

Jaarverslag

januari 2023 - december 2023

D'n Aoverstep

D'n Aoverstep – locatie Visschemorsdijk

Locatienummer: 566



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

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

7.3 Agressie	23
7.4 Ongewenste intimiteiten	23
7.5 Strafbare handelingen	23
7.6 Klachten	23
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	23
8 Acties	25
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	25
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	27
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	31
9 Doelstellingen	32
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	32
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	32
9.3 Plan van aanpak	32
Overzicht van bijlagen	33

Jaarverslag

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

Dit jaarverslag heeft betrekking op:

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

D'n Aoverstep

Registratienummer: 566

Visschemorsdijk 18, 7161 RE Neede

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 08102499

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

Locatiegegevens

D'n Aoverstep – locatie Visschemorsdijk

Registratienummer: 566

Visschemorsdijk 18, 7161RE Neede

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Oost-Gelderland

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Ja, Voorwoord toevoegen

Acties

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

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

Acties

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

Acties

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

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van Zorg-erf D'n Aoverstep.

Het jaar 2023 stond opnieuw in het teken van het bieden van goede zorg aan onze deelnemers. In dit verslag leest u hoe het ons is vergaan op het zorg-erf aan de Visschemorsdijk. Wij wensen u veel leesplezier!

Namens het team van Zorg-erf D'n Aoverstep

Jan Tackenkamp
Zorgboer

Acties

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

2.2 Zorgboerderij in beeld

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een algemene beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Het verdere jaarverslag geeft weer hoe aan de kwaliteit van zorg wordt gewerkt binnen de context van het hier beschreven zorgaanbod.

Het jaar 2023 op het zorg-erf aan de Visschemorsdijk ligt inmiddels al weer een aantal weken achter ons. Zoals ieder jaar, stond ook dit jaar weer bol van de activiteiten en gebeurtenissen.

In 2022 waren we al begonnen met het isoleren van een aantal groepsruimtes, en dat is in 2023 afgerond. Dit was de eerste fase van ons plan om de locatie te verduurzamen. In 2023 zijn we daarmee verder gegaan, en we hebben zonnepanelen op de kapschuur laten plaatsen. Vervolgens zijn er warmtepompen geplaatst bij de Schoppe en de boerderij (Delle en Voorhuis), waardoor we nu in de verblijfsruimten geen gas meer hoeven te gebruiken. Dat is een flinke stap in de richting van van het totale verduurzamingsplan.

Dit jaar hebben wij onze open dag gehad op de zorgboerderij. Het was een erg geslaagde dag, waarop we honderden bezoekers hebben mogen verwelkomen. Onze deelnemers zijn altijd heel trots op hun plek en hun werk, en dit is een mooie gelegenheid om familie, vrienden en kennissen te laten zien waar zij het hele jaar mee bezig zijn.

Een van onze deelnemers zingt in een mannenkoor, en het is al lang zijn wens om een keer op te treden op de zorgboerderij. Dit jaar was het dan zover. De hele boerderij was uitgelopen en heeft genoten van het uitgebreide repertoire van het koor "Leedvermaak". Er werd zelfs gedanst!

In juni werd onze zorgboerderij vereerd met een bezoek van een buitenlandse delegatie. Enige jaren geleden zijn wij al eens onderwerp geweest van een televisiedocumentaire die werd uitgezonden in Zuid-Korea. De initiatiefnemer van dit bezoek benaderde ons afgelopen jaar of zij met een delegatie van geïnteresseerden uit Zuid-Korea op onze zorgboerderij langs mocht komen voor een werkbezoek. Het is een zeer leerzame dag geweest (voor beide kanten). Niet alleen hebben wij hen kunnen bevragen op de zichtbaarheid van de kernwaarden van de zorglandbouw, maar hopelijk heeft het bezoek ook bijgedragen aan de ontwikkeling van de zorglandbouw in Zuid-Korea.

In oktober hebben wij een visitatiebezoek gehad van zorgboerderij De Berkelhof. Wij hadden hen uitgenodigd in het kader van 'een blik van buiten', omdat zij (hoewel zij een hele specifieke doelgroep bedienen) als organisatie redelijk vergelijkbaar zijn met onze organisatie. Wij hebben hen kunnen bevragen over diverse onderwerpen waarover zij meer kennis en ervaring hebben, en zij hebben ons van gevraagd en ongevraagd advies kunnen voorzien.

In december hebben wij uitgebreid aandacht gegeven aan de landelijke 'Dag van de vrijwilliger' en hebben wij onze vrijwillige ondersteuners eens extra in het zonnetje gezet.

Organisatiebreed speelde de transformatie in het Sociaal Domein Achterhoek binnen de uitvoering van de Wmo ook in 2023 een belangrijke rol. Lange tijd bleef onduidelijkheid bestaan over de toepassing van de nieuwe werkwijze in de praktijk, en zowel vanuit zorgaanbieders als vanuit de gemeenten klinken zorgen en ontevredenheid door. Zorgen over de haalbaarheid van de doelen die met de transformatie beoogd worden, en ontevredenheid over de manier waarop wordt samengewerkt (of juist niet).

Acties

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

3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Een beschrijving van de veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen. Hier wordt beschreven hoe er aan kwaliteit van zorg wordt gewerkt en hoe het kwaliteitssysteem wordt toegepast.

In 2023 hebben geen ontwikkelingen plaatsgevonden in het zorgaanbod. Dit aanbod was al vrij uitgebreid, en wij hebben geen verzoeken gekregen die buiten onze reikwijdte lagen. Daarom hebben wij ook geen aanleiding gezien om het aanbod te wijzigen.

Op onze locatie Visschemorsdijk hebben geen verbouwingen of uitbreidingen plaatsgevonden. Wel hebben wij bestaande ruimtes verduurzaamd en hebben wij energiebesparende maatregelen getroffen.

De financiering van de zorg is ongewijzigd. Wij hebben in 2023 geen wijzigingen in dit verband doorgevoerd. Wel hebben wij een nieuw contract afgesloten met het zorgkantoor voor de periode 2024 t/m 2026. Dit was noodzakelijk omdat de huidige overeenkomst op 31 december 2023 afliep. Inhoudelijk betrof dit echter een verlenging van de bestaande dienstverlening.

Wij hebben in 2023 geen inhoudelijke wijzigingen aangebracht in onze werkbeschrijving. Wij zijn niet overgegaan tot het bieden van onvrijwillige zorg en gaan er vanuit dat dit ook in de komende jaren niet nodig is. De audit op deze locatie heeft in 2022 plaatsgevonden, en dus is de locatie in 2023 niet door een auditor bezocht. Wel is uiteraard het jaarverslag 2022 in 2023 getoetst. De toetsing van het jaarverslag heeft als inzicht gebracht dat het in de huidige opzet (certificering op locatieniveau) wellicht wenselijk zou zijn om een tevredenheidsmeting per locatie te houden. Dit heeft echter als nadeel dat veel van onze deelnemers op meerdere locaties deelnemen (bijvoorbeeld wonen op de ene locatie en dagbesteding volgen op één of beide dagbestedingslocaties), waardoor we dan ofwel deelnemers moeten toewijzen aan één locatie, ofwel dubbelstellingen krijgen. Het specifiek per locatie uitvragen van de tevredenheid zou ertoe leiden dat sommige deelnemers wel drie tevredenheidsonderzoeken moeten invullen, en dat is misschien wat teveel van het goede. Omdat wij nauw betrokken zijn geweest bij de werkgroep 'certificeren op bedrijfsniveau' en omdat door de Federatie de ambitie is uitgesproken om vanaf komend jaar ook daadwerkelijk op bedrijfsniveau te gaan certificeren, hebben wij besloten om manier van tevredenheid meten niet aan te passen.

In het afgelopen jaar hebben wij twee visitatierondes georganiseerd. Allereerst is er een delegatie uit Zuid-Korea geweest, en de leden daarvan hebben de vragenlijst die bij het kwaliteitskader hoort voor ons ingevuld. Daarnaast hebben wij het bestuur van een andere zorgboerderij uitgenodigd voor een visitatiebezoek. Daarvan hebben wij een verslag ontvangen. Wij hebben daaruit het volgende geleerd.

Uit de reacties in de ingevulde vragenlijsten door de delegatie uit Zuid-Korea:

1. het is voor een bezoeker niet eenvoudig om de kernwaarden van de zorglandbouw goed te begrijpen op basis van één bezoek. De beschikbaarheid van kwantificeerbare data zou hier aan kunnen bijdragen;
2. hoe uitgebreider het dagprogramma is, hoe interessanter het voor deelnemers zal zijn om te (blijven) deelnemen);
3. het is belangrijk om in kleine groepen met deelnemers te werken;
4. het dagprogramma zou vooral moeten worden vastgesteld op basis van de wensen van de deelnemer, en minder vanuit de begeleiding moeten komen. Het is belangrijk om een open en luisterende houding aan te nemen.

Uit het visitatiebezoek door De Berkelhof

1. Naast de uitdagingen met betrekking tot groepssamenstelling en begeleidingsstijlen blijft de kleinschalige opzet worstelen met een aanzienlijke administratieve last als gevolg van verschillende financieringsvormen, met name WMO/WLZ. De historische knelpunten van De Berkelhof boden waardevolle inzichten en oplossingen, die nieuwe perspectieven bieden om over de huidige problematiek na te denken.
2. Wat betreft de organisatiestructuur zijn vergelijkbare uitdagingen zichtbaar. D'n Aoverstep heeft qua personeelsomvang veel overeenkomsten met De Berkelhof, en problemen met personeelsroosters en organisatiestructuur zijn herkenbaar. Beide organisaties bevinden zich in een dynamisch proces om goed aan te sluiten bij de actuele situatie en uitdagingen.
3. Het meest positieve resultaat van dit bezoek was de herkenning van overeenkomsten en tegelijkertijd de duidelijke verschillen tussen beide organisaties. Er zijn afspraken gemaakt om in de toekomst op organisatieniveau nauwer samen te werken, bijvoorbeeld door gezamenlijke opleidingen voor medewerkers te organiseren en intervisie voor teamleiders en directeur-bestuurders op te zetten.

Wij bieden geen zorg vanuit de Wzd en/of de Wvvgz.

Acties

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

3.3 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces" zijn beschreven.

Terugkijkend op 2023 moeten we concluderen dat het geen jaar is geweest waarin veel invloedrijke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden. Uiteraard leren we bijna dagelijks bij, en valt er op detailniveau van alles te vertellen. Specifiek op deze locatie hebben wij geleerd dat het ook voor relatief oude gebouwen toch mogelijk is om met alternatieven voor aardgas te werken. Over de hele organisatie bezien heeft de transformatie in de Wmo binnen het

Sociaal Domein Achterhoek toch wel een forse invloed gehad. Helaas is daaruit vooral de conclusie dat 'aan de tekentafel bedachte' werkwijzen in de praktijk heel lastig te implementeren zijn, en dat beleidsmakers het voornemen om bij een dergelijke implementatie de kennis en expertise van het werkveld te benutten helaas meestal niet in de praktijk brengen.

Wij zijn tevreden over de kwaliteit van onze zorgboerderij en wat belangrijker is: onze deelnemers zijn dat (over het algemeen) ook. Het toepassen van de kwaliteitscyclus heeft al een aantal jaren zijn weg gevonden en is ingebed in onze werkwijze. Dat biedt houvast voor iedereen die er mee te maken heeft. Wij hebben intensief geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteitscyclus in de afgelopen jaren, en hebben voor komend jaar geen organisatiebrede maatregelen in dit verband op de rol staan.

Wij zijn tevreden over ons ondersteunend netwerk. Wij hebben veel aan de input van onze Raad van Toezicht, Clientenraad, PVT en de input van deelnemers en mantelzorgers.

Organisatiebreed hadden wij voor 2023 het doel om te onderzoeken of wij meer flexibiliteit in onze organisatie konden inbouwen en dan met name omdat wij een toename van ambulante begeleiding verwachtten. Deze verwachting is deels uitgekomen, omdat de nieuwe werkwijze in het Sociaal Domein Achterhoek er feitelijk toe geleid heeft dat deelnemers die door meerdere aanbieders begeleid werden, werden gedwongen om een keuze te maken tussen één van beide. Dat leidde er in vrijwel alle gevallen toe dat de betreffende deelnemers voor ons kozen, waardoor wij (voor ons doen) fors meer ambulante begeleiding zijn gaan bieden. Dit nam echter niet een zodanige vorm aan, dat wij dat niet met onze bestaande bezetting hebben kunnen oplossen. De benodigde flexibiliteit bleek dus in onze organisatie aanwezig.

Acties

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

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

In deze paragraaf beschrijven wij de ontwikkelingen rondom onze deelnemers. We beschrijven hier de ontwikkelingen binnen de organisatie als geheel. Vervolgens gaan we nader in op de specifieke ontwikkelingen op deze betreffende locatie.

- **Deelnemers algemeen**

D'n Aoverstep is het jaar 2023 begonnen met 118 unieke deelnemers, en geëindigd met 127 deelnemers. Dat betekent een toename van het aantal individuele deelnemers met 9 personen. Op zichzelf bezien, betekenen deze aantallen niet zoveel, omdat het niets zegt over de mate waarin wordt deelgenomen. We gaan daarom altijd wat dieper op deze informatie in, om te kijken wat wij daarvan kunnen leren.

In absolute zin bezien, is een toename van 9 deelnemers geen forse wijziging in de situatie ten opzichte van vorig jaar. Eind 2023 hadden wij ongeveer evenveel mensen in zorg als begin 2022. Daaruit zou je kunnen opmaken dat het aantal individuele deelnemers stabiel is.

Kijken we naar het aantal nieuwe mensen dat zich als deelnemer heeft gemeld, dan zien we dat dat er zich in 2023 48 nieuwe deelnemers gemeld hebben. Dat is opnieuw een kleiner aantal dan vorig jaar (2022), want in dat jaar meldden zich 58 nieuwe deelnemers.

In 2023 hebben zich 39 mensen afgemeld, dat zijn er wel fors minder dan in 2022. In dat jaar meldden zich nog 66 mensen af.

<i>Doelgroep</i>	<i>Deelnemers op 1-1-2023</i>	<i>Deelname beëindigd in 2023</i>	<i>Gestart in 2023</i>	<i>Deelnemers op 31-12-2023</i>
Ouderen	43	33	34	44
(Jong)volwassenen	75	6	14	83
TOTAAL	118	39	48	127

In 2023 is het aantal ouderen vrijwel gelijk gebleven. De totale groei van het aantal deelnemers komt vooral door een toename van het aantal deelnemers in de doelgroep (jong)volwassenen.

Als we kijken naar financierings- en leveringsvormen op basis waarvan deelnemers bij ons deelnemen/wonen, dan moeten we concluderen dat per afzonderlijke categorie alle aantallen deelnemers vrijwel ongewijzigd zijn. We zien dus geen opvallende ontwikkelingen bij één of meerdere

financieringsvormen/opdrachtgevers.

Financieringsvorm	Deelnemers op 1-1-2023	Deelnemers op 31-12-2023
Wmo gemeente Berkelland	39	41
Wmo gemeente Oost Gelre	2	1
Wmo gemeente Hof van Twente	4	8
Wmo gemeente Haaksbergen	3	4
Wmo Beschermd Wonen	0	0
Wlz Verblijf (ZZP/VPT)	27	29
Wlz MPT	38	39
Wlz PGB	5	5
TOTAAL	118	127

- **Deelnemers op de locatie Visschemorsdijk**

Als we kijken naar de ontwikkelingen binnen de verschillende dagbestedingsgroepen, dan hebben de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden.

Groep	Deelnemers op 1-1-2023	Deelname gestart in 2023	Deelname beëindigd in 2023	Gewisseld van groep in 2023	Deelnemers op 31-12-2023
Schoppe	27	15	6	-4	32
Delle	14	15	16	0	13
Kweekkas	20	2	6	0	16
TOTAAL	61	32	28	-4	61

Op het zorg-erf bevinden zich de groepen Schoppe, Delle en Kweekkas. Het totale aantal deelnemers op het zorg-erf is in 2023 dus precies gelijk gebleven (61). De groep Kweekkas is wat kleiner geworden, en de groep Schoppe juist wat groter. Het aantal deelnemers op de Delle is vrijwel gelijk gebleven.

Als we de in 2023 gestopte deelnemers indelen naar duur van de deelname, dan zien we het volgende:

Gestopte deelnemers	Aantal
Korter dan 1 jaar (12 maanden) deelnemer geweest	15
Tussen de 1 en 3 jaar deelnemer geweest	11
Langer dan 3 jaar deelnemer geweest	2
TOTAAL AANTAL DEELNEMERS GESTOPT IN 2023	28

Dit is in lijn met het beeld van de laatste jaren. Veel deelnemers (ongeveer de helft van het aantal gestopte deelnemers) nemen korter dan een jaar

deel binnen onze organisatie.

Deelnemers hebben verschillende redenen om te stoppen met dagbesteding bij onze zorgboerderij:

Reden uitstroom dagbesteding Visschemorsdijk	Aantal
De deelnemer is opgenomen in een verzorgings-/verpleeghuis	21
De deelnemer is hersteld/uitgestroomd naar een voorliggende voorziening	1
De deelnemer is opgenomen in een instelling voor psychiatrische behandeling	1
De deelnemer is opgenomen in een instelling voor mensen met verstandelijke beperking	1
De deelnemer is overleden	3
De gezondheid van de deelnemer was te slecht om nog deel te kunnen blijven nemen	1
TOTAAL	28

Sterker nog dan andere jaren zien we dat opname in een verzorgings- of verpleeghuis met afstand de belangrijkste reden is om te stoppen met dagbesteding. Samen met overlijden vormt dit in ruim 85% van de gevallen de reden waarom mensen bij ons stoppen met deelnemen op deze locatie. Dit beeld past natuurlijk wel bij onze doelgroep.

Acties

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

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Terugkijkend op het jaar 2023 kunnen we de volgende conclusies trekken:

- Het beeld van de afgelopen jaren dat mensen vooral stoppen op onze zorgboerderij omdat ze in een verzorgings- of verpleeghuis worden opgenomen, blijft in stand;
- Er hebben zich minder nieuwe deelnemers aangemeld dan in 2022, maar daar tegenover staat dat het aantal mensen dat zich afmeldde fors lager is geweest dan in 2022. Het totale aantal deelnemers is daardoor toch gegroeid;
- Het valt op dat we minder mensen aangemeld krijgen voor beschermd wonen dan in de jaren waarin we ook nog Wmo beschermd wonen aanboden. Blijkbaar hadden we een goede samenwerking met de woonconsulenten in de Achterhoek;
- Nog steeds is het aantal mensen dat korter dan een jaar deelneemt best groot, maar dit aantal is wel opnieuw weer afgenomen ten opzichte van vorig jaar. We hadden eigenlijk verwacht dat deze trend zich zou voortzetten. Mogelijk is dit een gevolg van toenemende krapte in de opnamecapaciteit bij verpleeg- en verzorgingshuizen. Regionaal zien we wel dat de wachtlijsten voor mensen met een V&V indicatie weer langer worden. Dat brengt met zich mee dat men langer thuis moet blijven wonen, en daardoor langer op onze zorg aangewezen blijft.

Specifiek voor deze locatie zijn er geen opvallende conclusies.

Acties

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

4.3 Personeel

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

Ons team is stabiel. In totaal hebben wij in 2023 8 nieuwe collega's mogen verwelkomen. Daar tegenover staat het vertrek van 5 collega's in het afgelopen jaar. 2 collega's zijn vanwege langdurige ziekte gestopt met werken. Eén collega wilde niet langer in de zorg werken. Van twee collega's is het tijdelijke contract niet verlengd.

Met alle werknemers is in 2023 een functioneringsgesprek gehouden.

In 2023 waren wij gestart met een nieuwe HR collega, maar daarvan hebben wij ook weer afscheid genomen. Omdat het even duurde voordat wij een vervanger hadden gevonden, kwam het personeelsbeleid tijdelijk weer bij de zorgboer en de coordinatoren te liggen. Daardoor hebben we definitief de bevestiging gekregen dat wij echt een personeelsfunctionaris nodig hebben.

Vanuit de werknemers kregen wij de feedback dat een nadeel van onze arbo dienst was dat de aangesloten arbo artsen te ver weg gevestigd waren (Arnhem en Nijmegen). Bezoeken aan de arbo arts betekende voor veel collega's een behoorlijke reis. Wij hebben daarom besloten om van arbo dienst te wisselen, en een arbodienst te kiezen waarbij de bedrijfsartsen veel dichterbij in de buurt sprekkuur houden.

Acties

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

4.4 Stagiairs

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

Als erkend leerbedrijf bieden wij jaarlijks stageplekken aan. In 2023 ging het om de volgende stagiairs:

Opleiding Schooljaar 2022/2023	Aantal	Taken/verantwoordelijkheden
Helpende Zorg en Welzijn Niveau 2 (MBO)	1	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 3 (MBO)	2	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 4 (MBO)	2	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie
Sociaal Werker Niveau 4 (MBO)	1	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie
Persoonlijk Begeleider Gehandicaptenzorg Niveau 4 (MBO)	2	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie
Persoonlijk Begeleider Specifieke doelgroepen Niveau 4 (MBO)	2	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie

Acht van de tien stagiairs hebben alle hun stage met goed gevolg afgerond. Twee stagiairs hebben vanwege persoonlijke omstandigheden hun stage voortijdig afgebroken. Bij ons krijgen stagiairs een persoonlijke stagebegeleider toegewezen. Wekelijks wordt de voortgang besproken en er vinden voortgangsgesprekken plaats met de onderwijsinstellingen.

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.

Acties

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

4.5 Vrijwilligers

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

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 2023 hulp gehad van 13 vrijwillige ondersteuners en is al jaren stabiel. Op verzoek van de vrijwillige ondersteuners zelf zijn we doorgeshaan met het houden van 4 evaluatiebijeenkomsten per jaar waar alle vrijwilligers aan bod komen. Ook houden we voor hen eenmaal per jaar een klinische les waarbij we dieper ingaan op een bepaald ziektebeeld. Zo krijgen vrijwillige ondersteuners meer inzicht in gedrag dat hoort bij ziekten waarmee deelnemers te maken kunnen hebben.

Alleen op de dagbestedingslocaties werken wij met vrijwillige ondersteuners. Op de woonlocatie zetten wij geen vrijwillige ondersteuners in. Het werk is te specifiek en te specialistisch, waardoor wij er niet voor kiezen om vrijwillige ondersteuners in te zetten bij individuele en/of woonbegeleiding.

Acties

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

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers

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

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;
- Onze organisatie heeft echt wel een goede HR functionaris nodig en gelukkig hebben we die voor komend jaar ook weer gevonden;
- 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.

Wij zijn tevreden met ons beleid en hebben geen veranderingen door hoeven voeren naar aanleiding van bovenstaande conclusies.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(-in) een beschrijving van de opleidingsdoelen en de gevolgde opleidingen waarmee de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil worden gehouden. Wie welke opleidingen hebben gevolgd en of de gestelde doelen zijn behaald. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

In 2023 hadden wij de volgende algemene opleidingsdoelen:

1. Bevoegd en bekwaam blijven met betrekking tot medicatie
2. Bevoegd en bekwaam blijven met betrekking tot BHV

Beide doelen zijn bereikt.

De volgende opleidings- en ontwikkelactiviteiten hebben plaatsgevonden:

Opleiding/cursus	Gegeven door	Aantal collega's	Datum	Afgerond
Social Work	Saxion Hogeschool	2	Hele jaar	Nee
Social Work	Saxion Hogeschool	1	Hele jaar	Ja
Associate Degree	Saxion Hogeschool	1	Hele jaar	Ja
BHV-herhaling EHBO	Tragter Groep	Alle collega's	5-6-2023	Ja
BHV-herhaling Ontruiming/Brand	Tragter Groep	Alle collega's	6-6-2023	Ja
Cursus Toepassing Privacy Wetgeving in de Praktijk	Roots	Zorgboer	9-2-2023	Ja
Webinar Jaarverantwoording	AAG Opleidingen	Zorgboer	30-3-2023	Ja
Agro-Ecologie in de Praktijk	Agro Ecology Works	1	Januari t/m september 2023	Ja
Medicatieveiligheid	Graafschap College	36	30/31 mei 2023	Ja
Persoonlijk begeleider Maatschappelijke Zorg	Graafschap College	1	Aug t/m dec 2023	Nee
Opleiding Beheerder Brandmeldinstallatie	Tragter Groep	1	1-3-2023	Ja
Opleiding Preventiemedewerker	Tragter Groep	1	16-5-2023	Ja
Geef me de 5 Basiscursus	Geef me de 5	1	11-9-2023	
Korte cursus Wet langdurige zorg	WWZ Academie	1	April 2023	Ja
Training Seksualiteit en Intimiteit	Graafschap College	Alle collega's	18/19 oktober 2023	Ja

Hierbij merken wij op dat de opleidingen die niet zijn afgerond, meerjarige opleidingen zijn die per eind 2023 nog niet afgerond waren. De collega's zijn dus niet tussentijds gestopt of gezakt.

Wij blijven jaarlijks onze kennis en vaardigheden bijhouden.

Acties

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

5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Voor de komende periode hebben wij de volgende opleidingsdoelen:

- Bevoegdheid en bekwaamheid medicatieverstrekking op peil houden
- BHV bevoegdheid op peil houden
- Collega's trainen in het omgaan met agressief gedrag

Een aantal collega's heeft een aanvraag ingediend voor een individueel opleidingstraject. Wij bekijken of dit past binnen onze focus voor het komend jaar.

Acties

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

5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Scholing en ontwikkeling neemt een steeds belangrijkere plek in binnen onze organisatie. Door de groei van het aantal deelnemers krijgen we met verschillende vraagstukken te maken waarop we blijven inspelen.

Het proces verloopt goed. De coördinatoren brengen gezamenlijk de opleidingsbehoefte in kaart, en signaleren eventuele (toekomstige) hiaten in het opleidingsniveau en de bestaande vaardigheden binnen het team. Individuele collega's dragen ook zelf persoonlijke opleidingsdoelen aan, en meestal zijn die passend binnen het totale plaatje waardoor zij de opleiding ook gaan volgen. Wij blijven deze manier van werken voortzetten.

Acties

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

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

Over het algemeen kunnen wij stellen dat onze begeleidingsdoelen goed aansluiten bij hetgeen gerealiseerd wordt/kan worden. Wij hebben in de afgelopen jaren dan ook veel tijd gestoken in het bekwamen van onze collega's op dit specifieke onderwerp. Het is best lastig om realistische en meetbare doelen te stellen in de zorgplannen.

Onze evaluaties zijn zodanig ingericht dat juist de effecten van de ingezette begeleiding zichtbaar worden.

Uiteraard komt het voor dat plannen moeten worden bijgesteld. Over het algemeen zien we dat vaker bij onze doelgroep (jong)volwassenen dan bij onze ouderengroep. Bij de laatste groep verandert de (globale) hulpvraag meestal niet meer. Plannen worden aangepast als een doel behaald is, of wanneer mensen zelf andere wensen hebben. Dat is juist goed, en geen reden om het proces aan te passen.

Wij zijn tevreden over onze manier van werken, en zien geen aanleiding tot aanpassingen. Het proces van evalueren, vastleggen en aanpassen van zorgplannen verloopt volgens de norm.

Met iedere deelnemer houden wij standaard twee evaluatiegesprekken per jaar. In bijzondere gevallen kan daarvan worden afgeweken, bijvoorbeeld als een deelnemer of netwerk vaker wil evalueren. Er wordt altijd minimaal één gesprek per jaar gevoerd.

Evaluatiegesprekken zijn vooral bedoeld om te kijken hoe de deelname op de zorgboerderij wordt ervaren. Voor een deelnemer die alleen op de dagbesteding komt, ziet een evaluatiegesprek er dan ook anders uit dan voor een deelnemer die bij ons woont. In het laatste geval komen we altijd meer levensdomeinen aan de orde. Ook werken we met deze mensen vaak aan meer begeleidingsdoelen dan bij deelnemers die alleen op de dagbesteding komen. Evaluatiegesprekken kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Een aantal onderwerpen dat aan de orde kan komen is

- Woonsituatie
- Sociaal functioneren
- Financiële situatie
- Psychisch functioneren
- Zingeving
- Praktisch functioneren
- Lichamelijk functioneren
- Daginvulling

Acties

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

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Wij zijn tevreden over ons proces van evalueren, en zien geen aanleiding om onze processen te herzien.

Omdat evaluatiegesprekken altijd een weergave zijn van de persoonlijke beleving en mening van iedere deelnemer afzonderlijk, kunnen wij eigenlijk geen eenduidige leerpunten of acties ontleenen aan evaluatiegesprekken. Dat heeft ook te maken met de verscheidenheid aan doelgroepen die wij op onze zorgboerderij ontvangen. De insteek van de evaluatiegesprekken is dan ook niet het achterhalen van leer- en verbeterpunten voor ons als organisatie. Evaluatiegesprekken zijn bedoeld om het persoonlijke zorgplan van iedere individuele deelnemer te evalueren en, indien nodig/gewenst, bij

te stellen. Leerpunten en acties die vanuit deelnemers worden aangedragen, bereiken ons via de cliëntenraad, de ideeën bus en/of de tevredenheidsmeting. Omdat wij rond de 120 cliënten hebben, die op verschillende groepen deelnemen, zijn de individuele evaluatiegesprekken geen geschikt middel voor algemene conclusies.

Over het evaluatieproces zijn we zeer tevreden. Het systeem van ONS Nedap biedt ons de handvatten om de begeleidingscyclus zo in te richten als wij dat willen. Wij kunnen onderdelen overzichtelijk plannen en monitoren. We blijven werken aan het verder verbeteren van onze zorginhoudelijke rapportages. Inmiddels hebben we daar redelijk wat ervaring in opgedaan, waardoor we ook intern kunnen werken aan verbetering van deze processen.

In het algemeen komt uit de evaluaties naar voren dat de begeleiding aansluit bij de zorgvraag. Dit is niet verrassend, omdat we enerzijds proberen om aan de voorkant goed te inventariseren of wij kunnen bieden waar een (potentiële) deelnemer om vraagt. Als wij vooraf al de inschatting maken dat onze begeleiding waarschijnlijk niet bij de zorgvraag aansluit, dan raden wij altijd aan om naar een beter passende voorziening uit te zien. Een enkele keer komt het voor dat we tijdens het traject merken dat zorgvraag en begeleiding niet aansluiten. Als het om kleine dingen gaat, dan proberen we altijd om naar de deelnemer toe te bewegen. Heel soms komt het echter voor dat de zorgvraag in de basis niet goed is weergegeven (bijvoorbeeld iemand die zo ver in zijn/haar dementieproces is dat begeleiding in een groep eigenlijk niet meer mogelijk is). We kijken dan of we een ander traject in moeten gaan, of we kijken samen naar eventuele alternatieven.

Acties

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

6.3 Inspraakmomenten

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

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 2023 hebben de bijeenkomsten plaatsgevonden op:

- 1) 14 maart
- 2) 27 juni
- 3) 19 september
- 4) 19 december

De onderwerpen die in de Cliëntenraad aan de orde zijn gekomen in 2023, zijn o.a.:

- Organisatie open dag in 2023;
- Onderlinge communicatie tussen begeleiders op de verschillende dagbestedingsgroepen;
- Evaluatie van de bestuurder;
- Tuinmeubilair op de woonlocatie;
- Evaluatie van de organisatiestructuur;
- Het opnieuw onder de aandacht brengen van de ideeënbusen bij alle deelnemers;

Alle deelnemers kunnen doorlopend met onderwerpen onze Cliëntenraad benaderen. We merken overigens dat de deelnemers met kleine persoonlijke vragen eerder de begeleiders opzoeken, en dat werkt ook het beste. Alleen wanneer het gaat over bredere onderwerpen, wordt de Cliëntenraad ingeschakeld.

Acties

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

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

De Cliëntenraad heeft inmiddels haar plek gevonden, 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 beslommelingen 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.

Acties

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

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

Wij voeren onze tevredenheidsmetingen doorlopend door het jaar uit. Daarmee hebben wij de beste ervaring, de respons is hoog. Van de 137 uitgezette vragenlijsten hebben wij er 119 ingevuld terug ontvangen. Dat is een respons van 87%. Wij gebruiken onze eigen vragenlijst. 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. De onderwerpen die worden uitgevraagd, zijn de volgende (stellingen en rapportcijfers):

- Ik ontvang de zorg en begeleiding die ik nodig heb
- Ik voel mij beter sinds ik bij d'n Aoverstep woon/ambulante begeleiding ontvang en/of naar de dagbesteding ga
- Ik word met respect behandeld door de mensen die mij helpen/begeleiden/verzorgen
- Ik voel mij gehoord door begeleiding en kan met al mijn vragen/problemen bij begeleiding terecht
- Bij d'n Aoverstep hebben ze aandacht voor mijn gezondheid en mijn hulpvraag
- De mensen bij d'n Aoverstep stimuleren, motiveren en activeren mij
- Bij d'n Aoverstep is er voldoende aandacht voor gezonde voeding
- Ik voel mij veilig bij d'n Aoverstep
- Welk cijfer zou u de begeleiding van d'n Aoverstep geven?
- Met welk cijfer beoordeelt u de activiteiten op d'n Aoverstep?
- Welk cijfer geeft u aan de medewerkers van d'n Aoverstep?
- Hoe beoordeelt u de communicatie van de medewerkers van d'n Aoverstep met u en uw netwerk?
- Wat is naar uw mening een sterk punt ten aanzien van de begeleiding bij d'n Aoverstep?
- Wat vindt u minder goed aan de begeleiding op d'n Aoverstep
- Wat mist u op/in de dagbesteding/woonlocatie/ambulante begeleiding?

Wij hebben de volgende rapportcijfers gekregen in 2023. Hierbij merken wij op dat dit de uitkomst is van de organisatiebrede uitvraag. In deze resultaten is dus ook de tevredenheid weergegeven van de deelnemers die bijvoorbeeld bij ons wonen of ambulante ondersteuning krijgen. Vaak is namelijk sprake van een combinatie van dagbesteding en wonen of ambulante zorg. Bij de locatie Rapenburg is alleen de clienttevredenheid weergegeven aan de hand van de meting onder bewoners en deelnemers die wij individueel begeleiden in de thuissituatie:

Cijfer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	cijfer
De inhoud van de begeleiding	0	0	0	0	1	0	5	18	65	18	12	8,1
De activiteiten	5	0	0	0	0	2	4	31	52	14	6	7,8
De medewerkers	0	0	0	1	0	0	4	21	63	15	14	8,1
De communicatie door medewerkers	1	0	0	2	0	0	6	21	61	14	14	8,0

Acties

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

Bijlagen

- Clienttevredenheidsonderzoek 2023 Organisatiebreed met uitkomsten

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

In 2023 zijn alle rapportcijfers hoger dan in 2022, hoewel het verschil maar klein is. De grootste stijging is de waardering voor de communicatie door onze medewerkers. Dat was nu juist het onderdeel waarvoor de waardering in 2022 minder was dan voorheen, en dat was ook aanleiding om hier in 2023 meer de nadruk op te leggen. Aan de hand van deze uitslag lijkt dat zijn vruchten te hebben afgeworpen.

Acties

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

7 Meldingen en incidenten

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

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

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

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

In 2023 hebben zich op de locatie Visschemorsdijk 18 de volgende incidenten voorgedaan:

Beschrijving	Deelnemer is gevallen/gaan zitten tijdens een wandeling in de omgeving
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Plotseling opkomende duizeligheid
Actie	Helpen opstaan, controle of sprake was van verwondingen
Nazorg	Controle of sprake was van letsel. Dat was niet het geval.
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer kan duizelig worden bij inspanning
Aanpassingen	Geen aanpassingen, huisarts is bekend met problematiek

Beschrijving	Deelnemer is met een lege kruiwagen ten val gekomen
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Verliezen van evenwicht
Actie	Helpen opstaan, controle of sprake was van verwondingen
Nazorg	Controle op letsel, was geen sprake van
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer blijft valgevaarlijk
Aanpassingen	Geen. Deelnemer is bekend met valrisico, is opgenomen in clientprofiel

Beschrijving	Deelnemer dwaalde van het erf af
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Verminderde cognitie als gevolg van ziekte van Alzheimer
Actie	Deelnemer weer mee terug genomen naar het erf
Nazorg	Geen

Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer heeft in toenemende moeite met oriëntatie
Aanpassingen	Begeleiders letten goed op als deelnemer naar buiten gaat

Beschrijving	Deelnemer is gevallen bij het blad harken
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Onbekend
Actie	Helpen opstaan, controle of sprake was van verwondingen
Nazorg	Contact opgenomen met familie, voorval besproken
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer is valgevaarlijk.
Aanpassingen	Geen, dit is een geaccepteerd risico en is bij aanvang al besproken met familie en vastgelegd in ECD

Beschrijving	Deelnemer is gevallen toen hij naar de taxi liep
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Struikelen
Actie	Deelnemer overeind geholpen en gecontroleerd op verwondingen, meneer had een kapotte wenkbrauw
Nazorg	Het bloeden is gestelpt en de thuiszorg is op de hoogte gebracht omdat het incident vlak voor vertrek plaatsvond. Nadien nog geïnformeerd, thuiszorg gaf aan dat huisartsbezoek niet nodig was.
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer is in toenemende mate valgevaarlijk
Aanpassingen	Geen aanpassingen, het vallen van deze deelnemer is niet altijd te voorkomen

Beschrijving	Deelnemer is door een konijn in zijn duim gebeten tijdens het voeren
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Onbekend, deelnemer voert het konijn dagelijks en altijd zonder problemen. Mogelijk is het konijn ergens van geschrokken
Actie	Duim verbonden en contact gezocht met huisarts voor eventuele tetanusprik. Deelnemer bleek nog beschermd
Nazorg	Deelnemer gerustgesteld
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Konijn kan bijten
Aanpassingen	Voorlopig wordt dit konijn door deelnemer samen met begeleider gevoerd. Deelnemer is geschrokken en durft niet meer alleen dit konijn te voeren. Daarnaast ook ter observatie van mogelijke gedragsverandering van deelnemer en/of konijn.

Beschrijving	Deelnemer kwam bij het binnenkomen van de dagbestedingsruimte met zijn rolstoel vast te zitten aan het vliegengordijn
---------------------	---

Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Onoplettendheid deelnemer
Actie	Deelnemer gewaarschuwd, waardoor hij niet verder reed.
Nazorg	N.v.t.
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer let niet altijd goed op waar hij rijdt, zeker wanneer hij door iets anders wordt afgeleid
Aanpassingen	Deelnemer even attenderen op het gordijn wanneer hij de ruimte binnenkomt. Hij kan het gordijn zelf opzij schuiven waardoor het geen belemmering vormt. Maar daar moet hij wel even aan herinnerd worden.

Beschrijving	Deelnemer is gevallen in het halletje
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Deelnemer was zonder rollator naar het toilet gelopen
Actie	Helpen opstaan, controle of sprake was van verwondingen
Nazorg	Geen, deelnemer had geen verwondingen of last
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer kan beter niet meer zonder rollator lopen
Aanpassingen	Opletten dat deelnemer niet meer zonder rollator loopt.

Beschrijving	Deelnemer is gevallen bij afstappen van scootmobiel
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Deelnemer gaf zelf aan dat hij ineens door zijn benen zakte
Actie	Helpen opstaan, controle of sprake was van verwondingen
Nazorg	Geen, deelnemer had geen verwondingen of last
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer kan kracht in zijn benen verliezen
Aanpassingen	Geen, de betreffende deelnemer was voor het laatst en is de dag erop opgenomen

Beschrijving	Deelnemer is gevallen
Analyse	Groepsbegeleider
Oorzaak	Verslechterde motoriek als gevolg van de ziekte van Parkinson
Actie	Helpen opstaan, controle of sprake was van verwondingen. Dat was niet merkbaar het geval.
Nazorg	Familie en thuiszorg ingelicht
Goed gehandeld?	Ja
Geleerd	Deelnemer kan vallen, maar het is toch belangrijk dat hij blijft bewegen
Aanpassingen	Geen (ingecalculeerd risico)

Acties

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

7.2 Medicatie

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

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

7.3 Agressie

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

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

7.4 Ongewenste intimiteiten

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

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

7.5 Strafbare handelingen

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

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

7.6 Klachten

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

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

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

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

Op de zorgboerderij aan de Visschemorsdijk zien we vooral incidenten uit de rubriek (bijna) ongevallen. Die vinden voornamelijk plaats bij de doelgroep ouderen. Veel ouderen ondervinden problemen op het gebied van oriëntatie en/of mobiliteit, bijvoorbeeld als gevolg van de ziekte van Alzheimer of de ziekte van Parkinson.

Bij de intake vragen wij altijd goed uit op dit onderwerp, zodat onze collega's de 'valgevaarlijke' deelnemers altijd goed in beeld hebben. Maar een struikelpartij kan nooit voor 100% uitgesloten worden. Gelukkig zijn er geen incidenten geweest waarbij ondeugdelijke faciliteiten een rol hebben gespeeld. Ook dwaalgedrag komt voor in deze doelgroep. Wij bespreken dit altijd met het netwerk. Het is onze stellige overtuiging dat het 'opsluiten' van mensen geen oplossing biedt. Uiteraard kunnen zwaar gedesoriënteerde mensen niet alleen buiten de beschermde omgeving van de zorgboerderij worden gelaten. Maar in gevallen waarin iemand nog redelijk zelfredzaam is en de familie heeft aangegeven dat zij bekend en akkoord zijn met het risico op een mogelijke incidentele afdwaling, dan laten wij mensen ook zelfstandig een wandeling maken. Dit wordt wel gemonitord en periodiek geëvalueerd.

Acties

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

8 Acties

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

8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

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

Tweede halfjaarlijkse toetsing bekwaamheid medicatie toedienen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023
Actie afgerond op: 09-10-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Eerste halfjaarlijkse toetsing bekwaamheid medicatie toedienen

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2023
Actie afgerond op: 31-05-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2023
Actie afgerond op: 08-09-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023
Actie afgerond op: 31-12-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 29-12-2023
Actie afgerond op: 31-12-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Bepaal of de nieuwe norm inspraak voor u gevolgen heeft en zo ja maak een planning van benodigde acties. Zie nieuwsbrief Kwaliteit nr. 50 in de kennisbank.

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2023
Actie afgerond op: 31-10-2023 (Afgerond)
Toelichting: Wij hebben al een cliëntenraad en de nieuwe norm heeft daarom voor ons geen gevolgen.

Bijeenkomst cliëntenraad vierde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 19-12-2023
Actie afgerond op: 19-12-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Bijeenkomst cliëntenraad derde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 19-09-2023
Actie afgerond op: 19-09-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Bijeenkomst cliëntenraad tweede kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 27-06-2023
Actie afgerond op: 27-06-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

BHV Ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 06-06-2023
Actie afgerond op: 06-06-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

BHV cursus EHBO

Geplande uitvoerdatum: 05-06-2023
Actie afgerond op: 06-06-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Bijeenkomst cliëntenraad eerste kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2023
Actie afgerond op: 14-03-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Controle EHBO-middelen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2023
Actie afgerond op: 14-03-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Keuring Brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2023
Actie afgerond op: 14-03-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Invullen checklist hygiëne

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023

Actie afgerond op: 23-02-2023 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2022 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 25-05-2023
Actie afgerond op: 22-05-2023 (Afgerond)
Toelichting: Actie afgerond

Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023
Actie afgerond op: 21-02-2023 (Afgerond)
Toelichting: Actie afgerond

Acties

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

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

Onderzoeken mogelijkheden aanbod PMO beleid

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2022
Toelichting: Nog niet afgerond, we hebben in 2022 een PVT samengesteld die in 2023 in functie treedt en willen dit beleid in 2023 in samenspraak met de PVT opstellen. De PVT gaat hier in 2024 mee aan de slag.

Invullen checklist hygiëne

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

Bijeenkomst cliëntenraad eerste kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 19-03-2024

Keuring Brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2024

Controle EHBO-middelen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2024

Zorg voor voldoende EHBO voorzieningen

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2024

Zorg voor veiligheidsinstructies m.b.t. het gebruik van PBM

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2024

Training 'Mentale en fysieke weerbaarheid voor zorgmedewerkers' organiseren

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2024

Medicatie trainingen organiseren

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2024

Bijeenkomst cliëntenraad tweede kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 18-06-2024

BHV cursus EHBO

Geplande uitvoerdatum: 27-06-2024

Eerste halfjaarlijkse toetsing bekwaamheid medicatie toedienen

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2024

Keuren elektrische installaties

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2024

BHV Ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 27-07-2024

Bijeenkomst cliëntenraad derde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 17-09-2024

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2024

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit [Indienen werkbeschrijving](#)

Geplande uitvoerdatum: 15-11-2024

Bijeenkomst cliëntenraad vierde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 17-12-2024

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2024

Tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2024

Tweede halfjaarlijkse toetsing bekwaamheid medicatie toedienen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2024

VOG's die ouder zijn dan 3 jaren verlengen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2024

Arbobeleidsverklaring opstellen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2024

Onderzoeken of het inderdaad wenselijk is om gezamenlijke intervisiebijeenkomsten te organiseren met de Berkelhof

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2024

Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling jaarlijks bij alle collega's onder de aandacht brengen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2024

In kwaliteitsjaarsverslag 2023 heeft u maatregelen getroffen om de medicatieveiligheid te verhogen. Reflecteer in kwaliteitsjaarsverslag 2024 welke maatregelen u heeft doorgevoerd, welk effect dit heeft gehad op het aantal incidenten in 2024.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2025

In kwaliteitsjaarsverslag 2023 heeft u bij hoofdstuk 9 doelen en een plan van aanpak opgesteld. Reflecteer in kwaliteitsjaarsverslag 2024 (H3) op deze doelen en plan van aanpak. Beschrijf in kwaliteitsjaarsverslag 2024 nieuwe doelen en plan van aanpak bij H9.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2025

Audit in combinatie met audit op andere 2 locaties. Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) Audit

Geplande uitvoerdatum: 15-01-2025

Schrijf uw jaarverslag over 2024 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2025

Nieuwe HR collega aanstellen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Nieuwe arbodienst contracteren

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Verduurzamen gebouwen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 20-01-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Toelichting: De laatste warmtepomp op deze locatie is geïnstalleerd.

Het onderwerp **Dwang in de zorg is gewijzigd: pas uw werkbeschrijving aan, zie voor details Nieuwsbrief KLJZ-51 van 9-11-23.**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-01-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Toevoegen/vervangen noodverlichtingsarmaturen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 20-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2023 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 19-03-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 18-03-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 14 acties opgenomen in de actielijst.

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

De actielijst is inmiddels een hulpmiddel geworden om acties tijdig te plannen en uit te voeren. Het is goed om te merken dat onze werkwijze goed ingebed is in de jaarplanning

Acties

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

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

In de afgelopen jaren hebben we gemerkt dat er steeds veel veranderd in onze sector. Dat is onder andere het gevolg van steeds veranderend beleid van (met name) de gemeenten. In 2022 is in de Achterhoek een nieuwe werkwijze tot stand gekomen, waarbij het de bedoeling was dat deze werkwijze voor een periode van 7 jaren zou gaan gelden. Dit onder andere om een einde te maken aan de (ongeveer) jaarlijkse aanbestedingen die het maken van beleid voor de langere termijn niet eenvoudig maken. Helaas bereiken ons nu al de eerste signalen dat de kans aanwezig is dat toch weer van deze werkwijze afgestapt wordt.

Onze doelstelling voor de komende jaren is daarom: gewoon doorgaan met het bieden van goede zorg aan onze deelnemers.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Voor het komende jaar geldt dat wij verder gaan met het verduurzamen van onze gebouwen en onze werkwijzen. Verder hebben we de komende doelstellingen:

- we gaan onderzoeken of het inderdaad wenselijk is om gezamenlijke intervisiebijeenkomsten te organiseren met de Berkelhof
- We gaan een nieuwe HR collega aanstellen
- We gaan een nieuwe arbodienst contracteren
- We houden onze bevoegdheid en bekwaamheid inzake medicatie up to date
- We organiseren een training 'Mentale en fysieke weerbaarheid voor zorgmedewerkers'

Acties

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

9.3 Plan van aanpak

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

Voor de onderstaande doelstellingen hebben wij acties gepland voor de actielijst:

- Voor het komende jaar geldt dat wij verder gaan met het verduurzamen van onze gebouwen en onze werkwijzen
- we gaan onderzoeken of het inderdaad wenselijk is om gezamenlijke intervisiebijeenkomsten te organiseren met de Berkelhof
- We gaan een nieuwe HR collega aanstellen
- We gaan een nieuwe arbodienst contracteren
- We houden onze bevoegdheid en bekwaamheid inzake medicatie up to date
- We organiseren een training 'Mentale en fysieke weerbaarheid voor zorgmedewerkers'

Acties

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

Overzicht van bijlagen

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

- | | |
|------------|---|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• Clienttevredenheidsonderzoek 2023 Organisatiebreed met uitkomsten |
|------------|---|