

**Jaarverslag**  
januari 2017 - december 2017

**Zorgboerderij Klein Exterkate**

**Klein Exterkate**

**Locatienummer: 532**



**Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



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

# Inhoudsopgave

Jaarverslag	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 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 Stagiaires	12
4.5 Vrijwilligers	12
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	14
5 Scholing en ontwikkeling	15
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	15
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	15
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	16
5.4 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	18
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	18
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	19
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	19
7 Meldingen en incidenten	20

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	20
7.2 Medicatie	21
7.3 Agressie	21
7.4 Ongewenste intimiteiten	22
7.5 Strafbare handelingen	22
7.6 Klachten	22
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	22
8 Acties	23
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	23
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	26
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	30
9 Doelstellingen	31
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	31
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	31
9.3 Plan van aanpak	31
Overzicht van bijlagen	32

# 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

Zorgboerderij Klein Exterkate

Registratienummer: 532

Beldsweg 13, 7495 PH Ambt-Delden

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 08169919

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

### Locatiegegevens

Klein Exterkate

Registratienummer: 532

Beldsweg 13, 7495 PH Ambt-Delden

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Overijssel

# 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 overslaan

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiaires
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

## 1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van medicatie
- Ja, van ongewenste intimiteiten

## **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.

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

In 2016 was er een aanbestedingstraject vanuit de WMO voor 2017/ 2018. Hiervoor zijn we gecontracteerd. In 2017 werden de nieuwe werkafspraken van kracht.

De tarieven zijn veranderd. Er is helaas drastisch bezuinigd, vooral in de ouderenzorg. De gevolgen daarvan zijn heel goed merkbaar. Behalve de lage vergoedingen is er ook inkomstenderving omdat bij afwezigheid niet meer gedeclareerd mag worden. En dat is vreemd, want de kosten blijven wel. Loonkosten en huisvestingskosten worden daardoor niet minder. En afwezigheid wil niet zeggen dat er geen tijd aan een deelnemer wordt besteedt, vaak is er juist extra aandacht nodig ter ondersteuning van mantelzorg en/of de deelnemer zelf.

Ook het niet kunnen declareren bij absentie is dus een maatregel waarvan het effect ons dubbel treft, geen geld maar wel extra werk en kosten. Vooral in de kleinschalige zorg komt dat hard aan, de 'grootste gemene deler' is die alles op moet vangen is hier immers veel kleiner. De korting treft uiteindelijk de deelnemer zelf en mededeelnemers, wat er niet binnenkomt kan niet besteedt worden. Ons wordt dus gevraagd weer en meer in te leveren op de kwaliteit van de zorg.

In februari is er een brandbrief gestuurd naar Samen14, beleidsmakers van alle gemeenten en naar alle politieke partijen in elke Twentse gemeente.

Deze brief heeft de zorgboeren in Twente veel uitnodigingen opgeleverd voor gesprekken met politici en beleidsmedewerkers. Het was prettig om gehoor te vinden en goed te kunnen uitleggen waar we ons zorgen over maken. Het bleek dat men amper op de hoogte was van de maatregelen, laat staan van de gevolgen.

Dit heeft o.a. geleid tot een kwartaaloverleg van een werkgroep van de zorgboeren Twente met medewerkers van Samen14.

Afgelopen jaar hebben wij van Klein Exterkate zelf ook meerdere gesprekken gevoerd met de wethouder en beleidsmedewerkers van de Hof van Twente over onze zorgen. Hier is ook gesproken over de verwachtingen die wij hebben van de gemeente hierin.

In maart hebben we een gesprek over kwaliteit gehad met een senior-medewerker van de Hof van Twente, het was goed om hierover van gedachten te wisselen.

In juli kwam er namens Samen14 een kwaliteitscontroleur. De zorgboerderij werd in al zijn aspecten onder de loep genomen om te bekijken of we aan de eisen van de Twentse gemeenten voldoen. Het was die middag een prettig gesprek, we konden veel toelichten over diverse onderwerpen en onze vragen kenbaar maken. Helaas werden er geen rapportages gemaakt van deze controles maar we brachten het er prima van af.

Omdat we het Keurmerk hebben van de Federatie Landbouw en Zorg voldoen we al aan veel kwaliteitseisen.

Vanaf 2018 hadden de gemeenten het voornemen om in heel Twente het vervoer van deelnemers naar de dagbesteding in eigen hand te nemen. Het moet uitgevoerd worden door professionele vervoerders, dat zou beter en goedkoper zijn. Uiteraard waren we het met de gemeenten eens dat iedereen ervan op aan moet kunnen om goed vervoer te krijgen. Dat het bij ons goed en naar grote tevredenheid liep was echter en helaas geen reden om het op die manier zo te mogen voortzetten. Uniformiteit ging voor alles. Vier van de veertien Twentse gemeenten hebben echter hun eigen plan gekozen, o.a. Borne en de Hof van Twente. Met beide gemeenten hebben we gesprekken gevoerd. Uit Borne hebben we per dag echter te weinig mensen om alleen daarvoor een auto te laten rijden. Met hen hebben we goede afspraken gemaakt voor gebruik van de regiotaxi.

De meeste van onze deelnemers komen uit de Hof van Twente. Met deze gemeente zijn meerdere gesprekken geweest. Hoewel alles ervoor pleitte om het vervoer door de zorgboerderij zelf blijven uitvoeren koos de gemeente **ervoor** om, **een** voor ons onbegrijpelijke redenen, dat bij ons weg te halen. Daarmee zouden ook de vergoedingen voor het vervoer vervallen, wat tot gevolg zou hebben dat we onze bussen weg zouden moeten doen.

Dit zou tot gevolg hebben dat veel activiteiten, waarvoor we bussen gebruiken, ook niet door zouden kunnen gaan. Denk daarbij aan het halen van het diervoer, gereedschappen en materialen en een autoritje maken door de mooie Twentse omgeving. In alle seizoenen is dat prachtig, maar wanneer er sneeuw ligt of het voorjaar wordt is het heerlijk om even die sfeer op te snuiven. Ook in augustus maken we altijd een prachtige tocht dwars over de Sallandse Heuvelrug; een leuke middag die de IVN aldaar organiseert.

De gemeente besliste echter anders en iedereen was daarover zeer teleurgesteld. Bij toeval sprak één van onze chauffeurs daarover met

iemand van de plaatselijke PvdA. Daarna werd een raadslid van de PvdA ingeschakeld die de kwestie met ons heeft doorgesproken. Gevolg was dat er vragen werden gesteld en een motie ingediend werd over het gemeentelijke plan in de gemeenteraad. Tot onze blijdschap heeft dat er alsnog toe geleid dat we in ieder geval in 2018 het vervoer nog zelf mogen uitvoeren. We hebben goede afspraken gemaakt, ook voor de deelnemers die gebruik maken van rolstoelvervoer. Daarmee kunnen we in ieder geval nog één bus houden. Het raadslid hebben we uiteraard passend bedankt.

NL-Doet op 10 maart was een inspirerende dag, waarbij naast natuurlijk het resultaat ook het samenwerken een doel was. Deelnemers en een aantal van onze vaste vrijwilligers hebben gezamenlijk met beleidsmakers en wethouders van de gemeente Hof van Twente en welzijnsorganisatie Salut de tuin klaargemaakt voor het voorjaar. Het doel was het opknappen en rolstoel toegankelijk maken van de tuin en de omgeving. De weergoden waren ons goed gezind, het was een prachtige dag.

De picknicktafel (en enkele losse bankjes) zijn weer helemaal schoon gemaakt en om de picknicktafel heen is deels opnieuw bestraat. Daarnaast zijn er enkele bankjes in de grondverf gezet en ook de rozenbottels zijn gesnoeid.

Tussen de middag is er genoten van een uitgebreide lunch die door deelnemers en een vrijwilliger is gemaakt. In het Hofweekblad heeft een leuk stukje gestaan over deze dag.

De reacties waren ook vanuit de gemeente heel erg positief op onze zorgboerderij. Het duidelijke belang voor ouderen werd goed gezien. We hopen dat dit zich ook gaat vertalen in het besef voor belang van betere tarieven bij de volgende aanbesteding.

Er is een sproeisysteem geïnstalleerd voor de gehele moestuin en bloementuin. Op vier hoeken om de tuin staan de sproeiers, die samen de hele tuin bereiken. Hierdoor kost het veel minder arbeidstijd.

De 'Vrouwen van Nu' uit Delden hebben op 21 juni een fietstocht georganiseerd in de Hof van Twente. Bij een rustpunt was er een vrije gift voor koffie en thee. De opbrengst daarvan was voor de zorgboerderij. Er was ook wat informatie beschikbaar.

19 juli zijn hier twaalf vrouwen geweest om die donatie te brengen. We hebben lekker koffie gedronken en een uitgebreide rondleiding gegeven. Hierbij hebben we veel lovende reacties gekregen over de zorgboerderij. Het geld wordt besteed aan een tuinbankje voor bij de herdenkingsboom van Annet.

Omdat het zoönosen certificaat vernieuwd moest worden heeft Ellen samen met de dierenarts de protocollen doorgenomen. Bij de GD is het keurmerk Zoönosen aangevraagd en we hebben het ook dit jaar weer gekregen.

## Bijlagen

- zip bijlagen Kwaliteit Laat Je Zien

## 3.2 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" zijn beschreven.

Afgelopen jaar is met veel enthousiasme gewerkt om de zorgboerderij zo goed mogelijk te laten draaien.

Als team hebben we de moeilijkheden overwonnen door samen de schouders eronder te zetten. We vormen een fijn team waarin iedereen zijn eigen deskundigheid heeft. We vullen elkaar goed aan en kunnen elkaar vinden op het moment dat er een probleem is. Er worden veel nieuwe initiatieven opgepakt en de positieve sfeer is duidelijk voelbaar op de groep. Deelnemers geven dit ook aan en geven de kwaliteit van zorg een 8,6.

Daarnaast hebben we op de zorgboerderij gezorgd voor het up-to-date houden van alle protocollen en certificaten betreffende de dieren.

We willen in gesprek blijven met contractmanagers, gemeenten en politiek wat moet leiden tot een betere bewustwording van de gevolgen van de bezuinigingsmaatregelen. De effecten van bezuinigingen worden steeds meer voelbaar, investeringen en onderhoud staan op een laag pitje. Het is vanzelfsprekend dat dit niet jarenlang kan blijven voortduren.

We hopen dat de gesprekken die al gevoerd zijn met de gemeenten en politici zijn vruchten gaat afwerpen en dat er reële tarieven gehanteerd gaan worden bij de komende aanbesteding.



## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

50-plussers zijn de doelgroep voor de dagbesteding van Klein Exterkate. De benaming 'ouderen' wordt voor onze groep veel gehanteerd maar de jongere deelnemers herkennen zich daar niet zo in. Logisch, want er komen wel mensen uit drie verschillende generaties bij ons. De leeftijdsverschillen zijn soms groot. Dit is echter geen probleem, maar vaak zelfs een voordeel. Dat bewijst de groep. De samenstelling van de groep is ook qua achtergrond heel divers. Er komen met name mensen met een psychogeriatrische beeld (met daarin weer diverse vormen van dementie), of een somatische- of psychiatrische problematiek. Daarnaast zijn er ook enkele mensen met een licht-verstandelijke beperking. Veelal is er sprake van mengbeelden.

De zorgzwaarte is bij elke deelnemer verschillend. Toename van zorgzwaarte is inherent gezien onze doelgroep.

We zijn het jaar gestart met 37 individuele deelnemers per week, 17 mannen en 20 vrouwen.

We sloten het af met 43 deelnemers per week, 19 mannen en 23 vrouwen.

In 2017 hebben we totaal 64 individuele deelnemers ontvangen.

Er zijn in 2017, 26 nieuwe deelnemers gestart, 14 mannen en 12 vrouwen.

Er zijn 20 mensen uitgestroomd, 12 mannen en 8 vrouwen. Van de 26 starters zijn er 6 (5 mannen, 1 vrouw) binnen een relatief korte periode weer uitgestroomd wegens opname in een verpleeghuis.

Totaal werden 14 mensen opgenomen in het verpleeghuis of andere intramurale zorg. Voor 2 mensen was de zorgvraag groter dan we konden bieden, hierdoor was er sprake van een contra-indicatie. 2 mensen zijn overleden en 1 persoon had andere verwachtingen van de zorgboerderij. Maar ook kon één deelnemer stoppen aan het eind van de indicatie omdat het doel van herstel bereikt was. Dit is prachtig om mee te maken, omdat het niet zo vaak plaatsvindt bij onze doelgroep.

In bij een enkele deelnemers is er naast dagbesteding ook individuele begeleiding geboden.

Logies hebben in 2017 niet plaats gevonden.

Overzicht deelnemers; aantallen, achtergrond, in- en uitstroom.

37 pers / 01-01-16	instroom	uitstroom	42 pers / 31-12-17
5 som	7	1	11 som
1 som/pg	1	1	1 som/pg
10 psych	3	4	9 psych
14 pg	12	12	14 pg
2 lvg	1	0	3 lvg
5 ps/som	2	0	5 ps/som
37	26	22	37

## 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de deelnemersgroep en wijzigingen hierin.

In 2017 is er een toename geweest van het aantal deelnemers. Vanwege de eerder beschreven enorme bezuinigingen vanuit de WMO, waren we genooddakt per dag een extra deelnemer te plaatsen. Uiteraard is zorgvuldig afgewogen hoe we hierbij zoveel mogelijk de kwaliteit konden handhaven en we konden zorgen dat deelnemers hiervan zo min mogelijk nadeel van zouden ondervinden. Dit wordt natuurlijk voortdurend door ons in de gaten gehouden.

Ook het activiteiten aanbod moet aangepast worden vanwege de bezuinigingen. Veelal door versobering, er kan gewoon minderen/of minder vaak.. Er is minder geld om daarvoor personeel in te zetten. We doen uiteraard ons best om dit zo min mogelijk effect te laten hebben maar het is wel onontkoombaar.

Wanneer we aan een deelnemer niet (meer) de zorg kunnen leveren die voor hem/haar nodig is moeten we maatregelen nemen. We kunnen geen één-op-één-zorg bieden. Wanneer er bv. sprake is van dwaalgedrag buitenshuis kunnen we de veiligheid niet meer garanderen. Dan gaan we in overleg met de mantelzorgers en nemen we contact op met de gemeente om de zorg terug te geven. Er wordt geregeld dat er indien nodig, vervangende zorg is.

De bezuinigingen hebben tot gevolg dat we eerder de grenzen bereiken van de zorg die we kunnen bieden. Dit gevolg is niet onze keus, wel onze plicht. We moeten verantwoorde zorg bieden met voldoende veiligheid.

November 2016 hadden we besloten de zaterdaggroep te gaan uitbreiden naar een reguliere groep. In de loop van 2017 bleek dat niet echt te werken zoals we hadden verwacht. Daarom hebben we het weer aangepast. Nu komen er plm. tien deelnemers en wordt er gewerkt door één van de vaste medewerkers (afwisselend), daarnaast is een oproepkracht als vaste medewerker op de zaterdag aanwezig. Dit werkt naar ieders tevredenheid.

## 4.3 Personeel

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

Op gebied van personeel was het voor Klein Exterkate helaas weer een onrustig jaar.

Agnes is in oktober 2016 bij ons in dienst gekomen als medewerker zorgboerderij. Echter begin januari heeft ze aangegeven dat de baan naast haar eigen bedrijf toch niet te combineren viel. In maart heeft ze afscheid genomen van ons.

In april had Trudy haar laatste werkdag, ze ging met pensioen. Ze had bijna negen jaar als administratief medewerker bij ons gewerkt. Ze is een geweldige collega geweest, met een warme, kleurrijke, betrouwbare en betrokken persoonlijkheid.

We hebben een afscheidsfeest georganiseerd vol leuke verrassingen. Deelnemers, vrijwilligers en medewerkers hebben samen met veel plezier een prachtige tuintafel voor haar gemozaïekt. Het is warempel gelukt om dit voor haar geheim te houden zodat de verrassing groot was.

Tijdens het feestje voor Trudy hebben we als collega's ook een boom geplant ter herinnering aan Annet. Een appelboom die bloeit in eind mei (haar sterfdatum) en zwarte appels geeft in december (haar geboortedatum). Een bijzondere boom als aandenken aan een bijzonder mens.

De re-integratie van een andere medewerker verliep niet goed, het herstel was onvoldoende om nog aan de functie-eisen van de baan te voldoen. In mei is besloten tot een vaststellingsovereenkomst te komen, daarvoor is een mediator ingezet, evenals arbeidsdeskundigen en een arbeidsadviesbureau. Het is helaas nog niet gelukt samen tot een overeenkomst te komen. Hetgeen helaas veel onrust opleverde voor de andere medewerkers van de boerderij. Dit kost veel energie die we liever voor andere zaken gebruiken.

Ellen was al jaren één van de oproepkrachten, ze is per juli in vaste dienst gekomen voor vier dagen per week. We zijn erg blij met haar en de stabiliteit die daarmee weer terugkwam in het team. Ellen pakt al haar nieuwe taken zeer voortvarend op, ze wordt zeer gewaardeerd door iedereen.

Het jaarcontract van Sharon is vanaf september omgezet naar een vast contract. Zowel Sharon als de deelnemers en collega's zijn hier heel blij mee. Sharon heeft zich bewezen als een zeer waardevolle collega.

In september heeft Daniëlle, onze administratief medewerker aangegeven dat haar baan helaas niet meer te combineren was met haar eigen voorspoedig groeiende bedrijf. Op zoek naar een opvolger bleek dat het een zeer gewilde functie was. Uit het grote aanbod van sollicitanten hebben we een goede keuze gemaakt. Na twee jaar heeft Daniëlle het stokje overgedragen aan Nienke, die nu met veel plezier bij ons werkt.

Mies (student Social Work ) is sinds maart werkzaam op de zaterdaggroep naast een vaste medewerker.

In de zomer hebben we Lynn (student HBO-verpleegkunde) , Mies (student Social Work ) en Iris (student maatschappelijke zorg) als vakantiekracht ingezet naast de vaste medewerkers. Ook oud-stagiair Nienke heeft gewerkt in de vakantie, zij was inmiddels afgestudeerd. Nienke gaat verder met de studie Social Work maar wordt als oproepkracht ingezet.

Voor Dianne, Sandra en Linda zijn er geen inhoudelijke wijzigingen geweest maar het zou ze tekort doen om ze niet met name te noemen. Hun inzet, loyaliteit en kracht staan aan de basis van alles wat we behouden en bereikt hebben.

De functioneringsgesprekken zijn even uitgesteld. We hopen binnenkort wat zaken afgerond te hebben waardoor er meer helderheid is voor de toekomst van ieders taken. Om die reden staan ze gepland in januari 2018.

## 4.4 Stagiaires

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

### 4.4 stagiaires

Iris heeft op de zorgboerderij stage gelopen van 7-11-2016 tot 7-7-2017. Ze heeft voor haar opleiding MBO Maatschappelijke Zorg 700 klokuren gedraaid. Haar stage heeft ze op niveau 4 afgerond.

Britt had februari 2017 haar halfjaar stage erop zitten. Zij zat in haar tweede leerjaar van niveau 3 maatschappelijke zorg. Ze was hier gemiddeld 28 uren in de week. (totaal 553 uur).

Ook Ilse beëindigde haar stage in februari. Zij volgde de opleiding MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 4. Vanaf september was ze hier 24 uur per week.

Sanne loopt op de zorgboerderij stage vanaf september 2017. Ze zit in het derde jaar van de opleiding maatschappelijke zorg, specifieke doelgroepen niveau 4.

De stagiaires zijn ook in 2017 met veel zorg begeleid door Sandra. Feedback wordt zowel dagelijks gegeven, als tijdens de werkoverleggen. Het is een vast agendapunt. De stagiaires worden hier opgeleid tot beginnend beroepsbeoefenaar en mogen dan ook (uiteindelijk) meedraaien in alle werkzaamheden. Van het meelopen met intakes, tot het begeleiden van de deelnemers bij verschillende activiteiten en het maken van rapportages aan het einde van de dag. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met het gevraagde niveau van de stagiaire.

## 4.5 Vrijwilligers

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

In 2017 is het aantal vrijwilligers ongeveer gelijk gebleven. Er werken gemiddeld 30 vrijwilligers op de boerderij. Wij zijn heel erg dankbaar voor de grote inzet die zij elke week weer leveren. Hierdoor kunnen we veel activiteiten organiseren voor de deelnemers. De vrijwilligers begeleiden onze deelnemers bij diverse activiteiten zoals dierverzorging, wandelen, spelactiviteiten, klusjes, timmer- en schilderwerkzaamheden en creatieve activiteiten, de moes- bessen- en bloementuin of het verzorgen van de maaltijd. Hoewel vrijwilligers verantwoordelijk zijn voor wat ze doen dragen ze niet eindverantwoordelijkheid. Die ligt bij de professionele medewerkers, zij sturen aan. Zij maken de keuze voor de activiteiten en welke deelnemers en vrijwilligers die kunnen uitvoeren. Ook de begeleiding bij fysieke zorg is een taak van de medewerkers.

Zeven vrijwilligers hebben afscheid genomen van de zorgboerderij om uiteenlopende redenen. Zo is een vrijwilliger naar een betaalde baan gegaan en moesten anderen afhaken vanwege hun gezondheid, weer een ander is verhuisd. We hebben weer zeven nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Ze zijn ingewerkt door het vaste personeel. Dit jaar hebben we gezocht naar extra hulp in de keuken. Iedere dag hebben we nu één of twee vrijwilligers die de maaltijden verzorgen.

En hoewel Trudy als medewerker met pensioen is gegaan hoeven we haar gelukkig op de boerderij niet te missen want als vrijwilliger komt ze nu iedere week met veel plezier.

Elke doordeweekse dag zijn er vier of vijf vrijwilligers actief en de zaterdagen (kleinere groep deelnemers) twee.

In oktober hebben we het jaarlijkse vrijwilligersoverleg gehouden, er werd geïnformeerd over beleidszaken en afgestemd over wat er in zijn algemeenheid speelt. Daarnaast hebben we aan de hand van een quizje en voorbeelden de kennis getest over het brandprotocol. Daarmee heeft iedereen de afspraken weer duidelijk in beeld. Het was goed om er zo aandacht aan te geven.

Met enige regelmaat zijn chauffeurs geïnformeerd over de komende veranderingen met betrekking tot het vervoer vanaf 1 januari 2018. Ook tijdens het vrijwilligersoverleg kwam naar voren dat er veel zorgen zijn, er is nog veel onduidelijk. De chauffeurs hebben we tot hun grote teleurstelling in oktober moeten berichten dat ook de Hof van Twente had besloten het vervoer door anderen te laten uitvoeren. Uiteindelijk keerde toch nog het tij en konden we iedereen berichten dat ze hun functie konden behouden.

Voor één van de chauffeurs liep het allemaal nog vrolijker af. Hij is aangenomen bij het taxibedrijf dat het vervoer de deelnemers uit Hengelo gaat doen, de bedoeling is dat hij de ritten voor onze deelnemers gaat verzorgen. Iedereen is erg blij dat we dan toch een vertrouwd persoon houden.

Van mei tot en met december hebben we een werkervaringsplek geboden aan een jonge vrouw (Wajong). Begeleiding vond plaats door de medewerkers van de zorgboerderij samen met haar jobcoach. De ervaring heeft haar veel inzichten gegeven in haar mogelijkheden, haar leven is mede daardoor veranderd. In december hebben we afscheid genomen van een andere vrijwilliger die al vanaf juni 2016 op basis van een re-integratietraject bij ons was. Zij gaat verder met een volgende stap in haar traject.

In januari 2017 hebben we een gezellige avond georganiseerd, dit was het eindejaarscadeau van 2016. We hebben een pub-quiz gehouden en daarbij een tapasbuffet aangeboden, het was een geslaagde avond.

In september hebben we het jaarlijkse uitje gehad, een middag naar Hellendoorn Actief. Vanwege het slechte weer moesten we programma aanpassen. De gps-tocht werd vervangen door oud-Hollandse spelletjes en buks schieten, maar dat kon de pret niet drukken. We sloten weer af met een heerlijk buffet. Ook deze middag was heel geslaagd. Af en toe samen iets ondernemen werkt goed om elkaar eens anders te leren kennen. op de boerderij staat immers altijd de deelnemers centraal.

Ook in 2017 was er een eindejaarscadeau, dit keer een avondje samen naar het theater. We gaan daarom 20 januari 2018 naar de voorstelling 'Ma'. Dit stuk is gebaseerd op het boek dat Hugo Borst schreef over de dementie van zijn moeder en haar onvermijdelijke verhuizing naar een verpleeghuis. Een liefdevol portret van een moeder in de woorden van haar zoon.

Iedere vrijwilliger heeft jaarlijks een evaluatie met Dianne. De feedback die daar uit voortvloeit worden gelijk meegenomen in de dagelijkse praktijk. Natuurlijk is er in principe elke dag ruimte voor feedback maar af en toe één-op-één even stilstaan bij hoe het gaat en afstemmen wat de wederzijdse wensen en verwachtingen zijn is belangrijk.

## 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiaires en vrijwilligers.

Het was een dynamisch en pittig jaar. Gelukkig hebben we weer een krachtig team, mensen die elkaar inspireren en samen veel aan kunnen.

Een enthousiaste groep vrijwilligers stelt zich voor ons ter beschikking, iets waar we erg blij van worden, dankbaar voor en trots op zijn. Onze vrijwilligers denken graag mee in de uitvoering en ontwikkeling van activiteiten, hun inbreng wordt zeer gewaardeerd.

Ellen is zwanger. Hierdoor zal ze in 2018 een paar maanden uit de running zijn. We werken nog aan een plan hoe we de vervanging gaan inzetten.

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 8.5.2 beschrijven.

Ons doel is altijd om de kennis op peil te houden, bij te blijven in de ontwikkelingen op gebied van zorg en management. Alle medewerkers zijn minimaal MBO geschoold. Zo hebben de meeste medewerkers een SPW-diploma of een vergelijkbare opleiding gedaan. Eén medewerker is IG-er. Graag leren we nieuwe dingen. We doen dit door het deelnemen aan bijeenkomsten over ons vakgebied, volgen van trainingen en cursussen, aanschaf van boeken, lezen van literatuur en het volgen van het nieuws.

### 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

Sandra heeft voor de duur van zes maanden de cursus Psychiatrie, Geriatrie en Gedrag aan de Radboudacademie in Nijmegen gevolgd. Een heel pittige maar bijzonder zinvolle cursus voor ons vakgebied. Ze is hier voor geslaagd!

Lydeke heeft deelgenomen aan de bijeenkomsten van Samen14.

Ook een aantal van de bijeenkomsten van de Twentse zorgboeren en Zorgboeren Overijssel zijn bijgewoond.

Begin november hebben Lydeke en Nienke hebben de workshop 'teksten schrijven' van Ellen te Rielle gevolgd die georganiseerd werd door de Ondernemend Bentelo (de ondernemersvereniging).

In november hebben alle vaste medewerkers weer het certificaat voor BedrijfsHulpVerlener ontvangen.

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Op de zorgboerderij voeren we niet BIG-geregistreerde handelingen uit. Ondanks dat het niet verplicht is hebben we een online cursus aangeschaft om alle kennis up-to-date te houden. In 2018 gaan we daarom het e-learning programma 'Medicatieveiligheid' volgen van Straight training. De medewerkers krijgen op deze manier twee jaar lang wisselende modules aangeboden.

Voor onze vrijwilligers organiseren we een thema-avond. Zij krijgen op deze manier, naast de informatie die hier op de zorgboerderij beschikbaar is, extra uitleg en handvatten. Bijvoorbeeld over hoe om te gaan met deelnemers met bepaalde ziektebeelden. We verwachten hierdoor meer inzicht te geven in de wereld van de dementie. In maart 2018 staat een avond over dementie gepland.

We hebben een mooie cursus ontdekt die ontwikkeld is door o.a. de I.V.N. , vanuit hun project Grijs, Groen en Gelukkig. De training geeft inzichten om mensen (meer) te kunnen laten genieten van de natuur. We zitten natuurlijk al midden in het buitenleven en we hopen dat hierdoor vrijwilligers en medewerkers meer handvatten krijgen voor hun begeleiding. Op deze wijze wordt het (werk)plezier voor deelnemer én vrijwilliger vergroot. De cursus blijkt echter voor ons vrij kostbaar. We willen proberen of er subsidiemogelijkheden te vinden zijn.

De BHV-herhalingscursus staat jaarlijks op het programma.

Uiteraard blijven we deelnemen aan informatiebijeenkomsten van de Twentse zorgboeren, de Zorgboeren Overijssel en Samen14 die voor ons van toepassing zijn. Daarnaast wordt hopelijk onze studieclub weer leven in geblazen. Die heeft afgelopen jaar op een laag pitje gestaan.

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

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

De cursus Geriatrie, Psychiatrie en Gedrag die Sandra heeft gevolgd leverde uiteraard ook weer veel gespreksstof op in het team, hierdoor heeft het voor iedereen een verfrissend effect.

Scholing en ontwikkeling vinden we erg belangrijk. Die zijn nodig om kwaliteit te kunnen blijven leveren. Onvermijdelijk worden de mogelijkheden door de lage vergoedingstarieven sterk beperkt. Scholing en ontwikkeling kost immers tijd en (dus) geld. We vragen ons af of die belangen wel ingezien en gedeeld worden de gemeenten.



## 6 Terugkoppeling van deelnemers

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

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

Iedere deelnemer heeft jaarlijks een evaluatie. Hier zijn familie en/of mantelzorgers ook, indien mogelijk zoveel mogelijk bij aanwezig. Ruim een week van tevoren ontvangt de deelnemer het evaluatieformulier thuis, zodat hij rustig over de vragen kan nadenken en deze eventueel kan bespreken met de mantelzorger. We vragen de deelnemer om de vragenlijst voorafgaand aan het gesprek alvast in te vullen, zodat er bij de evaluatie zelf meer tijd is om de inhoud te bespreken. Tijdens de evaluatie wordt er behalve naast de tevredenheid in zijn algemeenheid gekeken naar de doelen; welke zijn gehaald en welke moeten worden bijgesteld.

Nieuwe doelen kunnen worden opgesteld. Tevens wordt besproken of de activiteiten moeten worden aangepast. Aanpassingen worden verwerkt in het Zorg- en activiteitenplan.

Naast deze evaluatiemomenten worden er regelmatig extra evaluatiemomenten ingepland indien er (grote) veranderingen zijn in de zorgbehoefte of in de thuissituatie.

Hiernaast zijn er nog twee evaluatiemomenten; namelijk zes weken na de eerste deelnamedag en bij beëindiging van de zorg.

### 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Over het algemeen zijn zowel deelnemers als mantelzorgers erg tevreden met onze manier van begeleiden. Er is veel aandacht voor sociale contacten en activering van deelnemers. Dit maakt dat deelnemers graag komen; men ervaart het als een zinvolle en prettige dagbesteding.

We horen vaak van mantelzorgers terug dat deelnemers voldaan thuiskomen van de zorgboerderij. Dit maakt dat zij de zorg met een veilig gevoel uit handen durven te geven.

Tijdens de evaluatie blijkt met grote regelmaat dat een extra dag zeer gewenst is. Vooral ook om ervoor te zorgen dat de mantelzorger de zorg kan blijven geven en hij niet overbelast raakt. Voldoende respijtzorg verhoogt de draagkracht van de partner waardoor, zijn/haar echtgeno(o)t(e) langer thuis kan blijven wonen. Op het moment dat iemand alleen woont, kunnen wij het verschil maken in het gevoel van eenzaamheid. Een sociaal isolement, met alle daarbij behorende negatieve effecten, wordt zo veelal voorkomen.

## 6.3 Inspraakmomenten

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

In 2017 zijn er vier officiële inspraakmomenten geweest. Dit naast alle, meer informele gesprekken die plaatsvinden op diverse momenten. Dit soort informele gesprekken is voor deelnemers laagdrempelig waardoor we, over het algemeen, snel feedback krijgen. Verbeterpunten worden gelijk meegenomen in de dagelijkse praktijk.

Tijdens de inspraakmomenten hebben we gesproken over de activiteiten, de begeleiding van medewerkers en vrijwilligers in het algemeen en hoe de begeleiding ervaren wordt van de contactpersonen. Daarnaast is gesproken over het contact tussen de deelnemers onderling.

Er is gevraagd naar bijzondere activiteiten tijdens feestdagen en de uitstapjes die we doen. Tevens hebben we uitgebreid gesproken over de traktaties bij een verjaardag.

## 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.

Deelnemers zijn over het algemeen tevreden over de verschillende activiteiten in en om de zorgboerderij. Vooral het grote aanbod en de vrijheid om te kiezen wordt als zeer positief ervaren. Het contact met andere deelnemers is erg prettig.

We hebben vooral veel positieve reacties gekregen over het werken in de stallen en het wandelen om de boerderij. Deelnemers geven aan het contact met de dieren erg te waarderen.

Een aantal deelnemers kan bijna niet wachten op de lente zodat er weer gewerkt kan worden in de moestuin. Eén deelnemer zei het volgende; 'Je eigen opgekweekte groentes eten geeft een ouderwets lekker gevoel!'

Ook in de zorgboerderij zijn deelnemers over het algemeen erg tevreden. Het meehelpen met het bereiden van de maaltijd en het doen van een spelletje of quiz zorgt voor veel sociale contacten en heeft een positief effect op de eigenwaarde van deelnemers.

In de feedback die we vroegen over de feestdagen bleek dat eigenlijk iedereen tevreden was over het eten. De veelal bijzondere maaltijden werden erg gewaardeerd net als de op de feestdag afgestemde hapjes. Graag hadden de deelnemers wel zelf een 'echte' Sinterklaas gezien. Dit nemen we natuurlijk mee naar volgend jaar. Dan kan Sinterklaas zelf de cadeautjes uitdelen.

Tijdens de kerstdagen was er live muziek. Deelnemers hebben hier erg van genoten. Een aantal zelfs met tranen in hun ogen.

Er was begin 2017 een afspraak gemaakt over de traktaties bij de verjaardagen. In overleg is het trakteren toen afgeschaft omdat we anders veel te veel traktaties zouden krijgen. Hiervoor in de plaats kwam een verjaardagspot. Hier kon iedereen vrijwillig wat in doen. Voor dit geld zijn een aantal spelletjes aangeschaft en zijn er in de afgelopen periode verschillende lekkere dingen gebakken (koekjes, cake, taart enz.)

Het trakteren zelf werd echter teveel gemist. Dit is besproken in de medewerkers vergadering en we hebben besloten het weer los te laten, met als advies iets kleins te trakteren zoals een koekje of chocolaatje bij de koffie, of een stukje kaas of worst in de middag.

Deelnemers waren zeer positief over de begeleiding. Vrolijk, open en duidelijk. Als er een probleem zou zijn dan is er is ruimte voor opmerkingen. Vooral het persoonlijke contact met de individuele contactpersonen wordt als zeer positief ervaren.

## 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

In 2017 hebben we twee keer een tevredenheidsmeting gehouden. Hierin kwamen verschillende onderwerpen aan bod. Zo is gevraagd naar hoe tevreden de deelnemers zijn over de zorgboerderij in het algemeen, over de activiteiten, de medewerkers en de vrijwilligers. Ook kwam het vervoer en de communicatie aan bod.

In april hebben we 43 vragenlijsten uitgezet en hebben we er 24 terug ontvangen. Dit is een respons van 56%. In december was dit 63%. 46 tevredenheidsmetingen zijn er uitgezet en 29 hebben we terug ontvangen.

Deelnemers blijken zeer tevreden te zijn over de zorgboerderij. Het overgrote deel van de vragen werd beantwoord met een 'ruim voldoende' of 'prima'.

## 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.

Deelnemers zijn zeer tevreden met hun deelname aan en het aanbod van zorgboerderij Klein Exterkate. Dit blijkt uit de algemene score van ruim voldoende tot prima en een 8,3 als rapportcijfer in april en een 8.6 in december 2017.

In de anonieme feedback hebben we te horen gekregen dat er een aandachtspunt ligt in de aansturing van vrijwilligers. Er werd drie keer aangegeven dat ze niet precies op de hoogte leken te zijn van wat hun taken waren.

De medewerkers hebben nu een overlegmoment met de vrijwilligers aan het begin van de dag standaard ingepland. Hierin komt de planning en wat er van de vrijwilligers wordt verwacht aan bod.

Een ander aandachtspunt is dat een enkele deelnemer het gevoel had dat er onvoldoende rekening gehouden werd met zijn/haar wensen tijdens de activiteiten.

Veiligheid en praktische haalbaarheid (qua begeleiding) staan altijd voorop. Om die reden kan het soms zijn dat (op bepaalde momenten) er niet aan wensen voldaan kan worden. We maken duidelijke afspraken over wanneer het eventueel wel mogelijk is die specifieke activiteit te doen.

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden, is dit hoofdstuk verder leeg.

### 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.

Hebben er(bijna)ongevallen plaatsgevonden? Ja		
Overzicht	Vervolgactie	Afgerond?
Dhr. is bij binnenkomst in de zorgboerderij duizelig geworden en heeft zijn evenwicht verloren. Hij viel op zijn achterwerk. In verband met de ziekte van Parkinson van dhr. is er grote kans op valgevaar. Dhr. is geschrokken en heeft even op het bankje in de hal gezeten om tot rust te komen. Dhr. geeft zelf aan geen noemenswaardige pijn te vernemen.	Contact opgenomen met zijn vrouw.  Bij aankomst van dhr. in het vervolg gelijk een rolstoel aanbieden.	ja
Mw. liep buiten en draaide zich om, om weer terug naar binnen te gaan. Mw. verstapte zich hierbij. Ze viel in de tuin in het zand. Mw. had de onderlip kapot (tand erdoor) en haar bril was beschadigd. Ze ving zich nog wat op en had hierbij later op de dag wat last (spierpijn) van haar linkerarm.	Incident is moeilijk te voorkomen. Mw. kan zelf een ronde wandelen om de boerderij en dit kan niet continu in de gaten worden gehouden.	ja
Dhr. is naast de stoel gaan zitten. Dhr. had geen blauwe plekken of wondjes van het valincident.	Dhr. voortaan begeleiden tijdens het gaan zitten op een stoel.	ja
Dhr. zat in de stoel en wilde de stoel wat naar achteren zetten. Dit ging met teveel kracht, hierdoor viel dhr. met de stoel achterover. Dhr. zat vrij snel zelfstandig weer rechtop. Dhr. verder overeind geholpen en in een stoel met armleuningen begeleid.  Er waren geen verwondingen. Verdere dag dhr. in de gaten gehouden en gevraagd of hij ergens pijn had, dit was niet het geval.	Mantelzorger ingelicht.  Extra vragen of dhr. goed zit.  Verder is het moeilijk te voorkomen, omdat we er niet de gehele tijd bij zijn.	ja
Dhr. wilde uitwijken en in de berm gaan lopen omdat er een busje aan kwam. Dhr. stond half met zijn voet op de weg en half in de berm. Hierdoor verzwikte hij zijn enkel en viel met zijn knie op de grond. Het hoogte verschil van de straat en de berm is de oorzaak. Dhr. had zijn knie klein beetje geschaafd, hij gaf aan geen pijn te hebben.	Het hoogteverschil tussen de berm en de straat is verminderd.	ja
Medewerker zag nog net dat twee heren richting de openbare weg liepen met elkaar. Ze is er naartoe gegaan. Toen ze de weg op liepen, heeft ze hen aangesproken en is mee gewandeld.  Dit is opgenomen in beide dossiers.	Afgesproken is dat we een vrijwilliger, stagiaire of medewerker na het eten aan beide deelnemers koppelen om samen een wandeling te maken.  In beide dossiers is een overeenkomst met wijziging m.b.t. wandelen toegevoegd.	ja

Mw. lette niet goed op waar ze haar voeten neer zette, omdat ze naar een paard keek. Mw. zette haar voet half op straat en half in de berm, hierdoor viel ze voorover in de berm en met haar rechterschouder en -arm op straat.  Mw. heeft een schaafplek op haar arm.	Er is contact opgenomen met de mantelzorger over de situatie.	ja
Mw. viel op de grond toen ze wilde opstaan van de bank. De voetensteun stond nog uit. Mw. gaf aan geen pijn te hebben.	Dhr. is gebeld over het valincident.  Zodra je ziet dat mw. wil op staan, mw. hierbij ondersteunen.	ja

## 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.

Hebben er incidenten plaatsgevonden rondom medicatie: ja.

Overzicht	Vervolgactie	Afgerond?
De medicatie vergeten te geven om 15.00 uur.	Het is pas later ontdekt. Mevrouw is gebeld met de melding. Een tweede collega doet vanaf vandaag een tweede controle op medicijnlijst.	ja
Hr. heeft de juiste medicatie niet bij zich.  Contact gehad met de thuiszorg.  Ze gaf aan dat dhr. kan wel éénmalig zonder de betreffende medicatie kan. Wij houden dhr. extra in de gaten.	Mantelzorger ingelicht.	ja

## 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.

Is er sprake geweest van ongewenste intimiteiten? Ja.

Overzicht	Vervolgactie	Afgerond?
Dhr. toont grensoverschrijdend gedrag richting stagiaire. Zo vroeg hij een aantal keer haar telefoonnummer en gaf hij vaak complimenten met betrekking tot haar uiterlijk. Tevens praatte hij over zijn seksuele relatie met vrouw. Het ziektebeeld van dhr. een rol speelt in dit gedrag.	Stagiaire en contactpersoon hebben dhr. uitgelegd dat dat dit ongewenst gedrag is. Tijdens dit gesprek zijn er afspraken gemaakt.	ja

## 7.5 Strafbare handelingen

Alle incidenten rondom strafbare handelingen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

## 7.6 Klachten

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

## 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

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

Het percentage val-incidenten is op de zorgboerderij het grootst. Gezien de problematiek van onze doelgroep is dit een logisch gevolg. We zijn hier zeer alert op en hebben ruim voldoende hulpmiddelen aanwezig. We besteden veel aandacht aan het instrueren van deelnemers en vrijwilligers over de veiligheid. Dit blijven we ook komend jaar doen, zodat er blijvend veilige en verantwoorde zorg geboden kan worden.

## 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.

#### Oefening calamiteitenplan

**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 19-10-2017 (Afgerond)

#### Actualisatie BHV

**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 28-11-2017 (Afgerond)

#### controle brandblusmiddelen

**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 09-09-2017 (Afgerond)

#### Actualisatie van de RI&E

**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)

#### Oefening calamiteitenplan

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2013  
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** nvt

**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2015**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** N.V.T. Gezien de doelgroep niet uit te voeren in de praktijk. Alle medewerkers, stagiaires, vrijwilligers hebben een calamiteitenplan in de overeenkomst ontvangen. Op de actielijst voor volgend jaar een plan maken hoe we de kennis kunnen testen.**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** nvt. Gezien de doelgroep niet uit te voeren in de praktijk.**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Afgerond. Zie hoofdstuk 6.5.**4 x cliëntenraadoverleg****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Afgerond: Zie 6.3.**deelname aan overleg Twentse zorgboeren WMO****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** zie jaarverslag**deelname aan studieclub zorgboeren Twente****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** zie jaarverslag**uitvoeren legionellacontroles****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De controles worden door ons vierwekelijks uitgevoerd. Twee keer per jaar vindt er laboratoriumonderzoek plaats.



**mogelijkheden Facebookpagina onderzoeken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** September hebben we een Facebookpagina gemaakt. Deze is ingezet voor werving. Actueel houden van de pagina is leuk maar erg tijdrovend. Dit heeft niet onze prioriteit.**bijwonen Alzheimercafé****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Afhankelijk van thema en tijd zijn deze bijgewoond.**werven nieuwe vrijwilligers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** In 4.5 staat beschreven dat we nieuwe vrijwilligers hebben geworven. Ook in 2018 zullen we vrijwilligers blijven werven.**bijwonen bijeenkomsten Samen14, Twentse gemeenten****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** We hebben een aantal vergaderingen bijgewoond.**invoeren Vanzelfsprekend****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Tijdens de evaluaties wordt vanaf oktober standaard gevraagd of de deelnemer mee wil werken aan een anonieme evaluatie via vanzelfsprekend.**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Vinden gedurende het hele jaar plaats.**Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.****Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)

**aandacht voor 15 jarig jubileum van onze zorgboerderij**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2017  
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Niet meer van toepassing)  
**Toelichting:** Wegens omstandigheden op dat moment besloten daar geen extra aandacht aan te geven.

**Cursus Geriatrie, psychiatrie en gedrag, Radboudacademie**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2017  
**Actie afgerond op:** 31-10-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** positief afgerond, certificaat ontvangen

**NL-Doet, vrijwilligersdag organiseren**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-03-2017  
**Actie afgerond op:** 15-03-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** zie jaarverslag

**tevredenheidsonderzoek**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016  
**Actie afgerond op:** 23-04-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** We willen het nieuwe systeem Vanzelfsprekend gaan invoeren in 2017. Dit vraagt echter nogal wat voorbereiding. Om die reden hebben we een 'quickscan' uitgevoerd en daarbij de 'oude' onderzoekswijze gehanteerd.

## 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.

**2 jaarlijkse keuring elektrische apparaten en gereedschappen,**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2018

**thema-avond houden voor vrijwilligers**

**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2018

**evaluatiegesprekken met vrijwilligers**

**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018  
**Toelichting:** Doorgaande actie. in 2017 hebben alle vrijwilligers evaluatiegesprekken gevoerd. Zie 4.5.

**Actualisatie van de RI&E****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**controle brandblusmiddelen****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actualisatie BHV****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Oefening calamiteitenplan****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**de verlenging van het zoönosekeurmerk****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 07-03-2019**controle EHBO-koffer****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 18-12-2018**PR: bord aan de weg, bussen bestickeren, nieuwe folders****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**Toelichting:** Omdat we door de veranderingen in het vervoer de bussen waarschijnlijk niet meer kunnen houden hebben we de bestickering uitgesteld. Er wordt nog gewerkt aan het bord bij de weg. De nieuwe folders komen ook in 2018.**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** De functioneringsgesprekken zijn even uitgesteld. We hopen binnenkort wat zaken afgerond te hebben waardoor er meer helderheid is voor de toekomst van ieders taken. Om die reden staan ze gepland in januari 2018.

**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**thema-avond houden voor vrijwilligers****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 06-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Er waren ongeveer 20 vrijwilligers aanwezig en zes medewerkers. Psycholoog Egbert van Foeken verzorgde interactieve lezing. Succesvol.**Voeg de bijlagen uit kwaliteitlaatzien.nl toe.****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Laat de bedrijfsgegevens in deze applicatie aanvullen.****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** De gegevens zijn op die manier ooit ingevoerd door de Federatie? Verzoek per mail daarover gestuurd naar de Federatie, zelf kan ik die gegevens niet aanpassen.**Voer de nieuwe klachtenregeling in****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Op de website [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) ingevoerd. Ik zie het verschil niet tussen ons huidige klachtenreglement (opgenomen in de zorgovereenkomst) en de nieuwe klachtenregeling. Mochten wij iets over het hoofd zien dan horen we dat graag.**Actualisatie van de RI&E****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 18-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-05-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** per abuis dubbel ingevoerd, deze vervalt

**Bepaal welke acties nodig zijn om te voldoen aan de nieuwe AVG- wetgeving.****Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 25-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Toelichting:** In het eerste kwartaal van 2018 maken we een Verklaring n.a.v. de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voor de medewerkers, vrijwilligers en stagiaires. Zij moeten deze voor 25 mei 2018 ondertekenen. De formulieren zullen we toevoegen aan de individuele dossiers die bewaard worden op de zorgboerderij. Ons privacyprotocol is standaard onderdeel van de zorgovereenkomst en is dus door iedereen ontvangen. We zullen ons protocol toetsen aan de wettelijke eisen volgens AVG en zo nodig aanpassingen verwerken. Wanneer het nodig is ontvangen alle huidige cliënten een aangepast protocol ontvangen. Mei 2018 hebben we de privacy opnieuw bekeken. Deze was al heel uitgebreid. We hebben tekstueel e.e.a. aangepast. Inhoudelijk bleken nauwelijks veranderingen nodig te zijn. Alle deelnemers een nieuwe privacyverklaring sturen zou alleen voor onrust zorgen gezien onze doelgroep. We hebben daarom besloten de nieuwe versie op te nemen in onze overeenkomst voor nieuwe deelnemers. Als bijlage is de privacyverklaring bijgevoegd.

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2017 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](#)**Verantwoordelijke:** Lydeke Vaalt**Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 25-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Toelichting:** Helaas is hier intern niet doorgegeven aan mij dat het jaarverslag was nagekeken en er aanvullingen gedaan moesten worden. Daardoor is er ruime vertraging ontstaan. Excuses daarvoor, helaas kan het niet teruggedraaid worden.

**twee aanpassingen t.a.v. de klachtenregeling****Geplande uitvoerdatum:** 02-06-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-06-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Toelichting:** aanpassingen zijn verwerkt in klachtenprocedure . Tevens protocol op zorgboeren.nl ingevoerd.

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2017 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:** 02-06-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-06-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 acties opgenomen in de actielijst.

**Bijlagen**

- Klachtenprocedure Klein Exterkate
- privacyprotocol Klein Exterkate

### **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 meeste acties zijn uitgevoerd. In 2018 worden taken opnieuw verdeeld onder medewerkers. De bedoeling is om daarmee beter te kunnen inspelen op de gevraagde acties.

## 9 Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijft de zorgboer(in) wat de toekomstplannen zijn voor de zorgboerderij.

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Net als in voorgaande jaren is het doel om

- uiteraard voor veel deelnemers een prettige en zinvolle dagbesteding op de zorgboerderij te bieden met goede zorg
- goed en actueel geïnformeerd en geschoold te blijven
- goed werkgeverschap te bieden
- goede contacten handhaven met verwijzers en gemeenten
- in gesprek blijven met contractmanagers, gemeenten en politiek wat moet leiden tot een betere bewustwording van de gevolgen van de bezuinigingsmaatregelen
- werken aan PR

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

We hopen het jaar 2018 goed door te komen ondanks de bezuinigingen. De effecten hiervan zullen komend jaar nog meer voelbaar worden.

Net als in voorgaande en komende jaren is ook komend jaar het doel om

- uiteraard voor veel deelnemers een prettige en zinvolle dagbesteding op de zorgboerderij te bieden met goede zorg
- goed en actueel geïnformeerd en geschoold te blijven
- goed werkgeverschap te bieden
- goede contacten handhaven met verwijzers en gemeenten
- in gesprek blijven met contractmanagers, gemeenten en politiek wat moet leiden tot een betere bewustwording van de gevolgen van de bezuinigingsmaatregelen
- werken aan PR

### 9.3 Plan van aanpak

Om de doelstellingen te realiseren beschrijft de zorgboer(in) concrete stappen die worden toegevoegd aan de actielijst.

We gáán ervoor, hoe dan ook!

## 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.

- 3.1**
- zip bijlagen Kwaliteit Laat Je Zien

- 8.2**
- Klachtenprocedure Klein Exterkate
  - privacyprotocol Klein Exterkate