

Kwaliteitsjaarverslag

januari 2024 - december 2024

De Flemming B.V. (2827)

Heeft betrekking op de locatie(s):

Zorgmanege De Flemming (2827)



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

Kwaliteitsjaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Kwaliteitsjaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het kwaliteitsjaarverslag 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	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces	7
3.3 Algemene conclusies	9
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	11
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiairs	11
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	12
5 Scholing en ontwikkeling	13
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	13
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	13
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	14
6 Terugkoppeling van deelnemers	15
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	15
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	15
6.3 Inspraakmomenten	16
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	16
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	16
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	16

7 Meldingen en incidenten	17
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	17
7.2 Medicatie	18
7.3 Agressie	18
7.4 Ongewenste intimiteiten	18
7.5 Strafbare handelingen	18
7.6 Klachten	18
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
8 Acties	20
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	20
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	21
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	22
9 Doelstellingen	23
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	23
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	23
9.3 Plan van aanpak	23
Overzicht van bijlagen	25

Kwaliteitsjaarverslag

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 kwaliteitsjaarverslag. In het kwaliteitsjaarverslag 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 kwaliteitsjaarverslag heeft betrekking op:

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

De Flemming B.V.

Registratienummer: 2827

Stougjesdijk 83A, 3273 LM Westmaas

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 88905497

Website: <http://deflemming.nl/>

Locatiegegevens

De volgende locaties van deze Zorgboerderij zijn opgenomen in de certificering:

Zorgmanege De Flemming

Registratienummer: 2827

Stougjesdijk 83A, 3273 LM Westmaas

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging van Zorgboeren Zuid-Holland

1 Inleidende vragen voor het Kwaliteitsjaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het kwaliteitsjaarverslag toevoegen?

- Ja, Voorwoord toevoegen
- Ja, Zorgboerderij in beeld toevoegen

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), zijn er ingehuurde medewerkers (bijv. ZZP-ers)

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

De Flemming ligt in het hart van de landelijke Hoeksche Waard. Dit familiebedrijf bestaat sinds 1978 en heeft sinds 2023 nieuwe eigenaren. Je kan bij ons terecht voor diverse paardrijlessen, pensionstalling en activiteiten van de rijvereniging. In 2024 breiden we het aanbod uit met dagbesteding en paardencoaching.

2.2 Zorgboerderij in beeld

Foto 1: Een buitenles op een mooie zomeravond op de Flemming

Foto 2: Werk in uitvoering: De nieuwe paddock speciaal voor de paardencoaching werd dit voorjaar aangelegd.

Foto 3: Onze paarden staan centraal alles wat we doen. Een greep uit de mooie herinneringen die iedere dag worden gemaakt op De Flemming.



Afbeelding 1



Afbeelding 2



Afbeelding 3

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.

De opstart van de zorgboerderij, een jaar om met plezier op terug te kijken!

Het afgelopen jaar zijn wij, ondersteund door deskundigen, aan de slag gegaan met het opbouwen van een kwalitatief sterke zorgorganisatie. De focus heeft hierbij met name gelegen op het kaderen van de doelgroep en de benodigde ondersteuning. Daarnaast zijn wij aan de slag gegaan met de wettelijke kaders en daaruit voortkomende nodige zaken, denk hierbij aan het inrichten van inspraak momenten voor de deelnemers en het inrichten van een Electronisch Cliënt Dossier. Hierbij was het behalen van het kwaliteitskeurmerk om eenvoudig maar krachtig aan te tonen dat wij staan voor kwaliteit en hiervoor de juiste processen hebben ingericht toch wel de kers op de taart.

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.

De opstart van de zorgmanege heeft in 2024 plaatsgevonden. We hebben daarbij de volgende deelgebieden opgepakt:

Doelgroep en activiteiten:

Het afgelopen jaar hebben wij kaders gesteld voor de doelgroep en de activiteiten zodat deze aansluiten bij de noden in het zorglandschap maar ook passend zijn bij de manege. Voor wat betreft de doelgroep hebben wij ervoor gekozen om te focussen op jongeren met een achterstand tot de arbeidsmarkt of scholing, dit kunnen zijn tieners met een heftig verleden of vervelende ervaringen. Die door deze omstandigheden thuis zijn komen te zitten en door middel van een beschermde plek met niet te veel verwachtingen weer opnieuw een kans verdienen om mee te mogen doen.

De activiteiten richten zich specifiek op die, die bij een manegebedrijf passen. Door de diversiteit die dit met zich mee brengt kunnen de deelnemers bij ons op de Flemming mee doen aan de volgende activiteiten.

1. Dierverzorging: Dagelijkse verzorging van onze paarden en pony's
2. Activiteitenbegeleiding: ondersteuning op stal bij lessen en activiteiten
3. Keukenbrigade: ondersteuning in horeca keuken en gastvrouw/heer
4. Natuurbeheer: onderhoud, verzorging en uitbreiding van de natuur op de Flemming
5. Techniek: terrein en machine-onderhoud

Voor nu ligt de focus hoofdzakelijk op de acquisitie om zo een levensvatbare zorgboerderij te worden waar wij deelnemers een mooie plek kunnen bieden. De acties die hier aan verbonden zijn staan gepland voor Q1 en Q2 2025, met hopelijk in diezelfde periode ook al mooie resultaten. Het afgelopen jaar hebben wij al wel een aantal pilots mogen draaien, welke met succes!

Zodoende is er op het gebied van deelnemers/doelgroep ook gekeken naar de inspraak die zij hebben in hun eigen traject, zo zijn er wekelijkse voortgang overleggen in het leven geroepen en zullen wij twee keer per jaar een deelnemers inspraak avond organiseren waarin er met elkaar geëvalueerd kan worden en tevens vooruit gekeken kan worden naar wat een ieder zijn/haar wensen of doelen zijn. Hierbij passen ook de Cliënt Tevredenheidsonderzoeken (CTO) en Ouder Tevredenheidsonderzoeken (OTO) waarin zowel deelnemer als zijn/haar vertegenwoordiger de ruimte krijgt om inspraak te geven.

Tot slot heeft de Flemming het voornemen om, in lijn met de gestelde kwaliteitseisen, ook maandelijks een bezoeker van de zorgmanege te vragen naar hun ervaring en gevoel. Dit om de zogenoemde 'blik van buiten' te borgen en deze input te kunnen gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Wij vragen hen aan de hand van bijgesloten vragenlijst om hun input te geven op het programma en de sfeer.

Teamvorming en teamontwikkeling:

Naast het vormen van het zorgaanbod zijn wij ook bewust gaan kijken wat voor personeel en ondersteuning er nodig is om de doelgroep te begeleiden en de activiteiten succesvol te draaien. Zo is er gekozen voor de Triple-C methodiek, aangevuld met het competentiemodel. Daarnaast is er aandacht geschonken aan het ontwikkelen van een scholingsplan, welke voor het komende jaar geagendeerd staat ter ontwikkeling. Verder is er contact geweest met de SBB om te kijken welke vereisten er zijn om ook stagiaires op te kunnen leiden binnen de Flemming.

Voor alsnog is er gekozen om met ingehuurde professionals te werken die ieder hun eigen specialisatie meenemen om de aanloop fase tot een succes te maken. Met de groei van de groep deelnemers zal er naar vast personeel gezocht worden en tussentijds volgt een van de zorgboeren zelf ook een MMZ-4 persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen om deskundigheid te bevorderen.

Beleid en processen:

In het kader van kwaliteitsontwikkeling en stroomlijnen van de werkwijze zijn wij druk doende geweest met het opstellen van beleid en het inrichten van de werkprocessen. Dit is succesvol verlopen en heeft veel "stof" doen laten neerdalen, door het uitwerken van deze zaken is het voor iedereen helder waar wij voor staan en binnen welke kaders wij werken. Een aantal van de uitgewerkte onderwerpen zijn:

- functieomschrijvingen
- uitwerking van het primair zorgproces; wie doet wat, wanneer en hoe
- procedures voor hoe te handelen in div. situaties
- checklists voor startende of eindigende zorgtrajecten
- het bundelen van alle (m.n. hoofdstuk 5, kwaliteitshandboek) procedures in een goed vindbare en leesbare map voor de medewerkers

Kwaliteit:

Voor zover 'beleid en processen' al niet heel veel raakt met het gebied van kwaliteit, willen wij hieronder nog wat zaken toelichten die de kwaliteit ten goede komt waar wij het afgelopen jaar hard voor hebben gewerkt:

- Het opstarten en inregelen van het ECD, met daarbij inbedding van:
 - Beleid, protocollen en procedures
 - Sjablonen voor formulieren en lijsten
 - Informatieve stukken voor kennisontwikkelen
- Agenda's voor kwartaal MT-overleggen en een jaarlijks strategisch overleg opgesteld
- Acties ten bate van de PDCA-cyclus opgenomen in de KwApp en de jaarplanning
- Audit-overleg opgericht voor het voorbereiden van de jaarlijkse audit Federatie Landbouw en Zorg, inclusief checklist
- Opstellen van een jaarplan en meerjarenbeleid geagendeerd
- CTO/OTO uitkomsten als agendapunt van overleggen opgenomen
- Meldingen en klachten rapportages geagendeerd en besprekingen op de agenda's opgenomen
- Opbouwen professioneel netwerk
- Vragenlijst 'Blik van buiten' als onderdeel van de kwaliteitsbeoordelingscyclus opgenomen

En tot slot;

Toegewerkt naar behalen van het kwaliteitskeurmerk, behaald!

Bijlagen

- blik van buiten

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.

Het afgelopen jaar was het flink aan de bak om de ambities waar te maken maar terugblikkend kan er gesteld worden dat dit goed is gelukt. Begin 2024 stonden wij nog te kijken naar de horizon zonder te weten welke kant wij op moesten. Inmiddels is de koers goed bepaald en zijn de benodigde zaken zo ingericht dat wij het komend jaar die alsmaar verschuivende horizon doelgericht na kunnen jagen!

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Algemeen:

Zorgmanege de Flemming zit in haar eerste jaar van operatie. Hierin ligt de focus met name op het opbouwen van het kwaliteitssysteem, de interne processen en de acquisitie. Zodoende heeft de Flemming dit jaar slechts 2 deelnemers bediend, bij wijze van proef en om te ervaren hoe het werken met kwetsbare personen is in de context van een zorgmanege.

Ondanks dat de doelgroep inmiddels helder is gekaderd blijft ook hier een verkenning aan de horizon wat meest passend is binnen de context van de manege en waarnaar het meeste vraag is binnen de regio. Zo zou een latere wijziging in de beschrijving hiervan nog plaats kunnen vinden. Voor alsnog is de doelgroep als volgt omschreven:

Bij de Flemming bieden wij dagbesteding voor jeugd en jongvolwassenen van 12 tot 23 jaar.

Het gaat om meiden en jongens met een ontwikkelingsachterstand, stoornis of anderzijds opgedane belemmeringen die het reguliere leven moeilijk maken. De doelgroep omvat personen die door deze belemmeringen niet bij onderwijs of werk aankomen en dusdanig behoefte hebben aan een veilige omgeving waar zij dagelijks een zinvolle invulling ervaren.

Bij ons kunnen deelnemers met een Jeugdwet, WMO en WLZ indicatie terecht. Voor alle geldt dat het gaat om deelnemers met enige mate van zelfstandig functioneren omdat de activiteiten hierom vragen. In termen van zorgprofielen gaat het om VG, LVG, en GGZ. De zorgzwaarte is licht tot midden (in geval van jeugdwet/wmo) en zvp-1 tot en met 4 (in geval van WLZ).

Verloop:

Aan het einde van het jaar sluiten wij af zonder deelnemers.

Van de twee deelnemers heeft eentje een succesvol traject doorlopen, deze persoon is aangemeld om een periode te overbruggen waarin de persoon mentaal niet in staat was om naar school te gaan. Dit had te maken met eerder opgedane negatieve ervaringen en een daarop volgend gebrek aan vertrouwen in andere/vreemde mensen. Op de Flemming kon deze persoon vanuit rust en herstel toewerken naar een gezond ritme en was er ook de mogelijkheid om op eigen tempo het contact met andere mensen rustig op te bouwen, zo waren er veel contactmomenten tijdens de diverse activiteiten en werd er een gestaagde voortgang zichtbaar.

De andere persoon heeft bijna het hele jaar op de manege meegedraaid in de activiteiten omdat school en werk voor de persoon geen haalbare daginvulling waren. Waar dit aanvankelijk goed ging en de persoon al snel nieuwe vaardigheden aanleerde en daarbij ook sociaal aanwezig was bleek dit later toch ook binnen de zorgmanege niet te passen. Door incidenten met de machines en het herhaaldelijk niet naleven van afspraken die dit moesten voorkomen hebben wij doen besluiten de zorgovereenkomst voor deze persoon te ontbinden, hoofdzakelijk omdat de veiligheid voor de persoon, de klanten, het personeel en de dieren niet gewaarborgd kon worden. Om dit niet tot een abrupt einde te laten komen is de nodige nazorg geboden door met de persoon en het netwerk te kijken naar een andere passende plaats waar dergelijke risico's minder aanwezig zijn. Deze is uiteindelijk gevonden waarna er positief afscheid is genomen van elkaar.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Daar waar de opstartfase nog in volle gang is, is het wat vroeg om al conclusies te trekken. De beoogde deelnemersgroep blijkt op basis van de opgedane ervaring vooralsnog passend te zijn. Wel blijkt deze doelgroep lastig te bereiken en daarom luidt de conclusie:

De Flemming wil zich in te zetten voor jongeren die door ieder hun eigen redenen niet terecht kunnen in de reguliere dagvoorzieningen zoals school of werk. Met deze doelgroep voor ogen zullen wij ons het komende jaar vastbijten in de middelen die er zijn om de acquisitie op gang te brengen. Het doel is om de jongeren die soms bijna onzichtbaar thuis zitten toch te kunnen bereiken en hen een stabiele, veilige basis te bieden op een plek waar natuur, mens en dier samenkomen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

4.3 Personeel

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

Wederom in lijn met de huidige omvang van de zorgmanege is het personeel nog als flexibele schil betrokken. Naast de zorgboeren en de reguliere medewerkers van de manege zijn er zorginhoudelijk deskundigen betrokken op basis van een opdracht overeenkomst.

Binnen het manege team hebben er geen wijzigingen plaats gevonden. Dit is uitgezonderd van het vertrekken van een stagiaire wiens stage periode succesvol is afgerond binnen de Flemming.

Onder de betrokken deskundigen vallen Ellis Balm en Edward van Geest. Beide hebben gedurende het jaar een doorlopende taak gehad bij de Flemming, beide zijn nog niet voltooid dus ook hier heeft geen wijziging plaats gevonden. Voor wat betreft de functioneringsgesprekken kunnen wij melden dat de cyclus is opgesteld en de gesprekken voor het kalenderjaar 2025 gepland staan.

Feedback vanuit buiten, klanten of deelnemers heeft geen betrekking gehad op de medewerkers of het ingehuurd personeel.

4.4 Stagiairs

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

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

4.5 Vrijwilligers

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

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

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.

Tot dusver kan vooral gesteld worden dat wij vanuit de Flemming onwijs trots zijn op al betrokken personen die de taken, verantwoordelijkheden en werkzaamheden dragen! Concluderend kan er gesteld worden dat;

De taak om een manege met daarin een zorgbedrijf op te starten zonder meer zwaar, uitdagend en complex is maar dat iedereen zijn steentje zo goed bijdraagt dat de vele handen het werk verlichten. Wij zijn trots dat er in een relatief korte periode een sterk, bevoegd en bekwaam, team staat waarin de mensen hun plek kennen, waardoor de klanten zich thuis voelen en waarbij de deelnemers een veilige omgeving genieten. Wij kijken uit naar het komende jaar van ontwikkeling, groei en verbetering van zowel de manege als het zorgaanbod. Hierbij zijn wij constant alert op de noden van de klanten en deelnemers en streven wij ernaar om volgens wettelijke kaders en verplichtingen te handelen en zo nodig hierop bij te stellen.

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.

Het jaar 2024 kenmerkte zich, zoals eerder omschreven, als het jaar van opstart en opbouw. Hierin is voor wat betreft de zorg gekozen om gedurende de aanloop met externe specialisten te werken en nog niet met vast personeel. Dit heeft als gevolg dat er vanuit de Flemming (nog) geen scholing is geboden, behalve de BHV en EHBO voor het manege team. Toch zijn er opmerkelijke stappen ondernomen om inhoudelijke kennis te vergoten en ook in de toekomst in te bedden in de organisatie:

1. De zorgboeren hebben zich zelfstandig en onder begeleiding van de externe krachten steeds verder verdiept in de zorg, doelgroepen en wettelijke kaders. Hierbij hebben zij veel geleerd wat het denken en handelen over en bij de deelnemers onwijs versterkt. Daarnaast is er bewust gekozen om een van de zorgboeren (Bente) in te schrijven voor een zorgopleiding om ook vanuit de initiatoren voldoende kennis over het handelen te kunnen waarborgen. Deze opleiding is MMZ-4 en start in mei 2025.

2. Voor het manegeteam is ervoor gekozen om een interne training/workshop aan te bieden. Zo krijgen zij een beter beeld van de zorg bij de Flemming, ondanks dat zij niet direct de personen zijn die taken/verantwoordelijkheden dragen bij de deelnemers. Hier is voor gekozen omdat het onvermijdbaar is dat deelnemers, klanten en dus ook medewerkers elkaar treffen binnen de Flemming.

3. Bij het opstellen van de interne processen is er aandacht geweest voor scholing en ontwikkeling doormiddel van het opstellen van een scholingsplan voor 2025. Hierin is op zijn minst aandacht voor de volgende thema's:

- bedrijfshulpverlening (EHBO + BRAND)
- medicatie toedienen en uitreiken (zo nodig)
- budget voor SKJ geaccrediteerde trainingen
- scholing in de Tripple C methodiek

4. Op macroniveau zullen, en zijn, de zorgboeren gemoeid bij het vergaren en onderhouden van kennis over wettelijke, wetenschappelijke en politieke invloeden die de zorg aangaan. Zij zullen zich hier constant in verdiepen en zo nodig acties ondernemen om de zorg binnen de juiste kaders uit te blijven voeren ten bate van de deelnemers.

5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

In het bijzonder het komende jaar (2025) zal duidelijk worden welke specifieke opleidingsbehoefte er is om de nodige zorg te kunnen bieden. Doordat de doelgroep nog niet volledig scherp is en daarin nog wijzigingen kunnen plaats vinden zijn de opleidingsdoelen vooralsnog wat generiek:

1. Voor 30 mei 2025 wordt er een heldere omschrijving van de doelgroep vastgesteld, deze zal de rest van het jaar en bij succes de daarop volgende jaren aangehouden worden als leidraad voor beleidsvorming en scholing.
2. Voor 30 mei 2025 is er geïnventariseerd welke specifieke opleidingsbehoeften er zijn behorende bij de bepaalde doelgroep en andere kwaliteits-/veiligheidselementen die de zorgmanege aangaan.

3. Voor 30 juni 2025 is er n.a.v. de gedane inventarisatie en daaruit voortkomende inzichten een duidelijke scholingsplan opgesteld waarin een programma van eisen, een planning en evaluatie termijnen de rode draad vormen.

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.

In de voorgaande stukken omschrijven we al wat de implicaties van de aanloopfase zijn voor wat betreft de scholing. Zo kunnen we concluderend stellen dat;

Wij bij de Flemming ons goed bewust zijn van het nut van scholing en kennisontwikkeling bij direct en niet-direct betrokken medewerkers om de kwaliteit van zorg te kunnen bieden waar wij voor willen staan. Zo is de ambitie nu, in lijn met de ontwikkeling, om een helder beeld te krijgen van de nodige scholing door te onderzoeken welke behoefte er voor de specifieke zorgvragen van onze deelnemers en voor de overige elementen van de zorgmanege is. Dit om hier adequaat en planmatig op in te kunnen spelen en zo de kwaliteit te waarborgen.

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.

Al doende leert men kunnen we zeggen. Niet alleen de deelnemers maar ook wij als zorgmanege.

Het afgelopen jaar hebben wij ons vastgebeten in het ontwikkelen van de interne processen zoals deze wettelijk bepaald zijn en hebben wij geleerd dat evaluatiegesprekken aan de hand van een vaste cyclus gevoerd dienen te worden. Omdat deze inzichten gaande weg aandienden zijn er in het jaar 2024 nog geen evaluatiegesprekken gevoerd aan de hand van de gesprekscyclus. Inmiddels staat dit wel in het beleid opgenomen en zijn betrokken personen bekend met de te volgen processen. Zie hiervoor de volgende documenten: 'beleid inspraak en deelnemersvergaderingen' en 'primair zorgproces'.

Desondanks zijn er gedurende het jaar wel degelijk evaluatie gesprekken gevoerd en zijn hierin de volgende onderwerpen steeds weer aan bod gekomen; Het verloop van de zorg, de activiteiten, de begeleiding en de doelen. Hieruit kunnen de volgende conclusies en lessen worden getrokken:

- De doelen werden in het begin van het jaar nog niet SMART geformuleerd met soms onduidelijkheid ten gevolge. Gaande weg leerden wij om de doelen beter te formuleren en zagen wij dan ook dat doelen haalbaarder en realistischer zijn geworden. Successen zijn behaald waarbij de deelnemer voortgang steeds weer is gevierd met betrokken personen! De deelnemers, al waren het er slechts twee, hebben beide enorme stappen gemaakt in lijn met hun doelen en eentje is hierdoor ook weer terug naar school gegaan.

- De inzet van de begeleiding is steeds geëvalueerd tijdens de wekelijkse voortgangsgesprekken en de zorgplan besprekingen. Hieruit is feedback gehaald om de effectiviteit van de begeleiding te fine-tunen en het handelen aan te passen op de behoefte van de deelnemer. Wederom met succes als gevolg!

Wij kunnen dan ook met tevredenheid terugblikken op de ontwikkelingen van het afgelopen jaar waarin wij steeds weer nieuwe dingen leren die der zorg ten goede komen. Merkbaar in succesvolle begeleidingstrajecten en tevreden deelnemers. Daarbij hebben wij voor het komende jaar dan ook nog de processen weten te ontwikkelen zo dat ze aansluiten bij de (wettelijke-/kwaliteits-) normen en kijken wij vooruit naar een goed 2025!

Bijlagen

- beleid inspraak en deelnemersvergaderingen
- het primair zorgproces

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.

In de evaluatiegesprekken is naar voren gekomen dat m.n. de werkzaamheden niet altijd als leuk worden ervaren en de deelnemers hierin graag hun eigen input willen kunnen geven. Zo is er meer ruimte gekomen in het indelen van een eigen dagprogramma en is er zo nu en dan ook juist besloten om op wensen die hoofdzakelijk machinegebruik betreffen niet in te gaan, in verband met de veiligheid. Als dit tot onbegrip leidde hebben wij met goede gesprekken en een heldere uitleg geprobeerd om hierin duidelijkheid te geven. De deelnemers hebben dit als prettig ervaren en geven beide een positief signaal af over de genoten zorg.

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.

In verband met de aanloop periode en het lage deelnemer aantal zijn er gedurende 2024 nog geen halfjaarlijkse inspraakmomenten gehouden. Toch is er gedurende het jaar wel aandacht geweest voor inspraak van de deelnemers;

- tijdens wekelijkse voortgangsgesprekken
- tijdens 'informele' gesprekken tijdens het werk
- bij evaluatie van de doelen

Daarnaast staan de inspraakmomenten voor 2025 wel geagendeerd en zal hier in lijn met de norm verslag van worden gemaakt en uitkomsten zullen worden meegenomen in de dagelijkse gang van zaken.

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.

Wij hebben geleerd dat de hoofdzaken van de deelnemers met name slaan op de activiteiten, de faciliteiten en de begeleiding. Zij hebben ook veel te vertellen over de dieren en de omgang hiermee, dat is erg leuk om te horen en wij kijken uit naar de waardevolle inzichten die zij het komende jaar zullen geven!

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.

Wederom een punt wat geagendeerd staat voor het komende kalenderjaar, 2025. Na het behalen van het keurmerk kwaliteit op 11-12-2024 hebben wij ons gecommitteerd aan de hierbij horende ambities en verantwoordelijkheden. Vooralsnog is hierover niet veel te vermelden maar wij kijken zeker uit naar de input van de deelnemers en zullen hier adequaat acties op ondernemen om het zorgaanbod constant te blijven ontwikkelen ten bate van de deelnemers.

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.

Wij concluderen dat wij uitkomen naar de te vergaren inzichten in het komende jaar 2025.

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.

Binnen de Flemming hebben wij de volgende categorieën meldingen opgesteld, per categorie wordt omschreven wat er is voorgevallen en hoe dit is afgehandeld.

- vallen, geen meldingen
- voeding, geen meldingen
- medicatie, geen meldingen
- stoten, knellen, botsen, geen meldingen
- fysieke agressie, geen meldingen
- verbale agressie, geen meldingen
- huiselijk geweld, geen meldingen
- suïcide pogingen, geen meldingen
- lichamelijke schadelijke stoffen, geen meldingen
- brand/schroeien, geen meldingen
- **onheuse bejegeningen, 1 melding**
- **onveilige situatie, 2 meldingen**
- seksueel grensoverschrijdend gedrag, geen meldingen
- onttrekking/vermissing, geen meldingen
- anders, geen meldingen

Onheuse bejegening,

Deelnemer X heeft aangegeven het niet eens te zijn met de manier van werk verdelen. Deze persoon liep hoofdzakelijk aan tegen het dagelijks terugkomen van dezelfde activiteiten en de beperkte invloed die hij/zij hierop heeft. Daarover is goed gesproken met elkaar dat deze activiteiten zo zijn ingericht omdat ze aansluiten bij het doel; het aanleren van een gewenste dagritme. De deelnemer begreep dit maar heeft daarbij wel aangegeven toch ook zelf inbreng te willen, dit was voor ons uiteraard weer begrijpelijk een daarop hebben wij de volgende acties uitgezet:

Een deelnemer kan bij aanvang van de week zelf zijn/haar dagprogramma invullen aan de hand van de activiteiten die er die week op de planning staan. Hierin is er de ruimte om taken op de dag zelf anders in te delen en/of hier niet aan deel te nemen, bijvoorbeeld omdat hij/zij hoog in zijn/haar spanning zit.

Onveilige situatie,

Er is door machinegebruik tot twee keer toe een onveilige situatie ontstaan waarin de deelnemers gebruik maakten van machines waar zij niet toe in staat waren. Dit was niet direct duidelijk omdat eerdere ervaringen juist leken te duiden dat er voldoende vaardigheden waren om deze machine te gebruiken. Uiteindelijk is er het volgende gebeurd:

- De heftruck tegen een wand aan gereden bij het hooi halen
- De heftruck tegen een paardenstal aangereden

Naar aanleiding van deze incidenten is besloten dat deelnemers geen gebruik mogen maken van de grote/zware machines. Andere, lichtere

machines, zoals de bladblazer kunnen gebruik worden nadat zij hiervoor een certificaat hebben behaald.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 kwaliteitsjaarverslag.

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 kwaliteitsjaarverslag.

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 kwaliteitsjaarverslag.

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 kwaliteitsjaarverslag.

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 kwaliteitsjaarverslag.

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.

De meldingen zijn nog van een laag aantal omdat de activiteiten pas recent zijn gestart en er nog maar een klein aantal deelnemers is op de boerderij. Toch hebben deze al tot mooie nieuwe inzichten geleid en hopen wij dat hier in de toekomst nog meer lessen uit zullen komen, zonder dat de meldingen zelf van ernstige aard zijn.

De voornaamste les is dat wij voortaan grondiger zullen zijn bij het inschatten van vaardigheden. Daarbij dat wij nieuwe vaardigheden schematischer wijze aanleren en toetsen alvorens er vanuit te gaan dat een deelnemer bepaalde vaardigheden al eigen is.

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.

Nieuwe norm '3.2.7 'Werkoverleg en zeggenschap zorgverleners' is toegevoegd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 57 van 22-03-20224.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2024
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: 01-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Verwerkt volgens norm

Indienen werkbeschrijving verzet naar 4-11-2024

Geplande uitvoerdatum: 04-11-2024
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: 04-11-2024 (Afgerond)

Rond de 1e schriftelijk toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn. [Eerste schriftelijke toetsing](#)

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: 10-12-2024 (Afgerond)

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

Geplande uitvoerdatum: 18-11-2024
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: 08-12-2024 (Afgerond)

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

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2024
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: 01-11-2024 (Afgerond)

Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen

en brieven worden weergegeven.

Geplande uitvoerdatum: 23-03-2024
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: 01-05-2024 (Afgerond)

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.

In kaart brengen van het zorgnetwerk in de Hoeksche Waard en daaromheen

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

Persoonlijk contact leggen met belangrijkste spelers in het zorgnetwerk

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

Screening van aanvragen

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

Gedurende Q1 en Q2 2025 de nodige energie steken in de acquisitie om naamsbekendheid te vergroten en deelnemers te bereiken.

interne actie

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

Schriftelijk benaderen van overige spelers in het netwerk

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

Een plek verwerven op zorgaanbod overzichtspagina's

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

In kaart brengen welke waardering we krijgen en waar we op kunnen gaan sturen

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

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

Geplande uitvoerdatum: 10-10-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) [Audit](#)

Geplande uitvoerdatum: 10-12-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

Schrijf uw jaarverslag over 2025 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2026
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 14-02-2025 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2025

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2024 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: 10-03-2025
Geldt voor locatie(s): Zorgmanege De Flemming (2827)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 14-03-2025 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2025

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 toont een prettige wijze om de voortgang te beheren en de focus daar te houden waar die het beste hoort. De actielijst kan nog intensiever gebruikt worden, dat zal komend jaar dan ook zeker geburen.

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 komende vijf jaar wil De Flemming uitgroeien tot een vaste waarde binnen het zorglandschap in de Hoeksche Waard. Dan werken jeugd en jongeren dagelijks in kleine groepen aan hun eigen ontwikkeling en ervaren zij De Flemming als dé plek om in beschermde omgeving vertrouwen en vaardigheden op te bouwen. Ons team van begeleiders bestaat uit eigen geschoolde begeleiders en een flexibele schil van ervaren professionals. We hebben een jaarrond aanbod bestaande uit vaste werkzaamheden en seizoenswerkzaamheden. Deze hoofddoelstelling is op te delen in de volgende subdoelstellingen:

- Bekendheid: Iedere relevante zorggerelateerde organisatie in de Hoeksche Waard kent het aanbod van De Flemming
- Bezetting: De bezetting van de deelnemers ligt op minimaal 80%
- Waardering: Deelnemers beoordelen De Flemming met gemiddeld minimaal een 8.
- Team: We hebben tenminste drie begeleiders in dienst opgeleid
- Dienstaanbod: We hebben ons vaste werkpakket uitgebreid met afwisselende seizoenswerkzaamheden
- Kennisdeling: We delen onze kennis en ervaring met de zorgketen zodat er optimaal gebruik wordt gemaakt van elkaars kennis en kunnen.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

In 2025 richten we ons op de volgende doelstellingen:

- Bekendheid: Het opbouwen van naamsbekendheid.
- Bezetting: Het werven van deelnemers
- Waardering: Starten met evaluaties en verkrijgen waar we het goed doen en waar het beter kan.

9.3 Plan van aanpak

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

Bekendheid: Het opbouwen van naamsbekendheid.

- In kaart brengen van het zorgnetwerk in de Hoeksche Waard en daaromheen
- Persoonlijk contact leggen met belangrijkste spelers in het zorgnetwerk
- Schriftelijk benaderen van overige spelers in het netwerk
- Een plek verwerven op zorgaanbod overzichtspagina's

Bezetting: Het werven van deelnemers

- Screening van aanvragen. Vanuit de grotere bekendheid verwachten we aanvragen die leiden tot opbouw van de bezetting
- Acquisitie van deelnemers via zorgorganisaties
- Beoordelen of we deelnemen aan de regionale aanbesteding van zorg

Waardering: Starten met evaluaties en verkrijgen waar we het goed doen en waar het beter kan.

- Afnemen van evaluaties bij deelnemers (al geborgd in regulier proces)
- In kaart brengen welke waardering we krijgen en waar we op kunnen gaan sturen

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 6 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.

- | | |
|------------|---|
| 6.1 | <ul style="list-style-type: none">• beleid inspraak en deelnemersvergaderingen• het primair zorgproces |
|------------|---|

- | | |
|------------|---|
| 3.2 | <ul style="list-style-type: none">• blik van buiten |
|------------|---|