



## Handreiking kwaliteitsverslag

Versie 1.0 juni 2023

# Inhoud

Inleiding.....	3
<b>1. Het kwaliteitsverslag.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Wat is het kwaliteitsverslag .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Wat is het doel van het kwaliteitsverslag.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Voor wie is het kwaliteitsverslag .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Vorm van het kwaliteitsverslag .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Het kwaliteitsverslag en het keurmerk Kwaliteit laat je zien! .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Tips en trucks.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Houd het leesbaar en begrijpelijk .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Sluit aan bij je lezers .....	7
2.1.2 Kort en bondig.....	7
2.1.3 Structuur.....	8
2.1.4 Taalgebruik.....	8
<b>2.2 Duid de informatie die je deelt.....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Cijfers geven context.....	9
2.2.2 Verhalen als voorbeelden.....	10
2.2.3 Citaten gebruiken .....	11
<b>2.3 Wees open .....</b>	<b>13</b>
2.3.1 Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt.....	13
2.3.2 Beschrijf je dilemma's .....	13
<b>2.4 De kernwaarden in het kwaliteitsverslag .....</b>	<b>15</b>
2.4.1 Durf te kiezen.....	15
2.4.2 Gebruik beelden, verhalen en citaten .....	15
<b>2.5 Wees creatief .....</b>	<b>16</b>
2.5.2 Gebruik verschillende vormen.....	16
2.5.1 Maak het kwaliteitsverslag samen.....	16
<b>Bijlage: Voorbeeld indeling van een kwaliteitsverslag .....</b>	<b>17</b>
<b>Colofon .....</b>	<b>18</b>



## Inleiding

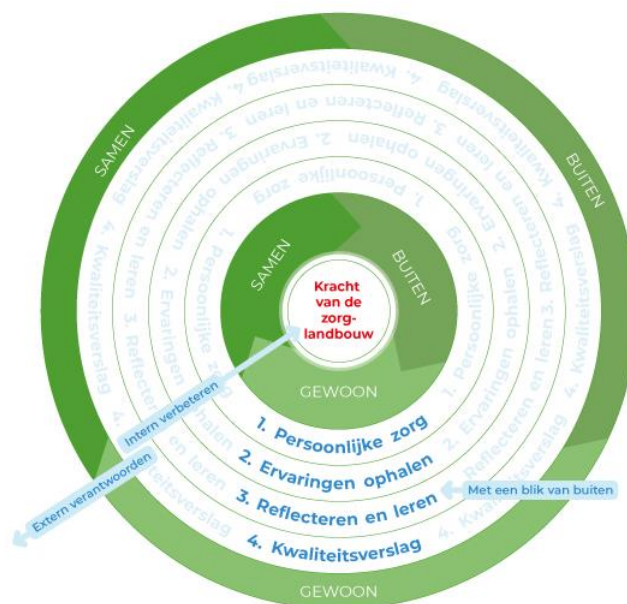
Deze handreiking hoort bij het [Kwaliteitskader voor de zorglandbouw](#). Deze handreiking helpt zorgboeren bij het schrijven van het kwaliteitsverslag uit dit Kwaliteitskader.

### Het kwaliteitskader

In juni 2022 is het kwaliteitskader voor de zorglandbouw gelanceerd. Dit kwaliteitskader heeft meerdere doelen:

- laten zien wat de unieke kracht van de zorglandbouw is (de 9 kernwaarden);
- deelnemers, naasten en verwijzers laten zien wat zij kunnen verwachten van de zorg op een zorgboerderij;
- zorgboerderijen, zorgboeren en begeleiders ondersteunen om zichzelf te blijven ontwikkelen om de kracht van de zorglandbouw in de praktijk tot uiting te laten komen;
- openheid geven over de manier waarop er voor kwalitatief goede zorg op zorgboerderijen wordt gezorgd.

In het kwaliteitskader is het kwaliteitsmodel met de vier ringen (zie figuur 1) opgenomen. Dit model leidt zorgboeren door de kwaliteitscyclus. Het kwaliteitsverslag is de vierde ring uit dit model. Met het kwaliteitsverslag maken zorgboerderijen zichtbaar hoe er wordt gewerkt aan goede kwaliteit van zorg op de zorgboerderij.



Figuur 1: kwaliteitsmodel kader zorglandbouw

### Leeswijzer

Deze handleiding is opgebouwd uit twee hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk gaat dieper in op wat het kwaliteitsverslag is, voor wie het wordt geschreven en wat het doel ervan is. Het tweede hoofdstuk bevat tips die zorgboeren helpen bij het maken van het kwaliteitsverslag.



# 1. Het kwaliteitsverslag

In dit hoofdstuk vind je terug wat het kwaliteitsverslag is, wat er in staat, wat het doel ervan is, voor wie het geschreven wordt, wat voor vorm het kwaliteitsverslag kan hebben en wat de relatie ervan is met het jaarverslag van het [keurmerk Kwaliteit laat je zien!](#)

## 1.1 Wat is het kwaliteitsverslag

Het kwaliteitsverslag is het visitekaartje van de zorgboerderij. Het wordt jaarlijks openbaar gedeeld. Aan de hand van het kwaliteitsverslag laat de zorgboerderij zien: wat haar identiteit is, waar ze voor staat (kernwaarden), wat er goed gaat op de zorgboerderij en waar aan gewerkt wordt.

In het kwaliteitsverslag geeft de zorgboerderij een reflectie op de volgende thema's:

- de kwaliteit van het individuele zorgproces en de manier waarop kernwaarden tot hun recht komen (ring 1);
- de uitkomsten en de keuzes/acties naar aanleiding van de input uit de onderzoeken naar deelnemer-ervaringen en de inspraakmomenten (ring 2);
- de veiligheid en eventuele incidenten en klachten waar de zorgboerderij het afgelopen jaar mee te maken kreeg (ring 3);
- de ontwikkelingen ten aanzien van het functioneren en de vakbekwaamheid van het team op de zorgboerderij (ring 3);
- de uitkomsten van bedrijfsbezoek door één of meer externe personen (ring 3);
- de ingezette acties uit het voorgaande jaar en een beschrijving van geplande acties naar aanleiding van de reflectie op voorgaande thema's (ring 4).

## 1.2 Wat is het doel van het kwaliteitsverslag

Het kwaliteitsverslag is het middel om intern te verbeteren en extern te verantwoorden. Het doel van het kwaliteitsverslag is zorgen voor openheid/ transparantie over (de kwaliteit van) de zorg en ondersteuning die door de zorgboerderij geboden wordt.

In het kwaliteitsverslag is zichtbaar:

- wat de unieke kracht van deze zorgboerderij is;
- wat deelnemers, naasten en verwijzers kunnen verwachten van deze zorgboerderij;
- op welke manier de zorgboerderij, de zorgboer en de begeleiders zichzelf blijven ontwikkelen;
- op welke manier kwalitatief goede zorg op de zorgboerderij wordt geborgd.

Voor zorgboerderijen die het keurmerk Kwaliteit laat je zien! hebben, kan het kwaliteitsverslag gebruikt worden als onderdeel van de toetsingscyclus. Meer hierover vind je in paragraaf 1.5.



### 1.3 Voor wie is het kwaliteitsverslag

Het kwaliteitsverslag wordt geschreven voor verschillende groepen mensen. Mensen van buiten de zorgboerderij (externen) en mensen van binnen de zorgboerderij (internen). Hieronder volgt een overzicht van de personen waaruit de verschillende groepen kunnen bestaan:

Externen:

- bestaande en toekomstige deelnemers en hun naasten;
- verwijzers;
- samenwerkingspartners;
- financiers, zoals de gemeenten en de zorgkantoren;
- inspecteurs, zoals Wmo-toezichthouders en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
- toetsers van een keurmerk.

Internen:

- de zorgboer(en) die of het bestuur dat de zorgboerderij runt;
- de interne toezichthouders;
- de leidinggevende of coördinerende begeleiders;
- de begeleiders en zorgverleners;
- overig personeel, bijvoorbeeld schoonmakers of administratief medewerkers
- stagiaires, vrijwilligers en andere betrokkenen.

De groep externen kan in het kwaliteitsverslag zien wat de unieke kracht is van de zorgboerderij, waar de zorgboerderij goed in is en wat ze probeert te verbeteren. Doordat de zorgboerderij hier open over is, weten externen wat ze van de zorgboerderij kunnen verwachten en welke kwaliteit er geboden wordt. Dit geeft en versterkt het vertrouwen in de zorgboerderij.

Voor de groep internen is het kwaliteitsverslag een belangrijk hulpmiddel om te weten op welke manier er binnen de organisatie methodisch gewerkt is/wordt aan kwaliteit en tot welke resultaten dit heeft geleid en wat de doelen zijn voor de komende periode. Dit helpt bij het bepalen van prioriteiten en acties voor het komende jaar/ jaren. Het kwaliteitsverslag is daarmee een belangrijke schakel in de kwaliteitscyclus, de plan-do-check-act-cyclus.

Bij het maken van het kwaliteitsverslag is het belangrijk om rekening te houden met deze verschillende groepen en hun behoeftes. Soms lukt het om in één kwaliteitsverslag aan te sluiten bij alle doelgroepen. Soms kan het juist handig zijn om extra versie te maken, denk hierbij aan een speciale versie voor deelnemers waarin rekening gehouden is met deelnemers die minder of niet goed kunnen lezen.

### 1.4 Vorm van het kwaliteitsverslag

Het kwaliteitskader schrijft niet voor hoe het kwaliteitsverslag er uit moet zien. De meest gekozen vorm is een schriftelijk verslag. Mogelijk zijn er ook andere manieren waarop het kwaliteitsverslag gedeeld kan worden, bijvoorbeeld via visuele middelen zoals een video. Ook een combinatie van verschillende vormen is mogelijk. Bij de keuze voor de vorm is het belangrijk dat deze aansluit op de doelen en de groepen waarvoor het kwaliteitsverslag is gemaakt.



### **1.5 Het kwaliteitsverslag en het keurmerk Kwaliteit laat je zien!**

Zorgboeren die werken met het [keurmerk Kwaliteit laat je zien!](#) maken als onderdeel van de toetsingscyclus elk jaar een jaarverslag. Dit jaarverslag is zeer geschikt als kwaliteitsverslag omdat hierin dezelfde thema's terugkomen als in het kwaliteitsverslag. In het jaarverslag van het keurmerk geeft de zorgboer namelijk een weergave van alle ontwikkelingen op de zorgboerderij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem. Zorgboeren kunnen dus volstaan met één kwaliteits- en jaarverslag, waarin zij zowel de thema's uit het kwaliteitsverslag als de normen van het keurmerk laten terugkomen.

In het [kwaliteitsregister](#) worden de jaarverslagen openbaar gemaakt, waardoor voor zorgboeren die het keurmerk hebben de openbare publicatie direct geregeld is.



## 2. Tips en trucks

In dit hoofdstuk vinden zorgboeren tips en trucks die hen helpen bij het opstellen van het kwaliteitsverslag. Naast deze tips en trucks is het handig om tijdens het maken van het kwaliteitsverslag ook het [kwaliteitskader](#) erbij te pakken. In het kwaliteitskader wordt telkens een koppeling gemaakt met de dagelijkse praktijk op de zorgboerderij, dit gebeurt onder andere bij de beschrijving van de kernwaarden onder hoofdstuk 3 en bij de beschrijving van de ringen onder hoofdstuk 4.

### 2.1 Houd het leesbaar en begrijpelijk

Het is belangrijk dat al je lezers (zie paragraaf 1.3) het kwaliteitsverslag goed kunnen lezen, volgen en begrijpen. Een kwaliteitsverslag bevat veel informatie en dat kan soms op gespannen voet staan met de leesbaarheid. In deze paragraaf staan een paar tips die de leesbaarheid en begrijpelijkheid ten goede kunnen komen.

#### 2.1.1 Sluit aan bij je lezers

Zorg dat je, voordat je begint, een goed beeld hebt van wie jouw lezers zijn. Dat kun je doen vanuit je eigen perspectief: Welke groep(en) is (zijn) het belangrijkste voor jou en wat wil je hen graag laten zien (wat is jouw doel)? Je kunt het ook doen vanuit het perspectief van de ander: Wat is de achtergrond en het kennisniveau van je lezers en wat willen zij graag terugzien in jouw kwaliteitsverslag (wat is hun doel)?

Als je dit goed in beeld hebt, dan helpt je dat bij het maken van keuzes met betrekking tot de inhoud, de vorm, de structuur en het taalgebruik in je kwaliteitsverslag.

Als je lezersgroepen en hun doelen te ver uit elkaar liggen, dan kun je er ook voor kiezen om aan de hand van je basis kwaliteitsverslag een tweede (meestal vereenvoudigde) versie te maken.

#### 2.1.2 Kort en bondig

Het is de kunst om niet te veel, maar ook niet te weinig informatie te geven in je kwaliteitsverslag. Probeer met zo min mogelijk woorden duidelijk en volledig te zijn.

Om te bepalen wat relevant is en hoe gedetailleerd de informatie moet zijn, kan het helpen je te verplaatsen in je lezers en met welk doel zij het kwaliteitsverslag lezen. Stel jezelf de vragen: Welke informatie hebben zij nodig om een goede indruk te krijgen en het te begrijpen? Wat is basisinformatie en wat is meer bedoeld als verdieping? Maak vervolgens aan de hand van de antwoorden keuzes in wat je wel en niet opneemt in je kwaliteitsverslag.

Lees je kwaliteitsverslag als het klaar is nog eens opnieuw en verplaats je daarbij in je lezer(s) om te onderzoeken of de informatie duidelijk is en of je nog iets mist.



### 2.1.3 Structuur

Een heldere structuur kan lezers helpen bij het vinden van de onderwerpen waar ze graag iets over willen weten. Het is daarom goed om vooraf na te denken over de manier waarop je het kwaliteitsverslag opbouwt. Welke informatie plaats je waar en welke volgorde is logisch? De structuur die je op basis daarvan kiest kun je vervolgens (visueel) ondersteunen. Een aantal voorbeelden daarvan zijn:

- voeg een inhoudsopgave toe\*;
- geeft de lezer aan het begin een leeswijzer mee;
- geeft duidelijk aan waar een nieuw onderwerp begint, soms is het ook handig om daarbij aan te geven waar in je hoofdstructuur dit bij hoort\*;
- zorg ervoor dat beelden een duidelijke (onder)titel hebben zodat mensen weten waar dit beeld iets over zegt;
- zorg voor een herkenbare lay out, geef bijvoorbeeld verdiepende verhalen en voorbeelden een eigen kleur, plaats ze in een kader of maak deze cursief;
- zorg dat voorbeelden, beelden, verhalen en citaten die je gebruikt op die plek in je verslag staan waar ze bij horen. Als er geen relatie is met de inhoudelijke tekst, dan roept het vaak verwarring op.

De punten met een \* worden in de kwaliteitsapplicatie (KwApp) van het keurmerk Kwaliteit laat je zien! automatisch geregeld. Als je in de KwApp aangeeft dat je een voorwoord wilt toevoegen, dan kun je daarin de leeswijzer opnemen.

In de bijlage van deze handreiking vind je een voorbeeld van een mogelijke indeling en structuur aan de hand waarvan je je kwaliteitsverslag kunt opbouwen.

### 2.1.4 Taalgebruik

Houdt bij het maken van je kwaliteitsverslag rekening met de achtergrond en de kennis van je lezers. Let daarbij in het bijzonder goed op het gebruik van vaktaal/jargon en afkortingen. Als je merkt dat het voor de leesbaarheid belangrijk is om toch bepaalde termen te gebruiken, dan kun je deze de eerste keer dat je ze toepast toelichten of je kunt werken met een begrippenlijst in de bijlage. Vergeet hierbij vooral niet de namen/ termen die binnen de zorgboerderij worden gebruikt om bepaalde activiteiten of plekken aan te duiden, deze zijn voor buitenstaanders niet altijd begrijpelijk. Denk aan termen als: 'helikopterteam', 'veiligheidspad', 'break-out-room', 'afkarn-overleg' en 'aflammerdienst'.





## 2.2 Duid de informatie die je deelt

Lange tijd werden in Nederland vooral cijfers, grafieken en tabellen gebruikt om iets te zeggen over kwaliteit. Steeds meer worden we ons er echter van bewust dat deze informatie alleen niet voldoende is om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit. Cijfers, grafieken en tabellen helpen om snel een overzicht te krijgen van verhoudingen en context, maar zij kunnen vaak de betekenis niet goed duiden. Verhalen en citaten zijn heel geschikt om de betekenis te duiden en de cijfers tot leven te laten komen, zeker als het om menselijke ervaringen gaat. Gebruik in je kwaliteitsverslag daarom een combinatie van cijfers en verhalen of citaten.

### 2.2.1 Cijfers geven context

Cijfers zijn belangrijk om een context te geven. Zij geven vaak snel een beeld van de algemene situatie. Cijfers in tabellen en grafieken geven vaak een duidelijk overzicht van verhoudingen en samenhang.

#### Een voorbeeld

Als je het kwaliteitsverslag van een zorgboerderij leest dan kun je vaak al snel een beeld krijgen als je weet hoeveel deelnemers er op de zorgboerderij komen. Dit helpt je bij het ordenen van de informatie die je leest. Beeld je maar eens een zorgboerderij in met 10 deelnemers tegenover een zorgboerderij waar 100 deelnemers komen.

### 2.2.2 Verhalen als voorbeelden

Cijfers alleen geven wel een context, maar zeggen zeker niet alles. Daarom is het belangrijk om in je kwaliteitsverslag ook voorbeelden te geven, daarmee kun je duidelijk maken wat bepaalde ontwikkelingen of gebeurtenissen betekenen voor de mensen op de zorgboerderij. Verhalen voegen als het ware de emotie of de waarde toe.

#### Een voorbeeld

Je leest in een kwaliteitsverslag dat de zorgboerderij drie elektrische bruikleenfietsen heeft aangeschaft die zij uitleent aan deelnemers die dat nodig hebben. Zonder verdere informatie trek je misschien de conclusie dat dit een vriendelijk gebaar is, maar verder zegt het niet zo veel. In dit voorbeeld kan een verhaal een belangrijke toevoeging zijn om de informatie te duiden. Door het toevoegen van het verhaal hieronder krijgen de elektrische bruikleenfietsen een heel ander lading:

*Een van de bruikleenfietsen wordt gebruikt door Tom\*. Tom werd altijd door zijn vader naar de zorgboerderij gebracht. Door een val brak hij echter zijn heup en daardoor kon hij Tom niet meer naar de zorgboerderij brengen. Om er voor te zorgen dat Tom toch naar de zorgboerderij kon komen, heeft de zorgboerderij een elektrische fiets gekocht en deze aan Tom in bruikleen gegeven. Nadat Tom een aantal keren met de begeleider de route heeft geoefend, komt Tom nu zelfstandig op de fiets naar de zorgboerderij. De bruikleenfiets zorgt ervoor dat Tom kan blijven komen! Omdat het fietsten naar de zorgboerderij zo goed gaat, kreeg Tom meer zelfvertrouwen. Na een paar keer oefenen kan hij nu ook naar het dorp fietsen. Nu haalt hij elke zaterdag verse broodjes bij de bakken die hij samen met zijn vader op eet.*

*\* Tom is niet de echte naam van de deelnemer, in verband met de bescherming van de privacy is hier een gefingeerde naam gebruikt.*



Als je verhalen gebruikt in je kwaliteitsverslag, gebruik dan ook de tips uit de voorgaande paragrafen en denk dus goed na over:

- welke verhalen je gebruikt (en welke niet);
- op welke plek en op welke manier je de verhalen in je structuur inpast;
- het taalgebruik, bijvoorbeeld vanuit welk perspectief (dat van de algemene verteller zoals in het voorbeeld hierboven of vanuit de deelnemer zelf: de ik-vorm) je het verhaal vertelt;
- de bescherming van de privacy van de betrokkenen.

Als het gaat om bescherming van de privacy zijn er twee mogelijkheden: je deelt het verhaal anoniem of je deelt het verhaal met toestemming van de betrokkenen.

Als je het verhaal anoniem maakt, bijvoorbeeld met een fictieve naam, geef dit dan duidelijk aan in je kwaliteitsverslag. In bovenstaand voorbeeld zie je daar een voorbeeld van. Je kunt dit ook op een centrale plek in je kwaliteitsverslag doen met behulp van een zin als *“Omwille van de leesbaarheid en de bescherming van de privacy gebruiken we bij de verhalen in dit verslag fictieve namen”*. Let er goed op dat het verhaal of elementen uit het verhaal niet leiden naar één specifiek persoon. Vooral mensen die dicht bij de zorgboerderij staan hebben snel door over wie het gaat, houd daar rekening mee.

Deel je een verhaal met toestemming geef dit dan ook duidelijk aan in je kwaliteitsverslag, bijvoorbeeld door middel van de volgende zin: *“Dit verhaal is opgenomen met toestemming van de betrokkenen”*. Leg deze toestemming ook (schriftelijk) vast, zodat daar achteraf geen onduidelijkheid over kan bestaan. Het voordeel van toestemming is dat je de betrokkenen zelf het verhaal kunt laten vertellen (zie paragraaf 2.5.2).

### 2.2.3 Citaten gebruiken

Een andere manier om cijfers te duiden is het gebruiken van citaten. Een citaat is iets wat iemand letterlijk gezegd (of geschreven) heeft. Bij een citaat noem je ook altijd de bron. Ook hier moet je rekening houden met de privacy van degene van wie je het citaat gebruikt. Gebruik je het citaat anoniem, geef dan wel informatie over de groep waartoe diegene behoort want dat heeft de lezer nodig om het citaat te kunnen plaatsen.

Ook bij het gebruiken van citaten moet je afwegingen maken met betrekking tot:

- welke citaten je gebruikt (en welke niet);
- op welke plek en op welke manier je de citaten in je structuur inpast;
- de bescherming van de privacy van de betrokkenen (zie paragraaf 2.2.2).

In het [kwaliteitskader](#) vind je voorbeelden van het gebruik van citaten.



## 2.3 Wees open

Om anderen een goed beeld te geven van de zorgboerderij en zelf zicht te krijgen op hoe je kwaliteit kunt behouden en waar je kunt verbeteren is het belangrijk dat je in je kwaliteitsverslag open en eerlijk bent. Vooral als er dingen zijn waar je niet tevreden over bent of als er iets niet goed gaat, is dat vaak lastig. In deze paragraaf vind je tips die je kunnen helpen.

### 2.3.1 Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt

Realiseer je dat we niet voor niets het spreekwoord “waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt” kennen. Hoe goed je ook bent voorbereid en toegerust, er kan altijd iets mis gaan of iets onverwachts gebeuren. Dit is niet iets om je voor te schamen zolang je er maar eerlijk en kritisch naar durft te kijken en ervan leert. Goede kwaliteit wil dus ook niet zeggen dat er nooit iets mis gaat. Kwaliteit zegt veel meer over dat je aan de voorkant een inschatting hebt gemaakt van de risico's en keuzes hebt gemaakt in hoe je hier mee om gaat en/of deze kunt voorkomen. Als er toch iets mis gaat, dan onderzoek je dit. Je maakt een analyse en evalueert dan (opnieuw) de gemaakte keuzes en leert hiervan. Niet alles is te voorkomen, bovendien kunnen in de zorg belangrijke waarden tegenover elkaar komen te staan en is er sprake van een dilemma, meer hierover in paragraaf 2.3.2.

In het kwaliteitsverslag ook open zijn over wat er het afgelopen jaar niet goed ging zegt dus zeker iets over kwaliteit en is daarom belangrijk. Daarbij hoeft je niet (gedetailleerd) op alle individuele incidenten in te gaan (ook in verband met bescherming van de privacy van betrokkenen), maar is het vooral belangrijk dat je laat zien wat je er van hebt geleerd. Voor een lezer geeft het veel vertrouwen als ze zien dat je fouten/ incidenten serieus neemt, hier van leert en waar mogelijk deze in het vervolg probeert te voorkomen (zie ook het voorbeeld onder paragraaf 2.3.2).

### 2.3.2 Beschrijf je dilemma's

Als zorgverlener kom je regelmatig lastige situaties tegen. Soms zelfs situaties waarin je lastige keuzes moet maken. In sommige gevallen pakt je keuze goed uit, maar soms ook niet. Deze situaties kun je goed opnemen in het kwaliteitsverslag door het dilemma te beschrijven en de keuzes die je daarin hebt gemaakt. Bij een dilemma staan er vaak twee waarden tegenover elkaar, een van de bekendste is vrijheid tegenover veiligheid.

#### Een voorbeeld

In dit voorbeeld staan de waarden ‘de kans om te leren’ en ‘veiligheid’ tegenover elkaar.

“We willen onze deelnemers graag de mogelijkheid bieden om te leren fietsen, daarom mogen ze bij op het terrein oefenen met fietsen. Eerst met zijwieltjes en als dat goed gaat ook zonder zijwieltjes. Bij een van de deelnemers ging dat dit jaar mis en zij viel met haar hoofd op de grond. We zijn met haar naar de huisartsenpost gegaan en de wond is daar gehecht. We zijn hier allemaal heel erg van geschrokken. Onze neiging was om het fietsen zonder zijwieltjes af te schaffen om zo onze deelnemers te beschermen en hun veiligheid te garanderen. Omdat we ze daarmee ook de kans ontnamen om te leren fietsen hebben we dit ingebracht op een inspraakavond. Het bleek dat de deelnemers en ouders het juist heel belangrijk vinden dat de deelnemers bij ons de kans krijgen om te leren fietsen. Een van de ouders opperde om de deelnemers voortaan een helm te laten dragen bij het fietsen. Iedereen vond dat een goed idee. Er kan bij ons dus nog geoefend worden met fietsen, maar wel altijd met een helm op.”



## 2.4 De kernwaarden in het kwaliteitsverslag

In het kwaliteitskader staat dat wat deelnemers en hun naasten als goede zorg ervaren centraal (zie hoofdstuk 3 in het kwaliteitskader). Deze goede zorg wordt beschreven aan de hand van de 9 kernwaarden. Deze kernwaarden kun je gebruiken om ook de kracht van jouw zorgboerderij te laten zien. In deze paragraaf vind je tips hoe je dat kunt doen.

### 2.4.1 Durf te kiezen

Er zijn 9 kernwaarden beschreven in het kwaliteitskader, dat zijn er nog al wat. Bovendien komen in één situatie vaak meerdere kernwaarden terug. Als je alle 9 kernwaarden terug wilt laten komen of per situatie wilt benoemen welke kernwaarden er allemaal in terug komen, dan wordt je kwaliteitsverslag al snel erg lang of heb je veel verwijzingen nodig. Dit komt de leesbaarheid niet ten goede. Jouw unieke kracht komt daardoor niet goed uit de verf. Durf daarom te kiezen en focus je op die kernwaarden die voor jouw zorgboerderij het belangrijkste zijn, daarmee laat je ook meteen zien wat er zo uniek is aan jouw zorgboerderij. Hieronder een aantal ideeën m.b.t. het kiezen van de kernwaarden die je in je kwaliteitsverslag laat terugkomen:

- kies de drie kernwaarden waar jouw zorgboerderij het meest in uitblinkt, kijk eens of je binnen elk kenmerk (samen-buiten-gewoon) één kernwaarde kunt selecteren;
- kies elk jaar drie andere kernwaarden en laat zo alle kernwaarden aan bod komen verdeeld over een aantal jaren;
- laat (een persoon uit) je lezersgroepen (bijvoorbeeld deelnemers, naasten, verwijzers) één van de 9 kernwaarde kiezen die zij belangrijk vinden en schrijf daarover in je kwaliteitsverslag (Tip: als je hen zelf laat vertellen hoe zij deze kernwaarde terugzien op jouw zorgboerderij dan heb je meteen verhalen die je in je kwaliteitsverslag kunt opnemen);
- kies de kernwaarde waar je het beste in bent én degene waarin je het meeste wilt verbeteren;
- er zijn nog veel meer mogelijkheden, wees creatief en kies dat waar je zelf enthousiast van wordt.

### 2.4.2 Gebruik beelden, verhalen en citaten

Omdat de kernwaarden echt geschreven zijn vanuit het perspectief van de deelnemers en hun naasten, kun je kernwaarden vaak heel goed zichtbaar maken via beelden (foto's/ video), verhalen en citaten. Bovendien kun je je lezersgroepen hiermee ook actief betrekken bij het maken van het kwaliteitsverslag (zie ook 2.5.1).



## 2.5 Wees creatief

Variatie maakt een kwaliteitsverslag meestal aantrekkelijk voor je lezersgroepen. Bovendien heeft iedereen een andere voorkeur voor het opnemen van informatie. De één heeft het liefst beelden, de ander is een echte lezer, weer een ander houdt van grafieken. Wees daarom creatief in de manier waarop je informatie opneemt in je kwaliteitsverslag en varieer daar in.

### 2.5.2 Gebruik verschillende vormen

Combineer in je kwaliteitsverslag verschillende vormen en denk na over welke vorm bij welke lezersgroep past (zie 1.3 en 2.1.1). Een aantal vormen die je kunt toepassen zijn:

- geschreven tekst;
- grafieken, tabellen, infographics;
- foto's;
- tekeningen;
- audio;
- video.

### 2.5.1 Maak het kwaliteitsverslag samen

Het kwaliteitsverslag is het visitekaartje van de zorgboerderij en de zorgboerderij dat bij jij niet alleen. Ook de deelnemers, naasten, begeleiders, stagiaires, vrijwilligers, de administratie en anderen horen erbij en zij ervaren (de kwaliteit van) de zorgboerderij elk op hun eigen manier. Betrek hen bij het maken van je kwaliteitsverslag, daarmee kun je een veel vollediger beeld schetsen van wat je zorgboerderij te bieden heeft. Je zult merken dat het maken van je kwaliteitsverslag daar leuker en interactiever door wordt. Voorbeelden om dit op een eenvoudige manier te doen zijn:

- laat iedere groep een kernwaarde kiezen die voor hem/haar het afgelopen jaar belangrijk was en laat hen vertellen waarom dat zo was, gebruik deze verhalen om je kwaliteitsverslag te verrijken;
- let tijdens pauzes, vergaderingen, evaluaties, inspraakmomenten op citaten die goed uitdrukken hoe het op jouw zorgboerderij is en vraag of je deze mag gebruiken in het kwaliteitsverslag;
- vraag aan personen uit één of meer groepen om de kernwaarden die zij op de zorgboerderij herkennen in beeld te brengen (via een tekening, foto of via een knutselwerkje);
- vraag anderen om een bepaald onderdeel uit het kwaliteitsverslag uit te werken, soms ontdek je dan dingen die je zelf niet had gezien;
- laat uit elke groep iemand meekijken als je het kwaliteitsverslag af hebt en vraag feedback, zo ontdek je wat je vergeten bent of welke delen uit je kwaliteitsverslag lastig te begrijpen zijn. Je kunt eventueel ook van elke groep een reflectie toevoegen aan je kwaliteitsverslag.



## Bijlage: Voorbeeld indeling van een kwaliteitsverslag

In 2021 testen een aantal zorgboeren in een [pilot](#) het werken met het kwaliteitsverslag. Uit deze pilot bleek dat het best lastig kan zijn om te beginnen en/of een logische indeling voor het kwaliteitsverslag te bepalen. De opbouw van het jaarverslag uit het keurmerk Kwaliteit laat je zien! bleek hierbij een handig hulpmiddel. In deze bijlage vind je een voorbeeldindeling voor een schriftelijk kwaliteitsverslag aan de hand van de opbouw uit het keurmerk.

### Titelpagina/ omslag

Vermeld hier in elk geval de bedrijfsgegevens van de zorgboerderij (denk aan: naam, adres, kamer van koophandel nummer en eventuele locaties die hier onder vallen) en het jaartal waar het kwaliteitsverslag betrekking op heeft. Dit is ook een goede plek om een beeld toe te voegen.

### Voorwoord (optioneel)

Op deze plek kun je de lezers een leeswijzer meegeven.

### Inhoudsopgave

Hiermee geef je de lezer houvast en structuur, dit helpt bij de leesbaarheid.

### Inleiding

Hier kun je een accent leggen en de lezer voorbereiden op wat hij gaat lezen.

### 1. Algemeen beeld

Dit is de plek om lezers een goed beeld te geven van jouw zorgboerderij en haar kernwaarden/ unieke kracht. Je kunt hier ook de reflectie op de kwaliteit van het individuele zorgproces opnemen (ring 1).

Hier kun je ook de 'blik van buiten' uit ring 3 laten terugkomen door de uitkomsten van bedrijfsbezoek door één of meer externe personen te beschrijven (ring 3).

### 2. Deelnemers

Hier kun je met cijfers over de aantallen, doelgroepen en in- en uitstroom de context goed schetsen.

Daarnaast is dit een goed plek om te reflecteren op de kwaliteit van het individuele zorgproces opnemen (ring 1).  
op ring 1: Persoonlijke zorg

Dit is ook een goede plek om een van je deelnemers en/of naasten zijn of haar verhaal te laten doen.

### 3. Medewerkers

Hier kun je met cijfers over de aantallen, functies en in- en uitstroom de context goed schetsen.

Daarnaast is dit een logische plek om de ontwikkelingen ten aanzien van het functioneren en de vakbekwaamheid van het team te evalueren (ring 3).

Dit is ook een plek om een van je medewerkers zijn of haar verhaal te laten doen.

### 4. Scholing en ontwikkeling

In dit hoofdstuk laat je iets zien over ring 3: reflecteren en leren.

### 5. Terugkoppeling van deelnemers

In dit hoofdstuk komt ring 2 uit het kader terug en reflecteer je op de uitkomsten en de keuzes/acties op basis van de uitkomsten van de onderzoeken naar deelnemer-ervaringen en de inspraakmomenten (ring 2).

### 6. Meldingen, incidenten en klachten

In dit hoofdstuk komt de reflectie op het thema veiligheid en eventuele incidenten en klachten terug (ring 3).

### 7. Acties en doelstellingen

Hier maak je concreet hoe je bezig bent (geweest) met behouden en/of het verbeteren van de kwaliteit en het toepassen van de plan-do-check-act cyclus. Je reflecteert op de ingezette acties uit het voorgaande (ring 4).

Naar aanleiding van die reflectie volgt een beschrijving van hoe je komend jaar en komende jaren werkt aan goede kwaliteit van zorg. Daarmee zet je de eerste stap in de nieuwe plan-do-check-act cyclus.



## Colofon

Dit is een uitgave van Federatie Landbouw en Zorg, ontwikkeld met steun van ZonMW.

E-mail: [federatie@zorgboeren.nl](mailto:federatie@zorgboeren.nl)

Website: [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl)

Naarden, juni 2023

Tekst: M. de Wilde, in opdracht van Federatie Landbouw en Zorg

