

# Jaarverslag

januari 2023 - december 2023

## Ruchama Zorg

Ruchama

Locatienummer: 2094



## 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	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces	8
3.3 Algemene conclusies	9
4 Deelnemers en medewerkers	11
4.1 Deelnemers	11
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	12
4.3 Personeel	12
4.4 Stagiairs	13
4.5 Vrijwilligers	13
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	14
5 Scholing en ontwikkeling	15
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	15
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	15
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	16
6 Terugkoppeling van deelnemers	17
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	17
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	17
6.3 Inspraakmomenten	19
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	19
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	20
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	21

7 Meldingen en incidenten	23
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	23
7.2 Medicatie	23
7.3 Agressie	23
7.4 Ongewenste intimiteiten	23
7.5 Strafbare handelingen	24
7.6 Klachten	25
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	26
8 Acties	29
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	29
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	31
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	33
9 Doelstellingen	34
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	34
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	34
9.3 Plan van aanpak	35
Overzicht van bijlagen	36

# 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

Ruchama Zorg

Registratienummer: 2094

De Hoogt 6, 3951 KB Maarn

Rechtsvorm Eenmanszaak ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 52176487

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

### Locatiegegevens

Ruchama

Registratienummer: 2094

De Hoogt 6, 3951 KB Maarn

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging Bezig

# 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?

- Ja, Voorwoord toevoegen

### 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
- Ja, van klachten

### Acties

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

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Welkom bij Ruchama Zorg!

Fijn dat u interesse heeft in onze activiteiten.

Dit jaarverslag geeft een impressie van wie wij zijn en wat wij willen bewerkstelligen.

Ruchama Zorg, hierna 'Ruchama', is gespecialiseerd in complexe Jeugdzorg. Jeugdzorg is een domein wat nogal onder het vergrootglas ligt. In 2023 was er een significante stijging (t.o.v. 2022) van jongeren die jeugdhulp krijgen. De problematiek neemt alsmaar toe; er is sprake van ellinglange wachttijden voor kinderen, jongeren en gezinnen op passende jeugdzorg en er is gebrek aan goede jeugdhulp voor kwetsbare kinderen.

Ondanks alle hervormingen in de afgelopen tientallen jaren, is nog steeds geen verbetering zichtbaar. In plaats van te kijken wat er in essentie nodig is en wat dat kost, draait de politiek het om: *De jeugdhulp is (te) duur, dus we moeten minder geld uitgeven.*

Een andere zorgelijke ontwikkeling is dat sommige gemeenten de mogelijkheid van verlengde Jeugdzorg vrijwel onmogelijk maken. Deze ons inziens verkeerde manier van bezuinigen op verlengde jeugdzorg en de rigide hantering van de datum van 18 jaar, zijn er debet aan dat veel jongvolwassenen buiten de maatschappij dreigen te vallen. Deze jongvolwassenen zijn voor de wet met 18 jaar dan wel meerderjarig, maar dat betekent niet automatisch dat zij op dat moment ook zelfredzaam zijn of zelfstandig kunnen functioneren in de maatschappij.

Voor deze categorie wordt verwacht dat zij van de 1 op de andere dag zelf aan het roer van hun leven staan, hun eigen hulpvraag moeten formuleren en feitelijk ook hun eigen problemen oplossen. Zij belanden vaak van een beschermende omgeving van een jeugdhulpaanbieder, school en het hebben van een voogd, in de vraaggerichte WMO en de meer eisen stellende Participatiewet.

Vaak zijn zij echter nog niet klaar om op eigen benen te staan en dreigen daarmee tussen wal en schip te vallen.

Dit leidt dan ook vaak tot onnodige stress en zelfs tot (tijdelijke) terugval. Ruchama heeft in dit opzicht inmiddels meerdere negatieve ervaringen opgedaan met enkele gemeentes. Het wrange is dat het vaak louter en alleen om financiële kwestie gaat. Deze manier van bezuinigen doet echter meer kwaad dan goed en Ruchama ziet dat deze ontwikkeling bijdraagt aan de toename van spookjongeren in Nederland.

(Spookjongeren zijn jongvolwassenen van 18 tot 27 jaar die niet staan ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente, maar wel in de gemeente wonen. Zij volgen geen onderwijs, hebben geen (legaal) werk of uitkering en staan niet ingeschreven als werkzoekende)

Om de jeugdzorg echt structureel te verbeteren vindt Ruchama dat we kritisch moeten kijken naar ons eigen handelen. Dat geldt uiteraard in de eerste plaats onszelf. In dit jaarverslag kijken daarom wij terug op 2023.

Wat heeft er zich bij Ruchama afgespeeld, wat hebben wij ervaren, gedacht en gedaan? En wat heeft ons dat geleerd? Samen met ons team kijken we kritisch naar onszelf en zijn we voortdurend aan het kijken hoe wij onszelf kunnen verbeteren. Met als doel: Het bieden van kwalitatief hoogwaardige jeugdzorg!

Ik nodig u van harte uit om kennis te nemen van de ontwikkelingen in 2023.

Carola van Berckel

Directeur

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

## **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.

Het afgelopen jaar is een jaar met meerdere gezichten geweest.

Onze terugblik over 2022 bleek (helaas) profetisch: *"Daarnaast bemerken wij een andere zorgelijke ontwikkeling: Het lijkt erop dat onze doelgroep steeds complexer wordt. En dat er steeds meer van ons wordt gevraagd."*

Namelijk: In de maanden maart, april, mei en juni 2023 is het onrustig geweest op de groep i.v.m. vijf jeugdigen die regelmatig weglieden, de groep ontregelden, drugs gebruikten en katten mishandelden. Met als gevolg dat veel handelings-aandacht uitging naar degene die zich negatief gedroeg(en). Mede hierdoor was de wijkagent met grote regelmaat bij Ruchama te vinden.

Omdat Ruchama met jeugd werkt met complexe psychosociale problematiek is een gedegen actueel en gedeeld beeld voorafgaand aan de plaatsing van een jeugdige van essentieel belang. Met name voor de plaatsing is dat een complexe opgave gebleken. Immers, Ruchama heeft ervaren met het feit dat sommige plaatsers (bewust) essentiële informatie niet delen c.q. achterhouden dan wel dat er een mooier beeld -over de te plaatsen jeugdige- wordt geschetst dan in werkelijkheid het geval is.

Uiteindelijk komen zaken altijd boven water gedurende de "landingsperiode" van de jeugdige (de eerste 4-6 weken na plaatsing). Maar in dit soort situaties loop je dan als zorgverlener achter de feiten aan. Immers, eenmaal de jeugdige bij Ruchama is geplaatst is de voogd minder genegen om zijn of haar best te doen om een ander plekje voor zijn of haar pupil te zoeken. Afgezien van het feit dat er een gebrek is aan passende opvanglocaties of locaties die niet staan te springen om een "probleemjongere" in huis te halen.

Een bizarre constatering is dat de leeftijd van de betreffende vijf jeugdigen onder de 15 jaar lag. Tijdens onze gesprekken met de wijkagent bleek dat kinderen op steeds jongere leeftijd ontsporen. Wij zien hier ook dat de rol van de ouders -afwezig, niet geïnteresseerd of onmachtig-zwaar meespeelt.

In combinatie met het feit dat de residentiele jeugdzorg wordt afgebouwd, betekent dit, dat er voor jeugdigen die voorheen vrijwel automatisch "gesloten" werden geplaatst, nu een plekje op open groepen wordt gezocht. In december 2021 namelijk, nam de Tweede Kamer een motie aan over het stoppen met plaatsingen in de gesloten jeugdhulp. In het uitvoeringsplan hebben Rijk, gemeenten en aanbieders afspraken vastgelegd over het toewerken naar jeugdhulp die kleinschalig, zoveel mogelijk open en zo thuis mogelijk georganiseerd is. Het doel is dat alle instellingen voor gesloten jeugdhulp in 2025 kleinschalig werken en bewegen naar nul gesloten plaatsingen in 2030.

Zoals in het jaarverslag van 2022 reeds was opgemerkt: De complexiteit van onze doelgroep zal in de toekomst dus alleen maar heftiger worden. De kernvraag is: Hoe ga je als zorgverlener hier op anticiperen?

In april 2023 zijn er 3 senior medewerkers langdurig uitgevallen wegens ziekte (hartproblemen, chronische aandoening en overspannenheid). Ofschoon we hun absentie op hebben kunnen vangen d.m.v. de inhuur van zzp-ers, was het geen ideale situatie. Immers, het duurt zeker 3 maanden voordat je gedegen bent ingewerkt en een relatie hebt opgebouwd met de jeugdigen. De bovenstaande 2 ontwikkelingen zorgden uiteindelijk voor veel onrust op de groep.

Tijdens het Inspectiebezoek dat in juli 2023 plaats vond, heeft deze onrust zich ook vertaald in nogal wat op- en aanmerkingen (verbeterpunten) van de Inspectie; Deels terecht, deels onterecht. Het zorgteam en de directie van Ruchama herkenden zich veelal niet in de kritische kanttekeningen van de Inspectie. Dat gold ook voor sommige ouders en voogden. De recent opgerichte Cliëntenraad gaat zich hier verder over buigen.

Hoe het ook zij, het heeft ons als directie en zorgteam alleen maar bewuster gemaakt van onze grote taakstelling en dito verantwoordelijkheid. Het heeft ons nog alerter en strijdbaarder gemaakt om te blijven leren en ons voortdurend te verbeteren. Vanaf het moment dat de vier betreffende jeugdigen uiteindelijk allen door hun voogd naar een gesloten setting waren geplaatst, keerde de rust bij Ruchama terug.

Mede door de geschetste ontwikkelingen zijn we dit jaar niet met de groep op vakantie geweest. In plaats daarvan is er gekozen om in kleine

groepjes dagjes er op uit te gaan. In september 2023 hebben we na afloop van de BBQ samen met de medewerkers en de bewoners allerlei spelen in het kader van teambuilding georganiseerd. Dat leidde tot hilarisch taferelen en grotere onderlinge verbondenheid.

Natuurlijk hebben we in december ook samen Sinterklaas gevierd. Dit jaar was gekozen om 1 groot gezamenlijk gedicht te maken. Het was een heerlijke avond, met veel snoepen en we hebben samen ontzettend veel lol gehad!

Ondanks alle perikelen zijn wij er als team wederom in geslaagd om succesvol te zijn. Succes voor ons betekent impact hebben in de levens van jongeren door ze adequaat voor te bereiden op hun toekomst waarin ze kunnen participeren naar vermogen, ze doorstromen naar zelfstandig (begeleid) wonen en hebben leren omgaan met hun trauma, beperking of moeilijkheden. Gedurende het jaar hebben we 5 jeugdigen mogen begeleiden naar zelfstandig begeleid wonen en 5 jeugdigen konden weer naar huis. Al met al een fantastisch resultaat!

Het jaar hebben we wederom in stijl afgesloten met het jaarlijkse kerstgala. Kerst bij Ruchama staat in het teken van gezelligheid, samenzijn en gezamenlijk genieten van een heerlijk feestmaal. Tijdens het Kerstdiner van dit jaar zijn de traditionele gourmetstellen in de doos gebleven. Vorig jaar knalde de elektriciteit er namelijk om de haverklap uit. Dit had ongetwijfeld te maken met de grote groep aanwezigen, waardoor het elektriciteitsnet overbelast raakte.

Het huis was schitterend versierd in ouderwetse kerstsferen en iedereen had haar/zijn mooiste outfit uit de kast gehaald. Onder het genot van een lekker stukje vlees, vis of een vegetarisch hapje hebben we teruggeblikt op een mooi jaar. Dit jaar hadden we ook een DeeJay die toffe muziek draaide, waarop jong en oud zich op de dansvloer waagden. Iedere (oud)bewoner en alle medewerkers hebben een fantastisch kerstpakket gekregen. We hebben met zijn allen een toast uitgebracht op een nieuw en mooi jaar waarin iedereen mag groeien en ontwikkelen.

Ondanks alle ellende in de wereld blijft er genoeg over om van te genieten. Laten we daarom dankbaar zijn voor wat we hebben, genieten van de mooie momenten, lachen met elkaar en beseffen dat we bevoorrecht zijn.

Carola van Berckel, Directeur

## 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.

Vanzelfsprekend staan kwaliteit, professionaliteit en uitmuntende zorg centraal bij Ruchama Zorg.

In 2022 is er vanuit Ruchama Zorg ingezet op een traject om als organisatie van professionals te transformeren naar een professionele organisatie. Dit heeft u kunnen lezen in ons jaarverslag 2022.

Op 20 december 2022 heeft er onder auspiciën van de Federatie Landbouw en Zorg een audit plaatsgevonden. Op basis van de bevindingen van de auditor heeft Ruchama Zorg het certificaat "Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen" ontvangen welke is afgegeven op 20 december 2022 en geldig is tot 20 december 2025.

De observatie, conclusie en het advies van de auditor waren als volgt: *"De rondgang en de gevoerde gesprekken geven het beeld van een goed opgezette zorgboerderij, zowel als het gaat om de infrastructuur als om de zorgverlening. Ik tref een gedreven professioneel team begeleiders en een groep bewoners die hier duidelijk een thuis vindt en op een systematische manier aan hun toekomst werkt. Het kwaliteitssysteem wordt gebruikt om aan de zorgverlening vorm te geven. Van voorbeelden in Kwaliteit Laat Je Zien wordt dankbaar gebruik gemaakt en deze worden vertaald naar deze bijzondere zorgopvang. De actielijst in de kwaliteitsapplicatie geeft een reëel beeld van de lopende zaken. Naar aanleiding van het audittraject zijn daar een aantal acties aan toegevoegd. Geef in het jaarverslag over 2022 of 2023 duidelijk aan hoe deze acties zijn afgewikkeld. Ik bedank alle betrokkenen voor hun gedegen voorbereiding en constructieve medewerking aan deze toetsing."*

Dit was een mooie opsteker. We realiseren ons echter terdege dat we als organisatie in een vrijwel voortdurend proces zijn verwickeld van groei en ontwikkeling. Het eerste artikel van de beroepscode formuleert dat als het 'bevorderen dat mensen tot hun recht komen'.

De beroepscode stelt verder dat zorgprofessionals dienen te werken vanuit het besef dat het individu altijd in wisselwerking met zijn sociale omgeving leeft. Het bevorderen van welzijn heeft dan ook altijd individuele en contextuele aspecten die elkaar steeds onderling beïnvloeden. De zorgprofessional heeft dus een grote taak. Met andere woorden: de focus op groei en ontwikkeling is dus niet uniek voorbehouden aan onze cliënten! Iedere zorgprofessional dient zich te realiseren dat die onderlinge wisselwerking maakt dat hij of zij een brede verantwoordelijkheid heeft naar: het individu, gezinsverbanden, groepen, gemeenschappen, en naar de samenleving als geheel.

Om deze grote verantwoordelijkheid te kunnen waarmaken en succesvol te zijn moet de zorgprofessional beschikken over de juiste Kerncompetenties. Kerncompetenties in de zorg omvatten een mix van kennis, vaardigheden en eigenschappen die je in staat stellen om op een effectieve manier te werken en hoogwaardige zorg te bieden aan jouw cliënten.

De grootste uitdaging die Ruchama hier voor zichzelf ziet is de transformatie van een organisatie met professionals, naar een professionele organisatie. De individuele zorgprofessional bij Ruchama is prima toegerust op zijn/haar taakstelling. Echter, het werken met een doelgroep met een hoge complexiteit vraagt veel van het team. Daarom heeft Ruchama naast deskundigheidsbevordering 2023 wederom zwaar ingezet op Communicatie, Omgaan met kritiek en Samenwerken en zaken als verantwoordelijk zijn, verantwoordelijkheid nemen en het aanspreekbaar zijn op.

In juli 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een onaangekondigd toezicht uit bij Ruchama, naar aanleiding van een tweetal meldingen. Was de Inspectie in 2022 nog positief over de lerende houding en het urgentiebesef van Ruchama, de constatering van haar laatste bezoek waren beduidend kritischer. Zij typeert de situatie bij Ruchama zelfs als zorgelijk. Dit heeft geleid tot een discussie omdat de directie van Ruchama zich hier niet in kon vinden. In november 2023 is het bestuur van Ruchama uitgenodigd bij de Inspectie en is er over de constatering een gesprek gevoerd. Ruchama heeft haar visie kunnen delen en een verbeterplan gepresenteerd. Vóór 1 juni 2024 dient Ruchama een Resultaatverslag aan te leveren op basis waarvan de Inspectie zal beslissen over een eventuele hertoets.

Als directie nemen wij de bevindingen van de Inspectie heel serieus. Het heeft geleid tot reflectie en een interne discussie met ons team, waaruit blijkt dat het team zich in veel constatering van de Inspectie niet herkent. Om de discussie plat te slaan heeft de directie van Ruchama gesteld, dat het aan onszelf is (lees: het team en de directie) om het volgende aan te tonen: Niet dat de Inspectie ongelijk heeft, maar dat Ruchama een voorbeeld is van een jeugdzorgaanbieder die haar zaakjes goed voor elkaar heeft en staat aangeschreven als een aanbieder van kwalitatief hoogwaardige zorg.

Als Ruchama Zorg zien wij onszelf als lerende organisatie. Interacties met de Inspectie (toezicht en controle) en de Federatie Landbouw en Zorg (audit) zien wij als cruciaal. Immers, je kunt je mond vol hebben van kwaliteit en professionaliteit, maar het zijn juist deze gebeurtenissen die wij bestempelen als **Momenten van de Waarheid**.

De weg van verdere professionalisering, aanscherping en verbetering waren wij al ingeslagen, maar blijkt toch weerbarstiger en langer dan menigeneen had voorzien. En, zoals eerder gesteld, zijn wij er als team -ondanks alle perikelen- er wederom in 2023 geslaagd om 5 jeugdigen naar zelfstandig begeleid wonen te laten uitstromen, terwijl er 5 jeugdigen weer terug naar huis konden. Dit zet alles in perspectief!

Het gaat niet om perfectie. Fouten maken mag. Ontwikkelen, Groeien en gaan voor Professionele Zorg vanuit het Hart. Het is juist deze visie en ambitie die maakt dat Ruchama Zorg voor jeugdigen een goede plek is om te vertoeven waar ze in een veilige setting zich kunnen ontwikkelen en groeien naar zelfstandigheid.

## 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.

- 1. Opzetten van een doorstroomhuis;** Een huis huren bleek niet mogelijk te zijn. In plaats daarvan hebben wij het plan om 4 Tiny houses te laten plaatsen op ons landgoed. Na een lang proces gaat de gemeente akkoord. De landgoedeigenaar stelt echter aanvullende voorwaarden die voor ons onmogelijk zijn.
- 2. Inspraak Jeugdigen;** Naast de vertrouwenspersoon vanuit jeugdstem heeft Ruchama de Bewonersvergadering ingevoerd. Daarnaast is in september 2023 de aanvang gemaakt met het opstarten van een Cliëntenraad. Deze is in januari 2024 geëffectueerd.
- 4. Verdere ontwikkeling methodisch kader;** Dit zal in 2024 zijn beslag krijgen.

- 5. Voorlichting gevaar van internet en de social media;** Dit is een continu proces. Er zijn diverse thema avonden georganiseerd en die zijn als heel positief beoordeeld. Dit zal in 2024 derhalve wederom worden ingezet.
- 6. Brandveiligheid en -preventie;** Dit is een continu proces van bewustwording en blijven herhalen. Er zijn in 2023 2 brandoefeningen geweest. Dat zal in 2024 worden herhaald.
- 7. Ontwikkelen Standard Operating Procedures;** Dit zijn schriftelijke werkinstructies waarin uitgebreid wordt beschreven hoe een bepaalde handeling uitgevoerd dient te worden, met als doel uniformiteit te creëren in de uitvoering van de handeling en daardoor in het eindresultaat ervan. Is stil komen te liggen vanwege het vertrek van de medewerker die daartoe was aangesteld. Wordt in 2024 wederom opgepakt.
- 8. Als Ruchama Zorg zien wij onszelf als lerende organisatie;** Interacties met de Inspectie (controle) en de Federatie Landbouw en Zorg(audit) zien wij als cruciaal. Immers, je kunt je mond vol hebben van kwaliteit en professionaliteit, maar het zijn juist deze gebeurtenissen die wij bestempelen als Momenten van de Waarheid.
- 9. Pedagogisch klimaat;** Één van de voornaamste conclusies van het Inspectiebezoek was dat Ruchama wel een behandel visie heeft, maar dat een pedagogische visie en -beleidsplan ontbreekt. Een belangrijk speerpunt voor 2024 is om onze pedagogische visie en de daarbij behorende uitgangspunten voor het pedagogisch handelen, expliciet te maken.
- 10. Informatievoorziening;** Ruchama maakte onvoldoende gebruik van de mogelijkheden van het cliëntvolgsysteem van ONS/NEDAP. Daardoor werd cliëntinformatie over 3 verschillende systemen verdeeld. Begin 2024 zal een inhaalslag en conversie naar ONS plaatsvinden.
- 11. Kwaliteitsysteem;** De applicatie "Kwaliteit Laat je Zien" is ongeschikt om processen en protocollen te monitoren. Ruchama bestudeert de mogelijkheid van het implementeren van een procesmanagement systeem.
- 12. Triage;** Het "aanbod" van jeugdige cliënten met complexe psychosociale problematiek neemt drastisch toe. De aanstelling van een nieuwe gedragswetenschapper met ervaring in dit domein is niet afdoende gebleken. Derhalve zal de Intake procedure worden aangescherpt. In twijfelgevallen zullen nieuw aan te melden jeugdigen eerst via een crisisplaatsing bij Ruchama kunnen komen. Gedurende deze periode kunnen we de cliënt observeren en beter in staat zijn om een betere kwalitatief gewogen afweging voor definitieve plaatsing kunnen maken.

## 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.

Ruchama Zorg biedt 24-uurs zorg voor jeugdigen vanaf 13 jaar individuele begeleiding en dagbesteding, vanuit de volgende wetten: Jeugdwet, Verlengde Jeugdwet.

De zorg welke wordt gefinancierd vanuit de WMO en Forensisch Zorg is in 2022 geheel afgebouwd.

#### **Begin 2023:**

Vanaf januari 2023 zijn we gestart met **14** bewoners.

Alle bewoners werden gefinancierd vanuit de Jeugdwet

#### **Instream 2023:**

Gedurende 2023 zijn er **16** nieuwe jeugdige bewoners bijgekomen.

Daarnaast zijn er 3 crisisopnames geweest.

#### **Uitstroom 2023:**

**8 jeugdigen en 5 jongvolwassenen (18+).**

-**4 jongvolwassenen** zijn doorgestroomd naar zelfstandig begeleid wonen traject.

-**1 jongvolwassene** heeft de stap terug naar huis kunnen maken en is bij haar moeder ingetrokken.

-**5 jeugdigen** zijn door hun voogd naar een gesloten setting geplaatst.

Soms blijkt gedurende de plaatsing, ondanks de enorme zorgvuldigheid gedurende het intake-proces, dat de jeugdige veel intensievere of specialistische (psychiatrie) zorg nodig heeft. En soms weten we van tevoren dat gezien de complexiteit de kans reël aanwezig is dat onze setting te open is en dat de jeugdige alsnog gesloten dient te worden geplaatst. Desondanks kiezen we er -in overleg met de voogd- voor om de jeugdige een kans te geven.

-**3 jeugdigen** hebben de stap terug naar huis kunnen maken.

#### **Ultimo 2023**

Per eind 2023 zijn er in totaal 16 bewoners.

#### **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.

Het jaar 2023 was een hectisch jaar.

Significante toename van de instroom én uitstroom van complexe jeugdigen.

Ruchama Zorg wijst niet bij voorbaat op papier complexe casussen afwijst. Wij gaan altijd de dialoog aan om te bezien of er voldoende aansluiting is op ons zorgaanbod en gaan in overleg met de gemeente, ouders, SAVE en behandelaren om in kaart te brengen welke mitigerende maatregelen Ruchama Zorg zou kunnen inzetten, teneinde tot en succesvolle plaatsing te komen. Op deze wijze hebben wij in het verleden al veel "op papier kansloze en opgegeven pupillen", kunnen helpen naar een succesvolle doorstart.

Opvallend was dat al deze jeugdigen 13 jaar waren. Het is schrikbarend om te constateren dat ze op deze leeftijd blijkbaar al zo enorm zijn beschadigd, waardoor uiteindelijk alleen een gesloten plaatsing passend is. Deze trend nemen wij ook waar in het veld bij collega jeugdzorgverleners en wordt ook bevestigd door de wijkagenten.

Deze trend hadden wij in 2022 al aan zien komen en daarop hebben wij geanticipeerd door een nieuwe gedragswetenschapper aan te trekken die ruime ervaring heeft met complexe jeugd.

Dat bleek echter niet afdoende. Een nieuwe maatregel die we hebben ingevoerd is om bij jeugdigen -in geval van twijfel- eerst starten met een crisisopname.

Daarnaast bleek 2023 wederom een jaar van ontwikkeling en groei.

Er zijn behoorlijk wat nieuwe jeugdige bewoners (gemiddelde leeftijd 14 jaar) ingestroomd.

Uit het professionele veld (SAVE, gemeenten en jeugdzorgaanbieders) krijgen wij bevestigd dat er een schrijnend tekort is in het aantal beschikbare plekken voor complexe jeugdigen.

Dit heeft er toe geleid dat wij als zorgaanbieder onze zorgaanbod noodgedwongen hebben moeten uitbreiden naar crisisopname.

Tevens zien wij een toename van het aanbod van jonge meiden met anorexia. Door deze ontwikkeling zijn wij een samenwerking gestart met een autoriteit op dat gebied.

### 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.

Het jaar 2023 was roerig op het gebied van personeel. Zo hebben wij afscheid genomen van 3 ervaren zorgprofessionals. Dat heeft een aantal redenen:

-Één zorgprofessional was 3 jaar geleden als junior gestart bij Ruchama Zorg. In het kader van verdere ontwikkeling en groei is zij overgestapt naar een grote zorgaanbieder. Jammer, maar wel logisch vanuit onze visie dat groei en ontwikkeling centraal staan; bij onze cliënten, maar ook bij onze medewerkers. Voor deze medewerker is het goed om zich breder te oriënteren.

-Één zorgprofessional is na 2 jaar jeugdzorg bij Ruchama terug gegaan naar haar oude vak: Het werken met jonge kinderen.

-Één zorgprofessional kwam uit een grote residentiële instelling en kon onvoldoende aansluiting vinden in onze filosofie: *Professionele zorg vanuit het hart*. Dit betekent dat wij geen dwang toepassen en niet straffen.

Kortom, allemaal verklaarbaar.

Wij ons kernteam kunnen uitbreiden met 2 professionele, goed opgeleide zorgmedewerkers en een BBL stagiaire.

Daarnaast hebben wij de luxe om met 2 "vaste" zzp-ers te werken. Deze werken al sinds 2019 bij Ruchama Zorg en vormen de flexibele schil.

Vanuit Ruchama Zorg zetten we de lijn voort op maandelijkse teammeetings, dagelijkse overdrachtsgesprekken en wekelijkse overleggen. Eenmaal per kwartaal organiseren we een teamuitje waar we activiteiten met en team ondernemen zoals bijvoorbeeld Oud-Hollandse spelen, creatieve uitjes et cetera. Daarna gaan we met z'n allen uit eten.

Het heeft best wat tijd gekost om te komen tot een kwalitatief goed, betrouwbaar en betrokken team van zorgprofessionals. Het was best zoeken, omdat de filosofie van Ruchama Zorg "Professionele zorg vanuit het hart", in de praktijk toch best moeilijk is om in praktijk te brengen. De reguliere zorg is namelijk gewend om te werken vanuit strakke protocollen, procedures, macht en dwang.

Bij Ruchama Zorg wordt er uiteraard gewerkt binnen de kaders en protocollen en procedures maken daar integraal onderdeel van uit. In plaats van een "One Size Fits All" benadering, dient de focus te allen tijde op het individuele kind te zijn gericht; Wat heeft zij nodig?; Waarom vertoont zij dit gedrag?; Hoe kunnen wij daarop inspelen? en Hoe kunnen wij escalatie(s) voorkomen?

#### 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.

Ruchama Zorg heeft in november 2023 een BBL stagiaire mogen verwelkomen. Zij volgt een MBO opleiding in de zorg.

Onze doelgroep is te complex voor relatief onervaren stagiaires. Wij willen daarom het liefst alleen maar eindejaarsstudenten.

Voor stagiaires volgt Ruchama Zorg het beleid ten aanzien van stagiaires zoals beschreven in het Kwaliteitssysteem.

De begeleiding werd gedaan door een van onze HBO-gediplomeerde zorgprofessionals, die wekelijks begeleidende gesprekken voerde en eens per 3 maanden evaluatiegesprek samen met de begeleiding vanuit school.

#### 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.

De ontwikkeling van vrijwilligers gaat niet erg hard. We hebben in november 2023 1 nieuwe vrijwilliger aangenomen die zich bezig houdt met extra zorg en aandacht voor de jeugdigen.

Periodiek voeren we evaluatiegesprekken waarbij de input van de vrijwilligers ook serieus wordt genomen en daar waar mogelijk geïmplementeerd.

#### 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.

In 2023 hebben we 2 ervaren zorgprofessionals waarvan 1 met en SKJ registratie, aangenomen. Deze zijn allen via ons persoonlijke netwerk bij ons gekomen.

In 2020 hebben we de selectiecriteria aangescherpt. We hebben namelijk ervaren dat fl exibiliteit, pro-activiteit en 'ondernemend zijn' essentiële voorwaarden zijn om in een setting als Ruchama Zorg, het naar de zin te hebben en te kunnen slagen. We zijn geen standaard instelling, waarin alles strak is geprotocolleerd en gestandaardiseerd. Immers, wij leveren maatwerk, waarbij we de bewoner en haarproblematiek, diagnose en karakter altijd als vertrekpunt nemen.

Bovendien werken wij niet vanuit macht en dwang, maar vanuit dialoog en positief motiveren. Dat vraagt iets heel anders van de zorgprofessional, dan wat ze in de regel gewend zijn.

Ons huidige bestand van zzp-ers (2 personen) zijn een goede aanvulling op ons huidige team van zorgmedewerkers en vormen een fl exibele schil.

Er is contact gelegd met diverse scholen voor de werving van stagiaires, zoals CHE, HAN en het ROC Midden Nederland. Daar komen voorsnog

helaas te weinig geschikte stagiaires uit naar voren.

We investeren veel tijd aan coaching en begeleiding van onze medewerkers.

We merken dat onze visie steeds meer handen en voeten begint te krijgen en dat het relatief 'jonge' team snel is gegroeid in termen van professionaliteit en samenwerking.

We beschikken over voldoende bevoegd en bekwaam personeel. In 2024 zullen reeds bekwame, gediplomeerde jeugdzorgprofessionals een EVC traject volgen zodat zij hun SKJ registratie zullen krijgen.

Ten gevolge van de ontwikkelingen in het team hebben de inzet van de professional die wij in 2022 hadden ingehuurd, gecontinueerd. Zij heeft een compleet trainingsprogramma verzorgd die de communicatie in het team naaraan volgend niveau zal brengen. Zij draagt tevens zorg voor intervisie.

De betrokkenheid, gedrevenheid en commitment die wij terugzien in dit team is hartverwarmend.

Uit de gevoerde functioneringsgesprekken worden de groei- en ontwikkelingsmogelijkheden alsmede de persoonlijke ambitie besproken.

Hiernaast wordt uiteraard ook het functioneren van de medewerker besproken.

Een rode draad die wederom uit de functioneringsgesprekken naar voren is gekomen is dat er behoefte is aan meer structuur en duidelijkheid. Dit is een logische ontwikkeling gezien de groei die Ruchama Zorg de afgelopen jaren heeft doorgemaakt enerzijds in combinatie met een complexer wordende doelgroep die maatwerk op individueel niveau vraagt.

Om aan deze wens tegemoet te komen waren we gestart met het ontwikkelen van "Standard Operating Procedures". Dit zijn schriftelijke werkinstructies waarin uitgebreid wordt beschreven hoe een bepaalde handeling uitgevoerd dient te worden, met als doel uniformiteit te creëren in de uitvoering van de handeling en daardoor in het eindresultaat ervan.

Dat bleek echter onvoldoende te beantwoorden aan de behoefte van het team. Inmiddels zijn we ons aan het oriënteren op een procesmanagement systeem, met als doel om onze protocollen en processen geautomatiseerd te ondersteunen.

Ruchama Zorg zit in de transitie van een organisatie van professionals naar een professionele organisatie. Om dit proces enerzijds kwalitatief goed vorm te geven en anderzijds te versnellen, hebben wij daartoe een externe deskundige in de arm genomen.

### 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.

In 2023 hebben wij geïnvesteerd in de volgende opleidingen:

-BHV (herhaling)

-Opleiding PMA Coach (PMA staat voor Progressive Mental Alignment; Deze techniek is gebaseerd op conclusies en bevindingen afkomstig van de meest recente feiten en onderzoeksresultaten uit deneurofysiologie,psychologie, biologie en kwantum fysica)

-Verstrekken van medicatie voor alle medewerkers

-SKJ Praktijkprogramma

-Zoönose keurmerk opnieuw behaald

-Facilitator; Permanent Transformation (David Bayer)

-Maatwerktraject "Kern Competenties in de zorg", waar is ingezet op deskundigheidsbevordering, waarbij thema's Communicatie, Omgaan met kritiek en Samenwerken, aan de orde zijn geweest. Er zijn creatieve teambuildingsoefeningen (bijv. op het gebied van samenwerken) gedaan.

-Supervisie, intervisie en teamintervisie

Al met al hebben we toch weer veel tijd en geld geïnvesteerd in diverse opleidings- en coachingstrajecten.

Gedurende het jaar 2023 heeft Ruchama Zorg 7 SKJ geregistreerde zorgprofessionals op locatie werken (waarvan 3 zpz-ers).

#### 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.

- BHV (herhaling)
- Medicijnverstrekking (waar nodig + herhaling)
- Coaching (paarden en PMA): verbeteren functioneren en stress reductie
- Up-to-date blijven met de nieuwste aanpak, methoden en interventietechnieken
- Zoönose keurmerk opnieuw behalen voor 2024 - In verband met verantwoord werken met levende have
- EVC training voor minimaal 4 zorgprofessionals
- Praktisch Leidinggeven voor teamleider
- Verplichte trainingen, lezingen en cursussen in het kader van (verlengen) SKJ (her)registratie
- Geweldloze communicatie voor alle medewerkers
- Post HBO opleiding Equine assisted coaching & therapy

#### 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.

Persoonlijke ontwikkeling en groei (van zowel bewoners als medewerkers) staat bij Ruchama Zorg centraal. Daarom stimuleren wij onze medewerkers daarnaast ook om zich persoonlijk verder te ontwikkelen. Daarop is onze coaching ook gericht. De meerwaarde van PMA is dat het neurowetenschappelijk is onderbouwd en dat het een vraagtechniek is die relatief makkelijk toepasbaar is voor de zorgprofessionals. Het geeft snelle resultaten, zonder dat het verborgen trauma's activeert omdat het alleen werkt met oude gebeurtenissen die al zijn geactiveerd. PMA haalt de lading van de emotie.

Bijvoorbeeld: Als een jeugdige boos is op een ander heeft het altijd een oorzaak, die is gelegen niet in de huidige gebeurtenis. Deheftigheid van de reactie wordt veroorzaakt door iets dat in het verleden ligt, en nu is geactiveerd doordat er zintuigelijke overeenkomsten zijn met deze situatie.

Op deze wijze hebben onze zorgprofessionals een tool in handen om een gebeurtenis direct van de lading te ontdoen. Wat resulteert insnel en kalmeren en begrip en inzicht van degene in haar eigen handelen en haar eigen emoties.

Daarnaast zullen we zwaarder gaan inzetten op Paardencoaching.

Paardencoaching vormt een wezenlijk onderdeel van ons therapeutische aanpak. Paardencoaching geeft inzicht in eigen handelen, emoties en gedrag op een laagdrempelige manier.

Zodra er een verandering plaatsvindt bij de coachee ziet zij dat direct terug bij de paarden. Het is derhalve een van de meest efficiënte manieren van ervaringsgericht leren. Bijscholing en verdieping hierin is daarom belangrijk.

Als werkgever wil Ruchama Zorg zuinig zijn op haar medewerkers (inclusief vrijwilligers en stagiaires). Wij streven daarom altijd naar een goede balans van hun talenten, (on)mogelijkheden, ambities en gezondheid. Immers, onze mensen vormen het kapitaal van onze onderneming. Via hun moeten wij onze ambities waarmaken.

Wij vinden het daarom belangrijk dat onze medewerkers de mogelijkheid krijgen om zich te blijven ontwikkelen in hun vakgebied, dit om de kwaliteit van hun vakgebied te vergroten.

Als Ruchama Zorg vinden wij het verder belangrijk om de binding met de opleidingsinstituten te optimaliseren, zodat wij ook kennis van nieuwe ontwikkelingen krijgen aangereikt, onder andere door de inzet van stagiaires. Wij zijn door Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven gecertificeerd als een erkend leerbedrijf.

#### 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.

Met alle jeugdigen/jongvolwassenen (onze bewoners) worden de volgende gesprekken gehouden:

**Weekbespreking:**

Eenmaal per week Hoe gaat het? Wat kan er beter? Wat ging goed? Agenda voor de week.

**Doelenbespreking:**

Eenmaal per maand Wat is de status/progressie van jouw doelen? Welke uitdagingen kom je tegen? Wat heb je nodig? Waar kunnen wij jou bij helpen?

**Evaluatiegesprek:**

Eenmaal per kwartaal Ben je je in de richting van je doelen aan het ontwikkelen? Onderwerpen: Gezondheid, Financiën, Vooruitgang, Sociale stuk, Opleidingen/school, Werk, Therapie (trouw), Medicijngebruik

Aan alle bovengenoemde gespreksvormen wordt er doorgaans keurig door bewoners meegewerkt.

**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.

Er is geen algehele, eenduidige tendens te bespeuren omdat iedere jeugdige/jongvolwassene in zijn/haar eigen fase zit. De duidelijkheid die iedere bewoner heeft nu we het fasen-systeem hebben geïmplementeerd, scheidt al veel meer rust. Omdat we maatwerk leveren per bewoner, is het iedere keer weer een uitdaging om de jeugdige/jongvolwassene terug te wijzen naar haarzelf, haar uitdagingen, haar ontwikkeling en haar proces.

Ruchama Zorg neemt een unieke positie in binnen het Nederlandse zorglandschap. Zij is de brug tussen (semi)gesloten Jeugdzorg, crisisopvang en gezinshuizen. Immers, jeugdige en jongvolwassen "meiden" die in de gesloten jeugdzorg zijn geplaatst of in de crisisopvang terecht zijn gekomen, hebben vaak te maken met ernstige vormen van comorbiditeit en suicidaliteit veelal naast gedragsproblematiek.

Daarnaast speelt regelmatig, dat bij een (jaren)lang verblijf, vaak ook nog op diverse verschillende instellingen, dat deze "meiden" zich in negatieve zin aanpassen aan de instellingsprotocollen met aan de ene kant hun "problematieken", maar aan de andere kant "gewenst" gedrag vertonen in combinatie met gelatenheid, passiviteit en berusting bij gebrek aan toekomstperspectief.

Dit bemoeilijkt het inzicht in en de ontwikkelingsmogelijkheden van deze "meiden". In zekere zin is hier dan sprake van resocialisatie als deze "meiden" naar Ruchama Zorg komen.

Door de jaren heen heeft Ruchama Zorg zich steeds verder gespecialiseerd in de opvang, zorg, rehabilitatie, resocialisatie en participatie van deze doelgroep in de maatschappij. Dat vraagt om een sterk individuele aanpak in combinatie met een focus op perspectief en ontwikkeling.

Het is daarbij van cruciaal belang, dat Ruchama Zorg in de eerste maanden dat deze "meiden" de overstap van een (gesloten) setting of een crisisplaatsing maken naar Ruchama Zorg, opgevangen, begeleid in deze overgang, én permanent gemonitord worden.

De "meiden" zijn deze relatieve vrijheid, volledig andere dagbesteding, met veel activiteit en lichaamsbeweging, andere wijze van functioneren binnen een groep in combinatie met erg veel persoonlijke aandacht, absoluut niet gewend. Waarbij de aard en mate van overschakeling Ruchama Zorg erg veel leert omtrent de mogelijkheden van deze jonge "meiden".

Als Ruchama Zorg zetten wij de jeugdige, haar ontwikkeling, haar persoon en datgene wat zij nodig heeft, op de eerste plaats! In plaats van protocollen, processen en regeltjes. We bieden derhalve altijd maatwerk.

Dat daagt ons iedere keer weer uit om met iedere (nieuwe) jeugdige/jongvolwassene de verbinding en het commitment aan te gaan. Door de intensieve afstemming met de jeugdige/jongvolwassene (evaluaties) enerzijds en de voortdurende vinger-aan-de-pols via therapeuten-overleg, intervisie en teamoverleg anderzijds, proberen we telkens weer de brug te slaan tussen theorie en praktijk. Doen we de juiste dingen en doen we de dingen op een juiste manier?

Een van de belangrijke, veelal gemeenschappelijke begeleidingsdoelen betreft bijvoorbeeld het werken aan en het ontwikkelen van zelfregulerend vermogen (zelfstandigheid en zelfredzaamheid). Met als doel toewerken naar een vervolgstap in de zin van (begeleid)zelfstandig wonen.

Wij werken met het zogenaamde Fasenplan (zie bijlage), waarbij iedere opeenvolgende fase meer vrijheid en verantwoordelijkheid geeft. Dit is wat al onze jeugdige bewoners heel graag willen. Vanaf het moment dat we deze fasen inzichtelijk hebben gemaakt voor onze bewoners en ze ook daadwerkelijk zien wat ze er concreet voor moeten doen of laten, hebben we gemerkt dat er meer vooruitgang wordt geboekt. Vanaf fase 3 krijgen de bewoners een nieuwe kamer op de eerste verdieping waar ze ook meer verantwoordelijkheid en vrijheid krijgen. Deze zichtbare stap geeft zelfvertrouwen en stimuleert groei.

Een ander mooi voorbeeld van een gemeenschappelijk begeleidingsdoel, is het ontwikkelen van perspectief. Bij veel van de "meiden" die bij ons worden geplaatst, ontbreekt een toekomstperspectief. Dit wekt gevoelens van nuttelosheid, uitzichtloosheid en soms ook depressiviteit in de hand. Door in te zetten op groei en ontwikkeling, zijn we continu aan het puzzelen waar (verborgen) gaven en talenten van de "meiden" liggen. Zodra die eenmaal worden aangeboord, komt er een enorme hoeveelheid energie vrij welke dan vervolgens gericht kan worden ingezet op scholing, stage, vrijwilligerswerk dan wel een baantje.

Een voorbeeld van een specifiek begeleidingsdoel is het herstel van de ouder - kind relatie. Bij een van onze bewoners was er sprake van ouderverstoting. Door hier, samen met ouder en kind, gericht aan te werken, is de relatie stapje-voor-stapje over een periode van 2 jaar volledig hersteld.

## Acties

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

## Bijlagen

- Fasenplan

## 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 merkten dat er onder de bewoners meer behoefte was aan het inbouwen van momenten waarop er naar hun werd geluisterd. Vanaf het najaar van 2022 organiseren we daarom inspraakavonden en Bewonersoverleg avonden.

### **Inspraakavond**

**Frequentie:**

Eenmaal per maand op dinsdagavond.

**Doel:**

Bespreken door bewoners van huis- en leefregels en/of het beleid van Ruchama Zorg

**Onderwerpen:**

Deze punten worden via de issue-box ingezameld, waar de bewoners hun onderwerpen vooraf inbrengen.

**Proces:**

De tijdens de Inspraakavond ingebrachte punten worden met de voorzitter (zorgprofessional) besproken en ingebracht in het maandelijkse teamoverleg.

De terugkoppeling naar de bewoners vindt dan plaats in de eerstvolgende bewonersvergadering, via de voorzitter.

### **Bewonersvergadering**

**Frequentie:**

Twee maal per maand

**Onderwerpen:**

Dingen van alle dag

**Doel:**

Bespreken van irritaties tussen bewoners onderling over dingen van alle dag, feedback naar het team of naar elkaar toe en alles wat ter tafel komt.

### **Cliëntenraad**

Vanaf september 2023 zijn de voorbereidingen gestart om te komen tot een Cliëntenraad. Vanaf begin 2024 zal deze formeel van start gaan.

### **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 jongerenraad/inspraakavonden hebben als doel de bewoners te betrekken in het bijzonder bij het voorbereiden, vormen en/of uitvoeren van het beleid op Ruchama. Het gaat om onderwerpen die over hen gaan, over hun eigen leefomgeving en waarover zij willen meedenken en meebeslissen.

De punten die de bewoners aangeven worden besproken tijdens de teamvergadering en dan worden er besluiten genomen in bijzijn van de teamleidster en de directeur. De bewoners geven aan dat zij zich daarin gehoord voelen en dit als prettig ervaren.

Daarnaast geeft het inzicht hoe het personeel omgaat met de gemaakte regels en afspraken en wat wij als team daarin kunnen leren en veranderen.

Veel besproken onderwerpen waren:

- gebruik van social media

- veiligheid
- communicatie
- privileges 18 plus
- structuur algemene dagelijkse levensverrichtingen.

De daarover gemaakte afspraken staan genotuleerd, worden teruggekoppeld aan de bewoners en er hangt een kopie op de groep.

De meest terugkerende vraag van de bewoners naar het team is, korte communicatie lijnen en één lijn in de uitvoering van de regels en afspraken.

Het bovenstaande is waar de verbeterpunten liggen als team bij Ruchama Zorg.

- Wat is er nodig voor een goede, duidelijke communicatie?

Dit punt is van toepassing binnen het team en van het team naar de bewoners toe.

- Wat is er nodig in de uitvoering van de regels en afspraken?

Een regel is een gedragsnorm en een afspraak is een overeenkomst. Daarbij is het van belang dat we in gedragsnorm overeenkomen om tot goede afspraken te komen.

Al met al hebben we gemerkt dat deze nieuwe opzet de bewoners veel meer het gevoel geeft dat ze worden gehoord, dat we naar ze luisteren en het leuke is dat ze nu zelf ook worden uitgedaagd om te komen met ideeën en oplossingen.

Het geeft veel meer rust en ook eigenaarschap bij de bewoners. Ze voelen zich nu veel meer dan daarvoor het geval was, betrokken en serieus genomen.

## 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.

Enmaals per jaar wordt er bij Ruchama Zorg een tevredenheidsmeting uitgevoerd. De tevredenheidsmeting heeft in november 2023 via een enquête, plaatsgevonden. Er zijn 16 vragenlijsten uitgezet en er zijn er 6 (anoniem) ingevuld en geretourneerd.

Algemeen beeld wat hier over 2023 is uitgekomen: gemiddeld met een 7 gewaardeerd.

Gemiddeld rapportcijfer (1 - 10) over wonen en activiteiten: 7

Gemiddeld rapportcijfer (1 - 10) over de begeleiding: 7

Oordeel diverse onderdelen:

**Begeleiding:** Men ervaart dat men voldoende begeleiding krijgt, dat de begeleiders deskundig zijn en respectvol met de deelnemers omgaan.

**Dagbesteding:** Men ervaart dat deze als erg saai. De jeugdigen die bij Ruchama verblijven hebben normaliter een externe dagbesteding; zij werken of gaan naar school. Voor de jeugdigen die momenteel geen dagbesteding hebben, wordt er door mentor/ouders/gezinsvoogd gekeken naar een passende dagbesteding. In de periode van overbrugging naar externe dagbesteding worden de jeugdigen gestimuleerd om mee te draaien in de dagbesteding vanuit Ruchama. Dit kan zijn dat de jeugdige mee draait in het paarden programma, buitenactiviteiten volgt, maar in ieder geval gestimuleerd wordt tot een dag structuur.

Binnen Ruchama Zorg worden er van maandag tot en met vrijdag Dagprogramma's verzorgd. Daarbij worden er naast Paarden coaching, de volgende vormen aangeboden:

- Moestuin onderhoud
- Onderhoud erf
- Meehelpen boodschappen doen
- Sporten
- Zwemmen
- Klusjes doen
- Thuisstudie
- Uitstapje of excursie
- Creatieve bezigheden (schilderen etc.)

Ons inziens is er voldoende afwisseling en creativiteit.

Locatie: Men ervaart dat de boerderij goed bereikbaar, hygiënisch en veilig is en dat er voldoende rust is.

Andere deelnemers: Men ervaart het contact met andere deelnemers als okay, dat de sfeer goed is en dat men zich op zijn/haar gemak voelt bij en met de andere deelnemers.

Inspraak: Men ervaart dat er voldoende overlegmomenten zijn, dat men bij Ruchama Zorg openstaat voor kritiek en dat ze kunnen meedenken over zaken.

## 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.

Onze missie en visie vraagt om voortdurende aandacht. Het is waar wij als Ruchama Zorg voor staan en op aangesproken willen worden. Dit moet iedere medewerker uitstralen in zijn of haar houding en gedrag.

De maatregelen die wij vorig jaar hebben genomen naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête hebben goed uitgepakt. De bewoners hebben nu maandelijks gelegenheid om de dingen die hun bezighouden in de Bewonersvergadering in te brengen (was voorheen eenmaal per kwartaal). Met andere woorden, bewoners hebben nu veel frequenter gelegenheid om deze zaken te bespreken.

Verder is inzet externe consultant van start gegaan om het team van Ruchama Zorg (communicatie, zelfreflectie en dergelijke) naar een hoger niveau te tillen. Dit is zeer goed bevallen en wordt in 2024 gecontinueerd.

De jaarlijkse tevredenheidsmeting is een belangrijk instrument om te toetsen in hoeverre wij als organisatie op koers zijn. Op basis van de feedback hebben wij de volgende conclusies getrokken. In voorkomende gevallen staan de maatregelen erbij vermeld.

In november 2023 is de tevredenheidsmeting onder de 16 jeugdige bewoners verspreid. Opvallend is dat slechts 6 exemplaren ingevuld zijn getourneerd. De reden is erin gelegen dat onze bewoners door de bank genomen tevreden zijn over de zorg die ze bij Ruchama Zorg ontvangen en dat ze het fijn vinden bij Ruchama Zorg.

Van de exemplaren die we terug hebben gekregen komt het volgende beeld naar voren:

### 1. Veiligheid

Thema: Enkele bewoners geven aan zich niet veilig te voelen. Dit heeft te maken met enkele gevallen van diefstal en vernieling van persoonlijke spullen uit kamers.

**Maatregel:** Dit blijft een lastig onderwerp. Immers, Ruchama Zorg is een open groep en deuren van kamers hebben geen sloten op de deur. Omdat het huis waarin we ons bevinden een monumentaal pand is heeft de brandweer in het kader van brandveiligheid bepaalde harde eisen. Deuren mogen dus niet op slot. Het idee van camera's op de gang is door de Inspectie van de hand geweest.

Ruchama heeft 2 jaar geleden kluisjes aangeschaft, waarbij iedere bewoner haar eigen kluisje kreeg om waardevolle spullen (laptop, kostbare sieraden, portemonnee en dergelijke) konden bewaren. Dat vonden de bewoners echter te omslachtig. Bovendien wilden ze geen borg voor de sleutel betalen.

Met het wegsturen van de jeugdigen die direct betrokken waren bij diefstal en vernieling is de rust vanaf juli 2023 weer terug. Echter bij sommige bewoners blijft het een gevoelig punt.

## **2. Groepsactiviteiten**

**Thema:** In de toelichting bij de vraag "Wat zou Ruchama beter kunnen doen?", is aangegeven dat men meer groepsactiviteiten zou willen ondernemen.

**Maatregel:** Vanaf laatste kwartaal 2022 vindt er iedere maand een teamdag plaats met de bewoners. Dat vinden ze ontzettend leuk. In 2021 hadden we een professionele danslerares die iedere donderdagavond, dansles kwam geven aan de jeugdigen. Dit werd de eerste 3 weken goed bezocht. Daarna haakten bewoners langzaam af. ("Gaan we alweer dansen?") We moeten helaas constateren dat de jeugdigen van tegenwoordig een hele korte aandachtsboog hebben en ontzettend snel verveeld zijn. Dat is steeds de uitdaging voor Ruchama Zorg. Om korte programma's te bedenken met veel afwisseling.

## **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.

### **Strafbare handeling 1: Diermishandeling**

In april 2023 hebben wij geconstateerd dat één van de katten die bij Ruchama Zorg leeft, slachtoffer is geweest van zware diermishandeling. Twee jeugdigen hebben zich hieraan bezondigd; Eentje heeft de kat van grote hoogte de trap afgegooid en de ander heeft het hele voorval gefilmd. De video hebben wij aan de wijkagent overhandigd. Gebleken is dat men diermishandeling hoog opneemt en wij werden door een speciale eenheid benaderd om aangifte te doen.

De analyse was vrij simpel: Er ging een video rond op de groep waarop de mishandeling duidelijk zichtbaar was. De melding is door een zorgprofessional gedaan. De aangifte door de eigenaar van de kat, de eigenaar van Ruchama Zorg.

Er komt een strafrechtelijke zitting.

### **Strafbare handeling 2: Vandalisme en vernieling**

In juni 2023 is er door een groep jeugdige meiden een wraakactie geweest. Ze hebben de kamer van 1 van de bewoners, die op dat moment niet aanwezig was, beschadigd (muren beklad), spullen vernield (kleding kapot geknipt en spullen kapot gemaakt) en de kamer compleet overhoop gehaald. De wijkagenten waren verbijsterd over wat ze aantreffen.

In overleg met de wijkagent heeft de moeder van de jeugdige aangifte gedaan. Inmiddels heeft de politie, na onderzoek, de zaak geseponeerd. De reden: De officier van Justitie zag onvoldoende urgentie en belang om de zaak voor de rechter te brengen.

Ruchama Zorg heeft de moeder een voorschot uitgekeerd.

### **Strafbare handeling 3: Het verspreiden van pornografisch beedmateriaal**

Jeugdige A heeft de tablet van een andere jeugdige B gekraakt. Deze bevatte expliciete beelden van de jeugdige B.

Jeugdige A heeft de beelden via social media verspreid.

Ruchama Zorg heeft aangifte gedaan bij de politie.

Alle bij de bovengenoemde incidenten jeugdigen zijn -in overleg met Ruchama Zorg- door hun voogd naar een gesloten setting geplaatst. In de ruim 12 jaar Jeugdzorg heeft Ruchama Zorg dit nog nooit eerder meegemaakt. Het bizarre is dat de jeugdigen allen gemiddeld 13 jaar oud zijn.

Qua nazorg hebben we alle incidenten met de bewoners besproken en ze ook alle ruimte gegeven om hun gevoelens (boosheid, angst en verdriet) uit te spreken. We hebben als Ruchama Zorg een duidelijke lijn getrokken: Incidenten zoals hierboven beschreven worden niet getolereerd. Dat betekent dat de daders per direct worden verwijderd van Ruchama Zorg.

Dit gaf de bewoners rust.

### **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.

### **Klacht SAVE Flevoland.**

In augustus 2023 ontving Ruchama Zorg een klacht van SAVE Flevoland. Deze was gerelateerd aan het stopzetten van de jeugdhulp door Ruchama Zorg aan een jeugdige.

#### Achtergrond

Al vanaf mei 2023 was de betreffende jeugdige betrokken bij een reeks van incidenten en strafbare feiten. We konden er echter telkens de vinger niet op leggen. Bij het 3e strafbare feit echter bleek dat de jeugdige de aanstichter te zijn geweest. Toen was voor ons de maat vol.

#### Zorgvuldige afweging

Na gesprekken met de gedragswetenschapper, de mentor en de wijkagent heeft Ruchama Zorg de volgende conclusie moeten trekken: Deze pupil is niet alleen een gevaar voor zichzelf maar ook voor ander kwetsbare jongeren. Dat is ook exact de reden dat zij niet meer terug kon keren naar Ruchama Zorg. Wij zijn niet in staat om voor deze pupil de benodigde passende zorg te bieden en konden geen verantwoordelijkheid nemen voor haar persoonlijke veiligheid en die van andere kwetsbare jongeren op onze open groep. Ruchama Zorg kon de acute veiligheid voor de pupil niet meer garanderen!

Betreffende jeugdige zat tijdelijk bij haar vader op Time-out terwijl SAVE een crisisplek voor haar trachtte te regelen.

#### Klachtafhandeling

De klacht is afgehandeld door de manager bedrijfsvoering in samenspraak met de gedragswetenschapper en de teamleider van Ruchama Zorg.

#### Evaluatie

We vinden het jammer dat SAVE Flevoland ervoor heeft gekozen om een klacht in te dienen. In de klachtbrief werd ons al snel duidelijk dat de Regiomanager van SAVE Flevoland Noord kennelijk niet op de hoogte was van de feiten. De klacht is gebaseerd op onjuiste informatie en kennelijke misverstanden die wij grotendeels kunnen ontzenuwen. Derhalve heeft de manager bedrijfsvoering van Ruchama Zorg telefonisch contact opgenomen met de bureaudienst om een belafsprak en zo nodig een persoonlijke afspraak met betreffende Regiomanager van SAVE te arrangeren. Deze laatste laat echter weten daar niet voor open te staan en er de voorkeur aan te geven om de klacht schriftelijk af te handelen.

Dit verbaast ons ten zeerste. Immers, in de Jeugdzorg zijn "hoor en wederhoor" en "samenwerken" hoog in het vaandel.

Derhalve wordt de klacht door Ruchama Zorg schriftelijk beantwoord. Ruchama kan 8 van de 9 (!) punten die door SAVE zijn aangegeven onderbouwd door feiten, rapportages en logboeken, ontcrachten. Bij 1 punt is het een kwestie van een verschil van inzicht. Daarin doet Ruchama Zorg de handreiking naar SAVE door expliciet aan te geven dat wij er absoluut voor open staan om met SAVE in het algemeen en met Flevoland Noord in het bijzonder de dialoog aan te gaan om te bezien hoe een mogelijke samenwerking in de toekomst beter vorm kan worden gegeven. Ook geven wij SAVE te kennen dat wij uiteraard meer dan bereid zijn om ook naar onszelf te kijken en waar nodig onze interne processen en communicatie aan te passen om adequate samenwerking vorm te geven en dat wij open blijven staan voor een dialoog.

Helaas wordt dat door de Teammanager van SAVE van de hand gewezen.

Voor de goede orde zij vermeld dat Ruchama Zorg met de betreffende gemeente inmiddels de zaak goed heeft doorgesproken en de gemeente inmiddels een nieuwe jeugdige bij Ruchama Zorg is geplaatst.

#### Wat heeft Ruchama Zorg hiervan geleerd?

Wat we uit deze en eerdere klachtzaken hebben geleerd is dat het essentieel is om te allen tijde de samenwerking te blijven zoeken met de bij de klacht betrokken partijen. En dat korte lijnen vanuit de directie belangrijk zijn!

Daarmee geef je tenslotte aan dat je het belangrijk vindt en dat op de juiste wijze behandelen van de klacht de hoogste prioriteit heeft. Daarnaast is het van belang om te allen tijde de financierende gemeente op de hoogte te houden van ontwikkelingen. Desondanks, is het de realiteit dat ondanks dat we alles volgens het boekje hebben gedaan, de beleving bij andere partij(en) compleet anders kan zijn.

### Acties

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

### Bijlagen

- Klacht SAVE Flevoland
- Beantwoording Klacht door Ruchama
- Reactie SAVE op antwoord Ruchama

## 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

In 2023 zijn er significant meer MIC meldingen geweest in vergelijking met voorgaande jaren. Zo zijn er in 2023 25 MIC meldingen gedaan (ten opzichte van de 4 MIC meldingen in 2022).

Daarvan komen 9 meldingen voor rekening van 5 jeugdigen die allen naar gesloten zijn geplaatst.

De meldingen betreffen de volgende categorieën:

#### **Categorie 1: Ongeoorloofd middelengebruik (alcohol en/of drugs)**

Aantal: 6 MIC meldingen

Conclusies: Dit betrof 6 verschillende jeugdigen.

Maatregelen: In overleg met Ruchama zijn er 2 jeugdigen naar gesloten geplaatst door hun voogd. Bij 1 jongvolwassene betrof het blowen. Ruchama organiseert voorlichtingsavonden door de politie en ex-gebruikers.

Leerpunten: Alcohol en drugsgebruik zijn verboden bij Ruchama Zorg. Helaas is het wel een realiteit dat middelengebruik in de Nederlandse samenleving bij jongeren is genormaliseerd. Ongeoorloofd gebruik binnen Ruchama leidt echter na 3 waarschuwingen tot verwijdering.

#### **Categorie 2: Ongeoorloofde afwezigheid (weglopen)**

Aantal: 6 meldingen, 5 verschillende jeugdigen

Conclusies: Ongeoorloofde afwezigheid komt bij deze doelgroep zo nu en dan voor. Het zijn immers pubers. Veiligheid van de jeugdige staat altijd voorop. We leren de jeugdigen om altijd in contact te blijven met de zorgprofessionals op de groep.

Maatregelen: Protocol ontwikkeld. 1 jeugdige is naar gesloten geplaatst omdat we de veiligheid niet konden garanderen.

Leerpunten: Geen bijzonderheden; Ruchama is een open groep. Als bij een Intake blijkt dat weglopen een issue is dan wordt de jeugdige sowieso niet geplaatst.

#### **Categorie 3: Diermishandeling**

Aantal: 2 MIC meldingen

Conclusies: Het betrof 2 jeugdigen die hierbij waren betrokken. Van eentje hebben we sterke vermoedens die we echter niet kunnen staven met bewijs.

Maatregelen: 1 Jeugdige is in overleg met haar voogd verwijderd van Ruchama. De andere jeugdige (de filmer) heeft een waarschuwing gekregen. Met de overige bewoners hebben we hier over -in groepssetting) gepraat en ruimte gegeven voor de verontwaardiging, boosheid en verdriet.

Leerpunten: Hier is niets tegen te doen. We hebben dit in de afgelopen 12 jaar nog nooit meegemaakt.

#### **Categorie 4: Weigering medicatie innemen**

Aantal: 2 MIC meldingen, waarbij het om 1 jeugdige gaat

Conclusies: Jeugdige zat niet lekker in haar vel.

Maatregelen: Gesprekken op momenten dat ze rustig was.

Leerpunten: Dit kan gebeuren. Omdat al onze medewerkers zijn opgeleid in Medicatieverstrekking weten ze wanneer ze met de arts moeten overleggen.

#### **Categorie 5: Brandveiligheid**

Aantal: 2 MIC meldingen, 2 jeugdigen.

Conclusies: Beide bewoners zijn betrapt op het roken in de badkamer. Bij het uitragen naar het waarom, bleek eentje stiekem te roken (omdat ze dacht dat haar vader dat niet goed zou vinden. Bij de ander was het gewoon sensatie.

Maatregelen: Waarschuwing gegeven. 's Avonds het groepsgesprek waarin de brandveiligheid is benadrukt. Er is een speciale rokersplek bij Ruchama; Dat is de enige plek waar mag worden gerookt op het terrein. In huis mag er niet worden gerookt. We hebben nu ook boetes ingesteld zodra iemand de brandveiligheid in gevaar brengt.

Leerpunten: Voorlichting blijven herhalen.

#### **Categorie 6: Grensoverschrijdend pestgedrag**

Aantal: 4 MIC meldingen, 4 jeugdigen die hierbij waren betrokken.

Conclusies: Dit komt helaas voor.

Maatregelen: Waarschuwingen uitgedeeld en er tijdens groepsgesprekken aandacht aan besteed. Er zal een voorlichtingsavond over Pestgedrag worden georganiseerd.

Leerpunten: Alert op blijven.

#### **Categorie 7: Suïcide**

Aantal: 2 MIC meldingen, 1 jongvolwassene

Conclusies: Een combinatie van factoren hebben geleid tot deze stappen: Radeloosheid, emotionele pijn, de donkere Decembermaand in combinatie met een veranderde aanpak van de externe behandelaar.

Maatregelen: Crisis opname en Groot overleg. Kaders geformuleerd onder welke voorwaarden het verantwoord is dat jeugdige bij Ruchama verblijft. Tijdens

Leerpunten: Suïcide is een uitsluitingscriterium binnen Ruchama. Toch krijgen wij er soms onverwacht mee te maken. Onze medewerkers zijn erop getraind om alert te zijn. Desondanks kunnen we het helaas niet altijd voorkomen dat een jeugdige een poging doet.

#### **Categorie 8: Aanranding**

Aantal: 1 MIC melding

Conclusies: Dit betrof 1 jeugdige. Zij beweerde dat de taxichauffeur haar had lastig gevallen gedurende de rit naar school. Deze jeugdige staat er om bekend af en toe zaken volledig uit haar context te halen en beweringen te doen die niet kloppen met de realiteit. Met name richting mannen vertoont zij uitdagend en grensoverschrijdend gedrag.

Maatregelen: Ruchama Zorg heeft contact opgenomen met het taxibedrijf. Er is een intern onderzoek gestart. Er waren ook andere jeugdigen in de taxi en die hadden niets van het voorval waargenomen dan dat "onze" jeugdige grensoverschrijdend brutaal en vervelend was.

Leerpunten: Alert blijven.

### **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.

#### Tevredenheidonderzoek deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2023  
**Actie afgerond op:** 24-11-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Geen bijzonderheden

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Deze wordt/is op 29 februari 2024 ingediend.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 21-02-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Wanneer zorg aan jeugdigen (tot 18 jaar) wordt verleend zijn alle medewerkers van de zorgboerderij in het bezit van een VOG die maximaal drie jaar oud is. Dit is geverifieerd en Ruchama voldoet aan de norm.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 27-07-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Wanneer zorg aan jeugdigen (tot 18 jaar) wordt verleend zijn alle medewerkers van de zorgboerderij in het bezit van een VOG die maximaal drie jaar oud is. Dit is geverifieerd en Ruchama voldoet aan de norm.

#### - Controle BHV-koffers/EHBO koffers - Controle brandblussers

**Geplande uitvoerdatum:** 26-05-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Deze exercitie doen we tweemaal jaarlijks

**Aanvragen Zoonose keuring**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2023  
**Actie afgerond op:** 11-01-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit is een herhalende actie. Begin januari 2024 is de Zoönose keuring geweest.

**Besprek binnen het team wanneer er sprake moet zijn van een incidentmelding bijvoorbeeld bij agressie of intimidatie om zo meer met elkaar op één lijn te komen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit gebeurt maandelijks in de Teamvergadering

**Leg de begeleidingsdoelen in het zorgplan explicieter vast, zodat het in de dagrapportages vanzelfsprekender is om op de doelen te rapporteren**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Doorlopende actie

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit is een jaarlijks terugkerende actie.

**Verwijder de ID-bewijzen uit het dossier, of zorg ervoor dat het BSN-nummer niet meer zichtbaar is.**

**Geplande uitvoerdatum:** 16-01-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Afgerond

**Actualiseer de eigen pagina op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl)**

**Geplande uitvoerdatum:** 16-01-2023  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit doen wij jaarlijks.

**Vier Inspraakmomenten (bewonersoverleg) 1 x per kwartaal**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Maandelijks hebben wij Inspraakavonden/Bewonersoverleg.

**Jaarlijkse controle apparaten en machines**

**Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2022  
**Actie afgerond op:** 21-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit vindt jaarlijks plaats door een gecertificeerde electricien.

**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.

**Jaarlijkse controle apparaten en machines**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-10-2023

**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

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2025

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

**Geplande uitvoerdatum:** 20-10-2025

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

**Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2025

**Uitvoeren RI&E**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2023  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024  
**Toelichting:** De meest recente RI&E dateert van 18/02/2024

**- Controle BHV-koffers/EHBO koffers - Controle brandblussers****Geplande uitvoerdatum:** 21-02-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 27-07-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Toelichting:** Deze is afgerond in oktober 2023.**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 25-08-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Toelichting:** Gebeurt jaarlijks**Uitvoeren inspectie op elektrische apparaten en machines door een gecertificeerde electriciën.****Geplande uitvoerdatum:** 27-10-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Toelichting:** Geen bijzonderheden**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:** Actie is afgerond op 28-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Toelichting:** Van eenmaal per kwartaal naar maandelijks. Plus oprichting Cliëntenraad.**Uitvoeren functioneringsgesprekken. Deze inplannen.****Geplande uitvoerdatum:** 24-11-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Toelichting:** Afgerond.**Aanvragen Zoonose keuring****Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

**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:** Actie is afgerond op 28-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

**Toelichting:** Niet van toepassing bij Ruchama Zorg

**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 29-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

**Toelichting:** Deze wordt 29 februari 2024 ingediend.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 11 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.

De acties die zijn vermeld in de actielijst, worden veelal jaarlijks uitgevoerd en herhaald.  
Het is goed om een overzicht te hebben en de voortgang te monitoren en controleren.

### 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

Ruchama Zorg wil binnen een periode van 3 jaar uitgroeien tot autoriteit binnen haar niche: 24/7 zorg voor jeugdige meiden met hoge mate van complexiteit.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

#### Doelstellingen 2023

#	Doel	Status	Opmerking
1	Het openen van een tweede vestiging in Nederland	Pending	In het oosten van Nederland is er een locatie en een kwartiermaker gevonden. Dit zal in 2024 verder zijn beslag krijgen.
2	Verder ontwikkelen van de combinatie van methoden op het gebied van coachen met paarden, PMA en Geef me de Vijf.	Pending	Met name de methodologie voor paardencoaching in de zorg zal worden uitgewerkt.
3	Zelfstandig begeleid woonproject opstarten (Doorstroomhuis realiseren d.m.v. Tiny Houses)	Pending	Gemeente wil meewerken, maar de landgoedeigenaar vooralsnog niet
4	Professionaliseren zorgteam	Pending	Continu process. EVC-trajecten opgestart met als doel SKJ registratie voor alle individuele professionals
5	Samenwerking met derde partijen in de regio intensiveren	Pending	Samenwerking met academische ziekenhuizen, gespecialiseerde zorgpartijen en research organisaties
6	Juridische setting aanpassen	Done	De BV is opgericht. Q1 2024 zullen alle contracten worden "overgeheveld" naar de nieuwe BV
7	Gemiddelde bezetting van 13+ bewoners	Pending	Deze doelstelling is in 2023 gehaald en zal ook voor 2024 gelden.
8	Opzetten en instellen Cliëntenraad	Done	De Cliëntenraad is inmiddels van start gegaan.
9	Raad van Advies (RvA)	Done	Ruchama heeft 2 zwaargewichten met langdurige ervaring op het gebied van beleid en aansturen/besturen van een organisatie. RvA zal uitgestippeld beleid monitoren, input geven dan wel de directie Ruchama een spiegel voorhouden

**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.

Opstellen van een Roadmap met daarin beschreven welke actie, wanneer door wie dient te worden uitgevoerd en gerealiseerd.

**Acties**

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

## Overzicht van bijlagen

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

- |            |  |
|------------|--|
| <b>7.6</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Klacht SAVE Flevoland</li><li>• Beantwoording Klacht door Ruchama</li><li>• Reactie SAVE op antwoord Ruchama</li></ul> |
|------------|--|

- |            |   |
|------------|---|
| <b>6.2</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fasenplan</li></ul> |
|------------|---|