, collega springt bij. Er is geen sprake van schade, maar wel van een opeenstapeling van overschrijdend gedrag waarop in overleg met de directie besloten wordt dat deze cliënt het logeerweekend niet af kan maken en door de directie naar huis gebracht wordt.
5. februari, 1 cliënt. Springt op trampoline, stoot hard met zijn knie tegen zijn neus. Loopt daardoor een bloedneus op. Begeleider biedt nabijheid, cliënt kan zelf juist handelen (snuiten, dicht houden, hoofd kantelen). Geen verdere acties ondernomen.

Analyse meldingen

1.

Oorzaak	Onvoldoende toezicht
Direct gedaan	Medewerker heeft ingegrepen, cliënt regels uitgelegd. Daarna teruggekoppeld naar team.
Nazorg	Geen ongeluk gebeurd, nazorg niet nodig
Juist gehandeld	Medewerker heeft direct en passend ingegrepen en de juiste personen benaderd om herhaling te voorkomen.
Wat geleerd	Toezicht buiten is niet op alle momenten geborgd. Dat is wel een vereiste

	en is daarom terugkerend aandachtspunt binnen het team.
Conclusies	-
Analyse	Directie heeft incident met betreffende medewerker besproken en het daarna in het teamoverleg ingebracht als aandachtspunt

2.

Oorzaak	Dit valt onder speels stoeigedrag wat niet over grenzen ging. Er was voldoende begeleiding aanwezig en er werd tijdig ingegrepen.
Direct gedaan	Ouder gebeld en afspraak HAP laten maken. BHV-er eerste verbinding laten doen. Cliënt en overige kinderen gerust gesteld en glas opgeruimd.
Nazorg	Cliënt is na HAP teruggekomen, zodat het nog rustig nabesproken kon worden. Geen blijvende schade.
Juist gehandeld	Kordaat gehandeld door begeleiding, cliënt is direct opgevangen, geholpen en gerustgesteld terwijl collega overige acties uitvoerde.
Wat geleerd	Glas in deuren is te onveilig voor deze doelgroep.
Conclusies	Glas wordt vervangen door houten panelen.
Analyse	Directie heeft incident met betreffende medewerker besproken en benodigde acties uitgezet.

3.

Oorzaak	Onzorgvuldig handelen en niet volgen van gebruiksaanwijzing.
Direct gedaan	Betreffende collega is onder de douche gegaan, andere collega heeft cliënt opgevangen en daarna opgeruimd.
Nazorg	Uitvoerig en in alle rust nabesproken met meerdere collega's, om achterliggende reden (teveel aan 't hoofd) te evalueren.
Juist gehandeld	Collega die insprong heeft juist gehandeld door veiligheid betrokkenen vast te stellen en daarna over cliënt te ontfermen en nazorg (gesprek) te initiëren.
Wat geleerd	Organisatorische taken en cliëntbegeleiding gaat niet samen, dit werkt onzorgvuldig handelen in de hand.
Conclusies	Volledige splitsing van kantoortaken en begeleidingstaken, per direct ingevoerd.
Analyse	Directie was zelf betrokken en heeft met mede-directie de situatie geëvalueerd.

4. Zie uitwerking bij 7.3

5.

Oorzaak	Pech tijdens trampolinespringen.
Direct gedaan	Ondersteund bij handelingen (voorover hangen, snuiten enz) en gekeken of er geen grotere schade was (zoals gebroken neus)
Nazorg	Rest van de dag in de gaten gehouden of er klachten ontstonden.
Juist gehandeld	Ja. Cliënt was voldoende geoefend om zelfstandig op de trampoline te springen.
Wat geleerd	-
Conclusies	-

Analyse

Directie heeft incident geanalyseerd.

Er is wel één incidentcategorie die niet duidelijk vermeld stond op het formulier, en daardoor ook niet gemeld is maar wel voorkwam in 2017: het vergeten van medicatie. Omdat dat een belangrijk iets is om te registreren wordt in 2018 de medicatielijst verbeterd en is dit incident duidelijk op het FOBO-formulier vermeld.

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.

Zie opmerking vorige punt. Dit gebeurt onvoldoende, en is daarmee een actueel punt voor 2018.

- Cliënt 1, dagbesteding. 4 maal in 2017 medicatie vergeten. Nazorg: in overleg met zijn woonbegeleiding is besloten dat bij medicatie vergeten (langer dan een uur na eigenlijke innametijd) er geen medicatie meer verstrekt wordt. Cliënt kan goed zonder functioneren (geen spiegelmedicatie). Oorzaak: geen duidelijk signaal. Nu komt het aan op 'er aan denken' door personeel. Medicatieverstrekking is ingebed op vast moment, maar dat voorkomt niet 100% fouten. Conclusie is dat er een alarm of reminder moet komen tijdens de lunch. Actiepunt van gemaakt om hier iets op te verzinnen wat teambreed gedragen wordt.
- Cliënt 2, kindgroep. 2 maal in 2017 medicatie vergeten. In overleg met zijn ouders is besloten dat bij medicatie vergeten (langer dan een uur na eigenlijke innametijd) er geen medicatie meer verstrekt wordt. Cliënt kan goed zonder functioneren (geen spiegelmedicatie), nazorg dus ook niet nodig buiten het melden van dit incident. Beide keren zijn ouders gebeld zodra het geconstateerd werd, wat de juiste handeling is.

Alle keren van vergeten medicatie zijn menselijke fouten: de reminder wel gezien hebben, maar door afleiding of drukte er toch niet meer aan denken. Dat is lastig te voorkomen, omdat de dagstructuur soms wijzigt bij een uitstapje en dergelijke. Daarom moet hier iets op bedacht worden dat organisatiebreed ingevoerd wordt.

Acties

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

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.

Analyse agressie-incident augustus

Samenvatting: cliënt vertoont grensoverschrijdend gedrag, begeleider begrenst. Daarop gooit de cliënt stenen richting begeleider. Deze verlaat de situatie, collega springt bij. Er is geen sprake van schade, maar wel van een opeenstapeling van overschrijdend gedrag waarop in overleg met de directie besloten wordt dat deze cliënt het logeerweekend niet af kan maken en door de directie naar huis gebracht wordt.

Aanleiding

Deze avond was het aan twee collega's om het eerste logeerweekend na de vakantie op te starten. Rond 19:00 ontstond er een situatie waarin een collega grenzen stelde aan het gedrag van cliënt, waar cliënt niet naar luisterde. Dat maakte dat deze begeleider zich genoodzaakt voelde om een consequentie door te voeren, waarop cliënt boos werd en met stenen is gaan gooien richting begeleider.

Hoe er gehandeld is

Het hele team heeft 3 dagen voor dit incident tijdens een overleg uitgebreid stil gestaan bij deze cliënt en hoe te handelen bij agressie. Geconcludeerd kan worden dat het team precies gehandeld heeft zoals afgesproken: zoveel mogelijk preventief werken door ruimte en aandacht te geven, maar bij grensoverschrijdend gedrag duidelijke grenzen stellen. Als dat (door welk kind dan ook) beantwoord wordt met gerichte agressie, dan gaat veiligheid en groepsbelang absoluut voor en wordt de directie gebeld om de opties te bespreken. In dit geval, gezien alle situaties die er met deze cliënt voorgevallen zijn de afgelopen weken was er maar een besluit mogelijk en dat is dat cliënt naar huis gebracht zou gaan worden.

Toen begeleiding de directie belde zijn deze direct die kant op gegaan, en is er een andere collega die in de buurt woont gevraagd om ook direct die kant op te gaan. Bij aankomst van directie was de situatie in Lottum al onder controle. Een andere collega zat apart met cliënt op zijn slaapkamer. Samen is de situatie besproken, en vonden we het verstandig om voordat cliënt naar huis zou gaan nog met zijn 4-en (betrokken collega, cliënt en directie) in gesprek te gaan. Dit is ook gebeurd, waarna cliënt met directie naar huis is vertrokken.

Oorzaak

Deze cliënt zat in een lastige situatie tijdens de zomervakantie, waardoor spanningen al langere tijd aan het opbouwen waren.

Nazorg

Er is uitgebreid gesproken met cliënt en ouders, en vervolgens bij terugkomst met betreffende collega's. Besloten is om een intervisiemoment in te plannen in de week erna onder begeleiding van een coach, om zo tot een diepgaande analyse te komen van deze situatie, en vooral ook wat dat met het team doet en hoe we daarmee om kunnen gaan. Deze sessie heeft ook plaatsgevonden en heeft de verwachtingen waargemaakt, wat een boost betekende voor het hele team.

Juist gehandeld

De agressie zelf had misschien voorkomen kunnen worden, waar in de ingelaste intervisie uitgebreid bij stil is gestaan. Gezien de omstandigheden is er volgens afspraken en dus juist gehandeld: er is direct hulp ingeschakeld waarmee verdere ontsporing voorkomen is en er een oplossing is gekomen die voor alle partijen uiteindelijk de juiste bleek.

Verbeteringen nodig

Mede na aanleiding van dit incident zijn de contra-indicaties scherper geformuleerd, waardoor er bij de intakeprocedure al aandacht is voor agressieproblematiek die BijBiezonder niet voldoende kan bieden om tot begeleiding over te gaan.

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 2017 één klacht ingediend bij de coöperatie en de federatie (gelijktijdig). Dit betreft een cliënt die eind 2016 al uit zorg was, dus inhoudelijk hoort het niet in het jaarverslag 2017 thuis maar omdat de klacht in 2017 inhoudelijk behandeld is plaatsen we het toch wel hier.

Het betreft een klacht van de woonvoorziening van een dagbestedingscliënt. Gaandeweg 2016 stapelden de wederzijdse irritaties zich op, en het is helaas niet gelukt om daarover in gesprek te gaan. Diverse pogingen zijn gedaan, maar werden door omstandigheden helaas steeds weer afgezegd. Uiteindelijk heeft BijBiezonder besloten om een klacht in te dienen bij de organisatie van deze woonvoorziening. Daarop is een klacht vanuit die woonvoorziening tegen BijBiezonder gekomen. Uiteindelijk heeft het niet tot dialoog geleid, omdat de klager geen gebruik maakte van de uitnodigingen om in gesprek te gaan.

De klachtencommissie Landbouw en Zorg heeft de klacht in eerste instantie in behandeling genomen. Echter, bij het gesprek kwam de klager niet opdagen. Daarna concludeerde de commissie dat de klacht bij voorbaat ongegrond verklaard zou worden, omdat de klager niet de bevoegde persoon is om namens de cliënt te klagen. Uiteindelijk is in overleg met BijBiezonder de procedure toch doorgezet, om als leermoment voor BijBiezonder te dienen. In de bijlage het rapport, hieronder de samenvatting.

Ook naderhand is wel een enkele keer met de voogd gesproken, onder meer naar aanleiding van de ontstane verschillen van inzichten tussen klager en beklagde over de begeleiding van cliënt, maar dat leverde weinig vrucht op. Beklaagde geeft aan dat de instelling een groeispuur achter de rug heeft en dat er een professionaliseringsslag is gemaakt. Men heeft een psycholoog in dienst, er zijn contra-indicaties, zodat iemand met een te complexe problematiek niet wordt aangenomen, een proefplaatsing om te bekijken hoe het in de groep werkt is thans standaard. Een niet bekwame bestuurder / vennoot heeft afscheid genomen. Er wordt nu ook gestart met functioneringsgesprekken en scholingsplannen. De Commissie adviseert dat niet uit te stellen.

Op de vraag wat er in de begeleiding verkeerd is gegaan stelt beklagde dat 99% prima ging. Beklaagde sluit echter niet uit dat in de tijd van voormalige begeleider cliënt wel eens overvraagd is geweest. Dat ligt nu achter de rug. Beklaagde vindt het overigens jammer dat cliënt is vertrokken en hoopt dat het goed met hem gaat.

Zoals al aangestipt lijkt het voornaamste probleem te zijn dat er gaandeweg een verschil van inzicht ontstond tussen klager en beklagde over de wijze van begeleiden. Dat kan gebeuren en het is dan zaak dat daarover goed gecommuniceerd wordt. Beklaagde geeft aan dat er geen goede gesprekken zijn geweest, enerzijds omdat de voogd – mogelijk door onbekendheid of onervarenheid - geen potten kon breken en anderzijds omdat klager nogal eens afzegde voor een afspraak. Niettemin had beklagde dit beter aan kunnen pakken. Nu is de zaak geëscaleerd via 'zorgmeldingen' over en weer en er is zelfs een advocaat ingeschakeld. Aangezien ook klager professioneel zorgverlener is, kan de bal van het ontbrekend overleg bij beide partijen worden gelegd.

De Commissie komt tot de conclusie dat beklagde niet is tekortgeschoten in de begeleiding. Wel was een betere communicatie mogelijk en gewenst geweest. De klacht zou derhalve als ongegrond moeten worden beoordeeld.

Onze analyse

Dit is een klacht met een lange aanloop. Vanaf het begin liep communicatie stroef en kwamen we niet constructief in gesprek. Ons inziens lag dat vooral aan de instelling van de klagende partij, maar uiteraard is het niet zo simpel. We hebben in de aanloop van de behandeling door de commissie alle correspondentie opnieuw gelezen, en daaruit kunnen we concluderen dat we open, frequent en constructief communiceerden. Wat we beter hadden kunnen doen, is afstemmen en aansluiten. We stonden duidelijk achter onze standpunten, maar door daar de focus op te leggen polariseer je. Het was wenselijker geweest om over persoonlijke frustraties heen te stappen, en om actiever te luisteren en door te vragen zodat er meer begrip voor het andere standpunt zou kunnen ontstaan.

Uiteindelijk is deze betreffende cliënt, bijna een jaar na zijn plotselinge vertrek, nog op bezoek geweest met zijn moeder. Hij woont nu niet meer in het betreffende gezinshuis en voelde toen de ruimte om langs te komen. In die zin is nazorg erg laat, maar wel degelijk geboden: het fijne gesprek was een lang gewenste afsluiting vanuit ons en vanuit hem.

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.

De hoofdconclusie is dat we actiever moeten gaan registreren. Vaak worden dingen nog mondeling ingebracht, wat prima werkt op deze schaalgrootte. Maar het moet meer vanzelfsprekend worden dat (bijna)incidenten ook op papier gemeld worden. Daarnaast is het belangrijk om de balans opnieuw te vinden tussen protocollen/systemen en 'op goed vertrouwen'. De visie van BijBiezonder op dat vlak is duidelijk: we willen klein blijven. Kleinschalig, omdat we geloven dat alleen dan er echt sprake kan zijn van commitment, betrokkenheid en menselijkheid in het team. In dat licht lijkt een klachtenregeling overbodig: als iemand ergens mee zit bespreken we dat gewoon. En als er een incident of probleem is, hebben we het erover en gebruiken we ons verstand om tot een oplossing te komen in plaats van een formulier in te vullen. We willen die attitude graag behouden, maar zien in dat systemen die op de achtergrond meedraaien wel degelijk van toegevoegde waarde kunnen zijn. Incidenten bespreek je, dat brengt meer op dan ze te loggen. Maar door ze na het bespreken ook vast te leggen, ontstaat er wel een manier van werken die professioneel reflecteren mogelijk maakt. Er is namelijk data (die niet aan erosie onderhevig is zoals ons geheugen) waar conclusies uit gehaald kunnen worden die anders misschien ongezien blijven. Het inbedden van kwaliteitsregels en -systemen omdat we inzien dat het de organisatie verbetert: daarmee gaan we verder.

Klachtenafhandeling

De collega die zorgtaken op zich genomen heeft is actief in de klachtenregeling gedoken, en gaat zorg dragen voor een volledig bijgewerkte en transparante procedure, waarin veel aandacht is voor tijdig handelen. We hebben de onvrede bij de benoemde klacht te lang laten lopen, waarna de situatie verder opliep en er een klacht kwam. Het is echter zaak om al veel eerder in het proces onafhankelijke bemiddeling te zoeken: dat is de belangrijkste conclusie waar we in 2018 mee aan de slag gaan.

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.

Register gevaarlijke stoffen oppakken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 05-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: NVT - geen agrarische activiteiten

Rookmelders testen (elke eerste maandag van het kwartaal)

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 28-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Geborgd, staat per kwartaal in teamagenda.

Zorgcyclus strak monitoren

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 04-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Opgepakt middels invoer zorgcoördinator

noodplan opstellen en invoegen bij 5.6.7

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 25-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Noodplan wordt op locaties in mappen aangeboden

de hygiënecode voor kinderboerderijen volledig implementeren

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 18-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Arie heeft stappen doorlopen

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 30-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: 1 nieuwe collega BHV behaald

2.3.2 Afspraken scholing: Jules Wijers BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 30-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: NVT - andere collega's gaan BHV doen

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Gesprekken zijn gevoerd en nieuwe zijn gepland

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 11-11-2017 (Afgerond)

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 22-11-2017 (Afgerond)

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 20-12-2017 (Afgerond)

onderhoud en keuring speeltoestellen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 23-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: Trampolines hoeven niet gekeurd te worden. Worden wel door onszelf geïnspecteerd uiteraard.

5.6.8 -> Hoe vaak, op welke manier en door wie wordt een ontruiming geoefend?

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 28-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: 2x per jaar op een dag dat Arie (verantwoordelijke) werkt. Rookmelders zullen geactiveerd worden zodat er een alarm klinkt, waarop groepsleiding de ontruiming inzet (cliënten zijn vooraf niet op de hoogte gesteld ivm mogelijke onrust vooraf, maar worden als het alarm gaat wel op de hoogte gebracht dat het een oefening is).

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: 14-11-2017 (Afgerond)

Kinderbijeenkomst 2 (2e zaterdag in december) voorbereiden en communiceren

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2017

Actie afgerond op: 09-12-2017 (Afgerond)

Ouderbijeenkomst 2 (2e donderdag in september) voorbereiden en communiceren

Geplande uitvoerdatum: 30-08-2017

Actie afgerond op: 12-09-2017 (Afgerond)

Alle cliënten nalopen of de juiste contactgegevens van andere zorgverleners geregistreerd staan, en verwerk die controle in de evaluatiegesprekken

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017

Actie afgerond op: 28-07-2017 (Afgerond)

Kinderbijeenkomst 1 (2e zaterdag in juni) voorbereiden en communiceren

Geplande uitvoerdatum: 30-05-2017

Actie afgerond op: 10-06-2017 (Afgerond)

Zorg er voor dat er in ieder geval in het eerste kwartaal 2017 een zoönosecertificaat geënt op de nieuwe locatie komt. IS GEBEURD

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2017

Actie afgerond op: 06-03-2017 (Afgerond)

Toelichting: Succesvol afgerond

Er zijn onvoldoende bedrijfshulpverleners aanwezig of de opleiding/herhalingslessen zijn niet gevolgd. uitbreiding van aantal medewerkers met BHV

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2017

Actie afgerond op: 06-12-2017 (Afgerond)

Toelichting: Er zijn drie collega's met een geldige BHV-opleiding. Er wordt actief geroosterd zodat er altijd een BHV-er aanwezig is.

Er wordt geen temperatuurlijst/logboek bijgehouden (in verband met HACCP). Producten goed en koel bewaren**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Koelkast wordt wekelijks gecontroleerd, en alle producten worden van een datum voorzien.**De huisvesting voldoet niet aan de in de toelichting genoemde eisen. Huisvesting aan de genoemde eisen laten voldoen****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Niet meer van toepassing)**Toelichting:** Onbekend wat met dit punt bedoeld wordt?**Arbeidsmiddelen worden niet aantoonbaar jaarlijks gecontroleerd door een deskundige. juiste werking controleren****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 05-10-2017 (Niet meer van toepassing)**Toelichting:** Cliënten gebruiken geen elektrisch gereedschap meer.**Niet alle machines en gereedschappen van na 1995 zijn voorzien van CE-markering en machines of van voor die tijd zijn beoordeeld door een deskundige. Visueel machine controleren****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 07-04-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Enkele machines vervangen.**Zoönosencertificaat heraanvragen voor nieuwe locatie****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 06-06-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Succesvol afgerond.**Controle brandblus- en EHBOmiddelen****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** 23-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Apparatuur is geïnstalleerd en gecontroleerd.**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2017**Actie afgerond op:** 14-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Jaarverslag aangemaakt

Voer consequent twee maanden na de intake het eerste evaluatiegesprek en daar minimaal één keer per jaar**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2017**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Is opgenomen in de structuur en loopt ook. Gesprekken vinden binnen 2 maanden plaats en alle cliënten hebben minimaal eens per jaar een evaluatiegesprek ingepland staan. De zorgcoördinator borgt dit en brengt dit tijdens teamoverleggen in.**Spoor de gemeenten en CLZ om vanuit de indicatie, een duidelijke opdracht/richting voor de dagbesteding of het logeren aan jullie mee te geven.****Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2017**Actie afgerond op:** 05-09-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De zorgcoördinator heeft in de procedure opgenomen om af te stemmen met de gemeente in het geval dat er onvoldoende doelen meegegeven worden.**Ouderbijeenkomst 1 (2e dinsdag in maart) voorbereiden en communiceren****Geplande uitvoerdatum:** 07-03-2017**Actie afgerond op:** 07-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Succesvol afgerond**Plattegronden waarop vluchtroutes, nooduitgangen, brandblussers en verbandtrommels zijn aangegeven ontbreken. Pand aan de eisen laten voldoen****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 01-04-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Succesvol afgerond**Er zijn onvoldoende en juiste blusmiddelen. de juiste en voldoende blusmiddelen aanschaffen en ophangen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 01-04-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Succesvol afgerond**Er zijn (geen schriftelijk vastgelegde) afspraken aanwezig hoe te handelen bij een noodsituatie. Noodplan maken en uitwerken****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 01-04-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Succesvol afgerond**Teamcoaching opzetten****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016**Actie afgerond op:** 01-02-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Sessie 1 is inmiddels geweest inclusief vervolgspraak bij een teamcoach

register gevaarlijke stoffen en opslag daarvan oppakken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2016
Actie afgerond op: 02-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: niet van toepassing

alle kinderen zijn aan een mentor gekoppeld die een gesprek met ouders voert en een begeleidingsplan opstelt, vanaf maart start ook de bespreekcyclus intern om zicht te houden op de ontwikkeling van ieder kind

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2016
Actie afgerond op: 01-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Geïmplementeerd, nog een kwartaal nodig om de achterstand in te halen.

Acties en documenten kwaliteitssysteem koppelen aan overlegcyclus

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2016
Actie afgerond op: 01-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Maandelijks staan actuele punten

Bijwerken kwaliteitssysteem

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2016
Actie afgerond op: 05-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Gebeurd aan de hand van audit

Aanvraag audit ten behoeve van het keurmerk

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2016
Actie afgerond op: 01-04-2017 (Afgerond)
Toelichting: Aangevraagd, in maart wordt de audit naar verwachting afgerond

5.6.1 Plan van aanpak RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2016
Actie afgerond op: 15-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Is uitgevoerd, rapport beschikbaar. Actie's ingepland op de volgende punten: blusmiddelen, plattegronden, noodplan, meer BHV-ers, controle machines en gereedschappen.

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2016
Actie afgerond op: 01-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Arie en Afke hebben diploma verlengd. Voor 2017 gaan nog 2 collega's BHV behalen

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.

Spoor de gemeenten en CLZ om vanuit de indicatie, een duidelijke opdracht/richting voor de dagbesteding of het logeren aan jullie mee te geven.

Verantwoordelijke: Ton Haverkort

Geplande uitvoerdatum: 08-05-2018

Clïëntinspraakmoment 1 voorbereiden, houden en verslag van maken en naar Jules sturen

Verantwoordelijke: Stef Minten

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018

Ontruimingsoefeningen plannen voor het hele jaar

Verantwoordelijke: Arie Jenniskens

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018

Heisessies plannen (out-of-the-box en met inspirerend persoon als sparringpartner)

Verantwoordelijke: Jules Wijers

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018

Keuzes maken waarop we ons verder willen ontwikkelen en waarin we dus ook externe expertise bij wensen.

Verantwoordelijke: Jules Wijers

Geplande uitvoerdatum: 15-05-2018

Klachtenprocedure voor medewerkers opstellen

Verantwoordelijke: Jules Wijers

Geplande uitvoerdatum: 15-05-2018

EHBO-kisten en brandblussers laten controleren

Verantwoordelijke: Arie Jenniskens

Geplande uitvoerdatum: 21-05-2018

Actieplan maken aan de hand van resultaten tevredenheidsonderzoek (samen met Jules)

Verantwoordelijke: Simone van der Veen

Geplande uitvoerdatum: 22-05-2018

Actieplan maken Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**Verantwoordelijke:** Simone van der Veen**Geplande uitvoerdatum:** 22-05-2018**Groeiplan maatwerk uitzetten (netwerkpartners in kaart brengen, flyer materiaal ontwikkelen en verspreiden enz)****Verantwoordelijke:** Moniek Gommans**Geplande uitvoerdatum:** 24-05-2018**Groeiplan dagbesteding uitzetten (netwerkpartners in kaart brengen, flyer materiaal ontwikkelen en verspreiden enz)****Verantwoordelijke:** Arie Jenniskens**Geplande uitvoerdatum:** 28-05-2018**Feedbackformulier voor mentoren maken (met Jules) om input te verzamelen betreft evaluatiegesprekken (feedback vanuit ouders op organisatie)****Verantwoordelijke:** Ton Haverkort**Geplande uitvoerdatum:** 29-05-2018

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. Voeg tenminste de genoemde acties die u hiervoor moet nemen toe aan uw actielijst. Vergeet niet uw klachtenreglement te publiceren op www.zorgboeren.nl. * Plan de volgende acties in uw actielijst bij het opstellen van uw jaarverslag 2017 * Opstellen Klachtenreglement cliënten voor uw zorgboerderij * Opstellen uitdeelbrief op basis van het voorbeeld * Opnemen nieuwe regeling in uw kwaliteitssysteem, dit kunt u later in de Kwapp doen * Informeren van alle deelnemers * Nieuwe regeling: Klachtenreglement cliënten voor uw zorgboerderij en uitdeelbrief opnemen in informatie voor nieuwe deelnemers

Verantwoordelijke: Ton Haverkort**Geplande uitvoerdatum:** 29-05-2018**Verkenning nieuw zorgproduct 'zomerprogramma'****Verantwoordelijke:** Stef Minten**Geplande uitvoerdatum:** 30-05-2018**Wensen cursussen personeel inventariseren****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 11-06-2018**Controle trampoline en speeltoestellen****Verantwoordelijke:** Arie Jenniskens**Geplande uitvoerdatum:** 11-06-2018

Clïentinspraakmoment 2 voorbereiden, houden en verslag van maken en naar Jules sturen**Verantwoordelijke:** Stef Minten**Geplande uitvoerdatum:** 18-06-2018**brandblusmiddelen controleren****Verantwoordelijke:** Arie Jenniskens**Geplande uitvoerdatum:** 18-06-2018**Scholingsplan opstellen****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 19-06-2018**EHBO-kisten controleren****Verantwoordelijke:** Simone van der Veen**Geplande uitvoerdatum:** 09-07-2018**Opnemen in eigen cyclus: 4 weken voor ouderbijeenkomst ouders om input vragen****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 17-07-2018**Cursusmogelijkheden met medewerkers bespreken****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 23-07-2018**3.5 tevredenheid. Op termijn overgaan naar RMS****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 30-07-2018**Toelichting:** Afwachtend van advies CLZ**Ouderbijeenkomst splitsen op doelgroep****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2018**Bijwerken kwaliteitssysteem als alles in nieuwe omgeving staat****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 13-08-2018

Voor de begeleiding van zieke werknemers zijn geen afspraken gemaakt met een bedrijfsarts. Bij ziek zijn medewerker, bedrijfsarts inschakelen**Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 20-08-2018**Taakbeschrijving mentorschap uitwerken en toevoegen****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 20-08-2018**Opties uitdenken om 'medicatie vergeten' te voorkomen. Alarm, reminderkaartjes of iets anders: graag opties verkennen en inbrengen in teamoverleg.****Verantwoordelijke:** Moniek Gommans**Geplande uitvoerdatum:** 05-09-2018**Plan opstellen voor deskundigheidsbevordering****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 10-09-2018**Clïentinspraakmoment 3 voorbereiden, houden en verslag van maken en naar Jules sturen****Verantwoordelijke:** Stef Minten**Geplande uitvoerdatum:** 10-09-2018**EHBOmiddelen controleren****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 24-09-2018**4.7.3 -> Is er een klachtenprocedure voor de medewerkers? Nee -> Waarom niet? Niet van Toepassing geen personeel.****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 28-09-2018**Toelichting:** Nu wel van toepassing. Nog niet aan toegekomen, daarom herpland.**Zoonosencertificaat verlengen****Verantwoordelijke:** Arie Jenniskens**Geplande uitvoerdatum:** 22-10-2018

Actualiseren RI&E**Verantwoordelijke:** Arie Jenniskens**Geplande uitvoerdatum:** 22-10-2018**Controle elektrische apparaten****Verantwoordelijke:** Arie Jenniskens**Geplande uitvoerdatum:** 12-11-2018**Cliëntinspraakmoment 4 voorbereiden, houden en verslag van maken en naar Jules sturen****Verantwoordelijke:** Stef Minten**Geplande uitvoerdatum:** 10-12-2018**Tevredenheidsonderzoek****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 10-12-2018**Inspraakmomenten cliënten oppakken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 07-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is geregeld middels werkgroep cliënteninspraak.**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties

Tevredenheidonderzoek deelnemers**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**4.7.3 -> Is er een klachtenprocedure voor de medewerkers? Nee -> Waarom niet? Momenteel geen medewerkers in dienst****Geplande uitvoerdatum:** 23-06-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**2.2.3 -> Is er een persoon aangesteld op wie u kunt terugvallen wanneer er zich problemen voordoen met de deelnemers? Nee -> Waarom niet?****Geplande uitvoerdatum:** 24-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties

Oefening calamiteitenplan**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers? Regelmatig terloops onder de aandacht van de deelnemers brengen.****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**5.6.8 -> Hoe vaak, op welke manier en door wie wordt een ontruiming geoefend? Twee maal per jaar****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties

Opstellen jaarverslag**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie? Herhalingscursus BHV Petra Martens en Wilma Cleven Claessens****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties

Actualisatie BHV**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2015**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Maak in de functiebeschrijvingen duidelijk hoe de eindverantwoordelijkheid voor het begeleidingsplan is geregeld. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Het feit dat er een oproepkracht en stagiaires komen betekent dat 2.4. t/m 2.7 ingevuld moeten worden. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Vraag de ontbrekende VOG van Afke aan. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Voer de RI&E uit op de nieuwe locatie en stel een actieplan op. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Regel dat jullie op het juiste adres ingeschreven staan bij de federatie. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties

Vraag een aanvullende audit aan IS GEBEURD**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Zorg dat er van alle deelnemers een door de apotheek verstrekt medicijnoverzicht in het dossier is opgenomen. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Zorg er voor dat er voor de deelnemers die medicijnen gebruiken een afsluitbaar kastje is waarin zij zelf de medicijnen kunnen bewaren. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Neem in huisregels explicietere afspraken op over hoe de deelnemers zelf omgaan met social media. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Trek een onafhankelijke vertrouwenspersoon aan****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Plaats een bordje bij de verzamelplaats. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Het feit dat logeren als mogelijkheid wordt geboden op de nieuwe locatie, maakt dat de rubriek 'wonen' ook ingevuld moet worden' IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties

Regel dat de eigen website, www.zorgboeren.nl en www.limburgsezorgboeren.nl geactualiseerd wordt. IS GEBEURD**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Neem behalve de bovenstaande punten alle documenten door om te kijken of het genoemde adres aangepast moet worden, Peter weggehaald moet worden, de oproepkracht benoemd moet worden, logeren benoemd moet worden etc. IS GEBEURD****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Opleidingsmogelijkheden verkennen****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Voortdurend proces**5.8.11 -> Zijn er samenlevingsregels voor de bewoners vastgesteld? Nee -> Waarom niet?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**5.8.13 -> Zijn er afspraken over vakanties en/of weekendopvang? Nee -> Waarom niet?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Oude acties**Medicatielijstencontrole (dmv mentoren attenderen op formulieren van een half jaar of ouder)****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is geborgd middels tweemaandelijks check door administratief medewerker.**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Opnemen in eigen cyclus: 4 weken voor ouderbijeenkomst ouders om input vragen**Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 21-08-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** bij verkeerde stuk**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 23-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Medicatie vergeten toevoegen aan FOBO****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 27-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 16-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** FOBO-formulier volledig herzien en digitaal en adaptief gemaakt, alle punten zijn er nu in verwerkt.**Samenvatting per maand maken als input voor kwaliteitssysteem (invoeren per kwartaal)****Verantwoordelijke:** Jules Wijers**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is geborgd middels eigen taaksysteem.**4.6.1 oppakken (geen haast maar voor 2018 - gaat over omgang en protocollen agressie)****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-05-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Graag de volgende jaarlijkse acties nog opnemen in uw actielijst: - Zoonosencertificaat - Bijwerken ks - Controle elektrische apparaten - Inspraakmomenten (4x een aparte actie aanmaken) - Controle speeltoestellen: u geeft aan dat keuring van de trampoline niet noodzakelijk is, het is echter van belang dat u regelmatig de trampoline en andere speeltoestellen controleert of ze nog wel in orde zijn. - EHBOmiddelen controleren - Brandblusmiddelen controleren - Actualiseren RI&E - Tevredenheidsonderzoek: RMS is er inmiddels niet meer, dat is Vanzelfsprekend geworden. - Evaluatie gesprekken - Functioneringsgesprekken - Ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 16-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-05-2018 (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: 16-04-2018

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

Toelichting: Zijn hiermee bezig maar is niet optijd klaar. Overeenkomst met salarisverwerker is in concept, CLZ is bezig met acties. Zelf al bezig met aanpassen formulieren. Ik heb als actiepunt gemaakt 'actieplan AVG maken'. Dit vraagt meer tijd namelijk.

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. Voeg tenminste de genoemde acties die u hiervoor moet nemen toe aan uw actielijst. Vergeet niet uw klachtenreglement te publiceren op www.zorgboeren.nl. * Plan de volgende acties in uw actielijst bij het opstellen van uw jaarverslag 2017 * Opstellen Klachtenreglement cliënten voor uw zorgboerderij * Opstellen uitdeelbrief op basis van het voorbeeld * Opnemen nieuwe regeling in uw kwaliteitssysteem, dit kunt u later in de Kwapp doen * Informeren van alle deelnemers * Nieuwe regeling: Klachtenreglement cliënten voor uw zorgboerderij en uitdeelbrief opnemen in informatie voor nieuwe deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 16-04-2018

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

Klachtenprocedure voor medewerkers op korte termijn opstellen. Er zijn inmiddels verschillende medewerkers in dienst. Opgestelde klachtenprocedure toevoegen aan het jaarverslag.

Geplande uitvoerdatum: 23-04-2018

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

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: 23-04-2018

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

Gesprekken personeel (functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken) plannen voor het hele jaar

Verantwoordelijke: Jules Wijers

Geplande uitvoerdatum: 03-05-2018

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

Toelichting: Alle gesprekken zijn ingepland en in agenda gezet

Bijlagen

- Rapport RI&E

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.

Vrijwel alle acties staan al in onze eigen systemen (jaarlijsten, bespreeklijsten, taakbeheersystemen en agenda's). Het merendeel wordt daardoor tijdig en juist opgepakt. De controle bij het jaarverslag van de taken is een check, en soms is er iets doorheen geglipt wat daardoor opnieuw gepland kan worden.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

BijBiezonder is volop in ontwikkeling: als een jong bedrijf (opgestart in 2015) en actief in een markt waar veel beweging is en nog relatief weinig aanbod (domein jeugd met begeleidingsproducten waarbij meer kwaliteit mogelijk is in de vorm van een maatwerktraject) is de toekomst moeilijk te voorspellen.

We richten ons volop op het borgen van dat wat er is: kwaliteit, zorg, personeel, facilitaire zaken. Qua zorgproducten willen we in de komende vijf jaar wel extra producten ontwikkelen, die zich richten op de doelgroep die meer nodig heeft dan alleen begeleiding. Meer nabijheid, meer structuur: een middenweg tussen begeleiding en behandeling. Dit zien we voor ons in vakantieprogramma's, maar misschien ook wel in logeermogelijkheden doordeweeks.

Daarnaast beogen we een groei van de dagbesteding tot een volwaardige groep. Hetzelfde geldt voor de Maatwerktrajecten: hiervoor bouwen we aan een sterk netwerk met scholen en gemeenten in de regio.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- Team uitbreiden met twee bekwame en ervaren zorgcoördinatoren
- Deskundigheidsbevordering verder vorm geven
- Aandacht voor ontwikkeling vaardigheden die nodig zijn voor het goed aansturen van deze organisatie (directieniveau)
- Verder implementeren van kwaliteitssystemen (FOBO, cliënteninspraak, evaluatiemomenten, klachtenregelingen, privacywetgeving enz)

Bijlagen

- Overzicht ambities 2018

9.3 Plan van aanpak

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

In 2018 willen we toewerken naar veel meer zelfstandigheid van het team: meer verantwoordelijkheden, meer taken, meer eigen initiatief en meer onderlinge consultatie en coaching. De directie verschuift zijn focus langzaam naar de grotere processen, innovaties en ontwikkelingen (focus 1 tot 5 jaar), nu het team goed ingewerkt is en de juiste vaardigheden heeft om de dagelijkse routine te draaien.

Zorginhoudelijke ontwikkelingen

Twee mensen met ruime ervaring in de jeugdzorg komen het team versterken en gaan zich samen focussen op de verdere ontwikkeling van de zorg binnen BijBiezonder. Samen met het team gaan zij ook werken aan het verder uitbreiden van de zorgproducten die we bieden, zodat er nog een kleine groei plaats kan vinden. Tot slot is er een werkgroep opgericht die zich buigt over nieuwe zorgconcepten die we willen gaan ontwikkelen in 2019.

Deskundigheidsbevordering verder vorm geven

Voor alle medewerkers wordt bekeken of er een passende cursus, verdieping of specialisatie passend is om zo tot meer diversiteit te komen. Daarnaast vindt er in de herfstvakantie een training plaats voor al het personeel.

Aandacht voor ontwikkeling vaardigheden die nodig zijn voor het goed aansturen van deze organisatie (directieniveau)

De directie laat zich adviseren en coachen om sterker te worden in de 'nieuwe' rol.

Verder implementeren van kwaliteitssystemen (FOBO, cliënteninspraak, evaluatiemomenten, klachtenregelingen, privacywetgeving, instroomcoördinatie enz)

Het kwaliteitssysteem is ruim een jaar geleden voor het laatst volledig geactualiseerd. In die tussentijd is er binnen BijBiezonder veel veranderd, wat vraagt om een grondige doorlichting van bedrijfsprocessen en kwaliteitssystemen. Veel daarvan zijn al in ontwikkeling, en worden door de nieuwe zorgcoördinatoren verder uitgewerkt.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 acties opgenomen in de actielijst.

Bijlagen

- Overzicht ambities 2018

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.

6.5 • Link naar vragen en reacties

9.3 • Overzicht ambities 2018

9.2 • Overzicht ambities 2018

3.1 • Bijlagen

6.3 • Notulen ouderbijeenkomst 1
• Notulen ouderbijeenkomst 2
• Werkwijze kinderraad
• Uitslag enquête kinderen leuke activiteiten

5.2 • Financiering externe deskundigheidsbevordering

8.2 • Rapport RI&E