

Jaarverslag

januari 2021 - december 2021

BijBiezonder

BijBiezonder

Locatienummer: 2025



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2021?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	11
4.3 Personeel	12
4.4 Stagiairs	13
4.5 Vrijwilligers	13
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	13
5 Scholing en ontwikkeling	15
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	15
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	15
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	16
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	16
6 Terugkoppeling van deelnemers	17
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	17
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	17
6.3 Inspraakmomenten	18
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	19
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	19
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	20

7 Meldingen en incidenten	21
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	21
7.2 Medicatie	21
7.3 Agressie	21
7.4 Ongewenste intimiteiten	21
7.5 Strafbare handelingen	23
7.6 Klachten	24
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	24
8 Acties	24
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	25
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	25
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	28
9 Doelstellingen	33
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	35
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	35
9.3 Plan van aanpak	36
Overzicht van bijlagen	37

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

Registratienummer: 2025

Ulfterhoek 25b, 5975 RG Sevenum

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 62343076

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

Locatiegegevens

BijBiezonder

Registratienummer: 2025

Ulfterhoek 25b, 5975 RG Sevenum

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Limburgse Zorgboeren

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

Acties

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

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er ingehuurd medewerkers (bijv. ZZP-ers)
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiairs
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

Acties

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van agressie

Acties

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

1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2021?

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

- Nee

Acties

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

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

2.2 Zorgboerderij in beeld

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

2021 is een jaar geweest met relatief veel onzekerheden en veranderingen. Het is hard werken geweest, weer opstaan na een tegenslag en de flexibiliteit van iedereen in het team soms tot de grens benutten. Financieel was het ook een lastig jaar, met weinig meevallers en veel extra lasten. De storm waar we in het vorige jaarverslag over schreven was wel rustiger geworden: de echte basis stond en staat steeds voldoende overeind. Daarmee bedoelen we dat de basis van het team sterk bleef staan, ondanks enkele personele ontwikkelingen. De locatie biedt ons dat wat we zochten, de bedrijfsvoering was onder controle. En het aantal life events die littekens achter zouden laten waren er ook minder dan de jaren ervoor. De zorgen zijn er het hele jaar geweest, maar naar mate het einde van het jaar naderde werd duidelijk dat ondanks dat omzet en belasting van medewerkers niet goed genoeg waren, het vertrouwen er wel kon zijn in de volgende periode. Het team heeft veel veranderingen doorgemaakt, maar ging 2022 in met een samenstelling waar we allemaal ontzettend blij mee en trots op zijn. En 'team instroom' heeft hard gewerkt om de groepen te vullen, zodat het nieuwe jaar vol gas kan beginnen. En daarvoor is de hernieuwde basis in 2021 gelegd.

De ontwikkelingen chronologisch beschreven vanuit deelnemersperspectief

Tertiaal 1

Het jaar begon midden in de corona-ellende. In een lockdown en met avondklok werden de groepen geconfronteerd met een dieptepunt. De dagelijkse gang van zaken werd bij ons niet veel beperkt door corona: activiteiten buiten de deur waren er weinig, de puberavond werd vervroegd maar verder ging alles gewoon door. Wat aandacht voor onderlinge afstand, maar het was heel bewust beleid om zo veel mogelijk 'normaal' te doen in het belang van het geestelijk welzijn van de deelnemers. Met momenten zal de frustratie en zwaarmoedigheid die we allemaal ervaren hebben rond dit thema merkbaar geweest zijn, waarmee deze eerste maanden snel vergeten mag worden voor velen.

Tertiaal 2

De lente en zomer waren beter: geen lockdown meer en de dagstructuur werd verbeterd wat voor meer duidelijkheid zorgde. Het zomerprogramma was minimaal, omdat er weinig behoefte was aan een invulling. De weken tot aan die vakantie waren namelijk rommeliger, er was meer ongewenst gedrag in de groep waardoor de meesten blij waren dat het schooljaar klaar was.

Tertiaal 3

Door uitstroom begonnen we na de zomervakantie met erg weinig deelnemers op de groepen. Dat zorgde voor rust en aandacht, maar het had ook een duidelijke keerzijde: de focus van begeleiding lag veel meer op die paar deelnemers, en niet iedereen voelde zich altijd op z'n plek in de groep omdat er weinig jongeren waren waarmee je zou kunnen klikken. Na de herfst ging het echter snel, en werden de groepen voller waardoor er meer dynamiek ontstond, vooral ook positieve. Meer deelnemers vonden iemand met vergelijkbaar niveau en/of interesses, wat de sfeer ten goede kwam.

De ontwikkelingen chronologisch beschreven vanuit medewerkersperspectief

Tertiaal 1

Ons toenmalige 'maatwerkproduct' was aan het veranderen, en stond qua structuur nog niet zoals we wilden. Dat maakte collega's zoekend, zeker in combinatie met de complexer wordende problematiek bij instromende deelnemers. Daarom hebben we een ervaren praktijkopleider bereid gevonden om een coachende rol te vervullen voor deze collega's. Deze coach sluit goed aan bij onze visie, en denkt ook breder mee in werkgroepen over de ontwikkeling van deze dienst.

Ook zijn we dit jaar gestart met studiedagen, waarop we gesloten waren voor deelnemers en als team aan de slag gingen met kwaliteit van zorg en ons eigen teamproces. Op initiatief van de gedragswetenschapper introduceerden we vier keer per jaar een procesevaluatie, waarop we alle deelnemers in het maatwerk bespraken. Het doel daarvan is om als team bewuster om te gaan met het proces van elke

deelnemer, waar hij/zij staat, wat het perspectief is en wat we als team daarvoor gaan doen in de komende periode. Deze manier van systematisch werken (waarbij elke deelnemer evenveel tijd krijgt, en niet zoals met 'open inbreng' de hardste schreeuwers de meeste aandacht in cliëntbesprekingen) brachten ons veel. Naast de verbeteringen voor de deelnemerszorg gaf het het team ook meer het gevoel dat we doelgericht en gezamenlijk bezig zijn, en dat we ook door het maatwerk (elke jongere een ander proces en in een andere fase) zicht en grip houden op die processen.

Tertiaal 2

Het professioneler werken werd verder aangevuld met de uitkomst van de sollicitatieprocedure: er werd een nieuwe collega aangesteld die veel te brengen had in het team. Dat gaf vertrouwen bij de collega's. Verder is er een intervisiegroep voor stagebegeleiders opgestart door de gedragswetenschapper, wat ook bijdraagt aan de kwaliteit. Tegenover die positieve ontwikkelingen stond de ingestorte productie wat in een kleine organisatie voor onrust zorgt (want iedereen kan de som maken). En de onduidelijkheden die bij het nieuwe aanbestedingstraject hoorden hielpen ook niet mee. De zorgen die bij de directie ontstonden door deze situatie hebben weerslag gehad op het team. Dat is niet altijd wenselijk, want begeleiders moeten zich met ziel en zaligheid op de inhoud kunnen focussen, en geen zorgen hebben over de voortgang van de organisatie. Aan de andere kant was dit wel een leerzaam moment voor het team om stil te staan bij 'wat onze opdracht is'. Het went snel om met twee begeleiders een groep van 5 te draaien, maar dat is (onder andere) bedrijfseconomisch geen gezonde situatie. Dit besef heeft bijgedragen aan een langzaam verbeterende instelling bij veel collega's: "als het straks drukker wordt moeten we ons weer realiseren dat dat de norm is, en niet de overbezetting van nu".

Tertiaal 3

Het laatste deel van het jaar ontstond er een stroomversnelling. Er was meer instroom binnen alle diensten, en een fulltime collega nam afscheid waardoor de formatie weer onder druk kwam te staan. Gelijktijdig is er wel in het team geïnvesteerd met een cursus 'systemisch werken' en een teamtraining 'ervaringsleren'. Voor de vacature op de groep ontstond snel een goede oplossing door de persoon die bij de vorige sollicitatieronde ook in de eindronde zat opnieuw te benaderen. Daarnaast is het team ook uitgebreid met een nieuwe administratieve collega, iemand die naast administratie ook een belangrijk deel 'office management' oppakt, zaken regelt en een verbindende is in het team en tussen medewerkers en directie. Dat droeg bij aan het vertrouwen in het team, maar het vertrek van drie collega's in deze periode is zeker ook lastig geweest voor het team.

De ontwikkelingen chronologisch beschreven vanuit organisatieperspectief

Tertiaal 1

Het jaar begonnen we met een nieuw boekhoudkantoor. We hebben een partij gevonden die onze onderneming actiever gaat begeleiden. Gedurende de jaren is de omzet gegroeid, en daarmee ook de lasten en risico's. Omdat wij als ondernemers opgeleid zijn in de zorg en niet in management & finance hebben we ons adviserend en steunend netwerk geëvalueerd waaruit deze keuze ontstaan is. Ook wordt in dit kwartaal duidelijk dat de formatie niet meer voldoende is: een groot contract gaat met zwangerschapsverlof en ook daarbuiten is er krapte om de groepen goed te kunnen draaien. Daarom is er een vacature open gezet, met een uitgebreid en intensief sollicitatietraject.

Begin maart veranderde er plots iets in de gezinssituatie van een van de vennoten, waardoor hij een aantal weken weinig tot geen werk kon verzetten voor BijBiezonder. In retrospect was dat een bepalende periode omdat door die situatie de grip voor lange tijd kwijt was bij die vennoot, iets wat tot het einde van dit jaar impact heeft gehad.

Tertiaal 2

Ondanks lockdowns besloten we dat er dit jaar meer genetwerkt moest worden. Met zorgorganisaties over mogelijke samenwerkingen, leerplichtambtenaren, beleidsmedewerkers, jeugdconsulenten en diverse wethouders uit de omliggende gemeenten: dat wat we in 2020 hebben laten liggen is dit jaar ruimschoots ingehaald. Gesprekken met beleidsmedewerkers en wethouders waren leuk en relevant om kennis te maken en gaven soms inzichten in hoe de lokale zorgwereld in elkaar steekt. Gesprekken met consulenten leveren meer op instroomniveau iets op, omdat consulenten weer een hernieuwd beeld krijgen van dat wat we bieden. De gesprekken met zorgorganisaties waren relevant op het vlak van samenwerking. Twee daarvan zijn inmiddels concreter geworden, twee anderen zijn 'goed om te weten' voor mogelijke samenwerkingen in de toekomst.

Tertiaal 3

In het derde deel van dit jaar hebben we de nieuwe productsystematiek van de gemeentes in onze regio intern geïmplementeerd. We zijn van Q*P naar trajectfinanciering gegaan, een groot verschil met meer zekerheden maar ook meer onzekerheden in de eerste fase. Deze overgang heeft ons geholpen om ook intern minder in uurtje factuurtje te denken. Een traject richt zich meer op een inspanning om, rekening houdend met de verschillende fases, samen met een deelnemer en zijn/haar omgeving toe te werken naar een eindpunt. Hoeveel tijd daar in gaat zitten, hoe dat traject eruit ziet en welke piketpaaltjes de tussendoelen markeren wordt meer de vrijheid en verantwoordelijkheid van de begeleiders. Deze benaderingswijze sluit ook goed aan bij de eerder ingezette procesevaluatie van

deelnemers, waarbij de focus ook al op het procesmatige gelegd werd.

Qua profilering besloten we om onze diensten om te dopen naar de nieuwe terminologie die gemeenten hanteren. Onze Maatwerktrajecten werden Onderwijs-zorgtrajecten, wat de inhoud ook meer dekt en wat even wennen was maar inmiddels goed past bij dat wat we bieden. De inmiddels draaiende stichting 'BieZonnetje' heeft onze eerste aanvraag gehonoreerd en bood BijBiezonder een cheque aan voor de realisatie van diverse werkzaamheden in de tuin ten behoeve van de deelnemers. Een mooie start van een groter project om de buitenruimte passend en inspirerend te maken.

De vennoot die in maart een grote verandering in de persoonlijke sfeer doorgemaakt had werd in november geveld door corona, en was daar twee weken ziek van. Dit was het moment waarop hij realiseerde dat hij in de periode maart-november vooral in een overleefstand heeft gestaan, wat nu zijn tol eiste. Het herstel duurde relatief lang, maar die gedwongen periode van relatieve rust heeft een positieve keerzijde gehad: het voelde als een resetmoment waarbij een deel van de opgebouwde stress los is gelaten.

Tot slot hebben we besloten om BijBiezonder met ingang van 2022 een bv te laten zijn. Na lang wikken en wegen hebben we daartoe besloten. Met name de persoonlijke aansprakelijkheid als vennoten voelde als een steeds groter wordende last op de schouders. Samen met onze nieuwe accountant zijn we dit traject eind 2021 ingeslagen.

Acties

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

3.2 Algemene conclusies

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

Er is nog geen jaar voorbij gegaan waar we niet de neiging hadden om in grootse termen te spreken in het jaarverslag. Alle zeven jaren die BijBiezonder inmiddels bestaat waren turbulent, soms stormachtig en met momenten intens. Persoonlijk is er veel gebeurd in het leven van de directieleden, wat vaak ook nog gelijktijdig plaatsvond met onverwachte situaties binnen de organisatie. Steeds als het leek te staan, als het fundament redelijk uit aan het harden was, ontstond er weer een situatie die ons dwong om los te laten en zaken weer opnieuw op te pakken. 2021 was geen uitzondering in dat rijtje, hoewel we gelukkig concluderen dat ondanks dat er veel gebeurd is (7 mutaties met impact in het team, terugloop in omzet, tweemaal uitval van directielid) het goed genoeg te handelen was samen met het team. De strategie om mensen met meer werk- en levenservaring aan te nemen bleek daarvoor succesvol: het team bleef, ondanks alle veranderingen, overwegend positief en veerkrachtig. Dat is een van de grootse lessen die we geleerd hebben: het aannemen van de juiste mensen, met de juiste bagage, is alle inspanning van dat proces en de hogere personeelslasten meer dan waard. Daarmee zeggen we niet dat we alleen mensen met veel ervaring willen in het team: juist de balans is de succesfactor. Frisse ideeën en nog weinig ingesleten patronen gaan heel goed samen met routine, ervaring en een 'we laten ons niet gek maken' mentaliteit. Het afscheid nemen van vier collega's had zeker impact, maar sloeg niemand uit het veld.

De twijfel bij de directie of het cliëntenbestand nog wel passend zou gaan worden bij de formatie (met andere woorden: of we voldoende op de kaart stonden om een passende instroom van deelnemers te hebben) heeft met momenten een schaduw geworpen over de successen van de organisatie. Tegen het einde van het jaar was er bij het management een wat kritische, soms sceptische houding. Toch is het gelukt om dat niet leidend te laten zijn, en om samen met het team toe te werken naar groei binnen de groepen, waardoor een minder positieve trend begin 2022 gebroken kon worden.

De belangrijkste les was dus dat de juiste mensen vinden en binden op alle fronten rendeert en ook voor het dagelijks in de praktijk brengen van onze visie (deels te beschrijven met woorden als persoonlijkheid, oprechte betrokkenheid, kundigheid, menselijkheid) cruciaal is. De tweede grote les is dat je vertrouwen moet hebben en houden, ook als het tegen zit. We doen iets goeds en dat doen we ook op een goede manier, blijkend uit resultaten en reacties van deelnemers en hun families en opdrachtgevers. We hebben de inhoud, de kwaliteit en de menselijkheid altijd boven de bedrijfsvoering en voor de cijfers gesteld. Die mentaliteit is in 2021 flink uitgedaagd, maar blijkt voor ons de juiste te zijn: ons bestaansrecht in de niche van onderwijs-zorgtrajecten in de regio hebben we succesvol gerealiseerd door onze visie en werkwijze te blijven ontwikkelen, maar enkel vanuit de gedachte om het juiste te blijven doen in de uitvoering van onze diensten.

Een derde les is dat we hebben moeten (en mogen) accepteren dat we geen klein bedrijfje meer zijn. De eind 2020 ingezette weg om taken en verantwoordelijkheden te verdelen is in 2021 versneld. Zorginhoudelijk meer loslaten en vertrouwen op de zorgcoördinator, en administratief/organisatorisch meer op het bureau van de administratie- en organisatie medewerker laten is vaak lastig. Dat komt omdat we jaren lang bij elk proces betrokken waren, elke keuze zelf maakten en de gevolgen van keuzes nog relatief klein waren. Eind 2021 zijn we een professionele organisatie die een passende aansturing vraagt. We zetten die koers door, en willen ons minder onmisbaar voelen in de dagelijkse gang van zaken. Daarmee kan er ruimte ontstaan om ons meer te richten op de punten die BijBiezonder op de lange termijn stabiel en succesvol houden.

Kwaliteit

Kwaliteit zit deels in de professionaliteit van processen en werkwijzen: doen we maar wat of wordt er vanuit kennis en ervaring een route uitgestippeld voor de deelnemers en groepen die aansluiten bij ieders leerproces en doelstellingen. Dat is redelijk meetbare kwaliteit, en dat heeft ook de nodige aandacht gehad in 2021. De studiedagen die al snel gebruikt werden om naast algemene overleggen ook de diepte in te gaan over wat we bieden, hoe we dat doen, waarom we dat zo doen en hoe we dat als team nog willen ontwikkelen bijvoorbeeld. Maar kwaliteit zit ook in de onmeetbare, menselijke aspecten. Of een deelnemer zich cliënt of mens voelt zit in details van benadering en omgang. Soms juist de protocollen aan de kant schuiven en aansluiten bij de deelnemers is wat de tevredenheid onder die deelnemers zo groot heeft gemaakt. Met trots mogen we concluderen dat we aan beide vormen van kwaliteit een flinke stap gezet hebben. Door de coaching, begeleiding van de gedragswetenschapper, de nieuwe overlegstructuren, trajectgerichte focus en investeringen in de kennis en kunde van het team aan de ene kant. En door onze initiële kracht van menselijkheid, oprecht persoonlijke aandacht en positieve, normaliserende (niet vanuit stoornis-redenerende) benadering hebben we het vertrouwen van deelnemers en ouders/verzorgers gewonnen. Juist door die basis kunnen we veel betekenen, omdat er vertrouwen ontstaan is.

Gestelde doelen

Team

We wilden de formatie op sterkte krijgen, dat is zeker gelukt. We hebben de juiste keuzes gemaakt in het aannemen van drie nieuwe collega's: ze brengen allemaal hun eigenheid en kwaliteit mee het team in, en hebben een bewuste keuze gemaakt om vanuit een grote werkgever nu meer tot hun recht te gaan komen in een kleine, persoonlijke organisatie. Ook de al aanwezige collega's hebben zich positief ontwikkeld, en zijn meegegroeid in het afgelopen jaar. De personeelsgesprekken vormden begin 2021 de start van een meer feedbackgerichte cultuur: de vernieuwde aanpak van een langer, intensiever personeelsgesprek waarbij de medewerker ook actief feedback verzameld heeft bij collega's, voelde als waardetoevoegend. De focus op ieders eigen professionele ontwikkeling, los van de teambrede scholing, is echter achter gebleven. Dit nemen we daarom als doel op voor 2022.

Organisatiemodel

Meer professionaliteit in processen: gelukt. De introductie van een nieuw ECD heeft daar sterk in bijgedragen: we hebben die overgang aangegrepen om cliëntprocessen opnieuw uit te tekenen en in dat ECD te integreren. De verantwoordelijkheidsverdeling binnen het management is redelijk tot uiting gekomen, maar kan nog verbeteren op het vlak van interne rapportage. Ieder maakt in zijn verantwoordelijkheidsgebieden keuzes, maar een echte PDCA-cyclus met terugkoppeling in het MT zit daar nog te weinig in. Dat maakt dat het soms nog teveel op gevoel gaat, of dat een aandachtspunt meer aandacht en tijd kost dan nodig is omdat het ontbreekt aan structuur (wat zijn de feiten, welke keuze moet er gemaakt worden, welke belangen spelen er, op basis waarvan nemen we wanneer een besluit, hoe voeren we dat effectief uit en wanneer en op welke manier evalueren we dat?).

Zorginhoud

De zorgcoördinator was onderdeel van het MT, iets wat we eind 2021 opnieuw bekeken hebben. Ondanks het voornemen in het jaarplan van 2020 om deze functie meer op de inhoud actief te laten zijn hebben we ervaren dat hij daar onvoldoende ruimte voor gehad heeft door allerlei neventaken op bestuurlijk en organisatieniveau. Ook de samenwerking met scholen heeft niet voldoende aandacht gehad: we willen hier nog meer in bereiken zodat de onderwijscomponent van de trajecten die we bieden nog beter afgestemd worden met de betreffende scholen zonder dat onze leerkrachten tijd kwijt blijven zijn aan onderwijstaken die eigenlijk bij de scholen liggen.

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.

	start	bij	af	is
Maatwerk / onderwijs-zorgtrajecten	14	12	12	14
Kindgroepen weekend	25	9	10	24
↳ waarvan ook logeren	9	1	3	7
Ambulant	10	5	5	10
TOTAAL	49	19	22	55

Uitstroom

Maatwerk / onderwijs-zorg	Doorstroom naar vervolgonderwijs (na diploma behaald): 2 Doorstroom naar vervolgonderwijs (na stabilisatie): 1 Terugstroom naar voortgezet onderwijs: 3 Uitstroom op initiatief van BijBiezonder (niet meer passend): 3 Voortijdige afsluiting traject vanuit cliënt: 3
Kindgroepen	Voortijdige afsluiting vanuit cliënt / gezin: 3 Beëindiging vanwege doorstroom naar andere organisatie: 2 Beëindiging wegens afronden traject: 5
Ambulant	Voortijdige afsluiting vanuit cliënt / gezin: 1 Beëindiging vanwege doorstroom naar andere organisatie: 2 Beëindiging wegens afronden traject: 2

De uitstroom was in 2021 volgens plan: diverse trajecten zijn succesvol of naar voldoende tevredenheid afgesloten, slechts een aantal trajecten waarbij dat wat we konden bieden niet voldoende aansloot bij dat wat die deelnemer nodig had of wenste. De doorstroom lag hoger dan in voorgaande jaren, een gezonde ontwikkeling. Enkele deelnemers ontvingen al jaren zorg, iets wat soms passend is maar in basis niet past in de opzet van de jeugdzorg binnen de diensten die wij bieden. Onze core business zijn de onderwijs-zorgtrajecten, daar is dan ook actief op ingezet in het afgelopen jaar. De vruchten daarvan zijn echter vooral in het begin van 2022 te zien.

Geboden zorg

Onderwijs-zorgarrangementen

In 2020 hebben we de toenmalige maatwerktrajecten verder ontwikkeld. Dat was het eerste jaar waarop die dienst groter was dan de weekend begeleiding qua formatie en omzet. In 2021 is die ontwikkeling doorgezet: we hebben door drie jaren ervaren gemerkt dat we uniek waren binnen die niche (schoolvervangende, kleinschalige en kundige begeleiding met focus op terug naar school, doorstromen naar arbeid óf als in een langdurig onderwijs traject een diploma bij ons behalen) en dat we als organisatie de ambitie hadden om ons daarin verder te specialiseren en profileren. De aankondiging van de nieuwe productmatrix binnen de voor ons relevante gemeenten gaf dat proces een extra zetje: het gaf ons de bevestiging dat opdrachtgevers ook duurzaam verder wilden met deze dienst en dat het daarvoor voorgestelde tarief ook realistisch is om kwaliteit te kunnen bieden.

Gedurende het jaar is er veel ingezet op het neerzetten van een goede structuur van de onderwijs-zorgtrajectgroepen, op ontwikkeling van het team wat die trajecten verzorgt, op het professionaliseren van het instroomproces en op het uitbreiden en beter positioneren van het ondersteunend kader (gedragswetenschapper, praktijkopleider, zorgcoördinator).

Kindgroepen (weekendbegeleiding) & logeren

Deze dienst bieden we vanaf onze eerste dag als organisatie, en is van hoofdproduct een bijproduct geworden. Dat wil niet zeggen dat het er maar bij hangt: de meeste collega's werken graag op deze groepen, omdat het vrijwel altijd positieve, gezellige, dynamische dagen zijn waarop er juist door niet te veel of te graag te willen helpen, mooie begeleidingssituaties ontstaan waarin kinderen en jongeren opbloeien, zich durven te uiten en zichzelf kunnen zijn. Dat geeft veel voldoening. Daarnaast is er door jarenlang investeren in deze groepen nu een sterke basis waardoor de dagen vrijwel altijd goed verlopen, er weinig incidenten zijn en begeleiders vooral pedagogisch aan de slag kunnen.

Ambulante begeleiding

Ambulant bieden we individuele begeleiding aan als product. Dat houdt in dat er een begeleider (agogische opleiding, HBO-niveau of MBO met directe aansturing van HBO'er) naar het kind en zijn/haar gezin toe gaat. Deze begeleider werkt dus zelfstandig, maar heeft periodiek een zorginhoudelijke bespreking van de casus met een zorgcoördinator. Tijdens deze begeleidingsmomenten wordt er altijd zo doelgericht als mogelijk gewerkt aan het ontwikkelen van vaardigheden. Denk aan het structureren van schoolwerk, het vergroten van zelfstandigheid (reizen OV oefenen, sollicitatiebrieven schrijven) en het bespreken van actuele thema's in het leven van de betreffende jongere.

Zorgzwaarte

We hebben goed zicht op wat we wel en niet kunnen bieden. Bij de kennismakingsgesprekken vindt een zorgvuldige weging plaats of de benodigde zorg wel door ons te verlenen is.

De contra-indicaties zijn onveranderd:

1. Agressieproblematiek. We hebben geen beheersklimaat en geen voorzieningen om met agressie om te gaan. Daarnaast vinden we deelnemers met agressieproblematiek (wat zich uit in fors verbaal uitvallen, dreigen, materialen vernielen en/of fysiek geweld) in alle opzichten te groepsontwrichtend. De veiligheid en de veiligheidsbeleving van de deelnemers staat ten alle tijden op de eerste plek;
2. Problematiek die behandeling vereist (depressie, angst- of dwangstoornissen die normaal functioneren niet mogelijk maken, automutilatie, persoonlijkheidsstoornissen);
3. Medische hulpvragen waar complexe medische handelingen noodzakelijk zijn (of die uitgevoerd moeten worden door een gecertificeerd persoon).

Wanneer een deelnemer problematiek heeft die behandeling vereist en deze behandeling wel door een andere organisatie geboden wordt, dan is plaatsing wel bespreekbaar. We hebben vaker een samenwerking gehad met een GGZ-instelling die zorg draagt voor de behandeling, en die samen met ons het begeleidingsklimaat neerzet waarop de deelnemer bij ons ook begeleiding kan ontvangen. Zorgzwaarte binnen de jeugdwet wordt door gemeenten ingedeeld in drie treden: licht, midden en zwaar. Deze classificatie is redelijk subjectief en wordt in de praktijk bepaald op basis van complexiteit (bijvoorbeeld door comorbiditeit), gezinssituatie (mate van stabiliteit en de aan- of afwezigheid van beschermende factoren) en de nabijheidsbehoefte van de deelnemer. Een deelnemer die in 'zwaar' valt is zeker niet bij voorbaat uitgesloten bij ons. We hebben hier beleid op gemaakt om de kwaliteit te borgen van deze casussen. Buiten bovenstaande exclusies proberen we het begrip 'maatwerk' oprecht altijd toe te passen. Met ouders, de gemeente / andere zorginstanties en ons eigen zorgteam kijken naar wat we wel kunnen bieden bij een nieuwe vraag is onze standaard werkwijze. Op die manier is het aantal doelgroepen al meerdere malen verbreed: als er een vraag uit nieuwe hoek komt zullen we altijd wegen of we iets kunnen betekenen. 80% van de geleverde zorg is ZIN vanuit de Jeugdwet, 5% ZIN WMO. De rest is op basis van een PGB (WLZ) of onderaannemerschap.

Acties

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

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

We zien een verschuiving in complexiteit van casuïstiek, een ontwikkeling die we vooral in de afgelopen twee jaren ervaren. Daarom hebben we onze instroomprocedure nog eens goed bekeken en aangescherpt. We hebben het kennismakingsgesprek meer gewicht gegeven qua eerste screening (kunnen wij bieden wat nodig is en past de cliënt bij onze werkwijze), de proefdag als cruciaal onderdeel opgenomen in het proces en het onderdeel 'dossierstudie' waar er een dossier beschikbaar is belangrijker gemaakt. Wekelijks is er een instroomoverleg waarin aanvragen besproken worden, indien nodig ook met de gedragswetenschapper.

Verder hebben we in dit jaar meer aandacht gegeven aan de systemische kant van zorgvragen. De zorg die bij ons ingekocht wordt door gemeenten is cliëntgericht, maar vanaf 2022 gaat de focus binnen het domein jeugd meer naar een systemische, oplossingsgerichte (en dus minder respijtzorg-gericht) aanpak. Een traject voor een kind / jongere wordt vaker gekoppeld aan de voorwaarde dat er ook systemisch hulp geaccepteerd wordt door het gezin, om te werken aan een verbetering van de situatie zodat de zorg kortdurender kan zijn. We hebben daarop geanticipeerd door een vervolg op de systemische scholing voor ons team, en door een samenwerking aan te gaan met een collectief systeemtherapeuten en met andere zorgorganisaties met systemische hulpverlening in hun aanbod.

Concluderend kunnen we stellen dat de doelgroep die we doordeweeks in de onderwijs-zorgtrajecten hebben zo divers is dat het ons team continu uitdaagt, maar zelden overvraagt. Diverse niveau's, leeftijden, achtergronden, hulpvragen en problematieken bij elkaar maakt dat het soms onderling wrijft, maar dat er ook veel mooie situaties ontstaan waarin deelnemers elkaar vinden en iets voor elkaar betekenen. De verschillende persoonlijkheden en achtergronden van collega's dragen bij aan een passende begeleiding: er is focus op structuren, ritme en afspraken en anderzijds op maatwerk op persoonlijk vlak.

Acties

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

Bijlagen

- Stroomschema instroom deelnemer

4.3 Personeel

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

Het team was op sterkte, totdat twee collega's uitstroomden. Daarmee ontstond er ruimte voor anderen om een grotere rol te pakken binnen het team. Maar dat was niet voldoende, waardoor we een sollicitatietraject gestart zijn. Daaruit kwam een nieuwe collega, en later in het jaar een tweede, toen bekend werd dat een collega met zwangerschapsverlof niet meer terug zou komen. Ook is er een interne verschuiving geweest van een vrijwilliger (met onderwijsachtergrond) die het zwangerschapsverlof als medewerker opgevuld heeft, maar die die stap terug moest zetten toen bleek dat de collega met verlof een andere baan gevonden had en er daardoor een vacature ontstond. Dit proces gaf intern onrust, een lastig proces omdat het duidelijk maakte dat 'het juiste doen' als directie soms onmogelijk is. Enerzijds hadden we de collega's meer willen betrekken bij de totstandkoming van dit besluit, anderzijds wilden we ook onrust voorkomen zo lang er geen knoop doorgehakt was.

Daarnaast is ook de administratieve kracht na goed overleg vertrokken, omdat duidelijk was dat we een collega op die plek nodig hadden die meer uren kon werken. De sollicitatieronde voor die functie was ook een flink proces, met meer dan 90 sollicitanten. We waren op zoek naar een administratief sterke collega, maar ook naar iemand die daarnaast meer in haar/zijn mars heeft. Een stukje office management, verbinder in het team, sparringpartner voor de directie en niet bang om anderen een spiegel voor te houden wanneer nodig. Het heeft ons enorm geholpen dat we de passende persoon gevonden hebben voor deze functie, waardoor we 2022 goed kunnen starten.

Vanaf half 2021 versturen we drie keer per jaar een digitale vragenlijst onder de collega's om onder andere de tevredenheid te meten. In de bijlage de laatste versie van dit onderzoek. Doel is om ontwikkelingen te signaleren en om trends waar te nemen over een langere periode. Feedback wordt door de directie serieus genomen en tijdens werkoverleggen bespreken we opvallende signalen.

Daarnaast heeft elke collega een uitgebreid personeelsgesprek gehad volgens een vernieuwde opzet (zie bijlage). We hebben geredeneerd dat de gesprekken die we tot nu toe hielden soms te weinig diepgang kregen, en gedurende de jaren veel op elkaar leken. Ook lag de voorbereiding gevoelsmatig vooral bij de directie. Dat wilden we anders doen: het moeten gesprekken zijn die echt wat betekenen, wat toevoegen, en waar de medewerker ook door middel van feedback verzamelen met eigen input komt. We hebben iedereen in de nieuwe opzet gehad dit jaar, en zijn erg te spreken over die gesprekken. De tijd nemen, uitgebreid stilstaan bij feedback die de medewerker bij collega's opgevraagd heeft en meer gericht op de stapjes die iemand nog kan zetten om verder te groeien maken dat medewerker en directie erg tevreden zijn.

De gedragswetenschapper is wekelijks bij ons op locatie, en spreken we daardoor regelmatig. Eens in de acht weken hebben we een evaluatiemoment waarin we haar inzet in de organisatie bespreken. Daarbij komen ook knelpunten rondom functioneren aan bod.

Acties

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

Bijlagen

- Tevredenheidsmeting personeel
- Nieuwe opzet personeelsgesprekken

4.4 Stagiairs

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

Tot aan de zomer hadden we vier HBO-stagiaires (Social Work en Pedagogiek). Dit was de eerste lichting waar we het groter aangepakt hadden, met een introprogramma, intervisie voor stagiaires en intervisie voor stagebegeleiders. Twee van die stagiaires zijn gebleven na de zomer (een als begeleider en de ander met een leerwerkovereenkomst). We hebben de verbeteringen na de zomer doorgevoerd door het stagebegeleidersteam te betrekken bij de nieuwe lichting stagiaires en door de begeleiding minder bij de stagebegeleider alleen te laten, maar het meer als subteam te benaderen.

Na de zomer startten er twee nieuwe, beide ook HBO (Social Work). Met de stagiair die een tweede jaar bij ons blijft zijn dat er drie, een aantal dat goed past bij de organisatie en ook een goede belasting is voor de stagebegeleiders.

Ook stagiaires hebben naast hun stagegesprekken en intervisie, een personeelsgesprek met de directie. Daarnaast blijven we gedurende het jaar in gesprek, juist omdat stagiaires nog niet gewend zijn aan werkwijzen en daardoor soms goede vragen kunnen stellen over waarom we bepaalde zaken doen zoals we doen. Het klimaat is duidelijk open voor stagiaires: ze worden bij alle overleggen en teamsessies uitgenodigd en worden dan niet anders behandeld en benaderd dan andere collega's.

Acties

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

4.5 Vrijwilligers

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

De vrijwilliger die ons helpt met het vervoer en met crea- en kookactiviteiten was ook in 2021 geweldig behulpzaam. Met haar hebben we een erg goed contact en ze draagt op diverse manieren bij aan onze organisatie. Op drie dagen in de week helpt ze ons een aantal uurtjes per dag, en daarbij draagt ze tijdens het vervoer de verantwoordelijkheid omdat er geen andere begeleider meerrijdt.

De vrijwilliger die als docent scheikunde soms komt helpen was er ook het hele jaar (tot aan haar zwangerschapsverlof), een luxe waar we ons terdege van bewust zijn. Zij komt enkele uurtjes per maand (wanneer nodig) en is dan in de ruimte 1-op-1 aan de slag met vakinhoud met een of twee deelnemers.

In maart hadden we het genoegen om een derde vrijwilliger te verwelkomen, iemand met technische affiniteit die graag voor ons, maar zeker ook met deelnemers, wilde helpen met diverse klussen en werkzaamheden. Deze vrijwilligersinvulling bleek al snel goud: het hielp hem enorm om weer in werkritme te komen en iets te kunnen betekenen voor anderen, en voor ons was het een geweldige allround hulp. Samen met deelnemers pakt hij soms klusjes op, waarbij het mes aan meerdere kanten snijdt. Hij neemt binnen het team een passende positie in: hij wil graag bijdragen, maar gaat niet op de stoel van de begeleider zitten. Zijn positie is richting de deelnemers duidelijk als iemand waar je respect voor hebt maar die geen algemene begeleidende rol inneemt. Deze vrijwilliger komt drie dagdelen in de week en is dan 2/3 zelfstandig bezig met diverse klussen en projecten, en gemiddeld 1/3 samen met collega's of deelnemers aan projectjes. Over gereedschap zijn duidelijke afspraken en deelnemers gebruiken geen elektrisch gereedschap bij ons, enkel incidenteel een accuschroefmachine onder toezicht van een begeleider.

Een aantal keren per jaar praten we als directie bij met deze vrijwilligers, maar door onze aanwezigheid op de vloer hebben we wekelijks een lijntje met ze en houden we ook zicht op hoe het met ze gaat en hoe hun positie en taken in de organisatie zich ontwikkelen.

Acties

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

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

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

We zijn tevreden over de groei die we doorgemaakt hebben in het handelen van personele zaken. Ook in 2021 veranderde er van alles, positief en (in eerste instantie lijkend) negatief. Maar anders dan voorgaande jaren sloeg ons dat niet uit het veld. We hebben vervelende besluiten moeten nemen, lastige keuzes moeten maken en moeten anticiperen op een onzekere toekomst. Dat heeft ons nergens uit het veld geslagen, het vertrouwen in een goede afloop hebben we het hele jaar door kunnen behouden. En het lijkt erop dat het team daardoor

ook continu vertrouwen heeft kunnen houden in een goede ontwikkeling van dat wat speelde. Zeer zeker is er wel tijdelijke onrust geweest bij collega's, maar dat heeft ons als team nergens echt doen wankelen. Dat is een signaal dat professionaliteit gegroeid is dit jaar: het inzicht dat alles altijd zal blijven veranderen, en dat je eigen houding ten opzichte van die wetmatigheid bepaalt hoe je ermee omgaat, is voldoende eigen gemaakt.

De lessen 'iedereen is vervangbaar', 'loslaten is moeilijk maar empathie mag besluitvorming op dat vlak niet in de weg staan' en 'je kunt het nooit voor iedereen goed doen' zijn geleerd en toegepast, al was het met momenten zeker lastig. De ontwikkeling binnen de directie is daarin duidelijk zichtbaar: Jules wordt zakelijker, Arie meer zorgend. Daarmee ontwikkelen we ons beide vanuit de ene kwaliteit (en tevens valkuil) richting de ander, waardoor we in het midden redelijk stabiel uitkomen. Vooral in de uiteindelijke keuzes en besluiten: in het proces daarvoor hebben emoties en patronen vanuit die valkuilen vaak nog redelijk wat impact. We blijven daarover in gesprek met elkaar.

Tegen het einde van 2021 werd duidelijk dat de formatie nog niet voldoende was. Dankzij de zorgvuldige sollicitatieprocedure eerder dit jaar konden we dit nog voor de kerst oplossen na een aantal gesprekken met een kandidaat uit die ronde. We hebben daarmee de formatie op orde, en meer dan dat: het team is sterker, diverser en capabeler dan ooit. Dat betekent dat we nu, in tegenstelling tot een paar jaar terug, wel aan de slag kunnen gaan met het vergroten van zelfsturing in het team. Meer verantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang van zaken bij de collega's zelf leggen, te beginnen met een aantal sessies met de gedragswetenschapper en praktijkopleider en het team over het thema groepsklimaat. De voorwaarden om zelf regie te nemen voor dagelijkse processen zijn in 2021 goed gelegd. Studiedagen met ruimte voor diverse overleggen en scholingen bijvoorbeeld. Waar nog verbetering mogelijk is is in het afbakenen: wat zijn ieders taken en verantwoordelijkheden concreet, en wat zijn die van de 'groepen' (begeleidersteam, zorgteam en directie). Daarvoor hebben we begin 2022 als doel gesteld alle functie- en taakbeschrijvingen volledig te vernieuwen en per collega een mindmap te maken met alle verdere taken en verantwoordelijkheden.

Ons team is op alle vlakken bekwaam en bevoegd: gemiddeld zijn we overgekwalificeerd, kijkend naar de criteria vanuit opdrachtgevers. En naast de opleiding en competenties van medewerkers is iedereen ook qua persoonlijkheid, ambitie en visie passend bij de organisatie. Er is halverwege 2021 wel een knelpunt boven komen drijven: SKJ. Gemeenten eisen steeds meer SKJ-geregistreerden in de uitvoering van het werk, maar het SKJ is het afgelopen jaar veel strenger geworden. Het uitgangspunt van SKJ is helder: dit register is bedoeld voor professionals die werken in behandelinstellingen. Organisaties die enkel begeleiding bieden vallen niet volledig in het focusgebied van het SKJ, en daardoor krijgen wij ons praktijkprogramma (wat nodig is voor een collega die de registratie aan wil vragen) niet geaccrediteerd, en kunnen collega's mét een registratie niet verlengen. We hebben middels de coöperatie en andere belangenorganisaties dit probleem aangekaart op een zo hoog mogelijk niveau. Ons inziens moet het SKJ hierover met de VNG in gesprek: óf het SKJ moet ook het gebied van 'begeleiding in jeugdzorg' gaan dekken, óf gemeenten moeten de steeds harder wordende eis van SKJ-geregistreerden los laten (of met een alternatief komen).

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 5.2 beschrijven (in de kennisbank 8.5.2).

Teaminteractie en collegiale feedback

Dit is een terugkerend punt, omdat het voor veel zorgmensen een uitdaging blijft om collegiale feedback te geven (en vaak ook te ontvangen). Tijdens teammomenten door het jaar heen en in een extra ingelaste teamsessie over het werkklimaat hebben we hier veel over gepraat. Er zijn hulpmiddelen (zoals vaste evaluatiemomenten aan het einde van de dag) ingebouwd en de gedragswetenschapper is ook als procesbegeleider van het team bezig met het spiegelen en coachen van collega's rondom dit thema.

Systemisch werken

Qua opleiding zie 5.2. We hebben gemerkt dat de systemische denkwijze aan het inburgeren is, maar als werkwijze staan we nog aan het begin. Dat komt deels ook door de opdracht die we krijgen van gemeenten, maar zeker vanaf 2022 met de nieuwe producten waarop we aanbesteed hebben wordt een systemische werkwijze nog belangrijker.

Omgaan met moeilijk gedrag & kennis van problematieken en stoornissen

Dit was in het jaarverslag van 2020 een gesteld doel, maar is niet breed opgepakt. Deels komt dat doordat de nieuwe collega's in het team een hoop expertise meebrachten, waardoor de behoefte aan theoretische kennis deels ingevuld werd. Daarnaast is de gedragswetenschapper actiever betrokken bij casussen, wat hetzelfde effect had. Verder blijft dit doel een duidelijke wens en komt daarom op de planning voor 2022 in 5.3.

Ontwikkelingsgericht, methodisch werken

Dit thema is regelmatig besproken, met name door de praktijkopleider maar zeker ook in de procesevaluaties van deelnemers door de gedragswetenschapper met het team. De transitie van doel naar middel is al twee jaren gaande, en begint goed in te burgeren. Begeleiders denken in werkgroepjes na over wat op welke manier te bereiken met de deelnemers, en zetten daarvoor steeds vaker bestaande middelen en methoden in.

Acties

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

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

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

Er lopen twee intervisiegroepen, in 2021 allemaal samen met de gedragswetenschapper. Wat er in de intervisie besproken is blijft binnen de groep, maar de gedragswetenschapper geeft aan dat ze inhoudelijk op niveau zijn en passen bij de definitie van intervisie. We volgen daarvoor de richtlijnen van het SJK.

Teambreed zijn er drie scholingsmomenten geweest: BHV, systemisch werken en ervaringsleren.

Systemisch werken

Een opfrisversie van de training die we in 2020 gehad hebben. Praktijk Over-Zien heeft deze training verzorgd voor onze collega's, waarbij de basiselementen van systemisch werken aan bod gekomen zijn.

Ervaringsleren

In 2019 heeft een collega de opleiding ervaringsleren gevolgd. Zo nu en dan krijgt het team daar wat van te zien, en dat bleef ons inspireren. Daarom hebben we een dagtraining laten verzorgen waar het team de grondbeginselen en het gedachtegoed van ervaringsleren

heeft, precies, ervaren. Naast praktijk ook een component theorie, waarmee er een aantal belangrijke elementen vanuit ervaringsleren de dagelijkse werkwijze konden integreren (het waardecontract, het coöperatieve ipv competitieve, het gebruik maken van eenvoudige elementen in de buitenlucht enz).

Acties

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

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

De frequentie van drie trainingdagen (BHV en twee vakinhoudelijke) per jaar bevalt ons goed en willen we daarom aanhouden. Deze dagen zijn voor het hele team, inclusief stagiaires, en de inhoud wordt in het begin van het jaar bepaald.

Voor 2022 willen we als volgt aan de slag op het vlak van ontwikkeling en opleiding van personeel:

1. intervisie blijven borgen;
2. algemene scholingsdagen blijven borgen (wisselende thema's);
3. enkele collega's laten verdiepen door een eigen scholing / training / cursus (vanuit het personeelsgesprek);
4. interne mini-college's organiseren (oa door de gedragswetenschapper) over vakinhoudelijke kennis.

Daarnaast willen we onderzoeken waar we met andere zorgorganisaties (waar eind 2021 prille samenwerkingsverbanden aan het ontstaan waren) krachten kunnen bundelen op het vlak van scholing. Een van onze partners, Pactum, heeft al aangegeven soms plekken over te hebben in hun opleidingsaanbod die mogelijk in te vullen zijn door onder andere medewerkers van BijBiezonder.

Acties

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

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

We hebben dit jaar de dure en makkelijke weg gekozen. Door externe scholing in te kopen is er kwaliteit in huis gehaald, maar wel voor steeds maar één dag. Dat is de makkelijkste stap, het borgen, levend houden en verdiepen van die opgedane kennis is wat toewijding en tijd kost. Tot nu toe hebben we dat onvoldoende gedaan, en dat frustreert soms. We zoeken naar hoe we dit beter vorm kunnen geven. Startpunt daarvoor is in 2022 insteken op dat wat al aanwezig is bij teamleden, om dat uit te breiden en te verdiepen. Er is dan immers al een ambassadeur en expert in het team aanwezig, wat het makkelijker maakt om het thema vaker terug te laten komen tijdens alledaagse momenten.

Daarnaast hebben we in de personeelsgesprekken onvoldoende stil gestaan bij ieders persoonlijke ontwikkelwensen in relatie tot opleidingen en cursussen. Dit is middels een actie bij 5.3 opgenomen in het actieplan voor 2022.

Acties

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

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft 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.

Afgelopen jaar is bij de deelnemers die zorg in het weekend afnemen jaarlijks één evaluatiegesprek gevoerd, waarna het begeleidingsplan aangepast wordt. Voor de ambulante en onderwijs-zorgtrajecten is dit drie tot zes maal. Bij de evaluatiegesprekken zijn altijd de ouders/verzorgers en betrokken mentor aanwezig. Indien wenselijk worden overige betrokken gevraagd deel te nemen aan het gesprek, denk hierbij aan hulpverleners van een externe organisatie of de jeugdconsulent. Daarnaast is er vanuit BijBiezonder de mogelijkheid dat onze zorgcoördinator of gedragswetenschapper aansluit. Indien mogelijk sluiten deelnemers tevens aan bij de evaluatiegesprekken. Het betrekken van de deelnemers is iets waarin we nog mogen groeien. We zien wel dat mentoren vaker voor een evaluatie een gesprekje aangaan met de deelnemer om zijn/haar bevindingen alvast te polsen: dat is een goede ontwikkeling die we willen borgen. Tijdens de evaluatiegesprekken wordt onder andere besproken hoe het met desbetreffende deelnemer en ouders/verzorgers gaat; wat gaat goed, waar lopen ze tegenaan enzovoorts. Daarbij wordt bekeken welke rol BijBiezonder daarin heeft en hoe de begeleiding vanuit BijBiezonder ervaren wordt. De doelen worden geëvalueerd en nieuwe doelen worden opgesteld. Ter afsluiting worden acties uitgezet. Collega's krijgen alle ruimte om hun caseload intern te bespreken: tijdens cliëntbesprekingen, procesevaluaties, caseloadbesprekingen (met de zorgcoördinator - verplicht karakter) en tijdens individuele casuïstiekbespreking met de /gedragswetenschapper (op eigen initiatief wanneer van meerwaarde). Dat is een ontwikkeling die in 2021 doorgezet is: als mentor voer je de evaluatiegesprekken en bepaal je met het netwerk de doelen, maar je doet dat namens en vanuit het team. Dat je dus rapportages leest van collega's en intern naar bevindingen vraagt en jouw aannames rondom die deelnemer checkt én met de zorgcoördinator bespreekt, is goed ingeburgerd.

Globaal hebben we echter voldoende zicht op dat wat er uit evaluaties komt, omdat deze ook in overlegmomenten besproken worden. We horen vrijwel altijd dat deelnemers en ouders/verzorgers tevreden zijn, zich gezien voelen en voelen dat ze er mogen zijn. Binnen de onderwijs-zorgtrajecten zijn er soms wat spanningen tijdens evaluaties, omdat ouders soms meer verwachten of wensen dan haalbaar is. Ook zijn er evaluaties geweest waarop we voor hebben moeten sorteren op een voortijdige beëindiging van het traject, omdat de deelnemer ons inziens zorg nodig had die wij niet konden bieden. Dat zijn lastige situaties waarin de neuzen niet altijd dezelfde kant op komen te staan.

Acties

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

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Er staat al heel lang een idee op hold: het systematisch verzamelen van output na evaluatiegesprekken zodat daar lessen uit getrokken kunnen worden. Voor 2022 is dit doel opnieuw geagendeerd.

Verder hebben we enkele keren gehoord dat 'slecht nieuws' voor ouders (trajecten waarin het niet loopt zoals gehoopt en waar wij eenzijdig besloten hebben iets te veranderen of het traject af te gaan sluiten) wat te hard aankwam. Dit soort gesprekken worden intern goed voorbesproken, dus het team staat achter de boodschap. Maar soms wordt dit wat te direct gebracht, waardoor ouders zich onbegrepen voelen. Daar zit voor ons nog ruimte om te verbeteren. Voor een stukje gericht op eigen handelen (wat zeg je, wie zegt dat, hoe zeg je dat en wat doen we daarna) maar zeker ook op het vlak van samenwerking met bijvoorbeeld de gemeenteconsulent. Juist wanneer de regiehouder in een casus het lastig vindt om door te pakken, ouders te confronteren of knopen door te hakken, nemen wij soms die rol iets teveel over. Wanneer dat gebeurt vraagt dat om een goede evaluatie met die regiehouder om te zorgen dat we in de toekomst op onze eigen stoelen kunnen blijven zitten.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

• Input verbouwing buitenruimte, maart 2021

In dit kalenderjaar wil BijBiezonder graag de start maken met het verbouwen van de buitenruimte. Om de jongeren hierin mee te nemen, zijn zij gevraagd om input te geven rondom het ontwerp. Meerdere ideeën die hieruit voorkwamen zijn meegenomen in het uiteindelijke ontwerp, zoals een trampolinepark, een vuurplaats en een plek met verschillende hangmatten.

• Interview jongeren maatwerk-onderwijs, juli 2021

In juli 2021 heeft een interview plaatsgevonden met drie jongeren die gebruik maken van het maatwerk traject, gericht op onderwijs. Zij gaven alle drie aan dat de begeleiding vanuit medewerkers als 'fijn' wordt ervaren. Belangrijke aspecten in de begeleiding die hiervoor zorgen zijn volgens hen: veiligheid, vertrouwde personen, naast de jongeren staan (in plaats van hiërarchische begeleiding) en elkaar willen helpen. Vanuit het team kwam de vraag of jongeren voldoende worden meegenomen in het proces rondom het opstellen van de doelen en de evaluatiegesprekken. Jongeren geven hierover aan dat ze voldoende worden meegenomen rondom het opstellen van de doelen. Ze hebben geen behoefte om hier meer aandacht aan te besteden, dan wat nu het geval is. Tevens worden ze allen gevraagd om deel te nemen bij de evaluatiegesprekken, echter maken niet alle jongeren hiervan gebruik. De jongeren geven aan dat ze niet alle begeleiders goed kennen. Zo kennen ze de begeleiders van de praktijkgroep minder goed. Hier zouden ze graag verandering in zien. Er vinden nu gezamenlijke activiteiten plaats, waarbij de begeleiders van beide groepen aansluiten. Ook worden er sinds dit kalenderjaar structureel procesevaluatie gehouden, waarbij het proces van alle maatwerk jongeren wordt gedeeld met het volledige team. Dit zodat alle begeleiders per jonger op de hoogte zijn van belangrijke aspecten in zijn/haar begeleiding.

• Interview jongeren maatwerk-praktijk, juli 2021

In juli 2021 heeft een interview plaatsgevonden met drie jongeren die gebruik maken van het maatwerk traject, gericht op praktijkontwikkeling. Ook hieruit kwam voort dat de begeleiders als 'vertrouwd' worden ervaren. Aangegeven wordt dat dit helpend is om emoties te uiten. Wel wordt hierbij aangegeven dat zij niet alle begeleiders goed kennen, wat maakt dat het voor de jongeren moeilijk is om bij alle begeleiders hun emoties te uiten. Dit komt overeen met hetgeen de jongeren van het maatwerk-onderwijs traject aangeven.

Een van de jongeren geeft de zijn gevoel van veiligheid een zes. Dit omdat er zich situaties met groepsgenoten hebben voorgedaan waarbij hij zich bedreigt heeft gevoeld en door agressie die andere groepsgenoten hebben laten zien. Hierop is ingespeeld door de contra-indicatie 'agressie' die wij stellen, extra te belichten bij enkele jongeren waarbij dit van toepassing was. Daarop zijn enkele acties ondernomen, die ten goede kwamen aan de groepssfeer en het gevoel van veiligheid. We zien dat jongeren meer tot ontwikkeling komen.

Een van de jongeren geeft aan dat hij de activiteiten bij BijBiezonder saai vindt. Hij vindt de dingen die we doen niet leuk; ze sluiten niet aan bij zijn interesses. Daarop hebben we in september 2021 een brainstorm sessie gehad over het programma.

• Brainstorm sessie programma maatwerk-praktijk, september 2021

De jongeren gaven aan dat bepaalde 'vaste' activiteiten graag zouden minderen, zoals koken. Daarnaast wilden ze meer tijd voor individuele projecten, bijvoorbeeld het verbouwen van een moestuin. Deze punten hebben we aangepast in het programma, zo is koken geen structurele activiteit meer en is er elke week ruimte voor een eigen project.

Tevens zouden de jongeren graag meer ervaring opdoen in verschillende werkgebieden. Hier hebben we gehoor aan gegeven door verschillende gastlessen te verzorgen, bijvoorbeeld van een dierenarts en timmerman. Daarnaast zijn we een kijkje gaan nemen bij PSW Werk.

Tenslotte kwam hieruit voort dat jongeren vaker een evaluatie moment willen, waarbij zij kunnen aangeven hoe ze de begeleiding vanuit BijBiezonder en de groepssfeer ervaren. In november 2021 heeft een van deze evaluatiemomenten plaatsgevonden.

• Evaluatie met deelnemers, november 2021

De evaluatie heeft plaatsgevonden in een vorm van 'over de streep', waarbij vijf jongeren over de streep mochten lopen als ze het eens waren met de stelling die werd aangedragen. Stellingen die aan bod kwamen hadden zowel betrekking op de begeleiding vanuit BijBiezonder, als hetgeen de jongeren belangrijk vinden binnen het functioneren in een groep.

Zo vonden vier jongeren het belangrijk om de volledige aandacht tot iemand te richten wanneer ze met deze persoon in gesprek zijn en gaven alle vijf de jongeren aan dat anderen hen kunnen vertrouwen. Twee jongeren gaven aan dat ze duidelijk kunnen aangeven waar hun grenzen liggen, de overige jongeren gaven aan dit lastig te vinden.

Daarbij gaven drie jongeren aan dat ze het lastig vinden wanneer begeleiding grenzen stelt naar hen. De overige twee vinden dit minder lastig, afhankelijk van de grenzen die gesteld worden. Vier jongeren gaven aan de sfeer op de groep prettig te vinden, één van hen was het oneens met deze stelling.

- **Ideeënbus**

Voor de jongeren is in 2020 een ideeënbus gepresenteerd. De jongeren mogen hier hun eigen ideeën instoppen, welke betrekking mogen hebben op de gehele organisatie. (Van ideeën voor activiteiten, tot ideeën voor de locatie, tips voor begeleiders, et cetera.) Deze bus staat op een centrale, toegankbare plaats en wordt om de twee weken geleegd. Indien mogelijk worden de ideeën uitgevoerd. Zo zijn enkele ideeën met betrekking tot activiteiten gerealiseerd en aanschaf van materialen.

Acties

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

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

- Deelnemers vinden het fijn om inspraak te hebben in de inrichting van de (buiten)ruimtes, en komen ook met goede ideeën die we moeten gebruiken;
- De intakeprocedure richt zich nog volledig op de ouders/verzorgers en mag ook meer deelnemergericht worden (plan van aanpak in bijlage);
- Het betrekken van deelnemers bij het opstellen van hun doelen gaat goed, de geconsulteerde deelnemers zijn hier unaniem in;
- Deelnemers geven aan niet alle collega's goed genoeg te kennen. Hier kunnen we rekening mee houden met het inroosteren;
- Deelnemers geven aan begeleiding als vertrouwd te ervaren;
- Deelnemers hebben ideeën over de verbetering van de programma's (zoals over vaste activiteiten en projecten), dit is opgepakt;
- De ideeënbus wordt zo nu en dan gebruikt als suggestiekanaal voor activiteiten.

Acties

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

Bijlagen

- PvA ontwikkeling intakeformulieren

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

Conform richtlijnen van onze coöperatie is er via Bergop een enquête uitgezet.

Gemiddeld rapportcijfer: 8,3

Uitgenodigd: 47 personen.

Ingevuld door: 16 personen = 34%

In de bijlage een analyse van de resultaten.

Acties

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

Bijlagen

- Samenvatting cliënttevredenheid 2021

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.

Samenvatting kwaliteitsgesprekken 2021*Algemene indruk*

Bij het kiezen van de vijf gezinnen is voornamelijk gekeken naar verschillende diensten (MW, LG, BG, IB). Een deel neemt al langer zorg af, een deel is dit jaar gestart. Juist ook ouders waarvan we verwachten dat ze kritisch kunnen en durven zijn zijn benaderd.

Alle gezinnen zijn uitermate positief. Dat is een groots compliment!

De onderstaande punten komen uit de vijf samenvattingen van de gesprekken en zijn naar Jules' inzien algemeen relevant óf komen meer dan een keer voor.

Positieve punten

- Start positief ervaren: goed gekeken naar beschikbare informatie en maatwerk
- heel tevreden, ervaren persoonlijkheid en vertrouwen
- Focus ligt op de cliënt, ervaren ouders. Beslissingen weloverwogen en in samenspraak gemaakt
- rustiger insteek van activiteiten wordt als positief ervaren
- Deelnemers worden gezien, komen positief thuis
- we staan open voor feedback

Ontwikkelpunten

- zorgbreed: multidisciplinair contact, nu nog vaak weinig of niet
- bieden van onderwijs bij tuiszitters (kansen)
- gehorigheid van het pand
- plansysteem nog beperkt, meer vooruit werken
- pubergroep nog meer lerend (reizen bijv) en doorpakkend qua thema's / doelen
- informatie: waar vind je wat, hoe blijf je bij
- voorstellen nieuw personeel / stagiaires moet beter
- parkeren bij halen/brengen
- pubergroep in vakanties? hoe omgaan met behoeftes van ouderen

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 acties opgenomen in de actielijst.

7 Meldingen en incidenten

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

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

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

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

Incident 1

Val incident cliënt. Licht lichamelijk letsel, door collega zonder BHV opgepakt en overgedragen aan verzorgers. Cliënt is op het ijs gevallen tijdens een schaats-activiteit en heeft daarbij zijn vinger bezeerd. Er is gekoeld, gecontroleerd op breuk of ander zwaarder letsel. In overleg met cliënt en verzorgers geen verdere acties nodig.

Incident 2

Schaaf-incident collega. Licht lichamelijk letsel (blauwe plek), geen zorg nodig. Collega liep snel de badkamer binnen en schaafde met haar bovenarm langs het haakje wat tijdelijk geplaatst is om het kapotte slot van die deur te ondervangen. Incident heeft aangescherpt dat deze deur snel hersteld moet worden.

Acties

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

7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.3 Agressie

Alle agressie-incidenten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

In het afgelopen jaar zijn er erg weinig agressie-incidenten geweest. Deels komt dit omdat bijna- of heel lichte incidenten tijdig opgepakt worden door begeleiders, waardoor ze niet verder escaleren. We merken duidelijk dat het team op dit vlak veel geleerd heeft: iedereen zit goed in zijn/haar rol en voelt zich bekwaam om te handelen. Daarnaast is de instroom in dit jaar overwegend van het type introvert geweest, én was er tot aan het einde van het jaar weinig instroom wat betekent dat de groepen niet vol waren en er niet veel veranderingen geweest zijn die voor onrust kunnen zorgen.

Incident 1

Cliënt fysiek agressief richting medewerkers, interventie toegepast (fysiek overgenomen van cliënt)

Situatie	Cliënt zit door diverse redenen in de weerstand, wil niet meer deelnemen aan het programma en gaat ook niet in op voorstellen, verzoeken en instructies van begeleiding om de ruimte te verlaten (waar hij dermate storend en dreigend gedrag vertoonde dat het welzijn en de veiligheid van andere aanwezigen onder druk stond).
Betrokkenen	Cliënt, directe begeleider (beginfase), MT-leden (interventie), indirecte collega (vervolgfase)
Oorzaak	Cliënt ervaart dermate veel weerstand tegen zijn programma dat hij weigert mee te doen. Zijn problematiek en verleden zijn negatieve versterkende factoren die zijn gevoel van veiligheid verstoren. Hij schiet daardoor in een destructief patroon van fysieke provocatie om een reactie bij begeleiding uit te lokken. Praktische beschrijving: hij weigerde zijn programma te volgen, kreeg een alternatief maar ging daar niet op in, bleef provocerend en dreigen in de ruimte aanwezig en voerde dat gedrag op als begeleiding geen aandacht gaf en de ruimte verliet. Daarmee dwong hij ingrijpen af, ook naar meerdere waarschuwingen veranderde zijn gedrag niet.
Handelen	Tegen onze visie in hebben we als MT (directie en zorgcoördinator) besloten fysiek in te grijpen door hem de ruimte uit te begeleiden. We zijn hierin niet getraind en de mate van fysieke weerstand was groot, waardoor het een heftige situatie werd waarin de cliënt bij armen en benen vastgepakt is om hem naar buiten te vervoeren. Buiten aangekomen rende cliënt weg, waarop het protocol weglopen in gang is gezet. Een andere, niet betrokken collega heeft de cliënt op de fiets gevolgd zodat hij niet uit het oog verloren is. Pogingen om hem aan te spreken en hem weer richting locatie te bewegen waren niet succesvol, waarop ouders gebeld zijn met het verzoek te komen en waarop ook met de politie gebeld is om de situatie te bespreken (hij liep langs een drukke weg wat een potentieel gevaar was). Uiteindelijk is de politie niet ingeschakeld, omdat cliënt langs de wegkant tot rust was gekomen en wel in wilde stappen bij een collega om terug naar locatie te gaan.
Nazorg	Moeder was ondertussen gearriveerd en de situatie is nabesproken. Er is duidelijk uitgesproken dat het fysiek ingrijpen een noodzakelijk kwaad was gezien de situatie, maar dat dat geen standaard beleid is en dat we vanuit BijBiezonder in willen zetten op het voorkomen van herhaling, daarmee zeggende dat een nieuwe start mogelijk is en dat gedrag van cliënt en collega's die ingegrepen hebben daarmee 'afgedaan' worden (streep eronder). Na een pedagogische time-out is cliënt weer op locatie gekomen en zijn er afspraken gemaakt over programma, escapes, gedrag en signalering daarvan (signaleringsplan). Ook is het contact met ouders geïntensiveerd.
Evaluatie	Er was sprake van een onmogelijke situatie: beleid is dat we het niet fysiek overnemen van cliënten, enerzijds vanuit pedagogisch standpunt (heftig, mogelijk traumatische ervaring voor een cliënt), anderzijds omdat we niet getraind zijn in hoe dit professioneel te doen. Maar het gedrag van de cliënt nam niet af, en was dermate dreigend voor diverse aanwezigen, dat niets doen geen optie meer was. Daarmee bleven er vier opties over: cliënt toch laten en alle anderen het gebouw uit dirigeren (hoge impact op anderen); ouders bellen (lange wachttijd en onduidelijk of dat resultaat zou opleveren); de politie inschakelen (ook wachttijd en voor cliënt en anderen hoge impact); zelf tot verplaatsing cliënt overgaan richting buiten. Er is daarom voor de laatste optie gekozen, en achteraf gezien lijkt dat nog steeds de minst slechte keuze. Voor de betreffende collega's was de impact goed te handelen, en er zijn geen collega's nodig geweest die deze handeling niet wilden uitvoeren. Ook het vervolgtraject met het volgen van cliënt en hem terugvervoeren is goed uitgevoerd: veiligheid stond voorop, maar er is geen sprake meer geweest van dwang: cliënt kreeg de ruimte om tot rust te komen en zelf de keuze te maken. Dit was mogelijk omdat zijn eigen veiligheid niet dermate in gevaar was en er ook geen serieus gevaar voor anderen meer was. De nazorg in contact met ouders, maar ook de herstelactie op dezelfde dag door begeleiders richting cliënt zijn goed ingezet en hebben een doel bereikt.
Verbeteringen	De conclusie is dat er vanaf het punt dat ingrijpen noodzakelijk was, er gezien de omstandigheden adequaat en gepast gehandeld is, tot en met de nazorg en de follow-up de dagen erna. De evaluatie over het proces tot aan dat punt is waar de winst te behalen valt: hoe kon het zover komen, wat had daarin anders gekund en wat zegt ons dit over cliënten met deze problematiek? Daarover is in het team gesproken. Conclusie was dat bij een instromende cliënt met deze problematiek er nog meer individuele nabijheid nodig is in de instroomfase. Door een vaste begeleiding daarvoor in te plannen kan er sneller een gevoel van veiligheid ontstaan bij de cliënt, waardoor opbouw van spanningen eerder gebroken kan worden. Deze aanbeveling is opgenomen in de werkwijze 'instroom cliënt'. Als tweede les is geleerd dat het instroomteam nog meer gericht door moet vragen bij een intake, en dat er wanneer nodig nog meer maatwerk in opbouw en programma aangeboden wordt in de instroomfase.

Incident 2*Cliënt raakt gefrustreerd en gooit schaar tegen de muur*

Situatie	Tijdens creatief wordt cliënt boos op groepsgenoot, waardoor hij met een schaar naar groepsgenoot zwaait. Deze reageert hier fel op. Cliënt gooit uit boosheid de schaar tegen de muur, waar de plamuur loslaat. Hij gaat boos in de keuken zitten. Begeleiding gaat water pakken bij de kraan en erkent na een tijdje zijn gevoel. Zij vraagt of hij
-----------------	---

	weet waarom groepsgenoot zo boos was over de schaar. Cliënt geeft aan dit niet te weten, begeleiding geeft uitleg. Hij geeft aan het te begrijpen en blijft even afkoelen in de keuken. Wanneer hij later buiten komt, waar groepsgenoot ook is, biedt cliënt direct zijn excuses aan. Rest van de middag doet hij actief mee en komt positief over; grapjes maken, lachen, contact maken met ggn.
Betrokkenen	Cliënt, groepsgenoot, begeleider
Oorzaak	Problematiek van cliënt in combinatie met externe factoren zoals thuissituatie en groepsgenoten die hem soms niet begrijpen maken dat hij van nul naar honderd kan gaan in een kort moment.
Handelen	Begeleiding heeft de rust bewaard, het gedrag veroordeeld maar pas op het juiste moment, en vooral ingestoken op de aanleiding en het vervolg (de agressie-daad is een impuls waar cliënt op zo'n moment nauwelijks grip krijgt).
Nazorg	Incident besproken met cliënt, groepsgenoot en ouders.
Evaluatie	Er is juist gehandeld op het moment, en ook in het proces daarna. Gedragswetenschapper is betrokken voor gesprekjes met cliënt om meer zicht te krijgen op de snel stijgende frustraties en hoe het signaleringsplan verbeterd zou kunnen worden.
Verbeteringen	Met deze cliënt moet er nog meer op de preventie gezeten worden. Signaleringsplan actief blijven gebruiken en tijdig time-outs inbouwen om overprikkeling zoveel mogelijk te voorkomen. Dit is bekend in het team.

Incident 3

Cliënt boos en fysiek agressief

Situatie	Tijdens weggaan van locatie ziet cliënt dat de plekken voorin in de bus al geclaimd zijn. Cliënt had ook graag voorin willen zitten. Er ontstaat hierdoor een woordenwisseling tussen groepsgenoot en cliënt. Beiden schelden elkaar uit (waarbij cliënt begint). Dit loopt van kwaad tot erger en cliënt zegt dat hij hoopt dat groepsgenoot zijn moeder sterft. Groepsgenoot reageert door op cliënt af te rennen en hem te schoppen. Cliënt gooit met spullen naar groepsgenoot en rent boos/scheldend achter hem aan. Hierbij probeert begeleiding cliënt tegen te houden. Cliënt gaat op rustige plek zitten en komt vrij snel weer in gesprek. Wil vervolgens zijn excuses aanbieden voor zijn woordkeus. Groepsgenoot kan deze sorry nog niet accepteren en zegt dit. Cliënt wordt vervolgens weer boos. Gaat schoppend tegen de bus en stoelen achterin de bus zitten. Begeleiding spreekt hem duidelijk aan dat het klaar is. Dat er van hem verwacht wordt dat hij stopt en gewoon blijft zitten. Dit lukt hem. Bij terugkomst cliënt naar het lokaal gestuurd, zodat hij even niet met de groep is.
Betrokkenen	Cliënt, groepsgenoot, begeleider
Oorzaak	Problematiek van cliënt in combinatie met externe factoren zoals thuissituatie en groepsgenoten die hem soms niet begrijpen maken dat hij van nul naar honderd kan gaan in een kort moment.
Handelen	Begeleider heeft vermanend aangesproken en een grens gesteld. Daarna het gesprek aangegaan.
Nazorg	Situatie voldoende besproken achteraf.
Evaluatie	Er is juist gehandeld op het moment, en ook in het proces daarna. Gedragswetenschapper is betrokken voor gesprekjes met cliënt om meer zicht te krijgen op de snel stijgende frustraties en hoe het signaleringsplan verbeterd zou kunnen worden.
Verbeteringen	Met deze cliënt moet er nog meer op de preventie gezeten worden. Signaleringsplan actief blijven gebruiken en tijdig time-outs inbouwen om overprikkeling zoveel mogelijk te voorkomen. Dit is bekend in het team.

Acties

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

7.4 Ongewenste intimiteiten

Alle incidenten rondom ongewenste intimiteiten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.5 Strafbare handelingen

Alle incidenten rondom strafbare handelingen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.6 Klachten

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

We zijn tevreden over het aantal meldingen en incidenten: op een incident na valt alles binnen de marges van het begeleiden binnen de jeugdzorg. Deelnemers hebben serieuze problematiek, vaak een combinatie van autisme en hechtingsproblematiek, wat maakt dat er over grenzen gegaan wordt. Soms is een situatie niet tijdig te de-escaleren, maar globaal gezien heeft ons team een uitstekende reputatie op dit vlak. Er is regelmatig wrijving geweest, maar door middel van snel handelen, relativeren, serieus nemen, voldoende relatie opgebouwd tussen cliënt-begeleider en duidelijke afspraken lukt het vrijwel altijd om ontsporing te voorkomen.

De in 2020 ingezette lijn om aan de voordeur gericht beleid op instroom te hanteren werpt vruchten af. We nemen als BijBiezonder geen cliënten aan met agressieproblematiek, omdat dat altijd vraagt om een behandeltraject en dat is niet onze dienstverlening. De agressie die dan overblijft is incidentele agressie wanneer er teveel opgebouwd is bij een cliënt, en daar is pedagogisch en organisatorisch goed op te sturen.

Wat ook bijdraagt aan het lage aantal serieuze meldingen is de formatie en bezetting. We hebben kundige en ervaren begeleiders op de groep, een hoge nabijheid (hoger dan de producten vereisen volgens de criteria van opdrachtgevers) en een betrokken zorgteam wat de begeleiders coacht, adviseert en ondersteunt. Dat zijn investeringen die bijdragen aan stabiliteit en kwaliteit.

Ook in het rapporteren investeren we: binnen BijBiezonder is het verplicht om van elk begeleidingsmoment een rapportage toe te voegen aan het systeem. Er is veel gehamerd op de kwantiteit (minimaal 1 rapportage per dag) en op de kwaliteit daarvan (bondig, objectief, beschrijvend, relevant, in relatie tot thema's en doelen). Dit maakt dat een mentor een goed beeld krijgt van de ontwikkeling van een cliënt, ook als er sprake is van (bijna) incidenten.

Wat we wel zien is dat door het standaard rapporteren, de noodzaak van een MIC-formulier invullen minder gezien wordt door collega's. Het voelt als minder relevant, omdat situaties al vastgelegd worden. We zijn daarom blij dat per februari 2022 er een MIC-functionaliteit in ons ECD zit, waarmee een meldingsformulier invullen onderdeel wordt van de rapportage-flow en geen 'extra handeling' meer is. Daarmee denken we meer meldingen te krijgen in 2022. Tevens hebben we de administratieve medewerker de taak toebedeeld om per kwartaal een analyse te maken van de meldingen, om er zo gericht mee aan de slag te gaan.

Acties

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

8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

Uitbreiden van het team met een ervaren professional

Geplande uitvoerdatum: 30-07-2021
Actie afgerond op: 31-07-2021 (Afgerond)

In voorbereiding: mentoren vullen na een evaluatiegesprek een intern formulier in waarin ervaringen gescoord worden van ouders/verzorgers met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Actie gaat op in bestaande actie 'Bedenken hoe gestructureerd input te verzamelen die tijdens evaluatiegesprekken...'

Mentoren vragen om nadrukkelijk deelnemers uit te nodigen voor evaluatiegesprekken, waarin het opstellen van doelen een terugkerend onderwerp is.

Geplande uitvoerdatum: 27-06-2021
Actie afgerond op: 12-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Actie wordt meegenomen in bestaande actie 'Deelnemers die niet aansluiten bij een evaluatie krijgen voorafgaand dat gesprek...'

Inspraakmomenten cliënten inplannen

Geplande uitvoerdatum: 30-05-2021
Actie afgerond op: 12-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Gedaan en momenten gehouden

Formats gesprekken (intake, exit en evaluatie) ontwikkelen -> samen met Jules

Geplande uitvoerdatum: 27-05-2021
Actie afgerond op: 12-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Formats zijn gemaakt en proces loopt naar wens.

Deze actie is vervallen

Geplande uitvoerdatum: 20-05-2021
Actie afgerond op: 12-04-2021 (Afgerond)

Scholing 'de-escalerend werken' verkennen.

Geplande uitvoerdatum: 27-04-2021
Actie afgerond op: 30-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Wordt meegenomen in opleidingsplan

Brandblussers controleren (Saval)

Geplande uitvoerdatum: 20-04-2021
Actie afgerond op: 20-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Gecontroleerd en goed bevonden.

Ontruimingsoefeningen plannen voor het hele jaar

Geplande uitvoerdatum: 20-04-2021
Actie afgerond op: 27-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Gepland en gehouden (met rookmachine zelfs)

Controle speeltoestellen

Geplande uitvoerdatum: 17-04-2021
Actie afgerond op: 12-04-2021 (Afgerond)

EHBO-kisten controleren

Geplande uitvoerdatum: 12-04-2021
Actie afgerond op: 12-04-2021 (Afgerond)

Vorm geven van een coachingstraject óp de vloer door een ervaren professional

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2021
Actie afgerond op: 15-03-2021 (Afgerond)
Toelichting: Een praktijkopleider met veel ervaring is aangesteld om collega's op de vloer te coachen. Proces naar grote tevredenheid en daarom vast opgenomen in werkwijze organisatiebreed.

In- en uitstroommodule in Carefriend realiseren

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021
Actie afgerond op: 19-07-2021 (Afgerond)
Toelichting: Module op maat laten maken voor ons in het ECD. Daarnaast in werkgroep van ECD om van daaruit invloed te hebben op doorontwikkeling van deze module.

Themaplanning voor de groepen evalueren tijdens zorgoverleg

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2021
Actie afgerond op: 30-11-2021 (Afgerond)
Toelichting: Collega heeft de themagesprekken over verbeteringen vanuit deelnemers in plan meegenomen.

Parkeerbeleid herzien (voornamelijk op zaterdagen)

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2021
Actie afgerond op: 31-03-2021 (Afgerond)
Toelichting: Er zijn parkeerplekken toegevoegd, waar er geparkeerd mag worden is duidelijker aangegeven en dit is in de standaard oudercommunicatie meegenomen.

Borgen dat elke begeleider van alle deelnemers op de hoogte is van wat er in het cliëntdossier staat -> oppakken bij casuïstiekbesprekingen en in zorgoverleggen.

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2021
Actie afgerond op: 27-08-2021 (Afgerond)
Toelichting: dmv inrichting ECD (met belangrijke info op elke cliëntpagina) en door een nieuwe cliëntbespreekstructuur (procesevaluaties) is dit geborgd.

Online plansysteem voor aanmeldingen door ouders evalueren en mogelijk uitbreiden

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2021
Actie afgerond op: 31-07-2021 (Afgerond)
Toelichting: Voor de zomervakantie is het plansysteem bijgewerkt met verbeterwensen. Het voldoet nu aan de verwachting van ons en van ouders.

De startfase (instroom cliënt) beter vormgeven binnen onze methodische cyclus; het zorgvuldig inlezen van de achtergrond van desbetreffende deelnemer, een hogere nabijheid qua begeleiding én het opstellen van een signaleringsplan in de eerste twee weken.

Geplande uitvoerdatum: 15-03-2021
Actie afgerond op: 21-06-2021 (Afgerond)
Toelichting: Instroomcyclus is vernieuwd in proces/stroomschema, en in checkpunten in dat proces waarmee deze zaken geborgd zijn.

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2020 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.[Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 26-05-2021
Actie afgerond op: 19-05-2021 (Afgerond)
Toelichting: afgerond naar wens van auditer.

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021
Actie afgerond op: 27-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: afgerond volgens richtlijnen.

Actualisatie werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2020
Actie afgerond op: 27-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: afgerond.

De norm m.b.t. de VOG is gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 29 van 29-01-21.

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021
Actie afgerond op: 27-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Iedereen bij ons werkzaam (ook vrijwilligers en stagiairs) moeten standaard al een VOG aanvragen bij ons. we voldoen dus al aan de strengere norm.

Scholing 'de-escalerend werken' verkennen.

Geplande uitvoerdatum: 27-04-2021
Actie afgerond op: 27-02-2021 (Niet meer van toepassing)
Toelichting: verhuizen naar ander punt

Acties

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

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

Planningssysteem verder vooruit laten lopen en jaarplan erin opnemen

Geplande uitvoerdatum: 27-02-2022

Ontruimingsoefeningen plannen voor het hele jaar

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022

Inspraakmomenten cliënten inplannen

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022

Persoonlijk opleidingsplan duidelijk meenemen in personeelsgesprekken dit jaar

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2022

Controleren en borgen dat ook stagiaires een personeelsgesprek inplannen in 2022

Geplande uitvoerdatum: 07-03-2022

Pubergroep: themagesprekken en zelfredzaamheid / vaardigheden herintroduceren / borgen

Geplande uitvoerdatum: 14-03-2022

Tijdelijk slot van badkamerdeur weghalen en oorspronkelijk slot herstellen

Geplande uitvoerdatum: 21-03-2022

Bij ernstige incidenten is het intern oplossen niet voldoende -> afspraken maken met collega organisatie over gebruik maken van een BOT (bedrijfs opvang team) bij een heftig incident.

Geplande uitvoerdatum: 21-03-2022

Opleidingsplan: deels intern (door de gedragsdeskundige en door georganiseerde kennisoverdracht in het team) en deels met een meerjarenplan voor extern ingekochte scholing, plus de borging daarvan.

Geplande uitvoerdatum: 28-03-2022

Functie- en taakbeschrijvingen vernieuwen

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2022

visie op jonge-kind-groep in onderwijs-zorgtrajecten

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2022

Kwartaalevaluaties met accountant, doorlopend contact over actuele cijfers versus begroting, analyse van uitgaven die buiten begrote posten vallen.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2022

Functiebeschrijving directie vernieuwen en toevoegen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2022

Taakbeschrijving begeleider onderwijs-zorgtrajecten afronden en toevoegen**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2022**EHBO-kisten controleren****Geplande uitvoerdatum:** 12-04-2022**Controle speeltoestellen****Geplande uitvoerdatum:** 12-04-2022**Idee van mini-college's uitwerken met gedragswetenschapper****Geplande uitvoerdatum:** 18-04-2022**Brandblussers controleren (Saval)****Geplande uitvoerdatum:** 20-04-2022**Actieplan over wel/niet aankopen pand en vergunningstraject op orde****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2022**visie op doorontwikkeling ambulante dienstverlening****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2022**Functiebeschrijving stagiaire en vrijwilliger updaten en toevoegen****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2022**Mogelijkheden samenwerking scholing met partnerorganisaties concreet maken****Geplande uitvoerdatum:** 23-05-2022**Fase CA van de PDCA-cyclus beter borgen in de organisatiestructuur - agenderen voor een heidag.****Geplande uitvoerdatum:** 28-05-2022**Na besluitvorming mei 2022 overlegstructuur directie en management herformuleren en toevoegen aan 3.2.1****Geplande uitvoerdatum:** 30-05-2022

Risico Inventarisatie Instrument doorontwikkelen, toegespitst op geboden begeleiding BijBiezonder

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2022

Praktijkprogramma realiseren zodat nieuwe collega's zich kunnen inschrijven bij SKJ

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2022

Toelichting: Doorgeschoven naar 2021

Evaluatiegesprekken borgen dmv actieve planning in ECD Carefriend.

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2022

Deelnemers die niet aansluiten bij een evaluatie krijgen voorafgaand dat gesprek een 1op1moment aangeboden met de mentor (zo informeel als nodig) om toch de input van deelnemer te verkrijgen.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Focus op ieders eigen professionele ontwikkeling, los van de teambrede scholing - verwerken in personeelsgesprekken en ontwikkelplannen van medewerkers.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Afstemming met scholen verder vorm geven en in concrete werkafspraken gieten

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Systematisch evalueren of we voldaan hebben aan de zorgvragen, en waar dat niet (volledig) is waar dat aan te wijten valt (onvoldoende expertise, verkeerde inschatting bij de instroom, externe factoren?).

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Dienst 'ervaringsleren' verder borgen in productportfolio

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Traject rechtsvorm actief monitoren en succesvol afronden in Q2 2022.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Investeringsplan locatie maken

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Overeenkomst updaten en aanvullen met een functiebeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2022

Meld de rechtsvormwijziging zodra deze doorgevoerd is. Zie 1.4 in de werkbeschrijving.

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2022

Feedback nav 'slechtnieuwsgesprekken' bundelen en aanbevelingen uit destileren

Geplande uitvoerdatum: 15-07-2022

Intakeprocedure meer richten op deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 18-07-2022

Visie formuleren op thuisonderwijs wanneer naar BijBiezonder komen niet lukt (vanuit kwaliteitsgesprekken)

Geplande uitvoerdatum: 18-07-2022

Druk houden op SKJ-vraagstuk bij gemeenten.

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2022

Herformuleren van onze visie en deze opnemen in kwaliteitssysteem en website (link met kernwaarden CLZ)

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2022

Plan van aanpak 'verbeteren akoestiek in het pand'

Geplande uitvoerdatum: 15-08-2022

Bedenken hoe gestructureerd input te verzamelen die tijdens evaluatiegesprekken naar boven komt (feedback vanuit ouders op organisatie). Zie ook 4.6.1 in werkbeschrijving.

Geplande uitvoerdatum: 28-08-2022

Werkwijze op kwartaalniveau MIC's analyseren, evalueren.

Geplande uitvoerdatum: 26-09-2022

Readonly account voor deelnemers toevoegen aan plansysteem zodat ze zelf de voorbereidingen kunnen inzien.

Geplande uitvoerdatum: 28-09-2022

Actualisatie werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2022

Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit Indienen werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 05-05-2023

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

Geplande uitvoerdatum: 05-07-2023

Communicatie naar ouders/verzorgers verbeteren middels blog en structurele nieuwsbrief

Geplande uitvoerdatum: 27-02-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 31-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Per januari opgepakt en geborgd op maandniveau.

Actualisatie werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 21-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Respons tevredenheidsmeting verhogen door optie 'invullen bij BijBiezonder' te verkennen.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022

Toelichting: Tevredenheidsmeting in systeem Bergop niet naar tevredenheid. Daarom als coöperatie besloten in 2022 dit in ons ECD te integreren, waarbij dit punt ook meegenomen wordt (papieren versie).

Acties

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

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

Er komt een punt dat je toe moet geven dat telkens dezelfde verbeteringen voornemen niet meer werkt. Elk jaar komen we tot de conclusie dat we goed bezig geweest zijn, maar dat het actief beheren van de actielijst onvoldoende gebeurt. Het kwaliteitssysteem is tot onze oprechte teleurstelling iets wat door het jaar heen te ver op de achtergrond staat. We willen dit elk jaar beter doen, maar door alles wat speelt en gebeurt raakt het op de achtergrond tot ergens in december.

Het doorwerken van de werkbeschrijving en actielijst leert ons dan dat veel punten toch wel opgepakt zijn, omdat we veel tijd besteden aan het analyseren en verbeteren van processen binnen de hele organisatie. De laatste stap is dus om ontwikkelingen direct in het kwaliteitssysteem te verwerken, zodat het levend wordt en zodat ontwikkelingen meteen ook vorm krijgen door de criteria in het kwaliteitssysteem.

We hebben inmiddels een collega die actief aan de slag is met de cliëntinspraak door het jaar heen. Doel is om haar te leren hoe dat ook direct zelf in het kwaliteitssysteem en jaarverslag te zetten. Daarnaast willen we de nieuwe collega die administratief en organisatorisch bijdraagt een regierol geven in dit hele proces.

Acties

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

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Instroom op orde

We bieden hoogwaardige zorg, wat binnen het domein 'begeleiding' een uitdaging is gezien de hoge kosten die tegenover de opbrengsten staan. Dat betekent dat we de groepen binnen de gestelde kaders gevuld moeten hebben, en dat de instroom zo op orde moet zijn dat de focus naar strategisch niveau kan: het aannemen en scholen van personeel willen we doen met een horizon van jaren, niet zoals nu maanden (omdat het soms nog te risicovol is gezien het schommelend aantal deelnemers).

Zicht op marktontwikkelingen

Instroom is cruciaal omdat dat gekoppeld is aan de gezondheid van de organisatie. Maar welke dienstverlening nodig is om dat op orde te houden vraagt een brede kijk, vooral richting ontwikkelingen in de markt en in de regio. Voldoet onze dienstverlening nog aan de veranderingen in onze maatschappij? Zijn er trends waar te nemen die iets voor ons kunnen betekenen?

Zicht op uitstroom

Systematisch evalueren of we voldaan hebben aan de zorgvragen, en waar dat niet (volledig) is waar dat aan te wijten valt (onvoldoende expertise, verkeerde inschatting bij de instroom, externe factoren?). Dit past in de ingezette ontwikkeling van opdrachtgevers om meer outputgerichte zorg te verlenen waarbij trajecten geïndiceerd worden met gevraagde outcome.

Dreamteam in dienst

Ons ideaalplaatje ziet er zo uit:

man/vrouw: 50/50% | MBO/HBO: 30/70% | diversiteit opleidingen: zo hoog mogelijk binnen het agogische | SKJ-geregistreerden: 50% (afhankelijk van landelijke ontwikkelingen) | leeftijd(werk- en persoonlijke competenties) als in 20ers/30plussers: 40/60% | kleine (<10 uur) / midden (10 tot 24 uur) / grote (>24 uur) contracten: 10/20/70%

We hebben de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met personeel. Starters, oude rotten, instromers, uitstromers en eigenlijk alle opties binnen bovenstaande punten. Op basis daarvan, en op basis van waar we met onze zorg heen willen, zijn we tot een teamwens gekomen waarin we een gelijkwaardige mix nastreven. Dat biedt namelijk de beste aansluiting bij deelnemers, en brengt het beste in alle collega's naar boven. Qua opleiding leggen we de lat wat hoger, gerelateerd aan de eisen die gesteld worden ten aanzien van zorgzwaarte binnen de door ons geleverde dienstverlening. Tevens willen we proactiever bezig zijn met de formatie: een continu proces van contacten onderhouden met professionals die voldoen aan onze criteria, zodat bij een eventuele uitbreidingswens van het team snel geschakeld kan worden.

Dienstaanbod uitgebreid met zelfstandigheidstrainingen & adventure therapie / ervaringsleren

Grote ambities zijn er niet, maar we blijven wel kijken naar wat beter aansluit bij de veranderingen in de aanvragen die we krijgen. Gemeenten selecteren strenger aan de voordeur, waardoor de zorgvragen die bij ons komen vaak complexer en meer gefocust op het behalen van doelstellingen zijn. De twee genoemde producten passen goed bij de ontwikkelingen die wij zien, en bij onze visie als organisatie.

Locatie in eigendom en naar wens ontwikkeld

We zitten op een mooie en passende plek. We willen goed afwegen of we voor koop willen gaan. Dat roept naast de financieringsvraag ook de bestaansrecht-vraag en de vergunningsvraag op: hoe gaan de ontwikkelingen in de jeugdwet de komende jaren, en blijft ons model daarmee financieel haalbaar? Vinden we een financier voor de koop? En krijgen we een bestemmingsplanwijziging, wat noodzakelijk is omdat de omgevingsvergunning voor maximaal twee keer 5 jaar afgegeven wordt.

Positie in het zorglandschap bepaald

We zijn onderdeel van een coöperatie, en ervaren daar dagelijks de voordelen van. Aan de andere kant worden we ook regelmatig geconfronteerd met de keerzijde (stigma 'zorgboer' wat niet past en deuren gesloten houdt, en dat we niet binnen onze eigen naam vindbaar zijn in de catalogus dienstverleners). We zijn eigenzinnig, en ambiëren misschien wel een zelfstandige positie in de verre

toekomst. Maar we zien ook de ontwikkelingen bij gemeenten, die juist weg bewegen van kleinere zorgorganisaties en voornamelijk grotere partijen of collectieven een aanbesteding gunnen. We staan nog aan het begin van deze zoektocht, waarbij het zelf tot een collectief komen met gelijkgezinde organisaties een mogelijkheid zou kunnen zijn. Een ander mogelijk scenario is om binnen de huidige coöperatie een meer passende tak te ontwikkelen, indien daar mogelijkheden voor zouden komen.

Positie met ketenpartners op niveau

Jarenlang waren we vooral bezig met het ontwikkelen van onszelf als organisatie. Nu zien we dat de basis staat, en dat het belangrijk is om samen te werken met allerlei organisaties en instanties om ons heen. Met scholen voor de onderwijszorgarrangementen. Maar ook met andere zorgorganisaties die bepaalde zorg leveren die wij niet bieden. Of om doorstroom van deelnemers beter vorm te kunnen geven. Het opbouwen van en investeren in een goed netwerk is leuk, waardevol en interessant, en krijgt volop de aandacht in de komende jaren.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Buffer opbouwen & inzicht vergroten

Als zorgmensen willen we de inhoud, de zorg, het liefste altijd op de eerste plek zetten. Dat is ook wat ons tot dit punt gebracht heeft: we kiezen vrijwel altijd voor kwaliteit, en laten de financiële kant volgen. Na zeven pittige jaren (met één financieel goed jaar) én een coronacrisis die in eerste instantie geen harde impact had (lockdown-omzet is gecompenseerd), maar uiteindelijk wel tot omzetverlies (instroom stagneerde) heeft geleid die niet gecompenseerd is, besloten we dat dit anders moest. De financiële gezondheid geeft niet alleen gemoedsrust: het voorkomt ook paniekvoetbal, maakt innoveren mogelijk (zonder buffer is iets nieuws proberen een groot risico) en is bovendien essentieel voor het voortbestaan: als bedrijf moet je tegenslagen op kunnen vangen.

Daarom is doel één voor 2022 níet zorginhoudelijk, maar bedrijfseconomisch: nadat de reserves opgemaakt zijn in 2021 stellen we onszelf als doel om 2022 te eindigen met een gezonde buffer van 2% van de netto omzet, met de ambitie om tot 2024 een algemene reserve te hebben van 10% van een gemiddelde jaaromzet.

Met ons nieuwe accountantskantoor hebben we een goed contact en is er op kwartaalniveau een grondige evaluatie van de afgelopen periode, zodat we zicht houden op prognoses, gerealiseerde omzet en wat eventuele afwijkingen daarvan betekenen voor de bedrijfsvoering.

Rechtsvorm veranderen

Ook in het kader van 'bedrijfsmatige keuzes' valt de overgang van VOF naar een BV. We hebben dit lang niet willen doen maar zijn, mede door de crisis maar ook door de flink gegroeide personeelsformatie, tot het inzicht gekomen dat dit een noodzakelijke stap is om bedrijfsrisico's goed op te kunnen vangen.

Backoffice en processen doorontwikkelen

De nieuwe collega 'administratie en office management' bouwt gedurende 2022 twee taken op: het verder bouwen aan een geoliede machine in de backoffice: administratie (HR, bedrijfsmatig en zorggerelateerd) verloopt volgens criteria en zoveel mogelijk geautomatiseerd. Daarnaast heeft ze een belangrijke rol binnen het management, de vertaling daarvan richting het team en het helpen groeien van het management door te ondersteunen, spiegelen en regisseren van acties. En door het oppakken van administratieve processen ontstaat er bij de directie meer tijd en ruimte om aan de slag te gaan met projecten, ontwikkelingen en innovaties binnen het bedrijf.

Investeren in het team

We gingen 2021 uit met op de valreep een nieuwe collega. Het voelt alsof het team nu echt op sterkte is en dat iedereen met plezier werkt en op de juiste plek zit. Dat momentum willen we in 2022 optimaal benutten door het team te faciliteren en door te investeren door middel van coaching, begeleidende teamprocessen, goede en frequente personeelsgesprekken en scholing en opleiding passend bij de ontwikkelingen. Als de omzet aan de prognose voldoet is er een opleidingsbudget van 2% van de omzet, waarmee de doelen rondom opleiding en scholing ingevuld kunnen worden.

Investeren in de locatie

Hiervoor is een budget van 1,8% van de omzet opgenomen in de exploitatiebegroting. Daarnaast kunnen er nog aanvragen ingediend worden bij de steunstichting, die mogelijk ingewilligd worden. Dat betekent dat er ruime middelen zijn om de locatie verder eigen te maken en van gemakken te voorzien. Investeren is geen doel op zich. Dit punt staat toch in dit lijstje omdat het afgelopen jaar de rem aangetrokken was. Enerzijds vanwege ontbrekend budget, anderzijds vanwege de 'bestaansrecht' vraag. Daaraan is nooit echt getwijfeld, maar met alle ontwikkelingen in onze regio en in het land hebben we wel de vraag gehad of onze core business (de onderwijs-zorgtrajecten) voldoende gezien en gewaardeerd werden om ook tot inkoop over te gaan door opdrachtgevers. We zijn inmiddels overtuigd van dat bestaansrecht, waarmee het ook realistisch wordt om voor de lange termijn te investeren.

Doorontwikkelen van diensten

Zoals benoemd hebben we in de laatste jaren van een bijproduct onze core business gemaakt. We zitten daarmee in een niche, en worden steeds meer gevonden in de regio. Deze dienst is continu in ontwikkeling, en sluit steeds beter aan bij dat wat de markt vraagt. Toch blijven er vragen en kansen komen: een concreet voorbeeld daarvan is de vraag voor een leeftijdsgroep 12-. Maar ook binnen onze andere diensten zien we kansen: de ambulante tak kan en mag sterker en groter worden, en de respijtzorg in het weekend krijgt vanuit gemeenten een andere lading wat om aanpassingen vraagt. Daarom naast de continue focus op ontwikkeling ook dit punt extra onder de aandacht in 2022.

Eigenaarschap van subteams vergroten

Met de groei van de subteams (team wat een product draait) ontstaat er de behoefte van meer zelfsturing. De directie wil zich meer richten op de mid-langetermijnprocessen, de zorgcoördinator gaat juist meer weg van het beleidsvlak en richt zich per maart 2022 meer op de dagelijkse zorgkwaliteit. Daarmee ontstaat er ruimte voor de teams om zelf meer regie te nemen in de dagelijkse gang van zaken.

Acties

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

9.3 Plan van aanpak

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

Buffer opbouwen & inzicht vergroten

Kwartaalevaluaties met accountant, doorlopend contact over actuele cijfers versus begroting, analyse van uitgaven die buiten begrote posten vallen.

Rechtsvorm veranderen

Traject is ingezet, actief monitoren met accountant.

Backoffice en processen doorontwikkelen

Doorlopend proces, geen specifieke acties maar een continue focus in het managementoverleg.

Investeren in het team

Opleidingsplan staat in actie's geagendeerd.

Investeren in de locatie

Investeringsplan maken in juni (na 2 kwartalen zodat goed zicht is op omzet en dus beschikbaar budget).

Doorontwikkelen van diensten

1. visie op jonge-kind-groep in onderwijs-zorgtrajecten | maart 2022;
2. visie op eventuele ontwikkeling in weekendgroepen | juli 2022;
3. visie op doorontwikkeling ambulante dienstverlening | april 2022.

Eigenaarschap van subteams vergroten

Geen specifieke acties, doorlopend proces waaraan voorwaarden al opgepakt zijn.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 6 acties opgenomen in de actielijst.

Overzicht van bijlagen

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

- | | |
|------------|--|
| 6.4 | <ul style="list-style-type: none">• PvA ontwikkeling intakeformulieren |
|------------|--|

- | | |
|------------|--|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• Samenvatting cliënttevredenheid 2021 |
|------------|--|

- | | |
|------------|---|
| 4.3 | <ul style="list-style-type: none">• Tevredenheidsmeting personeel• Nieuwe opzet personeelsgesprekken |
|------------|---|

- | | |
|------------|---|
| 4.2 | <ul style="list-style-type: none">• Stroomschema instroom deelnemer |
|------------|---|