

**Jaarverslag**  
januari 2020 - december 2020

**SanjesZoo**

**SanjesZoo**

Locatienummer: 2465



**Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg  
Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd of openbaar gemaakt  
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

# 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 over de zorglandbouw?	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	7
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiairs	10
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	12
5 Scholing en ontwikkeling	13
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	13
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	13
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	13
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	14
6 Terugkoppeling van deelnemers	15
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	15
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	15
6.3 Inspraakmomenten	16
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	16
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	16
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	17

7 Meldingen en incidenten	18
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	18
7.2 Medicatie	18
7.3 Agressie	19
7.4 Ongewenste intimiteiten	19
7.5 Strafbare handelingen	19
7.6 Klachten	19
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	20
8 Acties	20
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	21
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	21
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	26
9 Doelstellingen	29
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	31
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	31
9.3 Plan van aanpak	31
Overzicht van bijlagen	31

# Jaarverslag

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

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

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

SanjesZoo

Registratienummer: 2465

Sanjes 8, 9269 HA Feanwalden

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

# 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 ingehuurde 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 over de zorglandbouw?

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

- Ja

### Acties

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

## **2 Voorwoord**

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

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

### **2.2 Zorgboerderij in beeld**

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

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een 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.

#### Algemeen beeld van 2020

Corona, het 'nieuwe-normaal', een 1,5 meter-samenleving, mondkapjes. Allemaal termen waar we voor 2020 nog nooit van gehoord hadden of te maken hebben gehad. Vanaf maart zaten we er ineens midden in. Bovendien was het dringend advies van de gemeente toen om dicht te gaan, dus sloten we vanaf 18 maart onze deuren.

Waar deze 1e lockdown voor de één rust bracht en ruimte om dingen op te pakken waar je anders niet toe komt, zorgde het bij sommige van onze cliënten ook juist voor achteruitgang. Op 1 april hebben we daarom besloten om weer open te gaan, waarbij de deelnemers zelf de keuze hadden om weer te komen.

Op het terrein van onze dagbesteding is het goed mogelijk om afstand te kunnen houden. We maakten afspraken over het regelmatig handen wassen en het dragen van mondkapjes in de taxibus. En in plaats van met zijn allen pauze houden in de kantine, verplaatsten we dit naar het restaurant waar meer ruimte is.

De coronacrisis vroeg veel creativiteit van de begeleiders. We vonden het belangrijk om wel de verbinding te houden en regelmatig even te horen hoe met de deelnemers ging. De begeleiders belden daarom wekelijks met de deelnemers, verstuurd nieuwsbrieven met daarin alle (dieren)nieuwtjes en ook kregen deelnemers opdrachten en bijhoudend materiaal mee om zo thuis aan de slag te kunnen. In juni waren alle deelnemers weer aanwezig op de dagbesteding.

Ondanks corona was het voorjaar ook de tijd van de jonge dieren. Zo was er gezinsuitbreiding bij de ezels, pony's, geitjes, schapen, wallaby's en de kamelen. Al deze nieuwtjes stonden uiteraard mét foto in de nieuwsbrief voor de deelnemers. Toch vonden veel deelnemers het ook leuk om zelf nog even te komen kijken. Tijdens de lockdown zijn daarom ook veel deelnemers samen met hun familie/gezin toch even langs geweest.

De 2e coronagolf, die zich in september aandeed, had voor onze dagbesteding een stuk minder gevolgen. Met de getroffen maatregelen en de gemaakte afspraken kon de dagbesteding gewoon op blijven.

Het traditionele kerstdiner wat we ieder jaar hebben met alle deelnemers, vrijwilligers en medewerkers kon dit jaar helaas niet plaatsvinden. Wel kreeg iedereen voor de afsluiting van het jaar nog een kerstpakket mee.

#### **Projectgroep 'fietspad'**

In 2019 zijn we gestart met een projectgroep om plannen te maken over de inrichting van de grond tussen SanjesSafari en SanjesZoo. Beide parken worden al 20 jaar gescheiden door een fietspad wat tussen de parken ligt. Deze projectgroep bestaat uit medewerkers, deelnemers en vrijwilligers. Daar waar het in 2019 nog plannen waren, konden we de plannen in het voorjaar van 2020 verder uitwerken en werd er gestart met de inrichting van de grond.

In januari en februari zijn we met de projectgroep nog bij elkaar geweest om de details verder uit te werken. De betrokkenen vonden het allen leuk om mee te denken. Het zorgde voor grote betrokkenheid en gaf eenieder het gevoel dat hun mening er toe doet. Omdat niet alle ideeën uitgevoerd konden worden, moesten er af en toe ook compromissen gesloten worden.

Ook met de inrichting van het stuk grond hebben de deelnemers goed geholpen. Zo hebben ze meegeholpen om afrastering te zetten, hielpen ze met het aangeven van de stenen aan de straters en met het snoeien en opruimen van takken.

Door de positieve ervaringen en betrokkenheid van de projectgroep, hebben we in het najaar besloten ook voor de herinrichting van ons parkeerterrein een projectgroep te vormen. De eerste tekeningen staan inmiddels op papier met ideeën over o.a. een voetbalveldje en een moestuin. In 2021 gaan we dit verder uitwerken.

#### **Zorgaanbod**

Vanuit de gemeentes werd - na het dringend advies om dicht te gaan - het continueren van zorg uiteindelijk toch gepromoot, waar nodig op alternatieve wijze. Vanuit de dagbesteding hebben we hier vorm aan gegeven door het onderhouden van telefonisch contact, maar ook het verstrekken van materiaal waarmee deelnemers thuis aan de slag konden.

### **Financiering van de zorg**

De financiering van onze dagbesteding vindt hoofdzakelijk plaats op basis van de jeugdwet en de WMO. We hebben daarnaast nog enkele deelnemers in de WLZ (o.b.v. PGB of ZIN via BEZINN/hoofdaanemer).

Financieel gezien heeft Corona in 2020 zeker zijn sporen nagelaten in de financiering van de zorg, doordat met name woongroepen hun deelnemers langere tijd thuis hielden tijdens de lockdowns. Toch moet worden opgemerkt dat de schade beperkt gebleven is door met name de continuïteitsregelingen vanuit gemeente en het zorgkantoor. Daar zijn we erg blij mee!

### **Kwaliteit**

In verband met de juridische splitsing van ons bedrijf heeft er een tussentijdse schriftelijke toetsing plaatsgevonden. Hierbij is vooral gekeken of alle documentatie is aangepast naar aanleiding van de wijziging. Ook is besproken in hoeverre de deelnemers geïnformeerd zijn. Aangezien er voor onze deelnemers niks is veranderd, hebben we er voor gekozen om hen alleen te informeren als dat noodzakelijk was voor bijv. het PGB via de SVB. De toetsing is akkoord bevonden. Ons kwaliteitskeurmerk is overgezet op de naam SanjesZoo.

Verder is i.v.m. overstap van enkele cliënten naar de WLZ, het evaluatieproces in ons kwaliteitshandboek enigszins aangepast. Voor WLZ-clieënten schrijft de wet namelijk voor dat zij er recht op hebben dat de zorgaanbieder tweemaal per jaar een bespreking met hen organiseert ter evaluatie en actualisatie van de afspraken. (Wet langdurige zorg art. 8.1.1 lid 6). Hier hanteren wij ook een minimum van 1x per jaar, maar wordt de behoefte voor een 2e evaluatiegesprek gepolst bij de cliënt en plannen we dit waar nodig. Wanneer cliënt van een 2e evaluatiemoment afziet, wordt dit in het evaluatieverslag van het 1e gesprek vermeld. Uiteraard kan hier op een later moment op teruggekomen worden.

### **Ondersteunend netwerk**

Om te voorzien in een 'ondersteunend netwerk' hebben we een samenwerking met Lerende Wijs, van waaruit Anna de Jong ons ondersteunt als orthopedagoog. Ze adviseert en coacht ons bij ingewikkelde begeleidingsvragen en ondersteunt in het opstellen van begeleidingsplannen. Voor onze jeugddeelnemers werken daarnaast ook samen met diverse zorgaanbieders op gebied van begeleiding en/of behandeling.

### **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.

### **Terugblik**

2020 stond voor een groot deel in het teken van corona. Terugkijkend zijn we blij dat we maar kort dicht geweest zijn. Temeer omdat we gezien hoe belangrijk de dagbesteding in het leven van onze deelnemers is. Het biedt structuur, sociale contacten, een zinvolle invulling van de dag.

Om met de coronamaatregelen verantwoord open te kunnen blijven hebben we o.a. de volgende maatregelen toegepast:

- In plaats van in de kantine houden we nu pauze in het restaurant. Daar is meer ruimte en kan iedereen ten minste 1,5 meter van elkaar af zitten.
- We wassen vaker onze handen en ook is er een desinfectiepaal aanwezig.
- In de bus -bij het halen en brengen - draagt iedereen een mondkapje
- Evaluatiegesprekken worden in de lockdown alleen gepland indien strikt noodzakelijk

De maatregelen en de keuze van deelnemers om niet te komen maakte ook dat we creatief werden. Overleggen vonden via beeldbellen plaats. Onze begeleiders maakten wekelijks een nieuwsbrief met daarin de nieuwtjes, zodat er ook tijdens het telefonisch contact met de deelnemers even wat anders was om over te praten en de deelnemers zich verbonden bleven voelen met alles wat er op het dierenpark gebeurde. Ook was er door de belmomenten soms ook juist intensiever contact met de ouders/verzorgers/begeleiders.



Corona is nog niet voorbij, dus het bellen en het maken van nieuwsbrieven voor deelnemers die even niet kunnen komen, doen we nog steeds. Maar verder hopen we vooral ook dat we in 2021 weer terug kunnen naar het 'oude normaal'.

#### **Ondersteunend netwerk**

We zijn tevreden met de manier waarop het ondersteunend netwerk is vormgegeven. Afhankelijk van de situatie hebben we de mogelijkheid om mensen te betrekken en vanuit een multidisciplinair kader de situatie te analyseren en de juiste stappen te zetten.

#### **Doelstellingen**

- Verbinding Sanjesfertier - SanjesZoo en daarmee de beide parken écht tot één geheel maken - DOEL BEHAALD
- Aanbesteding WMO bij Gemeente Noard East Fryslan afronden / contractering WMO 18+ uitbreiden - DOEL BEHAALD
- *SKJ-herregistratie - WORDT AAN GEWERKT // DOEL BLIJFT STAAN VOOR 2021*
- Groei in aantal deelnemers - DOEL BLIJFT STAAN VOOR 2021
- Inhoudelijke professionalisering - DOEL BLIJFT STAAN VOOR 2021
- Locatie aanpassen op organisatiegroei - DOEL BEHAALD

#### **Acties**

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

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

DOELGROEP	BEGIN	INSTROOM	UITSTROOM	EIND
Jeugd (tot 18 jaar)	17	1	5	13
Volwassenen (18 jaar en ouder)	15	2	4	13
TOTAAL:	32	2	8	26

*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, eetstoornis) 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, angstklachten, rehabilitatie vanuit reclassering.*

#### Reden van uitstroom:

- Doelen behaald (2)
- Keuze voor andere dagbesteding (3)
- Uitstroom naar vrijwilligerswerk (1)
- Voorliggende hulpvraag op gebied van activatie (2)

#### Aanpassingen in 2020:

In 2020 hebben we zeer weinig nieuwe instroom gehad (2 deelnemers). Er zijn geen inhoudelijke aanpassingen in de zorg gedaan.

#### 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.

#### 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.

2020 was in veel opzichten een raar jaar. De instroom van nieuwe deelnemers was zeer beperkt. Wel hebben we afscheid genomen van een aantal deelnemers: een aantal hebben - ondanks de omstandigheden - hun doelen behaald en zijn gestopt met dagbesteding en/of uitgestroomd naar vrijwilligerswerk. Anderen kozen ervoor om over te stappen naar een andere dagbesteding, veelal omdat de dierverzorging hun toch minder aanspreekt. En enkelen zijn gestopt omdat er een voorliggende hulpvraag was, die er voor zorgde dat het volgen van dagbesteding even niet mogelijk is.

Met name in de eerste lockdown kozen een aantal deelnemers er voor om niet te komen. Hierdoor draaiden we in kleinere groepen en was er meer ruimte voor persoonlijke aandacht en zorgde dit ook voor een andere groepsdynamiek.

#### Acties

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

### 4.3 Personeel

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

Binnen het team zijn er geen wisselingen geweest. Eén van onze begeleiders is afwezig geweest in verband met zwangerschapsverlof. Dit is binnen het team opgevangen.

In september is er met alle medewerkers een functioneringsgesprek geweest.

#### Ontwikkelingen n.a.v. feedback

Uit feedback van onze medewerkers kwam naar voren dat ze doordat ze weinig samenwerken een goede onderlinge afstemming soms missen. Dit bleek vooral te maken te hebben met overdracht, maar ook verwachtingen/onzekerheden in rol- en taakverdeling. Naar aanleiding hiervan hebben we binnen het team duidelijkere afspraken gemaakt over de rollen en taken die horen bij het PB'er zijn. Hier zit nu meer structuur in.

#### Orthopedagoog

Onze orthopedagoog is sinds juni 2018 op ZZP-basis verbonden aan ons bedrijf. In het afgelopen jaar heeft zij echter weinig voor ons gewerkt. Dit had te maken met haar beschikbaarheid enerzijds en anderzijds ook de situatie m.b.t. corona bij ons (beperkte instroom van nieuwe deelnemers, kleinere groepen waardoor begeleiding meer 1-op-1 kon werken) waardoor de behoefte er minder was.

Met de orthopedagoog wordt in 2021 weer een afstemmingsgesprek gepland.

#### Acties

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

### 4.4 Stagiairs

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

In het schooljaar 2019-2020 hadden we 3 stagiaires:

- 1 laatstejaars stagiair HBO-Diermanagement
- 1 stagiair vanuit de opleiding 'Begeleider specifieke doelgroepen' (MBO niveau 3)
- 1 stagiair van de Praktijkschool

Tijdens het schooljaar 2020-2021 hebben we 4 stagiaires:

- 1 stagiair vanuit de opleiding 'Begeleider specifieke doelgroepen' (MBO niveau 3)
- 1 stagiair vanuit de opleiding 'Begeleider specifieke doelgroepen' (MBO niveau 4)
- 1 stagiair vanuit de opleiding Social Work (HBO)
- 1 stagiair van het speciaal onderwijs

#### Taken en verantwoordelijkheden

De stagiaires van het MBO en HBO helpen mee in de begeleiding van de dagbesteding. De functie van 'stagiaire dagbesteding' komt op hoofdlijnen overeen met de functieomschrijving die gemaakt is voor de functie van 'assistent-begeleider'. Voor de functie van stagiair is geen aparte functieomschrijving gemaakt. De stagiair die vanuit het speciaal onderwijs bij ons is, draait mee als deelnemer in de dagbesteding en is gericht op de dierverzorging

#### **Begeleiding en evaluatiemomenten**

Eén van de vaste begeleiders wordt aangewezen als stagebegeleider van de stagiair. De stagiair zal in beginsel gelijk opwerken met de begeleider. Wanneer de stagiair meer bekend is met de organisatie, de doelgroep 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.

#### **Ontwikkelingen na.v. informatie/feedback van stagiaires**

Er hebben zich afgelopen jaar geen grote ontwikkelingen voorgedaan n.a.v. feedback van stagiaires.

Wel is één van de stagiaires bezig geweest met het opstellen van een wegloopprotocol, waarbij de stagiair een opzet gemaakt en dit samen met met de SKJ'er verder heeft uitgewerkt.

#### **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.

Bij SanjesZoo werken we met een groep van 3 vrijwilligers. Zij verzorgen de dieren op de zondag als de dagbesteding gesloten is en hebben geen contact met deelnemers. De vrijwilligers werken gezamenlijk zo'n 44 uur per maand. Zij werken vaak naast een betaalde dierverzorger.

#### **Begeleiding en evaluatiemomenten**

De vrijwilligers worden ingeroosterd door de zorgboer. Hij is voor hen ook het eerste aanspreekpunt. Ten tijde van afwezigheid van de zorgboer, is één van de begeleiders het aanspreekpunt. De vrijwilligers hebben vaste taken en weten wat er van hen verwacht wordt. Alleen bij vragen/onzekerheden zullen zij zich wenden tot de zorgboer of begeleider. Met de vrijwilligers heeft een gezamenlijk evaluatiegesprek plaatsgevonden.

#### **Ontwikkelingen**

In november is één van de vaste vrijwilligers gestopt.

Het aantal uren waarvoor vrijwilligers worden ingezet is ten opzichte van eerdere jaren iets lager. Er worden nu op de zondagen meer betaalde krachten ingezet.

#### **Ontwikkelingen n.a.v. feedback**

Vanuit de vrijwilligers was er behoefte aan meer afstemming in de werkstructuur. Aangezien zij weinig met elkaar werken geeft de een op een andere manier invulling aan de taken dan de ander. Dit zorgde voor verwarring over wat er verwacht wordt. Er is daarom afgesproken dat in de overdracht naar de vrijwilligers concreter wordt aangegeven wat er moet gebeuren.

#### **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.

Zowel bij het personeel als bij de vrijwilligers speelde er het afgelopen jaar een behoefte aan duidelijkere afspraken over rol- en taakverdeling en structuur. Dit is dan ook verder opgepakt. Het feit dat we hier het gesprek over kunnen hebben en dat er ruimte is voor eenieders input, vinden we heel waardevol. Ons team bestaat uit hele verschillende persoonlijkheden, iedereen heeft zijn eigen valkuilen en talenten en doordat we dit van elkaar accepteren is er gelijkheid en veiligheid en hebben we zo ook een stabiel team. Deze waarden willen we ook meegeven aan onze stagiaires.

Een concreet voorbeeld van afspraken over rol- en taakverdeling is dat de zorgboer taken heeft overgedragen aan de SKJ'er, dat er afspraken gemaakt zijn over taken en verantwoordelijkheden bij pb'erschap en voor de vrijwilligers dat er concreter wordt aangegeven welke werkzaamheden er liggen.

Binnen SanjesZoo werken we met voldoende bevoegd en bekwaam personeel om de deelnemers te begeleiden. Het verschil in achtergrond, kennis en ervaring maakt dat de medewerkers in ons team elkaar goed aanvullen. Wat het afgelopen jaar niet gelukt is door corona, maar wat nog wel op de planning staat is (bij)scholing. Door middel van verdieping in bepaalde thema's willen we blijven werken aan verdere professionalisering.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 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).

De opleidingsdoelen voor 2020 zijn:

- BHV- en EHBO- certificeringen behouden door middel van volgen herhalingscursus - DOEL BEREIKT // HERHALEN VOOR 2021
- Begeleiders volgen training op gebied van weerbaarheid/ moeilijk verstaanbaar gedrag - DOEL NIET BEREIKT// BLIJFT STAAN VOOR 2021
- Assistent-begeleider rond BBL traject met goed gevolg af - DOEL BEREIKT
- Begeleider (SKJ) neemt deel aan intervisie -DOEL NIET BEREIKT // BLIJFT STAAN VOOR 2021
- Begeleider (SKJ) start met EVC-traject ten behoeve van de SKJ-registratie -DOEL DEELS BEREIKT // AFRONDING IN 2021

#### 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.

De opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten die hebben plaatsgevonden in 2020, zijn:

- Bijscholing via Talant - Eén van onze begeleiders is tevens werkzaam bij Talant, waar hij op een woongroep werkt. Via deze organisatie heeft deze medewerker bijscholing gevolgd op gebied van BHV en agressieregulatie.
- BBL-traject MBO4 Begeleider specifieke doelgroepen - één van onze medewerkers volgt een leerwerktraject. Zij had al afgeronde zorgopleiding op MBO niveau 3 en heeft in 2020 ook niveau 4 behaald.
- BHV en EHBO-herhaling - Alle BHV'ers en EHBO'ers hebben de herhalingscursussen met goed gevolg afgerond.
- EVC-traject - Onze SKJ'er is in 2020 gestart met een EVC-traject voor het behoud van haar SKJ-registratie. Ze is in principe op alle punten geslaagd, alleen voor het onderwerp ethiek was nog bijscholing nodig. Vandaar dat ze de cursus beroepscode en tucht recht heeft gevolgd.
- Cursus Beroepscode en tucht recht - In het kader van het EVC-traject heeft onze SKJ'er de cursus Beroepscode en tucht recht gevolgd aan de Jeugdhulp Academie. Het betrof een cursus van 2 dagdelen.

#### 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.

Met een - doorgaans - groeiend aantal deelnemers en toename in complexe problematiek, vinden we het belangrijk dat onze medewerkers voldoende toegerust zijn hun werk te doen. Daarbij gaat het naast inhoudelijke kennis ook om een professionele werkhouding en het vermogen tot reflecteren op eigen gedrag.

De opleidingsdoelen voor 2021 zijn:

- BHV- en EHBO- certificeringen behouden door middel van volgen herhalingscursus
- Begeleiders volgen training op gebied van weerbaarheid/ moeilijk verstaanbaar gedrag.
- Begeleider (SKJ) neemt deel aan intervisie
- Begeleider (SKJ) rond EVC-traject af ten behoeve van de SKJ-registratie

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 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.

Door coronamaatregelen was het aanbod van (bij)scholing en intervisie afgelopen jaar beperkt en hebben we niet volledig aan de door onszelf gestelde scholingsdoelen kunnen voldoen. De doelen m.b.t. het volgen van een cursus op gebied van weerbaarheid/moeilijk verstaanbaar gedrag en ook het volgen van intervisie door onze SKJ'er blijven daarom staan voor 2021.

Er waren gelukkig ook zaken m.b.t. scholing en ontwikkeling die wel gewoon doorgingen:

- BHV- en EHBO herhalingscursus - een jaarlijks terugkerende cursus, maar wel belangrijk om kennis en vaardigheden hierin op pijl te houden. Aansluitend op de actualiteit werd dit jaar ook behandeld hoe te handelen bij (verdenking van) corona, o.a. hoe te reanimeren bij iemand met corona. Erg leerzaam en interessant, al hopen we het uiteraard niet in de praktijk te hoeven brengen.
- Eén van onze medewerkers heeft haar diploma behaald voor MBO-niveau 4, opleiding Begeleider Specifieke Doelgroepen. Zij is hiermee van assistent-begeleider naar de functie van begeleider gegaan. In de praktijk voerde zij al begeleiderstaken uit, al was dat nog onder supervisie van een andere begeleider. De formele stap was daarom volledig passend in dit proces. Bij het behalen van de opleiding hebben we even stil gestaan in het werkoverleg.
- Onze SKJ'er is gestart met een EVC-traject om op basis van haar werkervaring in de jeugdzorg en gevolgd (bij)scholing aan te tonen dat ze voldoet aan de gestelde eisen van de SKJ-accreditatie. In dit kader heeft ze in 2020 de cursus beroepscode en tuchtrecht gevolgd, hetgeen een verplicht onderdeel is van de SKJ-herregistratie. Op opgedane kennis is door de betreffende medewerker in een werkoverleg gedeeld met de rest van het team. De cursus heeft ons geleerd om ook vanuit een ethische kant bewuster naar bepaalde vraagstukken te kijken. Passend bij de SKJ-rol zien we ook een verschuiving binnen ons bedrijf in taken en verantwoordelijkheden. Daar waar eerder de zorgboer nog vaak het eerste aanspreekpunt was, heeft het EVC-traject ons ook doen inzien dat dit bij de rol van SKJ'er hoort.

#### 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.

Aan het begin van ieder kalenderjaar maken we een planning voor wie er op welk moment weer een evaluatiegesprek gepland moet worden. Ons uitgangspunt is dat iedereen tenminste 1x een evaluatiegesprek heeft. Als daar aanleiding toe is of ouders hier bijv. behoefte aan hebben, kan er vaker geëvalueerd worden.

In 2020 is het ons niet gelukt om met iedereen een evaluatiegesprek te houden. Corona heeft hier een groot aandeel in gehad: tijdens de lockdowns hebben we afgesproken alleen de hoognodige gesprekken te voeren en de rest uit te stellen tot na de lockdown. Daarnaast speelde ook voor enkele deelnemers dat zij langere tijd afwezig zijn geweest en enkelen wilden zelf nog niet.

Op basis van een telling achteraf zijn er 2020 in ieder geval 24 evaluatiegesprekken geweest voor 20 individuele deelnemers, waarbij we fysiek bij elkaar geweest zijn met de betrokkenen. Voor deze 20 deelnemers gaat het om 1 of 2 gesprekken per persoon.

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?

In algemene zin komt uit de gesprekken naar voren dat zowel de deelnemer als zijn/haar omgeving positief is over de ontwikkeling die de deelnemer maakt bij ons op het bedrijf. Deelnemers geven zelf ook aan het naar hun zin te hebben en zich betrokken te voelen.

#### 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.

De conclusie die we kunnen trekken uit de evaluaties is dat de deelnemers het naar hun zin hebben en dat de dagbesteding bijdraagt aan een positieve ontwikkeling. De dagbesteding zorgt voor sociale contacten, geeft structuur en een zinvolle invulling van de dag.

We proberen als dagbesteding zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de deelnemers. Zo draait er o.a. iemand mee in de horeca (als we open zijn) en hebben we een aangepaste werkplaats waar deelnemers (zo nodig) zittend kunnen klussen. Dat we meer bieden dan alleen dagbesteding gericht op diervoorzorging wordt erg gewaardeerd, de deelnemers zijn tevreden over de afwisseling die dit biedt. Ze houden daardoor uitdaging.

Het meedraaien in de horeca gebeurt nu nog niet op grote schaal. Meer deelnemers hebben echter aangegeven dit wel erg leuk te vinden. Om hierin te kunnen voorzien is ons doel om voor de zomer een kiosk in het dierenpark te openen, gerund door de dagbesteding.



**Acties**

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

### 6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboerderij een inspraakmoment gehouden. Hierbij krijgen alle deelnemers de gelegenheid om met elkaar aan te geven wat ze graag anders of toegevoegd zouden willen zien op de zorgboerderij.

In maart, juli, oktober en december hebben de inspraakbijeenkomsten plaatsgevonden. De agenda voor de inspraakmomenten wordt vooraf opgesteld door de zorgboer of begeleider. Ook deelnemers mogen daarbij aangeven wat ze willen bespreken.

In **maart** hebben we het gehad over o.a. opruimen van gebruikt materiaal. Sommigen doen dit wel en anderen laten het staan. Dit stoort de deelnemers die het wel netjes opruimen. Tijdens de inspraakbijeenkomst zijn er daarom opnieuw afspraken gemaakt dat we de spullen na gebruik terugleggen waar ze vandaan komen. Verder zijn er o.a. een hark en schep zijn stuk teruggevonden. We bespreken dat het niet erg is als iets per ongeluk stuk gaat, maar dat dit dan wel even bij de begeleiding gemeld moet worden. Het inspraakmoment is op 3 verschillende momenten gehouden. Hier waren steeds tussen de 5-7 deelnemers bij aanwezig en 2 medewerkers.

In **juli** hebben we wederom op 3 verschillende dagen een inspraakmoment gehouden. Ook hier waren steeds tussen de 5-7 deelnemers bij aanwezig en 2 medewerkers. In deze bijeenkomst hebben we teruggeblikt op de afgelopen maanden, waarin de scholen dicht waren ook niet iedereen op de dagbesteding was. Tijdens de inspraakbijeenkomsten wordt door iedereen aangegeven dat ze het erg fijn en leuk gevonden hebben dat er telefonisch contact was en ze iedere week een nieuwsbrief ontvingen met daarin de dierennieuwtjes.

Bij de 2 inspraakbijeenkomst van **oktober** waren 5 á 6 deelnemers, 1 medewerker en 2 stagiaires aanwezig. In deze bijeenkomst is gesproken over de nieuwe coronamaatregelen en de afspraken die we bij SanjesZoo maken om ons aan de regels te houden. In dit kader zijn er ook afspraken gemaakt over corvee, 1 persoon doet één ruimte. Hiermee voorkomen we dat we te dicht bij elkaar staan.

In **december** waren er 12 deelnemers, 2 medewerkers en een stagiair aanwezig. In deze bijeenkomst hebben we het gehad dat we het parkeerterrein willen herinrichten en dat we hiervoor weer graag een projectgroep willen samenstellen. Een aantal deelnemers wil hierin graag meedenken en ook tijdens de inspraakbijeenkomst worden er al ideeën aangedragen.

**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.

De inspraakmomenten stonden die jaar grotendeels in het teken van corona. Aangezien dit in 2020 veelbepalend was in het leven van iedereen, was het ook goed om hier bij stil te staan. Ook in de inspraakmomenten werd duidelijk dat iedereen erg blij is weer naar de dagbesteding te kunnen, ondanks de extra afspraken die we hier op het bedrijf over gemaakt hebben.

Tijdens het inspraakmoment van december is de herinrichting van het parkeerterrein ter sprake geweest en het feit dat we hiervoor ook weer een projectgroep wilden oprichten. Dit project zal in 2021 verder ten uitvoer worden gebracht.

**Acties**

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

### 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

Het tevredenheidsonderzoek voor 2020 is afgenomen in januari 2021. We hebben 28 vragenlijst verspreid en daarvan zijn er 19 ingevuld teruggekomen.

Voor de afname van de tevredenheidsmeting hebben we net als voorgaande jaren een papieren vragenlijst gebruikt. Ten opzichte van de vorige keer hebben we deze wel weer iets aangepast. In plaats van een keuze voor goed, voldoende, matig, onvoldoende of weet ik niet, konden de deelnemers hun antwoord geven door een smiley te omcirkelen. Daarbij hadden ze de keuze tussen 5 gekleurde smileys die heel ontevreden tot heel blij uitbeelden. Daarnaast hebben we ook meer tekstvakken toegevoegd zodat de deelnemers de mogelijkheid hadden hun mening toe te lichten.

In het tevredenheidsonderzoek werden vragen gesteld over:

- Dagbestedingsactiviteiten
- Zorg en begeleiding
- Zorgplan en inspraak
- Vervoer
- Veiligheid en Hygiëne
- Contacten op de dagbesteding

De uitkomsten van het onderzoek waren over het algemeen erg positief. Leuk om te horen!

#### Acties

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

#### Bijlagen

- Vragenlijst deelnemerstevredenheidsonderzoek

## 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.

De conclusie die we kunnen trekken uit het tevredenheidsonderzoek is dat in principe iedereen met plezier naar dagbesteding komt. De deelnemers zijn tevreden over de begeleiding die ze krijgen en de werkzaamheden die ze doen. Ze vinden het gezellig, zijn tevreden over het contact met de andere deelnemers en voelen zich veilig. Het werk is verder afwisselend en biedt voldoende uitdaging op alle niveaus. De deelnemers die gebruik maken van onze vervoersvoorzieningen hebben we ook gevraagd om aan te geven hoe ze dit vinden. Ook hier wordt positief gereageerd.

We hebben de deelnemers gevraagd ons een cijfer te geven op de volgende onderdelen:

- **Wat ik doe op de dagbesteding geef ik het cijfer ....** hiervoor kregen we een **8,4**
- **De begeleiders geef ik het cijfer ...** hiervoor kregen we een **8,4**

Een hele mooie score!

Er blijft uiteraard altijd ruimte voor verbetering. De uitslag van dit onderzoek zal besproken worden in een volgende inspraakbijeenkomst.

#### Acties

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

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen 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.

**Datum:** 21 oktober 2020

**Situatie:** Een van de deelnemers loopt tijdens de voerronde langs het verblijf van de kameel. De kameel laat wat opstandig gedrag zien. De deelnemers zijn daarom gewaarschuwd om wat afstand te houden van het verblijf. De kameel hangt zijn kop over het hek - op het moment dat de deelnemer langs loopt - en hapt in het schouder van de deelnemer.

**Actie:** De deelnemer geeft bij de begeleider aan gebeten te zijn. De schade wordt bekeken: er is niet doorgebeten, het wordt een blauw plek. Aangezien deelnemer er verder geen last van heeft, blijft ze gewoon op de dagbesteding. De woongroep wordt ingelicht. Ook wordt deelnemer nogmaals op hart gedrukt afstand te houden en wordt de eerdere waarschuwing aangehaald.

**Nazorg:** N.v.t.

**Evaluatie:** Terugkijkend op de betreffende dag is er aan het begin van de dag aan iedereen vertelt dat de kameel wat opstandig is en is men dringend geadviseerd om wat uit de buurt te blijven. De betreffende deelnemer heeft de instructie naast zich neergelegd en heeft het dier toch opgezocht.

Als dagbesteding hebben we alles er aan gedaan om de deelnemers goed te instrueren. Het opstandige gedrag van de kameel is niet als zodanig 'gevaarlijk' dat er rond het dier extra maatregelen getroffen moeten worden.

**Datum:** 28 februari 2020

**Situatie:** Tijdens de voerrondes wordt één van de deelnemers door een damhertbokje gebeukt, doordat deze hem met zijn gewei raakt.

**Actie:** De betreffende deelnemer is op het moment van het incident met zijn pb'er op de dagbesteding. Na het voorval wordt de wond bekeken: deelnemer heeft een grote schram. Voor de zekerheid wil deelnemer toch even naar de huisarts. Hier gaat hij samen met zijn pb'er heen.

**Nazorg:** De zorgboer neemt telefonisch contact op met de ouders om hen te vertellen wat er gebeurt is. Later komt cliënt ook nog een keer samen met ouders langs om het er over te hebben.

Na de betreffende dag worden de damherten uit de voerronde van de dagbesteding gehaald om eventuele herhaling te voorkomen.

**Evaluatie:** Het hertenbokje is al 7 jaar bij SanjesZoo en er zijn nog niet eerder incidenten geweest met het dier. Ten tijde van het incident komt het wel vaak voor dat het bokje zijn hoofd schuurt aan de kruiwagen. Rond die tijd van het jaar verliezen ze hun gewei en schuren ze meer met hun hoofd langs bomen en objecten. De deelnemer staat op het moment van het incident tussen het bokje en de kruiwagen in. Onze inschatting is dat het bokje de deelnemer niet gericht heeft willen bezeren, maar dat hij in zijn 'spel' met de kruiwagen de deelnemer geraakt heeft.

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

**Datum:** 16 november 2020

**Situatie:** Wanneer één van de cliënten in een boze bui wegloopt van de dagbesteding, komt een begeleider achter haar aan en gaat voor haar staan. In haar boze bui slaat de cliënt de begeleider in het gezicht waarbij deze een bloedneus oploopt.

**Actie:** Na de klap in het gezicht van de begeleider schrikt de cliënt van haar eigen actie en gaat de boosheid over in spijt en verdriet. De begeleider neemt de cliënt mee terug het terrein op. De begeleider gaat nog even zitten met de cliënt om de situatie te bespreken en er wordt contact opgenomen met de woongroep om hen in te lichten over het voorval. Cliënt zit al langere tijd niet lekker in haar vel, waardoor boze buien de laatste tijd vaker voorkomen. Er wordt besloten dat schorsing niet een passende maatregel is in dezen.

**Nazorg:** Er wordt intensief contact onderhouden met de woongroep, om af te stemmen wat er in bredere zin nodig is om cliënt emotioneel weer wat meer stabiliteit te geven. Ook zijn er in gezamenlijk overleg afspraken gemaakt over een weglloopprotocol voor deze deelnemer.

**Evaluatie:** Het incident is ons inziens te herleiden naar het feit dat cliënt slecht in haar vel zit. Fysiek geweld van cliënten naar begeleiders (en andersom) wordt echter onder geen beding getolereerd.

De situatie analyserend, is het feit dat begeleider voor cliënt is gaan staan mogelijk 'olie op het vuur' geweest. In een persoonlijk weglloopprotocol zijn nu afspraken gemaakt hoe te handelen bij een weglpactie die de cliënt de ruimte geven af te koelen, maar ook haar veiligheid en die van de medewerkers waarborgen.

## 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.

In 2020 hebben we te maken gehad met een wegloopincident wat uitliep op agressie van een deelnemer naar een begeleider. Naar aanleiding hiervan is een algemeen wegloopprotocol opgesteld en zijn er ook specifieke wegloop-afspraken gemaakt met en voor de deelnemer die het hier betrof. Deze afspraken zijn besproken in een werkoverleg zodat alle begeleiders hiervan op de hoogte zijn en weten wat te doen bij een volgend wegloopincident.

Verder hebben 2 van onze deelnemers een schram en een blauw plek opgelopen door toedoen van dieren. In SanjesZoo hebben we alleen dieren die in de basis geen gevaar vormen voor de mens. Een bijt-, trap- of stootincident is echter niet 100% te voorkomen; het blijven dieren. Dus alles wat we kunnen doen is onze deelnemers goed instrueren en bij opvallend gedrag van een dier deze even uit de voerronde van de dagbesteding te halen. Dit wordt al gedaan.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

#### Functioneringsgesprek vrijwilligers

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2020  
**Actie afgerond op:** 29-08-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er heeft een gezamenlijke evaluatie/ afstemmingsgesprek plaatsgevonden tussen de zorgboer en de vrijwilligers.

#### Protocol agressie en incidenten aanscherpen

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 29-02-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Onze orthopedagoog heeft samen met één van de begeleiders het protocol aangescherpt en een 'fasering' aangebracht in wat te doen in welke situatie.

#### Evaluatiegesprek voeren met de orthopedagoog

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** In 2020 heeft er geen evaluatiegesprek plaatsgevonden met de orthopedagoog. Dit zal begin 2021 alsnog worden opgepakt.

#### Volgen (herhaal) cursus BHV

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2020  
**Actie afgerond op:** 19-10-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De BHV-herhalingscursus is met goed gevolg afgerond door alle BHV'ers.

#### Aanpassen noodplan zodra verbouwing gereed is.

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Het noodplan is bekeken en vergeleken met de nieuwe situatie. De conclusie is dat de aanpassingen geen invloed hebben op de vluchtroute/ het noodplan.

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2020  
**Actie afgerond op:** 30-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** In september is met alle medewerkers een functioneringsgesprek gevoerd.

**Inspraakbijeenkomst 3**

**Geplande uitvoerdatum:** 21-09-2020  
**Actie afgerond op:** 10-10-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Inspraak tijdens pauze behandeld

**Neem in JV2020 de vragen/punten van de beoordelaar mee (zie beoordelingsemail JV2019).**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De feedback van de beoordelaar van JV 2019 is meegenomen bij het opstellen van JV2020.

**Maak i.v.m. wijzigingen in de norm een planning om uw werkbeschrijving te voltooien en voeg eventueel acties toe, zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 27.**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De werkbeschrijving is aangepast aan de nieuwe norm.

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Met het merendeel van de deelnemers heeft een evaluatiegesprek plaatsgevonden. Door covid is het niet gelukt om met alle deelnemers een evaluatiegesprek te plannen. Dit zal z.s.m. in 2021 worden opgepakt.

**Aanpassen 'Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen' en publiceren op zorgboeren.nl, zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 23.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020  
**Actie afgerond op:** 31-05-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Klachtenreglement aangepast.

**Jaarlijkse controle apparaten/machines/speeltoestellen**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020  
**Actie afgerond op:** 30-04-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Controle heeft plaatsgevonden. Waar nodig is onderhoud gepleegd.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** I.v.m. afgelasting in scholingsaanbod i.v.m. covid komt deze actie terug voor 2021.

**Inspraakbijeenkomst 4**

**Geplande uitvoerdatum:** 19-12-2020  
**Actie afgerond op:** 19-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Inspraak deze week tijdens pauzes behandeld.

**Jaarlijkse controle brandblussers en EHBO-middelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 10-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Externe partij heeft brandblussers gecontroleerd en akkoord bevonden. EHBO-middelen zelf gecontroleerd en waar nodig aangevuld.

**Inspraakbijeenkomst 2**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020  
**Actie afgerond op:** 03-07-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Inspraak deze week tijdens pauzes aan bod laten komen.

**Inspraakbijeenkomst 1**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-03-2020  
**Actie afgerond op:** 06-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Inspraak deze week tijdens pauzes aan bod laten komen.

**Actualisatie van de RI&E**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2020  
**Actie afgerond op:** 30-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** RIE geactualiseerd. Hierin ook de nieuwe zolder in loods meegenomen.

**5.6.7.2 Controle of de deelnemers bekend zijn met het noodplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2020  
**Actie afgerond op:** 30-06-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is tijdens de pauzes deze week met de deelnemers besproken.



**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2020  
**Actie afgerond op:** 31-08-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Medicijn map is geactualiseerd.

**Assistent-begeleider rond BBL-traject met goed gevolg af**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** I.v.m. zwangerschapsverlof heeft afronding van de opleiding in het najaar van 2020 plaatsgevonden.

**Medewerker inschrijven voor trainingen agressieregulatie.**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dubbele actie. Wordt opgepakt door beleidsmedewerker.

**Oefening calamiteitenplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2020  
**Actie afgerond op:** 28-02-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is opgepakt samen met ontruimingsoefening

**5.6.8 Ontruimingsoefening**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2020  
**Actie afgerond op:** 28-02-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Deze week zijn op verschillende dagen ontruimingsoefeningen zodat eenieder de gelegenheid heeft er één bij te wonen.

**Verlengen zoönosekeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Keurmerk Zoönosen is verlengd.

**Informeer uw regionale vereniging mbt de rechtsvormwijziging van VOF naar eenmanszaak die de zorgboerderij heeft ondergaan.**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-06-2020  
**Actie afgerond op:** 30-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** BEZINN is op de hoogte gesteld. Voor het keurmerk heeft er een schriftelijke audit plaatsgevonden. FDL heeft dit goedgekeurd waarmee de aanpassing van rechtsvorm ook administratief is verwerkt.

**N.a.v. wijziging rechtsvorm. Rond de tussentijdse schriftelijke toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn.**

Tussentijdse schriftelijke toetsing

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 29-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Tussentijdse toetsing afgerond.

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

Aanvullen nav toetsing

**Geplande uitvoerdatum:** 24-09-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Aanvullingen ingediend t.b.v. tussentijdse toetsing.

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de tussentijdse schriftelijke toetsing**

Indienen werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 15-09-2020  
**Actie afgerond op:** 11-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Werkbeschrijving is geactualiseerd.

**Bijwerken kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 07-02-2020  
**Actie afgerond op:** 10-08-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Kwaliteitssysteem bijgewerkt naar actuele situatie.

**Realisatie kantoren/ gespreksruimte**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 01-06-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Kantoor is gereed voor gebruik.

**Jaarplanning maken evaluatiegesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2020  
**Actie afgerond op:** 31-01-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Planning is gemaakt.

**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.**

Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 28-02-2020 (Afgerond)

**Medewerker inschrijven voor trainingen agressieregulatie.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2019  
**Actie afgerond op:** 07-02-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Door omstandigheden actiepoint niet volbracht. Blijft staan voor 2020.

**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.

**Medewerkers inschrijven voor cursus op gebied van weerbaarheid/ moeilijk verstaanbaar gedrag**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

**Inspraakbijeenkomst 1**

**Geplande uitvoerdatum:** 08-03-2021

**5.6.8 Ontruimingsoefening**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2021

**Oefening calamiteitenplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2021

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2021

**Bijwerken kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2021

**Jaarlijkse controle apparaten/machines/speeltoestellen**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2021

**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

**Inkoop specialistische jeugdhulp 2022**

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021

**EVC-traject afronden en indienen tbv SKJ-herregistratie**

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2021

**Realisatie kiosk gerund door dagbesteding**

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2021

**Website updaten**

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021

**Zorgpartners informeren over onze mogelijkheden**

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021

**5.6.7.2 Controle of de deelnemers bekend zijn met het noodplan**

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021

**Actualisatie van de RI&E**

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2021

**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn.**

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021

**Verlengen zoönosekeurmerk**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

**Updaten werkbeschrijving tbv externe audit**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 11-09-2021

**Functioneringsgesprekken**

Geplande uitvoerdatum: 15-09-2021

**Functioneringsgesprek vrijwilligers**

Geplande uitvoerdatum: 15-09-2021

**Aanvragen externe audit**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021

**Jaarlijkse controle brandblussers en EHBO-middelen**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021

**Inspraakbijeenkomst 3**

Geplande uitvoerdatum: 09-10-2021

**Volgen (herhaal) cursus BHV**

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 11-11-2021

**Inspraakbijeenkomst 4**

Geplande uitvoerdatum: 11-12-2021

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

**Jaarplanning maken evaluatiegesprekken**

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2022

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022

#### Tevredenheidonderzoek deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** I.v.m. beperkte aanwezigheid van veel deelnemers gedurende 2020 hebben we het tevredenheidsonderzoek over 2020 in januari 2021 afgenomen.

#### Jaarplanning maken evaluatiegesprekken

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

#### EVC-traject

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** EVC-traject gehaald.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** I.v.m. omstandigheden uitstel aangevraagd t/m 14-3-2021.

**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:** 30-03-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 26-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**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:** 08-04-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 12-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 13 acties opgenomen in de actielijst.

### 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

Ten gevolge van corona was het 'bij elkaar komen' lastiger dit jaar. Dit heeft ook tot gevolg gehad dat we niet of niet volledig hebben kunnen voldoen aan onderstaande actiepunten.

- Evaluatiegesprekken met alle deelnemers
- Evaluatiegesprek met orthopedagoog
- (Bij-)scholing van onze medewerkers

Deze zaken zullen in 2021 alsnog worden opgepakt. Inmiddels is er digitaal via bijv. beeldbellen ook steeds meer mogelijk, dus zullen we ook daarmee gaan kijken hoe we één en ander toch kunnen regelen, ondanks de geldende beperkende maatregelen.

#### **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

Voor de komende jaren is onze wens om te groeien naar 10 tot 12 deelnemers per dag. We hebben de voorzieningen om voor zo'n groep dagbesteding te bieden. Met een groei in de deelnemers kunnen we dagelijks 2 begeleiders aanwezig laten zijn en vergroot dit de mogelijkheden in activiteiten die we op een dag kunnen aanbieden.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- **Groei in aantal deelnemers**
- **Afronding SKJ-herregistratie/ EVC-traject**
- **Inhoudelijke professionalisering door het volgen van cursussen**
- **Realiseren van een kiosk gerund door de dagbesteding**
- **Behoud van ons kwaliteitskeurmerk (audit nov 2021)**
- **Vorbereidingen treffen (her-)aanbesteding Specialistische Jeugdhulp bij Sociaal Domein Fryslan per 2022**

#### 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.

- **Groei in aantal deelnemers**

Acties:

1. Updaten van onze website
2. Zorgpartners informeren over onze mogelijkheden

#### **Afronding EVC-traject/SKJ-herregistratie**

Acties:

1. EVC-traject afronden
2. Dossier inleveren t.b.v. SKJ-herregistratie
3. Opstarten intervisie

- **Inhoudelijke professionalisering door het volgen van cursussen**

Actie:



1. Medewerkers inschrijven voor cursus op gebied van weerbaarheid/ moeilijk verstaanbaar gedrag

• **Realiseren van een kiosk gerund door de dagbesteding**

Acties:

1. Projectgroep vormen
2. Plan uitwerken met projectgroep
3. Kiosk realiseren

• **Behoud van ons kwaliteitskeurmerk (audit nov 2021)**

Acties:

1. Updaten werkbeschrijving en indienen
2. Aanvragen audit

• **Vorbereidingen treffen inkoop Specialistische Jeugdhulp bij Sociaal Domein Fryslan per 2022**

Acties:

1. Aanbestedingstraject volgen
2. Mei 2021 - inschrijven voor 2022

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 8 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.

- |            |  |
|------------|--|
| <b>6.5</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vragenlijst deelnemerstevredenheidsonderzoek</li></ul> |
|------------|--|