

# **Jaarverslag**

januari 2019 - december 2019

## **Rust na Onrust**

**Rust na Onrust, loc. de Hoeve**

Locatienummer: 2033



## **Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



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

# Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Algemene conclusies	9
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	11
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiaires	12
4.5 Vrijwilligers	13
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	14
5 Scholing en ontwikkeling	15
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	15
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	15
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	16
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	17
6 Terugkoppeling van deelnemers	18
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	18
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	18
6.3 Inspraakmomenten	19
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	20
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	21
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	22
7 Meldingen en incidenten	23

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	23
7.2 Medicatie	23
7.3 Agressie	24
7.4 Ongewenste intimiteiten	24
7.5 Strafbare handelingen	24
7.6 Klachten	24
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	24
8 Acties	24
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	26
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	26
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	31
9 Doelstellingen	33
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	34
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	34
9.3 Plan van aanpak	34
Overzicht van bijlagen	35

# Jaarverslag

De certificering voor het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien is een continu proces. Iedere drie jaar vindt er een audit plaats op de zorgboerderij. In de tussentijd wordt elk kalenderjaar getoetst door middel van het jaarverslag. In het jaarverslag geeft de zorgboer(in) een weergave van alle ontwikkelingen op de zorgboerderij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem.

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

Rust na Onrust

Registratienummer: 2033

Langstraat 11, 4423 AB Schore

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 68820186

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

### Locatiegegevens

Rust na Onrust, loc. de Hoeve

Registratienummer: 2033

Langstraat 11, 4423 AB Schore

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: ZLTO

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

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

- Ja, Voorwoord toevoegen

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

2019 begon allemaal wat onzeker, i.v.m. gemiste mails betreffende de overstap naar het nieuwe KWAPP kwaliteitssysteem was Rust na Onrust te laat met het aanleveren van de actuele werkbeschrijving waardoor vervolgens het jaarverslag niet kon worden ingediend. Met hulp van derden en veel late uurtjes is Rust na Onrust er toch nog in geslaagd om de werkbeschrijving tijdens de schorsingsperiode volledig te krijgen waardoor de schorsing werd opgeheven. Kort daarna heeft Rust na Onrust een audit gekregen van de FLZ. Ook daar zijn we met vlag en wimpel voor geslaagd. Rust na Onrust d'ouwe Schoole behoeft nog wel een apart keurmerk. De werkbeschrijving hiervoor is inmiddels ingediend.

Ook in het bestuur en de communicatie met het team vinden veranderingen plaats en de samenwerking met andere zorgaanbieders wordt verder uitgebreid. Ieder jaar brengt nieuwe uitdagingen met zich mee, sommige zorgen voor verbetering van de zorg, andere maken het voor een (kleinschalige) zorgonderneming lastig en stressvol. Kwaliteit op peil blijven houden in tijden van snelle uitbreiding en verscherpte wet- en regelgeving is niet eenvoudig maar de jarenlange investering in het netwerk en de samenwerking met andere zorgondernemers zorgden voor een vertrouwensband waarin concurrentie werd omgedraaid naar coöperatie, samen de lasten tegemoet treden is makkelijker dan alleen en zorgt voor betere communicatiestromen wat weer beter is voor de cliënt.

Zoals u van Rust na Onrust inmiddels gewoon bent weer een jaarverslag vol innovatie, samenwerking, mooie maar ook zware momenten en beslissingen. Uiteindelijk zijn we weer sterker uit het jaar gekomen dan we er in gingen. Namens team Rust na Onrust veel leesplezier gewenst.

Met vriendelijke groet,

Kees van Hoepen, Leidinggevende 1, Rust na Onrust V.O.F.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 2.2 Zorgboerderij in beeld

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

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

Zoals eerder beschreven is 2019 opnieuw een bewogen jaar geweest met veel veranderingen/gebeurtenissen. Met het uitgebreide personeelsbestand en alle vakanties kenden we een bijna aaneengesloten vakantieperiode van mei t/m oktober waardoor bezetting op voorhand lastig leek te gaan worden maar doordat Rust na Onrust haar bezetting dusdanig ruim heeft ingedeeld en iedereen inmiddels gewend was aan vakantieopvang bleek dit gelukkig geen enkel probleem. Het jaar kenmerkte zich door samenwerking met andere zorgaanbieders, uitbreiding van het zorgteam, digitalisering van het systeem en wijziging van de werkwijze. Hieronder proberen we per maand 'kort' uiteen te zetten wat er per maand is zoal is gebeurd. (naar afgesproken en ondertekend worden namen van Personeel soms genoemd in de beschrijving\*)

#### Januari 2019:

Na de jaarwisseling gaat alles weer rustig zijn gangetje. Dit jaar moet er weinig gewend worden omdat de periode dicht dit jaar maar heel even was. Wel moeten de gesloten dagen, de vakantie indeling en de verdeling over de twee locaties weer worden opgezet. En dat is omdat Kees druk doende is met de omzetting van het kwaliteitssysteem en het jaarverslag best even puzzelen. Maar over het algemeen voelt Januari dit jaar niet zozeer als een nieuw jaar maar een geleidelijke voortzetting van de werkzaamheden van december vorig jaar.

#### Februari 2019:

Er zijn veel vragen vanuit het personeel over hoe de loonstrook in elkaar steekt en wat de betekenis van sommige beschrijvingen is. Verder is het voor een aantal personeelsleden niet geheel duidelijk hoe om te gaan met overuren en vakantieuren. Kees nodigt de personeelsadviseur uit om één en ander uit te leggen zodat het voor iedereen duidelijk is. Vanwege een aantal verwarrende datums in het nieuwe kwaliteitssysteem en nieuwsbrieven die Kees niet goed heeft gelezen kan het jaarverslag voor 2018 niet op tijd ingeleverd omdat de werkbeschrijving niet volledig is omgezet. Rust na Onrust wordt daarom geschorst. Kees dreigt door dit bericht in een burn-out te raken en Heleen schakelt onmiddellijk hulptroepen in om Kees te assisteren en wat rust te geven. De werkbeschrijving wordt door de omzetting compleet herzien en geactualiseerd. en vervolgens kan het jaarverslag worden ingediend. Wel zorgt dit voor een ferme woordenwisseling tussen Kees en de FLZ, waarin van beide kanten verwijten worden gemaakt. Later wordt dit weer bijgelegd en hersteld gelukkig de oude goede band.

De regiobijeenkomst van SZZ wordt dit jaar op Rust na Onrust 'd Ouwe Schoole gehouden. Alle aangesloten zorgboerderijen uit de regio zuidwest komen bijee om met elkaar te prsten over actuele problemen. Het wordt een leerzame en gezellige avond waarin het personeel een mooie inkijk krijgt in het werk dat Kees normaal gesproken voor zijn rekening neemt.

De SMWO komt kijken op de ouwe schoole om te praten over een nieuwe middenkader budget dat tussen DB en BDS wat Kees voor ogen heeft. SMWO staat open voor het idee en bespreekt het idee bij de volgende overlegtafel.

#### Maart 2019:

In maart wordt het eerste keukentafelgesprek weer gehouden. Drukker dan ooit te voren krijgen we de mensen maar amper in de centrale hal van de 'd Ouwe Schoole gezeteld. De meeste vragen betreffen het nieuwe zorgsysteem ONS. Kees verteld ook dat ze de halve dagen bezetting zoveel mogelijk willen inkorten i.v.m. vervoersproblemen.

De werkbeschrijving en het JV 2018 worden alsnog ingediend en goedgekeurd.

#### April 2019:

In April wordt het harde werk beloond door opheffing van de schorsing van het keurmerk. Kees gaat direct daarna op vakantie. Na de vakantie begint project KIEK waarin verschillende zorgverleners en gemeente bij elkaar in de keuken achter de schermen kijken. Kees gat kijken bij GR de Bevelanden die de indicaties voor alle gemeentes in Tholen, Noord- en zuid Beveland en Reimerswaal regelt. Op zijn beurt krijgt hij bezoek

van GR de Bevelanden en de gemeente Kapelle het is een leuke inkijk in elkaars werk. Kees ontmoet hier de netwerkmanager van Zorggroep Ter Weel en ze besluiten elkaar op een later tijdstip te ontmoeten om te spreken over uitbreiding van de samenwerking op cliëntniveau. Ook komt Kompas Veiligheidsgroep de brandweertekeningen en noodplannen voor d'Ouwe Schoole vervolledigen.

#### **Mei 2019:**

In mei vindt de 1e mantelzorgavond bij Rust na Onrust plaats. Dit plan bestond al even maar omdat we niet goed wisten hoe het vorm te geven en of er voldoende draagkracht voor was hebben we eerst een uitvraag gedaan. Het belooft een waardevolle aanvulling te zijn van de diensten van Rust na Onrust. en krijgt later in het jaar zeker een vervolg.

Ook worden in mei de Alpaca's weer geschoren. Blijft een gek zicht hoe weinig er overblijft van de beestjes nadat ze hun warme jas hebben uitgedaan.

Heleen krijgt in het vervolg de maandagen standaard vrij om oma te zijn voor haar kleindochter.

#### **Juni 2019:**

In juni vindt het tweede en tevens laatste keukentafelgesprek plaats als inspraakmogelijkheid. Rust na Onrust stapt over op een cliëntenraad wegens de hoeveelheid cliënten. Dit maal gaat het vooral over de problemen die we ondervinden met het lezen van de digitale rapportages.

In juni stapt Rust na Onrust over van een papieren naar een volledig digitale agenda. Dit is voor veel even wennen maar werpt door de vele mogelijkheden al gauw haar vruchten af en afspraken worden minder snel gemist. Binnen enkele weken is dan ook iedereen gewend. \*Kees krijgt bezoek van de gemeente Reimerswaal en zorggroep Ter Weel waarin hij de mensen rondleidt over de locatie's, dit in het verlengde van de beoogde samenwerking. \*Wim en \*Heleen gaan weer voor lange tijd op vakantie naar Australië Het resterende team is inmiddels zo gewend dat het geen moeilijkheden oplevert. Heel even is er sprake van een Alpacabevalling maar dat bleek gelukkig loos alarm. De eerste extreem warme dagen eisen hun tol van de cliënten, maar omdat het op de boerderij onder de wilgen over het algemeen koeler is dan "thuis" komen de meeste cliënten maar wat graag op de hoeve.

#### **Juli 2019:**

Juli kenmerkt zich door ongekend veel kennismakingen en intakes. Normaal gesproken is daar in deze periode over het algemeen weinig sprake van en omdat we er in deze periode veel personeel zelf ook op vakantie is en er dus weinig tijd overblijft betekend dat een beetje schipperen. We spreken af niet meer dan twee afspraken per dag in te plannen, bij voorkeur maar een.

#### **Augustus 2019:**

In augustus worden de brandblussers gecontroleerd. Alle blussers komen door de keuring maar n.a.v. de BHV+AED training van vorig jaar twijfelt het bestuur over de inzet van schuimblussers en dekens en over te stappen op ABCF blussers. Ook wordt de RI&E controle afgenomen in augustus. Voor beide panden komt er een RI&E met twee verschillende actieplannen en noodplannen. De apparaten en machines worden in augustus gekeurd en voorzien van een keursticker. Ook beginnen we in augustus met een sportclub voor ouderen, een externe sportinstructrice komt wekelijks sportles geven, eens op de dinsdag en eens op de donderdag. Sport gecombineerd met spel is een groot succes en zelfs de meest rolstoel gebonden cliënten en dementerende ouderen doen fanatiek mee.

Szz komt langs om bij te praten over de ontwikkelingen op de Zorgboerderij en de harde groei die zij nog steeds meemaakt. Rust na Onrust blijft ongekend populair in de regio en de cliënten blijven langer op de boerderij waardoor de zorg zwaarder wordt en de bezetting groter. Rust na Onrust is continu bezig met ontwikkelen om die groei hanteerbaar te houden.

Op 23 augustus vindt de audit van de FLZ plaats. Het is een prettige bijeenkomst en doordat Rust na Onrust kort daarvoor al haar processen opnieuw heeft beoordeeld en waar nodig heringericht is er weinig op te merken, een geluk na een ongeluk door de schorsing wegens het te laat indienen van de werkbeschrijving vorig jaar. Rust na Onrust slaagt dan ook met vlag en wimpel. Vanwege het verlengingssysteem tussen beide locaties worden beide beoordeeld maar krijgt alleen locatie de hoeve een keurmerk. Locatie d'ouwe Schoole krijgt een eigen keurmerk, de aanvraag loopt al.

In augustus vinden ook de Kapelse dagen plaats waar Rust na Onrust samen met Stichting vrienden van Rust na Onrust beiden een kraampje hebben. De dag is naast een groot feest ook een groot succes.

SZZ komt er achter dat een ongelimiteerd zorgarrangement van een oude cliënt door is blijven lopen in het systeem. Hierdoor heeft Rust na Onrust bijna €10.000 aan geld teveel gehad en dit zal moeten worden terugbetaald. De cliënt was niet te traceren omdat deze in het systeem niet meer zichtbaar was na ontslag, ook SZZ kan niet achterhalen waar het mis is gegaan, Vermoed wordt dat bij de transitie naar ONS van Nedap er een fout is ingesloten. Feit blijft dat Rust na Onrust dit geld te veel heeft ontvangen en dus moet terugbetalen. SZZ schiet dit voorlopig voor en verreken het geleidelijk aan over een aantal termijnen met de betalingen van aankomende maanden. Samen met SZZ zoeken we uit waar het fout ging en hoe dit in de toekomst voorkomen (gecontroleerd) kan worden, en wordt er een controle vraag naar andere zorgaanbieders gedaan.



Wegens groeiende onduidelijkheid over de vorm van de cliëntenraad en de boodschap vanuit het FLZ dat de manier waarop het keukentafelgesprek bij Rust na Onrust plaatsvond eigenlijk effectiever was doet Kees een brief de deur uit dat er wegens deze onduidelijkheid het inspraakmoment onder de naam "cliëntenraad" verschoven zal worden naar het laatst geplande moment dat jaar en dat eventuele dringende beleidsvragen telefonisch of per brief zullen worden behandeld. Er zijn dit jaar feitelijk dus maar 3 ipv 4 inspraakmomenten.

#### **September 2019:**

Op 11 september gaan Kees, Wim en Heleen naar Zorggroep Ter Weel om daar kennis te maken met de directie. Nu de samenwerking is besproken en wat de mogelijkheden daarvan zijn is het tijd om kennis te maken met het management. Het is een positief gesprek en over en weer worden er ideeën uitgewisseld. Dit gesprek betekend groen licht voor Kees en de bedrijfsleider van Ter Weel om hun plannen verder vorm te geven. Ook is de jaarlijkse Schoorse herfstmarkt weer aan de beurt. Dit dorps evenement trekt altijd veel bekijks en is een mooie manier om het dorp nog verder te betrekken bij de activiteiten van de Zorgboerderij die met haar twee locaties het enige nog overblijvende bedrijf is in het kleine dorp.

We gaan in september voor het eerst met een grote groep cliënten op bezoek bij een verhalenactiviteit bij zorggroep Ter Weel. De eerste van vele bezoeken over en weer. Nu Zorggroep ter Weel de samenwerking openbaar verkondigd begint ook Zorgcentrum Cederhof de voordelen van samenwerking in te zien en we krijgen al snel bezoek voor kennismaking.

In september maakt Rust na Onrust de lang uitgestelde beslissing om te stoppen met eigen vervoer van de cliënten. Dit heeft enorm veel impact maar vanwege de ingetrokken vervoersindicaties, het aantal cliënten en het feit dat rust na onrust geschoold begeleidend personeel inzet voor vervoer i.p.v. begeleiding begint dit te veel zijn tol te eisen op de financiën en de begeleidingstijd voor cliënten. D.m.v. een brief kondigt Rust na Onrust het besluit en de consequenties daarvan aan zodat mensen met hulp van ons voldoende de tijd hebben om alternatief vervoer te bewerkstelligen. Ondanks veel onzekerheid zijn we verbaasd door de hoge mate van begrip door de cliënten en de mantelzorgers.

Wegens de groeiende hoeveelheid cliënten met medicatie het updaten van de vaardigheden omtrent voorbehouden handelingen verzorgt Rust na Onrust een cursus medicatiebeleid via het IVM. Het is de bedoeling dat deze cursus cyclisch wordt gemaakt. D.w.z. dat het een jaarlijkse vorm aanneemt waarin personeel zelf hun kennisgebied kunnen bijspijkeren waar nodig.

#### **Oktober 2019:**

Oktober blijkt de rustigste maand van het jaar te worden. Langzaamaan worden er de voorbereidingen getroffen voor de kerstdagen en gaat het dagelijkse leven door. het taxivervoer komt nog vóór de streefdatum uit de brief veel sneller op gang en we merken al direct de voordelen voor zowel begeleidingstijd als vrijgekomen geld voor schoonmakers zodat ook daar de kostbare tijd en energie niet meer aan op gaat. Ter Weel komt in oktober bij ons kijken en meedoen aan een sport en spelactiviteit. De groepen vormen een leuke club zo samen.

Onverwacht wordt Rust na Onrust door hun ideeën en samenwerking met Ter Weel genomineerd voor de SZZ nominatieprijs. Op 8 oktober vind dit op een groot evenement plaats in het Willem 2 stadion in Tilburg. Helaas valt Rust na Onrust niet in de prijzen maar is met een vierde plaats toch best trots.

#### **November 2019:**

In November verliezen we aantal cliënten die al bijna vanaf het begin bij Rust na Onrust komen. Voor veel personeel en cliënten is dit best heftig. Ook wordt de tweede mantelzorgavond georganiseerd. Voortbordurend op de vorige mantelzorgavond kiezen we het thema "van thuis naar verzorgingstehuis" We passen het programma met de beleving van vorige keer iets aan zodat er meer tijd over blijft voor gesprek.

In november vindt ook de jaarlijkse BHV+ AED cursus plaats met aansluitend 's middags de ontruimingsoefening en het calamiteitenplan. Het voltallige personeel en de directie met uitzondering van stagiaires en vrijwilligers nemen hier aan deel. Dit alles gebeurd onder leiding van een instructeur van Kompas Veiligheidsgroep. Het is naast een leerzame en nuttige ervaring ook een ontzettend leuke dag met het gehele team een keer bij elkaar en voelt daarom net als een teambuilding dag.

#### **December 2019:**

December tekent zich door de voorbereidingen voor de kerstdagen. Rust na Onrust zal vanaf 23 t/m 5 januari gesloten zijn en dit heeft altijd heel wat voeten in de aarde. Daarnaast zijn er de voorbereidingen en het genieten van het personeelsetentje en de kerstviering met de cliënten. Omdat Kees begin februari voor de tweede maal vader hoopt te worden moeten zoveel mogelijk administratieve verantwoordingen ook voor januari af zijn. Dit vergt een hoop werk maar het team werkt aan alle kanten enthousiast mee.

Ook de eerste officiële cliëntenraad bijeenkomst vind plaats in december en wordt druk bezocht.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 3.2 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" zijn beschreven.

Een spannend jaar kunnen we dus wel concluderen. Waarin dingen die eerst voor onrust zorgden uiteindelijk voor een sterker resultaat hebben gezorgd. We zien dat enorm veel processen die in het verleden lastig waren inmiddels soepel verlopen door een sterk team en de ervaringen die zij met zich meebrengen.

Voor de cliënten en hun mantelzorgers betekende het vooral een jaar van veel veranderingen door de digitalisering van het zorgsysteem. Hoewel Rust na Onrust heeft gepoogd haar cliënten en hun verzorgers zoveel mogelijk te helpen merken we dat de digitale rapportage voor sommige mensen toch echt nog een generatie te vroeg komt. Ook het besluit te stoppen met vervoer heeft een hoop stof doen opwaaien, maar uiteindelijk is het allemaal goed gekomen. Rust na Onrust veranderd langzaam maar zeker van een kleine zorgboerderij naar een middelgrote dagbestedingsgroep en dat is voor cliënten maar ook voor personeel soms even wennen. Anderzijds biedt de groei mogelijkheden en zorg professionalisatie waar we allemaal enorm veel baat bij hebben.

We hebben moeten leren om toe te geven dat het werk voor een persoon soms te veel is en voor anderen het tijd wordt om langzaam afscheid te nemen. Het verschuiven, indelen, delegeren, en controleren van personeel, taken en functies gaat van all-round naar functiespecifiek. Alles ten slotte ten goede van de bedrijfsvoering en de cliënt, want dat moet altijd voorop komen, we mogen niet vergeten waar we vandaan komen en waar we heen willen.

Met de ondersteuning van de stichting en de hulp van Ter Weel kunnen we groeien in kwaliteit ook als dat minder kwantiteit behelst. En door de hulp van de vele vrijwilligers blijft de persoonlijke cliëntrelatie behouden.

Wel moeten de controle processen beter worden ingericht en verdeeld, Nu alles digitaal gaat missen we de lijstjes wel eens en moeten we daar alternatieven voor gaan zoeken.

*\*Naar aanleiding van de vraag over de zaken die uit de audit naar voren zijn gekomen hieronder het volgende;*

*Op 23-08-2019 heeft er een audit plaatsgevonden op Rust na Onrust locatie de Hoeve (locatie 'd Ouwe Schoole heeft een apart keurmerk waarvan het proces zich momenteel in de eerste toetsingsfase bevindt)*

*In de bijlage vindt u de pagina's met de bevindingen en opmerkingen van de auditor. (Hierin worden de namen van de directie en leidinggevende 1 met toestemming benoemd en worden in het JV2019 ook openbaar gemaakt. Respectievelijk zijn dit Heleen en Wim van der Weele - Brouwer (directie) en Kees van Hoepen (leidinggevende 1) ). Specifiek over de actie 'bedrijfsopvolging' verwijs ik graag naar de laatste twee alinea's van hoofdstuk 9.1 van dit jaarverslag.*

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### Bijlagen

- Conclusies en acties Audit 2019

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

2019				
Doelgroep	Aantal cliënten januari 2019	Instroom	Uitstroom	Aantal cliënten december 2019
Gehandicapten verstandelijk	2	1	1	2
Gehandicapten lichamelijk	0	-	-	0
GGZ	7	1	1	7
Jeugd	5	0	2	3
Ouderenzorg	46	20	14	52
<b>Totalen</b>	<b>60</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>64</b>
<b>Reden uitstroom</b>	<b>Aantal</b>			
Overleden	12			
Doorstroom naar andere zorgaanbieder/woongroep	5			
Zorgboerderij sluit niet aan bij zorgvraag cliënt	1			
<b>Totaal</b>	<b>18</b>			
<p>Binnen Rust na Onrust wordt er zorg verleend vanuit de volgende regelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PGB</li> <li>• ZIN</li> <li>• WMO</li> <li>• WLZ</li> <li>• JW</li> <li>• Onderaannemersschap</li> <li>• Hoofdaannemersschap</li> <li>• Consumententarief</li> <li>• Overbruggingszorg</li> </ul>				
<p><b>Aanpassingen:</b></p> <p>Zoals reeds beschreven in het jaarverslag 2018 blijft de trend dat cliënten en met name ouderen langer bij Rust na Onrust blijven wat er voor zorgt dat de gemiddelde leeftijdsgroep stijgt en de zorgzwaarte zwaarder wordt. Veel cliënten blijven dan ook tot het einde bij Rust na Onrust wat er voor zorgt dat we ook meer te maken krijgen met overlijden. De jeugdopvang wordt ook naar verwachting steeds minder i.v.m. verscherpte wetgeving en zorgspecialisatie. De instroom vs de uitstroom stagneert hierdoor een beetje</p>				

<p>zodat we de tijd krijgen om langzamer en geleidelijker te groeien. Dit zorgt ervoor dat het team over de twee locaties beter is toegerust om de groepen gedegen en continuerende zorg te bieden. .</p>				
---	--	--	--	--

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

T.o.v. vorig jaar gaat de instroom en uitstroom van cliënten geleidelijker dan voorgaande jaren. Dit zorgt ervoor dat de enorme groeisnelheid die Rust na Onrust in voorgaande jaren kende eindelijk wat stagneert. Hoewel dit bedrijfsmatig niet goed lijkt is het voor Rust na Onrust wel prettig te merken dat er een grens bestaat in de in- en uitstroom verhoudingen waardoor we ook tijd krijgen om een beetje te settelen en aandacht te besteden aan andere competenties. Doordat de diversiteit in de doelgroepen ietwat kleiner is geworden hebben we ook meer tijd om ons te specialiseren op de bestaande doelgroepen. Het niet langer aannemen van intensieve structuurzorgvragen 1 op 1 / nieuwe jeugd en cliënten op zaterdag geeft ruimte om op andere vlakken zoals extramurale dagbesteding vanuit het verplegingstehuis weer te groeien.

Samen met Zorggroep Ter Weel gaat Rust na Onrust onderzoeken een gezamenlijke indicatieloze Dagbestedingsgroep te creëren.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.3 Personeel

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

Momenteel is het team van werknemers stabiel dan ooit tevoren. We hebben een goede verhouding gevonden tussen de werkzaamheden op beide locaties en door de verdeling van een aantal verantwoordelijkheden is er een betere continuïteit ontstaan in de werkverdeling. Hoewel aanvankelijk twijfels bestonden over de functie van de assistent welzijn blijkt dit een enorme meerwaarde te hebben voor de verdeling cliëntzorg en administratie. Ook door de invoering van taxivervoer blijft er meer tijd over voor andere taken. Verwachting is dat we komend jaar ons vooral op facilitair niveau nog personeel gaan aannemen in de voor van bv huishoudelijke hulp. Met alle medewerkers zijn in november 2019 functioneringsgesprekken gevoerd op dezelfde wijze als we dat vorig jaar hebben ingericht, met een agenda, notulen en verwachtingslijst. Nieuw in de gesprekken was de vraag hoe het personeel hun toekomst bij het bedrijf verwachten. Vanuit de functioneringsgesprekken kwam vooral de opmerking dat er soms veel werkdruk wordt ervaren op administratief gebied. Rust na Onrust hoopt deze tijd verder vrij te maken door middel van het verder implementeren van het cliënttaxivervoer en het inhuren van huishoudelijk personeel. Op die manier blijft de tijd buitenom de zorgdagdelen vrij voor administratie zodat dit niet tussendoor gepland hoeft te worden. Mocht dit niet afdoende zijn moet er gekeken worden naar verdere uitbreiding van de functie assistent welzijn.

Zoals hierboven beschreven wordt de administratieve werkdruk bij veel personeelsleden als belemmerend beschouwd en komt als onderwerp bij vrijwel alle functioneringsgesprekken naar boven. Ook bij het bestuur leeft deze druk. Als actie nemen we daarvoor een huishoudelijk medewerker in dienst en gaan we het taxivervoer verder implementeren wat er zorg voor zal dragen dat de tijd dat cliënten naar huis zijn en 17:00 niet moet worden ingedeeld met schoonmaken en cliëntvervoer maar dat er tijd zal zijn voor administratie.

Naar aanleiding van de beoordeling JV 2019 is de tip naar voren gekomen om naast de personeelsindividuele actielijst voortvloeiend uit de functioneringsgesprekken, ook een "verzamelactielijst" op te stellen om op die manier te zien welke trendlijn er uit de functioneringsgesprekken blijkt en daaruit een overzicht te maken van acties en prioriteitspunten om zo continuïteit te bewerkstelligen.

\* Zie actie's;

- *Sollicitatiegesprekken huishoudelijk medewerk(st)er*

- *Start implementatie SMWO- WLZ vervoer*

- Opstellen verzamel notulen functioneringsgesprekken.

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.4 Stagiaires

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

Het aantal stagiaires is afgelopen jaar weer op peil t.o.v. vorig jaar toen we betrekkelijk weinig aanmeldingen hadden. Het contact met de opleidingen en het feit dat de meeste opleidingen hun stageplaatsen nu zoeken via één portaal heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. We hadden dit jaar een acht tal stagiaires over verschillende periodes met een maximum van twee lange (10 tot 20 weken) stages aanhouden in verband met gedegen begeleiding. Korte stageperiodes van twee tot 4 weken kunnen daar wél tussen.

Stage	Periode	
MBO SAW niv. 4 jr.3	14-09-2018 - 08-02-2019 (20 wk)	
MBO SAW niv. 4 jr.3	12-02-2019 - 26-06-2019 (20 wk)	
MBO SAW niv. 4 jr.1	12-02-2019 - 26-04-2019 (10 wk)	
MBO SAW niv. 4 jr.4	26-08-2019 - 31-01-2020 (20 wk)	
HBO Social Work jr.1	08-11-2019 - 22-11-2019 (4 wk)	
VMBO Kader jr.4	01-04-2019 - 14-04-2019 (64 uur)	
VMBO Kader jr.4	21-06-2019 - 05-07-2019 (64 uur)	
VMBO kader jr.4	11-11-2019 - 22-11-2019 (64 uur)	

De taken en verantwoordelijkheden van de stagiaires worden naar gelang opdrachten en niveau met school besproken en wekelijks geëvalueerd met een toegewezen stagebegeleider en twee keer per periode met school. Daarnaast krijgen de stagiaires vanuit Rust na Onrust een overeenkomst met takenbeschrijving mee, kort omschreven hieronder;

### 1. Werkzaamheden

De stagiair(e) zet zich in voor de volgende taken:

1. 1. Het ondersteunen van begeleiders bij begeleiding van de cliënten.
2. Het maken van opdrachten vanuit school in overleg en onder begeleiding van de begeleiders.
3. Taken die onderling en mondeling met de stagiair(e) zijn afgesproken.

In overleg kan daarvan afgeweken worden.

Het is wenselijk dat er continuïteit is in de werkzaamheden van de stagiair(e). De stagiair(e) stelt in geval van ziekte of verhindering zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte. De stagiair(e) handelt gedurende het verrichten van werkzaamheden volgens het beleid van Rust na Onrust.

### FEEDBACK

Nu Kees zijn werkzaamheden steeds minder op de werkvloer plaatsvinden maar meer op kantoor hebben de zorgbegeleidster die langer dan 6 jaar ervaring hebben die taak over genomen. Dit zorgde soms voor wat onduidelijkheden in de communicatie met school en wat er van de stagebegeleidsters vs de stagiaires verwachten. Deze overdracht is door stagiaires in het begin van het jaar duidelijk gemerkt. Kees zal daarom voor het begeleidend personeel wat ook stagiaires gaat begeleiden een aantal cursusavonden organiseren.

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.5 Vrijwilligers

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

Rust na Onrust heeft een kleine stijging gezien in het aantal vrijwilligers op de beide locaties.

Op dit moment heeft Rust na Onrust 12 vrijwilligers. Daarmee blijft de situatie t.o.v. het aantal cliënten over het algemeen stabiel. Het aantal uren blijft t.o.v. 2018 gelijk waarin er per vrijwilliger een maximum van 2 dagdelen of 8 uur per week wordt gedraaid. Veelal op dezelfde locatie m.u.v. wijzigingen in verband met bezetting of bijzondere activiteiten. Het totaal aantal uren door vrijwilligers staat op 64 uur per week voor 2019.

De vrijwilligers zijn vrij om deel te nemen aan o.a. de cliëntenraad en mantelzorgavonden. Eens per jaar vinden er evaluatiegesprekken met de vrijwilligers plaats. Deze worden niet genotuleerd tenzij het een functioneringsprobleem betreft.

### De functiebeschrijving van de vrijwilligersgroep is als volgt;

#### -1. Werkzaamheden

De vrijwilliger zet zich in voor de volgende taken:

1. 1. Het ondersteunen van begeleiders bij begeleiding van de cliënten.
2. Het verrichten van allerhande huishoudelijke taken.

In overleg kan daarvan afgeweken worden.

Het is wenselijk dat er continuïteit is in de werkzaamheden van de vrijwilliger. De vrijwilliger stelt in geval van ziekte of verhindering zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte. De vrijwilliger handelt gedurende het verrichten van werkzaamheden volgens het beleid van zorgboerderij Rust na Onrust en functioneert ten allen tijde onder een geschoold personeelslid.

#### 2. Aanvang en einde van de overeenkomst

de vrijwilliger is m.i.v. .... bereid zich voor maximaal 8 uur per maand in te zetten. De overeenkomst wordt beëindigd door opzegging door één van beide partijen waarbij een redelijke opzegtermijn in acht genomen dient te worden in verband met het overdragen van de betreffende activiteiten. Voor Zorgboerderij Rust na Onrust is deze termijn 1 maand.

#### 3. Proefperiode

Zorgboerderij Rust na Onrust hanteert een proefperiode om van beide kanten te zien hoe de samenwerking bevalt. Daarbij wordt het belang van de cliënten hoger geplaatst dan het belang van het personeel. De proefperiode duurt 1 maand. Aan het eind wordt een evaluatief gesprek gehouden op initiatief van zorgboerderij Rust na Onrust.

#### 4. Begeleiding, informatie en scholing

De vrijwilliger heeft recht op begeleiding en werkoverleg. De begeleiding en het werkoverleg vindt plaats door CW van Hoepen en/of Heleen vd Weele – Brouwer. Tevens kan de vrijwilliger informatie krijgen bij Wim vd Weele.

#### 6. Conflicten

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten die niet in intern overleg tussen vrijwilliger en bestuur kunnen worden opgelost wordt overgegaan op beëindiging overeenkomst.

#### 7. Geheimhoudingsplicht

De vrijwilliger zal informatie betreffende Zorgboerderij Rust na Onrust en haar cliënten geheimhouden, tenzij daar uitdrukkelijk door een van de bestuursleden toestemming voor gegeven wordt.

#### 8. Huisregels

De vrijwilliger zal de in het belang van orde en veiligheid gegeven gedragsregels, voorschriften en aanwijzingen, zoals deze voor het personeel van de zorgboerderij van toepassing zijn (huisregels) in acht nemen en overigens elke onveilige handeling vermijden.

#### 9. Privacy en Professionaliteit.

Het is niet toegestaan contact te hebben met cliënten buitenom de zorgboerderij op generlei wijze. Dit geldt ook voor het toevoegen van cliënten op Social Media en whatsapp. Voor de vrijwilliger dient een geldige VOG aanwezig te zijn, deze wordt digitaal voor u klaargezet door Rust na Onrust. Indien vrijwilliger zelf een ziektebeeld heeft gelijk aan ziektebeeld van enige cliënt van Rust na Onrust is vrijwilligerswerk bij onze organisatie niet mogelijk. U dient dit tijdens de kennismaking kenbaar te maken

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers**

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiaires en vrijwilligers.

Het geheel aan personeel, vrijwilligers en stagiaires blijft redelijk stabiel t.o.v. het aantal cliënten in 2019. We hebben inmiddels een behoorlijke continuïteit mogen vinden in de voorzieningen van personeel en werkzaamheden op beide locaties door uitbreidingen van contracten en het aannemen van ondersteunend personeel in de vorm van de assistent welzijn.

We zijn verschuivingen ontstaan in de functies waarin de administratieve taken en de verdelingen van cliënten per personeelslid gelijkmatiger is verdeeld. Wel is er nog behoefte aan ondersteunend personeel op het gebied van schoonmaak. Hoewel de vervoersregeling nu is aangepast blijft er voor het begeleidend personeel soms te weinig tijd over om hun administratieve werkzaamheden gedegen te kunnen uitvoeren we hopen dit door huishoudelijk personeel aan te nemen te kunnen oplossen.

Vanuit vrijwilligers is er nog steeds veelal de vraag of er meer informatievoorziening kan komen betreft cliënten. Gezien de AVG en de ondertekende privacyverklaring door cliënten is dit op individueel cliëntniveau soms lastig. Wel houden we in algemene zin de kennis van de vrijwilligers op peil en staat de uitnodigingen voor de cliëntenraad en de mantelzorgavonden inmiddels open voor vrijwilligers.

De wens om een informatieavond in algemene zin speciaal voor vrijwilligers te organiseren bestaat nog steeds maar de vorm en het tijdsbestek zijn hiervan nog te onduidelijk, daar ligt in 2020 een uitdaging.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 5.2 beschrijven (in de kennisbank 8.5.2).

Afgelopen jaar hebben we ons zoals beschreven als enige vaste opleidingsdoel tot taak gesteld naast de jaarlijkse AED+BHV en ontruimingstraining om het leren werken en verwerken van de nieuwe zorgsystemen in ONS te voltooien. Inmiddels is dit allemaal goed gelukt en draait het systeem naar behoren.

Wat niet als opleidingsdoel stond maar wel heeft plaatsgevonden is de cursus medicijngebruik ouderenzorg en de cursus medicatieverstrekking in de zorg door het IVM. Dit laatste heeft als doel de genoten opleidingskennis te updaten en warm te houden.

Kees heeft de training digitaal agenderen gegeven.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

#### Interne training:

Opleiding/cursus	Gegeven door	Gevolgd door
- Digitaal agenderen in Outlook	Leidinggevende 1	Directie (2p) Begeleidend personeel (4p)
- Rapporteren via Caren zorgt	Leidinggevende 1	Begeleidend personeel (4p)
- Facturatie via Qoden	Leidinggevende 1	Begeleidend personeel (1p)

#### Externe Training:

Opleiding/cursus	Gegeven door	Gevolgd door
BHV+AED	Kompas Veiligheidsgroep	Directie (2p) Leidinggevende 1 (1p) Begeleidend Personeel (4p) Assistent Welzijn (1p)



Opleiding/cursus	Gegeven door	Gevolgd door
Medicatiescholing conform kwaliteitsregister V&V	IVM	Directie (2p) Leidinggevende 1 (1p) Begeleidend Personeel (4p) Assistent Welzijn (1p)
Ontruiming	Kompas Veiligheidsgroep	Directie (2p) Leidinggevende 1 (1p) Begeleidend Personeel (4p) Assistent Welzijn (1p)

Bovenstaande Cursussen/Trainingen en opleidingen zijn door alle deelnemers met goed gevolg afgesloten.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

#### Voor het aankomende jaar staan er een aantal zaken op het programma:

- Informatieavond en cursus omgaan met dementie voor de vrijwilligers.
- Herhaling BHV en AED + ontruiming
- Herhaling kennis medicijngebruik IVM
- Cursus stagebegeleiding voor vaste begeleiders

Bovenstaande scholingen worden gegeven met als doel de kennis van medewerkers te vergroten en up-to-date te houden om op die manier de kwaliteitsnorm waar Rust na Onrust om bekend staat hoog in het vaandel te houden.

Hieronder per opleidingsdoel een korte uiteenzetting;

OPLEIDING/CURSUS/SCHOLING	BEOOGD EFFECT OP DE WERKVLOER
Informatieavond en cursus omgaan met dementie voor de vrijwilligers	Veel van onze vrijwilligers hebben geen gerichte achtergrond in de zorg dan wel met ouderen, hoewel de men in de praktijk heel goed met de ouderen omgaat bestaat de wens bij veel vrijwilligers en mantelzorgers om wat meer gerichte achtergrondkennis op te doen en ervaringen te delen. Omdat het delen van specifieke cliëntindividuele informatie aan personen buitenom het zorgteam met het oog op de privacy niet is toegestaan organiseren we een avond waaraan vrijwilligers, mantelzorgers, stagiaires en belangstellenden kunnen deelnemen. Op deze avond verdiepen we ons in de pathologie, de verschillende verschijningsvormen en de knelpunten in de verzorging. Op de werkvloer zal dit hopelijk meer begrip en ervaring bewerkstelligen.

OPLEIDING/CURSUS/SCHOLING	BEOOGD EFFECT OP DE WERKVLOER
Herhaling BHV en AED + ontruiming	Een BHV-certificaat is bij twee of meer medewerkers wettelijk verplicht. Vanwege het groeiende cliëntenbestand, de meerdere locaties en de doelgroep waar we mee werken vindt Rust na Onrust het belangrijk dat alle medewerkers deze training krijgen en daarnaast een AED training. Om er voor zorg te dragen dat alle medewerkers op dezelfde dag deze training kunnen volgen heeft Rust na Onrust een extern veiligheidsbureau ingeschakeld om deze training op eigen locatie te verzorgen. Zo kunnen we ons ook specifiek richten op zaken die veel voorkomen binnen ons bedrijf. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om de zaken die we theoretisch leren gelijk daarna in de praktijk op onze eigen locatie te oefenen onder toezicht van een extern expert. De theoretische training vindt dan 's morgens plaats en na de lunch oefenen we een ontruiming op beide locaties. Op die manier garanderen we de juiste kennis op de juiste plek.
Herhaling kennis medicijngebruik IVM	Onze medewerkers bezitten allemaal een diploma bijzondere verrichtingen. Doordat medicatie, handelwijzen en hulpmiddelen is het niet verplicht maar wel wenselijk deze informatie bij te houden. Als extra kwaliteitsnorm biedt Rust na Onrust daarom op een aantal maandagen i.p.v. van de teamvergadering een extra cursus van het IVM met als doel de basiskennis up to date te houden. We verzorgen deze cursus klassikaal.
Cursus Stagebegeleiding vaste medewerkers	Omdat Kees steeds vaker alleen op kantoor werkt en de vaste begeleiders nu inmiddels voldoende ervaring en competenties hebben, wordt het begeleiden van de stagiaires nu meer een taak van de begeleiders. Wat we verwachten van stagiaires, hoe om te gaan met schoolopdrachten en contacten en wat verwacht wordt vanuit de begeleiders zal tijdens een korte interne cursusavond meegegeven worden zodat onze begeleiders goed beslagen ten ijs komen voor ze het begeleidingstraject in gaan. Tenslotte is een gedegen stagetraject een investering in zowel de stagiaire als de medewerker.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

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

Afgelopen jaar is er een vaste cursus bijgekomen in de vorm van de medicatiescholing via het IVM, deze wordt als erg waardevol gezien en daarom maken we daar voor de komende tijd een cyclisch proces van. Bij vrijwilligers bestaat de wens om meer informatie te verkrijgen. We proberen hier vorm aan te geven door volgend jaar te starten met een algemene cursusavond voor de vrijwilligers en belangstellenden, ook zijn de mantelzorgavonden en de cliëntenraad bijeenkomsten open te bezoeken.

#### Samenvattend betekend dit volgend jaar de volgende cursussen. (zie ook actielijst)

- Informatieavond en cursus omgaan met dementie voor de vrijwilligers.
- Herhaling BHV en AED + ontruiming
- Herhaling kennis medicijngebruik IVM
- Cursus stagebegeleiding voor vaste begeleiders

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 6 Terugkoppeling van deelnemers

De kwaliteit van de zorgverlening van zorgboeren wordt mede getoetst aan de hand van evaluatiegesprekken, inspraakbijeenkomsten en deelnemerstevredenheidsmeting. De reacties van de deelnemers die hiermee worden verzameld, geven belangrijke informatie aan de zorgboer(in).

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

Iedere cliënt krijgt eens per jaar een uitgebreide evaluatie, hierin wordt het volledige dossier nagekeken en gecontroleerd en worden de doelen geëvalueerd. Na een half jaar is er een korte telefonische evaluatie waarin de gegevens worden gecontroleerd en de actualiteit van de medicijnlijst, evt. worden doelen herzien. Mocht blijken dat er vanuit de cliënt, het zorgnetwerk of vanuit ons de wens is om eerder of vaker te evalueren kan dit natuurlijk altijd, maar de standaard is eens per jaar. Met uitzonderingen van de beschikking WLZ wara de standaard twee maal per jaar een uitgebreide evaluatie is. Deze gesprekken worden gepland door de begeleid(st)er die deze cliënt in zijn/haar dossier heeft en worden in een schema bijgehouden om continuïteit te garanderen. Dit jaar hebben er in totaal 83 (uitgebreide) evaluatiegesprekken plaatsgevonden dit komt neer op een gemiddelde van twee tot drie gesprekken per week. In de evaluatie's wordt het volledige zorgplan doorgenomen, of alles nog klopt qua personalia, adressen, behandelend artsen en actuele gegevens etc. Maar ook nemen we de levensloop van iemand door om waar nodig aan te passen en of uit te breiden. Uiteraard worden de medicatielijst en indicaties ook gecheckt op actualiteit. Dit is het praktische deel van de evaluatie. Het grootste deel van de evaluatie gaat over de afgelopen periode, de doelstellingen, de beleving van zowel cliënt als verzorger en natuurlijk de doelen. Rust na Onrust rapporteert dagelijks op de in de evaluatie opgestelde doelen. Deze rapportages worden vervolgens in een digitale privéomgeving van de cliënt gepubliceerd ter inzage. Naar wens kan deze door cliënt en of verzorgers worden gedeeld met andere belanghebbenden. Wat er uit de evaluaties komt is natuurlijk per cliënt verschillend. Waar het bij de een goed gaat lijkt het bij een ander te stagneren of minder goed te gaan. Veelal is er veel lof over de manier waarop we de evaluaties benaderen. De meeste feedback vanuit mantelzorg is dat de evaluaties te lang duren (1 uur) en of het niet altijd via de telefoon kan. Hoewel we zowel mogelijk proberen tegemoet te komen aan de wensen is de jaarlijkse evaluatie niet alleen nodig maar ook wenselijk. Vanuit de cliënten komt er op persoonlijk vlak over het algemeen weinig feedback, hoewel we dit proberen te stimuleren leeft er toch vaak een sfeer van dankbaarheid en "niet willen zeuren" of weten wat te zeggen, als er feedback komt gaat dit vaak over een uitgesproken wens voor de invoer van bepaalde activiteiten waar we over het algemeen wel gehoor aan kunnen geven. Op praktisch vlak gaat het veelal over het halen en brengen en de tijden daarvan. Beleidsmatige feedback wordt behandeld in de cliëntenraad en niet op de persoonlijke evaluaties.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Het evalueren binnen het ONS zorgsysteem is anders dan hoe we in voorgaande jaren te werk gingen. Dit was voor veel personeel en cliënten even wennen en we moesten vooral opletten dat het gesprek niet alleen tikken op de computer inhield maar er ook genoeg tijd overbleef voor gesprek. Door het voorwerk beter in te vullen en de NAW zaken later te verwerken zijn de gesprekken weer goed op de rit gekomen. Voorheen hadden we een bepaalde tijd gesteld aan de evaluatiegesprekken maar uiteindelijk hebben we dit weer afgeschaft. Tenslotte heeft de een nu eenmaal wat meer te vertellen of tijd nodig dan de ander en we willen vooral een compleet beeld i.p.v. een snelle evaluatie in de hand werken.

Uiteindelijk is de trend dat hoewel sommige cliënten het lastig vinden om te zien dat Rust na Onrust groeit de meeste cliënten geen verschil ervaren op het gebied van persoonlijke aandacht. Dit is veelal te danken aan de inzet van vrijwilligers en de assistent welzijn.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboerderij een inspraakmoment gehouden. Hierbij krijgen alle deelnemers de gelegenheid om met elkaar aan te geven wat ze graag anders of toegevoegd zouden willen zien op de zorgboerderij.

Voor het eerst afgelopen jaar hebben er geen vier maar slechts drie inspraakmomenten plaatsgevonden op Rust na Onrust. Dit is ontstaan wegens de verwarring over de transitie van het keukentafelgesprek als inspraakmoment naar de cliëntenraad en mantelzorgavond. De vorm waarin het keukentafelgesprek plaatsvond werd door veel mensen als waardevol ervaren en de opkomst was dan ook erg hoog. Nu Rust na Onrust naar een cliëntenraad ging overstappen hebben we besloten de waardevolle aspecten uit het keukentafelgesprek mee te nemen in de mantelzorgavond.

Uit de audit van afgelopen jaar bleek dat de vorm waarin het keukentafelgesprek dusdanig waardevol, goed bezocht en gedocumenteerd was dat het niet onder deed voor een cliëntenraad en daarom een naamsverandering voldoende bleek.

Het terugdraaien van de uitgegane informatie voor het derde keukentafelgesprek bleek in vakantieperiode te kort dag om duidelijk te communiceren. We hebben daarom mensen een brief geschreven waarin de 4e inspraakavond onder de naam cliëntenraad in stond en mensen de kans gegeven digitaal beleidsvragen te stellen. Van dit laatste is geen gebruik gemaakt.

**De gesprekken hebben respectievelijk plaatsgevonden op de volgende data:**

- 14 maart 19:30 locatie 'd Ouwe Schoole
- 13 juni 19:30 locatie 'd Ouwe Schoole
- 19 september (geen doorgang gevonden i.v.m. omstandigheden, zie bovenstaande)
- 12 december 19:30 locatie 'd Ouwe Schoole

**De volgende onderwerpen kwamen aan bod:**

- Halve dagen en vervoer
- Uitslag tevredenheidsonderzoek 2018
- Mantelzorgavond
- Hoe te werken met de website
- Bouwwerkzaamheden
- labelen van de jassen
- Samenwerking Ter weel
- Omgang digitale berichtgeving via Caren Zorgt
- Voortgang keukentafelgesprekken en cliëntenraad
- Stichting en aanschaf fiets
- Uitbreiding in de toekomst
- Omgang klachten

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**Bijlagen**

- Notulen KTG 06-2019

**6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten**

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

**- Halve dagen en vervoer**

(Conclusie): Door de groei van Rust na Onrust en de verdeling over de twee locaties begint het steeds lastiger te worden de huidige dagindeling van Rust na Onrust te behouden (nml; 'S morgens halen - 's morgens voor de lunch brengen en halen - 's middags na de lunch brengen en halen - 's middags bij de koffie halen en brengen.) We besluiten daarom het halen en brengen moment tussen de middag alleen nog maar na de lunch te doen. Tevens proberen we iedereen zoveel mogelijk aan te sporen hele dagen i.p.v. halve dagen te komen.

**- Uitslag tevredenheidsonderzoek 2018**

(Conclusie): Vanuit familie kwam er dit jaar meer respons als voorheen. Het was prettig deze feedback te ontvangen, het gaf een vollediger beeld gezien de mentale staat van veel van onze cliënten (Alzheimer). Belangrijkste conclusie die we konden trekken uit het tevredenheidsonderzoek was dat er onvoldoende kennis is over de plaats en tijd om inspraak te kunnen uitoefenen.

Hoewel op iedere uitnodiging voor het keukentafelgesprek uitgebreid staat vermeld dat dit de plaats is om inspraak te kunnen uitoefenen op algemeen en beleidsniveau en we zien dat de opkomst bij het keukentafelgesprek bijna verdrievoudigd is zien we in het tevredenheidsonderzoek dat dit bij veel mensen toch nog steeds niet bekend is. We zullen de uitnodiging herzien om te kijken of dit verschil maakt.

Verder zien we dat veel cliënten uit het tevredenheidsonderzoek moeten wennen aan de uitbreiding met het schooltje en het nieuwe personeel/vrijwilligers die dat met zich meebrengt. De kleinschaligheid van de hoeve is bijna verdubbeld met de uitbreiding en ondanks de mogelijkheden die dat met zich meebrengt brengt het ook verandering met zich mee. De tijd zal wijzen of dit went bij de cliënten.

Hoewel sporadisch was er (bij twee gevallen) in het tevredenheidsonderzoek ook kritiek op het functioneren van het begeleidend personeel. Vervelend is dat het antwoord dan bij deskundigheid een "nee" werd aangekruist maar in de toelichting niets of juist het tegenovergestelde werd beschreven. waarom er nee is geantwoord en hoe we dat kunnen veranderen stond niet beschreven.

**- Mantelzorgavond**

(Conclusie): Vanuit de mantelzorg bestaat de behoefte tot het delen van ervaringen en "coping mechanismen". Rust na Onrust heeft hiervoor a.d.h.v. een enquête een programma georganiseerd waarbij ook vrijwilligers en stagiaires kunnen aanschuiven.

**- Hoe te werken met de website**

(Conclusie): Er komen veel telefoontjes met het verzoek om samenvattingen of data. Kees legt uit dat hoewel we die informatie met alle liefde telefonisch of per mail geven alle openbare data en notulen ook op de website zijn te downloaden.

**- Bouwwerkzaamheden**

(Conclusie): Op dit moment vinden de meeste werkzaamheden met uitzondering van onderhoudswerkzaamheden plaats op locatie 'd Ouwe Schoole. Met name het oude schoolplein moet nog tot tuin worden omgetoverd.

**- labelen van de jassen**

(Conclusie): Veel cliënten hebben dezelfde soort jassen en dat zorgt wel eens voor verwarring. Rust na Onrust vraagt om de jassen te labelen en zal hier ook zelf mee aan de gang gaan.

**- Samenwerking Ter weel**

(Conclusie): Vanwege de goede contacten tussen Ter Weel en Rust na Onrust is het steeds vaker mogelijk om indien gewenst ook na opname nog externe dagbesteding af te nemen bij Rust na Onrust. Bij veel andere grote zorgverleners is dit niet mogelijk.

### - Omgang digitale berichtgeving via Caren Zorgt

(Conclusie): Nu alle zorgdossiers in ONS zijn opgenomen wordt er AVG technisch ook verwacht dat we de rapportages digitaal gaan invoeren in het systeem. Sommige mantelzorgers werken al met dit systeem. U krijgt van Rust na Onrust een inlogcode voor Caren Zorgt en een handleiding. mocht u er niet uitkomen is er altijd de mogelijkheid om te bellen.

### - Voortgang keukentafelgesprekken en cliëntenraad

Voor het eerst afgelopen jaar hebben er geen vier maar slechts drie inspraakmomenten plaatsgevonden op Rust na Onrust. Dit is ontstaan wegens de verwarring over de transitie van het keukentafelgesprek als inspraakmoment naar de cliëntenraad en mantelzorgavond. De vorm waarin het keukentafelgesprek plaatsvond werd door veel mensen als waardevol ervaren en de opkomst was dan ook erg hoog. Nu Rust na Onrust naar een cliëntenraad ging overstappen hebben we besloten de waardevolle aspecten uit het keukentafelgesprek mee te nemen in de mantelzorgavond.

Uit de audit van afgelopen jaar bleek dat de vorm waarin het keukentafelgesprek dusdanig waardevol, goed bezocht en gedocumenteerd was dat het niet onder deed voor een cliëntenraad en daarom een naamsverandering voldoende bleek.

### - Stichting en aanschaf fiets

(Conclusie): De stichting begint naamsbekendheid te verwerven door de aanwezigheid op marktjes en kraampjes. Er is gekeken voor een Quattro fiets maar deze is in aanschafprijs enorm duur en zal daarom komende jaren niet gerealiseerd kunnen worden. Wat wel tot de mogelijkheden behoort is een gemotoriseerde duo fiets. Deze hoopt de stichting volgend voorjaar te kunnen aanschaffen.

### - Uitbreiding in de toekomst

(Conclusie):

### - Omgang klachten

(Conclusie): Rust na Onrust geeft n.a.v. de tevredenheidsonderzoeken nogmaals aan waar mensen met hun klacht/opmerking terecht kunnen en dat we graag feedback ontvangen, daar kunnen we mee verder.

\* zie actielijst

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

De tevredenheidsmeting heeft ook dit jaar plaatsgevonden in eind november / begin december. Ook dit jaar hebben we ervoor gekozen via een massapostverzending te werken. Iedere cliënt en indien van toepassing ouders verzorger kregen een begeleidende brief met uitleg, een tevredenheidsmeting 1,2, of 3 (1. standaard voor cliënt, 2. Vereenvoudigd voor cliënt, 3. Voor ouders/verzorgers) met een antwoordenvolp en het verzoek de meting anoniem in te vullen. Er zijn in totaal 76 enveloppen verstuurd waarvan de respons 61 enveloppen was. (respectievelijk 80%) Een responsdaling van 6% t.o.v. vorig jaar die in lijn der verwachting ligt met het oog op aantal cliënten en de zorgzwaarte.

In de brief kwamen de volgende onderwerpen aan bod.

Informatie - Begeleiding - Begeleiders - Werk - Locatie - Andere deelnemers - Inspraak - rapportcijfers.

In de tevredenheidsmeting was in algemene zin te lezen dat cliënten het goed naar hun zin hebben op de zorgboerderij en dat ook door de familie de begeleiding en het personeel erg wordt gewaardeerd. De score was hoger dan vorig jaar. Doordat de uitbreidingslocatie inmiddels voor veel cliënten niet meer nieuw is en er meer tijd wordt vrijgemaakt voor één op één gesprekken is er beduidend minder onrust en onduidelijkheid. De inspraakmogelijkheid scoorde beduidend beter dan vorig jaar omdat de ruchtbaarheid daarover beter naar buiten is gebracht. Laag scoorde de nieuwe vervoersmaatregel hoewel minder erg dan geanticiepeerd.

verdere uitslagen en conclusies worden beschreven in hoofdstuk 6.6.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting**

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

De resultaten van de tevredenheidsmeting lagen allemaal redelijk in lijn der verwachting. Op sommige punten was er zichtbare verbetering en op sommige minder maar allemaal te verklaren.

De opkomst was alles in ogenschouw houdende met 80% verwacht en ook redelijk te noemen.

*Locatie 'd Ouwe Schoole (\*)* is inmiddels bij iedereen bekend en gewend en doordat we personeel hebben kunnen inzetten op verzorging i.p.v. vervoeren dankzij de vervoersmaatregel is er meer individuele aandacht ontstaan.

De vervoersmaatregel zorgde ook voor de meeste onrust bij cliënten, de vertrouwdheid van de eigen auto's en begeleiding van het vaste personeel wordt gemist maar gelijktijdig wordt het taxivervoer als kwalitatief goed gezien.

De kritische noot de ruimte geven blijft een lastig punt voor veel mensen in het tevredenheidsonderzoek.

Hieronder schematisch de cijfers uit het tevredenheidsonderzoek.

Gemiddeld cijfer cliënten	Gemiddeld cijfer cliënten	Gemiddeld Cijfer Ouders/Verzorgers	Gemiddeld cijfer Ouders/Verzorgers
Cijfer voor activiteiten	Cijfer voor begeleiding	Cijfer voor activiteiten	Cijfer voor begeleiding
8.3	8.1	8.7	9.0

( (cijfers berekend a.d.h.v. punten uit het TV + feedback punten ÷ aantal vragen = score) (totaal scores ÷ aantal responsbrieven = gemiddeld cijfer) )

**( \*Locatie 'd Ouwe Schoole is de tweede locatie van Rust na Onrust. Deze locatie ligt op loopafstand van locatie de Hoeve en functioneert als een verlengde van de Hoeve. De locatie heeft een eigen keurmerk en jaarverslag, voor meer informatie; zie website en/of werkbeschrijving)**

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden is er enkel een conclusie beschreven.

### 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Alle meldingen van ongevallen (incidenten) en bijna incidenten worden gemeld middels een MIC-formulier in het ONS zorgsysteem. Dit formulier wordt ingevuld door de betrokken begeleiders (personeelsleden) en nabesproken met de Leidinggevende 1. Mits het formulier is ingevuld door de leidinggevende 1 wordt dit nabesproken met de directie en vice versa. IN het formulier kan ook aangegeven worden of er nazorg nodig is en op welke manier. MIC's worden indien er sprake is van (blijvend) letsel doorgezonden naar de IGJ maar en blijven sowieso te allen tijde in het zorgdossier gearchiveerd.

Een indruk van de analyse zoals die gedaan wordt in het digitale MIC formulier vindt u in de bijlage. .

Afgelopen jaar hebben er vier meldingen plaatsgevonden door het begeleidend personeel. Alle vier de meldingen betreffen een val- of stoot incident.

- Situatie 1:

Cliënt X, laat zijn rollator los en loopt naar de kapstok om zijn jas te pakken. Daarbij raakt hij gedesoriënteerd en valt op de grond op zijn achterste. De heer komt op eigen kracht niet meer overeind en wordt na fysieke inspectie op de voeten geholpen de BG personeel. Geeft aan geen pijn te ervaren en kan nog goed bewegen. Na monitoring op de locatie door het personeel en na rapportage thuis door de mantelzorg wordt geen schade geconstateerd. De heer wordt in het vervolg zwaarder gemonitord op en onverwachtse bewegingen.

- Situatie 2:

Cliënt Y; stapt tijdens het wieden van onkruid in de konijnenweide van het voetpad achteruit in een konijnenhol. Haar enkel klappt daarbij dubbel en blijkt na artsbezoek gekneusd. Cliënt krijgt fysiotherapie en wordt ingetapet gedurende twee maanden en komt een dagdeel minder naar de zorgboerderij om de voet rust te geven. Na rehabilitatie weer volledig op de dagbesteding en geen verder letsel. konijnenholen in de nabijheid van het voetpad worden dichtgegooid.

- Situatie 3:

Cliënt K; Gaat tijdens de pauze naar buiten om een sigaretje te roken. De heer is bekend met verminderde balans maar weigert ondanks herhaaldelijk aandringen een rollator of stok van de zorgboerderij te gebruiken voor kleine afstanden. Bij de rolstoeldrempel raakt de heer uit balans en zakt op de grond. Stagiaire probeert de val remmen maar kan de heer niet houden. De heer komt op eigen kracht niet meer overeind en wordt na fysieke inspectie op de voeten geholpen de BG personeel. Geeft aan geen pijn te ervaren en kan nog goed bewegen. De heer geeft aan in het vervolg toch liever met een rollator te lopen. Na rapportage en monitoring door thuiszorg en BG personeel is geen letsel geconstateerd. Ook stagiaire wordt gemonitord op evt. letsel door verkeerde houding tijdens het remmen van de val van de cliënt. Ook bij haar is verder geen schade geconstateerd. Er zijn verder geen actie's ondernomen.

Situatie 4:

Cliënt V; is op het toilet geholpen. Is bekend met instabiliteit en wordt daarom per rolstoel naar het aangepaste toilet met beugels geholpen tot hij zit. Als hij klaar is trekt de heer gewoonlijk aan het alarmkoord om weer in de stoel geholpen te worden maar probeert dit maal zelf op te gaan staan zonder aan het koord te trekken. Der heer verliest daarbij zijn evenwicht en valt achterover. Hij komt naast het toilet terecht. De heer krijgt door het lawaai al hulp voor hij aan het noodkoord heeft getrokken. De heer is zeer geschrokken en wordt na fysieke en mentale



inspectie op de voeten geholpen de BG personeel. Van letsel is na monitoring door BG personeel, arts en thuisfront geen sprake. De heer komt met de schrik weg. Het noodkoord wordt vanaf zittende positie op de wc makkelijker bereikbaar gemaakt in de toiletten om het gebruik daarvan te stimuleren.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

#### **Bijlagen**

- MIC-Melding blanco

## **7.2 Medicatie**

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

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

## **7.3 Agressie**

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

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

## **7.4 Ongewenste intimiteiten**

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

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

## **7.5 Strafbare handelingen**

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

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

## **7.6 Klachten**

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

## **7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten**

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Waar het vorig jaar meer meldingen omtrent vergeten of geweigerde medicatie betrof gaat het dit jaar voornamelijk (of eigenlijk uitsluitend) om val en stootincidenten. Reden hiervoor is het schepnetten van de medicatie en afteken protocollen door de cursus medicijnverstrekking van het IVM. Het belang van goed rapporteren en het invullen van een MIC is een aantal maal benadrukt in de teambesprekingen en dat werpt zijn vruchten af. Ook het feit dat de formulieren nu digitaal zijn gekoppeld aan het ONS zorgdossier helpt bij het verwerken hiervan.

Vanwege de doelgroep zijn sommige incidenten zoals in onbalans raken of bijvoorbeeld verslikken zonder letsel of gevolgen in de "normaliteit" geraakt bij personeelsleden. Belangrijk is om het belang van het invullen van MIC formulieren te blijven stimuleren ter controle en verantwoording. Ook eventuele onopgemerkte later ontstane schade of letsel moet meegenomen worden in de besluitvorming tot het invullen van een MIC..

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

### 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 23-12-2019 (Afgerond)

#### Actualisatie van het Zooönosenkeurmerk

**Geplande uitvoerdatum:** 06-12-2019  
**Actie afgerond op:** 23-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** zooönosen certificering uitgevoerd door dierenarts

#### Bijeenkomst Cliëntenraad

**Geplande uitvoerdatum:** 12-12-2019  
**Actie afgerond op:** 12-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** De cliëntenraad heeft plaatsgevonden op 12-12-2019 om 19:30 op locatie 'd Ouwe Schoole. Notulen zijn te vinden op de website.

#### Geef in het jaarverslag 2019 aan welke lijn ingezet gaat worden t.a.v. bedrijfsopvolging/ managementinvulling

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie JV 2019 H.9

#### Evaluatie gesprekken met deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Evaluatiegesprekken met de deelnemers hebben het gehele jaar door plaatsgevonden. Ieder krijgt minimaal 1 uitgebreid evaluatiegesprek en 1 korte evaluatie. In geval van WLZ worden er twee uitgebreide evaluaties gehouden.

**functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 26-09-2019  
**Actie afgerond op:** 06-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden in november en december 2019

**Opstellen jaarverslag**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 02-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** TV onderzoek deelnemers aan de hand van massamailing uitgestuurd/terug ontvangen en geïnventariseerd.

**Controle BHV Koffers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** EHBO- koffers gecontroleerd op volledigheid en aangevuld daar waar nodig.

**Oefening calamiteitenplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 09-11-2019  
**Actie afgerond op:** 09-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** BHV+AED training afgerond met aansluitende ontruimingsoefening/calamiteitenplan verzorg door Kompas Veiligheidsgroep met voltallig directie en personeelsbestand excl. stagiaires en vrijwilligers.

**BVH + AED op locatie**

**Geplande uitvoerdatum:** 09-11-2019  
**Actie afgerond op:** 09-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** BHV+AED training afgerond met aansluitende ontruimingsoefening/calamiteitenplan verzorg door Kompas Veiligheidsgroep met voltallig directie en personeelsbestand excl. stagiaires en vrijwilligers.

**controle apparaten/machines**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2019  
**Actie afgerond op:** 24-09-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Gereedschappen apparaten en machines zijn op 24-09-2019 gekeurd door Biermans Bouw en industrie volgens de NEN 3140 richtlijn.

**Bijeenkomst Cliëntenraad****Geplande uitvoerdatum:** 12-09-2019**Actie afgerond op:** 12-09-2019 (Afgerond)**Toelichting:** N.a.v. audit besloten dat het oude keukentafelgesprek kan worden omgezet naar een cliëntenraad d.m.v. een naamswijziging. De vorm waarin het keukentafelgesprek werd gehouden was al gelijk aan een cliëntenraad. Doordat dit pas bij de audit duidelijk werd en de cliëntenraad nog niet was opgezet telefonisch met de contactpersonen besloten de cliëntenraad samen te voegen met de vierde van dat jaar**Actualisatie VOG****Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2019**Actie afgerond op:** 10-10-2019 (Afgerond)**Toelichting:** N.A.V. SKJ en vergoot personeelsbestand zijn alle VOG's waar nodig gecontroleerd, vernieuwd en/of opnieuw aangevraagd.**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** Audit**Geplande uitvoerdatum:** 05-09-2019**Actie afgerond op:** 10-09-2019 (Afgerond)**De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling.** Aanvullen nav toetsing**Geplande uitvoerdatum:** 13-09-2019**Actie afgerond op:** 04-09-2019 (Afgerond)**De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling.** Aanvullen nav toetsing**Geplande uitvoerdatum:** 17-08-2019**Actie afgerond op:** 26-08-2019 (Afgerond)**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 23-08-2019, 13:30 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.**Praktijktoets**Geplande uitvoerdatum:** 23-08-2019**Actie afgerond op:** 25-08-2019 (Afgerond)**Actualisatie RI&E voor allebei de locaties door Kompas veiligheidsgroep****Geplande uitvoerdatum:** 08-08-2019**Actie afgerond op:** 08-08-2019 (Afgerond)**Toelichting:** RI&E uitgevoerd voor beide locaties door DH-Pro (partner Kompas Veiligheidsgroep).

**Keukentafelgesprek**

**Geplande uitvoerdatum:** 13-06-2019  
**Actie afgerond op:** 13-06-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Laatste KTG gevoerd op 13-06-2019 KTG maakt nu plaats voor cliëntenraad

**Zorgdossiers uploaden naar ONS en papieren dossier opheffen**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-06-2019  
**Actie afgerond op:** 01-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Alle dossiers zijn inmiddels gedigitaliseerd in ONS van NEDAP

**Functieboek CAO doornemen met medewerkers op teamvergadering**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-07-2019  
**Actie afgerond op:** 01-07-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Functieboek en bijhorende taken en rechten doorgenomen met medewerkers. Kopij functieboek beschrijving meegegeven..

**mogelijkheden digitaal agenderen onderzoeken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 19-09-2019  
**Actie afgerond op:** 01-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** In augustus definitief overgestapt op beveiligde digitale agenda in Outlook i.v.m. AVG en praktische werkbaarheid twee locaties.

**controle brandblusapparatuur**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2019  
**Actie afgerond op:** 02-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Controle Brandveiligheid, blusmiddelen, noodverlichting en alarmering door Saval eerder dan gepland uitgevoerd i.v.m. lage batterijstatus alarmering.

**Uitnodiging keukentafelgesprek herzien.**

**Geplande uitvoerdatum:** 14-05-2019  
**Actie afgerond op:** 27-05-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Brief wijziging keukentafelgesprek naar cliëntenraad verstuurd.

**Aanmelding ZLTO 2e locatie**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-05-2019  
**Actie afgerond op:** 29-05-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Aanmelding locatie d' Ouwe Schoole bij ZLTO t.b.v. aanvraag apart keurmerk.

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2018 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.** Aanvullen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 27-05-2019  
**Actie afgerond op:** 15-05-2019 (Afgerond)

**Aandachtspunt: u heeft inmiddels meer dan 50 deelnemers, wanneer u boven de 50 deelnemers ontvangt dient u de inspraak vorm te geven middels een cliëntenraad (zie voor meer informatie de kennisbank bij punt 4.7.1.) Verantwoord in volgend jaarverslag hoe u dit heeft vormgegeven.**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-05-2019  
**Actie afgerond op:** 13-05-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op de teamvergadering van 13-05-2019 is besproken het keukentafelgesprek af te schaffen en deze te laten plaatsmaken voor een bijeenkomst cliëntenraad. Deze cliëntenraad zal moeten worden samengesteld en wordt daarom geïmplementeerd in het 3e kwartaal van 2019.

**Aandachtspunt: Wellicht ten overvloede maar deelnemers vanuit de WLZ hebben recht op minimaal 2 keer per jaar een evaluatiegesprek.**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-05-2019  
**Actie afgerond op:** 13-05-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Naar aanleiding van beoordeling jaarverslag is op de teamvergadering van 13-05-2019 doorgevoerd dat cliënten met een indicatie WLZ standaard twee maal per jaar een uitgebreide evaluatie krijgen i.p.v. een telefonische en een uitgebreide evaluatie.

**Aanpassen Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, Zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien nr. 09 d.d. 28-11-2018**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2019  
**Actie afgerond op:** 29-04-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Meldcode aangepast met af kadering van vijfstappenplan.

**Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 17-03-2019  
**Actie afgerond op:** 15-03-2019 (Afgerond)

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** Indienen werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 05-07-2019  
**Actie afgerond op:** 15-03-2019 (Afgerond)

**inschakelen hulp bij management Kees**

**Geplande uitvoerdatum:** 14-03-2019  
**Actie afgerond op:** 13-03-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Iemand komt twee dagen per week helpen bij het managen van het bedrijf.

**Dagplanningen maken teruggeven aan bestuur om 1 op 6 groepen te realiseren.****Geplande uitvoerdatum:** 25-02-2019**Actie afgerond op:** 25-02-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Het maken van de dagplanningen zijn tijdelijk terug overgenomen door het bestuur om grotere groepen per personeelslid, het uitplannen van Kees voor de administratie en het verschuiven cliënten per locatie te realiseren. Streven is dit een maand lang te doen en daarna het maken van de plannings weer terug te geven aan de medewerkers.**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**Bijlagen**

- Onderhoudsrapport Saval controle 2019

**8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties**

Hieronder staan de geplande acties van de zorgboerderij. Wanneer een actie is uitgesteld of gewijzigd heeft de zorgboer(in) een toelichting beschreven.

**Administratiecontrole processen inventariseren en indelen en verdelen.****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2020**Start implementatie SMWO-WLZ vervoer****Geplande uitvoerdatum:** 02-03-2020**Cursus omgaan met dementie voor vrijwilligers****Geplande uitvoerdatum:** 16-04-2020**Organisatie vrijwilligersinformatieavond****Geplande uitvoerdatum:** 15-05-2020**onderzoeken van mogelijkheden gezamenlijke open DB groep met zorggroep Ter Weel.****Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2020**controle brandblusapparatuur****Geplande uitvoerdatum:** 03-07-2020**BVH + AED op locatie****Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2020



**Oefening calamiteitenplan**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2020

**controle apparaten/machines**

Geplande uitvoerdatum: 24-09-2020

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2020

**Herhaling IVM medicatiecursus**

Geplande uitvoerdatum: 16-10-2020

**Controle BHV Koffers**

Geplande uitvoerdatum: 02-11-2020

**functioneringsgesprekken**

Geplande uitvoerdatum: 02-11-2020

**Actualisatie van het Zooönosenkeurmerk**

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Opstellen verzamel notulen functioneringsgesprekken.**

Geplande uitvoerdatum: 02-12-2020

**Opstellen jaarverslag**

Geplande uitvoerdatum: 09-12-2020

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

Geplande uitvoerdatum: 09-12-2020

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** Indienen werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 06-07-2022

**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** Audit**Geplande uitvoerdatum:** 06-09-2022**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2019 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.** Aanvullen Jaarverslag**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Sollicitatiegesprekken huishoudelijk medewerkster****Geplande uitvoerdatum:** 22-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 24-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Toelichting:** Sollicitatiegesprekken gevoerd en kandidaten gebeld met keuzeverantwoording. nieuw personeelslid wordt aangenomen per 01-02-2020**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 acties opgenomen in de actielijst.

### 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het plannen en tijdig uitvoeren van acties. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Het werken met de actielijst begint steeds meer een cyclisch proces te worden. Daar waar in het verleden nog veel door Kees werd gedaan, worden de taken nu beter verdeeld en de resultaten aangeleverd bij Kees voor verwerking in het jaarverslag. Een aantal acties die lastig op tijd zijn in te plannen worden als einddatum in december geplaatst om dat ze ofwel het hele jaar door plaatsvinden of de exacte datum nog niet bekend is. Wel moeten we nog steeds goed zoeken naar een manier om ieder op de hoogte te stellen van zijn/haar ingeplande acties gedurende het jaar naast de herinneringsmail die al door de FLZ word verstuurd. Voor enkele 'registraties en controleprocessen' zoals de in/uit zorg vermeldingen is een speciaal excell document opgesteld waarin op beide locaties synchroon de vermeldingen makkelijk kunnen worden bijgehouden door het personeel.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 9 Doelstellingen

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

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

In het vorige jaarverslag werd voor de komende vijf jaar de doelstelling gesteld om locatie d' Ouwe Schoole gestaag te implementeren binnen geheel Rust na Onrust. Deze doelstelling lijkt sneller te zijn gegaan dan gedacht en we kunnen concluderen dat de locatie reeds volledig is geïntegreerd in het systeem.

Ook de stichting heeft zijn weg gevonden binnen het systeem en werft inmiddels inkomsten voor de aanschaf van een duofiets t.b.v. van Rust na Onrust en het dorp Schore. De stichting opereert verder met een eigen bestuur los van Rust na Onrust.

Wim en Heleen hebben inmiddels wat ruimte gekregen door het inhuren van ondersteunend personeel in de vorm van hulp bij de dierverzorging, hulp in de tuinverzorging en in december is er een vacature voor hulp in de huishouding de deur uitgegaan. Ook door uitbreiding van uren van personeel en het inschakelen van de assistent welzijn is er voldoende tijd vrijgekomen voor een aantal vrije dagen voor Wim en Heleen. De weekenden draaien we inmiddels dusdanig dat iedereen eens per zes weken een weekend draait.

Voor de komende vijf jaar heeft Wim aangegeven door te willen blijven werken in het management als vennoot, Heleen wil uit het management als vennoot en we zijn actief aan het scouten naar een vervanger. Kees heeft aangegeven tevreden te zijn in zijn huidige functie als Leidinggevende maar heeft geen ambitie om vennoot/eigenaar van Rust na Onrust te worden. Doel is om Rust na Onrust als V.O.F. door te laten draaien met Wim en een andere persoon als vennoot, Kees blijft zoals het er nu uitziet gewoon aan in loondienst als leidinggevende en draagt de werkzaamheden in geval van een andere betrekking over een periode van een jaar over aan een vervanger, maar daar is tot op heden nog geen sprake van. . Mocht deze constructie niet werken dan moet er gesproken worden over de mogelijkheid om Rust na Onrust als geheel te laten integreren onder de vleugels van zorggroep Ter Weel, waar inmiddels al uitgebreide samenwerking mee bestaat.

Van uitbreiding met een derde locatie is ondanks aanhoudende groei nog geen sprake en ook niet wenselijk. De kracht van Rust na Onrust zit in kleinschaligheid. Om 'opstopping' in het zorgproces te voorkomen en een soepele transitie van thuis naar verzorgingstehuis te realiseren om zo een vloeiend proces te krijgen zijn we regelmatig in gesprek met de provincie, gemeentes, zorgverzekeraars, Ter Weel en samenwerkingspartners om dit coöperatief te realiseren.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

**Voor het komend jaar staan de volgende doelstellingen op het programma:**

- Scouting vervangende vennoot Heleen
- Onderzoeken mogelijkheid tot open dagbesteding met Ter Weel en Gemeente Reimerswaal.
- Verder implementeren van de samenwerkings constructie Ter Weel en Rust na Onrust.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 9.3 Plan van aanpak

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

**- Scouting vervangende venoot Heleen:**

Binnen het eigen team en het netwerk gaan we uitvragen of er interesse is voor de positie, zo niet dan moeten we verder buiten het netwerk gaan scouten. Hierbij zetten we geen harde deadlines, uiteindelijk is het belangrijkste dat de persoon affiniteit heeft met Rust na Onrust en haar doelgroepen en zich in grote lijnen kan vinden met de visie.

**- Onderzoeken van de mogelijkheid tot het bieden van open (indicatieloze) dagbesteding met Ter Weel en de gemeente Reimerswaal:**

De gemeente Reimerswaal en Zorggroep Ter weel zijn een succesvolle pilot gestart met het bieden van indicatieloze dagbesteding voor de WMO-cliënten. Met het oog op de samenwerking die Rust na Onrust en Ter Weel zijn gestart op cliëntniveau willen we gaan kijken of deze optie ook voor Rust na Onrust geschikt zou zijn. besprekingen hierover vinden plaats in het 1e kwartaal van 2020.

**- Verder en breder implementeren van de samenwerking tussen Rust na Onrust en Ter Weel:**

In de samenwerking tussen kleinschalig en grootschalig, dagbesteding extern en verzorgingstehuis, zitten erg veel voordelen zo blijkt uit vruchtbare gesprekken van dit jaar. Nu de gesprekken open zijn en de samenwerking op cliëntniveau reeds plaatsvindt gaan Rust na Onrust en Ter Weel in 2020 onderzoeken welke mogelijkheden op het vlak van personeelspoules, vervoer, vrijwilligers en HRM mogelijk zijn. Ook moeten we gaan kijken naar de mogelijkheden binnen de AVG en de wet over het koppelen van cliëntdossiers van gezamenlijke cliënten. Gesprekken hierover zijn gepland binnen geheel 2020 en starten reeds in Januari 2020.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## Overzicht van bijlagen

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

**3.2** • Conclusies en acties Audit 2019

**6.3** • Notulen KTG 06-2019

**7.1** • MIC-Melding blanco

**8.1** • Onderhoudsrapport Saval controle 2019