

Kwaliteitsjaarverslag

januari 2025 - december 2025

SanjesZoo (2465)

Heeft betrekking op de locatie(s):

SanjesZoo (2465)



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

Kwaliteitsjaarverslag	---
Bedrijfsgegevens	3
1 Voorwoord	3
1.1 Voorwoord van de zorgboerderij	4
2 Algemeen	4
2.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	5
2.2 Reflectie op het kwaliteitsproces	5
2.3 Algemene conclusies	6
3 Deelnemers en medewerkers	6
3.1 Deelnemers	8
3.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	8
3.3 Personeel	9
3.4 Stagiairs	9
Aantal stagiair(e)s	10
Opleiding	10
Periode	10
Begeleiding en evaluatiemomenten	10
3.5 Vrijwilligers	10
Begeleiding en evaluatiemomenten	11
Ontwikkelingen	11
Ontwikkelingen n.a.v. feedback	11
3.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	11
4 Scholing en ontwikkeling	11
4.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
4.2 Opleidingsdoelen komende jaren	12
4.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	12
5 Terugkoppeling van deelnemers	13
5.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	14
5.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	14
5.3 Inspraakmomenten	14
5.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	15

5.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	16
5.6 Conclusies uit de deelnemertevredenheidsmeting	16
6 Meldingen en incidenten	17
6.1 Ongevallen en bijna ongevallen	18
6.2 Medicatie	18
6.3 Agressie	18
6.4 Ongewenste intimiteiten	18
6.5 Strafbare handelingen	19
6.6 Klachten	19
6.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
Leerpunten en vervolgstappen	20
7 Acties	20
7.1 Conclusies m.b.t. de actielijst	21
8 Doelstellingen	21
8.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	22
8.2 Doelstellingen voor het komende jaar	22
8.3 Plan van aanpak	22
Overzicht van bijlagen	22
Actielijst	23

Kwaliteitsjaarverslag

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

SanjesZoo

Registratienummer: 2465

De Sanjes 6, 9269 HA Feanwalden

Rechtsvorm Eenmanszaak ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 73533947

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

Locatiegegevens

De volgende locaties van deze Zorgboerderij zijn opgenomen in de certificering:

SanjesZoo

Registratienummer: 2465

Sanjes 8, 9269 HA Feanwalden

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Ver. BEZINN

1 Voorwoord

1.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Er zijn dit jaar geen meldingen voor Voorwoord van de zorgboerderij.

2 Algemeen

2.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Het afgelopen jaar kende voor ons veel mooie momenten, maar ook enkele verdrietige gebeurtenissen.

In **januari** werden we opgeschrikt door het plotselinge overlijden van de moeder van één van onze deelnemers. Dat raakte ons allemaal diep. We hebben hier samen veel over gesproken en elkaar gesteund waar dat nodig was.

In **februari** begon iets nieuws en spannends: de bouw van de nieuwe attractie Ravensteijn. Regelmatig gingen we met elkaar even kijken hoe de werkzaamheden vorderden. Het was mooi om te zien hoe het project langzaam vorm kreeg.

In het **voorjaar** was er natuurlijk ook weer onze jaarlijkse lammerwedstrijd – altijd een vrolijk hoogtepunt! Iedereen deed enthousiast mee met het raden hoeveel lammetjes er geboren zouden worden. De puntentelling zorgde zoals altijd voor de nodige spanning en sensatie.

Verder kregen we in het voorjaar ook te maken met een ziekte onder de lori's. Helaas zijn er daarbij veel vogels gestorven. Omdat de oorzaak niet meteen duidelijk was, hebben we onderzoek laten doen. Tijdens die periode mochten alleen de diervverzorgers het verblijf betreden. Gelukkig bleek de ziekte behandelbaar en konden we de lori's weer goed verzorgen.

Met **Pasen** zorgden we voor vrolijke gezichten: overal in het park waren eieren verstopt die de deelnemers mochten zoeken – en natuurlijk ook opeten!

Vanaf half **april** gingen de deuren van het speelpark weer dagelijks open. Bezoekers genoten van het park, en af en toe konden ze bij het horecapunt van de dagbesteding terecht voor een verkooppunt met koffie en ijs.

In **juli** genoten we samen van een heerlijke barbecue in de buitentuin van Sanjes Safari – een echt zomers hoogtepunt met goed weer, lekker eten en veel gezelligheid.

Augustus stond in het teken van het hooien. Ondanks dat het vakantietijd was en er maar een klein groepje aanwezig was, werd er enthousiast meegeholpen. Het werk was daardoor snel gedaan.

In **september** gingen we met de deelnemers die doordeweeks komen op uitje naar Dierentuin Amersfoort. Het was een geslaagde dag vol dieren, ontdekkingen en plezier.

In het **najaar** hebben we het binnenverblijf van ons dierenpark volledig opgeknapt. De ruimtes kregen een frisse uitstraling, en ter aankleding van de toiletten hingen we mooie foto's van dieren op.

In **november** vond de regiobijeenkomst Friesland van BEZINN plaats bij ons op het park. Tijdens deze bijeenkomst maakten we kennis met de nieuwe bestuurder van BEZINN en luisterden we naar een inspirerend verhaal van Mariken Scheen over Geweldloos Verzet en verbindend gezag. De bijeenkomst werd afgesloten met een gezellige borrel, waarbij deelnemers konden napraten onder het genot van een hapje en drankje.

December stond zoals ieder jaar in het teken van de jaarlijkse kerstborrel. Dit jaar hebben we voor het eerst jongeren en volwassenen samengevoegd, omdat de jongeren inmiddels wat ouder waren en sommigen ook doordeweeks de dagbesteding bezoeken. Het werd een gezellige avond met een kerstkwis over het afgelopen jaar, een warme hap en het uitdelen van kerstpakketten aan alle deelnemers. Het was een gezellig samenkomen en een mooie afsluiting van het jaar.

Zo kijken we terug op een jaar vol samenwerking, betrokkenheid en bijzondere momenten – een jaar waarin we samen verdriet deelden, maar vooral ook veel moois hebben beleefd.

2.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Zorgaanbod

In algemene zin hebben zich binnen ons zorgaanbod geen ingrijpende veranderingen voorgedaan.

Wel is er voor enkele deelnemers een intensievere samenwerking ontstaan tussen de begeleiding en de hoveniers. Deze ontwikkeling kwam voort uit de wens van enkele deelnemers om meer betrokken te zijn bij het groenonderhoud, of om opgedane kennis en vaardigheden – zoals het behalen van een bosmaaiercertificaat – in de praktijk toe te passen. Hierdoor konden werkzaamheden beter worden afgestemd op de interesses en mogelijkheden van de deelnemers.

Situatie op de zorgboerderij

In het afgelopen jaar hebben er op de locatie van SanjesZoo geen verbouwingen of uitbreidingen plaatsgevonden.

Financiering van de zorg

De financiering van de zorg vindt plaats op basis van WMO (ZIN) en WLZ of jeugdwet (via PGB, BEZINN of hoofdaannemer).

Voor WMO zijn we zelfstandig aanbesteed bij de omliggende gemeentes. Voor 2026 staan er weer nieuwe aanbestedingen op de planning voor deze gemeenten.

De financiering voor WLZ en jeugdwet in Zorg In Natura verloopt via BEZINN.

Kwaliteit

Voor de audit in oktober '24 hebben we de werkbeschrijving nog volledig herzien. In 2025 zijn er geen grote wijzigingen geweest in de werkbeschrijving.

Professioneel / ondersteunend netwerk

Anna de Vries van Lerende Wijs als orthopedagoog verbonden aan onze organisatie. Zij ondersteunt onze begeleiders bij complexere casussen, bezoekt onze locatie af en toe voor observatie en is zo nodig aanwezig bij voortgangsgesprekken en teamvergaderingen.

Verder hebben we doorlopend wel consultants, stagebegeleiders en andere zorgpartijen over de vloer. Deze bezoeken vinden veelal plaats in het kader van een intake- of voortgangsgesprek met een deelnemer.

2.3 Algemene conclusies

Het afgelopen jaar stond in het teken van verdere professionalisering en het versterken van onze interne structuur. In samenwerking met een orthopedagoog hebben wij kritisch gekeken naar onze organisatiepiramide: wat bieden wij zelf, wat beschouwen we als aanvullende ondersteuning en bij welke hulpvragen is opschaling naar externe expertise nodig. Dit traject heeft ons veel duidelijkheid gegeven over onze grenzen, verantwoordelijkheden en rol als zorgaanbieder. Op basis van onze input heeft de orthopedagoog deze structuur uitgewerkt in een overzichtelijke piramide, inclusief een mandaatstructuur en een ouderversie die wij inmiddels inzetten tijdens intakegesprekken. Dit draagt bij aan transparantie richting deelnemers en ouders en zorgt intern voor meer rust en eenduidigheid.

Daarnaast hebben wij ons no-showbeleid aangescherpt naar aanleiding van een situatie waarbij een deelnemer langdurig afwezig was, zonder dat duidelijk was of terugkeer te verwachten was, terwijl de plek binnen de dagbesteding bezet bleef. Deze casus heeft ons geleerd dat wij duidelijker kaders mogen stellen over wat een acceptabele periode van afwezigheid is. Tegelijkertijd blijft dit een spanningsveld, aangezien aanwezigheid en komen opdagen voor veel van onze deelnemers juist onderdeel zijn van hun hulpvraag.

Doelstellingen voor 2025

1. Inhoudelijk professionaliseren - *doel behaald*
2. Bedrijfsvoering professionaliseren - *doel deels behaald*

Reflectie op het kwaliteitsproces

Wij zijn tevreden over de kwaliteit van onze zorgboerderij en over de manier waarop wij het kwaliteitssysteem toepassen. De kwaliteitscyclus werkt ondersteunend: het helpt ons om structureel te reflecteren, verbeterpunten te signaleren en deze om te zetten in concrete acties. Dit zorgt voor meer samenhang tussen beleid, uitvoering en evaluatie, en draagt bij aan transparantie richting medewerkers, deelnemers en samenwerkingspartners.

Ook over ons ondersteunend netwerk zijn wij tevreden. De samenwerking met externe professionals, zoals de orthopedagoog, heeft onze kwaliteit van zorg zichtbaar versterkt.

3 Deelnemers en medewerkers

3.1 Deelnemers

DOELGROEP	BEGIN	INSTROOM	UITSTROOM	EIND
Jeugd (tot 18 jaar)	17	2	5	14
Volwassenen (18 jaar en ouder)	15	3	3	15
TOTAAL:	32	5	8	29

De dagbesteding die we aanbieden voor Jeugd, richt zich op de leeftijdsgroep vanaf 11 jaar. De kinderen en jongeren hebben een psychische stoornis (ASS, ADHD, angststoornis, hechtingsproblematiek) en/of verstandelijke beperking, waarbij ook sprake kan zijn van gedragsproblematiek. Ook jongeren die (tijdelijk) ontheffing hebben van leerplicht kunnen bij ons dagbesteding volgen. De dagbesteding voor volwassenen is gericht op mensen met psychische problematiek, eventueel in combinatie met een verstandelijke beperking. Dagbesteding wordt hier ingezet als een tijdelijk middel, als terugkeer naar de arbeidsmarkt of vrijwilligerswerk mogelijk is. Of langdurig, wanneer er sprake is van een grote afstand tot de arbeidsmarkt. We zijn bekend met LVB, ASS, ADHD, burn-out klachten, depressie, angst en dwangklachten.

Reden van uitstroom:

- Geen motivatie (1)
- Geen aansluiting bij de groep (1)
- Vervoer (1)
- Verhuisd (1)
- Keuze voor andere dagbesteding (1)
- Uitstroom richting vrijwilligerswerk (1)
- Uitstroom richting school (1)
- Dagbesteding niet meer te combineren met school/vrijtijdsbesteding (1)

Aanpassingen in 2025:

In 2025 zien we een lichte daling in het aantal deelnemers ten opzichte van het begin van het jaar. Tegelijkertijd is het totaal aantal dagdelen dat per maand aan dagbesteding wordt afgenomen gelijk gebleven. Dit laat zien dat de deelnemers die gebruikmaken van ons aanbod dit intensiever doen en vaker aanwezig zijn.

Er zijn geen ingrijpende aanpassingen gedaan in ons zorgaanbod of in de wijze van begeleiding. Het bestaande dagprogramma en de vaste structuur waar we mee werken blijken voldoende flexibel en passend om in te spelen op veranderingen in het aantal deelnemers en hun zorgbehoefte.

Soort zorg:

Op dierenpark SanjesZoo bieden we (arbeidsmatige) dagbesteding. Afhankelijk van de begeleidingsbehoefte van de deelnemer vindt de begeleiding hier 1-op-1 of in groepsverband plaats. De zorg wordt gefinancierd vanuit de WMO, Jeugdwet en WLZ op basis van Zorg In Natura, PGB of onderaannemerschap.

3.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

Conclusie

In 2025 zagen we een lichte daling in het aantal deelnemers ten opzichte van het begin van het jaar onder jeugdige deelnemers. Het aantal volwassen deelnemers is stabiel gebleven. Opvallend is dat het totaal aantal afgenomen dagdelen per maand gelijk is gebleven. Dit geeft aan dat de deelnemers die gebruikmaken van ons aanbod dit intensiever doen en vaker aanwezig zijn.

We merken dat groepen groter zijn geworden, we zitten nu zeker wel met 10 man per dag om tafel tijdens de koffiepauzes. Dit komt mede doordat enkele vaste krachten elders gestopt/ geminderd zijn met dagbesteding elders en vaker naar SanjesZoo komen. Dit zorgt voor meer continuïteit en stabiliteit in het groepsproces.

Wij werken met een zeer diverse groep deelnemers, ieder op zijn eigen niveau. Dit past goed bij ons zorgaanbod, omdat we in ons park voldoende mogelijkheid hebben om te blijven schalen naar het niveau van de deelnemers en zo passende uitdagingen blijven bieden.

Uitdagingen in 2025 lagen vooral op het gebied van grenzen aan de zorg: wanneer past een situatie nog binnen ons aanbod, en wanneer niet meer? Vanuit de begeleiding was er behoefte aan duidelijke kaders. Dit werd bijvoorbeeld zichtbaar in een situatie waarbij een deelnemer niet meer kwam opdagen, maar er vanuit ons nog veel tijd en energie in de casus werd gestoken. Het was voor ons lange tijd onduidelijk of de deelnemer nog zou terugkeren. Om dergelijke situaties beter te sturen, hebben we ons no-show beleid aangescherpt.

Daarnaast kregen we ook te maken met problematiek van buitenaf die voor veel onrust zorgde bij een deelnemer van de dagbesteding. Ook deze situatie vroeg ons opnieuw af te bakenen tot waar onze zorg reikt en waar deze stopt.

Deze ervaringen en vraagstukken hebben we meegenomen in de verdere ontwikkeling van de piramide van onze organisatiestructuur. Samen met het team en onze orthopedagoog hebben we deze vormgegeven om meer helderheid en kaders te creëren voor zowel deelnemers als medewerkers. Meer hierover is terug te vinden bij paragraaf 4.3.

3.3 Personeel

Bij SanjesZoo werken we al jaren met een klein maar stabiel team. In verband met toename in het aantal deelnemers wat dagelijks aanwezig is hebben we het afgelopen jaar uitbreiding in uren gehad. De begeleider die vorig jaar nieuw bij ons gestart is, is aan het einde van het jaar van 8 naar 24 uren per week gegaan.

Met alle werknemers heeft een functioneringsgesprek plaatsgevonden.

Ontwikkelingen n.a.v. feedback

Onze doelgroep is heterogeen, wat betekent dat we te maken hebben met uiteenlopende personen en diverse hulpvragen. Soms is er extra aandacht nodig, bijvoorbeeld bij agressief gedrag of lichamelijke verzorging, wat verder gaat dan de gebruikelijke dagbestedingszorg.

Uit het team kwam de behoefte om dit beter in kaart te brengen en duidelijke kaders te stellen: wat kunnen we wél bieden en wat behoort tot extern te regelen zorg? Om hier helderheid in te krijgen, hebben we hierover met onze orthopedagoog overlegd. We hebben eerst gekeken welke extra zorg we nu al bieden en of dit gekoppeld is aan specifieke deelnemers. Vervolgens heeft de orthopedagoog onze ondersteuningsstructuur in een piramide geplaatst:

- **Basis:** de zorg die we standaard bieden aan alle deelnemers.
- **Extra:** zorg die mogelijk is dankzij specifieke kwaliteiten van medewerkers.
- **Extern:** zorg die we zelf niet kunnen bieden en waarvoor externe inzet nodig is.

Deze piramide dient als handvat om te bepalen waar we staan en welke stappen nodig zijn om verder te groeien. We gebruiken dit model ook bij casusbesprekingen, wat zowel intern als richting ouders en andere betrokkenen zorgt voor duidelijke afspraken en transparantie.

Ingehuurd personeel

Anna de Jong van Lerende Wijs is als orthopedagoog verbonden aan onze dagbesteding. Zij doet dit op ZZP-basis. In het afgelopen jaar is er met regelmaat contact geweest met haar. We hebben op dit moment meerdere casussen lopen, waarvoor we haar betrekken. Zij sluit daarnaast ook regelmatig aan bij ons werkoverleg.

3.4 Stagiairs

In 2025 hebben we de volgende stagiair(e)s gehad:

Aantal stagiair(e)s	Opleiding	Periode
1	MBO4 dierverzorging	sept'24 - jun '25
1	MBO3 Begeleider maatschappelijke zorg	okt '24 - jan '25
1	MBO4 persoonlijke begeleider maatschappelijke zorg	okt '24 - feb '25
1	Voortgezet speciaal onderwijs	dec '24 - feb '25
1	MBO4 Dierverzorging	feb'25 - mei '25
1	MBO3 Dierverzorging	mei '25 - jul '25
1	MBO4 Dierverzorging	aug '25 - nov '25
1	MBO4 Dierverzorging	nov '25 - jan '26
1	MBO4 Dierverzorging	nov '25 - jul '26
1	Voortgezet speciaal onderwijs	sept '25 - dec '25
1	Voortgezet speciaal onderwijs	nov '25 - feb '26

Taken en verantwoordelijkheden

Stagiaires vanuit een zorgopleiding werken mee als assistent-begeleider onder supervisie van de vaste begeleiders.

De stagiaires vanuit MBO-dierverzorging komen, lopen mee met onze vaste dierverzorgers en verrichten taken als het voeren van de dieren en het schoonmaken van de verblijven. Ook zullen zij meelopen met de dierenarts als deze op locatie is. Deze stagiaires verzorgt de dieren die niet door de dagbesteding verzorgd worden.

De stagiair(e)s vanuit het speciaal onderwijs draaien mee in het dagprogramma van de dagbesteding.

Begeleiding en evaluatiemomenten

De stagiaires krijgen bij aanvang een stagebegeleider aangewezen binnen het bedrijf. De stagiair zal in het begin gelijk opwerken met de begeleider. Wanneer de stagiair meer bekend is met de organisatie en de werkzaamheden, verwachten we dat de stagiair de werkzaamheden ook zelfstandiger op zal kunnen pakken. De stagiair zal de werkzaamheden ten allen tijde onder supervisie van de stagebegeleider blijven uitvoeren. Wekelijks wordt de voortgang van de stage geëvalueerd.

Ontwikkeling n.a.v. feedback

We raden stagiaires in het algemeen aan om dagelijks om feedback te vragen, en als hen dingen opvallen dit ook te benoemen, maar laten de verantwoordelijkheid hiervoor bij hen. In het afgelopen jaar zijn er geen noemenswaardige zaken veranderd naar aanleiding van feedback van stagiaires.

Voor de zorg hebben we helaas ook niet steeds stagiaires gehad. Voor de dierv verzorging hadden we wel voldoende aanvraag en hebben we helaas ook veel sollicitanten moeten afwijzen omdat de stageplekken al vergeven waren.

3.5 Vrijwilligers

Bij SanjesZoo werken we op dit moment nog met 3 vrijwilligers. 2 richten zich op de dierv verzorging, 1 houdt zich bezig met het park- en tuinonderhoud. De inzet verschilt per persoon. De één komt 30 uren per week, de andere twee 1 á 2 dagdelen per week. We maken individuele afspraken over inzet en taken en leggen deze vast in een vrijwilligersovereenkomst.

Begeleiding en evaluatiemomenten

De vrijwilligers komen op vaste dagen, hebben een vast takenpakket en weten wat ze kunnen oppakken. De zorgboer is voor hen het aanspreekpunt en bij zijn afwezigheid kunnen ze terecht bij de aanwezige dierv verzorgers en/of begeleiders.

Met de vrijwilligers heeft een individueel evaluatiegesprek plaatsgevonden.

Ontwikkelingen

Qua vrijwilligers hebben we een stabiel team. 2 van de vrijwilligers die er nu nog zijn, werken al enkele jaren binnen ons bedrijf. We kiezen er over het algemeen voor om meer in te zetten op betaalde krachten met een beroepsopleiding, dus bij vertrek van een vrijwilliger zullen we niet direct opzoek gaan naar een nieuwe vrijwilliger. Wel is er via een werkervaringsplek nog een nieuwe vrijwilliger bij gekomen afgelopen jaar.

Ontwikkelingen n.a.v. feedback

Er hebben geen grote veranderingen plaatsgevonden naar aanleiding van feedback van vrijwilligers.

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

Bij SanjesZoo werken we al jaren met een klein maar stabiel team. In het afgelopen jaar hebben we uitgebreid van uren gehad vanwege de toename van het aantal deelnemers per dag. De nieuwe begeleider die eind vorig jaar bij ons gestart is, is van 8 naar 24 uur per week gegaan.

Onze doelgroep is divers en vraagt soms extra aandacht, bijvoorbeeld bij agressie of lichamelijke verzorging. Om duidelijkheid te creëren over welke zorg we zelf kunnen bieden en welke extern geregeld moet worden, is een piramide opgesteld met basis-, extra- en externe zorg. Deze structuur wordt gebruikt bij casusbesprekingen en draagt bij aan transparante afspraken richting zowel medewerkers als ouders en andere betrokkenen.

SanjesZoo werkt met een orthopedagoog op ZZP-basis, die betrokken is bij meerdere casussen en regelmatig aansluit bij werkoverleg. Dit werkt voor ons nog steeds heel fijn. Doordat ze niet rechtstreeks onderdeel is van het team, is ze ook goed in staat om vanaf een afstandje naar de processen te kijken en daarin verbeteringen voor te stellen en het team te coachen.

Voor de dierv verzorging hebben we gemerkt dat de vraag naar stageplekken groter dan het aanbod, waardoor we helaas ook veel sollicitanten moesten afwijzen. Voor de zorg hadden we daarentegen nagenoeg geen aanmeldingen.

Bevoegd en bekwaam

SanjesZoo beschikt momenteel over voldoende gekwalificeerd en bekwaam personeel om de deelnemers te begeleiden. De hoveniers, stagiaires en vrijwilligers vormen verder ook een waardevolle aanvulling, maar de kern van de begeleiding ligt bij vaste, professioneel opgeleide medewerkers.

4 Scholing en ontwikkeling

4.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

De opleidingsdoelen voor 2025:

- BHV- en EHBO- certificering behouden door middel van het volgen van de (herhalings)cursus - BEHAALD
- Begeleiders (SKJ) nemen deel aan intervisie - BEHAALD
- Begeleiders (SKJ) behalen punten ihkv registratie SKJ - BEHAALD
- Begeleider behaalt punten ihkv registratie Registerplein - BEHAALD
- Begeleiders volgen scholing (herhaling) op gebied van medicatie - BEHAALD
- Begeleiders volgen scholing (herhaling) op gebied van omgaan met epilepsie - BEHAALD
- Preventiemedewerker volgt de cursus 'Keurmeester volgens de NEN-normen' - BEHAALD

Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten

- BVH/EHBO-herhaling - Alle BHV'ers en EHBO'ers hebben de herhalingscursussen met goed gevolg afgerond.
- Refereeravonden - Eén van de begeleiders heeft de Refereeravond 'Kind in gezond systeem' (Kings) georganiseerd door Accare en de Refereeravond 'Ervaringsgericht therapie met inzet van paarden en beweging' bijgewoond.
- Eén van onze SKJ'ers heeft een bijscholingsdag bijgewoond voor haar SKJ-registratie, georganiseerd door Jeugdprofessionals Nederland
- Intervisie - 1 van de SKJ-begeleiders volgt al langere tijd intervisie. De SKJ'er die dit jaar bij ons gestart is, is vanaf september aangesloten bij een intervisiegroep. Voor het behoud van de SKJ-registratie is het van belang dat onze SKJ-medewerkers intervisie volgen. Doel hiervan is om te reflecteren op het eigen handelen en te leren van elkaar.
- Veilig medicatie gebruik - 2 begeleiders volgden de cursus voor het eerst en hebben de basiscursus met goed gevolg afgerond. 2 andere begeleiders hadden de cursus al eerder gevolgd en hebben de herhaling gevolgd.
- Basiscursus omgaan met Epilepsie - 4 begeleiders hebben deze scholing met goed gevolg afgerond. Doel van deze cursus is om te weten wat epilepsie is en te weten wat te doen bij een eventuele aanval.
- Werken met meldcode in de jeugdzorg - in het kader van haar SKJ-registratie heeft één van de medewerkers deze e-learning gevolgd met als doel weten hoe te handelen in het geval er vermoedens zijn van huiselijk geweld en/of kindermishandeling.
- De preventiemedewerker heeft de cursus 'Keurmeester volgens de NEN-normen' met goed gevolg afgerond. Hierbij stond het keuren van NEN 2484 (ladders, trappen en rolsteigers) en NEN 3140 (periodieke inspectie arbeidsmiddelen) centraal. Doel van deze cursus was om inzicht te krijgen in de maatstaven voor 'veilig werken' en dit te kunnen toepassen binnen het eigen bedrijf.

Reflectie

Al onze begeleiders volgen scholing. Een deel van de scholing hebben we als werkgever vastgesteld: alle begeleiders dienen deze scholing te volgen. Dit geldt voor de scholing op gebied van BHV/EHBO, Veilig medicatiegebruik, epilepsie. Overige scholing wordt ingevuld op basis van persoonlijke behoefte.

Afgelopen jaar hebben wij in toenemende mate te maken gehad met deelnemers met depressieve klachten. Dit vraagt om extra alertheid, deskundigheid en passende ondersteuning. Daarom zullen wij hier komend jaar gericht aandacht aan besteden door middel van scholing. Op deze manier blijven wij onze deskundigheid afstemmen op actuele ontwikkelingen en hulpvragen, zodat we deelnemers zo goed mogelijk kunnen blijven ondersteunen.

4.2 Opleidingsdoelen komende jaren

- BHV- en EHBO- certificering behouden door middel van het volgen van de (herhalings)cursus
- Begeleiders (SKJ) nemen deel aan intervisie
- Begeleiders (SKJ) behalen punten ihkv registratie SKJ
- Begeleider behaalt punten ihkv registratie Registerplein
- Begeleiders volgen scholing (herhaling) op gebied van medicatie
- Begeleiders volgen scholing (herhaling) op gebied van omgaan met epilepsie
- Begeleider (SKJ) volgt scholing 'Professionele standaard, toezicht en ethiek'
- Begeleiders volgen scholing op gebied van omgang met depressieve klachten/ suïcidaliteit

4.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

De scholingsbehoefte wordt aan het begin van het jaar besproken in het werkoverleg. Door te delen waar behoefte aan is, kunnen collega's mogelijk ook op ideeën worden gebracht. Daarnaast wordt de individuele scholingsbehoefte van de medewerkers besproken tijdens het functioneringsgesprek, veelal in het najaar. Medewerkers bepalen daar in samenspraak met de leidinggevende hun eigen doelen. Aan de hand van de doelen wordt bekeken of een cursus of training hier invulling aan kan geven óf dat het bijvoorbeeld gewenst is dat de orthopedagoog wat vaker meekijkt op de werkvloer en coacht. Het functioneringsgesprek is een jaarlijks terugkerend gesprek tussen medewerker en leidinggevende, waarbij zowel terug als vooruitgekeken wordt. De eerder gestelde ontwikkelingsdoelen en de acties hieromtrent worden daarin besproken en geëvalueerd. Daarnaast worden er voor het nieuwe jaar weer doelen gesteld.

Wanneer er een cursus of training geweest is óf de orthopedagoog is geweest voor observatie, dan wordt hier op teruggeblikt in het maandelijks werkoverleg.

Afgelopen jaar

Alle begeleiders hebben de vaste scholing gevolgd: EBHO/BHV, veilig medicatiegebruik, epilepsie en voor de SKJ'ers ook de Meldcode Huislijk geweld en Kindermishandeling.

Ontwikkelingen

Eind 2024 is een nieuwe begeleider bij ons gestart. In eerste instantie werkte zij ook nog bij een andere werkgever, maar zij gaf de voorkeur aan één vaste werkgever. Omdat wij haar meer uren konden aanbieden, is haar contract uitgebreid van 8 naar 24 uur per week. Bij haar vorige werkgever was nog niet gestart met scholing en intervisie in het kader van de SKJ-registratie. Wij hebben dit daarom opgepakt: de medewerker is aangemeld voor intervisie en er zijn afspraken gemaakt over het volgen van de verplichte scholing.

Terugblik

De laatste jaren groeit de aandacht voor scholing binnen onze organisatie. Enerzijds gedwongen door SKJ en registerplein. Anderzijds ook door de omstandigheden: de hulpvragen worden complexer en vraagt soms nieuwe invalshoeken van onze begeleiders. Van daaruit is het passend om kritisch naar het eigen handelen te kijken en met coaching en training te werken aan de eigen kennis en vaardigheden.

5 Terugkoppeling van deelnemers

5.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Doelen

Over het algemeen sluiten de gestelde begeleidingsdoelen goed aan bij wat in de praktijk wordt gerealiseerd. De doelen worden doorgaans realistisch geformuleerd en in de meeste gevallen ook behaald. Van structurele over- of onderplanning is geen sprake.

Wanneer doelen niet (volledig) worden bereikt, betreft dit voornamelijk jeugdige deelnemers. In deze gevallen is er vaak sprake van externe of persoonlijke factoren die van invloed zijn op het traject. Zo kan de zorg ad-hoc worden beëindigd door bijvoorbeeld een verhuizing, een veranderde zorgvraag waarbij meer of specialistischere ondersteuning nodig is, of een afnemende motivatie om deel te nemen aan de dagbesteding.

Het niet behalen van doelen staat daarbij nooit op zichzelf, maar hangt nauw samen met de bredere ontwikkeling en het welbevinden van de betreffende persoon. Met name bij jeugdige deelnemers is deze ontwikkeling soms grilliger, en zitten we vaker met elkaar om te tafel om te bespreken: waar staat iemand op dit moment en waar werken we gezamenlijk naartoe? Op deze manier proberen we de begeleidingsdoelen steeds zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de actuele situatie en behoeften van de deelnemer.

Trends

Er waren in het afgelopen jaar enkele trends waarneembaar binnen onze dagbesteding. Zo viel op dat depressieve gedachten vaker voorkwamen onder deelnemers dan in voorgaande jaren. Dit vraagt om extra alertheid in de begeleiding en om blijvende aandacht voor het emotioneel welbevinden van deelnemers.

Verder zien we bij WLZ-deelnemers dat in de doelen vooral de basis heel belangrijk blijft: het bieden van ritme en structuur. Voor de mensen die al jaren bij ons komen, is dat én voorspelbaarheid vaak het belangrijkste en hét doel van de dagbesteding. Vernieuwing of verandering in doelen is dan niet zo zeer aan de orde.

Daarnaast zagen we een positieve ontwikkeling op sociaal vlak. Er zijn vriendschappen ontstaan tussen deelnemers, waarbij zij elkaar ook buiten de dagbesteding opzoeken. Aangezien het opbouwen en onderhouden van sociale contacten voor veel deelnemers juist lastig kan zijn, zien we dit als een waardevolle en mooie ontwikkeling.

Evaluatiegesprekken

Het evaluatiegesprek vindt plaats aan de hand van ons evaluatieformulier. De belangrijkste zaken die tijdens zo'n gesprek besproken worden zijn: Hoe vind de deelnemer het bij SanjesZoo op de dagbesteding? Aan welke leerdoelen is gewerkt? Is er ontwikkeling zichtbaar mbt de leerdoelen? Zijn er nieuwe leerdoelen? Is de begeleidingsstijl nog passend? Is het takenpakket nog passend?

Het plannen, gesprek voeren, verslaglegging en aanpassen van begeleidingsplannen verloopt volgens de norm. In 2025 hebben we met alle deelnemers een evaluatiegesprek gehouden. Bij de WLZ-deelnemers hebben we aangeboden om vaker te evalueren, maar niet iedereen heeft hier gebruik van willen maken. Met een aantal hebben we ook juist vaker dan 2x per jaar een gesprek gevoerd. Per individu wordt afgestemd wat nodig is.

5.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

Uit de evaluaties blijkt dat deelnemers over het algemeen tevreden zijn over de dagbesteding. Voor velen vormt deze een stabiele en veilige basis. De begeleidingsdoelen worden doorgaans realistisch opgesteld en in de meeste gevallen behaald. Er is geen sprake van structurele afwijking.

Belangrijk aandachtspunt is dat we focus houden op het emotioneel welbevinden, gezien de toename van somberheidsklachten. Om ervoor te zorgen dat onze begeleiding weet waar ze op moeten letten en de juiste begeleiding kunnen bieden, is onze orthopedagoog nauw betrokken, maar zullen we voor komend jaar ook kijken naar aanvullende scholing op dit onderwerp.

Onze huidige intake- en evaluatieprocessen functioneren passend en vragen geen structurele aanpassing. Hierin zijn de persoonlijke omstandigheden van de deelnemer leidend.

5.3 Inspraakmomenten

Eind mei/ begin juni hebben we op diverse dagen een inspraakbijeenkomst gehouden zodat alle deelnemers in de gelegenheid zijn gesteld om er bij aanwezig te zijn. Naast deelnemers zaten er bij de inspraakbijeenkomsten ook begeleiders, een vrijwilligers, dierverzorgers en stagiair dierverzorgers.

Voor deze vergadering hebben we de vaste agenda waarbij alle onderwerpen waar we in het werk mee van doen hebben, aangehouden:

- Dierennieuws
- Nieuwe mensen
- De werkzaamheden
- Gebruik materiaal, gereedschap, kruiwagen
- Koken
- Corvee
- Woensdagmiddag activiteit
- Wat te doen bij brand

Vanuit de deelnemers zijn er vooral opmerkingen over praktische zaken met bijv. het gereedschap. Zo wordt onder andere opgemerkt dat er twee kruiwagens nr. 4 zijn. Dat is niet handig, dus van één maken we nr. 14. Ook merkt een deelnemer op dat een aantal kruiwagens wat roestig worden: ze kunnen wel een APK-beurt gebruiken. Deze taak wordt belegd bij één van de vrijwilligers.

Verder is er van gedachten gewisseld over de woensdagmiddag activiteiten. Er mogen wel wat nieuwe spel attributen komen. Deelnemers komen met ideeën: stoepkrijt, een badminton set. De begeleiders pakken dit verder op.

In oktober hebben wij op meerdere dagen een inspraakmoment georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten stonden de uitkomsten van het deelnemertevredenheidsonderzoek centraal. De besproken thema's sloten deels aan bij de vaste agenda van de inspraakbijeenkomsten, maar zijn dit keer gekoppeld aan de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek.

Aanleiding voor het gesprek waren met name de vragen waarbij de meningen meer uiteenliepen:

- De ervaren keuzevrijheid (mag je kiezen wat je wilt doen of wat bij je past?).
- Het leren van nieuwe dingen (helpen de activiteiten om iets nieuws te leren of te oefenen?).
- De vraag of er iets wordt gedaan met ideeën of opmerkingen van deelnemers.

Tijdens het gesprek kwam naar voren dat niet alle werkzaamheden als leuk worden ervaren, met name schoonmaakwerkzaamheden werden genoemd. Tegelijkertijd is besproken dat minder leuke taken ook onderdeel zijn van de dagbesteding of werk, zoals velen de dagbesteding ook ervaren. Dat zijn ook dingen die erbij horen als je ergens anders zou werken.

Ook hebben we stilgestaan bij het gevoel van keuzevrijheid. Er is toegelicht dat binnen de dagbesteding ruimte is voor keuze, maar dat dit plaatsvindt binnen bepaalde kaders (zoals groepssamenstelling, planning en taken die uitgevoerd moeten worden).

Daarnaast is gesproken over het aandragen van ideeën. Uit het tevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat sommige deelnemers niet altijd ervaren dat er iets met hun ideeën gebeurt. In de bijeenkomst is toegelicht dat ideeën serieus worden genomen, maar dat niet alles uitvoerbaar is. Bij grotere projecten vormen we vaak een projectgroep waarbij ook deelnemers kunnen aansluiten. Voor wie dat leuk vindt, is dat ook een manier om mee te praten. De deelnemers die eerder in zo'n projectgroep gezeten hebben, vonden dit erg leuk.

5.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

Afgelopen jaar hebben we twee inspraakmomenten georganiseerd. Dit aantal is voor ons voldoende. Eén bijeenkomst vond plaats aan de hand van de vaste agenda met terugkerende onderwerpen uit de dagelijkse praktijk. De andere bijeenkomst was gebaseerd op de uitkomsten van het deelnemerstevredenheidsonderzoek. Deze andere insteek zorgde voor een iets ander gesprek en iets meer inhoudelijke reflectie.

De inbreng van deelnemers is vooral praktisch van aard. Opmerkingen gaan bijvoorbeeld over materialen die kapot zijn of over een werkwijze die handiger kan. Deze signalen zijn concreet en helpend en worden waar mogelijk direct opgepakt.

Daarnaast merken we dat veel deelnemers het toch wel spannend vinden om hun mening in de groep te uiten. Het komt daarom regelmatig voor dat aandachtspunten later alsnog in een individueel gesprek worden gedeeld. Ook dat is waardevolle input.

5.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

De tevredenheidsmeting heeft plaatsgevonden in september. We hebben hiervoor met hulp van ChatGPT zelf een vragenlijst voor ontwikkeld, wel gebaseerd op de vorige vragenlijst. Aangezien we best een groep jongvolwassenen hebben die al langere tijd bij ons rondloopt en ieder jaar opnieuw een tevredenheidsmeting krijgt, leek het ons passend om de vragenlijst iets anders vorm te geven. Ook hebben we gemerkt dat sommige vragen in de eerdere vragenlijst te veel openheid gaven voor eigen interpretatie, waardoor de antwoorden voor ons niet altijd een goed beeld gaven. Dit hebben we meegenomen in de nieuwe vragenlijst en ook meer gelegenheid gecreëerd om antwoorden toe te lichten.

We hebben in totaal 25 vragenlijsten uitgedeeld. Hiervan zijn er 15 ingevuld retour gekomen.

Onderwerpen die we aan bod hebben laten komen in de tevredenheidsmeting zijn:

- De locatie
- De werkzaamheden/ activiteiten
- Veiligheid en hygiëne
- De begeleiding en zorg
- Meedenken en meebeslissen
- Vervoer
- Contact met anderen
- Tot slot: open vragen Wat vind je het leukste en Wat zou je graag anders willen?

Uitslag

Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat deelnemers zeer positief zijn over de dagbesteding bij SanjesZoo.

Bijna iedereen vindt de zorgboerderij een fijne plek, voelt zich er veilig en ervaart de begeleiders als vriendelijk en respectvol.

De meningen liepen wat meer uiteen bij de vragen over keuzevrijheid (Mag je kiezen wat je wilt doen of wat bij jou past?) en het leren van nieuwe dingen (Helpen de activiteiten jou om iets nieuws te leren of te oefenen?) . Niet iedereen heeft het gevoel altijd te kunnen kiezen wat bij hen past, of dat er iets wordt gedaan met hun ideeën. (Wordt er iets gedaan met jouw ideeën of opmerkingen?) Dat zijn punten om verder naar te kijken en te bespreken tijdens de terugkoppeling aan de groep.

Gevraagd naar wat ze het leukst vinden, noemde bijna iedereen 'de dieren'. Sommigen zeiden zelfs dat ze *alles* leuk vinden.

Aan verbeterpunten werd weinig genoemd; de meeste deelnemers willen niets veranderen. Een enkeling droomt van een leeuw of dolfin in het park of wil graag een langere pauze. Ook geeft een enkeling aan graag meer aansluiting bij andere deelnemers te willen of iets te willen maken voor de verkoop.

Over het algemeen kunnen stellen dat de deelnemers zeer tevreden zijn over hun dagbestedingsplek bij SanjesZoo.

Bijlagen

- Tevredenheidsonderzoek 2025

5.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

De respons op het tevredenheidsonderzoek was dit jaar 60%. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. We hebben deelnemers dit jaar vaker herinnerd om het onderzoek in te vullen. Ook hebben we de vragen vernieuwd en anders geformuleerd om het aantrekkelijker te maken. Dit heeft echter geen zichtbaar effect gehad op de respons. Het niet terugkrijgen van ingevulde lijsten past wel in het bredere beeld dat ook ondertekende verslagen in veel gevallen lastig terugkomen.

Ondanks de respons zijn de uitkomsten over het algemeen erg positief. De meeste deelnemers geven aan dat zij met plezier naar de dagbesteding komen. Dat vinden wij het belangrijkste resultaat.

De laagste scores gingen over de volgende onderwerpen:

- De ervaren keuzevrijheid (mag je kiezen wat je wilt doen of wat bij je past?).
- Het leren van nieuwe dingen (helpen de activiteiten om iets nieuws te leren of te oefenen?).
- Of er iets wordt gedaan met ideeën of opmerkingen van deelnemers.

Naar aanleiding hiervan zijn we het gesprek aangegaan tijdens de inspraakmomenten. Daarbij bleek dat vragen soms verschillend worden geïnterpreteerd. Het blijft lastig om vragen zo te formuleren dat iedereen ze op dezelfde manier begrijpt. Dit zagen we ook bij eerdere versies van het onderzoek. Het gesprek hierover werkt daarom verhelderend en helpt om beter te begrijpen wat deelnemers precies bedoelen.

In deze gesprekken hebben we ook toegelicht dat wij werken vanuit een vast dagprogramma en binnen de kaders van de omgeving waarin wij werken. Dat betekent dat er ruimte is voor keuze en nieuwe ideeën, maar niet onbeperkt. Soms is er behoefte aan vernieuwing of verandering, terwijl deelnemers in de praktijk juist veel baat hebben bij structuur, duidelijkheid en voorspelbaarheid. Voor een aantal deelnemers is het niet altijd makkelijk om dat zelf zo te zien. Juist die vaste structuur vormt voor velen de basis van hun ontwikkeling en welbevinden.

6 Meldingen en incidenten

6.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Er zijn dit jaar geen meldingen voor Ongevallen en bijna ongevallen.

6.2 Medicatie

Periode: november 2025

Situatie: Een van de deelnemers heeft niet zo'n goede dag, is boos geweest. Als het tijd is voor de medicatie neemt de deelnemer deze niet direct. De begeleiding spreekt de deelnemer hier meermaals op aan. Als de deelnemer dan toch in het zicht van de begeleiding zijn pilletje neemt, blijkt dit het 2e pilletje te zijn. De deelnemer heeft daarmee een dubbele dosis gehad.

Actie: Zodra dit aan het licht komt, neemt de begeleiding van SanjesZoo direct contact op met de woonbegeleiding. De woonbegeleiding neemt volgens protocol contact op met de huisarts om af te stemmen of er verdere actie nodig is. Dit blijkt niet het geval.

Nazorg: Conform advies van de huisarts is er geen nazorg nodig in deze situatie.

Reflectie: De deelnemer neemt zijn medicatie vaker niet direct in wanneer de medicatiewekker afgaat. Soms is herhaling nodig, of neemt hij de medicatie op een ander moment. In deze situatie speelde boosheid een rol, zonder opzet: in zijn emotie wist hij niet meer of hij de medicatie al had ingenomen. Hij kwam hier later zelf achter. Inmiddels gebruikt hij geen medicatie meer tussen de middag, waardoor het risico bij deze deelnemer er niet meer is.

We hebben meer deelnemers die medicatie bij ons gebruiken. Onze rol beperkt zich tot het bewaren en helpen herinneren aan het moment van inname, wat gebeurt met ondersteuning van een wekker op de telefoon van de begeleiding. Als deelnemers hun medicatie bij ons in bewaring geven, is de afspraak dat het in baxter of in de originele verpakking dient te worden aangeleverd. Om het risico verder in te perken op incidenten met medicatie is de afspraak ook dat de medicatie die in bewaring wordt gegeven in een afgesloten kast in het kantoor van de begeleiding ligt. Deelnemers kunnen hier niet bij zonder medewerking van een medewerker van SanjesZoo.

6.3 Agressie

Periode: mei 2025

Situatie: Eén van de deelnemer heeft zowel thuis al bij ons al enkele weken persoonlijk onrust, wat zich in toenemende mate uit in fysieke en verbale agressie, zowel in het gezinshuis als bij ons. Deelnemer wordt met veel fysieke en verbale tegenzin op de dagbesteding gebracht.

Actie: Om tot rust te komen en de dag hopelijk weer positief te kunnen vervolgen, wordt de deelnemer meegenomen naar het restaurant en blijft één van de begeleiders er steeds bij. De hele ochtend lukt het niet om mee in het dagprogramma. Op het moment dat er iets van deelnemer wordt gevraagd, schiet hij gelijk in de boosheid.

Om zoveel mogelijk het normale dagritme aan te houden, zit deelnemer in de groep tijdens de lunchpauze. Hier blijft hij negatief gedrag vertonen en anderen uitlokken. Wanneer hij hier op aangesproken wordt, escaleert de situatie en begint de deelnemer te schelden en te schreeuwen. Deelnemer is niet bereid om uit eigen beweging naar een andere ruimte te gaan, wanneer hem dit verzocht wordt. Andere deelnemers hebben er zichtbaar last van en hebben ook aangegeven bang te zijn voor de deelnemer. Daarnaast is ook het park open voor bezoekers. De begeleiders kiezen er uiteindelijk voor om de deelnemer aan weerskanten bij de arm te nemen en mee naar buiten te nemen waarna hij weer losgelaten wordt. Er is contact opgenomen met de gezinshuisouders die de deelnemer zijn komen ophalen.

Nazorg: Na het incident is de situatie telefonisch nabesproken met de gezinshuisouders en ook onderling in het team. Er is afgesproken een time-out in te lasten om de deelnemer de tijd te geven zijn persoonlijke situatie weer op de rit te krijgen. Voordat de deelnemer terugkomt is afgesproken dat we dan eerst een gesprek met alle partijen plannen om te bespreken hoe we weer samen verder gaan. Dit gesprek heeft echter niet meer plaatsgevonden, omdat de deelnemer verhuisd omdat de woonsituatie ook niet meer passend is.

Reflectie: Zolang de deelnemer bij ons geweest is, hebben we niet agressie in deze mate gezien. De groeiende persoonlijke onrust zorgde ervoor dat de deelnemer niet langer in staat was om mee te gaan in het ritme en de structuur bij SanjesZoo. Bij de intake was de situatie stabiel en leek de dagbestedingsplek passend. Onze dagbesteding is echter niet passend gebleken voor dergelijke complexe problematiek.

Periode: september 2025

Situatie en actie: Eén van de deelnemers wil in de pauze graag de katten op schoot, maar omdat één van de andere deelnemer de katten al heeft is dat niet mogelijk. Hierop wordt de deelnemer boos en loopt naar de kantine. Hier treft de deelnemer één van de vrijwilligers die ze in haar boosheid een grote mond geeft. De vrijwilliger spreekt de deelnemer hier op aan, waarna de deelnemer nog bozer wordt.

Als na de pauze voorbij is, blijft de deelnemer in de boosheid hangen en lukt het niet om mee te gaan in het programma. Hierop wordt de deelnemer opnieuw naar de kantine gestuurd voor een time-out. In de aangrenzende ruimte doet de vrijwilliger ondertussen zijn verhaal aan de zorgboer. De deelnemer hoort dit en wordt opnieuw boos, schreeuwt en slaat 3x hard met de deur.

Nazorg: Het incident had zich tegen het einde van de middag voorgedaan. Begeleiding heeft vader ontvangen toen hij het parkeerterrein opkwam rijden en hem in kennis gesteld. Deelnemer uit daarna haar boosheid op vader. Ter voorkoming van gevaarlijke situaties in de auto is begeleiding bij vader en deelnemer gebleven en is gewacht tot de gemoederen weer wat bedaard waren voordat deelnemer en vader naar huis gegaan zijn.

Verder is de situatie nabesproken met de begeleiders-collega, zorgboer en moeder en de consulent.

Reflectie: Het incident gebeurde voor het weekend. Na het weekend gaf de vrijwilliger te kennen dat hij veel last gehad heeft van het incident en het nog niet goed los kan laten. Achteraf was het op zijn plek geweest dat de begeleiding de situatie ook nog had na gesproken met de vrijwilliger. Wanneer er zich incidenten voordoen, wordt dit altijd na gesproken onder de collega's. Er is in dezen echter onvoldoende stil gestaan bij de impact op de vrijwilliger.

6.4 Ongewenste intimiteiten

Er zijn dit jaar geen meldingen voor Ongewenste intimiteiten.

6.5 Strafbare handelingen

Er zijn dit jaar geen meldingen voor Strafbare handelingen.

6.6 Klachten

Er zijn dit jaar geen meldingen voor Klachten.

6.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

Terugkijkend komt naar voren dat onverwachte situaties en persoonlijke onrust bij deelnemers kunnen leiden tot fouten of escalaties. Belangrijk conclusies zijn:

- **Veiligheid en protocollen zijn cruciaal:** duidelijke afspraken over medicatie, time-outs en begeleiding helpen incidenten te voorkomen of snel te beheersen.
- **Nazorg en reflectie zijn belangrijk:** niet alleen voor deelnemers, maar ook voor begeleiders en vrijwilligers die betrokken zijn bij incidenten.
- **Passende dagbesteding:** het is belangrijk dat de plaatsing van deelnemers aansluit bij hun persoonlijke situatie en mogelijkheden; complexe problematiek kan intensievere ondersteuning vereisen.
- **Communicatie en samenwerking:** tijdige afstemming met ouders, woonbegeleiding en collega's is noodzakelijk om risico's te beperken en veilig handelen te waarborgen.

Leerpunten en vervolgstappen

- Belang van strikt naleven van afspraken rondom medicatie - aanleveren in baxter of originele verpakking, in bewaring achter slot en alleen helpen herinneren.
- Structurele nabespreking van incidenten met alle betrokkenen, inclusief vrijwilligers, stagiaires, etc. voor betere verwerking en preventie.
- Training en bewustwording van begeleiders in escalatiebeheersing en het signaleren van persoonlijke onrust.

Door deze maatregelen te blijven implementeren, wordt de kans op incidenten en meldingen aanzienlijk verkleind en wordt een veilige, stabiele omgeving voor deelnemers en medewerkers gewaarborgd.

7 Acties

7.1 Conclusies m.b.t. de actielijst

De meeste actiepunten zijn terugkerend. Deze zijn inmiddels goed ingebed in onze jaarplanning. Verder is zichtbaar dat we meer aandacht besteden aan scholing en professionele ontwikkeling van onze organisatie. Een mooie ontwikkeling.

8 Doelstellingen

8.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Dierentuinvergunning

Per 1 juli 2024 is de Huis- en Hobbydierenlijst (Positieflijst) in werking getreden. Dit betekent dat het vanaf dat moment niet meer toegestaan zal zijn om exotische zoogdieren te houden, te fokken of te verhandelen. Momenteel geldt nog een overgangsregeling. Voor ons als dierenpark heeft deze wijziging echter wel directe gevolgen voor onze toekomstige dierenpopulatie, die momenteel zowel uit landbouwhuisdieren als exotische dieren bestaat. Om in de toekomst exotische dieren te mogen blijven houden, is het noodzakelijk om een dierentuinvergunning te verkrijgen. Dit brengt met zich mee dat we, vooral op administratief en verantwoordingsgebied, meer werk zullen hebben. We zullen ons daarom de komende tijd richten op het opzetten van werkwijzen die voldoen aan de vereisten die gesteld worden voor het verkrijgen en onderhouden van een dergelijke vergunning. Voor de deelnemers zal deze wijziging voorlopig geen invloed hebben.

Stabiliteit in groepsgrootte

Afgelopen jaren was de wens om op een niveau van 10 tot 12 deelnemers per dag te geraken. Op dit moment zitten we op dit aantal, maar verwachten we de komende maanden wel uitstroom met jeugd die de stap terug naar school zal maken. Door bekendheid te blijven geven aan onze dagbesteding hopen we het deelnemersaantal op dit pijl te kunnen houden.

Natuurmuseum

Bij ons op locatie zit een natuurmuseum gevestigd, wat nu nog een aparte vereniging is met een eigen bestuur en vrijwilligers. We zijn in gesprek met het museum om de collectie in 2026 over te nemen en eigenaar te worden van het museum. Dit betekent mogelijk ook nieuwe werkzaamheden voor de dagbesteding.

8.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- **Inhoudelijke professionalisering**
- **Bedrijfsvoering professionaliseren**

Dit doelen blijft staan vanuit afgelopen jaar. Met betrekking tot dit doel hebben we al stappen gemaakt, maar verandert de invulling door verloop van tijd.

8.3 Plan van aanpak

Inhoudelijke professionalisering

Acties:

1. Met begeleiders kijken naar hun scholingsbehoefte en daar passende scholing bij zoeken

Bedrijfsvoering professionaliseren

Acties:

1. Dierenadministratie professionaliseren tbv dierentuinvergunning
2. Online dossier uitrollen
3. Verbouwing keuken
4. Uitbreiden dagbestedingstaken in de ondersteuning van Sanjes Safari

Overzicht van bijlagen

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

5.5 Tevredenheidsonderzoek 2025

Actielijst

Voortgang actielijst, afgesloten acties

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 31-12-2025 (Afgerond)
Toelichting: Met alle deelnemers zijn 1 of meer gesprekken gevoerd in 2025.

5.6.7.2 Controle of de deelnemers bekend zijn met het noodplan

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 31-03-2025 (Afgerond)
Toelichting: Meegenomen in de inspraakbijeenkomst.

Afnemen deelnemerstevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 16-06-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 15-10-2025 (Afgerond)
Toelichting: Er is een deelnemerstevredenheidsonderzoek afgenomen onder de deelnemers.

Begeleiders aanmelden voor training/cursus workshop i.h.k.v. bijscholing

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 31-12-2025 (Afgerond)
Toelichting: De begeleiders hebben diverse scholingsactiviteiten gevolgd in 2025.

Verlengen zoönosekeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 30-09-2025 (Afgerond)
Toelichting: Zoönosekeurmerk is verlengd.

Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 31-03-2025 (Afgerond)
Toelichting: Betreft een doorlopend proces. Einddatum van iedere medicijnlijst opgenomen in Zilliz, zodat het programma een melding geeft als er een nieuwe nodig is. Standaard bij iedereen op geldigheid van 1 jaar gezet.

Volgen (herhaal) cursus BHV

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 14-07-2025 (Afgerond)
Toelichting: Alle BHV'ers hebben herhaling gevolgd en met goed gevolg afgerond.

Schrijf uw jaarverslag over 2024 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: 27-02-2025 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond.

Voortgang actielijst, openstaande acties

Begeleiders aanmelden voor training/cursus workshop i.h.k.v. bijscholing

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

5.6.7.2 Controle of de deelnemers bekend zijn met het noodplan

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

N.a.v. Aanpassing norm 3.3 Werkgeverschap en 3.3.2 Medewerkers - checken

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

Volgen (herhaal) cursus BHV

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

Verlengen zoönosekeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

Afnemen deelnemerstevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

Schrijf uw jaarverslag over 2026 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2027
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

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

Geplande uitvoerdatum: 11-08-2027
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

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

Geplande uitvoerdatum: 11-10-2027
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)

Er zijn normen gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet en plan uw acties. Zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 72 van 12-12-2025 (kennisbank 0.4.1 Nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 2025)

Geplande uitvoerdatum: 12-12-2025
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 16-02-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026
Toelichting: Nieuwsbrief gecheckt en actiepunt aangemaakt.

Schrijf uw jaarverslag over 2025 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-02-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026

Er zijn normen gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet en plan uw acties. Zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 72 van 12-12-2025 (kennisbank 0.4.1 Nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 2025)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 11-05-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026

De norm bij 6.4.4 m.b.t. intern toezicht is gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien! 73 van 19-12-25

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 24-05-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026
Toelichting: Melding nieuwe zorgaanbieder gedaan, maar bleek ook in 2021 en 2022 (voor jeugd) al gedaan te zijn. We zijn vergunningsplichtig. Deze zal op korte termijn aangevraagd moeten worden. Nieuwe actie is hiervoor aangemaakt.

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2025 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: 16-05-2026
Geldt voor locatie(s): SanjesZoo (2465)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 24-05-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026