

# JAARVERSLAG

## ZORG-ERF **D'n Aoverstep**

januari 2021 - december 2021



# JAARVERSLAG

## januari 2021 - december 2021

### Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Zorg-erf D'n Aoverstep	4
2. Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	5
2.1. Het jaar in vogelvlucht	5
2.2. Het zorgaanbod	6
3. Deelnemers op de zorgboerderij	7
3.1. Het verloop in 2021	7
3.2. Conclusies	10
4. Bezetting	11
4.1. Collega's	11
4.2. Stagiairs	13
4.3. Vrijwillige ondersteuners	13
4.4. Conclusies	13
5. Scholing en ontwikkeling	14
5.1. De opleidingsdoelen in 2021	14
5.2. Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	14
5.3. Opleidingsdoelen komende periode	15
6. Terugkoppeling	15
6.1. Evaluaties	15
6.2. De Cliëntenraad	17
6.3. Tevredenheid	18
7. Meldingen en incidenten	19
7.1. Incidenten Delle	19
7.2. Incidenten Schoppe	21
7.3. Incidenten Atelier	21
7.4. Incidenten Beschermd Wonen Rapenburg	22
7.5. Klachten	23
7.6. Conclusies incidenten en klachten	23
8. Doelstellingen komende periode	25

# JAARVERSLAG

## januari 2021 - december 2021

### Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van Zorg-erf D'n Aoverstep. Een bijzonder jaarverslag, omdat wij in het kader van een pilot op verzoek van de Federatie Landbouw & Zorg ons jaarverslag dit jaar in een vrije vorm geschreven hebben. En een bijzonder jaarverslag, omdat 2021 toch wel een bijzonder jaar is geweest voor onze organisatie.

Wij wensen u veel leesplezier!

Namens het team van Zorg-erf D'n Aoverstep

Jan Tackenkamp

Zorgboer

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

### 1. Zorg-erf D'n Aoverstep

Onze zorgboerderij Zorg-erf D'n Aoverstep bestaat inmiddels bijna 20 jaar. In 2002 begonnen Marjo en Toon Tackenkamp met het bieden van dagbesteding aan ouderen op het erf rondom hun eigen boerderij aan de Visschemorsdijk 18 in Neede. In de afgelopen jaren is onze organisatie uitgegroeid tot een organisatie met diverse disciplines en locaties. In het kort ziet onze organisatie er als volgt uit:

#### a. Zorg-erf D'n Aoverstep - Visschemorsdijk 18 te Neede

Op ons zorg-erf aan de Visschemorsdijk bieden wij dagbesteding/begeleiding groep. Op het erf bevinden zich drie dagbestedingsgroepen:

- De Delle: dagbesteding voor ouderen met specifieke ouderdomsproblematiek;
- De Schoppe: dagbesteding voor volwassenen met uiteenlopende problematiek;
- De Kweekkas: dagbesteding met een arbeidsmatig karakter voor (jong)volwassenen.

De activiteiten op het zorg-erf zijn voornamelijk gericht op het leven en werken op de boerderij. Onze deelnemers werken in de moestuin, helpen met het onderhouden van het erf, doen mee aan bewegingsactiviteiten op het erf en in het prachtige buitengebied van Neede, verzorgen de dieren, maken prachtige dingen van onder andere hout in de houtwerkplaats en genieten iedere dag van een verse maaltijd, bereid met producten uit eigen tuin.

De Delle en de Schoppe zijn iedere week geopend van maandag tot en met zaterdag. De Kweekkas is iedere week geopend van maandag tot en met vrijdag.

#### b. Zorgboerderij De Meijer - Hessenweg 2 te Neede

Ook op De Meijer bieden wij dagbesteding/begeleiding groep. In de monumentale hoeve De Meijer bevindt zich een dagbestedingsgroep:

- Het Atelier: dagbesteding voor volwassenen en ouderen met uiteenlopende problematiek.

De activiteiten op De Meijer richten zich vooral op creativiteit, beweging en het onderhouden van sociale contacten. Deelnemers nemen deel aan een breed scala aan activiteiten, zoals schilderen en tekenen, handwerken, werken met keramiek en andere vormen van creatieve dagbesteding. Ook op deze locatie bereiden we iedere dag een verse maaltijd met producten van de zorgboerderij aan de Visschemorsdijk.

Het Atelier is iedere week geopend van maandag tot en met vrijdag.

#### c. D'n Aoverstep Beschermd Wonen – Rapenburg 5-9 te Neede

Op het voormalige kloostercomplex aan de Rapenburg 5 - 9 te Neede is onze kleinschalige woonvorm gevestigd. Op het terrein bevinden zich 19 woon-zorgappartementen, bedoeld voor mensen met een 24-uurs zorgbehoefte. Bewoners van onze kleinschalige woonvorm hebben een Wlz indicatie (GGZ-W of VG) voor 24-uurs zorg. De meeste bewoners nemen voor hun dagstructuur deel aan de dagbesteding op één van de dagbestedingslocaties (of zelfs op beide locaties). Er zijn ook bewoners die werk hebben, of een andere daginvulling.

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

Vanuit de locatie Rapenburg bieden wij de volgende vormen van ondersteuning:

- 24-uurs begeleiding aan de bewoners van de kleinschalige woonvorm aan de Rapenburg 5-9;
- 24-uurs bereikbaarheid en individuele (ambulante) begeleiding op afspraak aan:
  - o de bewoners van onze geclusterde woonvorm aan de Borculoseweg 75 in Neede;
  - o inwoners van Neede die gekozen hebben voor een verblijf op basis van VPT in de eigen woning.
- Individuele (ambulante) begeleiding aan inwoners van de gemeente Berkelland met een indicatie voor individuele ondersteuning zonder verblijf.

Onze bewoners en ambulante cliënten hebben hulp nodig op diverse levensdomeinen. De begeleiding kan variëren van begeleiding op één of twee vaste momenten per week voor een specifiek doel, tot het volledig overnemen van de regie indien nodig.

De Rapenburg is zeven dagen per week, 24 uur per dag geopend voor onze deelnemers en bewoners.

### **2. Het afgelopen jaar op de zorgboerderij**

#### **2.1. Het jaar in vogelvlucht**

Het jaar 2021 ligt inmiddels al weer enige tijd achter ons en helaas heeft corona ook op dit jaar nog een grote stempel gedrukt. Eind januari kregen wij plotseling te maken met meerdere uitbraken van het virus onder deelnemers en collega's. Daarbij was het vooral erg spannend dat er diverse mensen volledig klachtenvrij bleven, maar wel besmet bleken. Op die manier was het wel heel erg lastig om verspreiding van het virus tegen te gaan. Wij hebben toen besloten om twee weken onze dagbestedingslocaties te sluiten om zo te voorkomen dat mensen op onze dagbesteding besmet raakten. Dit was geen gemakkelijke keuze, omdat we in 2020 hadden gezien hoe groot de impact van een dergelijke beslissing was voor onze deelnemers. Echter, met het oog op onze kwetsbare deelnemers konden wij niet anders. Helaas is in die periode ook een van onze deelnemers aan de gevolgen van corona komen te overlijden.

Ook onder de bewoners van onze beschermde woonvorm vonden besmettingen plaats, waardoor deelnemers in quarantaine of thuisisolatie moesten en collega's met de grootst mogelijke voorzichtigheid moesten opereren. Voor iedereen was dit een spannende en vervelende periode.

Gelukkig kwam vrijwel gelijktijdig de vaccinatiecampagne op gang en na 14 dagen konden we weer open. We hopen een dergelijke periode nooit meer mee te maken.

2021 heeft gelukkig echter niet alleen in het teken van corona gestaan. Het was ook een bijzonder jaar vanwege mooie ontwikkelingen.

2021 was het eerste jaar van onze organisatie als contractpartij van het zorgkantoor. Deelnemers konden nu voor het eerst binnen de Wlz op basis van zorg in natura bij ons deelnemen. Wij hebben dit als zeer positief ervaren. Het PGB is in de basis een prachtig systeem, maar dan wel voor mensen die hier bewust voor kiezen. In de afgelopen jaren waren er veel deelnemers die via de Wmo (ZIN) bij ons geplaatst waren, die op een gegeven moment een CIZ indicatie kregen. Vrijwel iedereen wilde dan gewoon op hun vertrouwde plekje blijven, maar dat betekende dan wel dat dat alleen mogelijk was op basis van een PGB. Vrijwel iedereen koos voor die optie, maar ook vrijwel iedereen gaf aan dat ze liever op basis van ZIN in zorg waren gebleven als dat mogelijk was geweest. Sinds 1 januari

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

2021 is dat mogelijk, en we zien dat vrijwel iedereen voor deze optie kiest. Alleen de deelnemers en hun netwerk die heel bewust kiezen voor de flexibiliteit die het PGB biedt, maken nog van deze optie gebruik.

2021 was ook het jaar van de opening van onze nieuwe dagbestedingslocatie De Meijer. In de monumentale hoeve in het centrum van Neede was voorheen de lokale bibliotheek gevestigd, maar het pand stond na het vertrek van de bibliotheek al jaren leeg. De gemeenten Berkelland schreef in 2018 als eigenaar van het pand een bidbook procedure uit: organisaties die een plan hadden om het leegstaande monument weer in gebruik te nemen, mochten dit plan indienen en een bod uitbrengen om het pand over te nemen. In 2019 bleek dat wij als winnaar uit de bus waren gekomen en De Meijer mochten overnemen. In 2020 hebben wij het pand gerenoveerd en gereedgemaakt voor multifunctioneel gebruik. En in februari 2021 konden we dan eindelijk de nieuwe ruimten betrekken. We zijn er heel trots op dat wij dit prachtige monument opnieuw leven mogen inblazen!

Onze Atelier – groep verhuisde van de (te) kleine ruimte aan de Rapenburg/Bergstraat naar het nieuwe Atelier. En het winkeltje verhuisde mee. Inmiddels draait de locatie volop, en heeft De Meijer de centrale plek in de lokale gemeenschap weer ingenomen. Buiten de dagbestedingsuren om maken diverse clubs en verenigingen ook weer gebruik van het pand.

In 2021 hebben we ook onze geclusterde woonvorm aan de Borculoseweg geopend. Op onze beschermd wonen locatie aan de Rapenburg was in de afgelopen jaren een forse wachtlijst ontstaan. Deze werd zo lang, dat wij aan geïnteresseerde mensen moesten laten weten dat de kans niet groot was dat er binnen twee jaar een plek voor hen zou ontstaan. Ook zagen wij een toenemende groep mensen die tussen wal en schip dreigden te vallen: mensen die geen 24 uren toezicht nodig hadden, maar die zich zelfstandig (al dan niet met ambulante hulp) ook (nog) niet konden redden. Deze mensen kregen dan bijvoorbeeld een 'beschut wonen' indicatie, waarmee ze op veel plekken niet terecht konden. Of ze wilden graag uitstromen uit een 24-uurs setting, maar vonden de stap naar volledige zelfstandigheid ineens te groot.

Eind 2020 werden we benaderd door een gezin dat een driestroom huis runde, vlakbij onze woonlocatie. Zij hadden besloten te verhuizen, en zochten een andere partij die hun zorglocatie wilde overnemen. Dit was een prachtige kans, omdat de locatie kleinschalig was (voor ons een vereiste), en beschikte over 6 volledig ingerichte appartementen, geschikt voor juist die doelgroep waartegen wij zo vaak 'nee' hadden moeten verkopen. Een kleine verbouwing resulteerde in een geclusterde woonvorm, waar uiteindelijk 8 mensen kunnen wonen. In 2021 hebben de eerste mensen hun intrek genomen aan de Borculoseweg, zowel 'nieuwe' bewoners als bewoners die vanuit de Rapenburg een stap richting meer zelfstandigheid hebben gemaakt.

### **2.2. Het zorgaanbod**

In 2021 hebben wij geen ontwikkelingen in het zorgaanbod doorgevoerd. Wel kunnen we de zorg vanuit Wlz nu ook op basis van zorg in natura bieden.

In 2021 hebben de Achterhoekse gemeenten besloten om afstand te doen van het zogeheten open house model. Ze hebben aangekondigd om te gaan werken met een beperkt aantal aanbieders in de hele Achterhoek. Daarbij werd ook direct gesteld dat deelnemers van bestaande aanbieders die niet geselecteerd zouden worden, verplicht zouden worden om over te stappen naar een wel geselecteerde aanbieder. Deze aankondiging heeft regionaal veel onrust veroorzaakt bij deelnemers

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

en zorgaanbieders. Ook bij onze organisatie, die al sinds 2015 gecontracteerd is door het Sociaal Domein Achterhoek, heeft dit bericht veel impact gehad. Hoewel wij een kleinschalige aanbieder zijn, hebben wij over het algemeen toch tussen de 40 en 50 mensen uit een Achterhoekse gemeente op basis van de Wmo in zorg. Zou dit dan betekenen dat deze mensen gedwongen zouden worden om de zorgboerderij te verlaten?

Het voorjaar van 2021 heeft vooral in het teken gestaan van het onderzoeken of wij ons wellicht zouden moeten aansluiten bij een grotere aanbieder, of dat het wijs was om zelf een samenwerkingsverband op te richten met een aantal zorgboeren in de regio. Hoewel we een aantal intensieve gesprekken hebben gevoerd, zijn we toch tot de conclusie gekomen dat we op eigen kracht wilden proberen om door de selectieronde heen te komen. Voor het onderdeel 'Integrale ondersteuning' (dagbesteding en individuele begeleiding) zouden 30 organisaties/samenwerkingsverbanden worden geselecteerd. Voor Beschermd wonen gold dat slechts 9 organisaties dat mochten gaan uitvoeren.

We hebben daarop besloten om mee te dingen naar een contract voor Integrale ondersteuning. Met betrekking tot Beschermd wonen hebben we besloten af te zien van deelname. Sinds de terugkeer van de GGZ als grondslag voor de Wlz hadden we nog maar enkele bewoners op basis van Wmo Beschermd wonen, en ook deze bewoners waren bij het CIZ aangemeld. Gelet op het zeer geringe aantal plaatsen dat wij kunnen bieden omdat vrijwel alle plaatsen door mensen met een CIZ indicatie worden bezet, leek het ons niet reëel dat wij voor een contract in aanmerking zouden komen.

Na de selectiefase bleek dat wij in ieder geval geselecteerd zijn om verder te praten met de Achterhoekse gemeenten. Dat is uiteraard iets om heel trots op te zijn. Ook bleek dat de implementatie van dit proces meer tijd ging vragen dan vooraf door de gemeenten ingeschat. De aanvangsdatum van 1 januari 2022 werd verschoven naar 1 juli 2022. Op het moment van schrijven van dit verslag, weten wij eigenlijk nog niet waar we aan toe zijn. Dat maakt plannen naar de toekomst toe best heel lastig. We willen uiteraard graag beschikbaar blijven voor alle deelnemers. Maar of ons dat gegund wordt, zal de toekomst moeten uitwijzen. Een dilemma daarbij is het concept contract dat de gemeenten voorstellen. Een aantal bepalingen daaruit stroken niet met onze visie, of zijn zodanig dat we daaraan wellicht zelfs niet kunnen voldoen. Dat stelt ons komend jaar mogelijk voor lastige keuzes.

Al met al is 2021 een uitdagend, maar goed jaar geweest. Terugkijkend valt vooral op dat we in 2021 enorm veel nieuwe deelnemers hebben mogen verwelkomen. Dat is het beste compliment dat je kunt krijgen, want het betekent dat veel mensen, zowel deelnemers als verwijzers, onze kwaliteit erkennen en graag onze zorgboerderij bezoeken.

### **3. Deelnemers op de zorgboerderij**

Zoals we in hoofdstuk 1 van dit verslag al vermeldden, is 2021 een jaar geweest met veel veranderingen binnen onze organisatie. Dit is onder andere goed te merken aan de ontwikkelingen rondom onze deelnemers.

#### **3.1. Het verloop in 2021**

D'n Aoverstep is het jaar 2021 begonnen met 103 unieke deelnemers, en geëindigd met 126 deelnemers. Een toename dus van 23 deelnemers. Behalve dat er op 1 januari minder personen

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

begeleiding ontvingen vanuit onze organisatie, zeggen alleen deze getallen niet zoveel. Ter illustratie: tien deelnemers die allemaal één dagdeel per week naar onze zorgboerderij komen, ontvangen natuurlijk minder begeleiding dan drie deelnemers die vier hele dagen de dagbesteding bezoeken. Maar als we wat verder inzoomen op deze aantallen, dan kunnen we daaruit wel degelijk iets leren.

In de afgelopen 5 jaar is het aantal deelnemers op onze zorgboerderij altijd ongeveer tussen de 80 en 100 mensen geweest. In 2021 is dat aantal toch wel fors gestegen. Wat daarbij met name opvalt, is dat in 2021 maar liefst 73 mensen zich hebben aangemeld als deelnemer. Dat betekent dan er in 2021 meer nieuwe aanmeldingen zijn geweest dan in 2019 en 2020 samen. Daar tegenover staat dat 50 mensen zijn gestopt als deelnemer. Dat betekent dat in 2021 bijna twee keer zoveel deelnemers zijn gestopt als in het voorgaande jaar. Hieruit kan in ieder geval worden geconcludeerd dat er veel meer verloop is geweest dan in andere jaren.

### a. Ontwikkelingen per doelgroep

Als we kijken naar de ontwikkelingen binnen onze doelgroepen, dan zien we het onderstaande beeld:

<i>Doelgroep</i>	<i>Deelnemers op 1-1-2021</i>	<i>Deelname beëindigd in 2021</i>	<i>Gestart in 2021</i>	<i>Deelnemers op 31-12-2021</i>
Ouderen	41	37	47	51
(Jong)volwassenen	62	13	26	75
<b>TOTAAL</b>	<b>103</b>	<b>50</b>	<b>73</b>	<b>126</b>

In onze beide doelgroepen is het aantal deelnemers toegenomen. De groei van het aantal deelnemers is dus niet specifiek toe te rekenen aan één doelgroep. Wij maken hieruit op dat er veel vraag blijft naar deelname op onze zorgboerderij.

### b. Ontwikkelingen per dagbestedingsgroep

Als we kijken naar de ontwikkelingen binnen de verschillende dagbestedingsgroepen, dan hebben de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden.

<i>Groep</i>	<i>Deelnemers op 1-1-2021</i>	<i>Deelname beëindigd in 2021</i>	<i>Gestart in 2021</i>	<i>Deelnemers op 31-12-2021</i>
Schoppe	27	8	13	32
Delle	41	33	31	39
Kweekkas	14	2	5	17
Atelier	15	6	23	32
Geen dagbesteding	6	1	1	6
<b>TOTAAL</b>	<b>103</b>	<b>50</b>	<b>73</b>	<b>126</b>

De Delle groep is in omvang ongeveer gelijk gebleven, hoewel daar verreweg de meeste mutaties hebben plaatsgevonden. De Atelier groep is fors gegroeid. Dit was mogelijk door de ingebruikname van de nieuwe dagbestedingsruimtes op de locatie De Meijer

### c. Ontwikkelingen in de duur van de deelname

Als we de in 2021 gestopte deelnemers indelen naar duur van de deelname, dan zien we een opvallend beeld ontstaan.



## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

<b><i>Gestopte deelnemers</i></b>	<b><i>Aantal</i></b>
Korter dan 1 jaar (12 maanden) deelnemer geweest	35
Tussen de 1 en 3 jaar deelnemer geweest	7
Langer dan 3 jaar deelnemer geweest	8
<b>TOTAAL AANTAL DEELNEMERS GESTOPT IN 2021</b>	<b>50</b>

We zien dat 70% van de in 2021 gestopte deelnemers korter dan 12 maanden bij ons heeft deelgenomen. Dit komt ook overeen met het beeld dat wij hebben. Er zijn twee oorzaken te noemen die deze opmerkelijke ontwikkeling verklaren.

De eerste en belangrijkste reden is gelegen in het feit dat ouderen in vergelijking met een aantal jaren terug, steeds later bij ons worden aangemeld. We krijgen veel deelnemers aangemeld die in een vergevorderd stadium van hun ziekte zijn (daarbij gaat het voornamelijk om dementie). Zij staan vaak al op een wachtlijst voor opname in een verzorgings- of verpleeghuis, en nemen in de periode van overbrugging tot de opname deel aan onze dagbesteding. Daarbij is ontlasting van de mantelzorger een van de belangrijkste redenen voor deelname. Hoewel we ook uitzonderingen zijn, constateren we dat veel van deze deelnemers hooguit enkele maanden aan onze dagbesteding deelnemen. Helaas blijft het in de praktijk nog steeds zo dat dagbesteding veelal eindigt zodra een deelnemer is opgenomen.

De tweede reden waarom een aantal dagbestedingstrajecten al relatief snel na aanvang weer zijn beëindigd, is gelegen in een samenwerking die wij zijn aangegaan met een lokale instelling die 24 uren zorg biedt aan jongvolwassenen met een verstandelijke beperking. Deze organisatie biedt zelf geen dagbesteding in de eigen regio, maar wil wel graag dat de bewoners een goede daginvulling hebben. Wij zijn daarom gestart met een pilot, waarbij 6 van hun bewoners zijn gestart op één van onze dagbestedingslocaties. Omdat over het algemeen onze deelnemers (veel) ouder zijn dan de doelgroep van deze organisatie, wisten we vooraf niet zeker of deze groep bij ons kon aarden. En dat bleek ook. Vier van de zes deelnemers zijn al na enkele weken gestopt met de dagbesteding bij ons. De twee anderen hebben gelukkig wel hun draai weten te vinden en het is de verwachting dat zij langjarig bij ons zullen blijven deelnemen. Het project is dus best goed geslaagd, maar heeft wel geresulteerd in een aantal korte trajecten.

#### **d. Redenen om te stoppen met deelname**

Deelnemers hebben verschillende redenen om te stoppen met dagbesteding bij onze zorgboerderij:

<b><i>Reden uitstroom dagbesteding</i></b>	<b><i>Aantal</i></b>
De deelnemer is opgenomen in een verzorgings-/verpleeghuis	27
De deelnemer is hersteld/uitgestroomd naar een voorliggende voorziening	2
De deelnemer is opgenomen in een instelling voor psychiatrische behandeling	2
De deelnemer is overleden	6
De deelnemer is verhuisd naar een plaats buiten de regio	0
De deelnemer was nog niet klaar voor deelname aan dagbesteding	2
De gezondheid van de deelnemer was te slecht om nog deel te kunnen blijven nemen	5
De deelnemer heeft gekozen voor een andere zorgaanbieder	6
<b>TOTAAL</b>	<b>50</b>

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

Evenals in voorgaande jaren is opname in een verzorgings- of verpleeghuis verreweg de belangrijkste reden voor beëindiging van de deelname. In 2021 was dat zelfs in meer dan de helft van de gevallen de reden. Ook is helaas een aantal deelnemers overleden. Wat verder opvalt, is dat we vaker te maken hebben gekregen met deelnemers die na de start bij ons tot de conclusie kwamen dat dagbesteding nog een te zwaar middel is voor hun problematiek ('ik ben nog te goed'), en aan de andere kant ook met deelnemers waarvoor deelname aan dagbesteding fysiek en/of mentaal te zwaar was (geworden). De stijging in uitstroom naar andere aanbieders werd vooral veroorzaakt door de vier deelnemers uit de onder c. genoemde pilot die geen aansluiting bij ons konden vinden.

### e. Financieringsvormen

Als we kijken naar financierings- en leveringsvormen op basis waarvan deelnemers bij ons deelnemen/wonen, dan zien we dat het aantal deelnemers op basis van de Wmo uit de verschillende gemeenten vrijwel ongewijzigd is. Vanwege de herintroductie van de grondslag GGZ in de Wet langdurige zorg is het aantal mensen dat vanuit de Wmo bij ons beschermd woont, gedaald naar 0. Alle mensen die bij ons beschermd wonen, zijn geplaatst vanuit de Wlz.

<i><b>Financieringsvorm</b></i>	<i><b>Deelnemers op 1-1-2021</b></i>	<i><b>Deelnemers op 31-12-2021</b></i>
Wmo gemeente Berkelland	43	42
Wmo gemeente Oost Gelre	1	1
Wmo gemeente Hof van Twente	6	6
Wmo gemeente Haaksbergen	5	4
Wmo Beschermd Wonen	2	0
Wlz Verblijf (ZZP/VPT)	16	26
Wlz MPT	5	38
Wlz PGB	25	9
<b>TOTAAL</b>	<b>103</b>	<b>126</b>

Binnen de Wlz heeft wel een flinke verschuiving plaatsgevonden. Sinds 1 januari 2021 zijn wij Wlz gecontracteerd. Veel deelnemers die voorheen via PGB hun deelname financierden, hebben gekozen voor een overstap naar ZIN. En ook nieuwe deelnemers kiezen vrijwel zonder uitzondering voor ZIN.

### 3.2. Conclusies

In 2021 hebben we fors meer deelnemers mogen ontvangen dan in voorgaande jaren. Dit is natuurlijk een enorm compliment voor onze organisatie. Wij denken dat deze toename vooral te danken is aan:

- Het openen van de nieuwe dagbestedingslocatie 'De Meijer';
- De contractering door het zorgkantoor, waardoor deelname in de Wlz laagdrempeliger is geworden (niet langer afhankelijk van het persoonsgebonden budget);
- De toename van vraag naar dagbestedingsplekken voor ouderen (vooral ouderen met PG problematiek) en naar woonplekken voor mensen met psychiatrische problemen;

Ook hebben wij gemerkt dat in de corona crisis veel mensen specifiek voor een zorgboerderij kiezen. Veel van de activiteiten vinden buiten plaats, waardoor we heel goed in staat zijn gebleken om continuïteit te bieden aan de doelgroepen die dat zo hard nodig hebben

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

We moeten ook concluderen dat er steeds meer deelnemers komen, die korter dan een jaar deelnemen op onze zorgboerderij. Mensen worden in een later stadium geïndiceerd, en staan vaak al op de wachtlijst voor opname op het moment dat ze bij ons beginnen. Dit is een ontwikkeling die al enkele jaren gaande is, maar die zich in 2021 sterk manifesteert. Hoewel dit wel meer druk op onze organisatie legt, moeten we ook constateren dat wij blijkbaar lokaal een belangrijke schakel zijn geworden in de zorgketen.

Het feit dat mensen in een later stadium worden geïndiceerd, betekent dat de zorgzwaarte van onze deelnemers over de gehele breedte gezien toeneemt. Dit betekent dat we een aantal aanpassingen hebben moeten doen om deze groep op de juiste manier te kunnen blijven begeleiden. Zo zijn er draaiplateaus aangeschaft om mensen te helpen bij de toiletgang. We gaan nieuwe toiletgroepen maken die speciaal voor mensen met dementie ingericht worden. Voorbeelden zijn:

- Het gebruik van een zwarte wc bril (herkenning van vroeger en duidelijk kleurcontrast met de achtergrond);
- Geen kleurverschil met de vloertegels tussen hal en toilet, mensen met dementie/Parkinson zien dit als drempel
- Geen glimmende of donkere vloertegels (voorkomen associatie met gladheid / gat in de vloer).

We blijven onze collega's ook informeren en opleiden rondom benaderingswijzen bij mensen met dementie.

Wat we ook zien, is dat we meer mensen ontvangen die in een zodanig stadium van hun ziekte zijn, dat deelname in een groep niet altijd meer mogelijk is. Dit levert zowel problemen op voor de persoon zelf, als voor de rest van de groep. Indien mogelijk schakelen we individuele ondersteuning bij, maar helaas komt het tegenwoordig vaker voor dat mensen niet lang blijven deelnemen omdat ze al te ver gevorderd zijn. Wij kijken mee met het netwerk naar oplossingen, maar het is niet ons doel om een onverantwoorde (thuis)situatie zo lang mogelijk in stand te houden.

#### **4. Bezetting**

Onze organisatie groeit. En dat betekent dat er ook dingen veranderen binnen onze teambezetting. In dit hoofdstuk gaan wij daar nader op in.

##### **4.1. Collega's**

Bij d'n Aoverstep werken wij al jaren met een stabiele basis. Echter, doordat we onze dienstverlening hebben uitgebreid, en doordat we meer deelnemers hebben mogen verwelkomen, hebben we in 2021 maar liefst 11 nieuwe collega's mogen verwelkomen. Op onze woonlocatie hebben we 3 nieuwe collega's aangenomen, en op de dagbestedingslocaties 5. Ook hebben we 3 collega's aangenomen die zowel op de dagbestedingsgroepen werken, als ook individuele begeleiding bieden. We zien dat multifunctionele inzetbaarheid steeds belangrijker wordt. En zeker in dit coronajaar hebben onze collega's zich altijd van hun flexibele kant (moeten) laten zien. Dat is zeker een compliment waard.

In 2021 hebben ook 8 collega's onze organisatie verlaten. Drie collega's accepteerden een aanbod van een andere werkgever. Van twee collega's werd het tijdelijke contract niet verlengd. Eén collega besloot te stoppen met werken. En twee parttime collega's hadden naast hun werkzaamheden bij

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

ons ook een eigen bedrijf, en hebben vanwege toenemende drukte moeten kiezen om zich daar volledig op te richten.

Kijken we per locatie, dan zien we dat op de volgende locaties collega's zijn gestopt:

- Zorg-erf d'n Aoverstep: 3 collega's (twee op de Schoppe groep, één op de Delle groep);
- Zorgboerderij De Meijer: 2 collega's;
- Beschermd Wonen: 2 collega's;

Ook onze coördinator dagbesteding (overkoepelende rol) heeft elders een betrekking geaccepteerd.

Het is dus niet zo dat er opvallend veel verloop is op een specifieke locatie. We zien over de hele breedte dat collega's soms kiezen voor een andere werkgever, of een andere reden hebben om te stoppen bij onze organisatie. Er is geen reden om aan te nemen dat dit te maken heeft met een specifieke zorgvorm of een specifieke locatie.

Het is fijn om te merken dat we vrijwel alle vacatures relatief snel hebben kunnen invullen, ook de vacatures die onverwachts ontstaan omdat collega's een andere baan accepteerden en daarmee hun ontslag indienden. We zijn blijbaar nog steeds een aantrekkelijke werkgever. Wel zien we dat er door de krapte op de arbeidsmarkt meer aan collega's wordt 'getrokken'. We kunnen daar weinig aan doen, behalve dan zorgen voor een goede werksfeer en goede arbeidsvoorwaarden.

De stap die we in 2020 hebben gezet om te gaan werken met begeleiders en assistent begeleiders is een goede stap geweest. We zijn hieronder in staat om betere begeleiding te leveren. Helaas merken wij dat de administratieve druk op de zorg steeds verder toeneemt. Door het inzetten van assistent begeleiders en het duidelijk verdelen van de taken, krijgen de begeleiders meer gelegenheid om hun administratieve werk te doen. Ook voorkomen we op deze manier dat 'iedereen overal verantwoordelijk voor is'. Een heldere taakverdeling komt de onderlinge communicatie ten goede en we voorkomen situaties waarin ofwel dingen dubbel gebeuren, ofwel helemaal niet omdat iedereen er vanuit was gegaan dat een ander het zou doen.

Met alle collega's heeft in 2021 een voortgangs- en beoordelingsgesprek plaatsgevonden. Uit de gesprekken blijkt dat iedereen heel tevreden is over de werkwijze met begeleiders en assistent begeleiders.

Met de coördinatoren hebben we dit jaar gebruikt om te evalueren of onze werkwijze van het inzetten van de collega's op alle dagbestedingslocaties (nog) goed werkt. We zijn tot de conclusie gekomen dat deze werkwijze inderdaad de voorkeur geniet. Wel geldt dat veel deelnemers baat hebben bij vast gezichten op vaste plekken. Daarom zijn we wel doorgesgaan met het toewijzen van een 'hoofdlocatie' aan iedere collega. Dat houdt in dat iedere collega wel voornamelijk op één groep werkt en daar de meeste taken en verantwoordelijkheden heeft. Daarbij kun je denken aan de rol van eerst verantwoordelijke begeleider voor een aantal deelnemers op die groep. Tegelijk houden we er ook rekening mee dat iedereen op alle dagbestedingslocaties uit de voeten moet kunnen, en daarom worden medewerkers ook geregeld buiten hun eigen hoofdlocatie ingezet.

Wellicht ten overvloede merken we wel op dat corona het aanhouden van deze hoofdlijn natuurlijk enorm bemoeilijkt heeft (en nog steeds). Bij hoge besmettingsaantallen verschuift de prioriteit naar het draaiend houden van alle groepen en dan moeten we kiezen uit de beschikbare collega's op dat moment.

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

### 4.2. Stagiairs

Ook in 2021 hebben we aan een aantal stagiairs een stageplek geboden. Hieronder geven wij de stagiairs weer, welke opleidingen ze gevolgd hebben en welke taken en verantwoordelijkheden onderdeel uitmaakten van de stage.

Opleiding Schooljaar 2020/2021	Aantal	Taken/verantwoordelijkheden
Helpende Zorg en Welzijn Niveau 2 (MBO)	1	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Helpende Zorg en Welzijn Plus Niveau 2 (MBO)	1	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Medewerker Maatschappelijke Zorg Specifieke doelgroepen Niveau 4 (MBO)	4	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie
Medewerker Maatschappelijke Zorg Specifieke doelgroepen Niveau 3 (MBO)	1	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Praktijkonderwijs Niveau 1 (MBO)	1	assisteren bij ondersteunende werkzaamheden

De stagiairs hebben alle hun stage met goed gevolg afgerond. Bij ons krijgen stagiairs een persoonlijke stagebegeleider toegewezen. Wekelijks wordt de voortgang besproken.

Stagiairs worden op alle locaties ingezet, maar iedere stagiair heeft wel een vaste groep waar hij/zij stage loopt. Op de woonlocatie is het minimale niveau van de stagiairs MBO niveau 4.

### 4.3. Vrijwillige ondersteuners

Alle vrijwillige ondersteuners komen op één of meerdere vaste dagen per week onze beroepskrachten ondersteunen. Zij zijn alle boventallig aanwezig en kunnen daardoor ook binnen groepsverband één op één met deelnemers optrekken. Vrijwillige ondersteuners worden niet ingezet als vervanging van zorgprofessionals. Dagelijks wordt voorafgaand aan de dag met de aanwezige vrijwilligers de taken/activiteiten van de betreffende dag doorgesproken. Geen enkele vrijwillige ondersteuner heeft vaste taken of verantwoordelijkheden, zij bieden ondersteuning waar dat op de betreffende dag wordt gevraagd. Na afloop van de dag wordt altijd met alle aanwezige vrijwillige ondersteuners een evaluatiegesprek gehouden. Het team van vrijwilligers is stabiel, maar de gemiddelde leeftijd van de groep stijgt.

Onze organisatie heeft in 2021 hulp gehad van 8 vrijwillige ondersteuners. In 2020 zijn veel vrijwillige ondersteuners niet geweest in verband met corona. In 2021 is dat langzaam weer op gang gekomen. Met iedere vrijwillige ondersteuner is een individueel evaluatiegesprek geweest.

Alleen op de dagbestedingslocaties werken wij met vrijwillige ondersteuners. Op de woonlocatie zetten wij geen vrijwillige ondersteuners in. Het werk is te specifiek en te specialistisch, waardoor wij er niet voor kiezen om vrijwillige ondersteuners in te zetten bij individuele en/of woonbegeleiding.

### 4.4. Conclusies

In het kader van personele bezetting, stageplaatsen en vrijwillige ondersteuners kunnen we de volgende conclusies trekken:

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

- We blijven een aantrekkelijke werkgever, ook in deze moeilijke arbeidsmarkt;
- Het aantal mutaties in het personeelsbestand neemt toe naarmate de organisatie groeit;
- Stagiairs weten onze organisatie goed te vinden;
- Het team van vrijwillige ondersteuners is stabiel, maar wordt wel langzaamaan kleiner omdat de gemiddelde leeftijd van de groep stijgt.

### 5. Scholing en ontwikkeling

Als zorgorganisatie ben je nooit uitgeleerd. Scholing en ontwikkeling zijn een belangrijk onderdeel bij het op peil houden en uitbreiden van kennis. Kennis die we nodig hebben om goede begeleiding te kunnen (blijven) bieden. In dit hoofdstuk gaan we nader in op dit onderwerp.

#### 5.1. De opleidingsdoelen in 2021

Voor het jaar 2021 hadden wij 2 concrete opleidingsdoelen gesteld:

##### **1) *Het bevoegd en bekwaam houden van onze collega's op het gebied van medicatie***

In 2021 waren er in totaal 12 collega's die niet (langer) bevoegd waren op het gebied van het toedienen van medicatie. Zij hebben allen de opleiding Medicatieveiligheid bij het Graafschap College gevolgd en met goed gevolg afgerond.

##### **2) *Het verbeteren van het zorginhoudelijk rapporteren***

In 2021 hebben 17 collega's de cursus 'Schrijven van inhoudelijke kwalitatieve zorgplannen en rapportages' gevolgd. Ook deze cursus werd verzorgd door het Graafschap College.

Daarmee hebben wij onze opleidingsdoelen behaald. Beide doelen blijven uiteraard actueel.

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

In 2021 hebben we organisatie breed een aantal opleidingen en cursussen aangeboden. Uiteraard werken collega's ook op individuele basis aan hun kennis en vaardigheden. Dit leidt in 2021 tot het onderstaande overzicht:

Opleiding/cursus	Gegeven door	Aantal collega's	Datum	Afgerond
Social Work	Saxion Hogeschool	2	Hele jaar	Nee <sup>1</sup>
Associate Degree Social Work	Saxion Hogeschool	1	Hele jaar	Nee <sup>2</sup>
BHV-herhalingscursus	Tragter Groep	Alle collega's <sup>3</sup>	6-9-2021	Ja
BHV Basis cursus	Tragter Groep	5	18-5-2021	Ja
Boomzaagcursus	IPC Groene Ruimte	1	13 t/m 15 dec 2021	Ja
Medewerker Maatschappelijke Zorg 4	Graafschap College	1	jan t/m aug 2021	Ja

<sup>1</sup> Het betreft een meerjarig opleidingstraject.

<sup>2</sup> Het betreft een meerjarig opleidingstraject.

<sup>3</sup> Met uitzondering van de collega's die eerder in het jaar de basiscursus met goed gevolg hadden afgelegd.

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

Training schrijven van inhoudelijke kwalitatieve zorgplannen en rapportages.	Graafschap College	17	April t/m juni 2021	Ja
Medicatieveiligheid	Graafschap College	12	1-6-2021	Ja

Wij houden iedere 6 weken een intervisiebijeenkomst. Eens per kwartaal sluit daarbij ook een externe gedragskundige aan. In die bijeenkomsten staan dan de bewoners met een VG profiel centraal.

Binnen team dagbesteding organiseren we klinische lessen (informatiebijeenkomsten) waarbij steeds een bepaald ziektebeeld (bijvoorbeeld de ziekte van Alzheimer of de ziekte van Parkinson) behandeld wordt en waarin we handvatten bieden voor de begeleiding van mensen die aan die ziekte leiden (begeleidingsvormen, benaderwijzen, signalering etc.).

### 5.3. Opleidingsdoelen komende periode

Aankomend jaar staan 5 klinische lessen gepland voor de collega's van Team dagbesteding, met vijf verschillende ziektebeelden als thema. Ook staan de cursussen medicatie en BHV/EHBO weer ingepland. In 2022 wordt er een medewerker opgeleid tot preventiemedewerker, omdat onze huidige preventiemedewerker heeft aangegeven haar functie neer te gaan leggen. Vanuit de organisatie wordt ook een cursus aangeboden gericht op tiltechnieken en het begeleiden/helpen bij verzorging van cliënten binnen de dagbesteding.

De collega's die de opleiding Social Work/Associate Degree Social Work aan Saxion Hogeschool volgen, vervolgen deze opleiding in 2022.

## 6. Terugkoppeling

Binnen onze organisatie werken wij met een begeleidingscyclus die we samen met de deelnemer (en/of het netwerk) doorlopen. De cyclus bestaat uit de volgende onderdelen:

- Vaststellen begeleidingsdoelen samen met de deelnemer, en opnemen in het zorgplan;
- Samen met de deelnemer werken aan de zorgdoelen en rapporteren op de voortgang;
- Samen met de deelnemer en/of het netwerk evalueren op de doelen;
- Aanpassen/bijstellen van het zorgplan naar aanleiding van de evaluatie.

### 6.1. Evaluaties

#### a. Inhoud evaluatiegesprekken

Met iedere deelnemer houden wij standaard twee evaluatiegesprekken per jaar. In bijzondere gevallen kan daarvan worden afgeweken, bijvoorbeeld als een deelnemer of netwerk vaker wil evalueren. Er wordt altijd minimaal één gesprek per jaar gevoerd.

Evaluatiegesprekken zijn vooral bedoeld om te kijken hoe de deelname op de zorgboerderij wordt ervaren. Voor een deelnemer die alleen op de dagbesteding komt, ziet een evaluatiegesprek er dan ook anders uit dan voor een deelnemer die bij ons woont. In het laatste geval komen we altijd meer levensdomeinen aan de orde. Ook werken we met deze mensen vaak aan meer begeleidingsdoelen

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

dan bij deelnemers die alleen op de dagbesteding komen. Evaluatiegesprekken kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Een aantal onderwerpen dat aan de orde kan komen is:

- Woonsituatie
- Sociaal functioneren
- Financiële situatie
- Psychisch functioneren
- Zingeving
- Praktisch functioneren
- Lichamelijk functioneren
- Daginvulling

### **b. Conclusies evaluatiegesprekken**

Omdat evaluatiegesprekken altijd een weergave zijn van de persoonlijke beleving en mening van iedere deelnemer afzonderlijk, kunnen wij eigenlijk geen eenduidige leerpunten of acties ontlenen aan evaluatiegesprekken. Dat heeft ook te maken met de verscheidenheid aan doelgroepen die wij op onze zorgboerderij ontvangen. De insteek van de evaluatiegesprekken is dan ook niet het achterhalen van leer- en verbeterpunten voor ons als organisatie.

Evaluatiegesprekken zijn bedoeld om het persoonlijke zorgplan van iedere individuele deelnemer te evalueren en, indien nodig/gewenst, bij te stellen. Leerpunten en acties die vanuit deelnemers worden aangedragen, bereiken ons via de cliëntenraad, de ideeën bus en/of de tevredenheidsmeting. Omdat wij meer dan 125 cliënten hebben, die op verschillende groepen deelnemen, zijn de individuele evaluatiegesprekken geen geschikt middel voor algemene conclusies.

Over het evaluatieproces zijn we zeer tevreden. Het systeem van ONS Nedap biedt ons de handvatten om de begeleidingscyclus zo in te richten als wij dat willen. Wij kunnen onderdelen overzichtelijk plannen en monitoren.

We blijven werken aan het verder verbeteren van onze zorginhoudelijke rapportages. In de praktijk blijkt het best lastig om goed vast te leggen wat je nu precies doet en wat je daarmee bereikt. In de dagelijkse praktijk weet iedereen dat heel goed, maar nu is het de kunst om dat ook voor een buitenstaander inzichtelijk te maken. Dit wordt steeds belangrijker, hoewel we daarbij ook moeten oppassen dat we verdrinken in administratieve taken

In het algemeen komt uit de evaluaties naar voren dat de begeleiding aansluit bij de zorgvraag. Dit is niet verrassend, omdat we enerzijds proberen om aan de voorkant goed te inventariseren of wij kunnen bieden waar een (potentiële) deelnemer om vraagt. Als wij vooraf al de inschatting maken dat onze begeleiding waarschijnlijk niet bij de zorgvraag aansluit, dan raden wij altijd aan om naar een beter passende voorziening uit te zien. Een enkele keer komt het voor dat we tijdens het traject merken dat zorgvraag en begeleiding niet aansluiten. Als het om kleine dingen gaat, dan proberen we altijd om naar de deelnemer toe te bewegen. Heel soms komt het echter voor dat de zorgvraag in de basis niet goed is weergegeven (bijvoorbeeld iemand die zo ver in zijn/haar dementieproces is dat begeleiding in een groep eigenlijk niet meer mogelijk is). We kijken dan of we een ander traject in moeten gaan, of we kijken samen naar eventuele alternatieven.



## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

Het stellen van zorgdoelen is een belangrijk onderdeel van onze kwaliteit van zorg. Wij hebben hier in de afgelopen jaren veel aandacht aan besteed. We zagen in het verleden dat doelen te vaag werden gesteld, niet haalbaar of realistisch waren, niet meetbaar waren of dat er veel te veel doelen tegelijkertijd werden gesteld. Door het aanbieden van cursussen op dit vlak, leren wij onze collega's om haalbare, meetbare doelen te stellen. Dat gaat steeds beter. Wel merken wij op dat veel doelen voor langere tijd of doorlopend actueel blijven. Het doel van deelname voor een dementerende deelnemer kan bijvoorbeeld zijn het ontlasten van de mantelzorger. Dit doel kan behaald zijn, maar blijft daarmee niet minder actueel.

Het geven van een inschatting van een percentage voor wat betreft het behalen van doelen is op dit moment niet mogelijk, maar het zou wel erg interessant zijn om dit inzichtelijk te krijgen. Naar aanleiding van deze suggestie van de auditor hebben wij contact opgenomen met onze IT specialisten en daar de vraag uitgezet of het mogelijk is om in ons systeem de behaalde doelen ook centraal te registreren, zodat op organisatieniveau daarvan een periodieke rapportage gegenereerd kan worden. Op dit moment wordt onderzocht of dit mogelijk is.

De kwaliteit van zorg leiden wij vooral af uit onze tevredenheidsmetingen en uit het feit dat veel verwijzers ons weten te vinden. Ook zijn de audits vanuit de FLZ, maar ook vanuit de controleaccountant een indicatie dat wij de juiste kwaliteit leveren. Dan gaat het vooral om het toepassen van de juiste intensiteit en de juiste afweging maken tussen het stimuleren van zelfstandigheid aan de ene kant en de noodzaak tot overnemen aan de andere kant. De dialoog met bijvoorbeeld Wmo consulenten en familie is hierbij ook van vitaal belang.

### **6.2. De Cliëntenraad**

#### **a. Van Inspraakraad naar Cliëntenraad**

Jarenlang is de Inspraakraad het inspraakorgaan voor deelnemers op onze zorgboerderij geweest. Echter, met de contractering door het zorgkantoor heeft de inspraakraad plaatsgemaakt voor een statutair geborgde Cliëntenraad. Qua taken en bevoegdheden zijn de taken van de Cliëntenraad iets uitgebreider dan die van de Inspraakraad.

Onze Cliëntenraad bestaat uit vijf leden, en er is geprobeerd om een zo representatief mogelijk raad samen te stellen met deelnemers uit de verschillende geledingen van de zorgboerderij (wonen, ambulante begeleiding, verschillende dagbestedingsgroepen). De Inspraakraad is halverwege het jaar afgetreden en vervanger door de Cliëntenraad. Wel hebben twee oud-leden van de Inspraakraad zitting genomen in de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad komt 4 keer per jaar bijeen, of vaker als de Cliëntenraad dat zelf nodig acht. In 2021 hebben de bijeenkomsten plaatsgevonden op:

- 1) 27 januari (Inspraakraad)
- 2) 14 april (Inspraakraad)
- 3) 5 augustus (Cliëntenraad)
- 4) 15 december (Cliëntenraad)

De onderwerpen die aan de orde zijn gekomen, zijn o.a.:

- Selectie (nieuwe) leden van de Cliëntenraad

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

- Vaststellen huishoudelijk reglement Cliëntenraad
- Vaststellen medezeggenschapsregeling Cliëntenraad
- Uitschrijven enquête voor een naam voor het nieuwe winkeltje in de Meijer
- Het uitbrengen van een nieuwsbrief

We zijn blij dat we een goed bezette Cliëntenraad hebben. In de afgelopen jaren was het vaak lastig om een goed bezette Inspraakraad te houden. Hopelijk kunnen we met deze raad de hele termijn verder.

### **b. Conclusies inspraak deelnemers**

Nu we een Cliëntenraad hebben, is het nog zoeken naar afstemming. Een Cliëntenraad heeft meer taken en verantwoordelijkheden dan de Inspraakraad had, en dat betekent dat de leden zich ook moeten verdiepen in (voor hen) nieuwe terreinen en aandachtsgebieden. Zij worden betrokken in het voorbereidingstraject bij (ingrijpende) besluiten, zij brengen advies uit over onder andere voorgenomen wijzigingen, de begroting en de jaarrekening en sommige besluiten kunnen alleen met instemming van de Cliëntenraad worden genomen.

In 2022 verwachten we dat dit proces meer vorm krijgt. 2021 was voor de Cliëntenraad echt een overgangsjaar.

### **6.3. Tevredenheid**

#### **a. Onderzoeken 2021**

Ook in 2021 hebben we onze tevredenheidsonderzoeken doorlopend uitgevoerd. We blijven gelukkig met deze keuze, omdat de respons daardoor hoog is, en resultaten direct met deelnemers kunnen worden besproken. Dit werkt uitstekend, en we zien dan ook dat in 2021 er geen enkele deelnemer gekozen heeft voor de mogelijkheid van het indienen van het tevredenheidsonderzoek op anonieme basis. We zijn blij dat de FLZ het belang van deze directe manier van tevredenheidsmeting ook heeft onderkend.

In 2021 hebben we 147 ingevulde onderzoeken retour mogen ontvangen van de 160 uitgedeelde vragenlijsten. Dat is een respons van ruim 90%. Daar zijn we erg blij mee.

De vragenlijsten worden door ons registratiesysteem gegenereerd en verwerkt in het ECD. Dat heeft als voordeel dat er minder papieren dossiers nodig zijn, de respons veel hoger is en ook dat we hierdoor in één oogopslag de uitslagen kunnen opvragen middels een rapport dat het systeem genereert.

Hieronder geven wij de uitkomsten weer van de tevredenheidsonderzoeken in 2021:

<b>Cijfer</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>gemiddeld</b>
De inhoud van de begeleiding	0	1	0	0	0	0	1	26	74	36	9	8,1
De activiteiten	1	1	0	2	1	2	5	27	70	28	7	7,8
De medewerkers	0	0	0	1	0	0	4	27	62	45	8	8,1
De communicatie door medewerkers	0	0	0	0	1	1	5	31	58	38	13	8,1

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

### **b. Conclusies**

De tevredenheid is in 2021 vrijwel gelijk aan de uitslag in 2020. Alleen de communicatie door onze medewerkers wordt heel iets hoger gewaardeerd. We zijn uiteraard heel erg blij met deze goede rapportcijfers.

Over het algemeen zijn de deelnemers bijzonder tevreden te noemen. Zoals ieder jaar zijn er ook wat uitschieters naar beneden toe (cijfers 0 t/m 4). Vaak zijn die terug te voeren op een persoonlijke frustratie. Zo heeft één van de deelnemers alle onderdelen zwaar onvoldoende gegeven omdat hij er veel moeite mee heeft gehad dat zijn favoriete begeleider een andere baan heeft geaccepteerd en de vragenlijst ingevuld heeft, kort nadat dit nieuws bekend werd. Op zo'n moment kan niet iedereen relativeren.

Het aantal keren dat het cijfer 5 of 6 is gegeven, is vrijwel gelijk aan dat van 2020, hoewel we meer zessen dan vijven zien. Vaak zijn dat soort waarderingen belangrijke signalen dat deelnemers op specifieke punten ruimte voor verbetering zien.

Meer dan de helft (56%) van de vijven en zessen zijn gegeven door deelnemers die binnen onze organisatie wonen. Dit beeld komt wel overeen met het beeld van de afgelopen jaren. 24-uurs zorg is intensief, en het doen en later van begeleiding heeft veel meer impact voor iemand die bij ons woont, dan voor iemand die af en toe een dagdeel dagbesteding volgt. De bewoners heeft er immers 24 uur per dag, 7 dagen per week mee te maken.

Het is wel van belang om te benadrukken dat een tevredenheidsmeting altijd een momentopname is. Iemand die net nul op het rekest heeft gekregen, of onenigheid heeft gehad met een andere deelnemer, zal waarschijnlijk minder enthousiast reageren dan anders. Binnen onze organisatie worden geen mensen gedwongen geplaatst, en iedereen is vrij om zelf te kiezen. Wanneer iemand echt ontevreden is, dan kan hij/zij altijd van aanbieder wisselen. Gelukkig hebben we dat nog niet meegemaakt. Uiteraard komt het wel voor dat deelnemers kiezen voor een andere setting. Meestal liggen hier praktische overwegingen aan ten grondslag (reisafstand, verhuizing, etc.), maar een enkele keer komt het ook voor dat ons aanbod niet aansluit bij de specifieke wensen van een deelnemer. Wij proberen altijd zo veel mogelijk aan ieders wensen tegemoet te komen, maar soms moeten we in goed overleg erkennen dat een andere setting in specifieke gevallen beter passend is.

Bewoners hebben overigens wel veel vaker de mogelijkheid om hun mening te ventileren. Er zijn maandelijkse bewonersoverleggen, waarbij bewoners de mogelijkheid krijgen om rechtstreeks met de begeleiding onderwerpen en problemen bespreekbaar te maken. Uiteraard kunnen zij altijd bij de begeleiding terecht. We proberen ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Daarbij is het stellen van duidelijke kaders en grenzen ook van belang. Het is onmogelijk om altijd aan ieders wensen te voldoen. We moeten ook rekening houden met elkaar.

### **7. Meldingen en incidenten**

Ook in 2021 hebben zich weer een aantal incidenten voorgedaan. Wij registreren deze incidenten per groep/locatie, zodat we ook per groep/locatie maatregelen kunnen treffen.

#### **7.1. Incidenten 2021 Delle**

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

### a. Ongevallen en bijna ongevallen

Beschrijving incident	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
Deelnemer is gevallen	Groepsbegeleider	Geen direct aanwijsbare oorzaak	Geen actie ondernomen, het is bekend dat deelnemer slecht ter been is.	Controle of sprake was van letsel. Dat was niet het geval	Ja	Deelnemer blijft valgevaarlijk	Geen aanpassingen, het vallen van deze deelnemer is niet altijd te voorkomen.
Deelnemer is gestruikeld op het erf	Groepsbegeleider	Onbekend	Deelnemer overeind geholpen.	Controle op letsel, was geen sprake van	Ja	Deelnemer is in toenemende mate valgevaarlijk	Deelnemer gaat alleen onder begeleiding buiten wandelen
Deelnemer werd duizelig, wilde zich vasthouden aan de kapstok en is met kapstok en al gevallen	Groepsbegeleider	Duizeligheid	Deelnemer overeind geholpen.	Controle op letsel, was geen sprake van	Ja	Deelnemer is in toenemende mate valgevaarlijk	Deelnemer gaat alleen onder begeleiding buiten wandelen, kapstok verankerd zodat die niet meer kan vallen.
Deelnemer reikte onverwacht naar voren om bloemen te plukken en verloor evenwicht.	Groepsbegeleider	Onverwachte beweging	Deelnemer kon nog net opgevangen worden, zodat ze niet viel.	Niet van toepassing	Ja	Deelnemer is in toenemende mate valgevaarlijk	Deelnemer gaat alleen onder begeleiding buiten wandelen,

### b. Medicatie gerelateerde incidenten

Beschrijving incident	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
Deelnemer wilde bij zichzelf insuline spuiten, maar wilde dit door de kleding heen doen	Groepsbegeleider	Verminderd inschattingvermogen als gevolg van ziekte van Alzheimer	Voorkomen dat de deelnemer dit op deze manier deed en geholpen met de juiste manier	Mantelzorg en thuiszorg op de hoogte gebracht	Ja	De deelnemer is niet langer zelfredzaam op dit punt.	Thuiszorg komt deelnemer helpen met toedienen insuline, hij kan dit niet langer zelf

### c. Agressie

Beschrijving incident	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
Deelnemer werd zonder aanleiding boos op een andere deelnemer en gooide hem nat met koude thee	Groepsbegeleider	Verminderd inschattingvermogen als gevolg van ziekte van Alzheimer	Deelnemer tot rust gemaand en andere deelnemer afgedroogd	Mantelzorg en thuiszorg op de hoogte gebracht	Ja	Deelnemer is in toenemende mate verward en kan onvoorspelbaar reageren.	Deelnemer is binnen een week na het incident opgenomen, stond al bovenaan de wachtlijst.

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

### 7.2. Incidenten 2021 Schoppe

#### a. Ongevallen en bijna ongevallen

Beschrijving incident	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
Deelnemer heeft het hoofd gestoten aan een laag afdak	Groepsbegeleider	Onoplettendheid	Deelnemer laten zitten.	Controle of sprake was van letsel. Dat was niet het geval	Ja	Vermoeden dat het zicht van deelnemer achteruit gaat	Rode zakdoek opgehangen aan het afdak zodat het beter zichtbaar is.
Deelnemer heeft zijn hand verwond bij het schoonmaken van het kippenhok	Groepsbegeleider	Deelnemer liet een plank vallen	Controle of sprake was van verwonding.	Wondje verbonden	Ja	Deelnemer heeft hulp nodig bij het oplossen van praktische problemen	Samen met de deelnemer geoefend om de plank neer te zetten zodat hij de handen vrij heeft en hij de plank niet nog eens laat vallen

### 7.3. Incidenten 2021 Atelier

#### a. Ongevallen en bijna ongevallen

Beschrijving incident	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
Deelnemer is na het rusten te snel opgestaan en kwam ten val	Groepsbegeleider	Verminderd inschattingsvermogen als gevolg van ziekte van Alzheimer	Deelnemer geholpen met opstaan	Controle of sprake was van letsel. Dat was niet het geval	Ja	Deelnemer moet na het rusten geholpen worden met opstaan	Deelnemer wordt begeleid na het rustmoment om vallen te voorkomen.
Deelnemer is flauwgevallen	Groepsbegeleider	Onbekend	Deelnemer weer bij kennis laten komen, naar de woonlocatie gebracht	Controle of sprake was van letsel. Dat was niet het geval. Gemeld aan woonbegeleiding	Ja	Deelnemer valt om onbekende reden flauw	Huisarts ingeschakeld, deelnemer is voor nader onderzoek doorverwezen naar het ziekenhuis.

#### b. Medicatie gerelateerde incidenten

Beschrijving incident	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
Begeleider is vergeten medicatie uit te reiken aan deelnemer.	Groepsbegeleider	Onnauwkeurigheid begeleider	Incident gemeld bij woonbegeleiding	Controle of overslaan medicatie gevolgen heeft gehad.	Ja	Alert zijn op medicatieverstreking	Begeleider heeft een wekker op zijn telefoon ingesteld op het vaste moment dat de medicatie moet worden uitgereikt

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

### 7.4. Incidenten Beschermd Wonen Rapenburg

#### a. Medicatie gerelateerde incidenten

Beschrijving incident	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
Bewoner heeft avondmedicatie niet genomen	Woonbegeleider	Bewoner is zonder dit te melden bij familie op bezoek gegaan en was daarom niet thuis op het vaste medicatiemoment	Medicatie eenmalig overgeslagen in overleg met huisarts	Controle of de gemiste medicatie gevolgen heeft voor gedrag	Ja	Bewoner vergeet gemaakte afspraken	Afspraken opnieuw onder de aandacht gebracht
Bewoner heeft avondmedicatie niet genomen	Woonbegeleider	Bewoner is de medicatie vergeten	Medicatie alsnog ingenomen	N.v.t.	Ja	Altijd nacontrole of bewoner de medicatie heeft ingenomen	Geen
Bewoner heeft avondmedicatie niet genomen	Woonbegeleider	Bewoner is zonder dit te melden bij familie op bezoek gegaan en was daarom niet thuis op het vaste medicatiemoment	Met apotheek overlegd of medicatie op een later tijdstip mocht worden ingenomen.	Controle of de gemiste medicatie gevolgen heeft voor gedrag	Ja	Bewoner vergeet gemaakte afspraken	Afspraken opnieuw onder de aandacht gebracht
Bewoner is medicatie vergeten	Woonbegeleider	Begeleider heeft er niet op toegezien dat de bewoner de medicatie ook daadwerkelijk heeft ingenomen	Medicatie alsnog verstrekt in overleg met collega's	Controle of de gemiste medicatie gevolgen heeft voor gedrag	Nee	Bewoner vergeet medicatie in te nemen, blijf er op toezien dat de medicatie daadwerkelijk wordt ingenomen	Collega aangesproken op niet nakomen afgesproken handelswijze.
Collega's zijn vergeten medicatie uit te reiken	Woonbegeleiders	Beide diensten dachten van elkaar dat zij de medicatie zouden verstrekken, waardoor het niet gebeurd is.	Medicatie eenmalig overgeslagen	Controle of de gemiste medicatie gevolgen heeft voor gedrag	Nee	Communicatie en duidelijke afstemming is heel belangrijk	Opnieuw vastgelegd dat de late dienst de medicatie verstrekt
Bewoner weigert herhaaldelijk medicatie in te nemen	Woonbegeleiders	Toename in achterdochtig/verward gedrag leidt tot weerstand tegen deze vorm van medicatie	Psychiater en netwerk op de hoogte gebracht	Gerapporteerd richting behandeling	Ja	Bewoner is niet goed ingesteld op medicatie, hetgeen leidt tot ongecontroleerd gedrag	Bewoner is aangemeld voor opname op psychiatrie afdeling om opnieuw te worden ingesteld
Bewoner was dusdanig onder invloed van alcohol dat medicatie niet ingenomen kon worden	Woonbegeleiding	Bezoek aan café, inname van grote hoeveelheid alcoholhoudende drank	Bewoner naar bed gebracht, medicatie overgeslagen	Volgende ochtend alsnog medicatie verstrekt	Ja	Bewoner is gevoelig voor ontremd gedrag op het gebied van alcohol	Bewoner is bekend met dergelijk gedrag (incidenteel). Vooraf duidelijke afspraken maken

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

Bewoner is uit logeren bij ouders en heeft daar de ochtend- en avondmedicatie verwisseld	Bewoner zelf, heeft woonbегeleiding ingelicht	Onvoldoende toezicht in thuissituatie	Nieuwe avondmedicatie besteld bij apotheek voor moment van thuiskomen bewoner	Bewoner en familie gerustgesteld	Ja	Familie is onvoldoende doordrongen van noodzaak toezicht	Familie nogmaals voorgelicht over belang toezicht bij medicatieinnam e
Bewoner weigert diabetesmedicatie in te nemen, neemt overige medicatie wel	Woonbегeleiding	Psychiatrische problemen	Belang van medicatie benadrukt	Blijven controleren, gedrag was eenmalig	Ja	Bewoner kan incidenteel weerstand oproepen tegen medicatie	Geen
Bewoner heeft per ongeluk tablet in het toilet laten vallen	Bewoner zelf, heeft woonbегeleiding ingelicht	Onhandigheid	Nieuwe tablet verstrekt	Geen	Ja	N.v.t.	Voorlopig medicatie onder toezicht laten innemen
Collega heeft bewoner per abuis de verkeerde medicatie verstrekt	Woonbегeleider	Onoplettendheid twee collega's	Huisartsenpost gebeld voor overleg over benodigde acties: geen verdere actie vereist	Controle of de omjuiste medicatie gevolgen heeft voor gedrag	Nee	Medicatieverstreking altijd geconcentreerd uitvoeren, niet laten afleiden.	Collega's aangesproken op nalatigheid en de geldende richtlijnen.

### 7.5. Klachten

In 2021 zijn er geen klachten bij onze zorgboerderij binnengekomen. Uit de terugkoppeling vanuit de clientvertrouwenspersoon WZD over 2021 blijkt dat er één kwestie is voorgelegd aan de cliëntvertrouwenspersoon WZD. Het onderwerp van de kwestie was een informatie- en adviesvraag. De deelnemer had voldoende aan deze informatie. Omdat het maar één kwestie betrof, is er vanwege de mogelijke herleidbaarheid tot een individuele persoon verder geen informatie verstrekt door Adviespunt Zorgbelang. Er was dus geen sprake van onvrede en/of een klacht.

### 7.6. Conclusies incidenten en klachten

#### a. Incidenten

##### 1) Delle

Op de Delle (doelgroep ouderen) zien we vooral incidenten uit de rubriek (bijna) ongevallen. Net zoals in eerdere jaren gaat het dan vooral om (bijna) valpartijen. Dit is ook niet verrassend bij deze doelgroep, die over het algemeen te maken heeft met verminderde mobiliteit en oriëntatie. Bij de intake vragen wij altijd goed uit op dit onderwerp, zodat onze collega's de 'valgevaarlijke' deelnemers altijd goed in beeld hebben. Maar een struikelpartij kan nooit voor 100% uitgesloten worden. Gelukkig zijn er geen incidenten geweest waarbij ondeugdelijke faciliteiten een rol hebben gespeeld.

In een groep met mensen met een PG grondslag kan altijd verward of agressief gedrag voorkomen. Indien dergelijk gedrag zodanige vormen aanneemt, dat de gedragingen gevaar opleveren voor de deelnemer zelf en/of andere personen, dan zou dat aanleiding zijn om de deelname te beëindigen.

## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

Meestal komt het zover niet, omdat de deelnemer dan vaak al is opgenomen. Ook in dit geval stond de deelnemer voor opname.

Veel deelnemers op de Delle kunnen al niet meer zelfstandig met medicatie omgaan. Maar een enkeling is nog wel zelfredzaam. Het is aan ons om dat te monitoren en om tijdig in te grijpen als wij constateren dat het niet (langer) goed gaat.

### 2) *Schoppe*

Op de Schoppe hebben vrijwel geen incidenten plaatsgevonden. Een klein ongelukje kan altijd gebeuren.

### 3) *Kweekkas*

In de Kweekkas hebben geen incidenten plaatsgevonden.

### 4) *Atelier*

Op het Atelier hebben vrijwel geen incidenten plaatsgevonden. Wel zien we ook hier een zwaardere doelgroep ontstaan, en daarom blijft er ook hier veel aandacht voor valgevaar.

### 5) *Rapenburg*

Alle incidenten op de Rapenburg (beschermd wonen) zijn medicatie gerelateerd. Los van bijvoorbeeld ongelukjes (medicatie in het toilet laten vallen), kunnen we vier hoofdoorzaken aanwijzen voor incidenten met medicatie:

- De zelfredzame bewoner vergeet zijn/haar medicatie op het juiste tijdstip in te nemen;
- De niet zelfredzame bewoner houdt zich niet aan afspraken en is onverwacht niet aanwezig op het medicatiemoment;
- De bewoner weigert medicatie;
- Collega's maken een fout.

Niet ieder incident is even ernstig. In een open instelling als de onze zijn we afhankelijk van de medewerking van de bewoners. Als zij onverwacht weg gaan of medicatie weigeren, dan kunnen wij alleen het incident rapporteren en de gevolgen monitoren. Indien dit leidt tot ongewenste situaties, dan treden wij in overleg met behandelende organisaties.

Mensen die in de basis zelfredzaam zijn, proberen wij ook zoveel mogelijk dingen zelf te laten doen. Daarbij kan een foutje gemaakt worden. Indien de fouten een meer structureel karakter krijgen, dan zal opnieuw moeten worden beoordeeld of de bewoner nog wel zelfredzaam is op het gebied van medicatie. Als moet worden vastgesteld dat dit niet (langer) het geval is, dan nemen wij dit onderdeel in overleg met de bewoner van hem/haar over.

De laatste categorie is de kwalijkste. Uiteraard kan iedereen fouten maken, maar protocollen en richtlijnen zijn er niet voor niets. We blijven hier heel alert op, omdat de gevolgen van fouten met medicatie potentieel zeer ernstig kunnen zijn.



## JAARVERSLAG januari 2021 - december 2021

### **b. Klachten**

Het is fijn om te merken dat er geen officiële klachten zijn ingediend in 2021. Wij proberen kleine problemen altijd direct op te lossen en blijkbaar werkt dit naar behoren. Er is nog nooit een klacht ingediend.

Het is ook fijn om te merken dat onze deelnemers de clientvertrouwenspersoon weten te vinden met vragen over bijvoorbeeld de Wet Zorg en Dwang. Dat impliceert dat wij deze mogelijkheid op een goede manier onder de aandacht hebben gebracht.

### **8. Doelstellingen komende periode**

Onze doelstelling voor 2022 is en blijft: zorgen voor een goede organisatie met goede begeleiding, waarbij iedereen zich thuis voelt. Dat wordt misschien eentonig, maar is toch echt het allerbelangrijkste in deze roerige tijd. Wij nemen iedere beslissing met dat doel in het achterhoofd.

Specifiek voor 2022 gaan we ons maximaal inzetten om tot afspraken te komen met het Sociaal Domein Achterhoek, zodat we ook voor mensen uit de regio met een Wmo indicatie toegankelijk blijven. Wij zijn echter niet de enige partij die daar invloed op heeft, en we kunnen niet overgaan tot het maken van afspraken die ten koste zouden gaan van de stabiliteit en toekomst van onze zorgboerderij. Al met al is dat toch best spannend.