

Jaarverslag 2017



Stichting Ecologische Zorgboerderij de Mikkellhorst Haren



Jaarverslag 2017 Stichting Ecologische Zorgboerderij de Mikkellhorst te Haren

Tevens Kwaliteitsdocument Gemeenten Kwaliteit Maatwerk Ondersteuning

KVK : 02071925

Auteur : G.J. Naber, algemeen manager

Datum : 23 juli 2018

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Missie van de Mikkelfhorst
3. Algemeen 2017; een jaar vol ontwikkelingen
4. Kwaliteit van ondersteuning
 - 4.a. Kwaliteitsbeleid
 - 4.b. Beoordeling en resultaat
 - 4.c. Hoe zijn deelnemers betrokken?
 - 4.d. Klachten/meldingen door deelnemers
5. Vooruitblik 2018

1. Voorwoord

Voor u ligt een jaarverslag, tevens kwaliteitsdocument, 2017 van Stichting Ecologische Boerderij de Mikkelfhorst uit Haren. Middels dit verslag willen wij de lezer in het kort informeren over hoe onze organisatie 2017 heeft ervaren maar bovenal over hoe is gepresteerd als het gaat om onze hoofdtak; *het verlenen van zorg en begeleiding aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of een beperking*.

Door één en ander te verwoorden zijn we transparant in ons denken en handelen en zijn we beter in staat om situatie en gebeurtenissen te benoemen, te evalueren, te leren en te verbeteren daar waar nodig en mogelijk.

2. Missie van de Mikkelfhorst

De Mikkelfhorst heeft de meeste kenmerken van een sociale onderneming waar mensen met een (arbeids)beperking een zinvolle/betekenisvolle en op ontwikkeling gerichte werkplek hebben. Zij vormen de motor in het bedrijfsproces. De Mikkelfhorst is primair dan ook een werksetting voor mensen met (een grote) afstand tot de arbeidsmarkt en/of het sociale leven en is daarbij niet alleen gericht op zorg. Door bij de inzet van de kwaliteiten van onze deelnemers te focussen op diens ontwikkelingsmogelijkheden bieden we een dienst met toegevoegde waarde.

De Mikkelfhorst begeeft zich op het snijvlak van zorg en werk, educatie en recreatie en het creëren van meerwaarde voor deelnemers en de inwoners van Haren en omstreken.

De Mikkelfhorst biedt bezoekers een aantrekkelijke omgeving waarin bezoekers en deelnemers elkaar ontmoeten. De Mikkelfhorst werkt op basis van ecologische principes en duurzaamheid.

3. 2017 algemeen; een jaar vol ontwikkelingen

Gemeenten als opdrachtgever

Sinds de transitie in de zorg waarbij gemeenten meer taken kregen toebedeeld vanuit de centrale overheid heeft de Mikkelfhorst, na deelname aan de nodige aanbestedingen, contracten lopen met

de gemeenten Haren, Groningen, Tynaarlo (als onderdeel Noord- en Midden Drenthe) en Hoogezand – Sappemeer (nu Midden Groningen). Als zodanig zijn klanttevredenheid maar ook prestatiegericht werken steeds belangrijker geworden. Het managen van verwachtingen, zowel als het gaat om deelnemer/cliënt en hun verwanten maar ook zij die hun begeleiding financieren is daarbij essentieel.

Midden in de samenleving

Stichting Ecologische Zorgboerderij de Mikkelfhorst is inmiddels 17 jaar een begrip in Haren en omstreken, niet alleen vanuit het perspectief van zorg maar ook vanuit onze publieksfunctie.

We hebben de afgelopen 17 jaar gemerkt dat de balans tussen zorg en publiek erg essentieel is en bij voortduur moet worden bewaakt. Het begeleiden van onze deelnemers staat altijd centraal maar vanuit een gezonde visie op wederkerigheid en zelfwaardering is het voor een ieder fijn dat we op een locatie actief zijn die midden in de samenleving staat en bezig is met zaken die er toe doen. Naast professionalisering van zorg is het dus ook van belang dat tuin, Landwinkel, theeschenkerij en kinderboerderij 'mee-renderen' en als zodanig de hoge kosten van met name ons pand kunnen worden bekostigd.

Zorg voor vakkennis

Naast de groep activiteitenbegeleiders zijn in 2017 vakspecialisten actief geweest. Dit vanuit het oogpunt dat onze deelnemers ook willen en kunnen leren over een specifiek vakgebied.

Vakspecialisten zijn ook nodig om de bedrijfsprocessen op de Mikkelfhorst verder te professionaliseren en als zodanig vakkennis om te zetten in vakbekwaam handelen. We willen uiteindelijk toe naar het karakter van een leer-werkbedrijf. Het kost tijd om binnen de organisatie beide professionals met elkaar samen te laten werken met als uiteindelijke doel het realiseren van de leerdoelen van onze deelnemers.

Financieel geen gemakkelijk jaar

2017 is vanuit financieel oogpunt geen gemakkelijk jaar geweest. Door een terugval in deelnemers in het begin van 2017 en daarmee ook een terugval in inkomsten was het niet goed mogelijk om onze extra investeringen in vooral medewerkers, goed op te vangen. Belangrijk te vermelden is dat de terugval in deelnemers niet werd veroorzaakt door specifieke problematiek maar in feite een natuurlijk proces was (verhuizing, opname in instellingen etc.). Het eerste jaar van 2017 noopte ons dan ook om fors bij te sturen als het gaat om de financiën. Tijdelijke contracten werden medio 2017 niet verlengd en er werd ook bezuinigd op overige uitgaven. We zijn van mening dat we het peil van dienstverlening op niveau hebben kunnen houden maar dat heeft veel gevegd van onze medewerkers. In de loop van 2017 trad het herstel weer in en het jaar is rond de nullijn geëindigd.

Financieringsvormen hoeven geen belemmering meer te zijn voor deelname door nieuwe of bestaande deelnemers. In relatie tot omliggende gemeenten en het zorgkantoor zijn alle vormen van financiering mogelijk zoals WMO (ZIN en PGB) en WLZ (ZIN en PGB). In een klein aantal gevallen werken we in opdracht van een hoofdaannemer (Noorderbrug en Cosis).

Door de samenwerking met BEZINN (Stichting) in Assen en Jody van Tol Schoolpsychologe zijn we in staat om in 2017 een aanbod voor Jeugd te doen via het RIGG.

Van jong volwassen tot dementerend

Als het gaat om ons deelnemersbestand en onze inspanningen dan hebben we in 2017 vooral bij moeten sturen bij de begeleiding van jong volwassenen en mensen met dementie. De groep jong volwassenen kent veel dynamiek. Er is sprake van sociale processen die zich niet beperken tot op de werklocatie. Het gebruik van social media speelt hier ook een rol in. De interactie onderling heeft veel gevraagd van de begeleiding. Er zijn veel extra gesprekken gevoerd, zowel op individueel nivo als binnen de groepen.

In 2017 is ook de nodige aandacht besteed aan de ontwikkeling van een paar nieuwe diensten. Het gaat om een zogenaamd Time out traject ism Jody van Tol Schoolpsychologie voor schoolgaande jeugd die uit valt en een traject voor mensen die thuis zitten ten gevolge van een burnout. Dit laatste project is ingezet door een vrijwilliger die ervaringsdeskundige is. Zij heeft een ronde tafel gesprek georganiseerd met mensen uit o.a. zorg en bedrijfsleven.

Als het gaat om de begeleiding van mensen met dementie dan hebben we daar veel in geleerd. Daarbij is ook hulp ontvangen van externe partijen zoals Team 290 van Lentis. Het gaat om een ontwikkeling die anders verloopt dan wat we gewend waren vergeleken bij de rest van onze deelnemers waarbij we op ontwikkeling gerichte activiteiten aanbieden. Leerpunten hadden vooral te maken met onze eigen grenzen en het durven en kunnen loslaten van mensen.

Grenzen aan zorg

Het gaat hier om een thema dat in 2017 ruimschoots aan de orde is geweest; het stellen van eigen grenzen aan zorgverlening.

De Middelhorst kenmerkt zich door een eigen stijl die zich moeilijk laat omschrijven maar vooral ook te maken heeft met sfeer en nabijheid. Veel van onze medewerkers voelen zich in hoge mate verantwoordelijk voor de deelnemers en diens ontwikkelingsproces. Als begeleider is het echter van groot belang om ook je eigen grenzen en die van de organisatie in ogenschouw te nemen. In aparte sessies is hierover gesproken in begeleiderskring evenals met management en bestuur. We kunnen niet alles en moeten dit ook niet willen.

Inspraak zeer welkom

Inspraak van deelnemers is een belangrijk goed. De deelnemersraad kwam maandelijks bij elkaar en er is een speciale bus opgehangen in de kantine voor de nodige input. Er is vooral gesproken over veiligheid op het terrein. Vanaf de Klaverlaan komt men soms te hard ons terrein op rijden. We hebben daarom verkeersdrempels aangebracht en een bord die de snelheid reguleert. Andere onderwerpen die aan bod zijn geweest zijn rookregels, rustruimtes, computercursus, personeelsuitje, preventie insecten(beten), werkkleding, de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, het leveren van een vertrouwenspersoon door MEE Groningen en het ontwikkelen van een logo.

Tevreden klanten

Uit een recent gehouden klanttevredenheidsonderzoek bleek dat zowel deelnemers als ouders/verwanten ons in totaal iets hoger dan eindcijfer 8 toekenden. Daarmee zitten we op hetzelfde nivo dan vorig jaar. Een redelijke prestatie maar belangrijk zijn natuurlijk de bekende leerpunten. Deze liggen op het vlak van voldoende tijd hebben en houden voor gesprekken, o.a. voor leerdoelen en perspectief, de informatievoorziening naar ouders/verwanten, voldoende rustplekken, afwisseling in werkzaamheden en voldoende leer- en ontwikkelingsmogelijkheden.

We zijn volop bezig geweest om, soms letterlijk, meer ruimte te creëren voor informatie- en bezinmomenten. Zo is in de loop van 2017 is het idee ontstaan om ouders/verwanten een

zogenaamde vrijdaglunch aan te bieden om bij te praten over alle ontwikkelingen rondom rond zoon/dochter en onze organisatie. In januari 2018 zal hier mee worden gestart. Verder zijn nieuwe ruimtes gecreëerd, aangeduid met de kleuren groen (rustig), oranje (redelijk rustig) en rood (druk).

Faciliteiten vragen aandacht

Onze faciliteiten zijn weliswaar niet gedateerd maar nopen ons voortdurend tot onderhoud en reparatie. In 2017 heeft ons een aanzienlijke donatie bereikt zodat we ons dak kunnen renoveren. Er zijn echter meer mankementen. In het bestuur is veel gesproken over onderhoudsperikelen. We hebben becijferd dat we de komende 5 jaar per jaar zo'n 60.000,- per jaar nodig hebben om het pand in goede conditie te houden. In de bestuurs- en beleidsvergaderingen is vastgesteld dat we een nieuwe Stichting op gaan richten die zich bezig zal gaan houden met fondsenwerving. De naam luidt Stichting Vrienden van de Mikkelfhorst.

Blijven leren en werken

Als het gaat om nieuwe leer-werktrajecten in 2017 voor onze deelnemers dan zijn die er ook. Op de houtkloverij verkopen we niet alleen meer hardhout in bulk maar ook in zakken incl. aanmaakhout. Qua techniek is de fietsenwerkplaats verder vorm gegeven. In de kassen zijn voorzieningen getroffen om het gereedschap beter te beheren en te onderhouden. Het zijn deelnemers die het beheer doen. In de werkplaats is meer gewerkt met hout en er wordt gesleuteld aan oude tractoren. De tuin is verder geprofessionaliseerd evenals de bijenstal. Binnen is er meer focus op de verkoop van vlees en is de horeca verder geprofessionaliseerd. Op de boerderij is een nieuw paard in gebruik genomen dat nu goed functioneert en prima in kan worden gezet voor coaching. Uniek is de samenwerking met het Academisch Ziekenhuis / Kinderziekenhuis Beatrixoord. Onze deelnemers gaan er met konijnen naar toe en zieke kinderen genieten. Verder komt de lokale Mytyschool (lg en mg) wekelijks langs. Ze hebben een eigen ruimte tot hun beschikking en onze deelnemers verzorgen lessen op de boerderij.

Er is een nieuw kippenhok gebouwd en er is een geheel nieuw traject gestart in relatie tot de inzameling van plastic materiaal in zakken middels een elektrokar. Partner is de gemeente Haren. De actie heet Schoon Belonen. We zijn gestopt met tuinonderhoud bij particulieren, dit na een periode van 5 jaar. Door de professionaliseringslag in de tuin onder leiding van de vakspecialist aldaar kunnen meer deelnemers er een goede arbeidsplek vinden.

Team in beweging

Het aantal medewerkers is begin 2017 uitgebreid maar helaas hebben we halverwege het jaar weer een aantal mensen moeten laten gaan. Het gaat om een tweetal begeleiders en de vakspecialist Dier. Er is gebruik gemaakt van ZZP'ers. 1 ZZP'er is in dienst getreden. Invallers zijn ingehuurd via een payroll constructie maar inzet via deze weg is minimaal. Bezuinigingen in de eerste helft van het jaar eisten hun tol. Het was in de eerste helft onrustig onder de medewerkers die geen vast contract hadden. In de tweede helft, toen herstel in trad en het aantal deelnemers en dus inkomsten weer toenam ontstond weer meer rust. In 2017 is een zogenaamde PVT gerealiseerd zodat we het groeiende team van medewerkers inspraak gunnen. Belangrijkste onderwerp betreft de CAO en in hoeverre deze leidend is voor onze organisatie.

De rol van vrijwilligers

We zijn ons in 2017 meer bewust geweest van de rol en de positie van 'de vrijwilliger' binnen de organisatie en er is een vrijwilligerscoördinator ingehuurd. Er is tevens nieuw vrijwilligersbeleid gemaakt. Dit beleid wordt vooral in het nieuwe jaar 2018 doorvertaald door een nieuwe

vrijwilligerscoördinator. Verder is er meer aandacht geweest voor het onderwerp communicatie. Onze groep vrijwilligers worden beter geïnformeerd over het reilen en zeilen bij de Mikkelfhorst.

Betrokken bestuur

Gezien de rechtsvorm (Stichting) wordt de Mikkelfhorst uiteindelijk bestuurd door een bestuur, in ons geval van 6 mensen. In januari 2017 is een nieuw bestuurslid, tevens voorzitter, gestart. Hij is afkomstig uit het speciaal onderwijs. De bestuursleden hebben allen een eigen portefeuille gekregen, te weten Zorg, P&O, Omgeving, Faciliteiten, Financiën en Innovatie & Ontwikkeling. Ze vergaderen 1 x per 6 weken. Items die tijdens de vergaderingen aan de orde zijn geweest in 2017 betroffen de bezuinigingen, onderhoud pand, de plannen voor een zonnepark nabij de Mikkelfhorst, het opnemen van de Mikkelfhorst in fietsroutes, grenzen aan zorg en de PVT.

Evenementen

Als het gaat om evenementen en andere bijzondere bijeenkomsten is de integratie van onze mensen met burgers uit de omgeving van belang. Georganiseerd zijn de NL Doet dag, een Boeren & Burendag (voortbordurend op de Nationale Burendag) en de traditionele kerstmarkt. Verder zijn de NME activiteiten opgeschroefd en bezochten scholen ons en is er gecollecteerd onder de vlag van het Oranjefonds.

4. Kwaliteit van ondersteuning

4.a. Kwaliteitsbeleid

Kwaliteit is een rekbaar begrip. Bij de Mikkelfhorst vinden we dat we kwalitatief goed hebben gewerkt indien wordt voldaan aan de volgende randvoorwaarden

- Opdrachtgevers (deelnemers en financiers) zijn het eens over wederzijdse verwachtingen waarbij gestelde doelen smart zijn geformuleerd en er consensus is werkwijze en evaluatiemomenten
- De kwaliteit van leren en werken, zowel vanuit het oogpunt van onze deelnemers als onze medewerkers, is geborgd vanuit het oogpunt van groei en veiligheid
- Er is sprake van een aantoonbaar document dat de kwaliteitsbeoordeling van onze deelnemers (en hun verwanten/begeleiders) aan geeft
- Er is sprake van een aantoonbaar document dat de kwaliteitsbeoordeling van onze externe auditor (Federatie Landbouw en Zorg) aan geeft
- Klachten worden gezien als mogelijkheid om de dienstverlening van de organisatie te verbeteren

Binnen de Mikkelfhorst werken we continue aan de kwaliteit van dienstverlening en zijn we ons bewust van verbeterpunten.

4.b. Kwaliteitsbeoordeling

Het beleid van de Mikkelfhorst wordt jaarlijks geformuleerd door het bestuur in samenwerking met het MT van de organisatie. Dit gebeurt op de jaarlijkse beleidsdag in oktober of november waarbij ook specifieke doelen worden gesteld (opdracht aan algemeen manager).

De Mikkelfhorst heeft het kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien' van de Federatie Landbouw en Zorg. Het verslag van de audit treft u aan als bijlage 1.

Een voor ons verder belangrijk gegeven is de uitkomst van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek. Deze treft u aan als bijlage 2.

Naast dat iedere medewerker wordt betrokken bij het onderwerp kwaliteit zijn er diverse momenten waarop de kwaliteit van dienstverlening centraal staat. Ten eerste is er een aparte Kwaliteitsgroep die maandelijks bij elkaar komt en alle kwaliteit gerelateerde onderwerpen bespreekt.

Kwaliteit is ook een onderwerp dat aan de orde komt bij:

- Dagelijks ochtend/werkoverleg
- 2 wekelijks MT overleg
- 4 wekelijks zorgoverleg (zorg coördinator en begeleiders)
- 4 wekelijks afdelingsoverleg (overleg per werkveld)
- 6 wekelijks bestuurlijk overleg
- Groot team overleg (iedereen), 4 x per jaar

4.c. Betrokkenheid deelnemers

Bij de Mikkellhorst proberen we te streven naar een open cultuur waarbij wordt gestimuleerd om te vertellen wat je op je hart hebt. Iedere deelnemer heeft aanspreekpunt. Verder is het een platte organisatie waar ook bestuur en manager goed bereikbaar zijn.

Belangrijk is inspraak door de deelnemersraad. De deelnemersraad vergadert 1x per maand waarbij diverse (praktische) onderwerpen aan de orde worden gesteld. Zij hebben een haal- en brengplicht.

De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek worden ook doorgesproken met de leden van de deelnemersraad. Notulen van de deelnemersraad zijn opvraagbaar en niet bijgesloten.

4.d. Klachten en meldingen

Op de Mikkellhorst wordt gewerkt met apparatuur en dieren. Dit kan risico's met zich mee brengen. Naast dat er een jaarlijkse keuring van de apparatuur plaats vindt en maandelijks een ronde wordt gemaakt door de ARBO/RIE coördinator is veel aandacht besteed aan wie met welke apparaten en dieren mag werken. Dit is opgenomen in kwaliteitsdocumenten die in de deelnemersdossiers zijn ondergebracht.

In 2017 is sprake geweest van een incident met 1 deelnemer en is 1 klacht ingediend door de partner van een deelnemer. Beide zijn niet gerelateerd aan deelnemers die door de gemeente Groningen worden gefinancierd.

Het incident betrof het gedrag van een deelnemer die extreem boos kan worden bij onverwachte gebeurtenissen. Door een gedegen signaleringsplan op te stellen en de deelnemer aan te laten sluiten bij een andere dagbestedingsactiviteit is de kans op herhaling kleiner geworden.

De eerdergenoemde klacht betrof de exit procedure van een deelnemer met dementie waarbij niet efficiënt is gecommuniceerd met het thuisfront. De klacht heeft ons veel geleerd als het gaat om het stellen van grenzen en betere communicatie. De klacht is naar idee van de klager op gedegen wijze afgehandeld.

Klachten en incidenten worden geregistreerd via zogenaamde MIPP formulieren waarbij goed wordt gekeken hoe we kunnen leren van het incident en wat voor maatregelen moeten worden getroffen. In bijlage 3. is onze klachtenprocedure weergegeven.

5. Vooruitblik 2018

Op het moment van schrijven zitten we halverwege 2018 en blijven we bezig met de professionaliseringsslag die we hebben ingezet. We noemen alvast een aantal maatregelen die zijn genomen om onze kwaliteit van handelen verder te optimaliseren.

- Verdere uitbreiding scholingsprogramma van onze medewerkers
- Er is een kwaliteitsmedewerker aangesteld die vooral de Zorg coördinator zal ondersteunen als het gaat om de implementatie van de procedures maar zeker ook zal moeten zorgen voor de kwaliteit van dossiervorming
- Er is een nieuwe medewerker Dierwelzijn aangesteld die tevens scholing over dierwelzijn zal verzorgen voor onze deelnemers/cliënten
- De BHV organisatie is geoptimaliseerd
- Er is een externe klachtenfunctionaris aangesteld
- De AVG wetgeving is geïmplementeerd
- De jaarlijkse klanttevredenheidsmeting heeft weer plaats gevonden
- De jaarlijkse materialen (machines, gereedschap, speeltoestellen etc) keuring heeft weer plaats gevonden
- De diverse deelnemersovereenkomsten (beeld/geluid, vervoer, rechten etc.) zijn geoptimaliseerd en opnieuw ter ondertekening aangeboden
- Er is een evaluatiecyclus opgesteld waarbij de evaluatiegesprekken met de deelnemers zijn ingepland
- De mogelijkheden voor optimalisatie voor het cliëntadministratiesysteem ZILLIZ zijn onderzocht
- Etc. etc.

Onze organisatie groeit nog steeds. Van belang daarbij is dat we, ondanks de groei die we doormaken, onze klanttevredenheidsscore minimaal kunnen behouden maar bij voorkeur nog verder verhogen. We zijn ons namelijk meer dan ooit bewust dat alleen tevreden klanten in de breedste zin van het woord een zekere mate van continuïteit kan garanderen. Wel zo fijn voor de ca. 70 deelnemers, 16 medewerkers en ca. 60 vrijwilligers die als zodanig weten dat we kunnen blijven leren & werken op de Mikkelfhorst en als zodanig het welzijn van velen kunnen blijven bevorderen.