

Jaarverslag
januari 2017 - december 2017

Natuurwerkplaats Materra

Natuurwerkplaats Materra

Locatienummer: 146



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



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

Inhoudsopgave

Jaarverslag	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	9
4 Deelnemers en medewerkers	11
4.1 Deelnemers	11
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	12
4.3 Personeel	12
4.4 Stagiaires	13
4.5 Vrijwilligers	14
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	15
5 Scholing en ontwikkeling	16
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	16
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	16
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	17
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	17
6 Terugkoppeling van deelnemers	18
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	18
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	19
6.3 Inspraakmomenten	19
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	20
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	20
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	21
7 Meldingen en incidenten	22

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	22
7.2 Medicatie	22
7.3 Agressie	22
7.4 Ongewenste intimiteiten	24
7.5 Strafbare handelingen	24
7.6 Klachten	24
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	25
8 Acties	26
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	26
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	27
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	38
9 Doelstellingen	39
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	39
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	39
9.3 Plan van aanpak	41
Overzicht van bijlagen	42

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

Natuurwerkplaats Materra

Registratienummer: 146

Wilhelminalaan 18, 3851 XW Ermelo

Rechtsvorm 0 ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 8090712

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

Locatiegegevens

Natuurwerkplaats Materra

Registratienummer: 146

Wilhelminalaan 18, 3851 XW Ermelo

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging Bezig

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord overslaan

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

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

- Ja, van agressie

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

Afgelopen jaar heeft Stichting Materra een mooie ontwikkeling doorgemaakt. We hebben ons gericht op kwaliteit van zorg en dan met name op de samenwerking binnen het team. We zijn begin 2017 gestart met een teamdag georganiseerd door een externe coach. Deze externe coach heeft gedurende het jaar ondersteunt bij de doelen die we met elkaar wilde bereiken door middel van individuele gesprekken en groepsgesprekken. Onderwerpen die hierin naar voren zijn gekomen waren voornamelijk gericht op communicatie onderling, doen wat je met elkaar afspreekt maar ook hoe kijken we tegen bepaalde zaken aan en liggen we hierin wel op 1 lijn? Is het voor iedereen duidelijk wie, welke taken heeft en wie voelt zich verantwoordelijk voor bepaalde taken. Voelt misschien wel niemand zich verantwoordelijk of voelt juist iedereen zich verantwoordelijk? De eerste stappen zijn hierin als team met elkaar gezet en hebben zeker gezorgd voor bewustwording. Gezien het team al enige jaren met elkaar werkt zijn er ook bepaalde patronen die langer de tijd nodig hebben om echt daadwerkelijk te veranderen. Hier zitten we nog steeds middenin en zal ook aankomend jaar de aandacht nodig hebben.

Verder waren de financiën een belangrijk thema afgelopen jaar. Materra heeft een aantal moeilijke jaren gehad en daardoor hebben we met elkaar kritisch gekeken naar mogelijkheden tot bezuinigingen maar ook hoe kunnen we met elkaar commerciële denken en daarin meer geld verdienen. We hebben er voor gekozen om het team hier in te betrekken en bewust te maken van financiële stromen. We hebben veel aandacht besteed aan PR met betrekking tot de verkoop van onze producten maar ook voor het enthousiast maken van nieuwe cliënten. Dit heeft een goede uitwerking gehad en we konden daarom dit jaar ook afsluiten met positieve cijfers. Naast positieve cijfers was ook onze bus hard aan vervanging toe. Door middel van een gift konden we een nieuwe bus aanschaffen. Hier zijn we erg dankbaar voor. We hebben verder besloten om de samenwerking met coöperatie Boer en Zorg te stoppen met ingang van 1 januari 2018. We waren niet geheel tevreden en gezien de nauwe samenwerking met Ambulante Hulpverlening Midden Nederland (AHMN) hebben we er voor gekozen om alle onderaannemerscontracten hier onder te brengen. Financieel gezien is dit voor ons ook gunstiger omdat we met AHMN een lagere FEE afdragen. Als ander voordeel heeft dit dat we een nieuw rapportagesysteem konden gebruiken die erg gebruiksvriendelijk is en waarin cliënten ook mee kunnen lezen in hun eigen dossier.

We hebben veel aandacht besteed aan het werven van nieuwe vrijwilligers begin dit jaar. Dit heeft ons 5 nieuwe vrijwilligers opgeleverd die o.a. hulp bieden bij het rijden, op de houtafdeling, koken en bij de administratie. We hebben geprobeerd veel contact te houden o.a. door middel van een bijeenkomst maar ook door individuele gesprekken te voeren en te horen wat er speelt. Ook hieruit kwam naar voren dat de communicatie niet altijd even goed verloopt en vrijwilligers daardoor niet weten waar ze aan toe zijn. Dit is weer meegenomen in de teamgesprekken.

De cliëntenraad hebben we weer opnieuw opgezet. De voorzitter van de cliëntenraad heeft zich halverwege dit jaar terug getrokken wegens persoonlijke omstandigheden. Hier hebben we een nieuwe voorzitter voor aangetrokken. Op dit moment hebben we geen notulist maar is de leidinggevende erbij om de vergaderingen weer vorm te geven en de notulen te schrijven. Dit vooral omdat het lastig was om iedereen bij elkaar te krijgen en de vergaderingen echt doorgang te laten vinden. We hebben afgesproken dit het eerste kwartaal van 2018 nog op deze manier voor te zetten en dan te evalueren met elkaar. Ook is er afgesproken meer bekendheid te geven in 2018 aan wat de cliëntenraad voor cliënten kan betekenen. Op dit moment is het vooral de leidinggevende die terug geeft wat er binnen de organisatie gebeurd op de achtergrond en krijgen cliënten de mogelijkheid input te leveren voor het jaarplan van 2018. Dit is voor veel cliënten een moeilijke opgave. Ze vinden het wel leuk om mee te denken maar ik denk dat de vorm anders moet zodat het laagdrempeliger wordt.

Naast de cliëntenraad hebben we ook een social media werkgroep. Samen met cliënten kijken we hoe we meer volgers kunnen krijgen op onze social media kanalen. We hebben ons voornamelijk gericht op facebook en instagram. In een jaar tijd zijn we verdubbeld met volgers op facebook en instagram. Cliënten helpen mee met het bedenken van content maar maken bijvoorbeeld ook foto's die we weer kunnen plaatsen. Dit jaar hebben ze ook voor het eerst een vlog opgenomen. Naast meer bekendheid voor de organisatie gebruiken we het ook voor verkoop van producten.

Als laatste hebben we besloten om de dagbestedingsplekken van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland over te hevelen naar Materra. Materra krijgt er daardoor vanaf 1 januari 2018, 2 locaties bij. We krijgen een boerderij in Nunspeet en een groenvoorziening in Putten. Dit betekend dat Materra ook uitbreid met personeel en cliënten.

We hebben hiervoor een plan van aanpak beschreven. Zie hiervoor de bijlage.

- Plan van aanpak 2018 - Stichting Materra_ Plan van aanpak 2018 (1).docx

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.

Welke ontwikkelingen hebben veel invloed gehad?

Wat afgelopen jaar veel invloed heeft gehad op Materra is de inzet van de externe coach. Dit heeft vooral binnen het team veel in beweging gezet. Het heeft gezorgd voor meer bewustwording over hoe het team onderling met elkaar omgaat en communiceert. Welke invloeden heeft dat op je cliënten maar ook op je klanten die bijvoorbeeld wat bij je komen kopen. Naast de externe coach heeft ook de leidinggevende veel individuele gesprekken gevoerd met het personeel. Voor iedereen zijn individuele doelen opgesteld waar we ook aankomend jaar verder mee aan de gang zullen gaan.

Verder hebben we een omslag gemaakt in een stuk commercieel denken. Hoe zorg je dat je producten ook kan verkopen. Welke producten kies je bijvoorbeeld? Blijf je altijd dezelfde producten verkopen of kun je hier ook in afwisselen. Afgelopen jaar veel afgewisseld en gekeken welke producten wel verkocht werden en hier op ingezet. Daarvoor werd er vooral veel gemaakt en dat verdween dan ergens op een kast in de hoop dat het ergens op een markt weer werd verkocht wat dan vaak niet het geval was. We hebben veel opdrachten aangenomen op bestelling. Dit was soms zoeken naar wat de houtafdeling ook aan kon met de bezetting. Je wilt namelijk geen druk creëren maar als je gaat verkopen zul je soms ook dingen binnen een bepaalde tijd af moeten hebben. Het personeel is meegenomen in de financiën. Elk kwartaal zijn de cijfers besproken ook voor bewustwording met betrekking tot de kosten en inkomsten. Wat doet het bijvoorbeeld als een cliënt stopt met dagbesteding of wat doet het als de aanwezigheidslijst niet goed ingevuld wordt. Hoeveel geld loop je hier mee mis? Maar wat doet het dus ook als er nieuwe cliënten starten dan zie je dat de omzet ook omhoog gaat, etc.

Op het gebied van administratie en personeelszaken heeft het veel invloed gehad dat we vanaf 2018 er 2 nieuwe locaties bij gaan krijgen. Contracten moesten overgezet worden van Boer & Zorg naar Ambulante hulpverlening. Doordat we met een nieuw systeem zijn gaan werken moesten ook alle dossiers omgezet worden. Het nieuwe systeem wordt wel erg goed in ontvangst genomen. Werkt erg prettig en voordeel is dat cliënten mee kunnen lezen.

Wat heeft u hiervan geleerd?

Wat we afgelopen jaar vooral geleerd hebben is dat als een team niet goed samen functioneert dit consequenties heeft voor al je processen. Als je niet goed met elkaar communiceert lopen dingen veel langs elkaar heen. We hadden het nodig om dit eerst op orde te krijgen. Veranderingen op het gebied van cultuur/omgangsvormen wat ontstaan is binnen een organisatie heeft tijd nodig. Hierdoor hebben we toch wel wat dingen moeten uitstellen. De conclusie is wel geweest dat als je dit niet oplost je ook niet verder kunt omdat je dan in hetzelfde cirkeltje door blijft gaan.

Verder hebben we geleerd dat het belangrijk is om personeel mee te nemen in ontwikkelingen. Ik denk dat het veel opgeleverd heeft om bewust worden te creëren op het gebied van financiën. Ik geloof erin dat dit mede ondersteund is geweest aan de positieve cijfers waar we dit jaar mee kunnen afsluiten.

Welke veranderingen u doorgevoerd heeft n.a.v. alles wat u hierboven heeft beschreven?

We hebben ons gericht op het maken van afspraken met elkaar. We hebben een takenoverzicht gemaakt waarin we duidelijk hebben gemaakt wie/waar verantwoordelijk voor is.

Er is ingevoerd dat we elke ochtend van 08.45 tot 09.00 met elkaar overleggen wat er die dag allemaal op het programma staat. Belangrijke afspraken worden beschreven in het rapportagesysteem. Aan het eind van de dag hebben we ook een kort moment waarop we met elkaar zitten en de dag evalueren.

Belangrijk thema in de afgelopen maanden is geweest, hou je aan je afspraken. We wijzen elkaar erop op de momenten dat dit niet gebeurt.

Met betrekking tot de houtafdeling hebben we ingevoerd dat we ons zoveel mogelijk richten op betaalde bestellingen en niet op het 'zomaar' maken van dingen. We hebben veel energie gestopt in de verkoop van producten via social media. Daarnaast hebben we een winkeltje binnen het pand ingericht waar mensen kunnen zien wat we allemaal maken. Ook zijn we een aantal leuke samenwerkingsprojecten aangegaan met lokale ondernemers. Voor de Zuivelhoeve hebben we bijvoorbeeld ruim 100 houten kratjes gemaakt die zij weer o.a. als kerstpakket verkocht hebben.

Wat gaat u nog doen?

Aankomen jaar richten we ons op de uitbreiding van de 2 locaties en alles wat hier bij komt kijken. Daarnaast zullen we aankomend jaar moeten verhuizen met onze locatie in Ermelo wat ook de aandacht nodig zal hebben. We zullen ons dit jaar gaan richten op uitbreiden van ons netwerk en acquisitie / naamsbekendheid. Voor onze locatie in Nunspeet is het nodig dat we hier zeker nog een aantal nieuwe cliënten zullen werven. Als laatste zullen we aandacht blijven besteden aan het team. De vergaderstructuur zal anders worden doordat we nieuw personeel erbij komt vanuit de andere locaties. Belangrijk thema blijft klanttevredenheid in de breedste zin van het woord.

Beschrijf of u tevreden bent met uw ondersteunend netwerk

We zijn tevreden over ons ondersteunend netwerk. We hebben veel ingezet op de inzet van vrijwilligers en hebben een aantal zeer betrokken vrijwilligers die op dit moment ondersteunend zijn. Daarnaast het is netwerk ondersteund op het gebied van samenwerking mbt (nieuwe) cliënten. Contacten lopen hierin goed. En hebben we een aantal mooie lokale samenwerkingspartners gevonden op commercieel gebied. Deze zorgen voor mooie betaalde opdrachten.

Vermeld kort uw doelstellingen van vorig jaar en of u deze heeft behaald.

- Verhuizen van de locatie, is uitgesteld naar juni 2018.
- Aanwas nieuwe cliënten, is gedeeltelijk behaald maar zal meegenomen worden naar volgend jaar
- Stabiele financiële situatie, is behaald.
- Interne kwaliteit verbetering, is behaald maar zal voor een gedeelte ook volgend jaar de aandacht krijgen

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 6 acties opgenomen in de actielijst.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Binnen Stichting Materra hebben we cliënten met een licht verstandelijke beperking, psychische problematiek, ouderen en slechtzienden.

In 2017 zijn we gestart met 41 cliënten.

20 cliënten (VG)

16 cliënten (GGZ)

4 cliënten (ouderen/dementeren)

1 cliënt (slechtziend)

In het loop van het jaar zijn er 17 cliënten bij gekomen.

Dit waren 9 cliënten met een GGZ achtergrond, 6 met een licht verstandelijke beperking en 2 ouderen. De helft van deze cliënten is gestart vanuit de samenwerking met Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. De rest is binnen gekomen via de WMO en/of andere samenwerkingspartners zoals icare, het gezinshuis, eleos, ggz centraal en de lelie.

In dit jaar zijn er 14 cliënten vertrokken en 3 cliënten overleden.

Van de 14 cliënten die vertrokken zijn waren er 2 niet tevreden over de begeleiding.

3 cliënten zijn weggegaan omdat ze werk hadden of een andere dagbesteding die beter past in het plan van de cliënt.

Er waren 4 cliënten niet meer gemotiveerd om te komen, onduidelijk welke redenen hier achter zat.

Bij 5 cliënten was er een overige reden, waarbij er bij 2 cliënten teveel verzorging nodig was waardoor Materra niet meer haalbaar was. 1 cliënt is opgenomen in een verzorgingstehuis, 1 cliënt had veel lichamelijke klachten en 1 cliënt was niet meer welkom wegens agressie problematiek.

Dit maakt dat we op een gelijk aantal cliënten zijn gebleven. We zien hierin een vergelijking met 2016 waar we ook ongeveer een gelijke instroom en uitstroom hadden.

We eindigen 2017 met:

22 cliënten (VG)

16 cliënten (GGZ)

2 cliënten (ouderen/dementeren)

1 cliënt (slechtziend)

Welke aanpassingen hebben we gedaan ivm start van nieuwe doelgroepen en/of sterke groei of afname van het aantal deelnemers?

We zijn dit jaar actief geweest met het maken van nieuw PR materiaal zoals folders en flyers. Deze hebben we op verschillende plekken ook neergelegd in Ermelo zoals bij de WMO. Daarnaast zijn we actief geweest op social media en dan vooral gericht op facebook en instagram.

Wij bieden de volgende zorg aan:

Wij bieden dagbesteding aan mensen vanaf 18 jaar met een licht verstandelijke beperking en/of psychische problemen. Cliënten kunnen bij ons terecht met een WMO indicatie of een WLZ indicatie. Deze lopen via onze hoofdaannemer Ambulante Hulpverlening Midden Nederland of zijn in PGB.

Ze kunnen terecht met alle zorgzwaarte pakketten maar niet als het gedragscomponent teveel op de voorgrond aanwezig is. Wij bieden geen middelen en maatregelen en zware agressie kunnen wij bijvoorbeeld daarom niet aan binnen Materra.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

In 2017 is het aantal deelnemers gelijk gebleven. We zien hierin geen grote verschuivingen. De doelgroep ouderen blijkt toch niet altijd goed aan te sluiten omdat je al snel ziet dat wegens dementie mensen bijvoorbeeld weglopen en/of veel verzorging nodig hebben wat wij niet kunnen bieden.

We hebben afgelopen jaar wel goed gekeken naar waarom mensen stoppen met de dagbesteding en of we hierin iets hadden kunnen voorkomen/veranderen en dit met elkaar geëvalueerd. Hier is uitgekomen dat het belangrijk is om vooral in het begin goed het contact te houden of het voldoet aan verwachtingen maar ook of mensen zich prettig voelen op hun nieuwe plek.

Daarnaast is er uitgekomen dat we goed moeten kijken naar de risico analyse bij binnenkomst. Is een cliënt geschikt voor Materra? Denk dat bijvoorbeeld aan agressieproblematiek. Hier goed om doorvragen zodat we niet voor verassingen komen te staan.

Voor alle locatie's is het netwerk in kaart gebracht. Voor 2018 zullen we ons vooral richten op uitbreiding van onze locatie in Nunspeet. We hebben als doel gesteld hier maandelijks in elk geval 1 nieuwe cliënt te starten.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

4.3 Personeel

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

Is het team van werknemers stabiel of zijn er veel wijzigingen geweest afgelopen jaar?

Afgelopen jaar hebben we geen wijzigingen gehad in ons personeelsbestand. Wel hebben we 2 medewerkers gehad die langere tijd door ziekte afwezig zijn geweest. We hebben in goed overleg met 1 van deze medewerkers een traject ingezet voor een arbeidsdeskundige onderzoek. Deze heeft inmiddels plaats gevonden. Advies wat hieruit is gekomen is een deskundige oordeel van het UWV. Wij zullen dit advies opvolgen.

Het eerste jaar is niet stabiel geweest wegens de afwezigheid van deze medewerkers. In de laatste paar maanden sinds een van de werknemers weer terug is het weer stabiel.

Is er met alle werknemers een functioneringsgesprek gehouden?

Ja, met alle medewerkers is een functioneringsgesprek gehouden.

Welke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden n.a.v. wijzigingen in het team of feedback van werknemers?

Afgelopen jaar is er een externe coach ingezet voor het team met als onderwerpen samenwerken, communicatie, feedback geven en oplossingsgericht werken.

Voor een gedeelte heeft dit voor verandering gezorgd en voor een stuk bewustwording maar de conclusie is ook dat dit niet voldoende is geweest voor het beoogde resultaat wat we voor ogen hadden. Er zijn veel patronen ontstaan in de loop der jaren die niet zomaar te doorbreken zijn. Hier is tijd voor nodig. Advies is om aankomend jaar meer individueel met de medewerkers aan de gang te gaan en een individueel traject met ieder aan te gaan.

4.4 Stagiaires

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

Hoeveel stagiaires hebben we gehad en voor welke periode?

Afgelopen jaar hebben we 5 stagiaires gehad binnen Materra. Hiervan hebben 2 inmiddels hun jaarstage afgerond die in 2016 waren gestart en zullen 3 ook aankomend jaar nog stage bij ons lopen.

Daarnaast hebben we 3 jongeren gehad voor een maatschappelijke stage. Dit gaat om een aantal dagen waarin ze vooral oriënterend meekijken.

En zijn we een samenwerking aangegaan met het Groevenbeek. Elke maandagmiddag voor 10 weken lang kwam er dan een groepje studenten die mee kwamen kijken binnen de organisatie.

Voor welke opleidingen liepen de stagiaires stage en wat waren hun taken en verantwoordelijkheden?

Alle stagiaires kwamen van de opleiding MMZ. Voor 2 stagiaires geldt dat ze in het eerste jaar zitten. Voor hen is het voornamelijk een oriënterende stage en ze lopen vooral mee. Zij hebben vrijwel geen taken en verantwoordelijkheden. Ze hebben wel wat opdrachten vanuit school die ze moeten uitvoeren.

We hebben 2 stagiaires die niveau 3 volgden en een stagiaire niveau 4. Zij waren derde jaars en hebben gekozen voor specifieke doelgroepen.

Ook voor deze stagiaires geldt dat ze meelopen maar zij krijgen wel iets meer verantwoordelijkheden ook ivm de opdrachten die ze voor school moeten uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan het uitvoeren van een activiteit of individueel een activiteit uitvoeren met een cliënt.

Hoe heeft u de begeleiding van stagiaires georganiseerd?

Afhankelijk van de hoeveelheid stagiaires heeft elke begeleider de verantwoordelijkheid voor het begeleiden van 1 stagiaire. Begeleiding kijkt de opdrachten na en voorziet de opdrachten van feedback. Voor sommige opleiding is het noodzakelijk dat de begeleiding wordt gedaan door iemand met een HBO opleiding. In dat geval wordt de begeleiding op de werkvloer gedaan door de begeleiders en worden de opdracht in samenspraak gedaan met de manager.

Heeft u met alle stagiaires één of meerdere evaluatiegesprekken gehouden?

Begeleiders voeren frequent (evaluatie)gesprekken met stagiaires. Voor bijna alle opleidingen geldt dat tenminste 1 keer de begeleider van school langs komt voor een evaluatiegesprek. De vaste stagebegeleider is hier altijd bij aanwezig.

Welke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden n.a.v. informatie of feedback van stagiaires?

Begin dit jaar is er een inwerkmap gemaakt. Deze is ook gedeeld met stagiaires en die hebben het voorzien van feedback. Deze feedback is aangepast in het document. Verder zitten stagiaires altijd bij onze teamoverleggen waar ze de gelegenheid krijgen om zaken in te brengen. Dit wordt dan per direct samen opgepakt.

4.5 Vrijwilligers

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

Hoeveel vrijwilligers heeft u en voor hoeveel uren?

We hebben op dit moment 11 vrijwilligers. Gemiddeld helpen de vrijwilligers in totaal 24 dagdelen per week.

Wat zijn hun taken en verantwoordelijkheden?

We hebben vrijwilligers onderverdeeld in de volgende categorieën:

- chauffeursvrijwilligers, zij brengen en halen cliënten op van en naar huis. Zij zijn verantwoordelijk dat dit op afgesproken tijden plaats vindt en dat dit veilig gebeurt.
- houtafdeling, vrijwilligers ondersteunen bij het maken van houtprojecten
- keuken/productieafdeling, vrijwilligers ondersteunen bij koken, creatieve activiteiten en de productie
- dierenvrijwilligers, deze vrijwilligers verzorgen de dieren in het weekend
- administratie, vrijwilligers helpen bij op orde brengen van dossiers, schrijven van notulen voor de clientenraad

Hoe hebben we de begeleiding van vrijwilligers georganiseerd?

Alle vrijwilligers zijn gekoppeld aan de begeleider van de afdeling waar ze voor werken. De vervoersvrijwilligers hebben contact met de begeleider die verantwoordelijk is voor het vervoersschema. We organiseren elk kwartaal een vrijwilligersoverleg.

Heeft u met alle vrijwilligers één of meerdere evaluatiegesprekken gehouden?

We voeren geen vaste evaluatiegesprekken. Wel krijgen vrijwilligers binnen het overleg de ruimte om feedback/tips te geven. Met de vrijwilligers die daar behoefte aan hebben of waar wij het noodzakelijk vinden worden wel individuele gesprekken gevoerd.

Is het team van vrijwilligers stabiel of zijn er veel wijzigingen?

Het team is al een langere tijd vrij stabiel. In het verleden waren we eigenlijk altijd doorlopend op zoek naar chauffeursvrijwilligers maar hier hebben we al lang geen vacature meer voor uit gezet. Het komt soms voor dat vrijwilligers er tijdelijk zijn omdat ze bijvoorbeeld weer een baan hebben gevonden. Op dit moment zijn we niet actief op zoek naar vrijwilligers omdat we er eigenlijk voldoende hebben.

Welke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden n.a.v. informatie of feedback van vrijwilligers?

Ook vanuit de vrijwilligers kwam het thema communicatie regelmatig naar voren. Dit hebben we meegenomen binnen het coachingstraject van het team. Veel punten waren klein van aard en zijn na aanleiding van de vergaderingen direct opgepakt.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Conclusie

Afgelopen jaar hebben we veel aandacht besteed aan het functioneren binnen het team door middel van een externe coach. Dit heeft verbetering gebracht maar nog niet voldoende.

Er is weinig tot geen verloop binnen het team vaste medewerkers en het team vrijwilligers.

Wat hebben we afgelopen jaar geleerd m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers?

Als je veranderingen te weeg wilt brengen binnen een team dan kost dit tijd. Patronen hebben zich ontwikkeld in de afgelopen paar jaar en zijn moeilijk te doorbreken. Met kleine stappen komt er wel wat beweging in de vorm van bewustwording. Het is nu tijd om die bewustwording ook om te gaan zetten in actie. Kijkend naar afgelopen jaar zie je dat als het team niet goed met elkaar samenwerkt / communiceert dit zijn uitwerking heeft op vrijwilligers en stagiaires. Die ook tegen dezelfde problemen aanlopen.

Welke veranderingen zijn er doorgevoerd n.a.v. alles wat u hierboven heeft beschreven?

We hebben vooral veel duidelijkheid gecreëerd. Denk bijvoorbeeld aan de verdeling van taken / verantwoordelijkheden. Als je bijvoorbeeld voor een taak afsprekt gezamenlijk verantwoordelijk te zijn. Wie er er dan echt verantwoordelijk? Gaan we met zijn allen afwachten tot er iets gebeurt? Is het altijd hetzelfde teamlid wat het oppakt? Of voelen we ons eigenlijk allemaal niet echt verantwoordelijk?

Ook hebben we veel aandacht besteed aan klantbeleving. Wie zijn eigenlijk mijn klanten? Zijn dit alleen cliënten of zijn dit ook de mensen die iets bij je organisatie kopen? En wat vinden wij hierin als organisatie dan belangrijk?

Wat gaan we doen?

In elk geval gaan we de individuele coachingsgesprekken voortzetten met de manager. Alle begeleiders krijgen elke 6 weken een gesprek. Hierin worden de leerpunten per persoon besproken en bieden we handvatten aan vanuit de organisatie. Per persoon wordt gekeken wat er nodig is zowel individueel als binnen het team. De externe coach heeft een voorstel geschreven om betrokken te blijven in het eerste kwartaal. Hier zal binnen het MT nog een beslissing over worden genomen.

Is er voldoende bevoegd en bekwaam personeel om de deelnemers te begeleiden?

Het personeel is allemaal mbo geschoold en zijn bevoegd en bekwaam om de deelnemers te begeleiden.

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.

Wat waren de opleidingsdoelen afgelopen jaar?

Afgelopen jaar hebben we er voor gekozen om ons opleidingsbudget voor het grootste gedeelte te besteden aan een externe coach. Daarnaast hebben we de jaarlijkse BHV herhaling weer voor alle medewerkers gedaan. Het doel voor dit jaar was vooral de samenwerking binnen het team en daarvoor hadden we een coach nodig. We hebben wel binnen de vergadering om de week aandacht besteed aan supervisie waarbij we casussen hebben besproken maar waar we ook uitleg hebben gekregen over bepaalde ziektebeelden.

Zijn de opleidingsdoelen bereikt?

De opleidingsdoelen zijn gedeeltelijk bereikt. We zijn op dit moment in overleg met de coach om te kijken naar het vervolg.

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.

Welke opleiding- en ontwikkelingsactiviteiten hebben plaats gevonden en welke onderwerpen zijn behandeld?

- intervisie / supervisie met als inbreng verschillende casussen vanuit de werkvloer, thema besprekingen over autisme en psychoses en LVB.
- BHV
- Coachingstraject met als onderwerp samenwerken, communicatie, feedback geven en oplossingsgericht werken,

Wie waar aan heeft deelgenomen?

Alle activiteitenbegeleiders hebben deelgenomen aan bovenstaande punten.

Is de scholing goed afgerond?

De BHV scholing is goed afgerond. De supervisie / intervisie zijn doorlopend binnen onze organisatie. Het coachingstraject niet nog niet voldoende afgerond met de coach wordt gekeken hoe we hier aankomend jaar een vervolg aan kunnen geven.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Welke vaardigheden en kennis u of uw medewerkers nodig hebben en waarom?

De medewerkers hebben op dit moment vaardigheden nodig op het gebied van samenwerking, communicatie, feedback geven en oplossingsgericht werken

Wat zijn de opleidingsdoelen voor de komende jaren?

Voor aankomend jaar blijven we ons richting op de ontwikkeling van het team. We zullen dit wel in een andere vorm gaan doen als hoe we dit afgelopen jaar hebben gedaan waarschijnlijk zal dit meer individueel gericht zijn.

Verder zullen we de supervisie / intervisie voort zetten en zal iedereen weer een herhaling BHV krijgen.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Conclusie

Afgelopen jaar hebben we veel aandacht gehad voor de samenwerking binnen het team. Dit heeft mooie dingen opgeleverd maar we hebben ook met elkaar de conclusie getrokken dat we er nog niet helemaal zijn en ook aankomend jaar hier nog aandacht met elkaar voor moeten hebben.

Wat hebben we afgelopen jaar geleerd m.b.t. scholing en ontwikkeling?

We hebben geleerd dat de basis van je organisatie eerst goed moet zijn voordat je verder kunt ontwikkelen. Als het team niet goed met elkaar samenwerkt kun je nog zoveel tijd besteden aan andere dingen maar dan gaat het in essentie al niet goed. We hebben ook geleerd dat dit veel tijd kost. Je hebt vertrouwen nodig om dingen naar elkaar uit te kunnen spreken en kritisch te kijken naar je eigen aandeel. Als zaken uitgesproken worden en dingen naar elkaar toe open liggen kunnen je ook weer verder bouwen met elkaar.

Welke veranderingen hebben we doorgevoerd n.a.v. alles wat we hierboven heeft beschreven?

We hebben met elkaar gekeken naar hoe we lijnen kort houden, hoe we er voor kunnen zorgen dat we doen wat we afspreken en hoe we elkaar hier feedback op kunnen geven. We hebben veranderd dat we het hier met elkaar over hebben, het open bespreken binnen de teamvergaderingen. Verder hebben we met elkaar gekeken hoe we in de ochtend en eind van de middag efficiënt met elkaar de dag door kunnen lopen. Hier zijn duidelijke afspraken over gemaakt.

Wat gaan we nog doen? En wat staat er voor aankomend jaar nog op het programma?

We zullen verder gaan met de ontwikkeling van het team en individueel kijken naar coaching voor de teamleden. Binnen de intervisie hebben we op de lijst staan om aankomend jaar o.a de thema's dementie, agressie/geweld en indicatie's/financiering zorg met elkaar te bespreken.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 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.

Hoeveel evaluatiegesprekken hebben we gemiddeld gehouden en is dit minimaal 1 keer geweest?

We voeren met elke cliënt jaarlijks een evaluatiegesprek. Deze is gekoppeld aan de evaluatie van het plan en na aanleiding van de evaluatie worden er ook weer nieuwe doelen opgesteld. We hebben dit jaar alle cliënten die een jaar bij ons in begeleiding zijn gesproken.

Welke onderwerpen worden bij de evaluaties besproken?

Binnen de evaluatie bespreken we de doelen van de cliënt. Zijn deze behaald/deels behaald of nog niet behaald. Op basis daarvan worden de doelen bijgesteld of worden er nieuwe doelen opgesteld. Verder wordt er samen het persoonsbeeld van het plan doorgenomen. Kloppen de gegevens nog die hierin vermeld staan of zijn hierin wijzigingen.

De onderwerpen die in het persoonsbeeld naar voren komen zijn:

- andere hulpverleners
- persoonsbeeld, korte samenvatting van huidige stand van zaken
- woon- en leefsituatie
- gezondheid
- sociale contacten
- werkzaamheden
- persoonlijke afspraken
- risico's

Wat er in algemene zin uit de evaluaties is gekomen?

Onze evaluatiegesprekken zijn echt individueel gericht. We analyseren deze niet organisatiebreed.

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.

Welke conclusies u kunt trekken uit de evaluaties?

De evaluatie's gaan bij ons niet over bijvoorbeeld tevredenheid. Ze gaan veel meer over welke doelen heb ik staan. Wat heb ik hier afgelopen jaar mee gedaan en zijn ze wel en/of niet behaald? En wat heb ik nodig voor het volgende jaar. We trekken dus geen algemene conclusie uit de evaluatie's. Dit doen we wel door middel van het cliënttevredenheidsonderzoek.

Welke leerpunten en/of verbeterpunten er zijn?

We hebben als verbeterpunt doorgevoerd dat we met een ander format van het persoonlijke plan zijn gaan werken. Hier werken we samen met Ambulante Hulpverlening en als de cliënt dus beide producten afneemt dan heeft hij/zij nog maar 1 plan. Hierdoor is er ook elk half jaar een gesprek met begeleiding van AHMN en Materra met betrekking tot de hulpvraag van de cliënt. De lijntjes zijn dus veel korter geworden. Daarnaast heeft de cliënt de mogelijkheid om mee te lezen in de rapportage en hier eventueel ook zelf op te reageren. Voor nu hebben we verder geen leerpunten/verbeterpunten na aanleiding van de evaluatie's.

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.

Wanneer hebben de inspraakmomenten plaatsgevonden en op welke manier?

We hebben elk kwartaal een cliëntvergadering gehouden. Voor deze vergadering worden alle cliënten uitgenodigd. Binnen deze vergadering bespreken we punten vanuit de organisatie en hebben cliënten de mogelijkheid om dingen in te brengen.

Welke onderwerpen zijn aangedragen door de deelnemers of door ons?

Afgelopen jaar is het o.a. gegaan over de huisregels. Deze waren verouderd en zijn samen met cliënten en leidinggevende opnieuw opgesteld. In de vergadering daarna zijn ze besproken en in werking gegaan. Verder is het gegaan over de huisvesting. We zouden moeten verhuizen voor het eind van 2017 maar uiteindelijk is dit uitgesteld naar juni 2018. We bespreken tijdens deze vergadering de stand van zaken met betrekking tot de verhuizing.

We hebben het gehad over het gebruik van het nieuwe rapportagesysteem. In het nieuwe jaar zullen we hier nog een uitleg over geven met gebruik van de beamer zodat ze ook kunnen zien hoe het werkt. Vanuit de cliënten is naar voren gekomen aanwezigheid van personeel op de afdeling. Bijvoorbeeld in de ochtend als het overleg uitloopt kunnen ze op de houtafdeling niet verder omdat hier is afgesproken dat we alleen machines gebruiken als personeel aanwezig is. We hebben afspraken gemaakt over het ochtendoverleg zodat we niet uitlopen en gewoon om 09.00 op de afdeling aanwezig zijn.

Wat er in algemene zin uit de inspraakmomenten is gekomen?

In algemene zin worden vooral de afspraken en regels met elkaar aangestipt. Houden we ons nog aan alles wat we met elkaar hebben afgesproken?

Ook komt het binnen deze vergadering naar boven als er dingen onduidelijk zijn. We proberen vooral iedereen mee te nemen in de ontwikkelingen die spelen binnen de organisatie zoals bijvoorbeeld de aanschaf van een nieuwe bus, de verhuizing etc.

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.

Welke conclusies we kunnen trekken uit de inspraakmomenten?

De vergaderingen worden als prettig ervaren door de cliënten. Het is een moment om even met elkaar stil te staan bij alle ontwikkelingen maar ook met elkaar te kijken wat de afspraken ook alweer waren. We zullen dit in 2018 dan ook in deze vorm voortzetten.

Welke leerpunten en/of verbeterpunten er zijn?

Op dit moment hebben we geen leer- en/of verbeterpunten.

Wat u gedaan heeft en wat u nog gaat doen?

We zullen in het aankomende jaar niet altijd dezelfde dag pakken omdat voor de cliënten die er niet op deze dag zijn ze dan speciaal voor de vergadering terug moeten komen. Bij verschillende dagen geven we alle cliënten de kans om in elk geval een keer aanwezig te zijn. Alle cliënten zijn sowieso welkom ook al is het hun werkdag niet maar niet iedereen wil dit.

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.

Wanneer heeft de meting plaatsgevonden?

De meting heeft afgelopen jaar niet plaats gevonden. We hebben eind van de zomer contact gehad met boer & zorg voor het afnemen van de vragenlijsten. Boer & Zorg gaf toen bij ons aan dat ze zouden gaan werken met een nieuw systeem rond oktober/november. We hebben inderdaad in deze periode hier informatie over ontvangen maar gezien de kosten die dit met zich mee bracht terwijl wij hier volgend jaar geen gebruik meer van maken. Dit omdat we het contract met Boer en Zorg stop hebben gezet en er daarom voor hebben gekozen hier niet in mee te gaan. We hebben daarom contact opgenomen met de organisatie die gebruik wordt door AHMN. Deze zullen begin 2018 het onderzoek uitvoeren.

Welke methode u heeft gebruikt?

We gaan gebruik maken van LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap.

Hoeveel vragenlijsten u heeft uitgezet en hoeveel reacties u heeft gekregen?

We zullen in januari 40 vragenlijsten uit gaan zetten. Op basis van de uitslag vindt er in maart een gesprek plaats met de cliëntenraad vanuit LSR. Ze kijken dan of het herkenbaar is wat er uit de ingevulde lijsten komt. Verder wordt er op basis daarvan een verbeterplan geschreven.

Welke onderwerpen in de meting worden uitgevraagd?

- algemene vragen over de werkplek
- krijg je voldoende ondersteuning / wat vindt je van je plan?
- ben je tevreden over de begeleiding?
- ben je tevreden over de vrijwilligers?
- wat vind je van je rechten als cliënt? Denk bijvoorbeeld aan, hoor je wel eens privé dingen van een cliënt via een begeleider.
- algemene oordeel over Materra
- vragen over cliënt zelf mbt gezondheid / geluk.

Wat er in algemene zin uit de meting is gekomen?

nvt

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.

Welke conclusies u kunt trekken uit de tevredenheidsmeting?

Afgelopen jaar heeft er geen tevredenheidsmeting plaats gevonden in verband met het beëindigen van het contract met Boer en Zorg en de kosten wat hun nieuwe systeem met zich meebracht hebben we er voor gekozen een eigen organisatie uit te kiezen. Gezien we nu meegaan in de kwaliteitseisen die AHMN aan ons stelt moet dit sowieso een onderzoek zijn die bekend is binnen de VGN. Daarom is onze keus gevallen op LSR. We hebben al het voorbereidende werk gedaan en zullen het onderzoek begin 2018 uitvoeren.

Welke leerpunten en/of verbeterpunten er zijn?

nvt

Wat u gedaan heeft en wat u nog gaat doen?

nvt

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 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.

Welke agressie incidenten hebben plaatsgevonden?

Afgelopen jaar hebben er 5 incidenten plaats gevonden met betrekking tot agressie.

Dit waren ruzie's tussen cliënten, boosheid van cliënten naar begeleiding. Dit uitten zich in schreeuwen, dreigen en vastpakken.

Hoe hebben we de analyse gedaan hebben en wie deze heeft uitgevoerd?

Elke MIC en/of MIM melding wordt direct gemeld bij de leidinggevende. Op basis hiervan wordt gekeken wat er nodig is voor cliënten en/of medewerkers. Waar nodig wordt een waarschuwing gegeven of wordt het BOT team ingeschakeld.

Geef per melding aan:

Melding 1

Situatie:

Cliënt komt binnen en begint te schelden en te dreigen tegen een andere cliënt. Begeleiding heeft direct ingegrepen.

- De oorzaak.
Onduidelijk wat de oorzaak was, cliënt heeft last van psychoses dus we verwachten dat het hier mee te maken had.
- Wat u direct heeft gedaan.
We hebben direct de 2 cliënten uit elkaar gehaald en zijn met beide apart in gesprek gegaan.

- Welke nazorg u heeft gegeven.
Bij zowel begeleiding als cliënt navraag gedaan over hoe ze het ervaren hebben en of ze behoefte hadden aan een gesprek. Dit was voor nu niet nodig. Later nog wel een keer gecheckt hoe het ging.
- Of er goed is gehandeld.
Ja er is goed gehandeld.
- Wat u heeft geleerd.
nvt.
- Welke aanpassingen of verbeteringen nodig zijn.
geen.

Melding 2

Situatie:

Cliënt is boos op een andere cliënt en grijpt hem in de kraag van zijn jas.

- De oorzaak.
Vorige situatie zoals hierboven beschreven bleek door te werken en voelde niet als opgelost waardoor het weer escaleerde tussen deze 2 cliënten.
- Wat u direct heeft gedaan.
Cliënten uit elkaar gehaald en situatie weer rustig gemaakt.
- Welke nazorg u heeft gegeven.
We zijn met beide cliënten tegelijk in gesprek gegaan om dit uit te spreken. Cliënt die fysiek is geweest heeft een officiële waarschuwing gekregen.
- Of er goed is gehandeld.
Ja
- Wat u heeft geleerd.
We hebben geleerd om alerter te zijn als er iets speelt tussen cliënten. De volgende keer van belang om gelijk ook gezamenlijk een gesprek te voeren zodat dingen uitgesproken kunnen worden.
- Welke aanpassingen of verbeteringen nodig zijn.
Geen.

Melding 3

Situatie: Cliënt is bedreigend en intimiderend naar begeleider toe. Gaat voor hem staan en wil niet weggaan. Manager is erbij gekomen verzocht aan de cliënt om weg te gaan. Cliënt wilde dit niet. Politie is erbij gehaald om cliënt weg te sturen.

- De oorzaak.
Bovenstaande situatie's kon cliënt niet loslaten. Bleef hierover doorgaan ook na gesprekken die hierover hebben plaats gevonden. Daarnaast zat cliënt in een psychose dus werkelijkheid en gedachtes werden door elkaar heen gehaald.
- Wat u direct heeft gedaan.
Gelijk in gesprek gegaan maar hier was geen ruimte meer voor een normaal gesprek wegens boosheid van de cliënt. Dit werd ook niet minder dus daarom verzocht om weg te gaan. Toen hij dit niet wilde direct politie ingeschakeld.
- Welke nazorg u heeft gegeven.
Medewerker eerst zelf gesproken en vervolgens doorgezet naar het bedrijfsopvangteam waar hij een aantal gesprekken met gevoerd heeft.
- Of er goed is gehandeld.
Ja, vervelende situatie maar had denk ik niet voorkomen kunnen worden.
- Wat u heeft geleerd.
We hebben met elkaar geëvalueerd en het vooral met elkaar gehad over zijn dit cliënten die we wel en/of niet binnen de dagbesteding kunnen aannemen. We denken dat dit zou kunnen als cliënt opstaat voor bijvoorbeeld gebruik medicatie en hiermee stabiel is. In dit geval wilde de cliënt zijn medicatie niet meer en daardoor ging het op een gegeven moment niet meer.
- Welke aanpassingen of verbeteringen nodig zijn.

Melding 4

Situatie: Cliënt kreeg zijn urenregistratie maar hier stond iets op wat niet klopte. Werd hierdoor heel boos en ging dreigend voor begeleider staan waarbij hij erg schreeuwde.

- De oorzaak.
Urenregistratie die niet klopte.

- Wat u direct heeft gedaan.
Begeleider heeft gezegd dat hij moest stoppen en moest gaan zitten. Hier luisterde hij naar en was daarna weer rustig.
- Welke nazorg u heeft gegeven.
Begeleider heeft eerst gesprek gehad met leidinggevende en die heeft het doorgezet naar het bedrijfsopvangteam.
- Of er goed is gehandeld.
Ja.
- Wat u heeft geleerd.
Voor cliënt is het erg belangrijk dat dingen kloppen dus hier alert op zijn.
- Welke aanpassingen of verbeteringen nodig zijn.
Geen, was een situatie die niet te voorkomen was. Dit is ook problematiek van de cliënt door autisme stoornis is het lastig als dingen anders gaan dan hij ze in zijn hoofd heeft zitten.

Melding 5

Situatie: Cliënt werd boos en gooide met kopjes op de grond. Er was geen koffiemelk en het duurde hem te lang voordat dit er wel was.

- De oorzaak.
Koffiemelk stond niet op de kar.
- Wat u direct heeft gedaan.
Cliënt is op kantoor gezet en begeleiding is gebeld om hem op te komen halen.
- Welke nazorg u heeft gegeven.
Het gebeurde bij een collega organisatie waar hij op dat moment was. Gesprek gehad met collega en het verder bij haar leidinggevende laten liggen.
- Of er goed is gehandeld.
Dat kunnen we niet beoordelen omdat we er zelf op dat moment niet bij waren.
- Wat u heeft geleerd.
We moeten zorgen dat we zelf aanwezig zijn omdat onze collega's van de andere organisatie niet genoeg bekend zijn met deze problematiek.
- Welke aanpassingen of verbeteringen nodig zijn.
Cliënt is niet meer alleen aanwezig bij de burens.

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.

Welke conclusies kunt u trekken uit de meldingen en/of incidenten?

Uit de meldingen trekken we de conclusie dat het veelal dezelfde cliënten zijn die betrokken zijn bij de incidenten. En dat alle incidenten te maken hebben met agressie.

Welke leerpunten en/of verbeterpunten zijn er?

Vanuit de incidentmeldingen hebben we voor aankomend jaar het thema agressie op de agenda gezet voor onze intervisie momenten. Vragen als hoe ga je met agressie om? Wat mag je wel doen en wat mag je niet doen? Waar ligt je grens etc. Willen we meer aandacht aan besteden.

Wat heeft u gedaan en wat gaat u nog doen?

In het afgelopen jaar zijn het allemaal incidenten geweest met betrekking tot agressie. We hebben met elkaar geëvalueerd hoe hier mee om te gaan. Hier is uitgekomen dat het belangrijk is om een goede risico-inventarisatie te doen bij de intake. Door onze nieuwe rapportagesysteem komt dit nu ook automatisch aan bod. Verder hebben we met elkaar gekeken naar hoe ver kunnen we gaan en wat kunnen we wel/niet aan binnen Materra. Hier is uitgekomen dat als cliënten er voor kiezen om bijvoorbeeld geen behandeling en/of medicatie te willen en niet geholpen willen worden dat het hier na een tweetal waarschuwingen dan wel op houdt. Bij cliënten waarbij het vanuit de onmacht komt door hun ziektebeeld zoals bij de jongen met autisme zullen we hier coulanter mee omgaan.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Rond de actualisatie van de RI&E af en laat daarbij ook een check uitvoeren of de gehanteerde zorg RI&E alle vereisten van de RI&E voor zorgboerderijen afdekt. IS GEBEURD

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2017

Actie afgerond op: 01-01-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting: RIE is voor alle afdelingen ingevuld en verbeterplannen zijn opgesteld. Verbeterpunten zijn meegenomen in de aankomende jaarplanning.

2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie?

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2017

Actie afgerond op: 01-01-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting: Scholingsplan is opgesteld. Zie bijlage.

5.6.8 -> Hoe vaak, op welke manier en door wie wordt een ontruiming geoefend?

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: 01-01-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting: Jaarlijks wordt er een ontruiming geoefend samen met Interakt Contour. Dit jaar was dat in november en hebben we goed afgerond.

5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers?

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: 31-12-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):**Toelichting:** Bij de ontruimingsoefeningen. Deze evalueren we ook met Interakt Contour.**4.2.2 -> Zijn er individuele afspraken over het gebruik van machines, werktuigen en apparaten op papier vastgelegd? Nee -> Waarom niet?****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2017**Actie afgerond op:** 01-01-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** Ja, deze zijn vastgelegd afgelopen jaar. Zie bijlage.**Bijlagen**

- Opleidingsplan 2017 - Opleidingsplan 2017_1.0_Stichting Materra.xlsx
- Protocol gebruik apparaten - Protocol gebruik apparaten versie 1.0.docx

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.

Administratie / financiën overzetten op naam van Materra**Verantwoordelijke:** Marielle van Ramshorst**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Label(s):****Toelichting:****Netwerkpartners in kaart brengen****Verantwoordelijke:** Marielle van Ramshorst**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Label(s):****Toelichting:****Bezoeken / rondleidingen / gesprekken plannen met netwerkpartners****Verantwoordelijke:** Marielle van Ramshorst**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Label(s):****Toelichting:****Elk kwartaal een vrijwilligersbijeenkomst organiseren**

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Label(s):
Toelichting:

Vervolg geven aan het coachingstraject

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Label(s):
Toelichting:

Uitvoeren clienttevredenheidsonderzoek

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Label(s):
Toelichting:

Bijeenkomsten / vergaderingen mbt het onderwerp klanttevredenheid

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018
Label(s):
Toelichting:

Bewustwording onder het personeel, wie zijn je klanten en hoe ga je hier mee om?

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018
Label(s):
Toelichting:

Themabespreking mbt agressie

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018
Label(s):
Toelichting:

Bijeenkomsten / vergaderingen mbt het onderwerp klanttevredenheid.

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

Label(s):
Toelichting:

Wie zijn je klanten?

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 30-09-2018
Label(s):
Toelichting:

Invulling dagbesteding van Nunspeet verder doorontwikkelen

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Netwerk/cliënten uitbreiding bij onze locatie Nunspeet

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Ontwikkeling team gericht op individuele coaching

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Themabespreking dementie

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Thema bespreking agressie / geweld

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Themabespreking indicatie's en financiering zorg

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Invulling dagbesteding Nunspeet verder ontwikkelen

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

In zicht komen bij de cliënten

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Bewustwording onder het personeel

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Wat heb je er voor nodig om deze klanten tevreden te houden?

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Label(s):
Toelichting:

De werkinstructies voor het gebruik van machines zal worden aangepast / aangevuld

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-03-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Maak het overzicht van welke deelnemer met welke apparatuur mag omgaan.**Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Zorg ervoor dat er met alle groepen deelnemers vastgelegde afspraken zijn over het hebben van een eigen WA-verzekering.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Controle apparaten / machines****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Aanpassen RI&E buitenlocatie****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** Nog niet voldoende aandacht aan besteed. Verder oppakken.**Actualisatie van de RI&E****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:**

Opstellen scholingsplan 2017**Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Verlengen zoönosecertificaat****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Niet meer van toepassing**Label(s):****Toelichting:****Voorschrift maken voor gebruik van handschoenen tijdens het demonteren van pallets.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** onbekend, dit moet uitgezocht worden**Naast het PGB contract zal er een deelnemersovereenkomst gemaakt worden.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Tevredenheidonderzoek deelnemers****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** Het tevredenheidsonderzoek is uitgezet in december maar nog niet afgerond. We wilden eerst het via boer en zorg laten uitvoeren maar die gingen werken met een nieuw onderzoek. Uiteindelijk was dit erg kostbaar en geen onderzoek wat wordt ondersteund door de VGN. Door de nauwe samenwerking met AHMN was het van

belang dat het wel een onderzoek was gesteund door de VGN. Dus vandaar dat we een andere keus hebben gemaakt. Vragenlijsten worden op dit moment ingevuld en in maart zal het onderzoek afgerond zijn.

Actualisatie BHV

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting:

Organiseren teamdag; mbt thema's: klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid en financieen.

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting:

Beschrijving/ beleid maken van de activiteiten op de buitenlocatie

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting: dit is niet gebeurd, meenemen naar volgend jaar

Aanvullen huisregels met afspraken rondom social media

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting:

Controle brandblusapparaten

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):
Toelichting:

actualisering van het kwaliteitssysteem

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Niet meer van toepassing
Label(s):
Toelichting:

Controle EHBO-middelen

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Beschrijving van activiteiten per onderdeel en gericht op participatieladder

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-09-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Niet meer van toepassing
Label(s):
Toelichting: Dit is niet opgepakt.

Aanstellen en opleiden preventiemedewerker

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-09-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: dit is niet gebeurd, meenemen naar volgend jaar.

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.

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 20-12-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Goede afstemming zoeken met gemeente en externe partners, zodat continuïteit van bedrijfsvoering gewaarborgd blijft.

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: Hier is zeker al wel het een en ander in gebeurd maar blijft een aandachtspunt voor volgend jaar.

Oefening calamiteitenplan

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Functioneringsgesprekken

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Bijeenkomst organiseren voor ouders/verzorgers (min 2 keer per jaar)

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Ontruimingsoefening

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Controleren of het noodplan bekend is bij klanten / medewerkers

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Inzetten externe coach mbt communicatie

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

4 keer per jaar overleg met cliëntenraad (inspraak)

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Contracten medewerkers AHMN op naam van Materra

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 08-01-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Uitvoeren/ maken calamiteitenplan buitenlocatie

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 22-01-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: Nog niet voldoende aandacht aan besteed. Verder oppakken.

OAS contracten opstellen vanuit Ambulante Hulpverlening

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-01-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Inplannen nieuwe datums kwartaalvergaderingen

Verantwoordelijke: Marielle van Ramshorst
Geplande uitvoerdatum: 31-01-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Opstellen jaarverslag

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

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

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018

Actie afgerond op:	Actie is afgerond op 12-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als:	Afgerond
Label(s):	Indienen Jaarverslag
Toelichting:	

Bijlagen

- Protocol gebruik apparaten - Protocol gebruik apparaten versie 1.0.docx
- Overeenkomst start zorg - Overeenkomst aanvang zorg_ Materra_ versie 1.0.docx
- Opleidingsplan 2017 - Opleidingsplan 2017_1.0_Stichting Materra.xlsx
- Strategieplan vanuit teamdag - Strategieplan vanuit teamdag.docx
- inwerkmap - Inwerkmap Materra_ versie 1.0.docx
- Huisregels - Huisregels Materra 2017.docx
- Netwerkpartners - Netwerkpartners Stichting Materra .xlsx
- Vergaderschema cliëntenraad - Vergaderschema cliëntenraad Materra.docx

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.

Welke conclusies u kunt trekken uit de voortgang van de actielijst.

Afgelopen jaar hadden we veel actiepunten omdat er punten waren blijven liggen uit 2016. We hebben hard gewerkt om deze punten uit te werken en hebben een grote inhaalslag gemaakt. Op een paar punten na is dit gelukt. Dit waren de punten die voor ons voor nu geen prioriteit hadden en/of niet meer van toepassing waren.

Welke leerpunten en/of verbeterpunten er zijn.

Het is van belang dat een jaarplanning goed wordt aangehouden zodat je niet een jaar erop dubbel zo hard aan het werk moet om alles weer in te halen. Belangrijk is om dit goed te blijven monitoren.

Wat u hiermee gedaan heeft en wat u nog gaat doen.

Er is een jaarplanning voor 2018 opgesteld. Maandelijks houden we hierin de voortgang bij. Zie bijlage voor planning van 2018.

Bijlagen

- Jaarplanning 2018 - Jaarplanning 2018.xlsx

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

We hebben er voor gekozen om doelen op te stellen voor de aankomende 3 jaar omdat we dit jaar zullen verhuizen en dit ook veel invloed heeft voor de verder ontwikkelingen van Materra.

Doelen voor de aankomende 3 jaar zijn:

- Actief in regio noord-west Veluwe.
- Sterke positie in de regio als dagbesteding organisatie.
- Maatschappelijk actieve en betrokken organisatie.
- 70 cliënten verdeeld over de verschillende locaties.
- Een goede werkgever.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Stichting Materra zal uitbreiden met 2 locaties in Putten en 1 in Nunspeet. In 2018 zal daarnaast de huidige locatie in Ermelo moeten verhuizen naar een ander pand.

Actiepunten:

- Contracten medewerkers op naam van Materra
- Administratie / financieën op naam van Materra
- OAS contract van huidige klanten tussen AHMN en Materra
- Invulling dagbesteding van Nunspeet verder doorontwikkelen

Risico's:

- Legt druk op de interne processen van Materra vooral op administratief gebied
- Het niet vinden van een pand kan een risico met zich mee brengen. Er moet een oplossing komen voor juni 2018.

In 2018 zal Stichting Materra actief aan de gang gaan met acquisitie / naamsbekendheid met als doel meer klanten.

Actiepunten:

- Netwerkpartners in kaart brengen
- Bezoeken / rondleidingen / gesprekken plannen met netwerkpartners
- In zicht komen bij de klanten

Risico's:

- Het risico bestaat dat je hier veel tijd aan kwijt bent en dat het weinig oplevert. Dit goed blijven monitoren.

Klanttevredenheid in de breedste zin van het woord, wie zijn je klanten? En wat is daarin belangrijk mbt klanttevredenheid?

Actiepunten:

- Bijeenkomsten / vergaderingen mbt het onderwerp klanttevredenheid.
- Bewustwording onder het personeel
- Wie zijn je klanten?
- Wat heb je er voor nodig om deze klanten tevreden te houden?

Risico's:

- Voor medewerkers bestaat de kans dat ze overvraagd worden want naast je cliënt die klant is heb je ook te maken met de verkoop van je producten dus ook daar heb je een klant. Deze commerciële kant is nieuw voor veel medewerkers en hoe zorg je dat je het overzicht houdt?

9.3 Plan van aanpak

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

- Contracten medewerkers op naam van Materra
- Administratie / financieen op naam van Materra
- OAS contract van huidige cliënten tussen AHMN en Materra
- Invulling dagbesteding van Nunspeet verder doorontwikkelen
- Netwerkpartners in kaart brengen
- Bezoeken / rondleidingen / gesprekken plannen met netwerkpartners
- In zicht komen bij de cliënten
- Bijeenkomsten / vergaderingen mbt het onderwerp klanttevredenheid.
- Bewustwording onder het personeel
- Wie zijn je klanten?
- Wat heb je er voor nodig om deze klanten tevreden te houden?

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 6 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.

- 3.1**
- Plan van aanpak 2018 - 91-Stichting Materra_ Plan van aanpak 2018 (1).docx

- 8.1**
- Opleidingsplan 2017 - 859-Opleidingsplan 2017_1.0_Stichting Materra.xlsx
 - Protocol gebruik apparaten - 862-Protocol gebruik apparaten versie 1.0.docx

- 8.2**
- Protocol gebruik apparaten - 862-Protocol gebruik apparaten versie 1.0.docx
 - Overeenkomst start zorg - 863-Overeenkomst aanvang zorg_ Materra_ versie 1.0.docx
 - Opleidingsplan 2017 - 865-Opleidingsplan 2017_1.0_Stichting Materra.xlsx
 - Strategieplan vanuit teamdag - 873-Strategieplan vanuit teamdag.docx
 - inwerkmap - 874-Inwerkmap Materra_ versie 1.0.docx
 - Huisregels - 875-Huisregels Materra 2017.docx
 - Netwerkpartners - 876-Netwerkpartners Stichting Materra .xlsx
 - Vergaderschema cliëntenraad - 878-Vergaderschema cliëntenraad Materra.docx

- 8.3**
- Jaarplanning 2018 - 891-Jaarplanning 2018.xlsx