

JAARVERSLAG



Zorgbuurderij Delleweer

9921 TG Stedum

Delleweg 11a

Voorwoord

2024 was een enerverend jaar waarin Zorgbuurderij de Heemen op 1 augustus Zorgbuurderij Delleweer werd. Zorgbuurderij de Heemen heeft 13 jaar bestaan waarin we samenwerkten met en naast ons biologisch melkveebedrijf. We zijn verhuisd naar een nieuwe locatie, met veel ruimte en mogelijkheden voor onze doelgroep. We zijn trots en dankbaar dat we zo dichtbij en op een prachtige ruime plek terecht zijn gekomen. Het heeft medewerkers en deelnemers veel energie gekost maar we zijn blij en trots dat het zo goed is verlopen.

We vierden met vele mensen de officiële opening op 5 oktober 2024.

We hebben samen een topprestatie geleverd in 2024!!!!

Vele interne en externe ontwikkelingen en acties zijn gepasseerd, haast te veel om allemaal te benoemen. We hebben alles zo zorgvuldig mogelijk gedaan met prioriteit op onze deelnemers, medewerkers en het zorgproces.

In dit jaarverslag hopen we een zo compleet mogelijk beeld te schetsen hoe dit bijzondere jaar is verlopen.

Margreet Wiersema



Inhoudsopgave

1. Doelen en acties voor 2024	1
1.1. Overzicht van de doelen en acties 2024.....	1
1.2. Analyse.....	2
1.3. Conclusie	2
2. Acties.....	3
2.1. Voortgang afgesloten acties.....	3
2.2. Voortgang openstaande acties	3
2.3. Conclusies.....	3
3. Interne en externe ontwikkelingen (beleid/organisatie).....	4
3.1. Interne en externe ontwikkelingen.....	4
3.2. Signalen van het afgelopen jaar.....	4
3.3. Reflectie op doelen en acties, kansen en risico's en doeltreffendheid.	4
4. Indicatoren.....	5
4.1. In- en uitstroom van cliënten (aanmeldingen)	5
4.2. In- en uitstroom van medewerkers	5
Medewerkers	5
4.3. Cliënten tevredenheidsonderzoek	6
4.4. Medewerkers tevredenheidsonderzoek.....	7
4.5. Inspraak.....	8
Inspraak deelnemers.....	8
Inspraakavonden voor ouders.....	11
4.6. Evaluatie en MDO's	11
4.7. Conclusie	13
5. Zorgproces (Prestaties van kritische processen/prestaties zorgproces)	14
5.1. Aanmelding en intake	14
5.2. Uitvoering zorg (inclusie- en exclusiecriteria en individuele risicoanalyse)	14
5.3. Verbetermaatregelen/risico's op processen	15
5.4. Conclusie	15
6. Personeel analyse	16
6.1. Beschikbaar en deskundig personeel.....	16
6.2. Scholing.....	16
6.3. Vrijwilligers	16
6.4. Stagiaires.....	17
6.5. Functioneringsgesprekken.....	17
6.6. Conclusie	17



7. Incidenten, calamiteiten en klachten.....	18
7.1. Ongevallen en bijna ongevallen.....	18
7.2. Medicatie.....	18
7.3. Agressie.....	18
7.4. Ongewenste intimiteiten.....	18
7.5. Strafbare handelingen.	18
7.6. Klachten.	18
7.7. Conclusies.....	18
8. Leveranciers (samenwerking met organisaties die voor ons leveren).....	19
8.1. Algemeen.....	19
8.2. Conclusies.....	19
9. Kansen voor verbetering en verder (totale reflectie en nieuwe acties en doelen)	20
9.1. Kansen voor verbetering en verder.	20
9.2. Doelen 2025.....	20
9.3. Algemene conclusie	22



1. Doelen en acties voor 2024

De doelen van de organisatie zijn opgenomen in het organisatiebeleid. De voortgang en de evaluaties leggen we vast in het totaaloverzicht.

1.1. Overzicht van de doelen en acties 2024

1. Zorgbuurderij Delleweer neemt ouders mee in nieuwe ontwikkelingen. Dit willen wij gaan doen door de volgende punten in 2024 aan te pakken:

- Ouderavond organiseren op elk moment dat er een verandering plaatsvindt, zoals het nieuws brengen dat we gaan verhuizen, maar ook door ouders te betrekken bij het ontwikkelingsproces in hoe de nieuwe locatie vormgegeven moet worden;
- Nieuwsbrief versturen over de ontwikkelingen die gaande zijn.

2. Zorgbuurderij Delleweer sluit de zorg op oude locatie goed af. Dit willen we doen door:

- Vroegtijdig te beginnen met het opruimen van de oude locatie;
- Deelnemers vroegtijdig in te lichten over de verhuizing, zodat ze zich hierop kunnen voorbereiden.

3. Zorgbuurderij Delleweer streeft ernaar om de overgang naar de nieuwe locatie zo rustig mogelijk te laten verlopen, zodat de deelnemers/ouders/verzorgers er geen hinder of stress van ondervinden en de zorg doorgezet kan worden. Dit willen wij doen door:

- De deelnemers en ouders voorafgaand aan de verhuizing kennis te laten maken met de nieuwe locatie;
- Met de deelnemers activiteiten te ondernemen op de nieuwe locatie tijdens de dagbesteding;
- Duidelijke communicatie richting deelnemers en ouders over wat ze te wachten staat en wanneer we wat gaan ondernemen met oog op de verhuizing.

4. Zorgbuurderij Delleweer heeft de nieuwe locatie op orde als we overgaan op de zorg. Het onderstaande gaan we doen om dit doel te behalen:

- Vroegtijdig beginnen met opruimen, inrichten en schoonmaken;
- Aanschaffen van nieuwe meubels zodat het interieur staat als de zorg overgaat.

5. Het werken in de nieuwe ruimtes gaan we implementeren in een nieuwe dagstructuur. Dit willen we mogelijk maken door:

- De mogelijkheden hiertoe te onderzoeken;
- Socio-therapeutisch te werken met dieren-interventies, PMT uit te voeren en structuur te bieden.



6. Zorgbuurderij Delleweer maakt het nieuwe KKZ-kwaliteitssysteem eigen. In 2023 zijn wij overgegaan van 'Kwaliteit Laat Je Zien' naar KKZ (kwaliteit kleinschalige zorg).

- We kunnen werken met de tools totaaloverzicht, organisatiebeleid en organisatiebeoordeling.

7. Zorgbuurderij Delleweer zorgt voor een nieuwe website.

- Website aanpassen wanneer we gaan verhuizen.

1.2. Analyse

We hebben in grote lijnen doelen 1 tot en met 4 behaald. We zijn verhuisd en dit is prima verlopen, zo wijzen ook de tevredenheidsonderzoeken uit. De medewerkers geven aan dat ze fijn werken op de nieuwe locatie en ook onze deelnemers hebben geen zichtbare problemen ondervonden. We hebben afscheid genomen, het nieuwe begin gevierd en een fijne overgangsfase gehad. Er zijn met twee deelnemers situaties geweest die te herleiden waren naar de vele veranderingen. Dit was, gezien hun problematiek, te verwachten en dit hebben we zo goed mogelijk proberen te ondervangen.

Doel 5 is deels behaald. We werken met een nieuwe dagstructuur middels een planbord en picto's. Het verder uitwerken van het socio-therapeutisch werken nemen we mee naar 2025.

Doel 6 is deels behaald door nog een bijeenkomst met uitleg te hebben gehad. Hierdoor zijn we verder met het eigen maken van het KKZ-kwaliteitssysteem. Toch is het een methode die nog niet geheel vloeiend voor ons werkt. Hopelijk zal de komende audit weer bijdragen aan verbetering in het eigen maken. Dit doel nemen we mee.

Doel 7 is deels behaald. Er moest op de website veel aangepast worden. We hebben derhalve gekozen voor een snelle lancering voor de belangrijkste zaken. We werken nog aan het compleet maken van de website.

1.3. Conclusie

We zijn tevreden en trots op onze medewerkers dat we in dit enerverende jaar de doelen hebben kunnen bereiken. We nemen de volgende verbetermaatregelen mee naar 2025:

- Website afmaken;
- Socio-therapeutisch werken verder uitwerken.



2. Acties

De acties uit de organisatiebeoordeling 2023 zijn opgenomen in het verbeteroverzicht (totaaloverzicht).

2.1. Voortgang afgesloten acties

We hebben alle acties die voortkwamen uit het verbeteroverzicht van 2023 en de audit van november 2023 opgenomen en uitgevoerd. De belangrijkste waren het opstellen van een vervoersprotocol, het opstellen van de inclusie- en exclusiecriteria en deze op de website plaatsen. Daarnaast voldeed het klachtenreglement niet aan de eisen en is deze daarop aangepast en direct beoordeeld voor het verkrijgen van het certificaat KKZ tot november 2024. Daarnaast zijn we begonnen met de aanbevelingen uit de audit van november 2024.

We hebben alle acties voortkomend uit het werkoverleg en het jaarplan, en voortkomend uit de verhuizing van de boerderij en privé verhuizing van Margreet en Pieter Berend allemaal afgerond. Daarna zijn vele acties op de nieuwe en oude locatie uitgevoerd om de voorbereidingen te treffen voor de verhuizing van de Zorgbuurderij op 1 augustus 2024. Vervolgens hebben we veel acties uitgevoerd na de proefperiode in de zomervakantie. We pasten verschillende zaken aan en maakten klusjes af. We hebben daarna veel acties ondernomen voor de opening van het gebouw op 5 oktober 2024 om te vieren dat we verhuisd zijn naar een prachtige, nieuwe locatie.

2.2. Voortgang openstaande acties

Er staan nog acties uit de audit van november 2024 open die we komend jaar gaan oppakken. Daarnaast staan er nog acties uit het verbeteroverzicht, RI&E, het werkoverleg en het inspraakmoment. Dit staat geagendeerd in de actielijst van 2025.

2.3. Conclusies

We hebben vele acties uitgevoerd om de verhuizing voor de deelnemers en medewerkers goed te laten verlopen. Hier heeft de prioriteit gelegen, en we zijn trots op het goede verloop. Daarnaast zijn alle noodzakelijke acties uit het jaarplan uitgevoerd. We hebben hier en daar wat aanpassingen moeten doen (ons Zoönose certificaat is bijvoorbeeld later afgegeven omdat de dieren ook nog tijdelijk een andere huisvesting hebben gehad. Dat geldt ook voor ons certificaat met betrekking tot onze apparatuur, aangezien hier op de nieuwe locatie aanpassingen in zijn gedaan).



3. Interne en externe ontwikkelingen (beleid/organisatie)

Interne en externe ontwikkelingen leggen we vast in het organisatiebeleid. We stellen naar aanleiding van de in- en externe ontwikkelingen doelen of formuleren acties om te anticiperen op de in- en externe ontwikkelingen.

3.1. Interne en externe ontwikkelingen.

De ontwikkelingen op hoofdpunten waren:

- De verhuizing voor deelnemers en medewerkers goed te laten verlopen;
- Leren werken met ons nieuw KKZ-kwaliteitssysteem;
- Vertrouwenspersoon aanstellen;
- Wetswijzingen bijhouden en implementeren;
- Scholingen volgen;
- Ontwikkelingen met betrekking tot project zorgboer volgen;
- Ontwikkelingen jeugdzorg volgen (gemeenten, zorgkracht 12, RIGG, landelijk);
- Beleid met betrekking tot dierwelzijn en veiligheid.

3.2. Signalen van het afgelopen jaar.

- Verkoop Boerderij de Heemen;
- Ophokplicht;
- Voldoen we met onze huisregels aan de wet zorg en dwang;
- Voldoet ZB de Heemen voor zijn medewerkers aan alle eisen (vertrouwenspersoon);
- Voldoet de ZB met zijn voertuigen op privéterrein aan de eisen (verzekering);
- Verplichte blauwtong vaccinatie.

3.3. Reflectie op doelen en acties, kansen en risico's en doeltreffendheid.

Dit jaar hebben we onvoldoende rust en overzicht gehad om goed te leren werken met het nieuwe kwaliteitssysteem. We hebben moeite met de bewoordingen en zien nog niet altijd de logica in de geboden programma's totaaloverzicht, organisatiebeleid en organisatiebeoordeling. Daarnaast zijn niet altijd direct de acties genoteerd omdat we het moeilijk vonden waar we wat moesten noteren. We werken methodisch en monitoren onze acties maar de noteerwijze verliep niet altijd goed. De reden hiervoor is dat de prioriteit lag op de verhuizing en het goed laten verlopen van de overgang. Hier zijn we erg tevreden over: de verhuizing is zonder problemen verlopen en daar zijn we trots op. Daarnaast is ook voldaan aan alle acties vanuit het jaarplan en hebben we ook nieuwe ontwikkelingen op kunnen pakken.

De doeltreffendheid zal volgend jaar duidelijker zichtbaar worden omdat we een nieuwe start maken met een nieuwe locatie en een aangepaste werkwijze. De evaluaties en resultaten met betrekking tot deze nieuwe start zullen zichtbaar worden in 2025.



4. Indicatoren

In het organisatiebeleid hebben wij opgenomen welke indicatoren wij meten en monitoren. Het meten en monitoren van in- en uitstroom van cliënten en medewerkers doen wij in het totaaloverzicht.

4.1. In- en uitstroom van cliënten (aanmeldingen)

Wij zijn begonnen met 18 deelHeemers op Zorgbuurderij de Heemen en zijn op 31 december geëindigd met 17 deelnemers op Zorgbuurderij Delleweer. De aanmeldingen van de onderaannemer is stabiel. We hebben met de onderaannemer afgesproken dat hij zo snel mogelijk zelfstandig verder gaat. De huidige cliënten mogen hier blijven tot het einde van de lopende indicatie. Er komen geen verlengingen en geen nieuwe aanmeldingen bij. De verwachting is dat de onderaannemer begin 2025 met zijn eigen bedrijf en kwaliteitssysteem zal werken (de laatste indicatie loopt in november 2025 af). Onze in- en uitstroom zijn kwetsbare punten binnen de organisatie omdat we afhankelijk zijn van het aanbod. We werken veel één op één en wanneer er een deelnemer uitvalt, is er een medewerker over. We mogen niet declareren wanneer een deelnemer niet komt, wat betekent dat we kwetsbaar zijn. Hierover maken we zo goed mogelijk afspraken met de casemanager en met het netwerk van de deelnemer.

Wat opvalt is dat we in 2024 toenemende stroom aanmeldingen krijgen. Veel complexe aanmeldingen en via uiteenlopende wegen (voogdij, ouders, scholen, casemanagers, collega zorgaanbieders).

Het zijn er veel en we maken ons zorgen over de complexiteit en de signalen dat er nergens plek is. De aanmeldingen zijn vaak te complex voor onze locatie en de aanmeldingen die hier wel passend zijn lijken onder te sneeuwen in de druk die heerst binnen de jeugdgezondheidszorg.

4.2. In- en uitstroom van medewerkers

Medewerkers

We zijn gegroeid van 6 medewerkers (4 vast contract, 2 zzp) naar 8 medewerkers (4 vast contract, 2 tijdelijk contract en 2 zzp). Eén nieuwe medewerker kwam binnen via een deelnemer (persoonlijke begeleider die de overstap maakte voor de deelnemer) en een stagiair kreeg na zijn stage een tijdelijk contract. Dit was nodig omdat de eigenaar (Margreet) na de verhuizing niet meer structureel in de begeleiding wordt ingezet, zodat ze zich kan focussen op het aansturen van het team en meer tijd krijgt voor de randzaken. Ze zal invallen bij ziekte en vakantie indien nodig.



4.3. Cliënten tevredenheidsonderzoek

In februari vindt altijd de tevredenheidsmeting plaats. Dit jaar hebben we gekozen voor een tweede meting in oktober 2024 i.v.m. de verhuizing. We hebben in ons kwaliteitssysteem drie eigen vragenlijsten opgenomen. Eén voor jeugd deelHeemers, één voor ouders/verzorgers van jeugd en één voor de 18+ deelHeemers. Deze vragenlijsten zijn gericht op het onderzoeken van de tevredenheid van de deelHeemers en/of ouders/verzorgers. De vragenlijsten worden anoniem ingevuld waardoor men vrij kan beoordelen.

De vragenlijst laten wij invullen door de deelHeemers en eventueel hun ouders/verzorgers. We hebben dit jaar vragen toegevoegd over de verhuizing en de mogelijkheden van de nieuwe locatie.

mei-24									
Tevredenheidsmeting ouders/verzorgers 2024					Tevredenheidsmeting deelnemers 2024				
Aantal uitgezette vragenlijsten: 13					Aantal uitgezette vragenlijsten: 11 (jeugd) 3 (18+)				
Aantal reacties: 8 van de 13					Aantal reacties: 7 van de 14 (jeugd) 1 van de 3 (18+)				
Werk/activiteiten: Begeleiding: Contact:					Werk/activiteiten: Begeleiding: Contact:				
8.8	9,6	Cijfer 1 tot 5:			18+:	6	8	Cijfer 1 tot 5:	
		Zilliz: 4.9						Zilliz: 4	
		Mail: 4.5 en 2x nvt.						Mail: 3	
		Whatsapp: 4.8						Whatsapp: 4	
		Persoonlijk contact: 4.5						Persoonlijk contact: 3	
					Jeugd:	-Werk/activiteiten: 3 leuk/3 gaat wel/1 vervelend	Begeleiding: 7 leuk	Niet van toepassing	
						-Werkplek: 3 leuk/4 gaat wel			
						-Andere deelnemers: 2 leuk/4 gaat wel/1 vervelend	-Sfeer/hoe voel ik mij: 5 leuk/ 2 gaat wel		

okt-24									
Tevredenheidsmeting ouders/verzorgers oktober 2024					Tevredenheidsmeting deelnemers oktober 2024				
Aantal uitgezette vragenlijsten: 11					Aantal uitgezette vragenlijsten: 11 (jeugd) 2 (18+)				
Aantal reacties: 7 van de 11					Aantal reacties: 7 van de 11 (jeugd) 2 van de 2 (18+)				
Werk/activiteiten:	Begeleiding:	Invloed verhuizing:	Contact:			Werk/activiteiten:	Begeleiding:	Invloed verhuizing:	Contact:
8.4	8,9	8,7	Cijfer 1 tot 5:		18+:	7.5	8	8	Cijfer 1 tot 5:
			Zilliz: 5						Zilliz: 4
			Mail: 4,8						Mail: 3
									Whatsapp: 4,5
									Persoonlijk contact: 4

			Whatsapp: 5						
			Persoonlijk contact: 5						
						Werk/activiteiten: 4 leuk. 2 gaat wel. 1 niet leuk		Verhuizing: 5 leuk. 2 gaat wel.	
					Jeugd:	Werkplek: 5 leuk. 2 gaat wel.	Begeleiders: 7 leuk.		Niet van toepassing
						Andere deelnemers: 3 leuk. 4 gaat wel			

Indicator: Tevredenheidscijfer komt niet onder de 7

Evaluatie 1-5-2024: De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek die is uitgevoerd bij de deelnemers en ouders/verzorgers kunt u vinden onder het kopje uitkomsten tevredenheidsmeting. Wij zijn erg blij met de uitkomst omdat dit bijna allemaal ruim boven de 7 is. De 18+ deelnemers geven gemiddeld een 6 op werk/activiteiten. Wij willen bij hen navragen en onderzoeken hoe wij dit cijfer tot een 7 of hoger kunnen krijgen.

Evaluatie okt-24: De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek die is uitgevoerd bij de deelnemers en ouders/verzorgers kunt u vinden onder het kopje uitkomsten tevredenheidsmeting. Wij zijn erg blij met de uitkomst omdat dit bijna allemaal ruim boven de 7 is. Zelf het cijfer van werk/activiteiten is ruim boven de 7 met een 7,5. Dit cijfer is toegenomen vergeleken mei 2024. Hierin geven deelnemers aan dat ze de mogelijkheden qua activiteiten vinden toegenomen op de nieuwe locatie

4.4. Medewerkers tevredenheidsonderzoek

We hebben dit jaar met de medewerkers afgesproken dat er voorafgaand aan het functioneringsgesprek door twee collega's feedback wordt gegeven. Dit zorgt ervoor dat we uitspreken hoe we vinden dat we met elkaar werken. Ervaringen met deze methode zijn positief.

Uit het evaluatiegesprek met de regievoerder kwam naar voren dat hij ziet dat het team een groei doormaakt. Daarnaast kregen we een compliment over hoe het team de verhuizing is doorgekomen. Vanuit zijn werk ziet de regievoerder dat dat ook anders kan.

Vanuit de gesprekken komt naar voren dat iedereen goed scoort op de punten van ons format functioneringsgesprekken: alles boven een 7 en gemiddeld wordt er een 7.8 gegeven.

Uit de analyse van de gesprekken komen een aantal individuele punten naar voren.

Onze regievoerder werkt nog een jaar en hopelijk langer, maar hij werkt al 3 jaar binnen een pensioengerechtigde leeftijd

Collega's geven aan dit jaar weinig tijd te ervaren voor scholing, één collega ziet de verhuizing als een leermoment.

Team wordt als groter ervaren doordat Margreet minder op de werkvloer werkt, dit vraagt meer communicatielijnen.



Gezelligheid wordt gezien als belangrijk: teamuitjes zijn belangrijk en na het werk samenzijn, om bijvoorbeeld de dag na te spreken, wordt ook als belangrijk moment ervaren (het vervoeren van cliënten maakt dat dat soms gemist wordt.)

Indicator: Alle medewerkers zijn tevreden op 6 van de 8 onderwerpen.

Evaluatie 02-24: In februari 2024 heeft elke medewerker een functioneringsgesprek gevoerd met Margreet. Hierin is naar voren gekomen dat de medewerkers tevreden zijn op 6 van de 8 onderwerpen.

Evaluatie 10-2024: Het gemiddelde cijfer wat de medewerkers geven op de onderwerpen die besproken worden tijdens het functioneringsgesprek kunt u vinden onder het kopje medewerkers en staat hieronder.

Analyse:

Medewerkers zijn zeer tevreden. Ze geven op alle 8 onderwerpen gemiddeld een 8. Op het onderwerp groei geven medewerkers gemiddeld een 7. Wij vinden het fijn dat medewerkers tevreden zijn en gemiddeld een 8,5 geven op het onderwerp waardering en vertrouwen. Wij vinden vertrouwen een belangrijke pijler binnen het team.

Resultaten en analyse van medewerkers:	
	Februari 2024:
Fysiek welbevinden:	7,5
Collegialiteit:	8
Waardering en vertrouwen:	8,5
Prestaties en competenties:	7,5
Groei:	7
Werken met hart en ziel:	8
Zingeving:	8

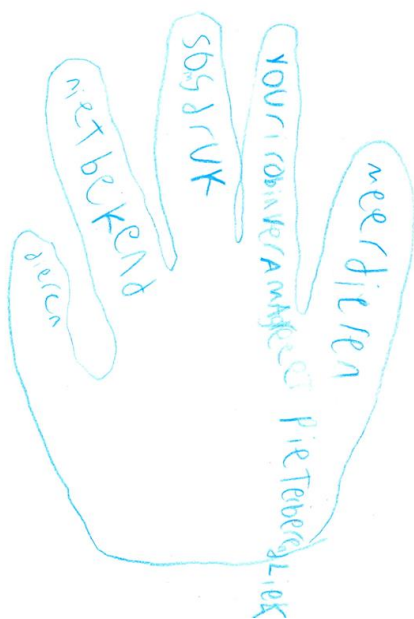
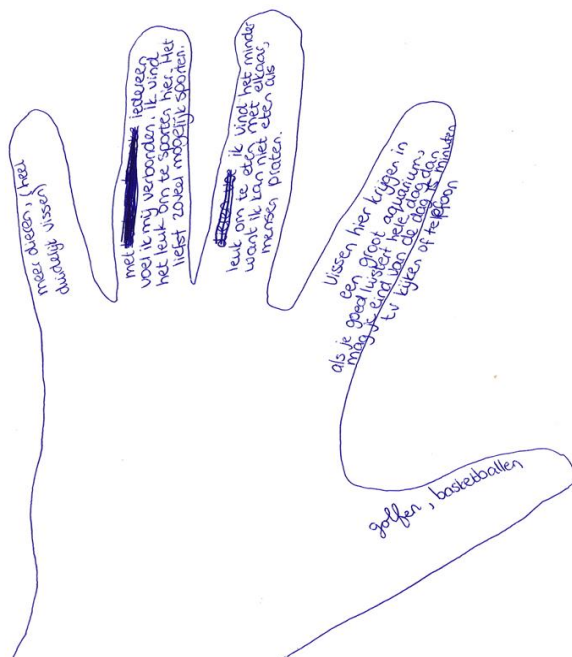
4.5. Inspraak

Inspraak deelnemers

Reflecteren en inspraak door middel van de handmethode:

De duim staat voor wat je goed vindt op de Zorgbuurderij. Waarvoor jijzelf of anderen de duim opsteken. De wijsvinger geeft richting aan: wat zou jij graag in de toekomst willen doen of willen veranderen op de Zorgbuurderij. De middelvinger staat voor iets wat je minder leuk vindt op de Zorgbuurderij: wat is dit en hoe kunnen we dat veranderen? De ringvinger staat voor verbondenheid: waarmee en met wie voel jij jezelf op de Zorgbuurderij prettig, en wat vind je leuk om te doen? De pink wil staat voor een kleine kant die nog graag wil groeien, de kant van de Zorgbuurderij die nog kan groeien. Wat zijn dingen op de Zorgbuurderij die volgens jou nog kunnen groeien/beter kunnen?





Analyse 8 ingevulde handen

Duim, staat voor wat je goed vindt op de Zorgbuurderij: waarvoor jijzelf of anderen de duim opsteken.

Analyse: Een aantal vinden de muziekkamer, basketballen en golfen leuk. Ook het dierenvoeren wordt benoemd. Ook iemand geeft aan dat hij/zij zich normaal gedraagt. Hieruit kunnen we opmaken dat diegene blij is dat hij/zich hier goed kan gedragen. Ook geeft iemand aan dat de begeleiding goed is.

Conclusie: deelnemers kunnen allemaal iets noemen wat ze goed vinden gaan op de Zorgbuurderij.



Actie: Geen actie

Wijsvinger, geeft richting aan: wat zou jij graag in de toekomst willen doen of willen veranderen op de Zorgbuurderij?

Analyse: Er wordt benoemd dat een deelnemer graag geholpen wordt met rockmuziek maken. Ook wordt er benoemd dat deelnemers het leuk zouden vinden als er een uitje wordt gepland, zoals naar een pretpark gaan. Ook wordt er benoemd dat er meer dieren bij mogen komen, zoals geiten en vissen. Ook wordt gamen en op je telefoon zitten benoemd. Daarnaast geeft een van de deelnemers aan dat meer afwisseling in het werk fijn zou zijn voor in de toekomst. Een aantal deelnemers heeft niks ingevuld.

Conclusie: Een aantal deelnemers weten niet wat er in de toekomst veranderd moet worden. Een aantal wil meer dieren en de afwisseling in werk wordt benoemd.

Actie: Dieren toevoegen op de Zorgbuurderij en kijken hoe we variatie kunnen aanbrengen in de WMO-groep qua activiteiten.

Middelvinger, staat voor iets wat je minder leuk vindt op de Zorgbuurderij: wat is dit en hoe kunnen we dat veranderen?

Analyse: Het aantrekken van een overall wordt benoemd als iets wat de deelnemers niet leuk vinden. Sommigen vinden de pauzes lastige momenten, omdat ze dan stil moeten zitten of het is soms te druk. De tuin en vallen/pijn doen wordt ook door een aantal deelnemers gezien als iets wat niet leuk is. Daarnaast wordt het herhalen van klussen, zoals het schoonmaken van paardenhokken en het kippenhok, soms als onprettig ervaren.

Conclusie: Wat deelnemers minder leuk vinden is erg verschillend. Dit is persoonsafhankelijk en ligt erg ver uit elkaar.

Actie:

- Pauzes rustiger maken
- Afwisseling bieden in activiteiten

Ringvinger, staat voor verbondenheid: waarmee en met wie voel jij jezelf op de Zorgbuurderij prettig? Wat vind je leuk om te doen?

Analyse: Er wordt een aantal collega's en deelnemers benoemd. Ook een aantal dieren voelen vertrouwd voor de deelnemers. Sport en dier-gerelateerde activiteiten worden benoemd als dingen die de deelnemers leuk vinden om te doen.

Conclusie: Waarmee deelnemers zich verbonden voelen wordt verschillend verwoord. Het is fijn om te lezen dat deelnemers zich verbonden voelen met collega's.

Actie: Geen actie



Pink, staat voor een kleine kant, de kant kan de Zorgbuurderij die nog kan groeien: wat zijn dingen op de Zorgbuurderij die volgens jou nog kunnen groeien/beter kunnen?

Analyse: Een aantal deelnemers geeft aan meer dieren te willen op de Zorgbuurderij, zoals een hond, vissen, paarden of koeien. De rest van de deelnemers geeft niks aan waarin de Zorgbuurderij nog kan groeien.

Conclusie: De meeste deelnemers zouden graag meer dieren willen op de Zorgbuurderij.

Actie: Dieren toevoegen op de Zorgbuurderij

Inspraakavonden voor ouders

We hebben twee inspraak bijeenkomsten gehouden, op 11 april en 14 november. De eerste bijeenkomst was op de nieuwe locatie (kennismaking met het nieuwe pand en ideeën ophalen voor de inrichting en werkwijze). De tweede bijeenkomst was bedoeld als een terugblik op de verhuizing, inbrengpunten ophalen over de nieuwe werkwijze, Zilliz en voeding, en we bespraken de kerstvakantie. We maakten voor de avonden een PowerPoint zodat ouders ook online alles konden volgen. De PowerPoint is opgeslagen in ons kwaliteitssysteem en de uitkomsten zijn in de nieuwsbrieven gedeeld. We hebben twee goed bezocht avonden gehad. Dit is een verbetering ten opzichte van de jaren op de oude locatie.

4.6. Evaluatie en MDO's

Elke deelnemer heeft minimaal één keer per jaar 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.

Bij nieuwe deelHeemers jeugd wordt er na de intake een evaluatiegesprek gepland na de proefperiode van zes weken. Daarna wordt er twee keer per jaar een evaluatie gepland, bij voorkeur bij ouders en de deelHeemer thuis. Ook wordt er geëvalueerd als daar redenen voor zijn.

Wanneer een indicatie verloopt wordt er om een up-to-date evaluatieverslag gevraagd. Wij zorgen dat er dan ook een evaluatie gepland staat zodat wij een recent evaluatieverslag kunnen aanleveren. Bij nieuwe deelHeemers 18+ wordt er een evaluatiegesprek gepland na de proefperiode. Daarna wordt er minimaal één keer per jaar geëvalueerd.



De intake wordt door de regievoerder, de eigenaar en de mentor bijgewoond. De evaluatiegesprekken worden door de mentor gedaan, evenals de MDO's.

Wij vinden het van groot belang dat het professioneel netwerk evenals de thuissituatie nauw betrokken worden bij de zorgverlening. Dit doen we door evaluaties te plannen en MDO's bij te wonen of te organiseren.

Dit vraagt om een goede planning en een grote tijdsinvestering van de medewerkers om de bezoeken te plannen en uit te voeren, verslagen te schrijven, deze te delen en goed te laten keuren door ouders/verzorgers.

Tijdens een evaluatiegesprek worden er samen met de deelHeemer en zijn/haar ondersteunend netwerk de volgende onderwerpen besproken:

- Heb je het naar je zin, wat vind je leuk en minder leuk, wat zou er mogen veranderen?
- Wat heb je de afgelopen tijd aan taken/activiteiten gedaan en wat ga je de komende tijd uitvoeren?
- Verloopt de begeleiding naar wens, welke vorm en is dit passend en welke afspraken maken we hierover?
- We bespreken de vorderingen van de leerdoelen, vanuit de begeleiding en vanuit de ouder/deelHeemer.
- We stellen nieuwe leerdoelen op.
- Er wordt een nieuw medicatieoverzicht gevraagd indien nodig.

Wat in algemene zin vanuit de evaluaties naar voren is gekomen is dat deelHeemers het naar hun zin hebben hier op de Zorgbuurderij, en positieve stappen maken in hun ontwikkeling. De meeste evaluaties waren positief. Deelnemers waren tevreden over de sfeer, activiteiten en de begeleiding. De ontwikkeling staat nooit stil waardoor leer- en/of werkdoelen veranderen of aangevuld moeten worden. Als wij terugkijken op 2024 hebben wij veel (evaluatie)gesprekken gevoerd. We zien dat de zorgvragen complexer worden en dus ook om meer overleg vragen.

We hebben dit jaar in een situatie de zorg in overleg gestopt omdat we niet konden leveren wat de deelnemer nodig had en dat de commitment van ouders daar een grote rol in speelde.

De MDO's zijn voor meer deelnemers nu regulier om de twee maanden ingepland en de overleggen zijn groter in omvang (meer organisaties aan tafel).



4.7. Conclusie

*Er zijn zorgen over de vele complexe aanmeldingen waarvoor wij geen passende plek kunnen bieden. De doelgroep die wij wél goed kunnen bedienen zien we momenteel weinig, terwijl het huidige aanbod eigenlijk te zwaar is. Bij toelating van deze deelnemers vervullen wij feitelijk een behandelrol, terwijl wij geen behandelplek zijn maar eerder een tijdelijke overbrugging naar verblijf, behandeling of passend onderwijs. De vraag die we onszelf moeten stellen is: is dit de richting waar we naartoe willen, en kunnen medewerkers deze zwaardere doelgroep voldoende aan?

*We hebben dit jaar geleerd dat de samenwerking en het commitment van ouders van groot belang zijn. In het komende jaar zullen we dit in de beginfase van de zorgverlening meer nadruk geven (waaiermodel, schokfase). Ouders moeten zich actief committeren aan het sociaal-therapeutische verblijf hier.

*De inspraakavonden voor ouders waren dit jaar voor het eerst goed bezocht, mede door de grote veranderingen. We hopen deze goede opkomst vast te houden door onderwerpen te kiezen die voor ouders interessant zijn. We ontvingen waardevolle tips, bijvoorbeeld over Zilliz: ouders kunnen nu zien wie de rapportage schrijft, en er kan afstemming plaatsvinden in het gebruik van picto's, zowel thuis als hier.

*Medewerkerstevredenheid: het ontvangen van feedback van twee collega's, voorafgaand aan het functioneringsgesprek, bleek van grote meerwaarde en versterkte de samenhang in het team. De verhuizing naar de nieuwe locatie heeft veel van het team gevraagd, maar ook veel gebracht. De tussenfase was zwaar, maar we zijn blij dat deze zonder uitval van collega's is verlopen. Scholing is enigszins achtergebleven, en krijgt in 2025 extra aandacht.

*Het tevredenheidsonderzoek heeft aangetoond dat de veranderingen positief zijn ervaren. Wel worden de boerderij met koeien, de geur en de werkzaamheden op de oude locatie gemist.

*De cliëntinspraak heeft positieve resultaten opgeleverd, zoals het rustiger maken van de pauzes (door meer spreiding, een andere inrichting van de ruimte en het beter benutten van gordijnen). In de nieuwe werkwijze is bovendien voldoende afwisseling gegarandeerd.



5. Zorgproces (Prestaties van kritische processen/prestaties zorgproces)

In ons organisatiebeleid hebben wij vastgelegd welke kritische processen binnen de organisatie van belang zijn. In dit hoofdstuk kijken we terug op hoe deze processen zijn verlopen en welke verbetermaatregelen nodig waren of nog genomen gaan worden.

Met de invoering van het nieuwe KKZ-kwaliteitssysteem hebben we in 2024 geconstateerd dat vrijwel alle onderdelen van het kwaliteitsmanagement inmiddels zijn ondergebracht binnen de kritische processen.

5.1. Aanmelding en intake

We zien een duidelijke toename in het aantal aanmeldingen en een verzwaring in de complexiteit van de casussen. In 2024 hebben we vier intakes uitgevoerd. Door de vele aanmeldingen screenen we op plaatsbaarheid en plannen we intakegesprekken op volgorde van binnenkomst, zodra er ruimte komt.

Dit jaar hebben we voor het eerst een opbouw-/instroomplek gecreëerd. Deze plek maakt het mogelijk om bij uitstroom sneller te schakelen, zonder dat er grote gaten in de bezetting ontstaan.

Bij nieuwe aanmeldingen nemen we ruim de tijd. We doen een dossieranalyse, plannen een intakegesprek met zoveel mogelijk betrokkenen en starten vervolgens met een proefperiode van zes weken, die we daarna evalueren.

5.2. Uitvoering zorg (inclusie- en exclusiecriteria en individuele risicoanalyse)

In 2024 hebben we veel werk verzet rondom de uitvoerende zorg. Een grote klus was de naams- en logowijziging, die in alle formats moest worden doorgevoerd. Daarnaast is het vervoersprotocol verbeterd naar aanleiding van de audit: afspraken bij slechte weersomstandigheden ontbraken nog, en zijn inmiddels toegevoegd.

Ook zijn in het nieuwe gebouw verschillende huisregels en afspraken rondom gebruik van materialen en ruimtes aangepast. Uit de audit bleek bovendien dat er bij WMO-deelnemers een risicoanalyse ontbrak. Dit is inmiddels rechtgezet.

Naar aanleiding van een recente afsluiting van zorg is besloten om bij nieuwe aanmeldingen standaard een observatieperiode op te nemen. Dit deden we voorheen niet structureel, maar gezien de toenemende complexiteit van casussen achter we dit nu noodzakelijk.



5.3. Verbetermaatregelen/risico's op processen

Voor de verschillende processen hebben wij een risico-inventarisatie op processen opgesteld. Het effect van de genomen maatregelen om met risico's en kansen om te gaan is opgenomen in de risico-inventarisatie.

Uit de audit kwam naar voren dat de risico's op procesniveau, zoals vermeld in het totaaloverzicht, nog verdere verdieping nodig hebben. Dit punt nemen pakken we in 2025 op. De verbeterpunten uit de audit van november 2023 zijn inmiddels uitgevoerd en de verbeterpunten uit de audit van 2024 zijn geagendeerd voor 2025.

Daarnaast hebben we, mede door de verhuizing en de nieuwe werkwijze, veel verbetermaatregelen en aanpassingen doorgevoerd die nodig waren voor een goede zorgverlening op de nieuwe locatie. Voorbeelden hiervan zijn:

- het verbeteren van de dagstructuur met planborden en picto's;
- het opstellen van een agressieprotocol;
- het inplannen van een training voor 2025, gezien de toenemende complexiteit van de zorg.

5.4. Conclusie

In 2024 hebben we veel verbetermaatregelen doorgevoerd, zowel dankzij de mogelijkheden van de nieuwe locatie als naar aanleiding van inspraak, audits en evaluaties bij zorgafsluiting. Dit alles heeft onze zorgverlening naar een hoger niveau gebracht. Deze ontwikkeling wordt onderstreept door de vele nieuwe aanmeldingen die we krijgen op onze nieuwe locatie.



6. Personeel analyse

6.1. Beschikbaar en deskundig personeel

Ons streven is om er continu voor te zorgen dat de kwaliteit van de medewerkers van het vereiste niveau is en dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn.

We zijn zeer tevreden over ons team: er is weinig verzuim en we beschikken over een deskundige groep collega's. De deskundigheid komt voort uit hun ervaring en de genoten opleiding. Op één collega na zijn alle medewerkers HBO-geschoold: vier van hen zijn SKJ-geregistreerd en één collega is BIG-geregistreerd. Iedere medewerker draagt zelf verantwoordelijkheid voor de eigen registratie, maar wordt hierin ondersteund door Zorgbuurderij Delleweer.

In 2024 hebben we een natuurlijke uitbreiding van het team gezien. Stagiaires die graag wilden blijven, en een student die via een andere organisatie bij ons kwam en overstapte, hebben ons team versterkt. Dit was een welkome aanvulling van het team, ook omdat Margreet zich meer is gaan richten op organisatie en minder op directe begeleiding.

6.2. Scholing

Door de drukte rondom de verhuizing heeft scholing in 2024 op een laag pitje gestaan. Toch zijn er belangrijke activiteiten geweest: het hele team heeft een BHV-training gevolgd en we zijn gezamenlijk naar het symposium *Vertrauma* geweest. Daarnaast zijn er zes intervisiebijeenkomsten gehouden en vindt er elke zes weken een deelHeemers-overleg plaats met de regievoerder, waar we veel van leren.

De eigenaar heeft zich dit jaar gericht op persoonlijke ontwikkeling door scholing in teamaansturing en effectief werken. Verder hebben we een nieuwe Microsoft-werkomgeving gekregen, waardoor het samenwerken efficiënter verloopt.

Voor 2025 worden scholingen voor eenieder gepland, aansluitend op de functioneringsgesprekken die begin 2025 plaatsvinden.

6.3. Vrijwilligers

Elke woensdagmiddag ondersteunt één vrijwilliger ons door een warme maaltijd te bereiden. Dit verloopt naar ieders tevredenheid en is een waardevolle aanvulling.



6.4. Stagiaires

In schooljaar 2023/2024 hebben we drie stagiaires van de Hanzehogeschool Social Work begeleid:

- Eén jaarstagiair uit het derde jaar (vier dagen per week);
- Twee stagiaires uit het tweede jaar (één dag per week).

Alle drie hebben hun stage succesvol afgerond en als prettig ervaren. Voor schooljaar 2024/2025 zijn, na een sollicitatieprocedure, opnieuw drie stagiaires aangenomen:

- Twee derdejaars jaarstagiaires (waarvan één de stage naar verwachting binnen een half jaar afrondt);
- Eén tweedejaars stagiair (dagstage op de woensdag)

Ook deze stages verlopen naar tevredenheid.

6.5. Functioneringsgesprekken

In 2024 hebben we afgesproken dat medewerkers voorafgaand aan hun functioneringsgesprek feedback ontvangen van twee collega's. Dit helpt om uit te spreken hoe we de samenwerking ervaren en bevordert de onderlinge openheid. De ervaringen met deze aanpak zijn positief.

Tijdens de functioneringsgesprekken gaven medewerkers aan zeer tevreden te zijn:

- op de acht onderwerpen scoorden zij gemiddeld een 8;
- op het onderwerp *groei* gemiddeld een 7;
- op *waardering en vertrouwen* zelfs een 8,5.

Wij vinden vertrouwen een belangrijke pijler binnen ons team, en zijn daarom blij dat dit onderwerp hoog scoort.

6.6. Conclusie

Ondanks de grote tekorten in de zorgverlening hebben wij tot nu toe geen problemen gehad met de beschikbaarheid en deskundigheid van personeel. Scholing heeft dit jaar minder prioriteit gehad, maar de verhuizing is voor velen ook een groot leermoment geweest. Het team functioneert goed, wat blijkt uit de positieve gesprekken, de goede scores en de grote draagkracht die in dit enerverende jaar is getoond.



7. Incidenten, calamiteiten en klachten

In het totaal overzicht staan de incidenten en afwijkingen uitgewerkt, overgenomen vanuit Zilliz

7.1. Ongevallen en bijna ongevallen

We hebben een ongeval gehad buiten de zorglocatie met een zzp medewerker. Ze viel tijdens een dropping door een oude wagen en brak haar enkel.

Een bijna ongeval gebeurde met een hand van een deelnemer die tussen de deur van de auto kwam. Pijnlijke en blauwe plekken op de vingers was het gevolg. Na controle huisarts bleek er geen breuk in de vingers te zijn.

7.2. Medicatie

Wij hebben in 2024 alleen een wekkerfunctie vervuld voor één deelnemer in de woensdagmiddag groep. Dit verliep zonder problemen.

7.3. Agressie.

In 2024 hebben we meerdere incidenten gehad met dezelfde deelnemer. Dit is beschreven in ons zorgsysteem en zorgvuldig geanalyseerd en besproken met alle betrokkenen.

7.4. Ongewenste intimiteiten.

Geen.

7.5. Strafbare handelingen.

Geen.

7.6. Klachten.

Een overzicht van de klachten is opgenomen in het totaaloverzicht.

Geen.

7.7. Conclusies.

De impact van het ongeval met de collega was heftig en het eerste ongeval in de 13 jaar bestaan van de Zorgbuurderij. We hebben minder incidenten gehad dan in 2023 en daar zijn we blij mee. We hebben naar aanleiding van de toenemende complexiteit van de deelnemers veel aandacht besteed aan het opstellen, bespreken en eigen maken van het agressie protocol. In 2025 staat een cursus agressie training gepland



8. Leveranciers (samenwerking met organisaties die voor ons leveren)

Een overzicht van onze belangrijkste leveranciers en de eisen wij stellen aan deze leveranciers staan opgenomen in het totaaloverzicht. Jaarlijks beoordelen wij de prestaties van de leveranciers.

8.1. Algemeen.

In 2024 hebben wij alle leveranciers geïnformeerd over onze naams- en adreswijziging. Zij zijn op de hoogte gebracht van de veranderingen en gevraagd om dit in hun administratie door te voeren.

We zijn zeer tevreden over onze vaste leveranciers. Er zijn geen problemen geweest, en wanneer er iets speelde is dit in goed overleg opgelost.

Door de verhuizing en de inrichting van de nieuwe locatie hebben we daarnaast met veel nieuwe leveranciers gewerkt, onder andere voor het leveren van interieur en voorzieningen. Ook dit proces is naar tevredenheid verlopen.

8.2. Conclusies.

Ondanks de verhuizing en de aanvankelijke zorg dat de naams- en logowijziging onze bekendheid zou verminderen, bleek het tegendeel waar. Het nieuwe jasje waarin we ons hebben gestoken heeft juist meer dan ooit tevoren gezorgd voor méér belangstelling en bekendheid.

We zijn dan ook erg tevreden. Er waren geen bijzonderheden in de samenwerking met leveranciers, behalve dat we door de verhuizing en de nieuwe start meer een beroep op hen hebben gedaan dan in voorgaande jaren.



9. Kansen voor verbetering en verder (totale reflectie en nieuwe acties en doelen)

9.1. Kansen voor verbetering en verder.

De nieuwe locatie biedt veel mogelijkheden en kansen tot verbetering. In de komende periode zullen we de faciliteiten die we hebben gecreëerd monitoren, en waar nodig verder optimaliseren. Daarnaast wordt scholing opnieuw actief opgepakt.

Na een intensief jaar is het belangrijk om goed te blijven zorgen voor onze medewerkers. Een prettige werksfeer en plezier in het werk zijn van groot belang, juist nu we merken dat de zorg complexer en daardoor zwaarder wordt.

In ons zorgproces geven we voortaan extra aandacht aan de commitment van ouders in de startfase, zodat samenwerking vanaf het begin stevig staat. Ook de communicatie met ouders, verwijzers en andere betrokkenen blijft een belangrijk aandachtspunt.

Voor de komende tijd zien we de volgende aandachtspunten:

- toenemende zorgzwaarte;
- regievoering;
- borging van de huidige zorgstructuur en verdere optimalisatie;
- benutten van de mogelijkheden die de nieuwe locatie biedt.

We hebben geen ambitie om in omvang te groeien, maar richten ons op verdieping en verbreding van de bestaande zorg.

9.2. Doelen 2025

1. Optimaliseren van faciliteiten

In 2025 worden de speelruimtes, werkruimtes en buitenruimte opgeknapt en aangevuld met voorzieningen, zodat de werk- en leeromgeving voor deelnemers en medewerkers verder verbetert.

2. Optimaliseren van het kernproces

In 2025 wordt het kernproces versterkt door:

- zorgzwaarte een duidelijke plek te geven;
- de verklarende analyse structureel te benutten;
- nieuwe werkwijzen (zoals dierinterventies) te implementeren en optimaliseren;



- het waaiermodel (socio-therapeutisch werken) verder te implementeren en verfijnen.

3. KKZ eigen maken

Het KKZ-systeem wordt in 2025 volledig geïntegreerd en maandelijks bijgehouden, zodat de kwaliteit blijvend wordt gewaarborgd.

4. Optimaliseren van communicatie naar buiten

In 2025 wordt de externe communicatie versterkt door:

- het afronden van de website;
- het tweemaandelijks versturen van nieuwsbrieven;
- het jaarverslag leesbaar en openbaar te maken.

5. Tevredenheid medewerkers, stagiaires en vrijwilligers

In 2025 streven we ernaar dat medewerkers, stagiaires en vrijwilligers tevreden scoren op minimaal 7 van de 8 onderwerpen in hun functioneringsgesprek.

6. Bekendheid met kwaliteitssysteem en zorgprocessen

In 2025 zijn medewerkers, stagiaires en vrijwilligers goed op de hoogte van het kwaliteitssysteem en de zorgprocessen. Hiervoor organiseren we maandelijks een teamoverleg en maandelijks een deelnemersoverleg.

7. Scholing en professionele ontwikkeling

In 2025 volgen medewerkers voldoende bijscholing om hun kennis op peil te houden en hun SKJ-registratie te behouden. Dit gebeurt op basis van het opleidingsplan en door optimaal gebruik te maken van individuele scholingsmogelijkheden.



9.3. Algemene conclusie

Ik ben een trotse eigenaar van Zorgbuurderij Delleweer; een nieuwe naam, nieuw logo, nieuwe website en nieuwe plek die mij weer nieuwe energie geeft voor 2025.

2024 was een bijzonder mooi en intensief jaar, met veel veranderingen en een nieuw kwaliteitssysteem. We kunnen met trots de conclusie trekken dat we goed dit jaar zijn doorgekomen. De basis waar we het voor doen, namelijk goede zorg verlenen is overeind gebleven en we kunnen zeggen dat we meer mogelijkheden hebben gekregen wat voor de zorg kwaliteits verhogend zal werken.

In dit overzicht hebben we laten zien dat ondanks de verhuizing die veel energie en tijd heeft gekost dit niet zichtbaar is geworden in de tevredenheid van ouders, deelnemers en medewerkers. Ook niet in de instroom van cliënten. We kunnen denk ik zelfs zeggen dat dat verbeterd is na de PR en open dag na de verhuizing. Ook is de veiligheid niet in het geding geweest omdat er geen stijging is geweest van calamiteiten of incidenten. Er zijn geen klachten geweest in deze onrustige periode. De scholing heeft dit jaar wat onder druk gestaan en dat gaan we in 2025 weer vol oppakken.

De jas van het kwaliteitssysteem KKZ zit al wel beter maar heeft in het drukke jaar onder druk gestaan.

De conclusie is dat we in een spannend jaar met vele veranderingen de kwaliteit hoog hebben kunnen houden. Deelnemers en ouders bleven tevreden. Het team heeft het geweldig gedaan ondanks de druk en de veranderingen. We zien vol vertrouwen en nieuwe energie de toekomst van Zorgbuurderij Delleweer tegemoet.

Margreet Wiersema

