

**Jaarverslag**  
januari 2018 - december 2018

**Zorgboerderij Klein Exterkate**

**Klein Exterkate**

Locatienummer: 532



**Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg  
Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd 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
2.2 Zorgboerderij in beeld	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	9
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiaires	11
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	20

7 Meldingen en incidenten	21
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	21
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	31
9 Doelstellingen	32
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	32
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	32
9.3 Plan van aanpak	33
Overzicht van bijlagen	34

# 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 en Zorgboerderij in beeld overslaan

### Acties

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

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiaires
- 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 ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van medicatie

### Acties

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

## **2 Voorwoord**

### **2.1 Voorwoord van de zorgboerderij**

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

### **2.2 Zorgboerderij in beeld**

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

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

De WMO hield ons ook in 2018 weer lekker bezig. De aanbesteding voor 2019/2020 moest in de zomer weer gedaan worden en dat is een hele klus. Voorafgaand daaraan hebben we deelgenomen aan de bijeenkomsten die door de gemeenten werden georganiseerd. We willen natuurlijk graag goed geïnformeerd zijn en daar waar mogelijk meedenken en meepraten over de ontwikkelingen voordat alles vastgelegd is. De veertien Twentse gemeenten zijn het niet allemaal eens geworden over de visie, ontwikkelingen en afspraken voor WMO en daarom zijn Almelo en de Hof van Twente hun eigen koers gaan varen. Wat dus betekende dat er veel meer bijeenkomsten waren en twee keer aanbesteed moest worden. Wat natuurlijk allemaal veel tijd in beslag nam. Beide aanbestedingen zijn ons gegund en we mogen dus nog weer jaren verder. Het lijkt wel complexer nu we rekening moeten houden met de verschillende visies en werkwijzen die de gemeenten gaan hanteren.

Ondanks de lage tarieven voor 2017 en 2018 hebben we het tot een redelijk einde gebracht. We hebben wel amper kunnen investeren in onderhoud etc. De tarieven voor 2019 zijn gelukkig weer wat beter. Blijkbaar was men er uiteindelijk toch van doordrongen dat de tarieven niet reëel waren.

Vanaf 1-1-2018 hebben de gemeenten in Twente het vervoer in eigen hand genomen, dat wil zeggen dat ze het laten uitvoeren door professionele taxibedrijven. Helaas ging dat met de nodige problemen gepaard, opstartproblemen horen erbij maar deze duurden bijna driekwart jaar. Voor de deelnemers betekende dat veel onduidelijkheid en ontevredenheid. Voor ons betekende dat we veel tijd kwijt waren aan het vervoer (telefoontjes voor het regelen, navragen, het indienen van klachten en overleg met de vervoerder) waar we niet verantwoordelijk voor waren, tijd die ook op geen enkele manier vergoed werd, een flinke kostenpost dus. Tijd en geld dat we liever zinvoller en leuker hadden besteed.

Voor de gemeente Hof van Twente mochten we in 2018 het vervoer nog zelf uitvoeren, met onze vrijwilligers en bus en auto's. Dit verliep zoals vanouds, betrouwbaar en vertrouwd. Hiervoor zijn de betreffende deelnemers en wij onze chauffeurs én de gemeente dankbaar. Ook in 2019 mogen we daar het vervoer nog steeds zelf doen, iedereen blij.

Net zoals bij elk ander bedrijf heeft de AVG ons lekker bezig gehouden. Het is natuurlijk ervaren als een heel gedoe, extra werk en het gevoel dat wat logisch is allemaal nog eens extra genoteerd moet worden. Maar het levert ook bewustwording op, je kijkt nog eens vanuit een ander blikveld en dat is altijd leerzaam.

Onze collega Ellen kreeg in goede gezondheid in juli haar eerste kindje, erg leuk natuurlijk en er werd door iedereen enthousiast meegeleefd. Deelnemers zijn daarvoor druk bezig geweest met het maken van een poppenwagen met lapjesdeken die met het 'kroamschudd'n' bij Ellen thuis door hen werden aangeboden.

Ellen werkte vier dagen per week dus er moesten heel wat uren vervangen worden tijdens haar afwezigheid van vijf maanden. Maar dat bleek goed te realiseren, Sharon was bereid twee dagen daarvan al op zich te nemen. Dat was prettig en gaf al veel continuïteit, ze was in die tijd vijf dagen per week aanwezig. Ook Nienke konden we veel inzetten op vaste tijden. Ondanks dat het verlof van Ellen ook de gehele vakantieperiode bestreek bleven we, ook door inzet van Mies, Sanne en Marieke, een goede bezetting houden. We hebben met opzet wat extra ingezet en dat bleek prettig. We wilden voorkomen dat medewerkers het gevoel kregen dubbel zwaar belast te zijn en uitgeput hun vakantie zouden halen. Ook bij terugkomst was er voldoende tijd vrijgemaakt om weer ingewerkt te raken. Hierdoor bleef de sfeer ontspannen wat op iedereen een positief effect heeft.

Tijdens de zomerperiode wilden we ook het vakantiegevoel voor onze deelnemers stimuleren. Er zijn extra activiteiten georganiseerd, zoals bezoeken aan musea, roofvogelshow, rododendrontocht, bloemencorso, bloementuin. De bijdragen in de verjaardagspot hebben we gebruikt om enkele dagen een luxe barbecuefeest te houden, alle deelnemers konden hieraan deelnemen. Mede door het prachtige zomer was dit een groot succes.

Natuurlijk werden er meer activiteiten georganiseerd, zoals voor Pasen een ochtend met spelencircuit en daarna een feestelijke paasbrunch, een gezellig sinterklaasfeest. En voor kerst genoot we met z'n allen van een sfeervolle dag met muzikaal optreden van een koor en een heerlijk buffet.

Dit jaar hebben we handen en voeten gegeven aan de RGM, de Ronnie Gardiner Methode. Dianne heeft met vrijwilligers Trudy en Anneke eerst nog een ochtend meegelopen bij een collega zorgaanbieder waar ook RGM werd gegeven. Een leuke en leerzame opfrisser. Daarna zijn voorbereidingen gedaan en ritme- en bewegingskaarten gemaakt die erbij nodig zijn. Het is nu op dinsdag tweewekelijks een ochtendactiviteit. Het enthousiasme bij de deelnemers is groot, er doet altijd een grote groep mee, wel acht tot tien deelnemers. Van het programma ontstaat inmiddels een eigen Klein Exterkate-versie. Er is ook belangstelling om het aan te bieden op een tweede dag.

Op vanaf januari komt vrijwilliger Jeanette op donderdagochtend. Jeanette is creatief docent en begeleidt groepje deelnemers bij het tekenen en schilderen. Hieraan doen iedere keer ongeveer zes tot acht deelnemers per keer mee en het enthousiasme is groot.

We hebben nog wat mooie duurzame gezelschapsspelen aan kunnen schaffen. Spelen die op meerdere wijzen en niveaus te spelen zijn, aan te passen met eigen regels naar de spelers op dat moment. Het spelmateriaal wordt erg gewaardeerd door de liefhebbers van een spelletje.

Er waren ook in 2018 weer enkele jubilea te vieren; een deelnemster die maar liefst 12,5 jaar bij ons was, een vrijwilliger vijf jaar en een medewerkster tien jaar. Iedereen is in de bloemetjes gezet. Het is prettig om fijne mensen lang om je heen te mogen hebben, daar zijn we dankbaar voor.

Een dierenarts heeft controles uitgevoerd t.b.v. het keurmerk zoönosen met goed resultaat, het certificaat voor 2019 is afgegeven.

#### **Acties**

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

### **3.2 Algemene conclusies**

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

Goede kwaliteit leveren in ons werk vinden we erg belangrijk, het belang van onze deelnemers staat voorop. Een goed lopende en georganiseerde zorgboerderij is één van die belangen, dat vraagt aandacht en tijd. Goede samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers is essentieel. Waar zoveel mensen samenwerken en samenzijn is dat echter niet altijd vanzelfsprekend of eenvoudig, ieder heeft een eigen visie en beleving. We vinden feedback belangrijk en vragen regelmatig om afstemming. Zorgvuldige communicatie is belangrijk en één van de grote pijlers, we blijven daar hard aan werken. We vinden werktevredenheid voor ieder van ons van belang. Alles is echter continue aan verandering onderhevig en we zullen daarom ook voortdurend onszelf onder de loep blijven nemen en blijven schaven daar waar nodig of gewenst.

#### **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.

We hebben één doelgroep; 50-plussers. We bieden dagbesteding en soms ook individuele begeleiding. De grondslag is divers, mensen met een somatische, psychogeriatrische of psychische problematiek, NAH of een mengbeeld van deze.

Bij aanvang van 2018 kwamen er 44 deelnemers naar de boerderij, 20 mannen, 24 vrouwen. 19 daarvan zijn in de loop van het jaar vertrokken, veelal voor een (crisis)opname in een verpleeghuis of (voorafgaand daaraan) naar een dagbesteding in kleinere setting. Er zijn ook 19 nieuwe deelnemers gestart, waarvan er echter ook al 7 weer uit zorg gingen, soms al binnen korte tijd. In die situaties bleek meestal te zorgvraag te groot waardoor een contra-indicatie ontstond omdat men niet meer in een groep kon deelnemen.

Het aantal deelnemers per dag is gelijk gebleven, we ontvangen 17 mensen per dag.

Bij het einde van het jaar kwamen er 37 individuele deelnemers, 18 mannen, 19 vrouwen. Omdat het aantal deelnamedagen per deelnemer verschillend is en vaak in de loop van de tijd toeneemt zegt het aantal individuele deelnemers niet veel over 'open plaatsen'. Laatste helft december hebben we geen nieuwe deelnemers geplaatst gezien de tijd van het jaar, december is voor velen al een erg drukke maand met veel prikkels. Daarom hebben we de start voor enkele nieuwe deelnemers uitgesteld tot na de jaarwisseling; een nieuw jaar, een nieuw begin.

De meeste deelnemers komen met een indicatie vanuit de WMO. In de loop van het jaar bleek dat gemeenten vaak niet bereid zijn om het aantal dagdelen nog uit te breiden. Wanneer iemand behoefte heeft aan meer dan 6 dagdelen wordt men al snel doorverwezen naar de WLZ. Die deelnemers bleven wel naar de zorgboerderij komen, zij kochten de zorg dan in met een PGB. In 2018 hebben in totaal 13 deelnemers zorg ingekocht met een PGB.

#### 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.

Omdat het aantal deelnamedagen per deelnemer verschillend is en vaak in de loop van de tijd toeneemt zegt het aantal individuele deelnemers niet veel over 'open plaatsen'. Laatste helft december hebben we even geen nieuwe deelnemers geplaatst gezien de tijd van het jaar, december is voor velen al een erg drukke maand met veel prikkels. Daarom hebben we de start voor enkele nieuwe deelnemers uitgesteld tot na de jaarwisseling; een nieuw jaar, een nieuw begin.

De meeste deelnemers komen met een indicatie vanuit de WMO. In de loop van het jaar bleek dat gemeenten vaak niet bereid zijn om het aantal dagdelen, naar zorgbehoefte, nog uit te breiden. Wanneer iemand meer dan zes dagdelen nodig had wordt men al snel doorverwezen naar de WLZ. Die deelnemers bleven wel naar de zorgboerderij komen, zij kochten de zorg dan in met een PGB. In 2018 hebben in totaal 13 deelnemers zorg ingekocht met een PGB.

We hadden dit jaar te maken met een groot aantal wisselingen (van deelnemers) en dat heeft flinke gevolgen voor zowel deelnemers in bestaande groepen als de medewerkers.

In nieuwe deelnemers wordt altijd veel tijd en energie gestoken, goede voorbereidingen en begeleiding zijn noodzakelijk. Door een goede planning voor kennismaking, rondleidingen, meeloopdagen, intakegesprekken en het verwerken daarvan in dossiers, proberen we de groepen hier zo min mogelijk mee te belasten. Maar we merkten dit jaar ook dat deelnemers, soms al bij aanvang, in een zo vergevorderd stadium van hun ziekte waren waardoor ze eigenlijk al niet meer konden deelnemen in een groep.

Een oorzaak zou kunnen zijn dat gemeenten minder snel een indicatie voor een maatwerkvoorziening verstrekken, eerst wordt vooral gekeken of een voorliggende (niet professionele) voorziening nog volstaat. Dat kan ten koste gaan van een goede gewenningsperiode op de zorgboerderij wanneer men nog enigszins in redelijke conditie is. Vaak wordt een voorziening ook (te) laat aangevraagd door mantelzorgers, het kost veel moeite om de zorg los te laten, hulp en ondersteuning te vragen. Ook leeft het idee dat je moeilijk een indicatie kunt krijgen en het dan geen zin heeft. En dan blijkt uiteindelijk de verwerkingsperiode van aanvraag ook nog erg lang te duren, langer dan verwacht, hier gaat maanden overheen.

We zien dat achteruitgang beter kan worden gedragen wanneer men zich al vertrouwd voelt. Alle redenen om toch 'op tijd' te starten.

Deelnemer en mantelzorg zijn hierbij gebaat, wanneer respijtzorg te laat komt in een situatie die al uitgeput is, heeft het vaak weinig zin meer. Soms was men in de loop van de tijd waarop iemand op de wachtlijst stond al (te) snel achteruit gegaan, deelname aan dagbesteding bleek dan niet meer geschikt.

Het gevolg was dan (te)veel onrust voor zowel deelnemer als de groep. Te veel dynamiek is belastend. We hebben besloten om sneller duidelijker te zijn, op tijd de mogelijkheden en grenzen voor en met de deelnemer, mantelzorgers en zorgboerderij te bespreken. Hoewel we meestal graag nog eens blijven proberen of er nog gewenning mogelijk is, bleek dat dit jaar vaker niet haalbaar.

Daarnaast gaan deelnemers die al naar de boerderij ook achteruit, daar wordt de zorgvraag ook groter, dit is coherent aan de doelgroep.

Al met al hebben we extra tijd en medewerkers moeten inzetten om bestaande groepen niet te duperen en overbelasting van medewerkers tegen te gaan.

### 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 team is dit jaar redelijk stabiel gebleven.

Met een medewerker is uiteindelijk overeenstemming bereikt over ontslag met wederzijds goedvinden. Dit gaf rust na een lange onzekere periode voor iedereen. Er is een outplacementbureau ingezet waardoor de medewerker een nieuwe baan heeft gevonden. Omdat de medewerker al niet meer in functie was en de uren vervangen waren door een nieuwe medewerker had dit geen gevolgen voor de deelnemers.

Voor de administratief medewerker die vorig jaar was aangenomen bleek dit toch niet de functie van haar dromen, zij heeft besloten weer te vertrekken per juli. Vanaf half september is er een nieuwe medewerker gekomen, Ineke. Ze was bij ons al bekend, kookte als vrijwilliger eens per week voor de groep. Zij is 20 uren inzetbaar, met als doel de managementtaken te ontlasten. Hier zijn we blij mee.

Ellen is dit jaar bevallen van een prachtige zoon, we hebben allemaal meegeleefd. Ze heeft vijf maanden zwangerschaps- en bevallingsverlof gehad. Een deel van haar uren zijn (tijdelijk) opgevangen door Sharon die 40 uren ging werken wat weer veel stabiliteit gaf. Ellen neemt een dag per week ouderschapsverlof, ook die uren worden nu ingevuld door Sharon. De andere uren door goede oproepkrachten die al bekend en ervaren waren bij ons. Daarnaast hebben we Marieke, een fijne nieuwe oproepkracht, gevonden die het team goed aanvult. Marieke kwam daarvoor al enige tijd als vrijwilliger bij ons.

Functioneringsgesprekken hebben dit keer plaatsgevonden a.d.h.v. een enneagram om het zo eens vanuit een andere invalshoek te benaderen. Dit leverde interessante gesprekken op.

#### Acties

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

## 4.4 Stagiaires

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

Sanne liep op de zorgboerderij stage vanaf 25-9-2017 tot 29-06-2018. Ze zat in het derde jaar van de opleiding maatschappelijke zorg, persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen niveau 4. Na 920 klokuren heeft ze de opleiding met succes afgerond.

Amber en Kevin hebben op de zorgboerderij stage gelopen van 5-09-2017 tot 1-2-2018. Ze waren tweedejaars student, opleiding Maatschappelijke Zorg, persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4. Ze hebben allebei 560 klokuren gedraaid.

De stagiaires zijn ook in 2018 met veel zorg begeleid door het team. Feedback wordt zowel dagelijks gegeven, als tijdens de wekelijkse begeleidingsgesprekken. Sandra en Sharon waren de stagebegeleiders die de wekelijkse evaluatiegesprekken hielden. Er is een format voor de evaluatiegesprekken maar uiteraard wordt er persoonlijke invulling aan gegeven. Ook wordt er een verslag van gemaakt door de stagiair. Feedback is tweerichtingsverkeer en daarmee moet door iedereen zorgvuldig worden omgegaan.

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 stagiair en haar/zijn persoonlijke ontwikkeling.

Anouk is vanaf 25-09-2018 een dag per week bij ons, een stage vanuit het VSO. Een traject om te kijken of de ouderenzorg bij haar zou passen en een beroepsopleiding of werk daarin een mogelijk gevolg zou kunnen zijn. Dit vraagt een heel andere begeleiding en aanpak en door Linda wordt daarmee bij de stagebegeleiding uiteraard rekening gehouden.

Giuletta en Karlijn zijn vanaf 6-4 t/m 22-7 bij ons geweest, voor een stage van 100 uur, beide waren eerstejaars HBO-studenten, opleiding Social Work. Die stages worden bij ons ingevuld als een soort vrijwilligerswerk, ze draaien ook de werktijden van vrijwilligers.

Ook Else en Jetske moesten vanuit hun opleiding vrijwilligerswerk doen, de stages worden gezien als een werkveldverkenning.

Else was vanaf 9-10-2018 bij ons, om de week 6 uur per dag. Ze volgt de opleiding Ergotherapie.

Jetske is vanaf 8-12-2018 bij ons op zaterdag, 16 weken lang, 4 uur per dag. Ze is student Voeding en Diëtetiek. Ze zijn begeleid door Sandra en Dianne en Sandra hebben de HBO-stagiaires begeleid.

### 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.

In 2018 is het aantal vrijwilligers ongeveer gelijk gebleven. Er waren 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 dierv verzorging, wandelen, spelactiviteiten, klusjes, timmer- en schilderswerkzaamheden en creatieve activiteiten, de moes,- en bloementuin of ze verzorgen de maaltijd. Hoewel vrijwilligers natuurlijk 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.

We hebben negen nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Ze zijn ingewerkt door het vaste personeel. Tien vrijwilligers hebben afscheid genomen van de zorgboerderij om uiteenlopende redenen. Soms na jarenlang bij ons te zijn geweest, soms ook na korte tijd, niet altijd is het goed te combineren met privé- of werkomstandigheden. Van een vrijwilliger moesten we helaas afscheid nemen vanwege zijn overlijden. Twee kregen elders een betaalde baan. Ook hebben we twee vrijwilligers blij kunnen maken met een baan bij ons.

Een van de nieuwe vrijwilligers heeft een kunstzinnige opleiding afgerond. Zij zet haar kennis en kunsten in bij ons en daarmee is een enthousiaste teken-schildergroep ontstaan waaraan veel mensen deelnemen.

Een andere vrijwilliger hebben we in de bloemetjes mogen zetten omdat hij zijn vijfjarig jubileum bij ons vierde.

Gemiddeld zijn er doordeweekse dag drie á vier vrijwilligers een hele dag (van 10.00 tot 16.00 uur) actief op de groep, op zaterdag (kleinere groep deelnemers) meestal één. Daarnaast zijn er de vrijwilligers voor ons koken of als chauffeur op de bus of auto rijden. Omdat we alleen nog in de Hof van Twente het vervoer van de deelnemers (WMO) zelf mogen uitvoeren hebben we één bus verkocht. Alle chauffeurs zijn nog wel 'in dienst' gebleven. De ritten worden verdeeld.

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.

20 januari 2018 zijn we met de vrijwilligers en vaste medewerkers naar het theater geweest, 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. Voor allen herkenbaar maar ook leerzaam. de avond is door ons aangeboden als eindejaarscadeau van 2017.

22 september was ons jaarlijkse uitje met vrijwilligers, dit keer zijn we wezen 'happen en stappen in Zutphen'. Erg leuk en gezellig, men was heel enthousiast.

11 oktober was het jaarlijkse vrijwilligersoverleg, actualiteiten, uitwisselen en bijpraten over alles wat dan van belang is, uiteraard aan de hand van een agenda. Altijd weer een verrassende, zinvolle en gezellige bijeenkomst.

Dianne en Ineke hebben in november een standje bemand op een vrijwilligersmarkt die in Hengelo werd gehouden. Goed om mensen te leren kennen en voor de PR. Er hebben zich niet direct mensen aangemeld maar je weet nooit hoe een balletje rolt.

In december heeft iedereen weer een eindejaarscadeau ontvangen, dit keer een smulpakket en daarbij een jaarabonnement op het tijdschrift Noaber.

### Acties

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

## 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 weer een dynamisch jaar. Maar we hebben een krachtig team, mensen die elkaar respecteren, inspireren en samen sterk zijn. Dit bleek weer eens tijdens de langdurige afwezigheid van Ellen vanwege haar zwangerschap, dit is goed opgevangen door vaste medewerkers en (ervaren en) goede oproepkrachten, ondanks dat dit ook nog eens midden in de zomerperiode viel. Iedereen voelt zich erg verantwoordelijk en dat daarmee boeken we mooie resultaten. Het is fijn om dit terug te horen in de complimenten en dankbaarheid die we ontvangen van deelnemers en mantelzorgers maar ook van anderen waar we mee samenwerken. Natuurlijk maken we ook vergissingen, het kan nu eenmaal niet vlekkeloos verlopen, maar dit levert weer nieuwe inzichten en leerpunten die we ter harte nemen.

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.

### Acties

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

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 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. 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.  
Dit jaar wilden we ook weer voor vrijwilligers samen met medewerkers studieavonden organiseren, dit hebben we twee keer gedaan.

#### Acties

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

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

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

6 maart hebben we een studieavond over dementie georganiseerd voor onze vrijwilligers en medewerkers. De avond werd begeleid door een psycholoog. Het was heel leerzaam en iedereen was enthousiast en er valt altijd veel uit te wisselen. Daarom hebben we op 29 november nog een avond met Egbert gehouden, dit keer aan de hand van de educatiekaarten dementie. Ook deze avond was heel succesvol.

Dit jaar hebben we een e-learningcursus Medicatieveiligheid aangeschaft voor twee jaar. Hoewel we niet voor BIG-registraties herscholing verplicht zijn leek ons een opfrissing zeker nuttig. We hebben een op maat gemaakte cursus met modules die voor ons van toepassing zijn. De medewerkers volgen de cursus bij toerbeurt.

Ook hebben we de jaarlijkse BHV-cursus gegaan op eigen locatie, iedereen heeft een certificaat ontvangen.

Sandra en Sharon zijn naar een bijeenkomst geweest bij het ROC over de verandering van de opleiding Maatschappelijke Zorg. Dit heeft ook veranderingen voor de stages tot gevolg en dientengevolge voor de stagebegeleiders. De kennis wordt uiteraard met de andere medewerkers gedeeld.

De bijeenkomsten van de gemeenten stonden in het licht van de aanbesteding voor 2019. Diverse bijeenkomsten hebben we bijgewoond.

We hadden drie medewerkers aangemeld voor de cursus Kleur van dementie. Echter die bleek niet door te gaan wegens onvoldoende aanmeldingen.

#### Acties

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

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Alle medewerkers zijn ruim voldoende geschoold en ervaren, wat dat betreft liggen er geen specifieke doelen in het vooruitzicht. Natuurlijk blijven we wel openstaan voor trainingen of cursussen die ons kunnen met kennis en ervaring verrijken. We kijken wat er op ons pas komt.

We hadden 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 hebben iemand gevonden die voor ons op zoek is naar subsidiemogelijkheden maar tot nu toe was dat nog niet succesvol. Er wordt nog verder gezocht, wellicht dat er volgend jaar iets lukt.

Het begeleiden van stagiaires vinden we belangrijk om fris te blijven, we delen niet alleen kennis maar krijgen er zelf ook inspiratie van. Komend jaar willen we de verlenging als erkend leerbedrijf van de SBB weer binnenhalen.

De cursus Medicatieveiligheid wordt ook komend jaar vervolgd, het doel is dat iedereen dit jaar de cursus heeft afgerond.

De jaarlijkse BHV-cursus zal uiteraard ook weer door alle medewerkers gevolgd worden.

Een cursus Muziekgeluk staat in februari/maart gepland voor twee medewerkers en een vrijwilligster.

#### Acties

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

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

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

Iedereen was heel positief over de werkwijze van de cursusavonden voor medewerkers samen met vrijwilligers zoals we die georganiseerd hadden, veel interactie en delen van vragen en ervaringen. Een goede reden om dat nog eens zo te doen.

Uiteraard blijven we deelnemen aan informatiebijeenkomsten van de Twentse zorgboeren, de Zorgboeren Overijssel en Samen14 die voor ons van toepassing zijn. Daarnaast wordt onze studieclub weer leven in geblazen.

De nieuwsbrief van Zorg voor Beter, kennisplein voor verpleging verzorging en zorg thuis, biedt tal van onderwerpen met goede links om verder te lezen voor verdieping. Deze sturen we door naar alle medewerkers, ieder kan zo zelf bepalen of er voor haar iets interessants bij zit en dat doen op een moment dat het haar zelf uitkomt.

#### Acties

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



## 6 Terugkoppeling van deelnemers

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

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

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

#### Acties

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

### 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Ook dit jaar hoorden we over het algemeen dat zowel deelnemers als mantelzorgers erg tevreden zijn met onze manier van begeleiden en de communicatie en contacten met het thuisfront.

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.

#### Acties

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

### 6.3 Inspraakmomenten

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

Er hebben dit jaar drie officiële inspraakmomenten plaatsgevonden. Dit naast alle, meer informele gesprekken die plaatsvinden op diverse momenten gedurende het hele jaar. Verbeterpunten die uit deze gesprekken komen worden indien mogelijk direct meegenomen in de dagelijkse praktijk.

Onderwerpen die tijdens de inspraakmomenten aan de orde zijn gekomen zijn: de activiteiten, het maken van foto's, de maaltijden, trakteren, inspraak, hoe gaan we onderling met elkaar om, uitstapjes, het vervoer en de begeleiding door de medewerkers van de zorgboerderij van de deelnemers.

De algemene conclusie uit de inspraakmomenten is, dat de deelnemers het naar hun zin hebben op de zorgboerderij.

#### 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 deelnemers zijn over het algemeen erg tevreden over de activiteiten die aangeboden worden op de zorgboerderij. De keuzevrijheid van de diverse activiteiten wordt als erg positief ervaren. Sinds begin 2018 zijn wij gestart met een nieuwe activiteit, R.G.M. (Ronnie Gardiner Methode). Dit houdt in dat er op het ritme van muziek (op maat afgestemd voor de doelgroep) oefeningen worden gedaan aan de hand van geprojecteerde symbolen. Tijdens het oefenen zijn verschillende hersenfuncties actief. De deelnemers vinden deze activiteit een grote aanwinst. Er is ook nog wel behoefte aan uitstapjes buiten de deur. Deze vinden van tijd tot tijd plaats.

De deelnemers hebben er (vrijwel) geen problemen mee dat er tijdens de activiteiten foto's gemaakt worden. Ze ervaren het wel als prettig, dat er vooraf toestemming gevraagd wordt. De deelnemers zien de foto's graag terug in hun schriftje. Ook het "thuisfront" vindt het fijn om foto's te zien die gemaakt zijn tijdens de activiteiten van hun partner/gezinslid/vader/moeder.

Over de maaltijden zijn de deelnemers erg positief. Er wordt lekker gekookt en ook de bijzondere maaltijden rondom Pasen, Sinterklaas en kerst worden erg gewaardeerd.

Over het trakteren bestaat nog wel wat onduidelijkheid. Wij nemen dit mee in ons werkoverleg en koppelen de uitkomst hiervan terug aan de deelnemers.

Voor de gemeente Hof van Twente verzorgen wij zelf het vervoer. De deelnemers zijn daarover zeer tevreden. De overige gemeente hebben zelf afspraken gemaakt met diverse vervoerders. Over dit vervoer zijn de deelnemer niet altijd even te spreken. Helaas hebben wij op de kwaliteit van dit vervoer geen inspraak. Het enige wat wij kunnen doen is klachten die door de deelnemers gemeld worden, terugkoppelen naar de diverse vervoerders.

De deelnemers vinden dat er voldoende momenten van inspraak zijn. Zij ervaren dat er goed naar hen wordt geluisterd.

Naar aanleiding van de live muziek tijdens de kerstdagen vorig jaar ,waarvan de mensen erg hebben genoten, is besloten dit in 2018 weer te doen. Op de dagen dat wij de kerstviering hadden, is er 's morgens een koor geweest en werd er 's middags weer op de accordeon gespeeld. Hier is wederom erg van genoten.

De deelnemers voelen zich erg thuis op de zorgboerderij, men voelt zich welkom. De deelnemers zijn zeer positief over de begeleiding. Ze vinden dat de begeleiders er echt voor de mensen zijn en ervaren dit als een "warme deken".

### 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. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

Dit jaar hebben we gewerkt met Vanzelfsprekend. We vroegen deelnemers / mantelzorg b.v. na het evaluatiegesprek (eerste of jaarlijkse of bij beëindiging zorg) of ze wilden deelnemen aan de tevredenheidsmeting. vrijwel altijd kregen we een positieve reactie. Echter van de uitvoering kwam het bijna nooit, er kwamen er maar enkele binnen. We hebben daaruit de conclusie getrokken dat een online tevredenheidsonderzoek niet past bij onze doelgroep. Om die reden gaan we nu terug naar een papieren versie. Deze wordt begin 2019 opgesteld en daarna uitgevoerd. De laatste meting hebben we gehad in december 2017. De evaluatiegesprekken hebben het hele jaar door plaats gevonden en we hebben veel gesprekken met deelnemers en contact met mantelzorg waardoor we goed op de hoogte zijn van de algemene en individuele tevredenheid. Ondanks het ontbreken van een officiële tevredenheidsmeting 2018 zijn we er van overtuigd goed zicht hebben op de tevredenheid.

### 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.

n.v.t.

### Acties

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

## 7 Meldingen en incidenten

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

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden, is 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.

Zie bijlagen

#### Acties

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

#### Bijlagen

- melding incidenten overzicht val incident 2018
- melding incidenten overzicht overig incident 2018

### 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.

Zie bijlage

#### Acties

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

#### Bijlagen

- melding incidenten overzicht medicatie incident 2018

### 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.

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.

Uit de registratie van de (bijna)ongevallen blijkt dat lang niet alles te voorkomen is. De meeste gevallen zijn inherent aan de ziekten en problematiek van de deelnemers. Alertheid, veiligheid en het geven van juiste instructies (ook naar de vrijwilligers) blijft belangrijk. Onze intentie is om ook het komend jaar veilig en zorgvuldig de incidenten te blijven melden zodat er blijvend verantwoorde en veilige zorg geboden kan worden.

### 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.

#### de verlenging van het zoönosekeurmerk

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 08-11-2018 (Afgerond)  
**Toelichting:** Keurmerk ontvangen.

#### Aanpassen Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, Zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien nr. 09 d.d. 28-11-2018

**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2019  
**Actie afgerond op:** 31-12-2018 (Afgerond)

#### Oefening calamiteitenplan

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018  
**Actie afgerond op:** 15-11-2018 (Afgerond)  
**Toelichting:** behandeld met medewerkers tijdens BHV-dag

#### Actualisatie BHV

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018  
**Actie afgerond op:** 15-11-2018 (Afgerond)  
**Toelichting:** cursusdag op eigen locatie gehouden

#### de verlenging van het zoönosekeurmerk

**Geplande uitvoerdatum:** 07-03-2019  
**Actie afgerond op:** 15-12-2018 (Afgerond)

#### controle brandblusmiddelen

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018  
**Actie afgerond op:** 05-11-2018 (Afgerond)

**controle EHBO-koffer**

**Geplande uitvoerdatum:** 18-12-2018  
**Actie afgerond op:** 18-12-2018 (Afgerond)

**evaluatiegesprekken met vrijwilligers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018  
**Actie afgerond op:** 30-12-2018 (Afgerond)  
**Toelichting:** Doorgaande actie. in 2017 en 2018 hebben alle vrijwilligers evaluatiegesprekken gevoerd.

**PR: bord aan de weg, bussen bestickeren, nieuwe folders**

**Geplande uitvoerdatum:** 09-12-2018  
**Actie afgerond op:** 30-12-2018 (Afgerond)  
**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. Er komen geen nieuwe folders, er wordt meer gebruik gemaakt van de website

**thema-avond houden voor vrijwilligers**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018  
**Actie afgerond op:** 29-11-2018 (Afgerond)  
**Toelichting:** studieavond voor vrijwilligers en medewerkers georganiseerd door medewerkers en psycholoog

**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:** 01-06-2018 (Afgerond)

**twee aanpassingen t.a.v. de klachtenregeling**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-06-2018  
**Actie afgerond op:** 01-06-2018 (Afgerond)  
**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:** 04-05-2018  
**Actie afgerond op:** 25-05-2018 (Afgerond)  
**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.



**Bepaal welke acties nodig zijn om te voldoen aan de nieuwe AVG- wetgeving.****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** 25-05-2018 (Afgerond)

**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.

**Voer de nieuwe klachtenregeling in****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** 18-05-2018 (Afgerond)

**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.

**Laat de bedrijfsgegevens in deze applicatie aanvullen.****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** 18-05-2018 (Afgerond)

**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.

**thema-avond houden voor vrijwilligers****Geplande uitvoerdatum:** 06-03-2018**Actie afgerond op:** 06-03-2018 (Afgerond)

**Toelichting:** Er waren ongeveer 20 vrijwilligers aanwezig en zes medewerkers. Psycholoog Egbert van Foeken verzorgde interactieve lezing. Succesvol.

**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 18-05-2018**Actie afgerond op:** 18-05-2018 (Niet meer van toepassing)

**Toelichting:** per abuis dubbel ingevoerd, deze vervalt

**Voeg de bijlagen uit kwaliteitlaatzien.nl toe.****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** 18-05-2018 (Afgerond)

Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. **Indienen Jaarverslag**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018

**Actie afgerond op:** 28-02-2018 (Afgerond)

#### Opstellen jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018

**Actie afgerond op:** 28-02-2018 (Afgerond)

#### Functioneringsgesprekken

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017

**Actie afgerond op:** 28-02-2018 (Afgerond)

**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.

#### 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.

#### Inspraakmoment deelnemers tweede kwartaal

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2019

#### benoem de procedures, waaronder huisregels, in de overeenkomst of elders en laat tekenen voor ontvangst

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2019

#### Inspraakmoment deelnemers derde kwartaal

**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2019

#### de verlenging van het zoönosekeurmerk

**Geplande uitvoerdatum:** 16-10-2019

#### controle EHBO-koffer

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019

**controle brandblusmiddelen****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Inspraakmoment deelnemers vierde kwartaal****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Ondergrond egaliseren, draaicirkel rolstoel.****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Evaluatie gesprekken met de vrijwilligers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**functioneringsgesprekken met de medewerkers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020**2 jaarlijkse keuring elektrische apparaten en gereedschappen,****Geplande uitvoerdatum:** 15-12-2020**na verbouwing of sloop plattegronden aanpassen****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 05-03-2022

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** Indienen werkbeschrijving**Geplande uitvoerdatum:** 14-03-2022**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** Audit**Geplande uitvoerdatum:** 14-05-2022**2 jaarlijkse keuring elektrische apparaten en gereedschappen,****Geplande uitvoerdatum:** 30-01-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Keuring uitgevoerd op 16-01-2019 door TDO.**actualiseren overzicht kennis, ervaring en kwaliteiten medewerkers****Geplande uitvoerdatum:** 30-01-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**verlenging keurmerk erkend leerbedrijf SBB****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 11-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**VOG aangevraagd door alle medewerkers****Geplande uitvoerdatum:** 05-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Van alle medewerkers is een VOG ontvangen. Deze zijn allemaal afgegeven in februari 2019**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Met de preventieadviseur van de stigas de RI&E doorgenomen en deze is akkoord bevonden. Met hieruit voortkomend actiepunten die worden bijgevoegd in de kwapp.

**nieuwe VOG aanvragen medewerkers****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** actie stond er per abuis dubbel in**cursus muziekgeluk****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**De veiligheidsbladen opvragen bij de leverancier.****Geplande uitvoerdatum:** 19-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 12-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** De veiligheidsbladen zijn ontvangen en onder de RI&E toegevoegd.**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** Indienen werkbeschrijving**Geplande uitvoerdatum:** 14-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 15-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**gedragsprotocol aanscherpen, afspraken over foto's****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Inspraakmoment deelnemers eerste kwartaal****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Richtlijnen opstellen m.b.t. trakaties****Geplande uitvoerdatum:** 29-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** In het werkoverleg is besproken dat er geen richtlijnen m.b.t. trakaties worden vastgelegd.**Klachtenregeling medewerkers opstellen****Geplande uitvoerdatum:** 30-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling.** [Aanvullen nav toetsing](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 22-04-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**Stigas e-learning preventiemedewerker**

**Geplande uitvoerdatum:** 19-03-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**Toelichting:** afgerond

**Noodstop aanbrengen op de lintzaag**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**Toelichting:** is aanwezig.

**Nadere inventarisatie van de risico's van de houtbewerkingsmachines**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**Toelichting:** Dit is nader geïnventariseerd en verwerkt.

**Meer agressieve of juist "knuffelige" dieren vastzetten; deelnemers tussen de dieren actiepunten nakijken/bespreken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 06-09-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**Toelichting:** Punt waar we altijd alert op zijn. Is nagekeken en besproken.

**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 25-04-2019, 13:30 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.**

[Praktijktoets](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 25-04-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**verwijder info over logeren/kort verblijf op eigen site en op zorgboeren.nl**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 30-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** [Audit](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 14-05-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-05-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 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 meeste acties die op de planning stonden zijn uitgevoerd.

Afgelopen jaar zijn er taken opnieuw verdeeld en daarmee ook meer verantwoordelijken ontstaan voor acties die hieruit voortkomen. Komend jaar zal dit steeds beter resultaat gaan geven voor de tijdige opvolging van acties.

**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

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

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

We hopen met de wat betere vergoedingen komend jaar nog betere dagbesteding/zorg te kunnen leveren en zo aan de hogere zorgbehoefte te kunnen (blijven) voldoen. We zullen ook zorgvuldig moeten zijn bij t.o.v. het aannamebeleid en contra-indicaties blijven hanteren. Goed letten op het individuele belang van de deelnemers zonder daarbij het belang en de mogelijkheden van de groep te schaden. Wellicht zullen we voor extra individuele verzorgingsmomenten ook extra vergoeding moeten vragen om aan ieders behoeften te kunnen voldoen.

In 2019 staat de sloop van enkele gebouwen en de bouw van een nieuwe stal/opslag/werkruimte gepland. Dit vraagt de nodige voorbereidingen waar we uiteraard al langer plannen voor aan het maken zijn. Uiteraard heeft dit effect op de zorgboerderij en daarom is het van groot belang dat alles goed georganiseerd en veilig verloopt.

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 ter verbetering van wederzijdse inzichten
- werken aan PR

#### 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.

We gaan er weer voor!

#### **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.

- 7.1**
- melding incidenten overzicht val incident 2018
  - melding incidenten overzicht overig incident 2018

- 7.2**
- melding incidenten overzicht medicatie incident 2018