

KWALITEITSRAPPORT



januari 2022 - december 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Zorg-erf D'n Aoverstep	4
1.1. Missie en visie d'n Aoverstep	4
1.2. Locaties	4
2. Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	5
2.1. Het jaar 2022 in vogelvlucht	5
2.2. Het jaar in beeld	7
2.3. Het zorgaanbod	14
3. Deelnemers op de zorgboerderij	14
4. Bezetting	14
4.1. Collega's	14
4.2. Stagiairs	15
4.3. Vrijwillige ondersteuners	15
4.4. Conclusies	15
5. Persoonlijke zorg	15
6. Ervaringen ophalen	16
6.1. De Cliëntenraad	16
6.2. Tevredenheid	17
6.3. Personeelsvertegenwoordiging	18
7. Reflecteren en leren	18
7.1. De opleidingsdoelen in 2022	19
7.2. Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	19
7.3. Incidenten en klachten 2022	19
7.4. Bedrijfsbezoek	20
8. Doelstellingen komende periode	20
9. Reflectie Raad van Commissarissen	20

KWALITEITSRAPPORT 2022



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2022 van Zorg-erf D'n Aoverstep. In dit rapport kunt u lezen wat wij in het afgelopen jaar hebben ondernomen om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren.

In juni 2022 heeft de Federatie Landbouw en Zorg een eigen kwaliteitskader geïntroduceerd: Samen-Buiten-Gewoon, De Kracht van de zorglandbouw. Nu ook in 2022 het kwaliteitskader GGZ nog niet definitief is, grijpen wij als zorgboerderij de mogelijkheid aan om het kwaliteitskader voor de zorglandbouw te integreren in onze organisatie. Dit kwaliteitskader sluit goed aan bij onze werkwijze (of andersom, het is maar hoe je het bekijkt) en past bij onze organisatie die begeleiding biedt aan verschillende doelgroepen. Het is ontstaan vanuit de behoefte van onze sector om de unieke kenmerken van de zorglandbouw beter zichtbaar te maken. En het is ook een manier om transparantie en kwaliteit binnen de kleinschalige zorg te waarborgen, om te reflecteren, te leren en te ontwikkelen.

Dit rapport is opnieuw gebaseerd op het jaarverslag dat wij hebben geschreven in het kader van ons kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien' van de Federatie Landbouw en Zorg. Het blijft onze wens om toe te werken naar één integraal kwaliteitsrapport/kwaliteitsverslag.

Wij wensen u veel leesplezier!

Namens het team van Zorg-erf D'n Aoverstep

Jan Tackenkamp

Zorgboer

KWALITEITSRAPPORT 2022



1. Zorg-erf D'n Aoverstep

Onze zorgboerderij Zorg-erf D'n Aoverstep bestaat inmiddels 20 jaar. In 2002 begonnen Marjo en Toon Tackenkamp met het bieden van dagbesteding aan ouderen op het erf rondom hun eigen boerderij aan de Visschemorsdijk 18 in Neede. In de afgelopen jaren is onze organisatie uitgegroeid tot een organisatie met diverse disciplines en locaties. In dit hoofdstuk beschrijven wij allereerst de missie en visie van onze organisatie. Vervolgens gaan we wat uitgebreider in onze verschillende locaties.

1.1. Missie en visie d'n Aoverstep

D'n Aoverstep is in 2002 ontstaan uit de overtuiging dat iedereen ertoe doet. Niet iedereen krijgt in het leven dezelfde kansen en mensen kunnen er als gevolg van een ziekte of beperking tegenaan lopen dat zijn niet (langer) de rol in de maatschappij kunnen innemen die ze wellicht zouden willen. Overtuigd van de heilzame werking van het ritme en de rust van het leven op de boerderij, startten Marjo en Toon Tackenkamp op hun eigen boeren-erf d'n Aoverstep. Aanvankelijk werd op het erf dagbesteding geboden aan ouderen. Het betrof mensen die om wat voor reden dan ook weinig dagritme hadden, en die moeite hadden met het zelfstandig aanbrengen van structuur en zingeving. In de jaren die volgden, breidde het aanbod zich uit. De basis die in 2002 is gelegd, is echter nog steeds leidend voor ons doen en laten.

Op onze zorgboerderij leven we met de seizoenen en zijn we veel buiten. De seizoenen geven houvast en ritme, en brengen elk hun eigen werkzaamheden met zich mee. Daarbij wordt een beroep gedaan op onze deelnemers, en dan met name op hun gezonde kant. We doen een beroep op wat mensen nog wel kunnen, en op de kennis en vaardigheden die zij tijdens hun (werkzame) leven hebben opgedaan. Het boerenwerk doet een beroep op onze mensen. Dieren moeten verzorgd worden, gewassen moeten geteeld, verzorgd en geoogst worden en het erf moet worden onderhouden. Iedereen kan wel iets. En wat je niet alleen kunt, doen we samen! Zo proberen we iedereen te betrekken bij het werk op de boerderij. Er is altijd genoeg te doen.

Op onze zorgboerderij eten we gezamenlijk een warme maaltijd tussen de middag. Daarbij eten we zoveel mogelijk uit eigen tuin. We zijn veel buiten, en doen veel aan bewegen. De prachtige omgeving waarin onze boerderij ligt (vlak bij natuurgebied Het Achterveld) leent zich uitstekend voor wandelingen en fietstochten. Wat we doen, baseren we op de wensen van de mensen die ons bezoeken. Vaak hebben deelnemers zelf goede ideeën over wat ze zouden willen. Samen kijken we of we dat ook mogelijk kunnen maken.

1.2. Locaties

D'n Aoverstep heeft drie locaties, die alle drie gevestigd zijn in Neede (gemeente Berkelland) in de Achterhoek.

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

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

- De Delle: dagbesteding voor ouderen met specifieke ouderdomsproblematiek;

KWALITEITSRAPPORT 2022



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

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

b. Zorgboerderij De Meijer - Hessenweg 2 te Neede

Ook op De Meijer bieden wij dagbesteding/Begeleiding Groep. In de monumentale hoeve De Meijer bevinden zich twee dagbestedingsgroepen:

- Het Atelier: dagbesteding voor volwassenen en ouderen met uiteenlopende problematiek.
- De Hoeve: dagbesteding voor ouderen met specifieke ouderdomsproblematiek.

Het Atelier en De Hoeve zijn iedere week geopend van maandag tot en met vrijdag.

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

Op het voormalige kloostercomplex aan de Rapenburg 5 - 9 te Neede is onze kleinschalige woonvorm gevestigd.

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

2. Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

2.1. Het jaar 2022 in vogelvlucht

Het jaar 2022 is voor onze organisatie een jaar geweest van aanpassing. Dit is het jaar geweest waarin grote veranderingen hebben plaatsgevonden binnen het sociale domein in de Achterhoek. Eind 2021 wisten wij dat wij in ieder geval door de samenwerkende gemeenten in de Achterhoek waren geselecteerd om verder te praten over een mogelijk contract voor het aanbieden van Wmo ondersteuning in de Achterhoek. Maar of dat ook daadwerkelijk zou lukken, was begin 2022 nog niet bekend.

Audit Kwaliteit Laat je Zien

Ons jaar begon met het bezoek van de auditor in het kader van de driejaarlijkse audit vanuit ons kwaliteitssysteem. Twee dagen lang heeft de auditor onze locaties bezocht en zich verdiept in onze werkwijze, procedures en protocollen. Voor ons waren het leerzame dagen, en we zijn er trots op dat we ook de komende drie jaar het keurmerk mogen voeren.

Transformatie in het Sociaal Domein Achterhoek

Wij zijn er ontzettend trots op dat wij als kleine organisatie zijn toegelaten tot de beperkte groep van aanbieders van Wmo begeleiding in de Achterhoek. Ook voor onze deelnemers was dit erg belangrijk.

De tweede helft van het jaar stond vooral in het teken van de implementatie van de nieuwe werkwijze, en zoals verwacht gaat dat niet zonder horten of storten.

KWALITEITSRAPPORT 2022



Deze hele transitie zal ons de komende jaren nog wel blijven bezighouden, en we kunnen op dit moment nog geen inschatting maken welke gevolgen dit heeft voor onze organisatie en voor het zorglandschap in de regio, zowel op de korte als op de lange termijn.

Introductie kwaliteitskader voor de zorglandbouw

In juni is het kwaliteitskader voor de zorglandbouw gelanceerd. Wij waren verrast dat wij werden uitgenodigd om tijdens de feestelijke ochtend vanuit het perspectief van een zorgboerderij (deelnemer en zorgboer) een beeld te schetsen van wat de kernwaarden van de zorglandbouw in de praktijk nu eigenlijk inhouden. Het was een hele leuke dag en het was heel goed om te zien dat het nieuwe kwaliteitskader zo goed is ontvangen.

We vonden het bijzonder om te zien dat de kernwaarden zoals die zijn omschreven in het kader eigenlijk naadloos aansluiten bij onze eigen visie van hoe de zorg op een zorgboerderij eruit zou kunnen zien. We herkennen veel in SAMEN-BUITEN-GEWOON en kwamen er achter dat wij dit eigenlijk al vanaf het begin doen.

Open dag locatie De Meijer

Corona heeft ons een aantal jaren tegengehouden, maar in 2022 was het dan eindelijk tijd voor een open dag op onze (inmiddels niet meer zo) nieuwe locatie De Meijer. Het is een heel mooie dag geworden, en we hebben veel belangstellenden mogen verwelkomen. Ook onze deelnemers kregen de gelegenheid om familie, vrienden en kennissen te laten zien waar zij zoal mee bezig zijn. Een heel geslaagde dag.

Verduurzaming

2022 is natuurlijk ook het jaar geweest van de enorm stijgende energieprijzen. Hoewel wij al enige jaren ons best doen op het gebied van verduurzaming en energiebesparing, hebben de explosief gestegen prijzen pijnlijk duidelijk gemaakt dat het beter en sneller kan en moet. Inmiddels hebben we op diverse locaties al energiebesparende maatregelen genomen, en we zijn momenteel in afwachting van energieadviezen die we in 2023 kunnen gaan uitvoeren om de afhankelijkheid van (met name) gas voor de verwarming van onze gebouwen fors terug te dringen. Maar ook hebben we ons eigen gedrag nog eens goed tegen het licht gehouden. Is het wel echt nodig dat een koelkast de hele dag aan is, terwijl er alleen een pakje koffiemelk in staat? En is het wel nodig dat de voordeur van ons winkeltje altijd open staat? Dit onderwerp blijft actueel, en misschien was dit wel nodig om er uiteindelijk beter uit te komen.

Renovatie en nieuwe indeling

Onze zorgboerderij aan de Visschemorsdijk bestaat al sinds 2003 en de boerderij was inmiddels toe aan 'groot onderhoud'. In 2022 hebben we dit opgepakt, waarbij we van de gelegenheid gebruik gemaakt hebben om alles te isoleren volgens de nieuwste technieken en inzichten. Ook hebben we de renovatie aangegrepen om de indeling van de boerderij enigszins te wijzigen. We zagen in de afgelopen jaren het aantal deelnemers op de ouderengroep fors toenemen, en we wilden daarom eigenlijk graag toewerken naar meerdere kleine groepen, zodat we voor sommige deelnemers een meer prikkelarme omgeving konden realiseren. De renovatie bood hiervoor een uitstekende mogelijkheid. We hebben binnen de bestaande ruimte meer afzonderlijke plekken gecreëerd, en

KWALITEITSRAPPORT 2022

meer sanitaire voorzieningen gerealiseerd, waardoor er minder door de ruimtes gelopen hoeft te worden.

2.2. Het jaar in beeld

Winter 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022

Voorjaar 2022



**KWALITEITSRAPPORT
2022**



KWALITEITSRAPPORT
2022

Zomer 2022



OPEN DAG DE MEIJER



NIEUWE LOCATIE • GEZELLIGHEID • DAGBESTEDING

ZATERDAG 4 JUNI 2022	10.00 UUR — 15.00 UUR	WEES WELKOM
-------------------------	-----------------------------	----------------

D'N AOVERSTEP
HESSENWEG 2
7161 WN NEEDE
www.aoverstep.nl

**KWALITEITSRAPPORT
2022**



**KWALITEITSRAPPORT
2022**

Najaar 2022



KWALITEITSRAPPORT
2022

Feestdagen 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022



2.3. Het zorgaanbod

In 2022 hebben wij geen ontwikkelingen in het zorgaanbod doorgevoerd voor wat betreft dagbesteding. Wel hebben we ervoor gekozen om de groep met ouderen op te splitsen en te gaan werken met meer kleinere groepen, om bepaalde deelnemers een meer prikkelarme omgeving te kunnen bieden.

Door de wijzigingen die in de Achterhoek zijn doorgevoerd, hebben wij de verantwoordelijkheid gekregen om te bepalen welke mate van inzet passend is. Het is soms nog lastig om die kaders goed helder te krijgen, ook omdat de Wmo consulenten ook erg moeten wennen aan de nieuwe werkwijze, en zich nog regelmatig toch sturend opstellen.

In 2022 zijn wij als gevolg van de nieuwe werkwijze binnen het Sociaal Domein Achterhoek wel gedwongen om te stoppen als aanbieder van Wmo Beschermd wonen.

3. Deelnemers op de zorgboerderij

In 2022 hebben we niet stilgestaan. D'n Aoverstep is het jaar 2022 begonnen met 126 unieke deelnemers, en geëindigd met 118 deelnemers. Dat betekent een afname van het aantal individuele deelnemers met 8 personen.

Het aantal aanmeldingen van nieuwe deelnemers is in 2022 lager geweest dan in het jaar ervoor. Nu was het wel zo dat we in 2021 opvallend veel nieuwe aanmeldingen hadden gehad. Als we kijken naar bijvoorbeeld de jaren 2019 en 2020, dan is het aantal aanmeldingen wel hoog te noemen.

4. Bezetting

Onze organisatie is in de afgelopen jaren gegroeid. En dat betekent dat er ook dingen veranderd zijn binnen onze teambezetting. Daarnaast hebben ook wij te maken met het toenemende tekort aan mensen in de zorg. In dit hoofdstuk gaan wij daar nader op in.

4.1. Collega's

Bij d'n Aoverstep zijn we ervan overtuigd dat onze deelnemers baat hebben bij een vaste en voorspelbare structuur. Daar horen ook vertrouwde gezichten bij. Wij proberen onze teambezetting daarom zo stabiel mogelijk te houden. Echter, ook flexibiliteit is van groot belang. Het is natuurlijk wel belangrijk dat collega's elkaar kunnen vervangen bij ziekte, vakantie of een andere reden voor afwezigheid. Het blijft continu balanceren tussen deze twee overwegingen.

Net zoals vorig jaar, hebben we ook dit jaar 11 nieuwe collega's mogen verwelkomen. Ook in 2022 hebben een aantal collega's onze organisatie verlaten. Dat waren er dit jaar 6.

In 2022 is het wel lastiger gebleken om vacatures in te vullen. Dat is uiteindelijk wel gelukt (per einde 2022 hadden we nog drie vacatures openstaan, die ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag gelukkig alle drie zijn ingevuld), maar vaak duurde het langer dan wij gewend zijn om de juiste persoon te vinden.

KWALITEITSRAPPORT 2022



4.2. Stagiairs

Ook in 2022 hebben we aan een aantal stagiairs een stageplek geboden, het ging om 8 stagiairs.

Vijf van de stagiairs hebben alle hun stage met goed gevolg afgerond. Drie stagiairs hebben vanwege persoonlijke omstandigheden hun stage voortijdig afgebroken. Bij ons krijgen stagiairs een persoonlijke stagebegeleider toegewezen. Wekelijks wordt de voortgang besproken.

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

4.3. Vrijwillige ondersteuners

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

Onze organisatie heeft in 2022 hulp gehad van 12 vrijwillige ondersteuners.

4.4. Conclusies

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

- We blijven een aantrekkelijke werkgever, ook in deze moeilijke arbeidsmarkt;
- In lastige tijden (hoog verzuim) zijn collega's bereid om elkaar en de organisatie uit de brand te helpen;
- Stagiairs weten onze organisatie goed te vinden;
- Het team van vrijwillige ondersteuners is stabiel, maar wordt wel langzaam kleiner omdat de gemiddelde leeftijd van de groep stijgt.

5. Persoonlijke zorg

D'n Aoverstep werkt met een individueel zorgplan voor iedere individuele deelnemer/bewoner. De boerderij runnen we samen met onze deelnemers, en we proberen iedereen aan dat proces te laten bijdragen. Het is uiteraard zo dat iedereen zijn eigen kwaliteiten heeft en iedereen op zijn/haar eigen manier een bijdrage levert. Daarom zijn zorgplannen volledig op individuele basis opgesteld in samenspraak met de deelnemer zelf en/of zijn/haar netwerk.

Planten en dieren hebben verzorging nodig. Alle deelnemers dragen daar op onze boerderij een steentje aan bij. Maar er is ook voldoende ander nuttig werk. Met iedere deelnemer bespreken we vooraf waar zijn of haar interesses liggen, en daar proberen we op aan te sluiten. Zo voelt iedereen

KWALITEITSRAPPORT 2022



zich betrokken en nuttig. Dat is één van de belangrijkste redenen voor mensen om te kiezen voor onze zorgboerderij.

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

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

6. Ervaringen ophalen

Onze zorgboerderij kan alleen optimaal functioneren als onze deelnemers tevreden zijn met de zorg die wij bieden. Iedereen heeft natuurlijk zijn of haar eigen ideeën, en alleen door daarvoor open te staan, kunnen wij komen tot een zorg- en activiteitenaanbod dat passend is voor iedere deelnemer individueel. Verreweg het grootste gedeelte van de vragen, ideeën en suggesties van deelnemers en de mensen die direct bij hen betrokken zijn, komen dagelijks aan de orde in de gesprekken met de begeleiders. Samen met de deelnemers bekijken wij dagelijks wat we kunnen doen om het welbevinden te verbeteren, waarbij we uiteraard rekening houden met iedereen die bij ons woont of onze dagbesteding bezoekt.

Er zijn ook onderwerpen die een meer structurele aanpak vragen. Om dat enigszins te stroomlijnen, hebben we twee 'instrumenten': onze cliëntenraad en het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek.

En het zijn niet alleen onze deelnemers die de sfeer en de kwaliteit binnen onze organisatie ervaren. In dit verband is ook een belangrijke rol weggelegd voor onze collega's. Wij hebben daarom een personeelsvertegenwoordiging ingesteld.

6.1. De Cliëntenraad

a. Algemeen

Onze Cliëntenraad bestaat uit vijf leden, en er is geprobeerd om een zo representatief mogelijke raad samen te stellen met deelnemers uit de verschillende geledingen van de zorgboerderij (wonen, ambulante begeleiding, verschillende dagbestedingsgroepen).

De Cliëntenraad komt 4 keer per jaar bijeen, of vaker als de Cliëntenraad dat zelf nodig acht. In 2022 hebben de bijeenkomsten plaatsgevonden op:

- 1) 15 maart
- 2) 14 juni
- 3) 27 september
- 4) 20 december

Daarnaast is de Cliëntenraad aangesloten bij de beleidsdag van de Raad van Toezicht op 22 september, waar zij onze deelnemers konden vertegenwoordigen bij het vaststellen van de wijze waarop het externe toezicht bij ons is ingericht.

KWALITEITSRAPPORT 2022

In 2022 heeft een van de zittende leden afscheid genomen als lid van de Cliëntenraad omdat zij als gevolg van het progressieve verloop van haar ziekte niet langer geschikt voelde om haar rol in de raad te vervullen. De Cliëntenraad heeft zelf een potentieel nieuw lid benaderd, en zij heeft deze rol geaccepteerd.

De onderwerpen die in de Cliëntenraad aan de orde zijn gekomen in 2022, zijn o.a.:

- Selectie nieuw lid in de Cliëntenraad;
- Beleid op het gebied van duurzaamheid binnen de organisatie;
- Onderlinge communicatie tussen begeleiders op de verschillende dagbestedingsgroepen;
- Kennismaking en onderlinge communicatie met de Raad van Toezicht;
- Aanleg en vervanging van brandmeldinstallaties op de woonlocatie;
- Het opnieuw onder de aandacht brengen van de ideeënbusen bij alle deelnemers;
- Bepalen wat de bestemming is van het geld uit de 'foeienpot' in het winkeltje;
- Introductie kwaliteitskader zorglandbouw;
- Vaststellen wervingsprofiel bij vacante positie Raad van Toezicht;
- Beleid rondom het eten en drinken op de woonlocatie, hoe voorkomen we dat bepaalde bewoners te veel eten waardoor bepaalde etenswaren al snel op zijn.

We zijn blij dat we een goed bezette Cliëntenraad hebben, en dat de opengevallen positie vrij snel weer was ingevuld. In de afgelopen jaren was het vaak lastig om een goed bezette Inspraakraad te houden. Hopelijk kunnen we met deze raad de hele termijn verder.

b. Conclusies inspraak deelnemers

De Cliëntenraad is nu anderhalf jaar in functie, en het is goed om te zien dat zij gegroeid zijn in hun rol als vertegenwoordiger van alle deelnemers. Zij worden betrokken in het voorbereidingstraject bij (ingrijpende) besluiten, zij brengen advies uit en sommige besluiten kunnen alleen met instemming van de Cliëntenraad worden genomen. Waar we er voorheen nog wel eens tegenaan liepen dat deelnemers met persoonlijke vragen en frustraties zich tot de Cliëntenraad richtten, zien we nu dat zij deze deelnemers direct verwijzen naar de juiste persoon en zich niet persoonlijk aangesproken of verantwoordelijk voelen. Uiteraard is het goed dat de Cliëntenraad zich op de hoogte stelt van wat er leeft onder alle deelnemers, maar zij zijn niet bedoeld als loket waar je je dagelijkse beslommeringen kunt droppen en dan vervolgens verwacht dat zij dit oplossen. Ook is het fijn om te merken dat de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht goed onderling samenwerken en elkaar weten te vinden op de punten waarbij dat nodig is.

6.2. Tevredenheid

a. Onderzoeken 2022

Ook in 2022 hebben we onze tevredenheidsonderzoeken doorlopend uitgevoerd. We blijven gelukkig met deze keuze, omdat de respons daardoor hoog is, en resultaten direct met deelnemers kunnen worden besproken. Dit werkt uitstekend, en we zien dan ook dat in 2022 opnieuw er geen enkele deelnemer gekozen heeft voor de mogelijkheid van het indienen van het tevredenheidsonderzoek op anonieme basis. We zijn blij dat de FLZ het belang van deze directe manier van tevredenheidsmeting ook heeft onderkend. Uiteraard blijven we deze mogelijkheid wel aanbieden, maar we vinden het

KWALITEITSRAPPORT 2022



ook van vertrouwen in onze collega's getuigen dat mensen blijkbaar geen drempel ervaren bij het uiten van zaken waarover zij eventueel minder tevreden zijn.

In 2022 hebben we 127 ingevulde onderzoeken retour mogen ontvangen van de 130 uitgedeelde vragenlijsten. Dat is een respons van ruim 97%. Daar zijn we erg blij mee. Slechts een enkele deelnemer kiest ervoor om de enquête niet in te vullen.

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

Hieronder geven wij de uitkomsten weer van de tevredenheidsonderzoeken in 2022:

Cijfer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Inhoud van de begeleiding	0	0	0	0	0	0	5	30	62	19	11	8,0
De activiteiten	1	0	2	0	1	1	10	39	48	18	7	7,6
De medewerkers	0	0	0	0	0	0	5	31	58	21	12	8,0
De communicatie door medewerkers	2	0	0	0	0	2	11	30	52	23	7	7,7

b. Conclusies

Opvallend is dat we op alle onderdelen in 2022 gemiddeld een iets lager cijfer hebben ontvangen dan in 2021. Hoewel het gaat om kleine dalingen van 0,1 punt (inhoud, medewerkers), 0,2 punten (activiteiten) en 0,4 punten (communicatie), heeft deze uitslag ons wel aanleiding gegeven om dieper in te gaan op bepaalde onderdelen.

6.3. Personeelsvertegenwoordiging

In 2022 hebben we besloten om een personeelsvertegenwoordiging in te gaan stellen. We hebben een profiel opgesteld, en vervolgens alle collega's in de gelegenheid gesteld om zich kandidaat te stellen. Het idee was om drie collega's zitting te laten nemen in de PVT. Uiteindelijk hebben zich precies drie collega's kandidaat gesteld, die alle ook nog eens ieder uit een ander team afkomstig waren. Doordat zich precies drie kandidaten gemeld hebben, is een verkiezing uiteindelijk niet nodig gebleken. In 2023 zal de PVT worden geïnstalleerd, en gaan zij periodiek vergaderen. Zij zullen worden meegenomen en hebben inspraak op het beleid dat wij voeren ten aanzien van personeelsgerelateerde onderwerpen.

7. Reflecteren en leren

Als zorgorganisatie ben je nooit uitgeleerd. Scholing en ontwikkeling zijn een belangrijk onderdeel bij het op peil houden en uitbreiden van kennis. Kennis die we nodig hebben om goede begeleiding te kunnen (blijven) bieden. Maar leren doe je ook in de praktijk. Bijvoorbeeld doordat we te maken krijgen met ziektebeelden die we nog niet eerder zijn tegengekomen, en waarbij je op zoek gaat naar

KWALITEITSRAPPORT 2022



een specifieke benadering die voor deze persoon werkt. Maar we leren ook van fouten, incidenten en klachten.

7.1. De opleidingsdoelen in 2022

Voor het jaar 2022 hadden wij een concrete opleidingsdoelen gesteld:

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

In 2022 hebben alle collega's die te maken hebben met medicatie de jaarlijkse cursus Medicatieveiligheid met goed gevolg afgelegd. Zo houden wij iedereen bevoegd en bekwaam.

2) *Het verbeteren van het zorginhoudelijk rapporteren*

In 2022 zijn we gestart met het intern aanbieden van cursussen op het gebied van dossiervorming en inhoudelijk rapporteren. Alle collega's worden hierin meegenomen.

3) *Het opleiden van een medewerker tot preventiemedewerker*

In februari heeft onze collega de opleiding tot preventiemedewerker met goed gevolg afgerond.

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

7.2. Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In 2022 hebben we organisatie breed een aantal opleidingen en cursussen aangeboden. Uiteraard werken collega's ook op individuele basis aan hun kennis en vaardigheden.

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

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

7.3. Incidenten en klachten 2022

Wij registreren incidenten per groep/locatie, zodat we ook per groep/locatie maatregelen kunnen treffen. Incidenten worden ingedeeld in één van de volgende categorieën:

- Ongevallen en bijna ongevallen
- Medicatie
- Agressie
- Ongewenste intimiteiten
- Strafbare handelingen

De incidenten worden geregistreerd en besproken in de teamoverleggen.

In 2022 zijn er geen klachten bij onze zorgboerderij binnengekomen. Uit de terugkoppeling vanuit de clientvertrouwenspersoon WZD over 2022 blijkt dat er tweemaal een kwestie is voorgelegd aan de

KWALITEITSRAPPORT 2022



cliëntvertrouwenspersoon WZD. Omdat het om minder dan vijf kwesties ging, is er vanwege de mogelijke herleidbaarheid tot een individuele persoon verder geen informatie verstrekt door Adviespunt Zorgbelang. Omdat wij geen klachten hebben ontvangen, gaan wij er vanuit dat het ook geen klachten zijn geweest die bij de cliëntvertrouwenspersoon zijn ingediend.

7.4. Bedrijfsbezoek

In 2022 is ons bedrijf bezocht door de auditor van ons kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien'. Het bezoek duurde twee dagen, waarbij al onze locaties bezocht zijn. Dit bezoek was vooral voor de zorgboer en de coördinatoren interessant, omdat vrij uitgebreid werd ingegaan op de organisatie als geheel en op de inrichting van procedures en de geboden kwaliteit. De conclusie van het bedrijfsbezoek was als volgt:

D'n Aoverstep is een professionele zorg- of begeleidingsorganisatie. Professioneel wil zeggen dat sprake is van aanwezige kennis, inzichten, vaardigheden en omgangswijzen die tezamen de deelnemer/bewoner mogelijkheden bieden voor de ontwikkeling en handhaving van autonomie plus de verbetering van de kwaliteit van leven. De organisatie biedt een samenhangend pakket aan mogelijkheden waar het gaat om opvang, begeleiding, ondersteuning en ontwikkeling. De begeleiding vindt in een gemoedelijke sfeer plaats, waarmee wordt gezegd dat op ongedwongen (!) wijze door begeleider en deelnemer/bewoner met elkaar wordt omgegaan, op respectvolle wijze met elkaar wordt gesproken en tegelijkertijd helderheid wordt geschapen of geboden. De collegialiteit is tevens een factor, die zichtbaar en hoorbaar aanwezig is. in de relatie tussen begeleiders. Tezamen vormen deze kenmerken een krachtige formule voor de (maatschappelijke) ondersteuning van en (langdurige) zorg voor een omvangrijke doelgroep.

Het toezicht op het bestuur vindt plaats vanuit de Raad van Commissarissen.

8. Doelstellingen komende periode

Onze doelstelling voor 2023 is en blijft: zorgen voor een goede organisatie met goede begeleiding, waarbij iedereen zich thuis voelt. Dat wordt misschien eentonig, maar is toch echt het allerbelangrijkste in deze roerige tijd. Wij nemen iedere beslissing met dat doel in het achterhoofd. Concreet gaan we in de komende periode aan de slag met de volgende onderwerpen:

- a. Flexibiliteit
- b. Sturen op kwaliteit en veiligheid
- c. Communicatie
- d. Intervisie en zelfreflectie in de teams
- e. Verder borgen van het kwaliteitskader zorglandbouw in de organisatie
- f. Verder werken aan visitatie
- g. Contractering zorgkantoor Menzis Arnhem
- h. Investeren in duurzaamheid

9. Reflectie Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft kennisgenomen van het omvangrijke jaarverslag. Daarin heeft zij kunnen lezen hoe een kleine organisatie in de Achterhoek een grote diversiteit aan zorg kan bieden voor jongvolwassenen en ouderen. 2022 was een relatief stabiel jaar na de voorgaande jaren met de

KWALITEITSRAPPORT 2022



Corona uitbraak. Dit stond een verbouwing niet in de weg en gaf verrassend een positief effect bij de zorg voor de ouderen in de groep. Dat laat de herkenbare durf en daadkracht van de organisatie, en vooral haar medewerkers zien. De aandacht-en verbeterpunten bieden een goede basis om in 2023 weer volop aan de slag te gaan.