

# Stichting Ons Verlangen Kwaliteitskader 2018



## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2018 van Zorgboerderij Ons Verlangen. Vanaf 2018 werkt elke zorginstelling in de gehandicaptenzorg met het kwaliteitskader opgesteld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Het kwaliteitskader gaat uit van verschillende bouwstenen, met als doel de kwaliteit van de zorg te monitoren, behouden en waar nodig bij te stellen.

De verschillende bouwstenen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de zorg binnen de instelling uit drie verschillende perspectieven bekeken wordt. Ten eerste wordt er gekeken naar de geboden hulp aan de individuele hulpboer. In het rapport wordt beschreven hoe er wordt omgegaan met individuele hulpboeren, de wijze van rapportage en verslaglegging en de evaluaties.

Niet alleen de ervaring/methode van de individuele hulpboer zijn belangrijk, de mening van meerdere hulpboeren bij elkaar geven een goed beeld weer over hoe zij vinden dat de zorg op Zorgboerderij Ons Verlangen is vormgegeven. De bevindingen van hulpboeren worden eens per drie jaar bevroegd door een extern bureau. Het onderzoek geeft weer op welke vlakken de boerderij goed scoort en op welke gebieden er nog verbeteringen te behalen zijn. Deze punten vormen handvatten voor individuele medewerkers, teams en het management.

Het onderzoek naar de kwaliteit van de zorg zou niet compleet zijn zonder de mening van de medewerkers te verwerken. Middels allerlei manieren wordt ervoor gezorgd dat de zorg optimaal blijft; collega's hebben regelmatig overleg, maken beleid en stellen beleid bij. Door steeds met elkaar te reflecteren op deze werkzaamheden kan een team de kwaliteit van de zorg borgen. In dit rapport staat vermeld op welke wijze er het afgelopen jaar gereflecteerd is en welke punten goed gaan en naar volgend jaar meegenomen worden om verder te ontwikkelen.

Bovenstaande punten zijn de pijlers voor het rapport wat voor u ligt, alle bevindingen en perspectieven worden naast elkaar gelegd en verwerkt in het kwaliteitsrapport. Kwaliteitsrapport en visitatie zorgen voor een compleet beeld van de kwaliteit van de geboden zorg. Er wordt een rapport samengesteld, hierin staat vermeld wat er goed gaat en welke punten verbeterd kunnen worden en op welke manier de organisatie dat van plan is.

Zorgboerderij Ons Verlangen

Maart 2019

**We hebben onderzocht wat er op onze boerderij goed gaat en wat er verbeterd kan worden. Omdat onze hulpboeren zo belangrijk voor ons zijn, hebben we in de blauwe vakjes in dit rapport alles in het kort uitgelegd. Speciaal voor jullie!**



## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord.....  | 1  |
| 1. Beschrijving Zorgboerderij Ons Verlangen .....                 | 3  |
| 2. Thema's .....  | 6  |
| 2.1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele hulpboer | 6  |
| 2.2. Ruimte voor eigen regie van hulpboeren .....                 | 10 |
| 2.3. Cliëntervaringen .....                                       | 12 |
| 2.4. Samenspel in zorg en ondersteuning .....                     | 14 |
| 2.5. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning              | 16 |
| 2.6. Betrokken en vakbekwame medewerkers .....                    | 17 |
| 3. Toekomsttrajecten en nawoord.....                              | 19 |



## 1. Beschrijving Zorgboerderij Ons Verlangen

Zorgboerderij Ons Verlangen is een dynamisch bedrijf waar dagbesteding met 24-uurszorg gecombineerd wordt. De zorgboerderij beschikt over 2 woonvoorzieningen, logeeropvang en er wordt dagbesteding geboden. Op één woonvoorziening wordt zorg geboden aan

zeventien hulpboeren; de andere woonvoorziening *‘kom je op mijn kamer kijken, dat vind ik gezellig’*

telt dertien bewoners. De hulpboeren beschikken over zelfstandige appartementen, voorzien van badkamer, keukenblok en eigen voordeur.

Op de Liergouw 68 is buiten de woonvoorziening voor dertien bewoners ook logeeropvang aanwezig. De mogelijkheid voor zeven mensen om bij ons de dagbesteding en logeren te combineren. Bij de logeeropvang hebben de logees ook de beschikking over individueel sanitair en een keukenblok.

Hulpboeren die kiezen voor de woonvoorziening op de zorgboerderij, kiezen voor een leven als hulpboer. Het gebruik maken van de diensten van de dagbesteding, als hulpboer, gedurende vier dagen per week, is onlosmakend verbonden met het wonen of logeren op de zorgboerderij. In het verdere rapport hebben wij het dan ook over hulpboeren, in plaats van dat we onze bewoners ‘cliënten’ noemen.

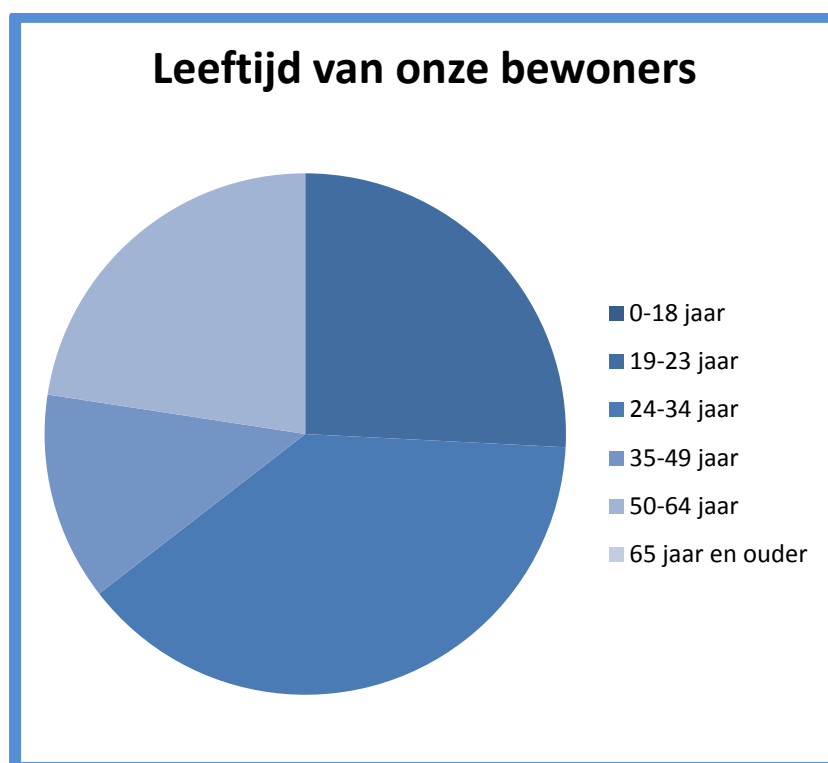
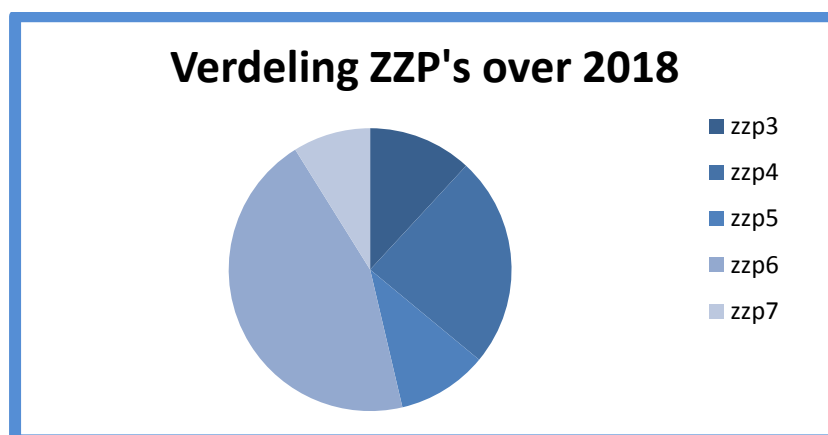
**Als je op onze boerderij komt wonen, ga je er ook ‘werken’, dan word je hulpboer.**



Dagelijks werken hulpboeren in de verschillende teams van de boerderij. Dagbesteding vormt een zinvolle invulling van de dag, biedt structuur en een veilige omgeving om (samen) te werken en te leren. Wij zijn een eerlijk biologisch boerenbedrijf met zorgverlening op maat. Onze zorgactiviteiten zijn door ‘Stichting Landbouw en Zorg’ onderscheiden met het predikaat “kwaliteitswaarborg zorgboerderij”. De dagbesteding van Ons Verlangen werkt samen met Stichting Landzijde uit Purmerend, het centrale loket voor landbouw, zorg en welzijn in Noord-Holland.

In totaal werken er 60 hulpboeren op de dagbesteding van de zorgboerderij. Hiervan zijn 30 hulpboeren inwonend, zij ontvangen 24-uurszorg via de Wlz (Wet langdurige zorg). De hulpboerpopulatie is divers te noemen, de jongste hulpboer is 18 jaar oud, de oudste 74 jaar. Ook qua achtergrond verschillen de hulpboeren; er zijn mensen met een verstandelijke beperking al dan niet gecombineerd met een gedragsstoornis, hulpboeren met een psychiatrische stoornis of bijvoorbeeld burn-out. Onder de inwonende hulpboeren variëren de zorg zwaartepakketten van VG 3 t/m VG 7.

In 2018 zijn er 10.594 dagen 24 uurszorg geleverd.  
De verdeling van ZZP is als volgt



Naast de bewoners zijn er op de zorgboerderij nog meer hulpboeren aanwezig, zij ontvangen dagbesteding via onderaannemingsschap (andere zorginstellingen kopen zorg in bij ons). De hulpboeren werken in verschillende teams. We kennen vijf werkgebieden: kantine, kleine dieren, grote dieren, winkel en zuivel. Elke hulpboer werkt drie maanden binnen een team, waarna er wordt geëvalueerd. Dat is het moment waarop een hulpboer aan kan geven *‘ik heb zelf appelmoes gemaakt voor in de winkel’* of hij/zij wil wisselen van werkgebied. Elke hulpboer heeft een leerdoel waaraan gewerkt wordt tijdens de dagbesteding, op deze manier stimuleren we de ontwikkeling van iedere hulpboer.

Veel verschillende hulpboeren leveren veel verschillende hulpvragen op, niemand is gelijk en elke vraag moet individueel bekeken en benaderd worden.

Zorgboerderij Ons Verlangen heeft de volgende visie gesteld:

*Ontwikkeling staat centraal in het werken en leven bij Ons Verlangen. Ieder mens heeft mogelijkheden en competenties. Ons Verlangen ziet het als een uitdaging de kwaliteit van een ieder naar boven te halen. Mogelijkheden bij de ene persoon versterken mogelijkheden bij de andere persoon. 'Samen sta je sterk.'*

*Werken aan de (zelf)ontwikkeling van ieder mens op zich gebeurt op individueel en op gemeenschappelijk niveau. De leidende stellingen bij de individuele ontwikkeling van ieder mens is:*

- *Men kan (leren) bewust vorm (te) geven aan een gezond leef- en werkritme. Wij proberen mensen bewust te maken van een gezond leef- en werkritme en te ondersteunen bij het vormgeven daarvan.*
- *Men kan competenties op sociaal-psychisch gebied ontwikkelen of nieuwe aanleren. Zoals het herkennen van eigen gedrag en patronen, het aanleren van nieuw gedrag en nieuwe vaardigheden, het leren omgaan met kwetsbare kanten en het versterken van reeds verworven kwaliteiten.*
- *Men kan mogelijkheden in de eigen biografie **'Ik doe het parkeerbeheer en ga straks optreden!'** leren kennen en hanteren. Daaraan beleven wij onze eigenheid en authenticiteit en ontlenen wij verantwoordelijkheidsgevoel, zelfkennis en zelfwaardering. Bovendien geeft het richting aan ons ontwikkelingsstreven.*

*Wij zijn echter mens te midden van andere mensen.*

*De zorgboerderij geeft inspiratie, extra mogelijkheden en uitdagingen. Het gaat hierbij om kwaliteiten als veiligheid, structuur, uitdaging, respect voor elkaar, verbinding kunnen maken, ontmoeten, maar ook afscheid nemen.*

*Samenwerken gaat niet vanzelf. Leren afstemmen en samenwerken staat bij zorgboerderij Ons Verlangen op de voorgrond.*

*Ons Verlangen gaat ervan uit dat ouders en verwanten van hulpboeren vertrouwen hebben in de zorgboerderij. Met andere woorden; het team verwacht dat de verwanten het gezag en de visie van Ons Verlangen ondersteunen.*

*Dit betekent voor Ons Verlangen:*

- *dat zij zich inzet voor een optimale ontwikkeling van de bewoners en dat zij rekening houdt met onderlinge verschillen.*
- *dat de ouders en andere verwanten het beleid en de visie Ons Verlangen onderschrijven en ondersteunen, en dat zij vertrouwen hebben in het beleid en de visie van Ons Verlangen.*
- *dat de bewoner respect heeft voor de begeleiding en de andere bewoners.*

De visie geeft weer wat wij belangrijk vinden en is geënt op veiligheid, zelfredzaamheid, leren, ondersteunen, authenticiteit en professionaliteit. Deze onderwerpen komen overeen met de thema's die gesteld worden door de VGN voor het kwaliteitskader. In dit rapport zal aandacht worden besteed aan deze thema's en hoe wij er als zorgverlener voor zorgen dat de kwaliteit gewaarborgd en verbeterd wordt.

## 2. Thema's

In het kwaliteitskader worden er een aantal thema's behandeld, deze volgen hieronder.

### 2.1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele hulpboer

Zorgboerderij Ons Verlangen wil een plek zijn waar elke hulpboer zich gezien, gehoord en betrokken voelt. Het geven van verantwoordelijkheid aan een ieder geeft de basis om te groeien en te ontwikkelen. Warme betrokkenheid en oprechte waardering is bij Ons Verlangen veel- en waarneembaar.

#### Persoonsgericht zorg – hoe ziet de zorg er uit bij Ons Verlangen

Ieder mens is verschillend en ieder mens heeft andere behoeften en zorgvragen. Op de boerderij proberen we de zorg zoveel mogelijk af te stemmen op de hulpboer. Dit doen we op verschillende manieren.

#### Woonbegeleidingsplan

Het zorgproces rond de individuele hulpboer wordt vastgelegd in het zorg- en ondersteuningsplan, bij Ons Verlangen het woonbegeleidingsplan genoemd. Een hulpboer met een verstandelijke beperking is voor zijn welzijn in hoge mate afhankelijk van zijn

begeleiders. Daarom moeten begeleiders

*'Ik ben hier net komen kijken, ik voel me nu al thuis'*

bewust bezig zijn met de relatie met de hulpboeren. Van begeleiding mag dus worden gevraagd zich aan te passen aan de hulpboeren. Die aanpassing bestaat vooral uit de afstemming op het emotionele ontwikkelingsniveau en op de daarmee samenhangende emotionele behoefte van de hulpboer. Op die manier ontstaat er voor de hulpboer ruimte om een stap in zijn ontwikkeling te zetten.

Persoonlijke aandacht en maatwerk staan centraal in de woonbegeleidingsplannen.

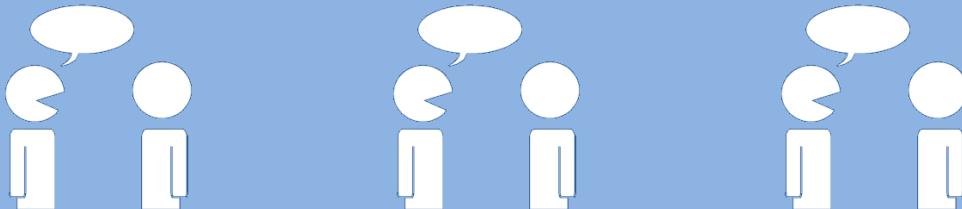
De woonbegeleidingsplannen worden samen met de hulpboer geschreven. Er wordt op de volgende gebieden de mening van de hulpboer gevraagd:

1. Voorgeschiedenis / levensverhaal
2. Persoonsbeeld  
Bij ieder volgend punt worden de vragen gesteld:  
Hoe gaat het?  
Wat wil je in de toekomst (aandachtspunt; ondersteuningsvraag; leerdoel)?
  - Persoonlijk functionering/zingeving
  - Wonen
  - Dagbesteding
  - Lichamelijke gezondheid
  - Seksualiteit
  - Psychische gezondheid
  - Vrije tijd
  - Sociale relaties
  - Financiën
3. Overige vragen
4. Bijlagen: Medicatie- en afsprakenlijst



Naast de mening van de hulpboer, voegt de begeleiding eveneens zijn/haar visie toe.

Samen proberen wij ervoor te zorgen dat jij de juiste zorg krijgt. Dit doen wij door bijvoorbeeld met jou en je familie en vrienden in gesprek te gaan. De begeleiding weet door deze gesprekken wat jij wel en niet fijn vindt en waar wij jou bij kunnen helpen.



Wij hebben gemerkt dat voor een deel van de hulpboeren bovenstaande vragen moeilijk zijn. Daarom gebruiken wij voor enkelen een ondersteuningsplan, ontwikkeld door het Visualisatiebureau “Beeldwerk” van ‘De Driestroom’. Dit is een ondersteuningsplan in pictogrammen. Na invulling van dit ondersteuningsplan wordt de visie van de hulpboeren die daaruit naar voren komt verwerkt in het woonbegeleidingsplan.

Het woonbegeleidingsplan wordt jaarlijks herzien, hieruit volgt een evaluatie over het wonen en werken op de zorgboerderij. Bij deze evaluatie is, naast de hulpboer, een vertegenwoordiger van de dagbesteding, een woonbegeleider, de gedragsdeskundige (bij VG5, 6 of 7) en indien gewenst een verwante aanwezig. Het woonbegeleidingsplan en het gesprek vormen de basis voor het opstellen van nieuwe doelen.

### **Doelenrealisatie - Handelingsplan**

Iedere hulpboer werkt aan persoonlijke doelen, beschreven in het handelingsplan. De handelingsplannen worden samen met de hulpboer opgesteld en maandelijks geëvalueerd.

Voordat er een nieuw doel wordt bepaald, wordt met de hulpboer gesproken over zijn/haar lange termijn wens. Er wordt besproken wat er nodig is om deze wens uiteindelijk in vervulling te laten gaan. Om een doel te kunnen bereiken moeten er kleine stappen worden gezet. Deze stappen worden vertaald in een korte termijn doel. Dit doel bevindt zich in één van de volgende domeinen:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefomstandigheden
- Participatie
- Mentaal welbevinden

*‘lekker buiten of in de zuivel’*

Wanneer de lange termijn wens niet duidelijk is, wordt gekeken naar de uitkomsten en conclusies die getrokken kunnen worden uit de Sociaal Emotionele Ontwikkeling (SEO) en Sociale Redzaamheids (SRZ)-onderzoeken.

In 2016 en 2017 is bij alle bewoners een SEO en SRZ of SRZ-P onderzoek afgenomen. Een samenvatting van de uitkomsten van dit onderzoek is verwerkt in het woonbegeleidingsplan van de bewoners. Deze uitkomsten dienen eveneens als input voor het opstellen van de korte termijn doelen in het handelingsplan.



We willen graag weten hoe het met je gaat en wat je nog wil leren. Dat onderzoeken we samen en maken een plan om jouw leerdoelen te bereiken. Het is fijn om iets te leren en op die manier steeds ergens aan te kunnen werken!



### Hoe worden de doelen bepaald?

#### Vier domeinen

Centraal begrip in de zorgverlening is 'Kwaliteit van Leven'. Er zijn vier domeinen van belang voor 'Kwaliteit van leven':

##### *Lichamelijk welbevinden:*

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

##### *Mentaal welbevinden:*

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op respect voor, en ondersteuning van, de eigen identiteit en levensinvulling.

##### *Woon- en leefomstandigheden:*

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op veilige woonruimte waar ze zich thuis voelen.

##### *Participatie:*

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee zij invulling kunnen geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven en contact kunnen houden met de samenleving.

*'Op de fiets boodschappen doen'*

Groepsbegeleiding houdt met elkaar in de gaten dat deze vier domeinen zoveel mogelijk in balans zijn in het leven van de hulpboer.

#### Vitaliteit

Iedere twee jaar meten wij de vitaliteit van onze bewoners. In 2015 en 2017 is een vitaliteitsonderzoek gehouden onder de hulpboeren van beide woongroepen. In 2015 namen 20 bewoners deel aan het onderzoek; in 2017 waren dat er 25 (Bijlage 1, 1a en 1b).

Het onderzoek richt zich op 3 domeinen, te weten energie, motivatie en veerkracht.

| Gemiddelde scores over | 2015:  | 2017:  |
|------------------------|--------|--------|
| Energie                | 72,28% | 77,89% |
| Motivatie:             | 68,13% | 73,89% |
| Veerkracht:            | 73,33% | 70,18% |

Het is de bedoeling dat we iedere twee jaar de vitaliteit van onze hulpboeren meten, in 2019 zullen we dit onderzoek weer uitvoeren.

Omdat we graag willen weten hoe het met je gaat,  
onderzoeken wij hoe jij je voelt.



Op Zorgboerderij Ons Verlangen wordt iedere dag door de bewoners, onder begeleiding, gekookt. Iedere bewoner heeft minstens 1x per week deze kooktaak, in steeds wisselende 'kookteams'. Hierbij worden zoveel mogelijk producten van de boerderij gebruikt.

Doel hierbij is enerzijds dat de bewoners zelfredzamer worden, dat zij leren samen te werken en anderzijds dat zij leren wat gezonde voeding is.

Er wordt gestimuleerd om zoveel mogelijk te bewegen. Boodschappen doen we waar mogelijk op de fiets. Ook het sporten wordt aangemoedigd. Hiertoe mogen de bewoners sporten bij 'Sportclub Only Friends', in Amsterdam-Noord. De meeste bewoners maken hiervan gebruik en beoefenen 1 of meer sporten.

### Risico-inventarisatie

Wanneer een hulpboer zich aanmeldt voor wonen, wordt er met de cliëntvertegenwoordigers gekeken naar de risico's op het gebied van zorg. Zowel wat betreft valpreventie als zelfzorg en medicatie.

Zo wordt de zorgafhankelijkheid besproken en geïnventariseerd aan de hand van een vragenlijst. Hieruit volgen afspraken die, naast in het woonbegeleidingsplan, ook op een individuele afsprakenlijst worden genoteerd. Alle afspraken die er met en rondom de hulpboer worden gemaakt, staan genoteerd op de afsprakenlijst van de betreffende hulpboer. Deze lijst is voor iedere begeleider te raadplegen en op deze manier is de begeleiding van de hulpboer zo eenduidig mogelijk.

*Wij van de Liergouw! (heel trots)...*

Daarnaast wordt bij het intakegesprek het gebruik van medicatie besproken en vastgelegd wie verantwoordelijk is voor bestellen, uitzetten en toezicht op inname ervan. Vastlegging van deze afspraken vindt daarnaast ook in het woonbegeleidingsplan plaats. Op enig moment dat de afspraken omtrent medicijngebruik veranderen, wordt dit bijgewerkt in het woonbegeleidingsplan.

### Jaarlijkse medische check

Om de gezondheid en conditie van de hulpboeren te waarborgen en te monitoren organiseert Ons Verlangen ieder jaar in samenwerking met de huisarts een medische check. Naast een algemene controle worden de bewoners hierbij in de gelegenheid gesteld vragen over hun gezondheid aan de huisarts te stellen.

### Veiligheid

Eens per twee jaar wordt aan de bewoners een vragenlijst afgenomen gericht op veiligheid. Onderwerpen die aan bod komen zijn het zich veilig voelen in diverse situaties (verkeer, brand of inbraak), maar ook het zich veilig voelen bij de begeleiding, bij vreemden en bij bekenden. Ook het thema seksualiteit komt hierbij aan de orde. In 2019 zal deze vragenlijst opnieuw worden afgenomen.

## 2.2. Ruimte voor eigen regie van klanten

### Werken aan een eigen doel

Iedere hulpboer heeft een eigen korte termijn doel, het zogenaamde handelingsdoel, vastgelegd in het handelingsplan.

Bij het bespreken en opstellen van de handelingsplannen wordt er gekeken naar de wensen van de hulpboeren op lange termijn. Binnen de mogelijkheden van de individuele hulpboer wordt een geschikt lange termijn doel bepaald en als afgeleide daarvan een korte termijn doel.

Op zorgboerderij Ons Verlangen proberen we de hulpboeren te begeleiden naar zoveel mogelijk zelfstandigheid en regie over hun leven. Daartoe zijn kaders nodig: een structuur van werken op de dagbesteding gedurende 4 dagen per week van 9.00 – 15.00 uur, het onderhouden van het appartement en het doen van gemeenschappelijke taken, naast vrije tijd. Een aantal hulpboeren heeft aangegeven om een vijfde dag aan dagbesteding te doen. Voor de hulpboeren met deze wens is dit gerealiseerd.



### Werkveldoverleg

Op de dagbesteding werkt elke hulpboer in een werkveld samen met andere hulpboeren en begeleiders. Iedere drie maanden wordt er geëvalueerd met het hele werkveld. De volgende vragen worden aan iedereen gesteld.

- Wat gaat er goed?
- Waar ben je trots op in je werkveld?
- Wat kan er beter?
- Wat vind je niet zo goed gaan? *Alles goed? Welke dag is het vandaag?*
- Hoe kunnen we dat verbeteren?
- Wie kan dat verbeteren? Kan je daar zelf ook iets aan doen om het te verbeteren?
- Wil je de aankomende 3 maanden in dit werkveld blijven werken?
- Zo ja, wat wil je dan leren?
- Zo nee, waarom niet? En naar welk werkveld wil je dan, en waarom?

Deze gesprekken zijn leerzaam voor iedereen. Je leert iets bespreekbaar te maken, je staat even stil bij wat er geleerd is, wat kan je zelf doen om iets te verbeteren en waar heb je hulp van anderen bij nodig. Je mag zelf beslissingen nemen en denkt daar over na.

Ook volgend jaar willen we dit weer zo doen. Elke 3 maanden merk je dat de hulpboeren zich meer gaan uiten in deze gesprekken en dat er goed naar elkaar geluisterd wordt.

Als je bij ons op de boerderij werkt, is er om de drie maanden een werkoverleg. Dan bespreken we wat er goed ging en wat niet, waar je trots op bent en wat je wilt verbeteren. Je mag er dan ook voor kiezen om de volgende periode een ander werkveld te proberen!



### **Bewonersoverleg**

Eens per maand is er op elke woongroep een bewonersoverleg. Hierbij zijn alle bewoners van de woongroep aanwezig, naast een afgevaardigde van de hulpboerenraad en een medewerker vanuit het management.

De maandelijkse bewonersvergaderingen zorgen voor een vooruitgang in de communicatieve vaardigheden. Hulpboeren leren in de vergaderingen aan te geven wat zij belangrijk achten in hun directe woonomgeving en het wonen met elkaar in een overkoepelend gebouw. Ook leren zij te luisteren naar elkaar en rekening te houden met anderen. Hierdoor wordt het gevoel van woongenot en daarmee veiligheid versterkt. Eén keer per half jaar wordt een takenrooster met alle huishoudelijke taken van de gezamenlijke ruimte besproken. De hulpboeren kunnen aangeven welke taken zij de komende periode voor hun rekening nemen. Er is sprake van een wisselend rooster. Zodat iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de ruimte die zij gebruikt.

### **Creatieve werkvormen, sport en spel**

Muziek is een bindende factor. In het afgelopen jaar zijn er verschillende werkvormen aangeboden, waarin de groep, zowel individueel als groepsgericht aan sociale vaardigheden gewerkt heeft.

In het eerste kwartaal van 2018 is er actief mee gedaan aan een fluitconcert. Studenten hebben twaalf mensen met een verstandelijke beperking begeleid. Er werd ze geleerd hoe je wind, adem en lucht inzet om muziek te maken. De workshop werd afgesloten met een concert in de kerk.

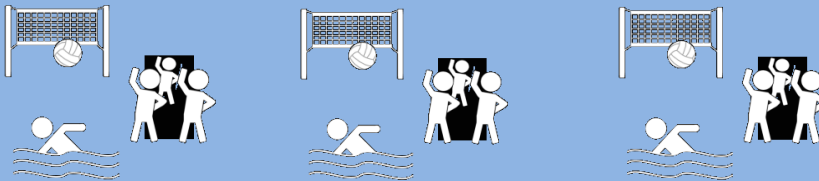
Een hele mooie ervaring.

Er is ook gewerkt aan een muziekvoorstelling in december 2018. Wekelijks werd er een karaoke-avond georganiseerd. Met als afsluiting een spetterende uitvoering in december waar een grote groep genodigden is komen kijken. Iedere hulpboer is vrij om te kiezen of hij/zij mee wil doen aan deze activiteiten.

*‘Ik ben lid van de fanfare, ik ga er iedere week heen’*

Bewegen is gezond en een belangrijk onderdeel binnen de leefstijl op de boerderij. Er wordt veel waarde gehecht aan gezond leven en veel bewegen, zo wordt er zoveel mogelijk gefietst. Op beide groepen zijn er gemeenschappelijke sportactiviteiten, zodat iedereen de mogelijkheid krijgt om onder begeleiding te gaan sporten. Veel hulpboeren zijn lid van een sportclub en hulpboeren worden gemotiveerd om zich te oriënteren op verschillende sportvormen.

**We vinden het belangrijk dat je gezond eet en veel beweegt, sporten is heel belangrijk bij Ons Verlangen!**



### **Cliëntenraad**

Sinds 2012 heeft Zorgboerderij Ons Verlangen een cliëntenraad, bestaande uit verwanten en hulpboeren. In 2018 hebben een aantal bewoners hun functie van cliëntenraadslid neergelegd en zijn er vijf nieuwe leden bijgekomen, ook zijn er twee verwanten bijgekomen. De bewoners worden ondersteund door een begeleider van de zorgboerderij. De raad bestaat nu uit zes bewoners, één bewonersondersteuner en vier verwanten. De cliëntenraad bespreekt punten die uit de bewonersvergadering naar voren komen en geeft advies aan de directie. De cliëntenraad komt vier keer per jaar bijeen, waarbij Suzanne Kat, namens de directie, het laatste half uur bij de vergadering aanschuift. De CR heeft een nieuwsbrief geïntroduceerd: de Boerderij Babbels. Het is de bedoeling dat er ieder kwartaal een nieuwsbrief uitkomt. In 2019 gaat de cliëntenraad een bijeenkomst organiseren voor bewoners en verwanten. Het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad een aantal zaken aangeschaft. Zoals een bibliotheekpas en een karaokebox. De CR speelt met plezier een actieve rol in de open dag op de boerderij met allerlei spellen en activiteiten.

### **2.3. Cliëntervaringen**

In april 2018 heeft er een onderzoek naar de kwaliteitservaringen van hulpboeren en cliëntvertegenwoordigers plaatsgevonden. Het onderzoek werd uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Zorgboerderij Ons Verlangen.

### **Kwalitatieve uitkomsten**

In de focusgesprekken uitten hulpboeren duidelijk waardering voor de mate van zelfbepaling die zij ervaren bij de begeleiding; er wordt vaak uiting gegeven aan de ervaring dat zij 'zichzelf mogen zijn' en daartoe van de begeleiders de ruimte krijgen. Er is verder veel waardering voor de eigen kamer, het wooncomfort, het samen koken, de gezelligheid van de groep, en de vriendelijkheid van de begeleiders. Zij zijn ook tevreden over hun werkzaamheden. Opvallend is dat de hulpboeren dit jaar tevreden zijn met het systeem om elke drie maanden van activiteit (en groep) te wisselen. Dit is opvallend omdat men hier in 2015 bij de aankondiging van deze manier van werken, nogal tegen op zag. Hulpboeren zijn trots op hun werk en op de mogelijkheden die ze hebben om zich te ontwikkelen (leren van nieuwe vaardigheden; leerdoelen stellen; behalen van certificaten en diploma's).

Hulpboeren noemen ook verbeterpunten. Deze zijn sterk individueel gekleurd en betreffen soms zaken waarover men wel tevreden is maar die men 'nog meer' zou willen. Bijvoorbeeld waarderen zij 1 op 1 gesprekken met de begeleiding en zouden daar nog meer tijd voor willen; 'nog meer ruimte voor zelfstandigheid' waarbij sommigen de 'avondklok' minder waarderen; nog meer aandacht voor het leren koken. Bredere onderwerpen die vaker terugkomen betreffen: het verminderen van het aantal wisselingen in begeleiders en stagiaires; minder 'ruzie en geroddel' tussen hulpboeren; en de orde en rust in de kleedruimte.

In 2018 was het weer tijd voor een onderzoek naar jullie tevredenheid. De uitslag was goed! Over wonen én dagbesteding, voor ons fijn om te weten dat we het in jullie ogen goed doen!



*Deze punten zijn besproken in het betreffende werkoverleg. De avondklok is een punt wat niet te veranderen is. Op aanvraag kun je later thuis komen, maar dit kan ook heel storend zijn voor andere bewoners als je na 22.30 thuis kan komen wanneer je wilt. Orde en rust in de kleedkamer heeft de aandacht van de begeleiding. De kleedkamers gaan op slot, en pas onder begeleiding open, zodat er beter toezicht is. Het verminderen van het aantal wisselingen van stagiaires en begeleiding heeft actief onze aandacht. De wisselingen van begeleiding zijn beperkt, begeleiders verbinden zich lang aan Ons Verlangen. Stagiaires blijven niet langer dan een schooljaar. Korte stages proberen we zo min mogelijk te doen. Ruzie en roddelen is niet fijn als hulpboeren dit doen, individueel wordt met de hulpboeren hierover gesproken en over aan gesproken door de begeleiding.*

Cliëntvertegenwoordigers waarderen vooral: de vriendelijkheid en betrokkenheid van de begeleiders; de gezellige sfeer in de woongroepen; de veiligheid van de woonomgeving; en - last but not least - de kleinschaligheid van Ons Verlangen. In het werken waarderen zij vooral: de duidelijkheid en structuur van de werkactiviteiten; de afwisseling in activiteiten; en de rustige en veilige omgeving. Cliëntvertegenwoordigers geven als verbeterpunten op: regelmatige contactmomenten tussen begeleiders en cliëntvertegenwoordigers; een gestructureerde informatievoorziening rond de individuele hulpboer; minder wisselingen van begeleiders; wat meer aandacht voor creatieve activiteiten; de opvang van bewoners bij ziekte.

*Deze punten zijn besproken in het betreffende werkoverleg. Er is minimaal een keer per jaar contact met de cliëntvertegenwoordigers. We zijn echter beperkt in verband met privacy als hulpboeren geen officiële cliëntvertegenwoordiger hebben. Individueel is besproken met ouders/vertegenwoordigers om dit juridisch te regelen als hulpboer dit wil of als dit noodzakelijk is. Er worden veel creatieve activiteiten gedaan voor de hulpboeren. Als er meer behoefte is aan creatieve activiteiten kunnen hulpboeren dit aangeven in de gesprekken met de begeleiding. Er wordt dan gekeken of er financiële (vanuit het zakgeld van de hulpboer) mogelijkheden zijn om hier meer aan deel te nemen. Bewoners worden opgevangen als ze ziek zijn. Met begeleiding is gesproken over wanneer iemand ziek is, en wanneer iemand gestimuleerd dient te worden voor dagbesteding. Als bewoners echt ziek zijn dan is er achterwacht op de woningen aanwezig.*

Als eindconclusie geldt dat ook in 2018 de betrokken actoren een positief ervaringsbeeld hebben van de kwaliteit van ondersteuning bij Zorgboerderij Ons Verlangen. Omdat het gaat om een zeer kleinschalige voorziening en een klein aantal respondenten in elke groep, kunnen aan de gevonden cijfermatige verschillen in de rapportcijfers geen grote betekenis worden gegeven: de gemiddeld ervaren kwaliteit is 'goed'.

Het onderzoek werd uitgevoerd met de verkorte vorm van de methode 'Quality Qube'. Deze methode steunt op drie uitgangspunten.

1. 'Zorg' en ondersteuning worden opgevat als interactionele processen waaraan hulpboeren, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers van de dienstverlenende organisatie deel hebben. *'De kippen moeten nog gedaan worden'*  
De methode verzamelt daarom informatie over kwaliteitservaringen bij deze drie groepen.
2. 'Kwaliteit' is multi-dimensioneel. Het gaat in de eerste plaats om 'inhoudelijke aspecten' die verwijzen naar de (gewenste) uitkomsten van zorg en ondersteuning op niveau van de hulpboer. Deze inhoudelijke aspecten worden uitgedrukt in termen van 'Kwaliteit van Bestaan'. In de tweede plaats gaat het om 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn geen doelen op zich maar middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'medewerkers', 'competenties', 'zorgplannen', 'continuïteit'. In de derde plaats gaat het om 'relationele aspecten'. Dit gaat over de kwaliteit van de dialoog tussen de betrokken actoren in termen van 'vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie', 'zorgzaamheid' en 'informatie'. De Quality Qube onderscheidt deze drie dimensies.
3. De methode is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats zo dicht mogelijk bij de plek waar 'zorg tot stand komt'. Dit laatste gebeurt in de vorm van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten waarin de uitkomsten van de Kwaliteitservaringen van de drie actoren worden samengevat.

## 2.4. Samenspel in zorg en ondersteuning

In de zorg en ondersteuning wordt zoveel mogelijk de kring van cliëntvertegenwoordigers van de hulpboer betrokken. Immers, zij kennen de hulpboer in eerste instantie het beste. Verwanten komen regelmatig op bezoek. Het contact met begeleiding is laagdrempelig.

Omdat iedere hulpboer anders is, zijn de afspraken met de betrokken cliëntvertegenwoordigers ook bij iedereen anders. Alle afspraken die er met en rondom de hulpboer worden gemaakt, staan genoteerd op de afsprakenlijst van de betreffende hulpboer. Deze lijst is voor iedere begeleider te raadplegen en op deze manier is de begeleiding van de hulpboer zo eenduidig mogelijk.

De woonbegeleidingsplannen worden eens per jaar met de hulpboer geëvalueerd, bij deze evaluatie worden naast de hulpboer, de begeleider van de woonvoorziening, een begeleider van de dagbesteding en de wettelijk vertegenwoordiger uitgenodigd.



Naast medewerkers zijn er een groep mensen rondom onze hulpboeren actief. Zij leveren een actieve bijdrage aan de invulling van de vrije tijd van onze bewoners. Zo zijn er een 20-tal vrijwilligers op regelmatige basis betrokken bij diverse activiteiten die op de zorgboerderij plaatsvinden.

Naast het betrekken van vrijwilligers willen wij ook de omgeving van Amsterdam met het bedrijf en de zorg kennis laten maken. Elk jaar wordt er een open dag georganiseerd waar iedereen welkom is om een kijkje te komen nemen op de boerderij. De hulpboeren leiden bezoekers rond en informeren over hun werkzaamheden.

Ook willen we de vrijwilligers blijven binden aan onze organisatie. In 2018 zijn twee vrijwilligers bijeenkomsten georganiseerd. De invloed van vrijwilligers bij Ons Verlangen op het vergroten van het sociale netwerk van onze hulpboeren, creëert de mogelijkheid voor de hulpboeren om buiten de hulpverlening om beslissingen te nemen. Alsook plannen te maken die passen bij concrete behoeften, persoonlijk wensen, ambities en levenswijze.

### **Sociaal netwerk**

Bij Ons Verlangen wordt actief gewerkt aan het versterken en vergroten van het sociale netwerk. Er is een groep van 20 vrijwilligers betrokken die op

*‘Heb jij dienst vandaag? Hoe laat blijf jij?’*

regelmatige basis deelnemen aan diverse activiteiten met de hulpboeren. De invloed van vrijwilligers bij Ons Verlangen op het vergroten van het sociale netwerk van onze hulpboeren, creëert de mogelijkheid voor de hulpboeren om buiten de hulpverlening om beslissingen te nemen. Alsook plannen te maken die passen bij concrete behoeften, persoonlijk wensen, ambities en levenswijze.

Daarnaast zijn voor enkele hulpboeren maatjes via Stichting Prisma gevonden en wordt er gebruik gemaakt van de organisatie ‘vriendenkringen’. Meerdere keren per jaar wordt bij Only Friends een activiteit georganiseerd, zoals disco en thema feesten. Een groot aantal van onze bewoners gaat daar regelmatig naar toe.

### **Inclusie en participatie**

Al jaren werken wij bij Ons Verlangen aan participatie in de samenleving. Inclusie is een stap verder dan participatie. Bij Ons Verlangen vinden we het belangrijk dat er een goede samenwerking en wisselwerking is tussen de samenleving en onze bewoners. We willen dit zoveel mogelijk stimuleren. Dit doen we op allerlei gebied. Afgelopen jaar hebben we geholpen bij de boerenmarkt. Honderden vrijwilligers waren op de been om geld in te zamelen voor de kerk van Zunderdorp, de kerken in Amsterdam en de voetbalvereniging. Bewoners, begeleiding en vrijwilligers van Ons Verlangen hebben die dag hun volle inzet gegeven. Het was een ontzettende leuke dag en dit werd erg gewaardeerd.





Er zijn drie “lezingen” georganiseerd in 2018 in de nieuw gebouwde vergaderruimte op de boerderij. Er waren sprekers van de dierenbescherming; de politie en brandweer en er is een avond geweest waarop seksuele voorlichting werd gegeven. Ook is er een filmavond georganiseerd met de film “Finding Farideh”. Het is de bedoeling dat dit in 2019 vaker wordt opgepakt.



De nieuw gebouwde vergaderruimte wordt ingezet om groepen te kunnen ontvangen. Hele diverse groepen komen naar Ons Verlangen om workshops te doen of te vergaderen. Onze hulpboeren verzorgen de lunch of de koffie en thee. Ze geven rondleidingen en zijn gastvrouw/heer voor de gasten. De boerderijwinkel is een graag geziene plek voor passanten. Hulpboeren helpen de klanten. Aankomend jaar willen we de openingstijden van de winkel uitbreiden zodat we nog meer klanten kunnen helpen en rondleiden. De kerk van Zunderdorp organiseert regelmatig ‘samen eten’, een grote groep bewoners gaat daar heen. Het is ontzettend leuk om samen met andere mensen uit de omgeving te eten en samen te zijn.

Wij vinden het belangrijk dat je buiten de zorgboerderij ook mensen leert kennen. We proberen je hierbij te helpen. We nodigen mensen van buiten uit op de boerderij en nemen jullie mee het erf af!



## 2.5. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Zorgboerderij Ons Verlangen wil een veilige omgeving bieden aan alle hulpboeren. Naast het afnemen van vragenlijsten als het vitaliteitsonderzoek en het onderzoek naar veiligheid, wordt er ook teambreed aandacht besteed aan de borging van veiligheid in de dagelijkse zorg en begeleiding. Het onderwerp komt maandelijks in het werkoverleg aan de orde; zowel de veiligheid van de bewoners als die van de begeleiders.

Wanneer er een incident plaatsvindt wordt er een meldingsformulier ingevuld. Intern worden deze meldingen besproken met het team en de directie, maar ook verwanten worden op de hoogte gesteld wanneer er een incident heeft plaatsgevonden. Samen wordt getracht incidenten te voorkomen.

Elke medewerker is op de hoogte van de verschillende protocollen en het calamiteitenplan. Daarnaast zijn er altijd voldoende opgeleide BHV-ers aanwezig op de zorgboerderij. Regelmatig worden er brand- en ontruimingsoefeningen gehouden.

### MIC en MIM

Binnen Ons Verlangen gaat er natuurlijk wel eens iets niet goed. Er wordt een melding gemaakt als dit het geval is. Dit noemen we MIC (melding incident cliënt) en MIM (melding incident medewerker). Elk kwartaal bespreken we welke meldingen er zijn binnen gekomen. Kunnen we dit voorkomen, wat kunnen we daar aan doen. In het onderstaande overzicht staan de meldingen.

In totaal zijn er zevenendertig meldingen gedaan van incidenten. Hiervan waren er dertig die betrekking hadden op agressie. De agressie incidenten zijn te herleiden naar zes hulpboeren, waarvan vier hulpboeren vaak agressie incidenten hebben. Met deze hulpboeren is er voor gekozen om extern behandeling in te zetten om te kijken of de problematiek verbeterd kan worden. Verder zijn er zeven incidenten met betrekking tot medicijnen gemeld. Bij de jaarlijkse training wordt hier extra aandacht aangegeven.

### Raad van toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit 3 leden. De leden hebben de volgende competenties: HRM, zorg en financiën. De raad heeft in 2018 vier reguliere vergaderingen gehad, waarbij de bestuurders aanwezig waren. Daarnaast heeft de raad een evaluatie vergadering gehad, waarin haar eigen functioneren is besproken. Ook heeft de raad een evaluatie vergadering belegd waarin het functioneren van bestuurders is besproken. Een keer per jaar woont een afgevaardigde van onze raad een vergadering van de cliëntenraad bij. De leden van de raad van toezicht hebben dit verslagjaar geen specifieke training gevolgd in het kader van functioneren als toezichthouder. In het kader van haar/zijn competentie volgt ieder wel de ontwikkelingen.

*‘Als je uitkiest wat je wilt eten, moet je het zelf koken’*

Behandelde onderwerpen (niet limitatief)

- Stand van zaken zorgboerderij algemeen.
  - Welzijn van de hulpboeren
  - HRM incl. scholingsplan.
  - bezettingsgraad
- Begroting en jaarplan
- Jaarrekening 2017 en management letter, in aanwezigheid van de externe accountant.
- Kwartaal verslagen financieel, in relatie tot begroting.
  - Discussie over gewenste omvang eigen vermogen.
- Structuur van het bestuur en de daarbij behorende beloning.
- Beoordelen statuten van de Stichting. Conclusie; geen aanpassingen nodig.
- Verslagen cliëntenraadsvergaderingen
- Kwaliteitsbeleid.
- Risico inventarisatie en actualisering hiervan.
- Tevredenheidsonderzoeken.

## 2.6. Betrokken en vakbekwame medewerkers

De medewerkers van Ons Verlangen voeren iedere maand werkoverleg, zowel op de beide woongroepen als op de dagbesteding. Tijdens het werkoverleg komen zowel de veiligheid, Arbo, voortgang van doelen als de bejegening van de hulpboeren aan de orde. Ook is er ruimte voor het kijken naar eigen handelen. Collega's worden uitgedaagd om samen in een veilige omgeving met elkaar te bespreken waar ze tegen aan lopen en welke dingen er goed gaan. Het afgelopen jaar hebben we een start gemaakt met zelfreflectie.

Binnen het overleg bereidde een begeleider een casus voor, hierover werd gesproken in het team. Hoe te handelen, wat is het eigen referentiekader, wat zijn de gevoelens erbij en hoe wordt ermee omgegaan?

Er is aangegeven dat er behoefte is aan een duidelijke methodiek. Aankomend jaar gaan we door middel van een mindmap kijken hoe dit proces in elkaar zit, wat is er al, en wat is er nog nodig. In het teamoverleg wordt binnen de teams van de woongroepen overlegd hoe de samenwerking ervaren wordt. Er is ruimte voor reflectie en feedback. Waar nodig worden afspraken gemaakt over samenwerking en of verantwoordelijkheden.

Tijdens de zelfreflectie in de teams kwam o.a. naar voren dat de communicatie tussen begeleiders nog verder verbeterd kan worden. Zowel binnen de dagbesteding als binnen de woongroepen. Daarnaast is behoefte aan betere communicatie tussen dagbesteding en woongroepen.

Er is bij Ons Verlangen ruimte voor scholing. Zo is er in 2018 een agressietraining, een medicatie delen training en BHV-training voor medewerkers georganiseerd. Vanuit de teamreflectie kwam naar voren dat er behoefte is aan scholing over autisme, seksualiteit, eigen grenzen aangeven (normen/waarden/verwend/beperkt) en een kookcursus.

Brandveiligheid. Er komt meer structuur in de brand- en ontruimingsoefeningen, zodat er nog vaker geoefend gaat worden en zodat alle begeleiders hier ervaring mee krijgen.

*Karaoke vind ik super leuk! Dat doen we vaak op woensdag*

Afsluiting terrein Liergouw. De wens is om het terrein 's avonds af te kunnen sluiten. Dit zullen we aankomend jaar gaan realiseren.

### **Tevredenheidsonderzoek begeleiding**

In het Quality Qube onderzoek van 2018 werd aan begeleiders gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van zorg en ondersteuning zoals zij die als professional zien. Alle 32 begeleiders werden uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek, daarnaast werden 20 vrijwilligers van Ons Verlangen benaderd voor deelname. Uiteindelijk werd er van 6 begeleiders en vrijwilligers een respons ontvangen; dit is een responspercentage van 12%. Dit aantal is zeer laag en ligt onder de 33% van mogelijke respons waarmee een representatief beeld geschetst kan worden. Dit vormt een dusdanige beperking dat besloten werd de uitkomsten van begeleiders niet in de eindrapportage van het onderzoek mee te nemen. Niettemin tonen we in dit document toch de uitkomsten van de respons zoals we die ontvingen. Met een gemiddeld rapportcijfer van 6,8 geven de begeleiders een positieve, maar relatief lagere, waardering aan de algemene ondersteuning zoals geboden bij Ons Verlangen.

Uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat begeleiders zelf de mooie en ruime woonomgeving waarderen en de ruimte die individuele hulpboeren hier krijgen om zich te ontwikkelen. Daarnaast vinden zij dat goed wordt gekeken naar de wensen en mogelijkheden van de hulpboeren in het werk. Zij vinden de sfeer tussen begeleiders en hulpboeren positief.

Als meer algemene verbeterpunten noemen zij vaker: de opvang van bewoners bij ziekte; de stabiliteit van hun team; de scholing van medewerkers (voldoende geschoolde medewerkers ook bij invalkrachten). Als aandachtspunt wordt ook genoemd: een wat meer methodische ondersteuning vanuit het management.

### 3. Toekomsttrajecten en nawoord

Het afgelopen jaar hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van zorg binnen onze instelling te behouden en verbeteren. Met het schrijven van dit stuk zijn er een aantal aandachtspunten waar we ons het volgende jaar op willen richten.

We hechten groot belang aan het voortzetten en uitbreiden van de zelfstandigheid van hulpboeren; eigen regie is een belangrijk speerpunt. Eén van de belangrijkste punten is inspraak in het eigen leven/leerproces.

We zorgen dat de hulpboeren weten aan welke doelen zij werken door plannen aan te passen op het niveau en de beleving van de hulpboer. Doelen worden in dialoog opgesteld.

Het is de bedoeling dat doelen en woonbegeleidingsplannen een prominentere rol gaan krijgen tijdens het verblijf van de hulpboer. Dit gaan we bewerkstelligen door de formats aan te passen. Hierbij streven we naar een cliëntversie van beide documenten.

**We willen dat jullie alles makkelijk kunnen begrijpen. Dus maken we alles duidelijk met pictogrammen.**



Voor de komende jaren is het plan “Meerjarenplan gezond en groen 2017-2022” opgezet waarin staat beschreven hoe we de komende jaren willen gaan werken aan een gezondere leefomgeving voor de hulpboeren en medewerkers. Hierin staat ook beschreven welke plannen er zijn rond de toekomst van het bedrijf.

Om de participatie te bevorderen, willen we in 2019 het informele netwerk van onze hulpboeren vergroten door diverse bijeenkomsten te organiseren met thema's zoals bijvoorbeeld seksualiteit, veiligheid en gezonde leefstijl. Hiertoe worden gasten van buiten de boerderij uitgenodigd die over hun werk komen vertellen.

Afgelopen jaar hebben we diverse gastsprekers gehad. Eline heeft de film Finding Farideh laten zien, een zoektocht naar haar biologische ouders. Er zijn onder andere een seksuoloog, de brandweer en de politie geweest.

Met betrekking tot kwaliteitsbevordering voor medewerkers staan komend jaar verschillende trainingen op de agenda.

Het computersysteem wat gepland was om medio 2018 in werking te zijn, is nog niet afgerond. Dit zullen we 2019 verder ontwikkelen. Een op maat gemaakt computersysteem waarop alle collega's makkelijk elkaars overdracht kunnen lezen en informatie kunnen vinden. Uiteraard wordt ervoor gezorgd dat de privacy gewaarborgd blijft.

Dit computersysteem zal zorgen voor kortere lijnen binnen de instelling en snellere informatieoverdracht. Uit de vergaderingen bij de afdelingen woningen en dagbesteding kwam naar voren dat beide partijen behoefte hebben aan meer contact en overdracht. Dit is reeds opgepakt door elke dag, per werkveld een overdracht naar de woningen te sturen, en andersom.

Samen dragen wij zorg voor de kwaliteit binnen Stichting Ons Verlangen. Het is belangrijk om je eigen rol te zien en deze ook te pakken. Het kan ook heel klein zijn maar van grote betekenis zijn. Als voorbeeld. Elke keer blijft het bijzonder als een hulpboer die al lang bij Ons Verlangen is, een nieuwe hulpboer gaat inwerken, iemand op z'n gemak stelt en even dat steuntje in de rug is.

*'Kom even kijken, het lijkt wel een balzaal!  
Zullen we een dansje doen?'*

Dat maakt ons ontzettend trots en geeft maar weer aan dat iedere persoon een deel is van het grote geheel.

Jeroen en Suzanne Kat-Disseldorp