

**Jaarverslag**  
januari 2017 - december 2017

**Zorgboerderij Kei**

**zorgboerderij Kei**

**Locatienummer: 1141**



**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	8
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	8
3.2 Algemene conclusies	9
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiaires	11
4.5 Vrijwilligers	12
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	13
5 Scholing en ontwikkeling	14
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	14
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	14
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	15
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	15
6 Terugkoppeling van deelnemers	16
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	16
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	17
6.3 Inspraakmomenten	17
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	18
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	18
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	19
7 Meldingen en incidenten	20

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	20
7.2 Medicatie	20
7.3 Agressie	20
7.4 Ongewenste intimiteiten	20
7.5 Strafbare handelingen	20
7.6 Klachten	21
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	21
8 Acties	22
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	22
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	24
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	27
9 Doelstellingen	28
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	28
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	28
9.3 Plan van aanpak	28
Overzicht van bijlagen	29

# 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 Kei

Registratienummer: 1141

Bommelweg 1, 4014 PT Wadenoijen

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 30093522

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

### Locatiegegevens

zorgboerderij Kei

Registratienummer: 1141

Bommelweg 1, 4014 PT Wadenoijen

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

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

Door middel van onderstaande vragen wordt de inhoud, van een aantal hoofdstukken, van het jaarverslag bepaald.

## 1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Ja, Voorwoord toevoegen

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- 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?

- Nee, er waren geen meldingen en incidenten

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

KEI is gegroeid in 2017 en het was en blijft onze uitdaging om deze groei de ruimte te geven zónder dat we 'professionaliseren' - de zorg die wij onze deelnemers bieden bestaat uit persoonlijke begeleiding door en samenleven met de boer en boerin zelf. Met ons hart en onze ervaring bieden we een veilige omgeving waarin onze deelnemers zich kunnen ontwikkelen en we kiezen er bewust voor om 'klein' te blijven. Dat is een keuze die interessante gevolgen heeft:

#### Deelnemers

Met ons gezonde boerenverstand en onze liefde voor de mens kunnen wij een heleboel mensen goed begeleiden. Door samen te werken met (en heel veel te leren van) de netwerken die onze deelnemers hebben, leren wij dagelijks bij en worden wij betere begeleiders. Maar onze 'eenvoudige' begeleiding is niet geschikt voor iedereen en hoewel we het naar vinden om 'nee' te verkopen, hebben we geen capaciteit voor deelnemers die niet in een kleine groep mee kunnen doen. Gelukkig selecteert zich dat er in het kennismakingstraject ook vanzelf uit en krijgen wij alleen deelnemers in zorg die genoeg hebben aan wat wij te bieden hebben. Dankzij een sterk netwerk kunnen we de deelnemers die bij ons niet terecht kunnen netjes doorverwijzen...

#### Kwaliteit en veiligheid

Er worden van jaar op jaar steeds nieuwe eisen gesteld aan de kwaliteit en de veiligheid. Daar zijn we niet tegen - de hele zorgwereld is in ontwikkeling en voortschrijdend inzicht hoort daarbij. We zijn er trots op dat het ons lukt om bij te blijven (en vaak zelfs een beetje voorop te lopen) maar we maken er dan wel een sport van om alles zo handig mogelijk te doen. Een paar voorbeelden:

- de onafhankelijke vertrouwenspersoon die dit jaar verplicht werd is in onze regio geregeld door de gemeente - het enige dat wij hoefden te doen was kennismaken en onze deelnemers de weg wijzen naar deze extra service
- wij hebben geen SKJ-geregistreerde mensen in dienst. Dat past ook helemaal niet bij ons, wij willen geen indicaties stellen of integrale plannen maken - wij begeleiden mensen een aantal dagdelen per week bij ons op het erf en werken dan met ze aan de leerdoelen die we hebben afgesproken (of opgekregen). Eigenlijk zijn we een uitvoerder van wat het wijkteam (of de gezinsvoogd, of de begeleider) heeft voorgeschreven. En wat is het dan geweldig om te ontdekken dat die professionals blij worden van onze opstelling en met plezier de rol van regisseur en kwaliteitsbewaker op zich willen nemen, zodat wij gewoon ons werk kunnen doen!
- Netwerken! Er is een informeel platform voor kleinschalige zorg in onze regio (niet alleen de zorgboeren, maar alle kleinschalige aanbieders) en via dat platform gaan deuren open bij de gemeenten, bij de GGD en bij de grotere instellingen in de regio. Dank zij de decentralisatie hebben wij op deze manier dus meer invloed gekregen op het speelveld waarin wij ons werk doen.
- Bij nieuwe ontwikkelingen (AVG, verscherpte eisen m.b.t. medicijnbeleid) gaan we binnen (en buiten) ons netwerk op zoek naar expertise en ontwikkelen we oplossingen die zoveel mogelijk breed toepasbaar zijn.

#### Administratie

Driekwart van onze facturatie loopt inmiddels via VECOZO (alleen de PGB's niet). Daarvan gaat 90 procent probleemloos, 5 procent kost een beetje extra aandacht (tikfoutje gemaakt of zo) en 5 procent lukt niet. Dat gaat dan om stomme dingen, en het kost meer tijd om erachter te komen wat er fout gaat dan we eraan willen besteden. Dus wij accepteren dat 5 procent van de rechtmatig geleverde zorg niet betaald wordt. Dat lijkt veel, maar we hebben veel slechtere jaren gekend...

#### (Actie)plannen

Wij van KEI zijn niet zo van de plannenmakerij. Als je iets wilt gaan doen dan moet je niet opschrijven dat je het wilt gaan doen, maar je moet het gewoon doen - en als je er niet meteen mee aan de slag kunt dan zet je het in de agenda op de gewenste dag. Actielijsten zijn er om zo snel mogelijk af te vinken en weg te gooien. Ons Plan van Aanpak vanuit de RI&E is dus ook altijd leeg: als we een risico ontdekken waar we iets aan kunnen doen, dan doen we dat meteen en kan het item ook weer van de lijst af.

Echte kwaliteitsmensen hoor ik al zachtjes sputeren... "maar, maar: als je geen PLAN hebt, waar blijf je dan met je DO, CHECK en ACT?". Nou kijk, dat zit zo:

- Voor ons bedrijf hebben we geen (groei)plan. Geen targets, geen bonussen (helaas...) en geen winstmarges. Het enige dat telt is dat we onszelf recht in de spiegel aan willen kunnen kijken en weten dat we goede waar hebben geleverd voor ons geld en mensen écht hebben geholpen.
- Voor onszelf, als personeel, hebben we geen groei- of opleidingsplan. Wij ontwikkelen ons met de behoeften van onze deelnemers mee, en waar we dat niet kunnen bijbenen zal die deelnemer een ander plekje moeten zoeken. We zijn nieuwsgierig en leren elk jaar een hoop bij en dat is voor ons op dit moment genoeg.
- Voor elke deelnemer (en stagiaire en vrijwilliger) hebben we natuurlijk wél plannen: iemand komt bij ons om er beter van te worden en we zetten op papier WAT iemand wil bereiken (smart PLAN), hoe we dat gaan organiseren (DO - wij noemen dat oefeningen) en we evalueren zo'n plan (CHECK) en leren daarvan hoe we iemand beter kunnen helpen (en als we dat dan ook gaan doen, dan zit daar een ACT).

Voor u ligt ons ongeplande jaarverslag over 2017. We wensen u veel leesplezier.

## 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.

2017 was geen bijzonder jaar. Gewoon lekker de dagelijkse zorg voor elkaar en voor de dieren, samen werken en samen ontspannen. Er zijn voldoende redenen om 2017 saai te noemen - we bouwden niets en we veranderden niets. Eigenlijk deden we precies wat we van plan waren - gewoon zo doorgaan!

We hebben geen evenementen gehad. Niet naar de markt, geen open dag, één heel klein feestje (10 jaar!). Af en toe een logeerpartijtje op de camping (maar dat is intussen ook alweer bijna 'gewoon'. Al die evenementen passen niet zo goed bij ons en zonder is het wel zo rustig - wij houden erg van 'gewoon'.

We hebben ons aangepast aan de veranderingen op school (continuroosters in heel Tiel en omgeving). Daardoor hebben we nu niet één woensdagmiddag naschoolse opvang, maar drie dagen in de week. Omdat de nieuwe groepen van drie tot zeven uur zijn, koken we ook een avondmaaltje voor ze. En dan blijkt er opeens een héle nieuwe zorgvraag te zijn: 'Help, mijn kind lust niks / eet niks'. Deze omschakeling heeft van september tot eind oktober veel energie gekost, maar sindsdien zijn de groepen op elkaar ingespeeld en aan het nieuwe programma gewend.

We hebben ook meer dan gemiddeld 'pleegzorg' mogen bieden. Deze zorg is lastig in een hokje te stoppen - het begint meestal als crisisopvang maar omdat er geen vervolgplekken zijn (of het vervolgtraject is nog niet duidelijk) blijft zo'n 'crisiskind' wat langer en wordt een soort pleegkind - maar ook weer niet helemaal want het is niet de bedoeling dat het kind voor altijd blijft.

De gemeenten weten ons steeds beter te vinden en de wijkteams verwijzen naar ons door. Tegelijkertijd loopt de administratie ook steeds soepeler waardoor de gemeenten nu onze grootste inkomstenbron zijn (de PGB's zijn iets afgenomen).

Natuurlijk hebben we een hoop aan kwaliteit gedaan.

- We plaatsten 60 zonnepanelen en wekken nu meer stroom op dan we gebruiken. In het kader van het Keurmerk scoren we hier niet mee, maar wij vinden dit echte kwaliteit.
- We zijn in mei begonnen met zoeken naar een 'toetsers' voor onze RI&E, omdat er meer dan 25 mensen per week op ons erf kwamen. Dat was een lange weg, want we zochten iemand die bij ons bedrijf zou passen. Het begintraject was al lastig omdat het bureau van onze keuze niet wilde komen: met 8 deelnemers en 1 stagiaire komen we niet aan 25 'werkers' en kinderen die komen spelen tellen dus, in tegenstelling tot wat het Kwaliteitsbureau zegt, NIET mee voor de ARBOwet. Nou ja, voordat je dan hebt uitgezocht hoe het precies zit is er al heel wat tijd verspild en dachten we eind september dat er toch geen toetsing nodig zou zijn. Tot we eind oktober in onze rug gestoken werden door onze eigen Federatie met de mededeling dat 'onze RI&E' was overgedragen aan STIGAS en dat we bij hen zouden moeten aansluiten om er nog gebruik van te mogen maken. Onbegrip en woede en vervolgens uitzoeken hoe we hier weer mee moesten omgaan hebben weer twee maanden gekost. Daarna was het gelukkig eenvoudig: we hebben een nieuwe RI&E gemaakt en die is eind december voor toetsing ontvangen door een erkend bedrijf (maar niet STIGAS). De actiepunten hebben we nog niet binnen, maar als er dingen uit komen die we niet direct kunnen oplossen (dat is niet de bedoeling!) dan komen ze op de actielijst.
- Omdat we één keer per maand koken voor ouderen namen we de keuken en de HACCP-eisen nog eens onder de loep en pasten onze werkwijze een beetje aan (keukenlogboek en nog wat extra zorg voor de hygiëne).
- Wij zijn in onze regio (Rivierenland en via de VZR ook Rivierengebied) een 'trekker' op het gebied van kwaliteit en denken waar mogelijk met de gemeenten en de GGD mee bij het opstellen van eigen kwaliteitsnormen voor kleinschalige zorgaanbieders.
- We zijn al ruim een jaar bezig met een ambitieus plan om alle 'regeltjes' in één regelboek te stoppen en daarmee voor alle kleinschalige zorgaanbieders een blauwdruk voor een alomvattend KS te maken. Hiervoor verdiepen we ons in de eisen van GGD, Toetsingskaders, wensen van de contractmanagers van gemeenten in de regio en daar steken we een hoop van op - wat we natuurlijk meteen toepassen op eigen erf!
- We hebben voor de AVG in kaart gebracht welke gegevens wij allemaal hebben en hoe we die verzamelen, beheren en verwijderen. Begin maart gaan we met een groep collega's hiervoor gezamenlijk een protocol maken, zodat de hele regio in één keer klaar is.
- We scherpen het medicijnprotocol aan en hebben nu van de meeste deelnemers ook de officiële, verplichte toedienlijsten. Samen met de GGD en collega's zijn we nu aan het kijken hoe het verder moet, want er zijn nog onduidelijkheden: wat te doen met vrijwilligers en andere mensen die geheel zelfstandig hun medicijnen bewaren en innemen? En hoe zit het met de zelfzorgproducten?



## 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.

We hebben een doelgroep en een bedrijfsopzet die bij ons en ons bedrijf past en zitten intussen ongeveer aan de maximale capaciteit van de kindergroepen; bij de volwassenen is nog een klein beetje ruimte voor groei. Hiervoor hebben geen moeite hoeven doen: we hebben in 2017 niet geadverteerd en geen open dagen gehad of op markten gestaan. In plaats daarvan is de groei nu 'autonoom': mensen, met name de wijkteams, kennen ons en bevelen ons aan. In plaats van het werven van deelnemers kunnen we ons nu de luxe permitteren om deelnemers te selecteren die nog beter bij ons passen. De vraag is wel wat we gaan doen met de mensen die geen plekje kunnen krijgen op onze boerderij: we willen geen wachtlijst aanleggen (dat heeft ook geen zin omdat het verloop niet groot is) maar er is structureel meer vraag naar zaterdag- en weekendopvang in deze regio dan er plekken zijn en we voelen wel een stukje verantwoordelijkheid om voor de gemeenten te zorgen dat er een adequaat aanbod van zorg in de regio is. Komt tijd, komt raad, denken we dan - niemand verwacht van ons dat we dit probleem oplossen en we maken er dus nu nog geen plannen voor... hoogstwaarschijnlijk ontwikkelt zich vanzelf iets en anders kunnen we altijd in regionaal verband een keertje gaan brainstormen.

Wij zijn (achteraf beschouwd - dan zie je alles beter) sinds 2013 veranderd. We waren druk bezig met ons eigen bedrijf en ons eigen Keurmerk en het binnen halen (en houden!) van onze eigen 'klantjes'. Wij zijn nu veel meer extern gericht, collega én (mede) belangenbehartiger van alle kleinschalige zorgaanbieders in onze regio, verantwoordelijke partner van de gemeentes, servicegerichte dienstverlener voor de wijkteams. Ook voor de zorg aan onze KElen zijn we meer extern gericht en opener geworden: vroeger vonden we het wel goed als de school, behandelaar of voogd een inbreng had bij de zorg die wij op de boerderij bieden, tegenwoordig is het standaard dat bij de jeugd het wijkteam (de opdrachtgever) het zorgplan opstelt of op zijn minst goedkeurt en de evaluaties organiseert of anders toch bijwoont. Die veranderingen zijn bijna ongemerkt gegaan, omdat ze enorm bij ons passen en bij de vragen zoals die na de transitie aan ons gesteld worden.

We hebben dit jaar veel geleerd over eetproblemen bij jonge kinderen, en over hechtingsstoornissen. Gewoon omdat die problematiek nu in onze populatie veel voorkomt en we allerlei kennis aangereikt krijgen. Ook hebben we bijgeschoold in het omgaan met dementerenden - er kwam toevallig een gunstige opleidingskans voorbij. Typisch voor ons dat drie maanden later inderdaad een KEI met Alzheimer bij ons begon (hadden we voorheen niet). Verder weten we nu nog beter hoe Vecozo werkt, wie er bij welke gemeente voor wat de contactpersonen zijn, hoe je je RI&E laat toetsen (en wat dat kost) en hoe je je zorgadministratie handig bij kunt houden. Ook op het gebied van toetsingskaders, kwaliteitseisen, HACCP en dergelijke hebben we veel bijgeleerd - het Keurmerk is een mooi hulpmiddel maar we zoeken toch naar iets extra's dat wat toegankelijker is en gemakkelijker gedeeld kan worden met onze KElen, hun netwerk en onze collega's in de regio.

Ons ondersteunend netwerk is wat ons betreft geweldig. Vragen die wij hebben worden snel beantwoord en steeds vaker hoeven wij geen initiatief meer te nemen voor een evaluatie maar doet het wijkteam of de ouder/begeleider dat zelf al. Wij zien en horen bij onze KElen dat ze dat ook prettig vinden: we kunnen heel veel service bieden omdat we veel mensen kennen die verder kunnen helpen én we kunnen ons als dienstverlener opstellen zodat onze deelnemers zich als klant (met keuzevrijheid, met regie en met een kritische blik) kunnen opstellen. Het netwerk houdt ons scherp en maakt ons sterk!

Vorig jaar wilden we rustig doorgroeien en dachten we dat we bijna 'vol' zaten. Door de groepsplitsing viel dat nogal mee. We hadden geen echte doelstellingen en die hebben we nog steeds niet en na wéér een jaar succesvol zijn zonder te hebben gebogen voor de planmatigheid zijn we extra gemotiveerd om nog een jaar zo door te gaan. Geen acties op onze lijst dus!

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

12 jeugdigen, nu 27. 4 uitgestroomd: 1 vanwege andere interesse, 1 vond het niet meer 'leuk', 1 werd te oud en 1 deelnemer is vertrokken vanwege een reden die we om de privacy hier niet willen bespreken. 19 nieuwelingen dus, meer dan één per maand. Dat lijkt heel veel maar daar zitten kinderen bij die maar één zaterdagmiddag per maand komen, of af en toe een weekend. Hierdoor heeft onze zaterdaggroep ook een andere structuur gekregen: we hebben een 'gewone zaterdag', een 'grote zaterdag' en ook grote en kleine weekenden. Daardoor is het aantal nieuwelingen per groep best behapbaar en kennen de kinderen elkaar (en weten ze wie er wanneer komt).

2 korte Pactum-trajecten (crisisopvang) en 1 lange (zes maanden) in 2017 én een 'oude klant' die voor drie weken terugkwam omdat hij op zijn groep niet kon blijven. Ook een 'crisisopvang' van zes maanden buiten Pactum om.

6 volwassenen, nu 7. 1 uitgestroomd vanwege persoonlijke redenen en 2 nieuwe. Ook hier niet te snel denken dat dat enorme groei is: de 2 nieuwe deelnemers besteden samen minder dagdelen dan de dame die vertrok.

Wij hebben geen aanpassingen gedaan, nieuwe doelgroepen gezocht of iets anders veranderd (we zouden wel gek zijn!). De meeste deelnemers zijn Jeugdwet, maar de meeste uren zijn de dagbesteders (WLZ en een enkele WMO-er). Wij bieden voor al deze mensen begeleiding in de groep, in de categorie licht of midden (zware begeleiding doen wij niet, we hebben er de deskundigheid niet voor).

Als bijlage is toegevoegd het 'hemd van je lijf' formulier. Dat hebben we ontwikkeld omdat de SVB onze zorgovereenkomsten niet meer wilde accepteren en we een deel van de daar gevraagde gegevens elders kwijt moesten. Inmiddels is het voor alle deelnemers het standaard intake formulier.

### 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Veel nieuwe gezichten voor de boer en de boerin. Door slim te plannen zijn de groepen wel stabiel en hebben de KElen niet het gevoel dat er veel verandert. Beheerste groei, noemen we dat.

We voorzien voor dit jaar een uitstroom van een tiental jeugdigen. Die zijn klaar (middelbare scholieren of 18-jarige 'werkers' zijn een keertje klaar met 'spelen' op een boerderij). We zullen ze vragen of ze zin hebben om door te gaan als een soort van 'soos', maar daar plannen we niets voor - we zien wel.

De inrichting zoals we die nu hebben: 4 groepen dagbesteders (ma, di, do en vr), 3 groepen naschools (ma, di, do) en elke zaterdag weer andere groepen past ons goed en biedt flexibiliteit voor de toekomst. Niets veranderen dus, alleen in actie komen als de roosters op de scholen weer veranderen...

#### Bijlagen

- Hemd van je lijf

### 4.3 Personeel

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

### 4.4 Stagiaires

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

Niet te veel stagiairs, hadden we vorig jaar bedacht. Dat is goed gelukt. Voor de zomer 3 (op 2 dagen) en na de zomer nog 2. MBO studenten, die passen ons het best. HBO'ers hebben niet genoeg leermomenten en vragen erg veel begeleiding.

De MBO-ers deden Zorg en Welzijn (MBO2) of Dier en Groen (MBO3 en 4). Ze liepen mee met de volwassen deelnemers en lieten ons zien wat ze weten van dierv verzorging (en vice versa) of activiteitenbegeleiding. Stageopdrachten (voerschema's, plannen voor activiteiten, etc.) worden volgens het boekje uitgevoerd. Voor veel stagiaires geldt dat aan hun kant het snuffelen aan een zorgboerderij het voornaamste doel is terwijl wij graag wat nieuwe kennis en een frisse blik binnenhalen. Stagiars worden begeleid door de zorgboer en -boerin. Natuurlijk wordt er met ze ge-evalueerd, dat is onderdeel van hun stageopdracht. Vaak maar niet altijd is daar ook een stagebegeleider bij.

Opmerkelijk was de stage van een goede kennis en onze vaste dierenafnemer. Hij zou voor een paar weken komen (full time) maar bleef bijna vier maanden, tot wederzijds groot genoegen - als wij personeel zouden willen hebben dan had hij al een contract. Natuurlijk is niet elke stage zo succesvol en daarom beginnen we de stages tegenwoordig ook met proefdraaien en dat helpt: twee dames waren na dag één al weg omdat ze onze deelnemers 'eng' vonden - daar waren we blij mee want met zo'n instelling hoor je niet thuis op deze zorgboerderij!

We leren veel van de stagiairs, vooral over de dierv verzorging, maar ook door hun frisse blik - we zien dan hoe 'gewoon' wij sommige dingen vinden en hoe belangrijk het is om te blijven zien wat er bijzonder is en wat extra aandacht nodig heeft.

Wat minder terughoudend waren we voor de maatschappelijke stages. Omdat dat maar 30 uur is wilden we mensen die gemotiveerd lijken graag een kans bieden, en als ze een beetje hun best doen vinden we het moeilijk om ze af te wijzen als ze niet voldoen. Maar ze voldoen niet: we maakten bijvoorbeeld mee dat ze gezellig met elkaar aan de klets raakten en hun werk niet deden, dat ze enorm bang waren voor onze puppy of dat ze aan tafel een heel verkeerd voorbeeld gaven. Volgend jaar minder MAS, en ook hierbij gaan we het proefdraaien invoeren zodat we niet meer het risico lopen dat we 30 uur vastzitten aan iemand die eigenlijk niet voldoet.

## 4.5 Vrijwilligers

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

Tja, vrijwilligers. Lastig verhaal, want wat is een vrijwilliger?

De éne gaat eens per twee weken met één of meer diertjes van ons naar een verpleeghuis om de oudjes te laten knuffelen. 1 Vrijwilliger, zes uur per maand.

Twee anderen werken een paar dagdelen per week mee met de andere deelnemers en we behandelen ze als elke andere deelnemer - het zijn mensen die bij ons horen en die onze veilige omgeving gewoon nodig hebben. We maken er 'vrijwilligers' van omdat ze geen indicatie krijgen en het dan verzekeringstechnisch goed in elkaar zit. 2 Vrijwilligers, vijf dagdelen in de week.

Eén vrijwilliger helpt ons regelmatig met de jeugd in de drukke weekenden. (gemiddeld een dag per maand).

Dan is er nog die moeder, die voor haar werk op de taxi rijdt en die vrijwillig één keer per maand voor ons de oudjes haalt die bij ons komen eten, en ook regelmatig voor ons wat deelnemers meeneemt op haar weg naar huis.

En de mensen die komen helpen met NLDoet of een klusdag natuurlijk, ook een soort vrijwilligers, net als die geweldige stagiaires die ook na hun stage blijven langskomen en adviseren als we ze nodig hebben of de man die voor zijn plezier onze drie schaapjes scheert.

Hoe gaan we daar mee om?

- Incidenteel vrijwilligerswerk of als het heel vrijblijvend is (we rekenen er niet op, wordt spontaan aangeboden): dan zeggen we dankjewel en zetten mensen op de lijst om ze achteraf nog eens extra te bedanken (kerstpakketje, maaltijd).
- Structureel of we rekenen erop: maken we een officiële vrijwilligersovereenkomst
- Begeleidt iemand deelnemers: komt er een VOG

Alle vrijwilligers behalve de incidentelen horen bij de club en krijgen min of meer dezelfde zorg en hebben dezelfde rechten als de deelnemers: inspraak, evaluaties, leerdoelen (zorgplan), tevredenheidsonderzoek, begeleiding door de zorgboer en -boerin.

Dankzij de vrijwilligers gaan we wat vaker naar het verpleeghuis, doen we wat meer 'kluswerk' (hokken herstellen, zagen en kloven) en hebben we de taakverdeling en de werkvolgorde 's ochtends iets aangepast - dat was nodig omdat vrijwilligers wat meer zelfstandigheid wilden maar komt natuurlijk voor alle deelnemers goed van pas.

## 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.

Wij hebben genoeg 'personeel' voor de begeleiding van onze deelnemers, omdat we de groepen bewust zo klein houden dat de boer of boerin het alleen af kunnen. We zijn bevoegd genoeg en bekwaam voor de deelnemers die nu bij ons komen, en omdat we ook helemaal niet van plan zijn om andere of complexere doelgroepen te gaan uitnodigen zullen we ons beslist ook niet gaan omscholen. Door actief samen te werken met alle deskundigen die in het netwerk van onze deelnemers een rol spelen leren wij heel veel én is er geborgd dat bevoegde professionals de zorgplannen beoordelen (of schrijven) en blijven controleren of wij wel de beste zorgverlener zijn voor de deelnemer. Dat houdt ons scherp!

Vrijwilligers en stagiairs zijn bij ons dus een 'extraatje'. Bijvoorbeeld om eens een activiteit met de dieren te doen waar we anders geen tijd voor hebben, of om een deelnemer apart te kunnen nemen. Heerlijk als ze nieuwe inzichten meebrengen, maar net zo heerlijk als ze met nieuwe inzichten vertrekken.

Kortlopende stages, zoals de MAS (30 uur) kosten ons relatief veel begeleidingstijd en leveren eigenlijk helemaal niets op: kinderen van 15 jaar kunnen, zelfs als ze gemotiveerd zijn, voor onze deelnemers niet veel betekenen. Daar stoppen we dus mee... nou ja: we maken er geen reclame meer voor.

Reuzeblij zijn we met onze 'gunners': vrijwilligers die ons helpen op klusdagen, met wegbrengen van mensen of die gewoon oud brood of zelfs geld komen brengen, omdat ze ons vooruit willen helpen.

We zien geen reden om iets te veranderen en er zijn dus ook niet veel acties te plannen... gelukkig maar!

## 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.

Gelukkig waren er weer geen opleidingsdoelen - die zijn dus bereikt! Ook komend jaar komen ze er niet: wij wisselen niet van doelgroep, de zorgzwaarte neemt wel iets toe maar complexe gevallen kunnen wij gewoon niet in zorg nemen en natuurlijk veranderen de wetten en de eisen wel, maar daar is geen scholing voor nodig: we hebben meer baat bij een goed netwerk.

En dat netwerk dat werkt. Er wordt kennis uitgewisseld (vaak nog van ons naar de collega zorgboeren, maar wij krijgen vanuit de wijkteams, gemeentehuizen en ambulante begeleiders heel veel terug) - we lopen voorop in kennis van de regelgeving, van de procedures en de kwaliteitseisen. Op het gebied van de professionalisering van de zorg doen wij niets: geen 'gentle teaching', 'geef me de vijf' of noem ze maar op. Bij ons komen de mensen die eigenlijk juist GEEN 'professionele' zorg willen, geen fluwelen handschoentjes en geen doordachte aanpak. Wij bieden ze ons gezond verstand, ervaring, veiligheid en authenticiteit.

Overigens hebben we natuurlijk aan de eisen mbt de BHV voldaan. Wat moet, dat moet.

### 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.

BHV herhaling voor de zorgboer en -boerin en we namen twee geïnteresseerden (vrijwilligers) mee, allemaal met succes afgerond (kan ook niet anders!).

Federatiebijeenkomst met de heren van de twee gefuseerde inspecties.

Via mail en een bedrijfsbezoek (bij ons) advies ingewonnen van een ARBOdeskundige die nu onze RI&E aan het toetsen is.

Goed overleg met de ambtenaar in de gemeente die belast is met bouwvergunningen en dergelijke en die ons kan vertellen wat we wel en niet mogen doen op het erf.

Twee verschillende koks (professionals) onze protocollen en onze keuken laten bekijken en van hen geleerd hoe we de HACCP normen gemakkelijker kunnen toepassen.

Heel veel zelfstudie op het gebied van wettelijke normen, toetsingskaders en dergelijke. Alles staat op internet, je moet het alleen vinden en vertalen...

Over 80 procent van onze deelnemers hadden we minstens één gesprek met daarbij ouders/verzorgers, voogden, andere zorgprofessionals, wijkteamleden (vaak voormalige JeugdZorg medewerkers), behandelaars (vaak psychologen of therapeuten), collega's van ZorgBelang, Pactum en zo meer - al deze mensen laten wij zien wat we doen en hoe we dat doen en vragen we wat er beter kan (en dat doen we dan ook). Omgekeerd kunnen we hen ook goed helpen: we kunnen ze vertellen waar de theorie tekortschiet. We pikken hier voortdurend kennis uit op, het afgelopen jaar helaas veel over trauma bij kinderen en de hechtingsstoornis: problematiek die bij een flink deel van onze deelnemertjes meespeelt.

### **5.3 Opleidingsdoelen komende jaren**

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Geen. Nou ja - de BHV moet natuurlijk wel even.

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

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

Wij zijn tevreden met ons scholingsbeleid en vinden dat we ons voldoende ontwikkelen.

## 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.

Een deelnemer komt binnen, mag een keertje proefdraaien (of een paar keer) en wordt geplaatst (of niet). Op dat moment wordt het uitgebreide hemd-van-je-lijfformulier ingevuld en de indicatie aangevraagd. Op basis van de leerdoelen die we daarin benoemen maken we een eerste zorgplan, behalve als de deelnemer (of de ouders) heel onzeker zijn - dan gaan we eerst een wenperiode in waarbij we alleen willen bereiken dat de deelnemer zich veilig voelt en zijn eigen gedrag laat zien.

De eerste evaluatie komt na die wenperiode, meestal als iemand een keer of acht is geweest. Bij een evaluatie bepalen we nieuwe leerdoelen en een moment voor de volgende evaluatie, meestal 6 tot 9 maanden later. Zo zijn er in het eerste jaar al twee evaluaties per deelnemer, en dat moet ook wel want de gemeenten geven indicaties voor 1 jaar en eisen een voortgangsrapportage en nieuwe doelen voordat ze de herindicatie willen overwegen.

Wij hebben echter ook bijzondere deelnemers. Die komen bijvoorbeeld 1 keer per maand (dat is 10 keer per jaar, want in vakanties zijn we dicht). Als ze dan ook nog een keertje ziek zijn, en een keer een verjaardag hebben, dan zijn ze in een heel jaar 8 keer geweest. Dan hebben we wel eens een kalenderjaar waarin we geen evaluatiegesprek met ze hebben.

Wat bespreken we? Allereerst checken we de reeds bekende informatie. Niet verhuisd, geen andere huisarts, geen andere medicatie (paspoort inleveren!), zelfde verzekeraar, WA nog verzekerd, mag je nog op de foto, heb je al een zwemdiploma.... Daarna gaan we aan de hand van onze checklist een open gesprek aan. We vragen bijvoorbeeld waarom iemand komt, wat het lastigste voor iemand is en wat het leukste, of er een klacht is en wat we kunnen doen om het nog leuker te maken. Ook vragen we of wij genoeg structuur bieden, of de begeleiding voldoende was en of iemand zich goed voelt bij ons. Daarna spitsen we het nog meer toe: we bekijken de doelen uit het zorgplan en kijken of ze behaald zijn. Aan de hand daarvan stellen we nieuwe doelen vast en kijken we of de manier van begeleiden moet veranderen.

Wat komt daar dan uit? Deelnemers zijn zeer tevreden en halen vaak hun doelen, maar niet altijd. Soms omdat er andere dingen opeens belangrijker zijn, soms omdat het doel te ambitieus was en soms omdat het gewoon niet lukt.

Naast de evaluaties hebben we met bijna alle ouders/verzorgers/begeleiders etc. regelmatig contact. Dáár halen we de echt belangrijke informatie uit. Bijvoorbeeld dat iemand bang is voor de kalkoen en dat niet durft te zeggen (kalkoen in hok gestopt). Of dat iemand op school ruzie had met iemand anders en nu op de boerderij bang is dat de ruzie doorgaat (goed gesprek gevoerd). Dat er EMDR is gestart en dat iemand daar erg moe en verdrietig van is... Als wij op een evaluatiegesprek iets dergelijks voor de eerste keer zouden horen, dan zouden wij onszelf dat aantrekken, omdat dat een teken zou zijn dat we niet genoeg betrokken zijn bij onze deelnemers. Gelukkig gebeurt dat nooit.



## 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.

De evaluatiegesprekken verlopen goed. De eerste keer zijn de begeleiders vaak nog een beetje huiverig, bang dat het een slecht-nieuws-gesprek wordt. Daarna is er vaak al snel vertrouwen en wordt het een heel open gesprek, waarin we met zijn allen kijken wat het nut is van de zorg op de boerderij en hoe we eventueel nog meer zouden kunnen toevoegen.

Evaluatieformulieren (onze aantekeningen) worden door de ouder/vertegenwoordiger ter plekke ondertekend. Daarna maken wij er een nieuw zorgplan van (nieuwe doelen en zo). Dat moet ook weer ondertekend worden. Dat stukje van het traject kost teveel energie en kan maar zo twee maanden of meer in beslag nemen - zeker als iemand maar één keer per maand komt en het dan ook nog een keertje vergeet is de doorlooptijd te lang naar onze zin.

## 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.

Wij hadden inspraakmomenten per groep (elke groep minimaal één keer per jaar) en voor iedereen samen (één keer per jaar). We deden het niet vier keer per jaar met iedereen omdat onze groepen zó totaal verschillend zijn dat ze elkaar niet zoveel te bieden hebben. De inspraakmomenten combineren we met 'iets leuk's'.

- Alle kindergroepen koken één keer per jaar voor hun ouders, broertjes en zusjes. Die gezamenlijke maaltijd gebruiken we dan om de ontwikkelingen even te schetsen én meteen de meningen te vragen over een paar kwesties. ALTIJD nodigen we de deelnemers en hun vertegenwoordigers uit om zaken aan de agenda toe te voegen.
- De volwassen deelnemers koken een 'Dankjewelmaaltijd' voor de stagiairs en de vrijwilligers. Hun eigen partners zijn dan ook welkom.
- De nieuwjaarsborrel is voor iedereen. Klapzoenen, snert, glühwein en een inspraakmoment.

Hoe zag dat er afgelopen jaar uit? Mager!

We hadden de nieuwjaarsborrel op 7 januari. Geen agendapunten behalve de nieuwe extra vertrouwenspersoon, die we voorgesteld hebben. Geen input van de aanwezigen en ook niet vooraf - we vinden allemaal dat het goed gaat.

Daarna is er (vanaf mei ongeveer) met alle jeugdigen en hun ouders (collectief en apart) veel gesproken over de veranderingen in de groepen. Want álles ging op de schop: geen woensdagmiddag meer, andere tijden, andere invulling, grotere groepen... Begin september hebben we ouders en kinderen zélf de nieuwe groepen laten indelen en dat heeft gewerkt: iedereen kreeg een nieuw plekje dat paste.

De volwassenen hebben hun inspraakmoment dit jaar ook (niet) gemist. We deden het altijd in combinatie met de zomerBBQ of de kerstmaaltijd, maar omdat er geen enkel agendapunt kwam hebben we die avonden heerlijk gegeten en superkort vergaderd.

Is dat erg? Wij denken van niet. Inspraak in een bedrijf als het onze schiet enorm zijn doel voorbij. Deelnemers komen bij ons omdat ze vertrouwen hebben in ons en zich goed voelen op de boerderij, anders haken ze tijdens het kennismaken of proefdraaien wel af (dat gebeurt gelukkig ook vaak!). Zijn ze dan één keer binnen, dan zijn ze meteen 'medeplchtig': wij overleggen alles (van kwaliteitssysteem tot de weersverwachting, van het te bestellen zaaigoed tot de vogelgriep) en samen bepalen we de koers.

## 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.

Onze deelnemers voelen zich gekend en gehoord (en hebben onderling ook goede contacten) en hebben niet zo'n behoefte aan inspraakmomenten.

Veel van onze deelnemers zijn eigenlijk ook gewoon 'consument' - ze nemen eens in de maand of elke twee weken een dagje 'opvang' van ons af en als ze denken dat dat beter of anders kan dan zouden ze niet eens de moeite nemen om met ons te praten maar meteen naar een collega gaan. En dat juichen wij toe! Als iemand zich bij onze collega in het volgende dorp prettiger voelt, dan moet die iemand vooral daarheen gaan: wij gaan ons beslist niet aanpassen aan die collega.

Eigenlijk zijn we al dat gezeur over inspraak en de dwingende manier waarop bij elke vraag om acties gevraagd wordt wel zat. We hebben zo ons best gedaan om te zorgen dat er echte inspraak zou zijn, omdat we écht voelen dat de boerderij van ons allemaal samen is. Maar omdat de manier waarop wij iedereen overal bij betrekken niet op de juiste manier geformaliseerd is kost het ons veel extra tijd om bij elke gezellige maaltijd een stukje 'vergadering' toe te voegen. Vergadering die de sfeer bederft en waar niemand op zit te wachten.

Vanaf 2018 doen we het anders. Vier algemene inspraakavonden per jaar, van een uurtje per keer, op een handige tijd en met een agenda die vast ligt. Dat maakt het voor ons veel simpeler te organiseren en we hoeven de ouders en deelnemers die geen behoefte aan zo'n vergadering hebben dan ook niet meer lastig te vallen.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Ja hoor, dat hebben we ook weer gedaan, we hebben de vragenlijsten uitgezet van eind september tot begin december.

We hadden een eigen vragenlijst, die kon worden ingevuld en per mail, of op papier (ook anoniem) kon worden ingeleverd.

Er zijn er 20 uitgegeven (sommige deelnemers weigeren hem mee te nemen) en wie minder dan vijf keer geweest was in 2017 kreeg er geen) en 10 ingeleverd.

Er werd gevraagd cijfers te geven voor de boerderij (8,6), de begeleiding door de boer en boerin (9,1) en de begeleiding van anderen (8,5).

We hebben ook veel gevraagd naar de beleving (veilig voelen etc.), het nut (zelfvertrouwen, zelfstandigheid, de juiste hulp krijgen, hulp kunnen vragen) en de effecten (beter ritme, op school beter mee kunnen komen).

In algemene zin zijn we heel tevreden: Onze deelnemers voelen zich goed bij ons en wij helpen ze om te groeien. En daar waren we voor.

## 6.6 Conclusies uit de deelnemertevredenheidsmeting

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

De tevredenheidsmeting liep goed. Hopelijk is hij volgend jaar niet meer nodig omdat de gemeenten het hier gaan overnemen. Maar als dat niet zo is dan kan deze nog wel een jaartje mee, hij was duidelijk genoeg en de helft van de deelnemers nam de moeite om hem in te vullen.

## 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.

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

### 7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

### 7.3 Agressie

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

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

### 7.4 Ongewenste intimiteiten

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

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

### 7.5 Strafbare handelingen

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

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.

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.

## 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

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

**Actie afgerond op:** 16-12-2017 (Afgerond)

**Toelichting:** Was beladen, doordat sommige deelnemers best angstig zijn, maar is goed verlopen.

#### Actualisatie BHV

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

**Actie afgerond op:** 29-09-2017 (Afgerond)

#### Evaluatie gesprekken met deelnemers

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

**Actie afgerond op:** 05-12-2017 (Afgerond)

**Toelichting:** We hebben iedereen gehad behalve een enkele deelnemer die nog minder dan 8 keer geweest is.

#### Functioneringsgesprekken

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

**Actie afgerond op:** 05-12-2017 (Afgerond)

#### SKJ-geregistreerde 'medewerker'.

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

**Actie afgerond op:** 05-12-2017 (Afgerond)

**Toelichting:** Dit is een continu proces, bij elke intake en elke evaluatie blijven controleren of er een 'regisseur' is en of hij/zij bevoegd is.

#### Inspraakmaaltijden (4)

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

**Actie afgerond op:** 05-12-2017 (Afgerond)

**Toelichting:** Is niet gelukt, zie jaarverslag. Voor 2018 doen we deze moeite niet meer...

**Investeren in regionaal netwerk****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 05-12-2017 (Afgerond)**Hemd-van-je-lijf-formulier (alle verplichte nummers op één papiertje)****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 01-03-2017 (Afgerond)**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** 05-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Staat er nu dubbel in...

**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:** 05-12-2017 (Afgerond)**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2017**Actie afgerond op:** 01-12-2017 (Afgerond)**Controle brandblussers en AED****Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2017**Actie afgerond op:** 25-07-2017 (Afgerond)**Feestje 10 jaar KEI****Geplande uitvoerdatum:** 10-06-2017**Actie afgerond op:** 22-10-2017 (Afgerond)**Controle EHBO-does****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2017**Actie afgerond op:** 22-04-2017 (Afgerond)

**Vertrouwenspersoon een plekje geven****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** 01-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Folders uitgereikt, opgenomen in klachtenprocedure en besproken met de deelnemers**4.2.2 -> Zijn er individuele afspraken over het gebruik van machines, werktuigen en apparaten op papier vastgelegd? Nee -> Waarom niet?****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** 24-11-2017 (Afgerond)**2.2.3 -> Is er een persoon aangesteld op wie u kunt terugvallen wanneer er zich problemen voordoen met de deelnemers? Nee -> Waarom niet?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 06-02-2017 (Afgerond)**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2017**Actie afgerond op:** 07-01-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Jaarverslag aangemaakt

## 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.

**AVG invoeren, o.a. privacyreglement aanpassen****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2018**Acties invoeren.****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018**Toelichting:** Dat ga ik pas doen als ik niet meer van elke actie een mailtje krijg, want ik wil minder, en niet méér papierwerk.**KS nalopen, bijlagen updaten en audit aanvragen****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 27-05-2018



**Inspraakavonden (4x)****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**BHV-herhalingen, controle brandblussers, controle EHBO doos, oefenen calamiteitenplan (2x), zoönosencheck laten uitvoeren door DA****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Evaluaties met alle deelnemers en vrijwilligers, klanttevredenheidsonderzoek****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Inspraakavond****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 14-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Verkeerd ingevoerd**Inspraakavond****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 30-08-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 14-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Verkeerd ingevoerd**Inspraakavond****Verantwoordelijke:** Antoinette Bons**Geplande uitvoerdatum:** 29-11-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 14-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Verkeerd ingevoerd**Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 21-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Acties nav de RI&E invoeren (en uitvoeren), zodra de toetsing is afgerond.**

**Verantwoordelijke:** Antoinette Bons  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 07-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018  
**Toelichting:** Gelukkig is de RI&E goedgekeurd zonder dat er nieuwe acties uitkwamen.

**afstemmen met kwaliteitsbureau of wonen deel moet uitmaken van de volgende audit**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 10-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018  
**Toelichting:** Wij zijn ervan overtuigd van niet - wat er bij ons logeert voldoet niet aan de criteria voor wonen. Dat is al eens getoets, maar voor de zekerheid op 10 maart opnieuw een mail gestuurd naar Elte-Jan en zijn maten.

**Voeg de bijlagen uit kwaliteitlaatzien.nl toe.**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 10-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018  
**Toelichting:** Alle bijlagen zijn klaar en staan op mijn laptop. Zodra we de KWAK inkunnen lopen we van voor naar achter de zaken door en plakken we alle bijlagen erin - liever niet nu alvast want we zijn bang dat de nieuwe KWAK een hoop nieuwe eisen stelt en we doen het liever in één keer goed.

**Laat de bedrijfsgegevens op deze applicatie aanvullen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 10-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018  
**Toelichting:** Mail gestuurd. We tekenen wel aan dat we vinden dat het hierbij gaat om gegevens die niemand wat aan gaan en die wat ons betreft onder de WBPG vallen.

**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:** 24-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 21-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Voer de nieuwe klachtenprocedure in**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 21-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018  
**Toelichting:** Het is afschuwelijk dat wij al op 5 februari vragen hebben gesteld over de klachtenprocedure en daar nog geen antwoord wordt heb gehad. Nu zijn wij in verband met de beoordeling van het jaarverslag gedwongen om akkoord te gaan met iets wat wij helemaal niet kunnen overzien en waar we ook zeer beslist NIET achter staan. Maar vooruit, deadline is dealine...

### 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.

Wij gebruiken de actielijst niet en vinden het naar ding.

Als wij iets moeten of willen gaan doen, dan zijn er drie mogelijkheden:

- Kan of moet meteen - dan hebben we dus geen tijd om het op te schrijven maar dan doen we het meteen
- Wordt op een datum gepland - dan zetten we het in de agenda
- Moeten we wel een keer doen maar we weten nog niet wanneer en het hoeft ook niet meteen... dan is het per definitie een zorgenkindje en komt het in het bakje 'nog doen'.

Kortom de actielijst is een ding dat bedacht is om het Keurmerk te ondersteunen, maar het werkt voor ons niet. Geeft niet - we weten heel goed wat ons te doen staat en elk jaar in december lopen we de actielijst even na om in te vullen dat de taken zijn afgerond - zinloos werk. Maar ja, wat moet dat moet.

## 9 Doelstellingen

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

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

LOL! Wij hebben geen doelstelling en geen plannen. Wij hopen dat we nog vijf jaar door mogen gaan op de manier waarop het nu gaat - als partner van de gemeente en als 'thuis' voor onze KEIen. Daar gaat van alles in veranderen maar we nemen het zoals het komt en proberen de ontwikkelingen die eraan komen op te vangen (en soms een stapje voor te zijn).

Daar is geen plan of geen doelstelling op te maken, en dat zouden we toch al niet doen. Wij zijn een vlieger, en als je ons vast gaat spijkeren (of als we dat zelf doen) dan komen we zeker naar beneden.

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Zie doelstellingen voor de komende vijf jaar - er is geen plan, er komt geen plan en dat is het plan.

### 9.3 Plan van aanpak

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

Tja. We hebben dus geen plan. Al 10 jaar niet, en dat werkt GEWELDIG!

Gelukkig dus ook geen acties, dus.

## Overzicht van bijlagen

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

- |            |  |
|------------|--|
| <b>4.2</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hemd van je lijf</li></ul> |
|------------|--|