

# Jaarverslag

januari 2022 - december 2022

## 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 2022?	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 Reflectie op het kwaliteitsproces	6
3.3 Algemene conclusies	7
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiairs	11
4.5 Vrijwilligers	12
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	12
5 Scholing en ontwikkeling	13
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	13
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	14
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	15
6 Terugkoppeling van deelnemers	16
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	16
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	17
6.3 Inspraakmomenten	17
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	18
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	18

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	19
7 Meldingen en incidenten	20
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	20
7.2 Medicatie	20
7.3 Agressie	20
7.4 Ongewenste intimiteiten	21
7.5 Strafbare handelingen	22
7.6 Klachten	22
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	22
8 Acties	23
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	23
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	25
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	28
9 Doelstellingen	29
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	29
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	29
9.3 Plan van aanpak	29
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 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

### 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 2022?

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 algemene beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Het verdere jaarverslag geeft weer hoe aan de kwaliteit van zorg wordt gewerkt binnen de context van het hier beschreven zorgaanbod.

Begin 2022 hadden we nog steeds te maken met corona en de maatregelen vanuit de overheid: mondkapjes, afstand houden, regelmatig handen wassen. Gelukkig leken onze deelnemers hier in het dagelijks werk weinig last van te hebben. Met klachten moest je nog thuis blijven. Vanaf 25 februari 2022 werden uiteindelijk alle coronamaatregelen in Nederland afgeschaft.

Nu er weer meer mogelijk was en het park ook weer toegankelijk was voor bezoekers, zijn we aan de slag gegaan met de wens voor een eigen horecapunt, gerund door de dagbesteding. In februari is er een commissie opgericht, bestaande uit 3 deelnemers, een begeleider en de zorgboer om de plannen verder uit te werken. Iedere twee weken kwamen we bij elkaar. Samen hebben we nagedacht over de plek van een kiosk, de aankleding en wat we wilden verkopen. Het horecapunt zou op de plek van één van de dierenverblijven moeten komen. Hiervoor moet het een en ander verbouwd worden. De realisatie duurde daarom wat langer. Als tussenoplossing hebben we er tijdens de herfstvakantie voor gekozen om vanuit de kantine drinken en ijsjes te verkopen. De deelnemers vonden het erg leuk om spullen te verkopen. Voor de zomer van 2023 hopen we de plannen nog verder uitgewerkt te hebben.

In de lente is de zorgboer gestart met een bouwproject in het nabijgelegen dorp Feanwalden. Ook hier waren de deelnemers van de dagbesteding regelmatig te vinden om mee te helpen met klusjes bij de sloopwerkzaamheden en in de tuin. Zo hebben we gezamenlijk heel wat plantjes uit de tuin gehaald bij het pand in Feanwalden en een nieuw plekje gegeven in de tuin van SanjesZoo.

Tijdens de zomer was er in 2022 sprake van een hittegolf. Voor zowel de deelnemers als de dieren was het warm. Voor wat verkoeling hebben we regelmatig waterspelletjes gedaan en zijn we zelfs een paar keer een middag naar het Eeltjemeer geweest voor een verfrissende duik. Om de dieren verkoeling te bieden hebben we ijsjes gemaakt door eten in emmers wat er bevroren en door o.a. de loopvogels een douche te geven met de tuinslang.

Na 2 jaar zonder kersttuitje voor de jeugd en kerstkwis en kerstdiner voor de volwassenen hebben we 2022 gelukkig wel weer gezamenlijk kunnen afsluiten. De jeugddagbesteding heeft een gezellige middag gehad op de bowlingbaan. En met de volwassenen konden we dit jaar gelukkig weer een gezellige avond houden. Al weken werd er door de deelnemers uitgekeken naar de traditionele kwis en het wachten werd beloon met een XXL kerstkwis. Het was weer een gezellige afsluiter van het jaar.

#### Acties

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

### 3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Een beschrijving van de veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen. Hier wordt beschreven hoe er aan kwaliteit van zorg wordt gewerkt en hoe het kwaliteitssysteem wordt toegepast.

#### Zorgaanbod

In de periode van februari tot juli hebben we een stagiair gehad van de opleiding HBO Diermanagement. Zij verzorgde wekelijks een les over dier & natuur. Iets wat de deelnemers erg leuk en interessant vonden. Uit de inspraakbijeenkomsten is naar voren gekomen dat de deelnemers dit er graag in willen houden. De nieuwe stagiair Dierverzorger zal de wekelijkse lessen weer oppakken vanaf februari 2023.

#### Situatie op de zorgboerderij

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

## Financiering van de zorg

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

Het aanbestedingstraject Specialistische Jeugdzorg is in 2022 hervat. De criteria rondom het nieuwe aanbestedingstraject waren dusdanig complex dat we hebben besloten om niet langer zelfstandig aan te besteden, maar mee te gaan in de aanbesteding van BEZINN. Per 1-1-2023 zouden we aanvankelijk alleen nog jeugdzorg kunnen leveren in onderaanneming of via BEZINN. Inmiddels is bekend dat vanwege rechtzaken de lopende contracten nog met een jaar worden verlengd tot eind 2023. Daar waar mogelijk zullen de indicaties daarom nog een jaar via onze eigen aanbesteding lopen.

## Kwaliteit

Eind 2021 hebben we een audit gehad van het kwaliteitssysteem. Eén van de aandachtspunten die hier uit naar voren kwam was de positie van de SKJ'er. Dit jaar hebben we gewerkt aan het nog nadrukkelijker neerzetten van deze functie als regiervoerder. De SKJ'er is bij alle intakegesprekken voor jeugd aanwezig en zo mogelijk ook bij de evaluatiegesprekken. De SKJ'er is inhoudelijk het aanspreekpunt voor betrokken partijen en leest en accordeert alle verslagen (zorgplannen, evaluaties) met betrekking tot jeugd voordat deze verder worden verspreid.

Voor de volledigheid hebben we ook in het intakeformat Jeugd de keuze opgenomen of de regie van het traject bij SanjesZoo ligt, of bij een andere zorgpartij. Zo wordt dit goed vastgelegd in het dossier.

## Ondersteunend netwerk

Voor onze jeugddeelnemers werken samen met diverse zorgaanbieders op gebied van begeleiding en/of behandeling. In 2022 hebben we weer nieuwe partners erbij gekregen in het kader van hoofd-onderaannemerschap. Dit maakt ook dat er voor de ingewikkelde begeleidingsvragen er veelal een orthopedagoog of psycholoog betrokken is vanuit een collega-zorgaanbieder.

*Op 29-09-2020 heeft een extra toetsing plaatsgevonden door een auditor van FLZ in verband met een rechtsvormwijziging. Op verzoek van de huidige auditor wordt hier in het jaarverslag van 2022 nogmaals kort aandacht aan besteed:*

*Vanaf 2014 is SanjesZoo actief als zorgboerderij. Tot 2019 was SanjesZoo juridisch gezien onderdeel van VOF Sanjesfertier. Per 2019 zijn de bedrijven juridisch opgesplitst: SanjesZoo is verder gegaan als eenmanszaak en de recreatietak van het bedrijf is gewijzigd in Sanjesfertier BV, ookwel SanjesSafari. Voor de dagelijkse gang van zaken binnen SanjesZoo heeft de splitsing geen gevolgen gehad. De deelnemers hebben hier weinig van gemerkt. Op de officiële documenten zijn de gegevens inmiddels waar nodig aangepast.*

## Acties

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

## 3.3 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" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces " zijn beschreven.

### Terugblik

Het einde van 2 jaar coronamaatregelen heeft de meeste invloed gehad het afgelopen jaar. Hiermee was er weer meer mogelijk, voor zowel onszelf als voor de deelnemers. Waar deelnemers tijdens de coronajaren er vaak voor kozen om op de bekende weg door te gaan en de dagbesteding aan te houden, was er nu ruimte voor nieuwe dingen/ persoonlijk ontwikkeling. 2022 was voor een aantal deelnemers daarom ook het moment om een nieuwe weg in te slaan en te stoppen met de dagbesteding bij SanjesZoo.

Voor onszelf zorgde het einde van de coronamaatregelen ervoor dat we weer bezoekers mochten ontvangen op het park. Zoals beschreven gaf dit ook de gelegenheid om verder te gaan met plannen voor een eigen horecapunt. Ook was het weer mogelijk om dingen in groepsverband te organiseren, waaronder de dier- & natuur-lessen.

De uitstroom van deelnemers zorgde er met name bij de volwassenen voor dat de groepen doordeweeks kleiner werden, en daarmee soms ook een verandering in groepsdynamiek. Organisatorisch zorgden de kleinere groepen ervoor dat we op sommige dagen teveel begeleidingsuren hadden. Door de omvang het bedrijf hadden we hierin gelukkig wel de mogelijkheid om medewerkers in dat geval andere



werkzaamheden te laten oppakken. Hierdoor houden we als organisatie flexibiliteit in het op- en afschalen van begeleidingsuren, wat erg fijn is.

### **Kwaliteit**

We zijn tevreden over de organisatie die we door de jaren heen hebben opgebouwd. Het kwaliteitssysteem en de jaarlijkse toets hierop is hierin helpend en richtinggevend geweest. Wel hebben we gemerkt dat voldoende tijd en aandacht voor beleid en kwaliteit belangrijk is om zaken goed op te kunnen pakken. We zijn daarom blij met de uitbreiding van uren op dit onderwerp. In afgelopen jaren werd de organisatie al 1 á 2 dagen per week ondersteund door een beleidsmedewerker. Inmiddels is deze medewerker in de rol van Coördinator Zorg & bedrijfsvoering voor 24 uren per week werkzaam voor de organisatie. Dit betekent meer aanwezigheid, makkelijker onderling afstemmen, en daarmee dus ook het sneller kunnen oppakken van thema's op gebied van beleid en kwaliteit.

### **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**

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

### **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)	15	6	6	15
Volwassenen (18 jaar en ouder)	18	1	5	14
TOTAAL:	34	7	12	29

*De dagbesteding die we aanbieden voor Jeugd, richt zich op de leeftijdsgroep vanaf 11 jaar. De kinderen en jongeren hebben een psychische stoornis (ASS, ADHD, angststoornis, hechtingsproblematiek) en/of verstandelijke beperking, waarbij ook sprake kan zijn van gedragsproblematiek. Ook jongeren die (tijdelijk) ontheffing hebben van leerplicht kunnen bij ons dagbesteding volgen.*

*De dagbesteding voor volwassenen is gericht op mensen met psychische problematiek, eventueel in combinatie met een verstandelijke beperking. Dagbesteding wordt hier ingezet als een tijdelijk middel, als terugkeer naar de arbeidsmarkt of vrijwilligerswerk mogelijk is. Of langdurig, wanneer er sprake is van een grote afstand tot de arbeidsmarkt. We zijn bekend met LVB, ASS, ADHD, burn-out klachten, depressie, angst en dwangklachten.*

Reden van uitstroom:

- Keuze voor een andere dagbesteding (3)
- Cliënt werd 18, tijd gaat anders ingevuld worden (2)
- Uitstroom naar school (1)
- Uitstroom naar vrijwilligerswerk (1)
- Geen motivatie (meer) (2)
- Einde zorg na agressie incident (1)
- Voorliggend vraagstuk op gebied van activering (1)

#### Aanpassingen in 2022:

Bij de jeugd is het aantal deelnemers constant gebleven. Dit betreft hoofdzakelijk deelnemers die op woensdagmiddag en/of zaterdag komen. De jongeren die op zaterdag komen, komen 1x per 2 weken. We werken op de zaterdagen met 2 verschillende groepen. Voor deze groepen hebben we de verdeling herzien, om hierin beter aan te sluiten op leeftijd en/of niveau.

Bij de volwassenen zagen we juist een afname in het aantal deelnemers per dag. Dit doordat enkele deelnemers die de dagbesteding 4 of 5 dagen bezochten zijn gestopt. Door deze afname hebben we op enkele dagen de begeleidingsuren moeten minderen wat concreet betekent dat er in plaats van 2 begeleiders op sommige dagen nu 1 begeleider aanwezig is.

#### 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.

### Conclusie

Tijdens de corona-jaren hebben de meeste deelnemers de dagbesteding aangehouden, omdat het voor hen een stabiele basis gaf. Met het einde van de coronamaatregelen was er weer meer ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en het maken van nieuwe plannen. Bij de jeugddagbesteding zagen we deelnemers vertrekken, maar kwamen daar ook nieuwe gezichten voor terug. Bij de volwassenen vertrokken er een aantal, maar deze plekken werden niet direct weer opgevuld. Als organisatie is het daarom wel fijn dat we de mogelijkheid hebben om op- en af te schalen in beschikbare begeleidingsuren. Zo hebben we de mogelijkheid om mee te bewegen in deelnemersaantal.

De deelnemers die gestopt zijn met de dagbesteding zijn in de meeste gevallen langere tijd bij ons geweest, gemiddeld tussen de 2 en 5 jaar. Ieder heeft zijn eigen ontwikkeling doorgemaakt. We zijn trots dat we daar een bijdrage aan hebben mogen leveren. Wanneer een deelnemer laagfrequent komt, is een langere relatie ook wel nodig om tot ontwikkeling te kunnen komen, is onze ervaring. Korte trajecten zijn mogelijk, maar vragen wel een intensievere samenwerking tussen deelnemer en zorgboerderij, waarbij het dus ook noodzakelijk is dat een deelnemer vaker dan 1x per week of per 2 weken komt.

Het uitblijven van nieuwe aanmeldingen onder de volwassenen is volgens ons deels te wijten aan de naamsbekendheid van onze dagbestedingslocatie. Daarnaast is ook onze huidige website sterk verouderd en past deze niet meer bij onze huidige identiteit. We zijn daarom bezig met een nieuwe website en zullen het komend jaar ook op andere manieren weer meer aandacht besteden aan onze naamsbekendheid.

### 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.

### Wijzigingen in het team

- Vanaf de zomer heeft onze beleidsmedewerker extra uren gekregen. Zij is nu voor 24 uren per week werkzaam als coördinator zorg & bedrijfsvoering, waarmee er dus ook extra uren beschikbaar gekomen zijn voor beleid & kwaliteit.
- In verband met een afname in het aantal deelnemers doordeweeks, hebben we een deel van de begeleidingsuren anders ingevuld binnen ons bedrijf. Voor de dagbesteding betekende dit dat er op sommige dagen nu 1 begeleider aanwezig is in plaats van 2.
- Eén van onze begeleiders is in verwachting en gaat met de kerst met zwangerschapsverlof. Zij zal in 2023 niet terugkeren in verband met verhuizing naar een ander deel van Nederland. De uren worden vooralsnog opgevangen in het team.

In 2022 hebben alle medewerkers een functioneringsgesprek gehad.

### Ontwikkelingen n.a.v. feedback

Maandelijks vindt er een begeleidingsvergadering plaats. Hier worden de actuele zaken rondom deelnemers en ontwikkelingen op de Zoo besproken, evenals behoeftes of zaken waar de begeleiders tegenaanlopen in hun werk. Een aantal ontwikkelingen naar aanleiding hiervan, zijn:

- De ontwikkeling van werkkaarten waar op instructieniveau staat beschreven wat er bij een verblijf moet gebeuren, zodat deelnemers die mee kunnen nemen en zo nodig tussendoor kunnen checken.
- De afspraak dat er een nieuwe folder wordt ontwikkeld voor de dagbesteding die meegegeven kan worden.
- De afspraak dat er bij een wisseling van diersoorten die eens in de 3 maanden plaatsvindt er 2 begeleiders op de groep aanwezig zijn, zodat de deelnemers hier goed op ingewerkt kunnen worden. Deelnemers hebben bij een wisseling vaak wat meer ondersteuning nodig, dus dan is 1 begeleider op de groep te weinig om iedereen hierin goed te kunnen ondersteunen.

### Ingehuurd personeel

In 2022 hebben we geen gebruik gemaakt van ingehuurd personeel.

## 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.

Tijdens het schooljaar 2021 - 2022 hebben we 5 stagiaires gehad:

- 2 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

Voor het schooljaar 2022 - 2023 hebben we 4 stagiaires:

- 1 stagiair begeleiding dagbesteding i.h.k.v. een werkervaringsplek vanuit een collega-instelling
- 1 stagiair vanuit Dierverzorging (MBO niveau 4)
- 1 stagiair vanuit de opleiding Diermanagement (HBO)
- 1 stagiair vanuit de opleiding Leisure and Eventmanagement (HBO)

### Verklaring Omtrent het Gedrag

De aanvraag van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is vast onderdeel van ons aanname beleid bij stagiaires. Voor bovengenoemde stagiaires uit middelbaar en hoger beroepsonderwijs is een VOG aanwezig. Voor stagiaires die meedraaien als deelnemer - vanuit het speciaal onderwijs - wordt geen VOG aangevraagd, omdat deze eis niet geldt voor deelnemers.

### Taken en verantwoordelijkheden

De stagiair die in het kader van een werkervaringsplek bij ons was, heeft werkzaamheden uitgevoerd die op hoofdlijnen overeen komen met de functieomschrijving die gemaakt is voor de functie van 'assistent-begeleider'. Alles onder supervisie van één de aanwezige begeleider.

De stagiair diervverzorging loopt mee met onze vaste diervverzorgers en verricht taken als het voeren van de dieren en het schoonmaken van de verblijven. Ook zal hij meelopen met de dierenarts als deze op locatie is. Deze stagiair verzorgt de dieren die niet door de dagbesteding verzorgd worden.

De stagiair Leisure and Eventmanagement loopt mee met onze coördinator Zorg & bedrijfsvoering. Ze werkt mee in de horeca, maar behandelt ook de mail, boekingen, beantwoord vragen van klanten voor het recreatiepark. Deze stagiair zal verder ook haar afstudeerscriptie bij ons doen gericht op een vraagstuk omtrent de recreatie.

De stagiair diervverzorging en de stagiair Leisure and Eventmanagement hebben geen inhoudelijke bemoeienis met de zorg. Voor hen is wel een VOG aangevraagd, omdat we binnen het bedrijf staan voor gelijkwaardigheid en iedereen wel gewoon met elkaar aan dezelfde lunchtafel zit.

### Begeleiding en evaluatiemomenten

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

### 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 3 vrijwilligers. 2 van hen richten zich op de dierv verzorging, 1 houdt zich bezig met het park- en tuinonderhoud. De inzet verschilt per persoon: één van de vrijwilligers komt 30 uren per week, de andere 2 komen 1 á 2 dagdelen per week. We maken individuele afspraken over inzet en taken en leggen deze vast in een vrijwilligersovereenkomst.

**Begeleiding en evaluatiemomenten**

De vrijwilligers worden ingeroosterd door de zorgboer. Hij is voor hen ook het aanspreekpunt. Met de vrijwilligers heeft een gezamenlijk evaluatiegesprek plaatsgevonden.

**Ontwikkelingen**

Afgelopen jaar hebben er enkele wijzigingen plaatsgevonden onder onze vrijwilligers. Eén van de vrijwilligers is gestopt en er zijn 2 nieuwe vrijwilligers bijgekomen. Eén van hen kenden we al, omdat deze vrijwilliger eerder bij ons in zorg geweest is.

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

Uit overleg met de vrijwilligers is naar voren gekomen dat de invulling van de werkdag verschilt per persoon. We hebben afspraken gemaakt over de invulling van de werkdag zodat dit voor eenieder duidelijk is.

**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. We merken dat dit ook prettig gevonden wordt door de deelnemers. Rondom de stagiaires en vrijwilligers hebben er enkele wijzigingen plaatsgevonden. Dit zorgt bij sommige deelnemers dan toch voor wat onrust en onduidelijkheid. Met betrekking tot stages kiezen we daarom nu ook bewuster voor stagiaires die voor enkelen maanden en bij voorkeur ook meerdere dagen in de week stage willen lopen bij ons. Dit biedt zowel voor onze deelnemers als onze organisatie meer stabiliteit. Hetzelfde geldt voor vrijwilligers, ook van hen verwachten we dat ze zich voor langere tijd aan onze organisatie verbinden.

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. Qua scholing hebben we ons gericht op intervisie.

In het afgelopen jaar hebben onze medewerkers weer een herhalingscursus gehad in BHV en EHBO. We vinden professionele ontwikkeling echter ook belangrijk. Voor 2023 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 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(-in) een beschrijving van de opleidingsdoelen en de gevolgde opleidingen waarmee de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil worden gehouden. Wie welke opleidingen hebben gevolgd en of de gestelde doelen zijn behaald. 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.

#### Opleidingsdoelen

- BHV- en EHBO- certificering behouden door middel van het volgen van de (herhalings)cursus

Dit doel is bereikt. Het betreft een jaarlijks terugkerende opleidingsactiviteit met als leerdoel het op peil houden van de kennis, zodat er goed gehandeld kan worden bij ongevallen en/of noodsituaties.

- Begeleider (SKJ) neemt deel aan intervisie

Dit doel is bereikt. De SKJ'er neemt deel aan verschillende intervisiegroepen met als doel reflectie op het eigen handelen, leren van eigen casuïstiek en casussen ingebracht door collega's. Er is op dit moment voor gekozen om tegelijkertijd aan verschillende intervisiegroepen deel te nemen omdat onze SKJ'er voor april 2023 nog punten moet halen op het onderwerp intervisie voor de herregistratie. Op de andere onderdelen zijn inmiddels voldoende punten behaald.

- Begeleider (SKJ) volgt cursus op gebied van geweldloos communiceren (weerbaarheid/moeilijk verstaanbaar gedrag)

Dit doel blijft staan voor 2023. Voor 2022 hebben we de focus gelegd op het behalen van de resterende punten op gebied van intervisie i.h.k.v. de SKJ-registratie. Doel van deze scholing is om handvaten te krijgen hoe om te gaan met moeilijk verstaanbaar gedrag.

- Begeleider behaalt punten ihkv registratie Registerplein

Dit doel blijft staan voor 2023. Dit opleidingsdoel is bedoeld voor onze medewerker om als zorgprofessional te blijven ontwikkelen.

#### Scholingsactiviteiten 2022

- BVH/EHBO-herhaling - Alle BHV'ers en EHBO'ers hebben de herhalingscursussen met goed gevolg afgerond. Ten gevolge van de coronamaatregelen is de herhalingscursus die gepland stond op 30 november 2021 een aantal keren verplaatst. Deze heeft uiteindelijk plaatsgevonden op 14 maart 2022.
- Bijscholing via Talant - Twee van onze begeleiders zijn tevens werkzaam bij Talant, waar ze op een woongroepen werken. Via deze organisatie hebben deze medewerkers (bij)scholing gevolgd op gebied van medicatie en veiligheid, gespreksvoering en agressieregulatie.
- Diverse webinars i.h.k.v. de Week van de zorglandbouw - Onze coördinator zorg & bedrijfsvoering heeft online de webinars 'Iedereen binnenboord door de inzet van de groene leeromgeving', 'Zorglandbouw soms negatief in beeld' en 'Actuele ontwikkelingen en

uitdagingen in de GGZ en wat is de rol van de zorgboeren daarbij?' gevolgd.

Scholingsactiviteiten SKJ'er:

- Intervisie
- Info-learning Nieuwe beroepscode 2022
- Refereeravond seksueel geweld
- Refereeravond 'Wat is mijn kijk op de wereld?' NLP in 2 uur
- Refereeravond trauma en gehechtheid.

### Reflectie

In de basis beschikken onze medewerkers over voldoende kennis om het werk op SanjesZoo goed uit te kunnen voeren. Als werkgever vinden we het wel belangrijk dat medewerkers kritisch op hun eigen handelen blijven en er voor open staan om zich verder te ontwikkelen. (Bij)scholing en intervisie draagt daar aan bij.

### Acties

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

## 5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Met een wisselende groep 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 de komende jaren zijn:

- (Bij)scholingsactiviteiten en intervisie volgen i.h.k.v. het behoud van de SKJ-registratie
- (Bij)scholingsactiviteiten, verbreding en verdieping van de inhoudelijke kennis i.h.k.v. de registratie in Registerplein
- Jaarlijkse herhaling van EHBO en BHV ten behoeve van de veiligheid op de werkvloer

Voor 2023 staat in ieder geval de volgende scholing op het programma:

- EHBO/BHV-herhaling
- intervisie
- inhoudelijke verdieping (nog nader in te vullen)

*In 2022 hebben we te maken gehad met enkele situaties waarbij een deelnemer zich (fysiek) agressief uitte naar de omgeving. Deze agressie speelden zich allen af rondom één deelnemer waarbij wij na herhaaldelijke situaties met agressie hebben moeten besluiten de zorgrelatie te beëindigen. Agressie naar mens, dier en omgeving is voor ons als zorglocatie een contra-indicatie, omdat wij een locatie zijn die ook open is voor publiek. Voor aanvang van de zorg maken wij een inschatting of hier sprake van is.*

*Boosheid kan bij iedereen opspelen, het verschil zit er in hoe dit tot uiting wordt gebracht. Onze begeleiders zijn door opleiding en werkervaring voldoende in staat om de-escalierend op te treden en waar nodig een time-out in te lassen. Onze begeleiding is niet geschoold in vrijheidsbeperkende maatregelen, omdat wij van mening zijn dat iemand waarbij dit nodig is, bij ons niet op de juiste plek is.*

### Acties

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

### 5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

De gestelde leerdoelen voor 2022 zijn deels behaald. Voor BHV en EHBO zijn de jaarlijkse bijscholingscursussen weer gevolgd en ook neemt onze SKJ'er deel aan diverse intervisiegroepen ten behoeve van de SKJ-registratie. Hierin is ten gevolge van corona een achterstand ontstaan, dus vandaar dat er in 2022 een inhaalslag is ingezet door deelname aan meerdere intervisiegroepen. Met de focus op intervisie en het behalen van de benodigde punten voor de herregistratie begin 2023, is andere scholing even naar de achtergrond geschoven. Hier zullen we het komende jaar weer meer aandacht aan besteden. Verder heeft een van de andere medewerkers zich aangemeld bij het Registerplein. Via SanjesZoo zijn er nog geen scholingsactiviteiten ingezet, maar via de andere werkgever van deze medewerker wordt er wel bijscholing gevolgd op gebied van medicatieveiligheid en gespreksvoering.

In tegenstelling tot eerdere jaren hebben we in het afgelopen jaar meer tijd gestoken in scholing en het bijwonen van thema bijeenkomsten. Deels omdat het aanbod er weer meer was na 2 coronajaren, maar ook deels omdat we de focus hier meer op hadden door SKJ en Registerplein. Voor nu hebben we binnen onze organisatie nog niet een vast omlijnd proces rondom scholing en ontwikkeling. Hier gaan we komend jaar verder mee aan de slag.

#### Acties

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



## 6 Terugkoppeling van deelnemers

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

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft minimaal 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.

Met iedere deelnemer stellen we aan het begin van het traject begeleidingsdoelen op. We zijn ons bewust van het feit dat het haalbare en meetbare doelen moeten zijn, daar wordt goed op gelet. Qua periode gaan we uit van een kalenderjaar, tenzij anders wordt afgesproken. Hierin gelden uiteraard de doelen en de situatie van de deelnemer als uitgangspunt.

Veel van onze jeugddeelnemers komen maar 1x per 2 weken, dus dan is een langere periode nodig om goed aan de doelen te kunnen werken. Het uitgangspunt van een kalenderjaar werk voor ons goed en geeft over en weer een realistische verwachting. In het afgelopen jaar hebben we geen doelen hoeven bijstellen. Passend bij de evaluatiecyclus gaan we bij volwassenen in principe ook uit van doelen die binnen een jaar behaald moeten worden. Wanneer een volwassen deelnemer enkele keren per week komt, kan het doel soms wat groter gemaakt worden of kan deze gerealiseerd worden binnen een kortere termijn. Dit stemmen we af op de persoon.

De doelen worden altijd afgestemd op de reden van inzet van dagbesteding. Voor veel jongeren ligt er een hulpvraag op gebied van sociale contacten en interactie. Het opdoen van vaardigheden die hen helpen op school of in een bijbaantje en waarbij het doel uitstroom is. Voor veel volwassenen vervult de dagbesteding de rol van werk en is de inzet meer duurzaam.

Op de dagbesteding en tijdens de evaluaties zien we de effecten van de ingezette begeleiding terug. De deelnemers maken ieder op hun eigen manier een ontwikkeling door, mooi om te zien. Voor nu geeft de situatie geen aanleiding tot aanpassing van ons evaluatiecyclus. In de situaties waar vaker afstemming nodig is, vindt dit al plaats.

Het evaluatiegesprek vindt plaats aan de hand van ons evaluatieformulier. De belangrijkste zaken die tijdens zo'n gesprek besproken worden zijn:

- Hoe vind de deelnemer het bij SanjesZoo op de dagbesteding?
- Aan welke leerdoelen is gewerkt?
- Is er ontwikkeling zichtbaar mbt de leerdoelen?
- Zijn er nieuwe leerdoelen? Is de begeleidingsstijl nog passend?
- Is het takenpakket nog passend?

Het plannen, gesprek voeren, verslaglegging en aanpassen van begeleidingsplannen verloopt volgens de norm. In 2022 hebben we met alle deelnemers een evaluatiegesprek gehouden. Bij de WLZ-deelnemers hebben we aangeboden om vaker te evalueren, maar niet iedereen heeft hier gebruik van willen maken.

Bij vertrekkende deelnemers wordt aangeboden om nog een eindgesprek te houden. De meesten slaan dit af en kiezen enkel voor een informeel afscheid. Voor de gemeente en/of hoofdaannemer is het veelal wel belangrijk om formeel af te ronden. In dat geval stellen we eindverslag op, welke wordt voorgelegd aan de deelnemer en/of de ouders/verzorgers ter toetsing en dat bij akkoord het verslag wordt doorgestuurd naar de consulent.

#### 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 met betrekking tot het proces zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

### Conclusie

Uit de terugkoppeling in de evaluatiegesprekken komt naar voren dat de cliënten tevreden zijn over de geboden zorg. Bij SanjesZoo op de dagbesteding werken we met een vaste dagstructuur. Dit biedt zowel de deelnemer als de begeleider houvast en vormt de basis om te werken aan eigen doelen.

Op gebied van jeugd zijn er in het afgelopen jaar weer een aantal nieuwe deelnemers ingestroomd met een herstelpakket. Zij komen binnen met een meer gerichte hulpvraag en de inzet van dagbesteding is gericht op uitstroom. De structuur die we bieden helpt deze jongeren zichtbaar om te groeien in zelfstandigheid en zelfvertrouwen.

Bij volwassenen is het soms lastiger om nieuwe doelen te formuleren, met name wanneer de hulpvraag duurzaam is. Bij hen is de zorg gericht op stabiliteit. In een evaluatiegesprek bekijken we dan wel wat de deelnemer graag wil leren en/of er thuis ergens tegenaan gelopen wordt waar we op de dagbesteding wellicht mee aan de slag kunnen.

### Leerpunten/verbeterpunten t.b.v. evaluatieproces

Naar aanleiding van de feedback uit de audit eind 2021 hebben we enkele processen rondom de SKJ'er aangepast. De SKJ'er vervult nadrukkelijker een regiefunctie in jeugdtrajecten. Ze is inhoudelijk betrokken bij alle jeugd-casussen en leest en ondertekent alle verslagen voordat deze de deur uit gaan. Het format van ons begeleidingsplan is hier op aangepast.

### 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 januari, mei, augustus en december hebben de inspraakbijeenkomsten plaatsgevonden. Tijdens de bijeenkomsten bespreken we nieuwe ontwikkelingen op de dagbesteding, maar willen we ook van de deelnemers horen hoe ze over dingen denken.

De onderwerpen die iedere bijeenkomst aan bod komen, zijn:

- Verdeling diergroepen
- Materiaal
- Daginvulling/ activiteiten
- Corvee

We bespreken hierin o.a. of de verdeling in diergroepen naar tevredenheid is, of het materiaal waarmee gewerkt wordt nog in goede staat is of dat dingen vervangen moeten worden en of de werkplek voldoende netjes is. Ook bespreken we de activiteiten. Sommige deelnemers hebben tijdens de inspraakbijeenkomst aangegeven graag meer in de tuin te willen werken. Hier hebben we vervolgens samen met hen een vervolg aan gegeven. Ook hebben we tijdens een inspraakbijeenkomst geïnventariseerd wie er mee wilde denken in de horecacommissie voor een eigen horecapunt in het park.

Nog een belangrijk punt wat voorkwam uit de inspraakbijeenkomst is de behoefte aan les over dier en natuur. Na de zomer heeft dit even stil gelegen, omdat er geen stagiair was die dit kon voortzetten. In de inspraakbijeenkomsten na de zomer kwam dan ook naar voren dat de deelnemers dit erg jammer vonden en misten.

### 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 inspraakbijeenkomsten zijn voor de begeleiders vooral een belangrijk moment om te horen waar de deelnemers tevreden over zijn of juist niet. Door dit in groepsverband te doen, merken we dat de deelnemers die het in eerste instantie lastig vinden om dingen onder woorden te brengen door de inbreng van anderen vaak ook waardevolle aanvullingen kunnen geven.

Het feit dat de lessen over de dier- en natuur gemist werden, toen dit even niet werd aangeboden, was voor ons een belangrijke aanleiding om te kijken hoe we dit anders konden inrichten, ook als er geen stagiaires zijn die dit wekelijks kunnen verzorgen. Inmiddels zijn hier plannen voor.

### 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.

Het tevredenheidsonderzoek is afgenomen in mei 2022. We hebben 30 vragenlijst verspreid en daarvan zijn er 15 ingevuld teruggekomen.

Voor de afname van de tevredenheidsmeting hebben we net als voorgaande jaren een papieren vragenlijst gebruikt. De deelnemers geven antwoord door een smiley te omcirkelen. Daarbij hadden ze de keuze tussen 5 gekleurde smileys die heel ontevreden tot heel blij uitbeelden. Daarnaast staan er per categorie tekstvakken zodat de deelnemers de mogelijkheid hebben hun mening toe te lichten. Ten opzichte van het vorige onderzoek hebben een vraag toegevoegd hoe de deelnemers de omgang met de coronamaatregelen op het park hebben ervaren.

In het tevredenheidsonderzoek werden vragen gesteld over:

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

Rondom Veiligheid en Hygiëne hebben we 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 uitkomsten van het onderzoek waren over het algemeen erg positief. Daar zijn we natuurlijk erg 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? Wanneer de vragenlijst wordt meegenomen naar huis wordt het vaak vergeten, om deze in te vullen, blijkt uit de bespreking. Beter is daarom om de vragenlijst op locatie in te vullen.

Verder hebben ook een aantal deelnemers aangegeven niet tevreden te zijn over de hygiëne. Dit is vermoedelijk te herleiden naar het feit dat we rond het invullen van de vragenlijst in de schoolreisje tijd zaten en er vaak ook grote groepen kinderen gebruik maken van hetzelfde toilet als de dagbesteding. Ook dit is in de inspraakbijeenkomst besproken en er zijn afspraken gemaakt dat de toiletten op schoolreisjesdagen een keer extra worden schoongemaakt.

### Acties

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

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen onverwachte situaties, (bijna) 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:** Januari 2022

**Situatie:** Deelnemer wil de voerronde niet doen en wordt boos. In een woede uitbarsting gooit de betreffende deelnemer met alles wat binnen handbereik komt (kerstversiering, plantenpot en planten). Wanneer de begeleiding de deelnemer tot rust probeert te manen, loopt deze weg en gooit een hek om, slaat met de deuren en loopt het terrein af.

**Actie:** Eén van de begeleiders gaat de deelnemer achterna om in gesprek te komen. De deelnemer wordt rustig en uiteindelijk keren ze weer terug naar het dierenpark. Een andere begeleider legt ondertussen contact met de woongroep om hen op de hoogte te brengen en af te stemmen wat te doen. Er wordt afgesproken dat de deelnemer thuis gebracht wordt.

**Nazorg:** De begeleider die deelnemer achterna gelopen is, brengt de deelnemer thuis en bespreekt de situatie na in bijzijn van de woonbegeleiding. Ook wordt op op de dagbesteding de situatie nabesproken met de andere aanwezige deelnemers.

**Evaluatie:** Bij de betrokken deelnemer is al enige tijd in toenemende mate sprake van persoonlijk onrust, wat op momenten tot een woede uitbarsting leidt. Hier lopen reeds gesprekken over met andere betrokken zorgaanbieders. Als dagbesteding vinden we het belangrijk om duidelijk te maken dat de deelnemer als persoon welkom is, maar dat we dit gedrag afkeuren. Een time-out van een dag is daarom ons inziens passend bij de gebeurtenis. De deelnemer langer de toegang ontzeggen voelt in dezen niet passend en zorgt mogelijk alleen maar voor extra onrust bij de betreffende persoon.

**Datum:** april 2022

**Situatie:** In een woede uitbarsting gooit deelnemer met stoelen, barkrukken, prullenbakken, een glazen pot en de plantenbakken in het dierenpark worden omgegooid en/of vernield. Ook slaat de deelnemer het glaasje van het brandalarm in en scheld in het voorbij gaan op een andere deelnemer.

We zijn bekend met woede uitbarstingen bij de betreffende cliënt. Al neemt dit gedrag de laatste tijd sterk toe. Tot dan toe is de deelnemer nadien een aantal keren thuis gebracht bij wijze van time-out. Ook zijn er zorgoverleggen geweest en is de noodzaak voor inzet van behandeling besproken. Tot dan toe is de behandeling echter nog niet van de grond gekomen.

**Actie:** Een begeleider is achter de deelnemer aangegaan en heeft haar uiteindelijk weer rustig kunnen krijgen. De begeleider heeft de woongroep op de hoogte gebracht van het voorval en afgesproken de deelnemer terug naar huis te zullen brengen. In eerste instantie lieten we een time-out in voor de rest van de week.

De situatie evaluerend, besluiten we dat we de zorg per direct beëindigen. SanjesZoo is niet langer een passende plek voor deze deelnemer. We kunnen op dit moment niet van de deelnemer verwachten dat ze geen agressie laat zien. We weten inmiddels dat het niet incidenteel maar terugkerend gedrag is. Daar tegenover staat dat we een publieke locatie zijn en dat agressie, evenals het doelbewust inslaan van het brandalarm, gewoon niet kan op een locatie waar ook gasten - waaronder ook kinderen - rondlopen.

**Nazorg:** Andere deelnemers zijn erg geschrokken van wat er gebeurd is. De aanwezigheid en woede uitbarstingen van de betreffende deelnemer brachten al langer spanning met zich mee. Beëindiging van de zorg met de betreffende deelnemer geeft wat dat betreft rust in de groep.

Het contact met de betreffende deelnemer is verder via de woonbegeleiding gelopen. Om wel nog de gelegenheid te geven om afscheid te nemen van de andere deelnemers, hebben we afgestemd hoe ze dit zou willen. De deelnemer kiest er uiteindelijk voor om per brief gedag te zeggen.

**Evaluatie:** Voorop staat dat het verre van gewenst is om op deze manier de zorg voor een cliënt te beëindigen. Naar ons eigen aandeel kijkend hebben de cliënt ondanks 'het rugzakje' een plek willen bieden waar de cliënt welkom blijft. We zijn hier ons eigen beperkingen tegengekomen: het feit dat agressieve buien niet samengaan met een locatie waar je bezoekers ontvangt. We staan daarom nog steeds achter de gemaakte keuze.

**Aanpak analyse:** De uitvoer van de analyse van agressie incidenten is gedaan door de coördinator zorg & bedrijfsvoering die zich ook bezig houdt met het beleid en kwaliteit binnen de organisatie. Deze persoon heeft geen begeleidende rol, maar wel een achtergrond in de zorg. Op basis van rapportage en gesprekken met de begeleiders wordt de situatie in kaart gebracht en wordt er vooral ook gekeken naar ons eigen aandeel in de situatie. Wat hadden we zelf anders kunnen doen? Hadden we de situatie kunnen voorkomen? Op deze manier is de analyse onderdeel van ons PDCA-cyclus.

## 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.

De agressie incidenten zoals omschreven bij 7.6 hebben betrekking op één deelnemer, waarbij we uiteindelijk hebben moeten besluiten de zorg te beëindigen. Rond deze deelnemer was al langer sprake van persoonlijke onrust waarvoor extra hulp nodig was. Dit kwam ondanks diverse gesprekken hierover, onvoldoende van de grond. Het leidde bij de deelnemer tot nog meer persoonlijke onrust, wat zich uitte in steeds extremere woede uitbarstingen. Zoals reeds aangegeven bij 7.3 liepen we als zorgaanbieder hier tegen onze beperkingen aan. Wij waren niet meer de juiste plek voor deze persoon. Meer dan een stabiele basis bieden konden wij niet als dagbestedingslocatie, maar ook daaraan zaten in dit geval grenzen.

### 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.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2022  
**Actie afgerond op:** 31-12-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Verplichte training/ bijscholing is gevolgd.

#### Bijwerken kwaliteitssysteem

**Geplande uitvoerdatum:** 13-09-2022  
**Actie afgerond op:** 30-09-2022 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 27-06-2022  
**Actie afgerond op:** 31-05-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Gecombineerd met inspraakbijeenkomst mei

#### Functioneringsgesprek vrijwilligers

**Geplande uitvoerdatum:** 15-09-2022  
**Actie afgerond op:** 30-09-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Gesprekken gevoerd.

#### Evaluatie gesprekken met deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 31-12-2022 (Afgerond)

#### 5.6.8 Ontruimingsoefening

**Geplande uitvoerdatum:** 29-04-2022  
**Actie afgerond op:** 29-04-2022 (Afgerond)



**Toelichting:** Ontruimingsoefening gehouden met cliënten.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2022  
**Actie afgerond op:** 30-09-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Medicijnlijsten geactualiseerd

**Verlengen zoönosekeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2022  
**Actie afgerond op:** 30-09-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zoönosekeurmerk is verlengd.

**Jaarlijkse controle apparaten/machines/speeltoestellen**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2022  
**Actie afgerond op:** 30-04-2022 (Afgerond)

**Realisatie kiosk gerund door dagbesteding**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2022  
**Actie afgerond op:** 15-10-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Met de herfstvakantie heeft de dagbesteding een horecapunt geopend waar koffie/thee/frisdrank en ijsjes werden verkocht. Een succes wat smaakt naar meer!

**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:** 05-06-2022 (Afgerond)

**Volgen (herhaal) cursus BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 07-03-2022  
**Actie afgerond op:** 14-03-2022 (Afgerond)  
**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:** 13-05-2022 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022  
**Actie afgerond op:** 28-02-2022 (Afgerond)

**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:** 31-01-2022 (Afgerond)

**Jaarplanning maken evaluatiegesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2022  
**Actie afgerond op:** 31-01-2022 (Afgerond)

**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:** 28-02-2022 (Afgerond)

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2022  
**Actie afgerond op:** 31-01-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is in mei 2022 afgenomen.

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-09-2021  
**Actie afgerond op:** 31-01-2022 (Afgerond)  
**Toelichting:** Functioneringsgesprekken gevoerd met begeleiders.

#### 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:** 31-03-2023

**Volgen (herhaal) cursus BHV**

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2023

**Afnemen deelnemerstevredenheidsonderzoek**

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2023

**Proces scholing en ontwikkeling**

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2023

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

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2023

**Functioneringsgesprekken**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2023

**Verlengen zoönosekeurmerk**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2023

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

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2023

**Functioneringsgesprek vrijwilligers**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2023

**Bijwerken kwaliteitssysteem**

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2023

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023

In jaarverslag 2022 constateert u dat de respons van de tevredenheidsmeting met 50% lager is dan voorgaande jaren. U wil dit bespreken in de inspraakbijeenkomst. Beschrijf in jaarverslag 2023 wat de uitkomsten zijn van deze bespreking en welke acties hieruit zijn voortgekomen.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2024

Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

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

Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

#### Nieuwe dagbestedingsfolder ontwikkelen

Geplande uitvoerdatum: 15-04-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 05-06-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Folder ontwikkeld voor deelname aan Zorgfestival Noardeast Fryslan. Deze folder zal na de tijd ook nog gebruikt kunnen worden.

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2022 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: 20-06-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 29-06-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 8 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.

Onze planning is in de afgelopen jaren deels bepaald geweest door corona. Zaken die zich jaarlijks herhalen zijn daarom in sommige gevallen wat opgeschoven, denk aan vaste scholing als BHV maar ook het cliënttevredenheidsonderzoek.

#### **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. Onze focus ligt daarbij op groei in de WMO en WLZ.

#### Verbreding van dagbestedingsaanbod

De komende jaren gaan we aan de slag met 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 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. Medewerkers volgen BHV-cursus
2. Met medewerkers opleidingsbehoefte onderzoeken
3. Inhoudelijke verdieping

#### Bedrijfsvoering professionaliseren

1. Website upgraden
2. Cliëntdossier digitaliseren

#### Realiseren van een kiosk gerund door de dagbesteding

1. Tijdelijk verkooppunt draaien tijdens vakanties

2. Definitieve kiosk bouwen
3. Kiosk vast onderdeel maken van de dagbesteding

**Aanbesteding WMO Achtkarspelen & Tytsjerksteradiel**

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.