

Jaarverslag
januari 2021 - december 2021

SanjesZoo

SanjesZoo

Locatienummer: 2465



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2021?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Algemene conclusies	7
4 Deelnemers en medewerkers	8
4.1 Deelnemers	8
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	8
4.3 Personeel	9
4.4 Stagiairs	9
4.5 Vrijwilligers	10
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	11
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	12
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	12
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	13
6 Terugkoppeling van deelnemers	14
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	14
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	15
6.3 Inspraakmomenten	15
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	18
7.4 Ongewenste intimiteiten	18
7.5 Strafbare handelingen	19
7.6 Klachten	19
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
8 Acties	19
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 agressie
- Ja, van klachten

Acties

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

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

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

- 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 2021

In 2021 hadden we nog steeds te maken met corona. Het dragen van een mondkapje op het bedrijf en in de taxibus hoort er inmiddels bij. Toch zijn er ook deelnemers die het lastig blijven vinden. Gezien de omvang van het bedrijf is er gelukkig voldoende mogelijkheid om de 1,5 meter aan te houden.

Op dierengebied gebeurde er ook veel in 2021. Zo was er bij veel dieren weer gezinsuitbreiding: bij de alpaca's, lori van de blauwe bergen, jacobscapen, dwerggeiten, wallaby's, konijnen, cavia's en savannakatten. En ook onze huiskat Sidney had weer een nestje. Sidney woont in de kantine dus voor de deelnemers extra leuk om de pluizige kittens te zien opgroeien en met ze te spelen.

En nog meer dierennews, want op SanjesZoo hebben we eind 2021 een groep flamingo's gekregen. Ter voorbereiding hierop moest het verblijf klaargemaakt en ingericht worden. Een klus waar de deelnemers van de dagbesteding goed bij hebben geholpen.

Het kerstdiner wat we al vele jaren met deelnemers, vrijwilligers en medewerkers houden kon ook dit jaar door de coronamaatregelen weer niet doorgaan. We hebben er daarom in de laatste week een gezellige week van gemaakt met iedere middag activiteiten op gebied van creatief en/of sport & spel met de deelnemers die er die dag waren.

Projectgroep parkeerterrein

Eind 2020/begin 2021 is de projectgroep 'parkeerterrein' gestart, bestaande uit deelnemers, vrijwilligers en medewerkers. Aanleiding hiervoor was dat er op de dagbesteding o.a. behoefte is aan een eigen sportveld en een moestuin. Een deel van het parkeerterrein kan hiervoor plaats bieden, dus moet er nagedacht worden over de inrichting. Veel goeie ideeën komen voorbij en uiteindelijk wordt in de zomer van 2021 de nieuwe inrichting gerealiseerd. Naast een sportveld en een moestuin krijgt de dagbesteding ook een terras waar ze zomers lekker buiten kunnen zitten.

Zorgaanbod

Er hebben dit jaar geen wijzigingen plaatsgevonden in ons zorgaanbod.

Financiering van de zorg

De financiering van de zorg vindt hoofdzakelijk plaats op basis van de jeugdwet, de WMO en WLZ (o.b.v. PGB of BEZINN/hoofdaannemer).

Het aanbestedingstraject Specialistische Jeugdzorg 2022 bij het SDF bracht voor ons veel onzekerheid. Als zelfstandig zorgaanbieder was het voor ons niet langer haalbaar om te voldoen aan de gestelde eisen in het aanbestedingstraject. Dat zou betekenen dat veel trajecten per 1-1-2022 acuut zouden stoppen wat de cliënten niet ten goede komt. Met ons bleken er vele andere (kleinschalige) zorgaanbieders niet te kunnen voldoen aan de nieuwe eisen met rechtzaken tot gevolg. Het aanbestedingstraject is inmiddels opgeschort en de huidige contracten zijn vooralsnog verlengd.

Kwaliteit

In november hebben we een audit gehad en is er ook weer een Risico Inventarisatie & Evaluatie uitgevoerd op ons bedrijf. Belangrijke punten die we meenemen n.a.v. van de audit zijn:

- de rol van de SKJ'er, deze mag nog nadrukkelijker de regierol vervullen in jeugdtrajecten
- aanwezigheid van een actuele uitdraai medicatieoverzicht
- updaten VOG's daar waar ze ouder zijn dan 3 jaar

Ondersteunend netwerk

Voor onze jeugddeelnemers werken samen met diverse zorgaanbieders op gebied van begeleiding en/of behandeling. In 2021 hebben we een toename gezien in hoofd-onderraanemerschapconstructies. Dit maakt ook dat er voor de ingewikkelde begeleidingsvragen er veelal een orthopedagoog of psycholoog betrokken is vanuit een collega-zorgaanbieder.

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

Corona had afgelopen jaar (nog steeds) veel invloed op de werkwijze binnen het bedrijf, maar ook daar buiten. Zorgoverleggen werden bijvoorbeeld vaker digitaal gehouden. Waar de overleggen in 2020 nog vaak afgezegd werden omdat men niet bij elkaar kon komen, zagen we in 2021 een verschuiving naar het beeldbellen. Hier hebben we ook zeker de voordelen van ondervonden, want zo zat je niet met reistijd en stond je ook zo vanuit het overleg weer op de groep. We verwachten daarom ook na corona nog wel gebruik te blijven maken van de mogelijkheid tot beeldbellen.

Kwaliteit

Op dit moment zijn we tevreden over de kwaliteit van zorg op onze zorgboerderij. Kwaliteit lezen we af aan tevredenheid, ontwikkeling die de deelnemers maken binnen hun mogelijkheden, professionaliteit - de juiste kennis en vaardigheden bij onze begeleiders - maar net zo goed in het kennen van je eigen grenzen als zorgaanbieder. Door de grote omvang van het terrein zijn wij bijvoorbeeld minder geschikt voor jongeren met gedragsproblematiek. En ook ouderen zijn bij ons minder op hun plek, omdat het werk veel fysiek is. Voor deze groepen kunnen wij minder 'kwaliteit' leveren. Dit nemen we dan ook mee in de intake en bepaald mede of iemand bij ons in zorg kan komen of niet.

De externe audit die we in november gehad hebben, heeft ons geholpen om weer kritisch naar onszelf te kijken en verbeteringen aan te brengen in onze processen en formulieren.

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

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

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)	13	7	4	16
Volwassenen (18 jaar en ouder)	13	6	3	16
TOTAAL:	26	13	7	32

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)
- Mist aansluiting met andere deelnemers (1)
- Keuze voor andere dagbestedingslocatie incl. wonen (1)
- Voorliggende hulpvraag op gebied van behandeling (1)
- Dagbesteding komt niet goed van de grond, stopt na enkele keren (2)

Aanpassingen in 2021:

In verband met de groei in het deelnemersaantal hebben twee van onze begeleiders extra uren gekregen.

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.

In 2021 was er weer sprake van een toename in het aantal deelnemers. Dit in tegenstelling tot 2020 waarbij er nagenoeg geen instroom was. Corona heeft hier ons inziens zeker een rol in gespeeld. De toename in het aantal deelnemers laat echter ook zien dat de behoefte aan dagbesteding er nog steeds is.

De uitstroom analyserend is onze conclusie dat de match tussen dagbestedingslocatie, begeleidingsstijl en de (behoefte van de) deelnemer van cruciaal belang is om er een succesverhaal van te kunnen maken. Zo hebben twee van onze deelnemers hun doelen behaald en de dagbesteding volledig achter zich gelaten.

Met enkele deelnemers zijn we ook tot de conclusie gekomen dat ze elders beter op hun plek zijn: Eén van de deelnemers vond onvoldoende aansluiting bij de andere deelnemers. Deze deelnemer hebben we ook de ruimte geboden om zelf te ondervinden of hij dat op een andere plek wel zou vinden. Dit bleek het geval. Een andere deelnemer was toch beter op zijn plek binnen een combinatie van wonen en dagbesteding. Dit is iets wat wij niet bieden dus ook dit was aanleiding om afscheid te nemen.

Helaas komt het soms ook voor dat dagbesteding al weer eindigt voordat het goed en wel gestart is. Afgelopen jaar kwam dit voor bij twee deelnemers. Voor één deelnemer bleek het werken met de handen en het 'vies worden' toch niet bij haar te passen. En een de andere deelnemer waarbij dit speelde vond het erg spannend om naar ons toe te gaan. Dit zien we in het begin vaker: de mensen en de omgeving zijn nieuw dus begrijpelijk dat het spannend is, maar vaak zakt de spanning wel weg wanneer ze hier eenmaal zijn. Wanneer de dagbesteding voor veel spanning zorgt, proberen we samen met deelnemer en ouders te kijken hoe we deze spanning weg kunnen nemen. In dit geval werd er door ouders toch voor gekozen te luisteren naar de deelnemer en de dagbesteding niet voort te zetten.

Als dagbestedingslocatie zijn wij bereid om mee te denken in mogelijkheden. Zo hebben we bijv. deelnemers die naast dagbesteding ook onderwijs bij ons op locatie volgen. Hierin werken we dan intensief samen met een partij die de onderwijs verzorgt. Veel van onze deelnemers ontvangen naast de zorg vanuit ons ook nog behandeling. Deze combinatie werkt voor veel deelnemers goed. Soms komen we echter na enkele bezoeken aan de dagbesteding tot de conclusie dat behandeling echt voorliggend is op de dagbesteding. In die situaties stopt het traject eerst bij SanjesZoo.

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.

In 2021 hebben geen wijzigingen plaatsgevonden in de teamsamenstelling. Wel zijn de SKJ'er en één van de andere begeleiders meer uren gaan werken. Dit was met name een gevolg van groei in het aantal volwassen deelnemers.

De beleidsmedewerker was van september tot december met zwangerschapsverlof. Deze uren zijn binnen het team opgevangen. Met name de SKJ'er heeft taken overgenomen in de voorbereiding op de audit en rond de zorgfinanciering.

In januari 2022 heeft er met alle medewerkers een functioneringsgesprek plaatsgevonden.

Ontwikkelingen n.a.v. feedback

In eerdere gesprekken met de begeleiders gaven zij aan dat de overdracht tussen de collega's beter kon. Dit vond veelal schriftelijk plaats, omdat er tot dan toe dagelijks maar 1 begeleider op de groep stond. Nu een aantal begeleiders meer uren gekregen heeft, wordt er vaker samen gewerkt en is er dus ook meer mogelijkheid tot mondelinge afstemming. De onderlinge afstemming is daarmee verbeterd. Daarnaast speelt ook dat er duidelijkere afspraken gemaakt zijn over de rolverdeling en wie waarvoor verantwoordelijk is.

Orthopedagoog

In het afgelopen jaar hebben we geen beroep meer gedaan op de orthopedagoog die ons vanaf juni 2018 op ZZP-basis ondersteunde. Deze rol is door toename in hoofd-onderraanemerschapsconstructies verschoven naar de betrokken behandelaren van collega-instellingen. Bij inhoudelijke vraagstukken nemen onze begeleiders contact op met de behandelaar die het gezin/systeem vaak ook persoonlijk kent en daardoor ook gericht mee kan denken in de situatie.

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 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

Tijdens het schooljaar 2021 - 2022 hebben we wederom 4 stagiaires:

- 1 stagiair vanuit de opleiding Diermanagement (HBO)
- 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 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

Er zijn geen significante wijzigingen geweest n.a.v. feedback van stagiairs.

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 op dit moment nog met 2 vrijwilligers. Zij verzorgen de dieren op de zondag als de dagbesteding gesloten is en hebben geen contact met deelnemers. Van de vrijwilligers werkt de een zo'n 3x 4 uren per maand en de ander 1 ochtend á 4 uren.

Begeleiding en evaluatiemomenten

De vrijwilligers worden ingeroosterd door de zorgboer. Hij is voor hen ook het aanspreekpunt. De vrijwilligers hebben vaste taken en weten wat er van hen verwacht wordt. Daarbij speelt ook dat de betreffende vrijwilligers al enige jaren werkzaam zijn binnen ons bedrijf. Alleen bij vragen/onzekerheden zullen zij zich wenden tot de zorgboer. Met de vrijwilligers heeft een gezamenlijk evaluatiegesprek plaatsgevonden.

Ontwikkelingen

In het afgelopen jaar is één van de vrijwilligers gestopt.

Het aantal uren waarvoor vrijwilligers worden ingezet loopt fors terug ten opzichte van voorgaande jaren. Er worden nu op de zondagen meer betaalde krachten ingezet.

Ontwikkelingen n.a.v. feedback

Er hebben geen wijzigingen plaatsgevonden n.a.v. informatie of feedback van vrijwilligers.

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.

Binnen SanjesZoo werken we met een stabiel team, waar al enkele jaren geen wisselingen in hebben plaatsgevonden. Dit is een goede basis om verder te werken aan onze professionele ontwikkeling, maar bood afgelopen jaar ook gelegenheid om bijvoorbeeld zwangerschapsverlof van de beleidsmedewerker op te vangen in het team. Uiteraard heeft ook de groei in het aantal deelnemers en daarmee samenhangend de uitbreiding van uren bij de begeleiding een belangrijke rol gespeeld in de ontwikkelingsmogelijkheden van de organisatie. Meer overlapmomenten in de begeleiding maken dat de afstemming nu beter gaat, zowel onderling in het team als met collega-zorgaanbieders.

Deze stabiliteit is ook nodig om nieuwe dagbestedingsactiviteiten te kunnen opzetten. Denk hierbij aan de inrichting van de moestuin en de opzet en inwerkingstelling van een horeca-punt gerund door de dagbesteding. Het horeca-punt is al een langer gekoesterde wens. Door corona en het feit dat er simpelweg weken geen bezoekers geweest zijn ivm de lockdown is dit de afgelopen 2 jaren blijven liggen. Voor 2022 is het de bedoeling om dit wel verder te realiseren.

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. Door corona heeft de (bij)scholing zich in het afgelopen jaar beperkt tot de verplichte herhaling van BHV en EHBO. We vinden professionele ontwikkeling echter ook belangrijk. Voor 2022 zullen we daarom opnieuw met de begeleiders bekijken waar hun scholingsbehoefte ligt en hoe we hier invulling aan kunnen geven.

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 2021 waren:

- BHV- en EHBO certificering door middel van het volgen van herhalingscursus - DOEL DEELS BEREIKT* // VAST OPLEIDINGSDOEL
- Begeleiders volgen training op gebied van weerbaarheid/moeilijk verstaanbaar gedrag - DOEL BLIJFT STAAN
- Begeleider (SKJ) neemt deel aan intervisie - DOEL BEREIKT// KOMT TERUG IN 2022
- Begeleider (SKJ) rond EVC-traject af ten behoeve aan SKJ-registratie - DOEL BEREIKT

**EHBO herhalingscursus is gevolgd. BHV stond daarnaast gepland voor 30-11-2021, maar is ten gevolge van ziekte een aantal keren verplaatst. Dit vindt nu plaats op 7-3-2022.*

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 2021, 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.
- EHBO-herhaling - Alle EHBO'ers hebben de herhalingscursussen met goed gevolg afgerond
- Intervisie - Onze SKJ'er is aangesloten bij een intervisiegroep ten behoeve van haar SKJ-registratie.
- EVC-traject - onze SKJ'er heeft het EVC-traject met goed gevolg afgerond.

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 2022 zijn:

- BHV- en EHBO- certificering behouden door middel van het volgen van de (herhalings)cursus
- Begeleider (SKJ) neemt deel aan intervisie

- Begeleider (SKJ) volgt cursus op gebied van geweldloos communiceren (weerbaarheid/moeilijk verstaanbaar gedrag)
- Begeleider behaalt punten ihkv registratie Registerplein.

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.

Ten gevolge van corona waren de mogelijkheden voor het volgen van een fysieke cursus ook afgelopen jaar nog beperkt. We hebben daarom ook voor 2021 ingezet op de scholing die minimaal nodig was. Denk daarbij aan EHBO, BHV maar ook het ECV-traject van onze SKJ'er wat al liep en in de afrondende fase zat.

Deze scholing hebben we grotendeels met goed gevolg kunnen afronden. Door overmacht heeft de BHV-cursus helaas niet plaats kunnen vinden op 30-11-2021, zoals gepland, maar is deze enkele keren verplaatst en staat nu begin maart 2022 gepland.

Voor komend jaar hopen we wel weer meer in te kunnen zetten op (bij)scholing en andere vormen van persoonlijke ontwikkeling bij onze medewerkers. Denk aan scholing op gebied van geweldloos verzet en intervisie.

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.*

Op basis van een telling achteraf zijn er 2021 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, 2 of in een enkel geval zelfs 3 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. De doelen die we samen met de deelnemer opstellen worden veelal behaald. Bij de enkele cliënten waarbij dit in het afgelopen jaar niet het geval was, speelden er vanaf het begin al problemen in de deelname aan de dagbesteding. Een gebrek aan motivatie om te komen óf bijvoorbeeld angst wat deelname aan de dagbesteding in de weg stond.

M.b.t. het bepalen van doelen voor cliënten zien we een verschil in insteek vanuit verschillende financieringsstromen. Doelen spelen in jeugdtrajecten een centralere rol dan bij deelnemers die vanuit de WMO of WLZ bij ons komen. Deze laatste groep heeft in de meeste gevallen school al achter zich gelaten en voor hen is de dagbesteding 'werk' geworden. In plaats van persoonlijke ontwikkelingsdoelen, is het daar vaak veel belangrijker dat ze meedraaien in de maatschappij, zinvol werk doen binnen hun mogelijkheden en contact hebben met 'collega's'.

Van het deelnemersaantal waar we 2021 mee gestart zijn heeft niet iedereen meer een evaluatiegesprek gehad. Dit is deels te verklaren door de uitstroom. Wat echter ook meegespeeld heeft is dat een aantal jongeren ten gevolge van de coronamaatregelen minder vaak aanwezig waren. De dagbesteding was open, maar sommige deelnemers kozen er voor niet te komen tijdens de lock-down. Hierdoor duurde het werken aan de doelen langer, konden we ook langer toe met het budget (trajectfinanciering) en verschoof het 'natuurlijke' evaluatiemoment.

**Bij de WLZ staat in de wet dat de deelnemer het recht heeft op 2 evaluatiegesprekken per jaar. Dit bieden we aan bij de betreffende deelnemers en hun verzorgers. Het gaat hier echter vaak om cliënten die al langere tijd bij ons zijn en waarvoor de omstandigheden relatief stabiel zijn. Onze ervaring is dat de behoefte vanuit de deelnemer en zijn omgeving er niet is om nog een extra keer met elkaar te zitten. We blijven het uiteraard aanbieden.*

***De startgesprekken voor nieuwe deelnemers zijn niet meegenomen in de telling. Het gaat hier alleen om cliënten die dit jaar al in zorg waren.*

Verder is het goed om aan te vullen dat we voor een aantal van onze deelnemers wekelijks contact hebben met ouders of (woon)begeleiders. Dit hebben we niet meegeteld in het aantal evaluaties, maar deze gesprekken kunnen eveneens leiden tot aanpassing in de begeleiding en/of invulling van de dagbesteding.

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.

Conclusie

Reflecterend op de gevoerde evaluatiegesprekken zien we dat bij veel evaluatiegesprekken door de deelnemer gekozen wordt voor verlenging van de dagbesteding.

De meeste kinderen/jongeren komen binnen met een duurzame hulpvraag: ontlasting van de thuissituatie, nuttige daginvulling. Daar waar bij behandeling vaak sprake is van een duidelijk begin en eind, hebben we gemerkt dat dat lastiger toe te passen is op dagbesteding. Zodra doelen behaald zijn, blijft er binnen de dagbesteding ruimte voor groei. Dit maakt het lastiger om te bepalen waar het eindpunt ligt. Uiteraard komen jongeren binnen met een hulpvraag of ontwikkelingsvraag. Maar vaak speelt bij jongeren ook dat ze zich in een levensfase bevinden waarin ze volop in ontwikkeling zijn, hetgeen bepaalde gedragsproblemen extra naar voren brengt. Zonder dagbesteding is het alternatief dan om thuis dagen achter de computer door te brengen met risico op vereenzaming en ontwikkeling van depressieve klachten.

Het is echter niet onmogelijk om voor jongeren een kortdurend traject in te zetten. Afgelopen jaar hebben we in samenwerking met een collega- zorgaanbieder trajecten ingezet ter aanvulling op behandeling. De jongeren kwamen met een zeer concrete hulpvraag binnen. Voor hen was de behoefte er ook niet om te verlengen.

Ook voor veel van onze volwassen deelnemers geldt dat ze met een duurzame hulpvraag binnenkomen, omdat er sprake is van afstand tot de arbeidsmarkt. De doelen die we met hen opstellen bij de start van de dagbesteding zijn doorgaans groter dan bij de jeugd. Veel volwassenen komen doordeweeks ook vaker, waardoor we gericht aan doelen kunnen werken. Doelen zijn soms te groot om in 1x te halen, maar voor volwassenen die vanuit de WMO of WLZ bij ons komen is deze noodzaak er ook minder vanuit financieel oogpunt.

Leerpunten/verbeterpunten

Samen met de gemeente proberen we kritisch te blijven kijken of verlenging van dagbesteding noodzakelijk is. Daarbij is er de roep vanuit de gemeente om ook richting algemene (vrij toegankelijke) voorzieningen te bewegen. Hier zullen we ons de komende tijd nog meer in moeten verdiepen om te weten welke andere mogelijkheden er in de omgeving zijn.

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.

De inspraakmomenten hebben plaatsgevonden in januari, mei, september en december. We hebben dit keer weken geprikt waarbij we op verschillende dagen tijdens de pauze inspraakmomenten hebben gehouden, zodat uiteindelijk iedereen in de gelegenheid was om mee te praten.

De onderwerpen die we iedere inspraakbijeenkomst hebben behandeld, zijn:

- Verdeling diergroepen
- Coronamaatregelen

- Materiaal
- Koken
- Corvee

De deelnemers waren over het algemeen tevreden over hun diergroep. De diergroepen wisselen ieder kwartaal. De inspraakmomenten waren dit jaar zo gepland dat de wisseling dan net had plaatsgevonden. Dit gaf de deelnemers de gelegenheid om dingen waar ze tegenaan lopen ook gelijk in de groep te bespreken. Het vaakst werden toch de materialen benoemd als aandachtspunt: te weinig grote scheppen óf onduidelijkheid over hoe je bijv. handig gebruik maakt van een kruiwagen. Goed om dit met elkaar te delen, want vaak bleken er toch meer deelnemers met dezelfde vraag te zitten.

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.

Uit de gevoerde inspraakmomenten kunnen we concluderen dat met name het onderwerp 'Materiaal' ofwel gereedschap erg leeft onder de deelnemers. Dit is het onderwerp waar vanuit de deelnemers het meeste inbreng op is. Voor ons is het ook belangrijk om hierover de mening van de deelnemers te horen, omdat zij dagelijks gebruik maken van het gereedschap en aan den lijve ondervinden of iets handig of juist onhandig is in gebruik. Zo kwam o.a. naar voren dat er te weinig grote scheppen waren, omdat iedereen hier graag gebruik van maakt bij het schoonmaken van zijn/haar verblijf. Naar aanleiding van de inspraakbijeenkomst zijn er extra grote scheppen bijgekocht.

Verder bleek uit de gesprekken dat niet iedereen goed weet hoe ze een kruiwagen efficiënt kunnen gebruiken. Naar aanleiding hiervan heeft de begeleiding hier extra op gelet en deelnemers geleerd hoe het eventueel handiger/beter kan.

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. Het is aanbevolen dat de deelnemers de vragenlijst anoniem kunnen invullen.

In januari 2021 heeft een tevredenheidsmeting plaatsgevonden (zie jaarverslag 2020). In mei 2022 heeft opnieuw een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Op verzoek van de auditor nemen we de resultaten uit dat onderzoek op in dit jaarverslag.

Er zijn 30 vragenlijsten uitgezet en hiervan zijn er 15 teruggekomen.

Net als voorgaande jaren hebben we onze eigen vragenlijst hiervoor gebruikt. De vragenlijst werkt op basis van stellingen waarbij de deelnemers de keuze heeft uit 5 verschillende smileys, van rood (= heel ontevreden) tot blauw (= heel tevreden). Ook wordt er op de onderwerpen dagbesteding en begeleiding gevraagd om een cijfer te geven en is er tussendoor de gelegenheid om een toelichting te geven.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

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

Rondom Veiligheid en Hygiëne hebben we dit jaar een stelling toegevoegd:

"Ik ben tevreden over hoe SanjesZoo met de coronamaatregelen omgegaan is (denk aan: afspraken over afstand houden, vaker handen wassen, mondkapje dragen)."

De resultaten zijn over het algemeen positief. Daar zijn we blij mee!

Acties

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

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

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 **8,2**
- **De begeleiders geef ik het cijfer ...** hiervoor kregen we een **8**

Een score waar we heel tevreden mee zijn.

Als we terugkijken naar de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken die we in de afgelopen jaren hebben gehouden, komt naar voren dat de respons met 50% dit jaar lager is dan voorgaande jaren. Dit willen we graag bespreken in de eerst volgende inspraakbijeenkomst: wat zorgt ervoor dat deelnemers deze vragenlijst niet invullen?

Verder hebben ook een aantal deelnemers aangegeven niet tevreden te zijn over de hygiëne. Dit is vermoedelijk te herleiden naar het feit dat we in de schoolreisje tijd zitten en er vaak ook grote groepen kinderen gebruik maken hetzelfde toilet als de dagbesteding. Ook dit zullen we nader bespreken in de inspraakbijeenkomst en zo nodig nieuwe afspraken maken over het schoonmaken van de toiletgroepen.

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.

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.

7.2 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: november 2021

Situatie: Een van de deelnemers wil graag mee om voer te halen. Aangezien deze deelnemer regelmatig meegaat, geven de begeleiders aan dat de deelnemer dit keer op het park blijft en dat er anderen meegaan. De deelnemer wordt hierop boos en haalt uit naar één van de begeleiders waarbij deze geraakt wordt op haar arm.

Actie: De begeleider benoemt dat dit gedrag niet getolereerd wordt. De deelnemer loopt weg en begint met spullen te gooien en te schelden. Eén van de andere begeleiders gaat achter de deelnemer aan. De deelnemer loopt van het terrein af. De begeleider blijft in de buurt. Uiteindelijk neemt de begeleider de deelnemer mee terug naar het park en wordt de situatie nabesproken met de begeleider die geslagen is. Er wordt afgesproken dat de deelnemer geschorst wordt voor vandaag. De woongroep wordt hierover ingelicht en de deelnemer is thuisgebracht.

Nazorg: De zorgboer en andere teamleden hebben na afloop van de werkdag nog met de betrokken begeleider gezeten om even te reflecteren op hetgeen zich voorgedaan heeft. De begeleider heeft zowel fysiek als mentaal geen last van de uithaal, maar de begeleider heeft het wel als fijn ervaren dat er vanuit het team even de tijd genomen is om er bij stil te staan.

Evaluatie: Deelnemer is naar aanleiding van de situatie voor de betreffende dag geschorst. Met de woongroep is afgesproken het hier ook bij te laten, zodat de weekstructuur wel overeind blijft voor de deelnemer. Hier ontleend de deelnemer stabiliteit aan, maar is toch duidelijk dat het gedrag niet geaccepteerd wordt. De situatie is hiermee voor alle partijen goed opgelost.

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.

Situatie: Eén van onze gerbils is ziek en zal niet lang meer te leven hebben. Een deelnemer hoort hiervan en wordt angstig van het idee dat hij hier invloed op heeft en de gerbil nog zou kunnen redden. Hij deelt dit thuis met zijn moeder. Moeder dient naar aanleiding hiervan een klacht in.

Actie: Naar aanleiding van de klacht bespreekt de zorgboer de situatie met de dierversorger. Ook wordt een protocol opgesteld hoe te handelen bij zieke dieren.

Nazorg: De situatie wordt nabesproken met de deelnemer, waarna hij het kan afsluiten.

Evaluatie: Terugkijkend op de situatie hebben we de impact die het overlijden van een dier zou kunnen hebben op deelnemers niet goed ingeschat. Er overlijden vaker dieren, maar hoe dit ervaren wordt door deelnemers verschilt per persoon. Door het contact met moeder, deelnemer en dierversorger hebben we deze situatie goed af kunnen sluiten. Voor vergelijkbare situaties in de toekomst biedt het nieuwe protocol ons handvaten.

Acties

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

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 2021 hebben we te maken gehad met een klacht en een agressie incident van een deelnemer naar een begeleider.

De klacht had betrekking op het ziek zijn en overlijden van een dier. De klacht heeft ons doen beseffen dat het belangrijk is om stil te staan bij de impact die dit kan hebben op de deelnemers. Helaas komt het vaker voor dat er dieren ziek zijn of overlijden. Dit delen we dan ook met de deelnemers, omdat dit - hoe verdrietig ook - er wel bij hoort. Begeleiders zijn er alert op wat dit oproept bij deelnemers en gaan zo nodig verder het gesprek aan. Verder hebben we nu ook een protocol ontwikkeld hoe om te gaan met zieke dieren wat voor de begeleiders ook meer houvast geeft hoe om te gaan met dergelijke situaties.

Rondom het agressie incident vinden we het belangrijk om een signaal af te geven dat dergelijk gedrag niet wordt geaccepteerd en dat er dus een sanctie volgt. Uiteraard moet dit wel passend zijn bij de actie en zo mogelijk direct volgen. In de betreffende situatie is deelnemer voor de rest van de dag geschorst. We hebben in overleg met de woongroep er voor gekozen om het daar bij te laten, omdat schorsen ook invloed heeft op de dagstructuur van de deelnemer en dit wellicht ook weer extra onrust met zich mee kan brengen. Het is daarom altijd belangrijk om het totaalplaatje mee te nemen.

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.

Aandacht voor de specifieke rol van de SKJ'er bij de intake. Pas werkwijze en intakeformulier daarop aan en benoem aanpassing in jaarverslag. Hoe vindt borging plaats.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Intakeformulier is aangepast en SKJ'er is aanwezig bij jeugd-intakes.

Inspraakbijeenkomst 4

Geplande uitvoerdatum: 11-12-2021
Actie afgerond op: 10-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Deze week tijdens pauzes inspraakbijeenkomst gehouden.

Functioneringsgesprek vrijwilligers

Geplande uitvoerdatum: 15-09-2021
Actie afgerond op: 24-09-2021 (Afgerond)

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021
Actie afgerond op: 02-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Ontruiming en calamiteitenplein deze week behandeld.

5.6.8 Ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021
Actie afgerond op: 02-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Ontruiming en calamiteitenplein deze week behandeld.

5.6.7.2 Controle of de deelnemers bekend zijn met het noodplan

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021
Actie afgerond op: 28-06-2021 (Afgerond)
Toelichting: Deze week tijdens pauzes behandeld.

Jaarlijkse controle brandblussers en EHBO-middelen

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021
Actie afgerond op: 30-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Externe partij heeft brandblussers gecontroleerd en akkoord bevonden. EHBO-middelen zelf gecontroleerd en waar nodig aangevuld.

Verlengen zoönosekeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021
Actie afgerond op: 30-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Keurmerk Zoönosen is verlengd.

De nieuwe BHV datum is inmiddels bekend: 30 november 2021. Graag verwerking in werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 30-11-2021 (Afgerond)
Toelichting: Stond gepland op 30-11-2021 maar is ten gevolg van corona een aantal keren verplaatst. Vindt nu plaats op 7-3-2022. Nieuw actiepoint reeds aangemaakt.

Volgen (herhaal) cursus BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2021
Actie afgerond op: 30-11-2021 (Afgerond)
Toelichting: Zou plaatsvinden op 30/11/2021, maar is ten gevolg van corona een aantal keren verplaatst. Vindt nu plaats op 7/3/2022.

Jaarlijkse controle apparaten/machines/speeltoestellen

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021
Actie afgerond op: 30-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Controle apparaten/ machines en speeltoestellen uitgevoerd. Waar nodig onderhoud gepleegd.

Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn.

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021
Actie afgerond op: 27-08-2021 (Afgerond)
Toelichting: Voor alle cliënten langsgelopen ter voorbereiding op audit.

Inspraakbijeenkomst 3

Geplande uitvoerdatum: 09-10-2021
Actie afgerond op: 13-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Deze week inspraakmomenten gehouden.

Inspraakbijeenkomst 1

Geplande uitvoerdatum: 08-03-2021
Actie afgerond op: 18-01-2021 (Afgerond)
Toelichting: Deze week inspraakmomenten gehouden.

EVC-traject afronden en indienen tbv SKJ-herregistratie

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2021
Actie afgerond op: 17-03-2021 (Afgerond)
Toelichting: EVC-traject met goed gevolg afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Ten gevolg van corona is (bij)scholing beperkt tot afronding EVC en herhaling BHV/EHBO.

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Ten gevolg van corona geen zorginhoudelijke (bij)scholing gevolgd.

bij bedrijfsgegevens verwijzen jullie nog naar Sanjeszoo. Dat is nu toch Sanjessafari? Graag aanpassen.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: N.v.t. SanjesZoo is de dagbestedingstak en een op zichzelf staand bedrijf.

voeg concreet gegevens regievoerder (veelal ouders) toe aan intakeformat.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Gegevens regievoerder zijn toegevoegd aan intakeformat.

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)

Website updaten

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2021
Actie afgerond op: 30-06-2021 (Afgerond)

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
Actie afgerond op: 23-11-2021 (Afgerond)

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 15-11-2021, 10:30 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.

Praktijktoets

Geplande uitvoerdatum: 15-11-2021
Actie afgerond op: 15-11-2021 (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: 20-10-2021
Actie afgerond op: 15-11-2021 (Afgerond)

RIE uitvoer + resultaten plaatsen in verslag.

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2021
Actie afgerond op: 28-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: RIE uitgevoerd door Stigas en akkoord bevonden.

VOG aanvragen Marrit, Koen Cor, Tsjetty

Geplande uitvoerdatum: 18-10-2021
Actie afgerond op: 18-10-2021 (Afgerond)

Inkoop specialistische jeugdhulp 2022

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021
Actie afgerond op: 30-06-2021 (Afgerond)
Toelichting: Besloten om onder de vlag van BEZINN aan te besteden en niet meer als zelfstandig zorgboerderij.

Updaten werkbeschrijving tbv externe audit

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021
Actie afgerond op: 10-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Werkbeschrijving afgerond en ingediend tbv audit.

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 28-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond. Uitkomsten meegenomen in jaarverslag 2020.

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021
Actie afgerond op: 13-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: RI&E geactualiseerd. Bedrijfsbezoek volgt nog.

Aanvragen externe audit

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2021
Actie afgerond op: 11-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Externe audit gepland voor 25/10

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2021
Actie afgerond op: 12-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: RI&E geupdate + afspraak gemaakt voor bedrijfsbezoek 28/10 door adviseur Stigas.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021
Actie afgerond op: 29-01-2021 (Afgerond)
Toelichting: Kennis genomen van normwijziging VOG. Beleid hierop aangepast.

Bijwerken kwaliteitssysteem

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2021
Actie afgerond op: 10-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Bijgewerkt ten behoeve van de audit.

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

Geplande uitvoerdatum: 11-09-2021
Actie afgerond op: 10-09-2021 (Afgerond)
Toelichting: Werkbeschrijving geactualiseerd.

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: 12-04-2021 (Afgerond)

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: 26-03-2021 (Afgerond)

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021
Actie afgerond op: 08-03-2021 (Afgerond)
Toelichting: I.v.m. omstandigheden uitstel aangevraagd t/m 14-3-2021.

Jaarplanning maken evaluatiegesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2021
Actie afgerond op: 31-01-2021 (Afgerond)

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2020
Actie afgerond op: 31-01-2021 (Afgerond)
Toelichting: I.v.m. beperkte aanwezigheid van veel deelnemers gedurende 2020 hebben we het tevredenheidsonderzoek over 2020 in januari 2021 afgenomen.

EVC-traject

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020
Actie afgerond op: 05-03-2021 (Afgerond)
Toelichting: EVC-traject gehaald.

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.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2022

5.6.8 Ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 29-04-2022

Realisatie kiosk gerund door dagbesteding

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2022

Jaarlijkse controle apparaten/machines/speeltoestellen

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2022

5.6.7.2 Controle of de deelnemers bekend zijn met het noodplan

Geplande uitvoerdatum: 27-06-2022

Bijwerken kwaliteitssysteem

Geplande uitvoerdatum: 13-09-2022

Functioneringsgesprek vrijwilligers

Geplande uitvoerdatum: 15-09-2022

Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn.

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2022

Verlengen zoönosekeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2022

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022

Functioneringsgesprekken**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2023**Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2023**Volgen (herhaal) cursus BHV****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2023**Afnemen deelnemerstevredenheidsonderzoek****Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2023**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)**Geplande uitvoerdatum:** 11-09-2024**Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma)** [Audit](#)**Geplande uitvoerdatum:** 11-11-2024**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 15-09-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Functioneringsgesprekken gevoerd met begeleiders.**Jaarplanning maken evaluatiegesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Tevredenheidsonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Wordt in maart 2022 afgenomen. Actie reeds aangemaakt.

neem eis actuele medicatieprint op in overeenkomst zoals besproken tijdens audit. Daarmee wordt belang nog steviger benadrukt.

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022

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

zorg voor een complete lijst met data van de nieuw afgegeven VOG's in de werkbeschrijving en benoem actie ook in jaarverslag.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

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

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022

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

Volgen (herhaal) cursus BHV

Geplande uitvoerdatum: 07-03-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 14-03-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Ten gevolge van corona een aantal keer verplaatst. Herhaling nu met goed gevolg afgerond.

Afnemen deelnemerstevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 13-05-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2021 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: 08-06-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 05-06-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 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.

Ondanks corona hebben we de meeste actiepunten dit jaar volgens planning kunnen afstrepen. De audit die we in november gehad hebben, heeft ons daarnaast ook geholpen om kritisch naar onszelf te kijken en bepaalde processen nog wat scherper neer te zetten.

Wat nog blijft staan zijn:

- Herhalingscursus BHV (ten gevolge van corona een aantal keren uitgesteld. Heeft inmiddels plaatsgevonden op 14-3-2022)
- Deelnemerstevredenheidsonderzoek (afgerond mei 2022)
- (Bij)scholing begeleiding

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

Groei

Voor de komende jaren is onze wens om te groeien naar 10 tot 12 deelnemers per dag. Dit is nu op een aantal dagen in de week al zo, maar we willen er naartoe dat dit iedere dag van de week zo is. Onze focus ligt daarbij op groei in de WMO en WLZ.

Verbreding van dagbestedingsaanbod

De komende jaren verwachten we een verbreding in de dagbestedingsactiviteiten op gebied van park- en tuinonderhoud in samenhang met de moestuin én in de horeca.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- Inhoudelijke professionalisering
- Bedrijfsvoering professionaliseren
- Realiseren van een kiosk gerund door de dagbesteding
- Aanbesteding Specialistische Jeugdhulp
- Aanbesteding WMO Achtkarspelen & Tytsjerksteradiel

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.

Inhoudelijke professionalisering

Acties:

1. Met medewerkers opleidingsbehoefte onderzoeken
2. Medewerkers volgen BHV-cursus
3. Rol SKJ'er nog duidelijker neerzetten

Bedrijfsvoering professionaliseren

Acties:

1. Cliëntdossiers digitaliseren
2. Website upgraden
3. @sanjeszoo.nl-mailadressen laten aanmaken

Realiseren van een kiosk gerund door de dagbesteding

Acties:

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

Aanbesteding Specialistische Jeugdhulp

Acties:

1. Aanbestedingstraject volgen

Aanbesteding WMO Achtkarspelen & Tytsjerksteradiel

Acties:

1. Aanbestedingstraject volgen

Acties

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

Overzicht van bijlagen

Er zijn geen bijlagen voor deze locatie.