

# Jaarverslag

januari 2023 - december 2023

## 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
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	7
3.3 Algemene conclusies	8
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	13
5 Scholing en ontwikkeling	14
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	14
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	15
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	20
7.5 Strafbare handelingen	21
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	27
9 Doelstellingen	28
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	28
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	28
9.3 Plan van aanpak	28
Overzicht van bijlagen	30

# 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 strafbare handelingen

### 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.

Terugkijkend op 2023 was het een jaar met veel leuke momenten:

In **februari** was er een fotoshoot op het dierenpark. Een aantal van onze deelnemers is tijdens het werk door een professionele fotograaf op de foto gezet. Voor onze nieuwe website wilden we graag mooie nieuwe foto's en dat is gelukt! We zijn heel erg blij met het resultaat. De deelnemers hebben de foto's zelf ook gekregen en konden zo ook thuis laten zien wat ze op het dierenpark doen. Het bouwen van een nieuwe website kost altijd wat tijd. Uiteindelijk was deze halverwege mei klaar.

Tijdens de **voorjaarsvakantie** was het horecapunt op SanjesZoo weer open voor de bezoekers. De deelnemers vinden het altijd weer een leuke afwisseling met de dierverzorging om ijs en drinken te verkopen. In het voorjaar was het daarnaast ook de tijd van jonge dieren. Dit jaar vooral veel lammertjes: bij de geiten, de ouessants en de jacob schapen. Daarnaast hadden ook de cavia's en de konijnen jongen. En 'huiskat' Sidney had een nestje van 5 jongen.

In **mei** bestond SanjesSafari, waar SanjesZoo onderdeel van uitmaakt 25 jaar. Tijd voor een feestje! Eind **juni** hebben we dit daarom met alle deelnemers, medewerkers en vrijwilligers een BBQ gehouden met het thema 'Safari'. Veel medewerkers en deelnemers waren verkleed als dier of in safari-stijl. Het was een gezellige avond.

In **juni** was onze coördinator Zorg & bedrijfsvoering namens SanjesZoo aanwezig op het zorgfestival van Gemeente Noardeast Fryslan om bekendheid te geven aan ons dagbestedingsaanbod. SanjesZoo biedt o.a. zorg aan deelnemers uit deze gemeente dus daarom goed om aanwezig te zijn op deze bijeenkomst en ook andere zorgaanbieders uit de regio te zien en spreken.

Tijdens de **zomer** hadden we te maken met een hittegolf. Voor wat verkoeling zijn we daarom een aantal keren wezen zwemmen in het Eeltjemeer. Voor de pony's hebben de deelnemers ijsjes gemaakt door voer in te vriezen in een brok ijs. Daarnaast genoten de loopvogels van een verkoelende douche onder tuinslang.

In **Augustus** is onze bus is opnieuw bestickerd. De oude huisstijl heeft plaatsgemaakt voor de nieuwe. Op de voor- en zijkanten staan stickers van SanjesSafari. Op de achterzijde staat het dierenpark en de dagbesteding. Op de achterzijde van de bus is daarbij een mooie foto van één van onze deelnemers geplaatst uit de fotoshoot.

In de **herfst** mochten de deelnemers een naam bedenken voor de kittens die blijven. Uit het nestje van eerder dit jaar houden we 2 kittens. Na een stemming voor de mooiste namen kwamen daar de namen Piebe en Puck uit naar voren.

Begin **december** lag er sneeuw en kon er geschaatst worden. Met de groep jeugd van de woensdagmiddag zijn we daarom een middag naar de Rypstjerksterpolder geweest.

**Voor de kerstvakantie** hebben we het jaar weer gezamenlijk afgesloten tijdens de kerstborrel met kerstkwis. Hier wordt vaak al weken over gesproken, omdat we in de kerstkwis altijd leuke/ grappige foto's en verhalen van het afgelopen jaar aanhalen. Het is altijd weer een verassing wie er in de kwis voorbij komt. Ook hadden we weer een lekkere maaltijd van de chinees en was er op het einde een kerstpakket voor iedereen.

#### 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

We zagen een toename in behoefte aan 1-op-1 begeleiding. Dit speelde vooral met de instroom van jongeren die tijdelijk niet op school terecht kunnen. Daarnaast zijn er ook nieuwe deelnemers gestart met een iets lager niveau dan we tot nu toe op de dagbesteding hadden. Ook voor deze deelnemers is het belangrijk dat de begeleiding voldoende nabijheid biedt.

Voor de periode van februari tot juli en van oktober tot december is het schoolklasje georganiseerd door een stagiaire van de opleiding Diermanagement. De deelnemers mogen zelf bepalen of ze hier bij aanschuiven, maar over het algemeen vind de meerderheid het erg interessant.

### 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).

Per 1-1-2023 zouden we aanvankelijk niet langer aanbesteed zijn voor Specialistische Jeugdzorg. De criteria rondom het nieuwe aanbestedingstraject waren dusdanig complex dat we hadden besloten om niet meer zelfstandig aan te besteden, maar mee te gaan in de aanbesteding van BEZINN. Vanwege rechtzaken zijn de lopende contracten echter nog met een jaar verlengd tot eind 2023. Veel jeugdtrajecten zijn daarom nog blijven doorlopen op onze eigen aanbesteding.

### Kwaliteit

Eind 2024 staat er weer een audit op de planning. Door de zwangerschapsverlof van de coördinator zorg & bedrijfsvoering zijn er in 2023 geen grote veranderingen aangebracht in het kwaliteitshandboek. In 2024 zullen we hier verdere voorbereidingen voor treffen en de processen tegen het licht houden.

### Professioneel/ ondersteunend netwerk

Vanaf dit jaar zijn de contacten met orthopedagoog Anna de Jong van Lerende Wijs weer opgestart. Zij was al eerder bij onze organisatie betrokken, maar in de coronatijd is dit stil komen te liggen. Inmiddels bezoekt zij weer met regelmaat onze locatie om te observeren, mee te denken over begeleidingsplannen en waar nodig de begeleiding te coachen.

Verder hebben we afgelopen jaar wel consultants, stagebegeleiders en andere zorgpartijen over de vloer gehad. De meeste van deze bezoeken vonden plaats in het kader van een intake- of voortgangsgesprek met een deelnemer. Een enkele keer is er een consultant ter oriëntatie langs geweest, om een beeld te krijgen van onze locatie en het zorgaanbod.

### 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

We zijn tevreden over de kwaliteit van onze zorgboerderij en het toepassen van het kwaliteitssysteem. Zowel op persoonlijk vlak als als organisatie hebben we ons in de afgelopen jaren steeds verder ontwikkeld. Dit zorgt voor stabiliteit. In het afgelopen jaar was onze organisatie er dan ook voldoende op toegerust om nieuwe deelnemers met een zwaardere hulpvraag plek te bieden. De instroom van een voor ons nieuwe doelgroep heeft er wel voor gezorgd dat we de begeleidingsuren anders zijn gaan inrichten: weer meer met zijn tweeën op de groep. En vanuit een verzwarende hulpvraag was er bij de begeleiders ook weer meer behoefte aan coaching en ondersteuning vanuit een orthopedagoog.

Vanuit de stabiliteit die er is, was er daarnaast ook ruimte om een deel van taken van de coördinator zorg & bedrijfsvoering waar te nemen tijdens diens zwangerschapsverlof. Dit is met name gericht geweest op de zorgfinanciën en de indicaties. In 2024 is deze medewerker weer terug van verlof en zal zij de doorontwikkeling van beleid & kwaliteit verder oppakken ter voorbereiding op de audit.

#### 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 - LOOPT NOG
- Bedrijfsvoering professionaliseren - DEELS BEHAALD
- Realiseren van een kiosk gerund door de dagbesteding - DEELS 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	7	5	17
Volwassenen (18 jaar en ouder)	14	5	4	15
TOTAAL:	29	12	9	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, 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:

- Behandelvraag voorliggend/ dagbesteding niet te combineren met behandeling (3)
- Doorstroom naar (bij)baan (1)
- Geen motivatie (2)
- Uitstroom naar school (2)
- Verhuisd (1)

#### Aanpassingen in 2023:

Opvallend was dat er bij de jeugd meer aanmeldingen waren voor andere dagen dan de woensdagmiddag en zaterdag, veelal omdat zij (tijdelijk) niet terecht kunnen op school. Zij draaien dan mee in het dagprogramma van de volwassenen. Ook was er meer behoefte aan 1-op-1 begeleiding bij met zowel de jeugd als de volwassenen.

#### 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

Bij SanjesZoo werken we met een heterogene groep deelnemers: de hulpvraag van eenieder verschilt. Met de werkzaamheden die we op het dierenpark hebben kunnen we hier goed op inspelen en bij aansluiten. Afgelopen jaar is onze groep nog weer verder verbreed en hebben we ook deelnemers met een wat lager niveau aangemeld gekregen. Vanuit de structuur die we hebben is gebleken dat we ook hen een passende plek kunnen bieden. We zien hierin leuke samenwerkingen ontstaan tussen deelnemers onderling. De mix zorgt bij ons juist voor een mooi geheel.

Doorgaans bieden we jeugddagbesteding op woensdagmiddag en zaterdag. Afgelopen jaar hebben we meer jeugddeelnemers zien instromen op andere dagen. Hierin blijft voor ons wel steeds van belang dat de persoon die er nieuw bij komt, in de bestaande groep moet passen. We hebben gezien dat het voor sommige jeugddeelnemers juist goed werkt om tussen wat oudere deelnemers te zitten, omdat die over het algemeen minder meegaan in 'stoerdoenerij'. Bij jeugddeelnemers die doordeweeks komen speelt wel vaker een 1-op-1 behoefte. Zij komen veelal tijdelijk ter vervanging van (een dag) school, met als doel om weer terug te keren naar school. Een dergelijke doorstroomfunctie was afgelopen jaar ook meer aan orde dan eerder.

Naast instroom was er ook uitstroom. Mooi om deelnemers de stap naar een bijbaan of terug naar school te zien maken. We zagen daarnaast ook dat waar er sprake is van een voorliggende behandelvraag, de inzet van dagbesteding vaak nog een stapje te ver is. Er wordt dan wel enthousiast gestart, maar na enkele keren zorgen o.a. angst er bij deelnemers toch voor dat hij/zij niet meer naar de dagbesteding komt. Voor deze deelnemers is het belangrijk dat de dagbesteding gezien wordt als een aanvulling op de therapie, maar kan het niet de enige vorm van zorg zijn. Hier voeren we dan ook gesprekken over met de betrokkenen.

### Verandering

Met de instroom van nieuwe deelnemers is de vraag mbt ondersteuning in medicatiegebruik ook verandert. Ons beleid was altijd: we willen helpen herinneren bij de inname van medicatie, maar meer dan dat doen we niet. Voor enkele nieuwe deelnemers moet nu toch medicatie worden gedoseerd. 2 van onze begeleiders zijn reeds geschoold in veilig medicatiegebruik en doen dit ook op hun andere werkplek. We vinden het echter wel belangrijk dat alle begeleiders weten hoe hier mee om te gaan, dus zullen ook hen scholing aanbieden. Nu is het nog zo dat als er geen begeleider aanwezig is met een afgeronde medicatiecursus, we ervoor kiezen de betreffende deelnemers niet te laten komen. Het medicatieprotocol wordt hier op aangepast.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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

- In juni is er op de zoo een medewerker bijgekomen die taken oppakt op gebied van tuinonderhoud en klussen. Deze medewerker is geen begeleider, maar de deelnemers komen hem in het werk en tijdens de pauzes wel tegen.
- De coördinator zorg en bedrijfsvoering is in verband met zwangerschapsverlof tijdelijk afwezig geweest van half augustus tot eind van het jaar. De belangrijkste werkzaamheden zijn waargenomen door de SKJ'er.

In 2023 hebben alle medewerkers een functioneringsgesprek gehad.

### Ontwikkelingen n.a.v. feedback

Maandelijks is er een teamoverleg. Hierin vindt afstemming plaats over o.a. nieuwe deelnemers, dierv verzorging en andere (praktische) zaken. Wanneer begeleiders in hun werk tegen dingen aan lopen, kan dat hier ook besproken worden en wordt gezamenlijk naar een oplossing gekeken.

Naar aanleiding van dit overleg zijn er bijvoorbeeld werkkaarten ontwikkeld. Doel van deze kaarten is om de deelnemers die dat aankunnen aan de hand van kaarten wat meer zelfredzaamheid en eigen regie te kunnen bieden met extra werkzaamheden in het verblijf van één van de dieren die ze al verzorgen. We hebben dit uitgetoetst met enkele deelnemers. In de praktijk bleek echter dat de deelnemers het toch fijner vinden om mondeling op weg geholpen te worden door een begeleider dan dit te doen aan de hand van een werkkaart. Gezamenlijk hebben we daarom later ook weer besloten om eerst van het gebruik van deze kaarten af te zien.

Ook hebben we een eigen stageovereenkomst opgesteld. Nieuwe stagiaires hebben vaak een overeenkomst vanuit school maar hier staat niet alles in waardoor er soms onduidelijkheid ontstaat. In onze eigen stageovereenkomst leggen we daarom nog afspraken vast over begin- en einddatum, werktijden, wat te doen bij ziekmelden, dat de aanvraag van een VOG verplicht is, etc.

#### Ingehuurd personeel

Sinds 2023 is er weer contact met orthopedagoog Anna de Jong van Lerende Wijs. Tijdens en na de coronaperiode is dit stil komen te liggen. Door de start met Anna in 2023 heeft er nog geen reflectiegesprek plaatsgevonden. Dit zal in 2024 gepland worden.

#### 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 stagiaires op de zorgboerderij.

In 2023 hebben we de volgende stagelopers (gehad):

Aantal stagiaires	Opleiding	Periode
1	Dierzorging (MBO niv 4)	sept '22 - juni '23
1	Leisure and Eventmanagement (HBO)	sept '22 - juni '23
1	Diermanagement (HBO)	feb '23 - juli '23
1	Dierzorging (MBO niv 4)	sept '23 - okt '23
1	Speciaal onderwijs	okt '23 - nov '23
1	Diermanagement (HBO)	okt '23 - dec '23
1	Diermanagement (HBO)	sept '23 - feb '24
1	Dierzorging (MBO niv 4)	sept '23 - juni '24
1	Speciaal onderwijs	sept '23 - juli '24

#### Taken en verantwoordelijkheden

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

De stagiair(e)s vanuit de HBO-opleiding Diermanagement hebben vaak een dubbelrol in het bedrijf. Zij ondersteunen de dierv verzorgers in de verrondes, maar zitten ook deels op kantoor en verzorgen de natuureducatielessen voor de deelnemers.

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

In 2023 hebben we geen stagiaires vanuit een zorg gerelateerde opleiding gehad. Hier hebben we in principe wel mogelijkheid voor. Stagiaires vanuit een zorgopleiding werken mee als assistent-begeleider onder supervisie van de vaste begeleiders.

Voor alle stagiair(es)s vanuit een vakopleiding is een VOG aangevraagd.

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

Op gebied van zorg en dierverzorging hebben geen wijzigingen plaatsgevonden naar aanleiding van informatie of feedback van stagiairs.

In de horeca hebben we in het afgelopen jaar wel dingen beter georganiseerd, op initiatief van de stagiaire. Deze stagiaire werkte vanuit de stage zowel bij ons op het speelpark als op kantoor. Zo signaleerde zij waar er op de werkvloer tegenaan gelopen werd, maar kon zij ook zelf de vertaling maken naar de ontwikkeling van formulieren of de aanschaf van nieuwe producten.

#### **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. 1 van hen richt zich op de dierverzorging, 1 houdt zich bezig met het park- en tuinonderhoud. De inzet verschilt per persoon. De één komt 30 uren per week, de ander 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**

In het afgelopen jaar is er één vrijwilliger gestopt. Vanwege lichamelijke klachten waren de werkzaamheden in de dierverzorging niet meer goed vol te houden voor deze persoon.

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

Er hebben geen grote veranderingen plaatsgevonden naar aanleiding van 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 fijn en stabiel team. Dit bood afgelopen jaar ook de mogelijkheid om het zwangerschapsverlof van de coördinator zorg & bedrijfsvoering op te vangen in het team. Het maandelijkse overleg zorgt ervoor dat er goede afstemming plaatsvindt in het team. Op werkdagen treft niet iedereen elkaar, dus ook kom die reden is het werkoverleg belangrijk.

Vanaf 2023 is het contact met de orthopedagoog weer opgestart. Vanuit het team is er met de verzwarende van de doelgroep toch weer meer behoefte aan coaching en meedenken in complexere vraagstukken.

In het afgelopen jaar hebben we geen stagiaires gehad in de zorg. We hebben ook weinig tot geen aanmeldingen gehad die passen in de voorwaarden die we stellen aan een stagiaire. Voor ons is vanuit het oogpunt van stabiliteit belangrijk dat een stagiaire zich voor meerdere dagen per week en voor langere tijd (bijv. enkele maanden) aan onze organisatie verbindt. Voor de toekomst hopen we wel weer stagiaires te krijgen. Op de online stagebank zullen we hier dan ook weer nieuwe aandacht aan geven.

Voor wat betreft de vrijwilligers wordt de momenteel instroom beperkt. De keuze gaat toch meer richting het inzetten van betaalde krachten.

Bij SanjesZoo werken we op dit moment 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. Met de groei in aantal deelnemers en verzwarende van de hulpvraag is dit uiteraard wel steeds iets wat opnieuw wordt bekeken. Voor nu is de betrokkenheid van de orthopedagoog weer een goede aanvulling op het team.

### 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.

#### De Opleidingsdoelen voor 2023:

- (Bij)scholingsactiviteiten en intervisie volgen i.h.k.v. het behoud van de SKJ-registratie - BEHAALD
- (Bij)scholingsactiviteiten, verbreding en verdieping van de inhoudelijke kennis i.h.k.v. de registratie in Registerplein - BLIJFT STAAN VOOR 2024
- Jaarlijkse herhaling van EHBO en BHV ten behoeve van de veiligheid op de werkvloer - BEHAALD

#### Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten 2023

- BVH/EHBO-herhaling - Alle BHV'ers en EHBO'ers hebben de herhalingscursussen met goed gevolg afgerond.
- 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.
- Refereeravonden bij OP Jeugd - Onze SKJ'er heeft diverse refereeravonden bijgewoond ter verbreding van haar kennis (rouw en verlies, Professional vanuit je hart, Armoede, Een ervaring Rijker, NLP).
- Intervisie - Voor het behoud van de SKJ-registratie is het van belang dat onze SKJ-medewerker intervisie volgt. Doel hiervan is om te reflecteren op het eigen handelen en te leren van elkaar.

#### Reflectie

Al onze begeleiders volgen scholing. Enkele begeleiders doen dit vanuit hun andere werk bij Talant. En één medewerker doet dit vanuit ons. We zien dat de scholingsbehoefte verschilt per persoon en dat is prima. We bieden daarom geen vast pakket aan scholing aan, omdat de behoefte gerelateerd is aan verschil in achtergrond en werkervaring.

#### 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.

### Opleidingsdoelen voor komend jaar

- 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
- Begeleider volgt scholing op gebied van medicatie

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 scholingsbehoefte van de medewerkers wordt besproken tijdens het functioneringsgesprek. Medewerkers bepalen daar in samenspraak met de leidinggevende hun eigen doelen. Aan de hand van de doelen wordt bekeken of een cursus of training hier invulling aan kan geven óf dat het bijvoorbeeld gewenst is dat de orthopedagoog wat vaker meekijkt op de werkvloer en coacht. Wanneer er een cursus of training geweest is óf de orthopedagoog is geweest voor observatie, dan wordt hier op teruggeblikt in het maandelijks werkoverleg.

Het functioneringsgesprek is een jaarlijks terugkerend gesprek tussen medewerker en leidinggevende, waarbij zowel terug als vooruitgekeken wordt. De eerder gestelde ontwikkelingsdoelen en de acties hieromtrent worden daarin besproken en geëvalueerd. Daarnaast worden er voor het nieuwe jaar weer doelen gesteld.

### Afgelopen jaar

Onze SKJ'er heeft haar SKJ-registratie weer met 5 jaar verlengd. In het kader van de SKJ blijft ze intervisie volgen. In het afgelopen jaar heeft deze medewerker gekozen voor meer algemene verbreding van de kennis door o.a. het volgen van refereeravonden over diverse onderwerpen die ons werk raken.

Een andere medewerker heeft aangegeven graag de training 'Moeilijk Gedrag & jij' te willen volgen. Door te weinig animo is deze cursus helaas niet doorgegaan. Voor 2024 hebben we haar daarom opnieuw hiervoor ingeschreven.

### Ontwikkelingen

De behoefte aan (bij)scholing hangt samen met de deelnemers die binnenkomen. Eind 2023 hebben we nieuwe aanmeldingen gekregen van deelnemers voor wie de medicatie gedoseerd moet worden. 2 van onze begeleiders zijn geschoold in veilig medicatiegebruik, 1 niet. Ons beleid was altijd: we kunnen helpen herinneren, maar geven zelf geen medicatie. De komst van deze nieuwe mensen zorgt er echter wel voor dat we het belangrijk vinden dat alle begeleiders hierin geschoold zijn. Voor nu betekent dit dat de deelnemers niet kunnen komen, als er geen begeleider met afgeronde training veilig medicatiegebruik is.

### 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 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.

#### Doelen

Het realistisch stellen van doelen gaat over het algemeen goed. Als doelen niet behaald worden, speelt dit veelal bij jeugddeelnemers. In zo'n geval worden naar aanleiding van een evaluatiegesprek de doelen aangepast of blijven staan in geval van een duurzame hulpvraag. Het niet behalen van doelen staat nooit op zichzelf, maar hangt samen met de verdere ontwikkeling en welbevinden van de persoon in kwestie.

Als voorbeeld werken we wel met doelen als: leert luisteren naar de begeleiding, leert ritme en structuur volgen, leert gezag van de begeleiding accepteren. Deelnemers moeten er sociaal emotioneel klaar voor zijn om aan dergelijke doelen te kunnen werken. Voor sommige deelnemers blijkt dit toch lastig óf speelt er andere problematiek op waardoor er even geen ruimte is om hier aan te werken. Indien dit laatste het geval is, wordt het bieden van stabiliteit het hoofddoel. De dagbesteding vormt in dat geval vaak een stabiele factor in een voor de deelnemer veranderende wereld (bijv nieuwe school en/of woonomgeving).

Overigens zien we wel bij iedereen wel ontwikkeling, al is het niet altijd op de gestelde doelen. Deelnemers komen over het algemeen met plezier naar de dagbesteding en zijn thuis daardoor soms ook juist weer opener en positiever in contact, waar ze zich misschien eerder wat afzonderden. De deelnemers hebben hier verder een zinvolle daginvulling, ze hebben sociale contacten op de dagbesteding, maar leren ook in praktische zin hoe om te gaan met gereedschap, hoe je een dierenverblijf schoonmaakt. Iedere deelnemer ontwikkelt zich zo op zijn eigen manier.

#### Evaluatiegesprekken

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

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

Het plannen, gesprek voeren, verslaglegging en aanpassen van begeleidingsplannen verloopt volgens de norm. In 2023 hebben we met alle deelnemers een evaluatiegesprek gehouden. Bij de WLZ-deelnemers hebben we aangeboden om vaker te evalueren, maar niet iedereen heeft hier gebruik van willen maken. Met enkelen hebben we ook juist vaker dan 2x per jaar een gesprek gevoerd. Per individu wordt afgestemd wat nodig is.

#### 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.

In het afgelopen jaar zagen we bij de jeugddeelnemers een toename in jongeren die het niet meer lukt om mee te draaien op school. Doelen richten zich op dat moment op bieden van structuur en stabiliteit, om de jongere in staat te stellen de stap terug naar school te maken. Uitgangspunt is daarbij uiteraard om de jongere zo snel mogelijk weer terug naar school te krijgen. Bij sommigen lukt dit, voor anderen niet. In dit soort trajecten werken we altijd intensief samen met school en gemeente en vinden er met enige regelmaat zorgoverleggen plaats.

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.

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

We werken op de dagbesteding met verschillende begeleiders. Bij de evaluatiegesprekken zijn vaak 1 of 2 begeleiders aanwezig. Voor- en nabespreken van evaluatiegesprekken zijn daarom vanaf dit jaar vast agendapunt geworden in de teamvergadering.

### Acties

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

## 6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder halfjaar 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.

We hebben inspraakbijeenkomsten gehouden in januari, juni en september.

De inspraakmomenten houden we tijdens de ochtendpauze als iedereen binnen is. Omdat niet iedere deelnemer iedere dag aanwezig is, worden er in één week meerdere inspraakochtenden gehouden. Op deze manier heeft iedereen de kans om er één of meerdere keren bij aanwezig te zijn. Daarbij wordt vaak ook even teruggeblikt op wat er al besproken is tijdens eerdere bijeenkomsten, zodat er nog kan worden aangevuld.

De vaste agendapunten 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. Of duidelijk is wat de deelnemers moeten doen bij een bepaalde taak.

Voorbeelden van hetgeen we besproken hebben:

Vanuit de zorgboer komt o.a. de vraag waarom er geen rode scheppen meer worden aangeschaft, maar grijze terwijl de grijze minder sterk zijn. Deelnemers blijken de voorkeur te hebben voor grijze, we houden het daarom bij de grijze scheppen.

Een van de deelnemers geeft verder aan het niet erg te vinden als ze minder gaat koken. Een andere deelnemer vindt dit juist wel erg leuk en wil graag vaker.

Uit de inspraakbijeenkomst komt verder ook naar voren dat de prullenbak gauw vol zit met bekers. Een aantal deelnemers gebruikt voor koffie of thee graag 2 bekers per keer. We spreken af dat we het bij 1 houden en dat de bekers buiten de prullenbak opstapelen zodat ze minder ruimte innemen in de prullenbak.

#### 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.

Deelnemers ervaren tijdens het beste wat wél of juist niet fijn werkt. Door hier over te praten kunnen we dingen aanpassen op zowel individueel of groepsniveau. 4x per jaar, zoals het eerder was, werd wel als veel ervaren. We zitten vaak wel 1,5 uur per keer. We kunnen ons daarom vinden in de aanpassing van het beleid naar 2x per jaar een uitgebreide inspraakbijeenkomst. Mocht er tussentijd behoefte zijn om bepaalde onderwerpen in de groep te bespreken dan zullen we hier tussentijds ruimte voor geven.

#### 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.

We hebben in mei 2023 een tevredenheidsonderzoek afgenomen. Dit hebben we gedaan in de vorm van een vragenlijst op papier waar de deelnemer met smileys aan kan geven hoe hij/zij over een bepaalde stelling denkt. Ook staan er enkele open vragen in de vragenlijst waar de deelnemer zijn/haar mening eventueel kan toelichten.

De gebruikte vragenlijst is gebaseerd op de vragenlijst van het kwaliteitskeurmerk Kwaliteit Laat Je Zien, waarbij we zelf nog enkele aanpassingen gedaan hebben om de vragenlijst goed aan te laten sluiten op ons zorgaanbod en bedrijf.

Er zijn 30 vragenlijsten uitgezet. We hebben in totaal 24 reactie ontvangen.

Voor de **dagbesteding** kregen we van de deelnemers het cijfer **8,1**.

Voor de **begeleiding** werd het cijfer **8,3**.

Een beoordeling waar we alleen maar blij mee kunnen zijn!

### 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 reacties die we teruggekregen hebben op de tevredenheidsmeting van dit jaar was bovengemiddeld hoog. Waar we vorig jaar nog op 50% zaten, haalden we dit jaar 80%!

Bij de vorige tevredenheidsmeting was de respons erg laag. Waardoor dit kwam, bleek per persoon te verschillen. Sommige deelnemers komen maar 1x per 2 weken en hen lukte het niet altijd om de vragenlijst ingevuld weer in te leveren op het bedrijf. Hen hebben we de mogelijkheid geboden om de vragenlijst eventueel op foto te zetten en terug te mailen. Soms was het vergeten. We hebben deelnemers en ouders ook na de inlevertermijn nog gevraagd het formulier in te leveren, als ze dat nog niet hadden gedaan. Voor de bespreking in de inspraakbijeenkomst waren de gegevens dan te laat, maar voor een totaaloverzicht in het jaarverslag konden de gegevens wel nog meegenomen worden.

De scores in het tevredenheidsonderzoek zijn over het algemeen heel positief. Deelnemers komen met plezier. Dat is fijn om te horen en vinden we ook belangrijk.

Enkele deelnemers hebben een 3 (op schaal van 5) gegeven bij de onderwerpen:

- Voldoende afwisseling in het werk
- Voldoende aansluiting van de dagbesteding bij wat men wil leren
- Voldoende gelegenheid om aan de doelen te werken

Om toch even terug te kijken op het onderzoek hebben we deze punten besproken tijdens het eerst volgende inspraakmoment. We hebben het gehad over wat het woord 'afwisseling' betekent voor de deelnemers. Hieruit kwam naar voren dat sommige deelnemers bepaalde werkzaamheden erg leuk vinden en dit liever vaker zouden doen (o.a. lammetjes de fles geven, mee om oud papier).

De lagere score van enkele deelnemers op 'voldoende aansluiting bij wat men wil leren' en 'voldoende gelegenheid om aan doelen te werken' kan vermoedelijk verklaard worden door motivatieproblemen die bij enkele deelnemers spelen. Uit de uitwerking van de resultaten kon in ieder geval herleid worden dat de uitgelichte vragen steeds door dezelfde deelnemers lager gescoord zijn. Uit de bespreking kwam verder naar voren dat bepaalde deelnemers horeca heel erg leuk vinden. Binnen ons bedrijf is hier maar beperkt werk in voor de dagbesteding. Ook wisten sommige deelnemers het antwoord niet goed en werd er dan gekozen voor een 3.

### 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 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.

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.

### 7.4 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.

**Datum:** maart 2023

**Situatie:** Eén van de deelnemers heeft een andere deelnemer van top tot teen natgespoten met de tuinslang en enkele voorwerpen in het park vernield.

**Actie:** Terplekke is de deelnemer aangesproken op zijn gedrag en heeft hij een gele kaart gekregen. Dit betekent dat hij geschorst is voor het eerstvolgende bezoek aan de dagbesteding.

**Nazorg:** Er is een gesprek gepland met ouders, de deelnemer was hier zelf niet bij aanwezig. Samen hebben we bekeken hoe we verder kunnen gaan. Met ouders is ons kaartensysteem besproken, maar was de conclusie dat nog een gele of een rode kaart geen zin heeft, omdat thuis zijn geen straf is voor de deelnemer. Het zal meer impact en bewustwording brengen als er een consequentie aan het gedrag zit: bij een vernieling de schade repareren of vergoeden van het eigen zakgeld. Bij pesterij de ander een brief schrijven waarom de deelnemer het heeft gedaan met excuses en deze aan de ander overhandigen.

De consequenties zijn bij het eerstvolgende bezoek met de deelnemer besproken.

**Evaluatie:** De gele en rode kaart zijn onderdeel van ons agressieprotocol. Het blijft echter belangrijk om naar de persoon in kwestie te kijken. In dit geval zou inzet van ons agressieprotocol niet het gewenste effect geven en is het passend om een andere aanpak te kiezen.

Na bovengenoemde situatie is het in het afgelopen jaar nog een aantal keer voorgekomen dat deelnemer spullen van SanjesZoo (moedwillig) heeft vernield. Ouders zijn hiervan in kennis gesteld en de schade is verhaald op het zakgeld van de deelnemer.

**Datum:** oktober 2023

**Situatie:** Deelnemer is bij binnenkomst al tegendraads, heeft er geen zin in en is laat pesterig gedrag tegenover mededeelnemers zien. Hij wil graag geschorst worden en zoekt hierin de grenzen op. Deelnemer wordt aangesproken op zijn gedrag en aangespoord om aan het werk te gaan, maar is dusdanig ruig met kruiwagen en emmer dat de emmer stuk gaat.

**Actie:** Er wordt door de begeleider contact opgenomen met moeder en afgestemd met de zorgboer wat te doen. Na overleg met moeder is de telefoon van deelnemer ingenomen en wordt afgesproken dat de deelnemer uit eigen zakgeld een nieuwe emmer moet betalen. We spreken af dat deelnemer niet naar huis gaat, want dat is wat hij juist wil. Ook is de consequentie dat de taak afgemaakt moet worden tijdens de pauze, dus dat het programma voor de deelnemer verschuift. Deelnemer is toch aan de slag gegaan en heeft zijn taak volbracht, waardoor hij gewoon kan meedoen aan het middagprogramma.

**Nazorg:** Na afloop van een gezellige middag is de deelnemer gecompimenteerd op het feit dat hij zich heeft kunnen herpakken. Bij het volgende bezoek aan de dagbesteding had deelnemer een nieuwe emmer bij zich en waren er vanuit thuis duidelijke afspraken gemaakt over het telefoongebruik waardoor dit geen strijd meer opleverde.

**Evaluatie:** In deze casus is in overleg met moeder besloten om deelnemer niet naar huis te sturen, juist omdat hij dit probeerde te bereiken. Op één lijn zitten in aanpak met ouders is belangrijk om succesvol te zijn. Zo ook over de inname van de telefoon en het vergoeden van vernielde spullen. Dat zorgt voor duidelijkheid richting deelnemer en in dit geval gaf het ruimte om het gedrag positief om te buigen.

### Acties

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

## 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.

Afgelopen jaar hebben we een aantal keren met vernieling van spullen te maken gehad. Voordat gedrag uitloopt op een melding of incident zien we het negatieve gedrag vaak al opbouwen. Dit is voor ons al reden om het gesprek aan te gaan om daarmee escalatie proberen te voorkomen. Op zo'n moment vindt ook afstemming plaats met de gedragswetenschapper en denkt zij met ons mee hoe we de situatie het beste kunnen aanpakken.

Het lukt echter helaas niet altijd om escalatie te voorkomen. In dat geval wordt per situatie bekeken hoe we het beste verder kunnen. Wat een passende keuze is voor de één, werkt niet altijd voor de ander. In de voorbeelden was schorsing niet de meest passende keuze, maar was het wel van belang om consequenties te verbinden aan het gedrag.

### 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.

**Het onderwerp Dwang in de zorg is gewijzigd: pas uw werkbeschrijving aan, zie voor details Nieuwsbrief KLJZ-51 van 9-11-23.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2023  
**Actie afgerond op:** 31-12-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** SanjesZoo biedt geen gedwongen zorg.

**Bepaal of de nieuwe norm inspraak voor u gevolgen heeft en zo ja maak een planning van benodigde acties. Zie nieuwbrief Kwaliteit nr. 50 in de kennisbank.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2023  
**Actie afgerond op:** 31-10-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** De nieuwe norm rondom inspraak heeft voor ons tot gevolg dat we in plaats van 4x nu 2x per jaar een inspraakbijeenkomst kunnen houden.

**Functioneringsgesprek vrijwilligers**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2023  
**Actie afgerond op:** 30-09-2023 (Afgerond)

**Verlengen zoönosekeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2023  
**Actie afgerond op:** 30-09-2023 (Afgerond)

**Proces scholing en ontwikkeling**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2023  
**Actie afgerond op:** 31-12-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Actie wordt verplaatst naar 2024. I.v.m. zwangerschapsverlof niet aan toe gekomen om dit verder te ontwikkelen.

**Bijwerken kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2023



**Actie afgerond op:** 30-09-2023 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2023

**Actie afgerond op:** 30-09-2023 (Afgerond)

**Toelichting:** Controle op actuele medicatie wordt meegenomen in het jaarlijkse evaluatiegesprek

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2023

**Actie afgerond op:** 31-05-2023 (Afgerond)

**Volgen (herhaal) cursus BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2023

**Actie afgerond op:** 30-04-2023 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2023

**Actie afgerond op:** 31-03-2023 (Afgerond)

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2023

**Actie afgerond op:** 31-12-2023 (Afgerond)

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2023

**Actie afgerond op:** 30-09-2023 (Afgerond)

**Afnemen deelnemerstevredenheidsonderzoek**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2023

**Actie afgerond op:** 31-05-2023 (Afgerond)

**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:** 29-06-2023 (Afgerond)

**Nieuwe dagbestedingsfolder ontwikkelen****Geplande uitvoerdatum:** 15-04-2023**Actie afgerond op:** 05-06-2023 (Afgerond)**Toelichting:** Folder ontwikkeld voor deelname aan Zorgfestival Noardeast Fryslan. Deze folder zal na de tijd ook nog gebruikt kunnen worden.**Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2023**Actie afgerond op:** 28-02-2023 (Afgerond)**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.

**medewerker aanmelden voor cursus medicatieveiligheid****Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2024**Begeleiders aanmelden voor training/cursus workshop i.h.k.v. bijscholing****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2024**Volgen (herhaal) cursus BHV****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2024**Afnemen deelnemerstevredenheidsonderzoek****Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2024**5.6.7.2 Controle of de deelnemers bekend zijn met het noodplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2024

**Nieuwe norm '3.2.7 'Werkoverleg en zeggenschap zorgverleners' is toegevoegd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 57 van 22-03-20224.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2024

**Bijwerken kwaliteitssysteem****Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2024**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2024**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn.****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2024**Verlengen zoönosekeurmerk****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2024**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**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2024**Schrijf uw jaarverslag over 2024 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** **Indienen Jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2025

**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**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** **Indienen Jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2024**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 26-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

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

**Geplande uitvoerdatum:** 11-09-2024

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-04-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2023 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:** 22-04-2024

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-05-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 12 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.

Door het zwangerschapsverlof van de coördinator zorg & bedrijfsvoering hebben we niet alles kunnen oppakken op gebied van beleid & kwaliteit. Zo stond het proces scholing en ontwikkeling gepland voor 2023, maar zal dit in 2024 verder worden opgepakt. Dit geldt ook voor algemene bijwerking van de werkbeschrijving. Ter voorbereiding op de audit in 2024 zal alles nog opnieuw tegen het licht worden gehouden en worden aangevuld waar nodig.

In 2023 hebben we wel stappen gemaakt op gebied van naamsbekendheid. Er is een nieuwe folder ontwikkeld evenals een nieuwe website en we waren aanwezig op een zorgmarkt van Gemeente Noardeast Fryslan.

### 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**

*Deze doelen blijven staan vanuit afgelopen jaar. Met betrekking tot verschillende doelen hebben we al stappen gemaakt, maar verandert de invulling door verloop van tijd.*

#### 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. Proces uitwerken 'Scholing & ontwikkeling'
2. Met medewerkers opleidingsbehoefte onderzoeken
3. Bijscholing op gebied van veilig medicatiegebruik
4. Meer regie vanuit orthopedagoog

#### Bedrijfsvoering professionaliseren

**Acties:**

1. Dossiers digitaliseren

**Realiseren van een kiosk gerund door de dagbesteding****Acties:**

1. Tijdelijk verkooppunt draaien tijdens vakanties

*\* Op gebied van horeca zijn reeds stappen gezet en is tijdens schoolvakanties regelmatig een in pandig verkooppunt voor koffie, thee, frisdrank en ijs open. Ons uiteindelijk idee was om in het park een kiosk te openen, maar ervaring leert ook dat het horecawerk op dit moment te weinig constant is om daar een structurele activiteit van te kunnen maken. We gaan daarom de komende tijd verder bekijken of we de huidige situatie laten voortbestaan of dat er toch behoefte is aan een kiosk. Dierverzorging blijft voorsnog de belangrijkste activiteit op onze dagbesteding.*

**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.