

**Jaarverslag**  
januari 2020 - december 2020

**Zorgboerderij Klein Arfman**

**Klein Arfman**

Locatienummer: 195



**Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg  
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt  
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

# 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  |
| 1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw? | 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 Algemene conclusies                                                       | 7  |
| 4 Deelnemers en medewerkers                                                   | 8  |
| 4.1 Deelnemers                                                                | 8  |
| 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers                                              | 8  |
| 4.3 Personeel                                                                 | 9  |
| 4.4 Stagiairs                                                                 | 9  |
| 4.5 Vrijwilligers                                                             | 10 |
| 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers                   | 10 |
| 5 Scholing en ontwikkeling                                                    | 11 |
| 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar                                    | 11 |
| 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten           | 11 |
| 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren                                            | 15 |
| 5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling                                | 16 |
| 6 Terugkoppeling van deelnemers                                               | 17 |
| 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers                                            | 17 |
| 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken                                     | 18 |
| 6.3 Inspraakmomenten                                                          | 18 |
| 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten                                        | 18 |
| 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers                                            | 19 |
| 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting                           | 20 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 7 Meldingen en incidenten                    | 22 |
| 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen           | 22 |
| 7.2 Medicatie                                | 22 |
| 7.3 Agressie                                 | 22 |
| 7.4 Ongewenste intimiteiten                  | 23 |
| 7.5 Strafbare handelingen                    | 23 |
| 7.6 Klachten                                 | 23 |
| 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten   | 23 |
| 8 Acties                                     | 24 |
| 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties  | 25 |
| 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties | 25 |
| 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst          | 28 |
| 9 Doelstellingen                             | 31 |
| 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                       | 32 |

# 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

Zorgboerderij Klein Arfman

Registratienummer: 195

Arfmanssteeg 2, 7261 KB Ruurlo

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 09175720

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

### Locatiegegevens

Klein Arfman

Registratienummer: 195

Arfmanssteeg 2, 7261 KB Ruurlo

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?

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

### 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
- Ja, van agressie

### Acties

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

## 1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw?

Deze vraag gaat over een enquête van de Federatie Landbouw en Zorg t.b.v. de belangenbehartiging.

- Nee

### Acties

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

## **2 Voorwoord**

### **2.1 Voorwoord van 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 jaarverslag.

### **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 beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

Het afgelopen jaar (2020) was een turbulent jaar als gevolg van het COVID - 19 virus, wat vooral veel onzekerheden voor onze bewoners veroorzaakte. Het corona virus is voor veel bewoners moeilijk te begrijpen en de daarbij horende regels die nageleefd dienen te worden. Samen met de bewoners en het personeel hebben we van deze 'vreemde' en onzekere tijd het beste proberen te maken.

#### **Wonen en logeren:**

Dit jaar is onze woongroep stabiel gebleven, het gehele jaar hadden wij 19 bewoners. Samen met deze bewoners hebben we de dagelijkse dingen zoveel mogelijk opgepakt. Door regelmaat en structuur hebben veel bewoners houvast en een zinvolle dag invulling.

In 2020 hebben we geen cliënten gehad die kwamen logeren.

Na de eerste lockdown is er gekeken naar een veilige manier van bezoek ontvangen, registreren en het correct naleven van de corona regels waarbij de gezondheid van onze bewoners en de medewerkers wordt gewaarborgd. In eerste instantie is het bezoek tijdelijk gestopt. Dit werd opgelost via raamcontactmoment, videobellen en het maken van filmpjes van familie voor onze bewoners.

Vervolgens is er op zoek gegaan naar een andere manier om toch bezoek te kunnen toelaten zijn wij bezoektijden gaan hanteren. Dit houdt in dat bezoek vóóraf een afspraak moet maken voor het inplannen van hun bezoek. Dit bezoek kan dan plaatsvinden op één van de 3 bezoekenmomenten op de dag. Om verplaatsing en verspreiding van bezoek zoveel als mogelijk te voorkomen, is de afspraak gemaakt dat bezoek altijd plaatsvindt op het appartement van de bewoner.

Daarnaast geldt de afspraak dat bezoek bestaat uit 1 huishouden het houden aan de 1,5 meter afstand en het dragen van een mondkapje verplicht is.

#### **Zorgaanbod:**

Doordat we gebonden waren aan diverse corona regels hebben we zoveel mogelijk ingezet op een 'normale' daginvulling. Hierbij denkende aan vaste groepsmomenten in een veilige setting. Sportuurtjes, creatieve ochtenden, een stukje wandelen één op één met de begeleiding, fietsen, samen bakken/ koken, snookeren, houtbewerken en gezelschapspelen. Naast een nuttige dag invulling heeft het personeel extra zorg gedragen aan persoonlijke aandacht. De bewoners missen natuurlijk hun naasten doordat zij minder vaak op bezoek kunnen komen. Daarnaast is de dagbesteding tijdelijk gestopt, wat ervoor zorgde dat het sociaal contact van de bewoners minder was dan normaal.

#### **Bijscholing:**

De herhaling BHV viel in de eerste lockdown hierdoor hebben we de herhalingsdag moeten verzetten naar midden oktober. De BHV herhaling hebben alle medewerkers afgerond in oktober.

Bijscholing op het gebied van verpleegtechnische handelingen hebben plaatsgevonden in de praktijk op de woon- zorgboerderij zelf. Daarnaast zijn de theorie examens online afgerond. VPT handelingen die in 2020 aan de orde zijn geweest zijn met name: Wond verzorging, intramusculair injecteren, zwachtelen en herhalingsexamens o.a. medicatie toedienen, bloedsuiker meten en insuline toedienen.

In het document bekwaamheidsoverzicht kunt u terug lezen welke medewerkers voor welke handelingen zijn bijgeschoold.

Daarnaast was er de mogelijkheid om individueel kennis op te doen via careazcollege op diverse gebieden, denkende aan module COVID 19, module omgaan met agressie, module omgaan met dementie, module medicatie kennis etc.

#### **Financiering in de zorg:**

In het jaar 2020 hebben we zorg geleverd vanuit de WMO en de WLZ.

De zorg van de bewoners wordt gefinancierd uit de WLZ- ZIN en WLZ - PGB, daarnaast zijn er enkele bewoners met een WMO indicatie. Daarnaast hebben we cliënten voor de dagbesteding die komen met een WMO, WLZ / PGB of ZIN.

#### **Kwaliteit:**

Dit jaar (2020) leveren we zorg vanuit de WLZ - ZIN als onderaannemer van coöperatie Boer en Zorg.

**Ondersteunend netwerk:**

Woon- zorgboerderij Klein Arfman werkt sinds januari 2018 samen met de zorginstelling Careaz. Klein Arfman maakt gebruik van diensten op het gebied van verpleging en 'oproepbare zorg' op het moment dat dit gewenst is. Daarnaast volgt het personeel training en bijscholingen via het careaz college.

Daarnaast werken wij samen met; een specialist ouderengeneeskunde, huisartsen, fysiotherapeut, diëtiste, logopedist en de ergotherapeut.

**Bouw appartementen**

In 2020 zijn we gestart met een nieuwe aanbouw aan de voorzijde van het erf. Er zullen in deze aanbouw 4 appartementen met eigen badkamer worden gerealiseerd alsmede een grote ruimte die we willen gaan inrichten als 'ontmoetingsruimte'. In 2021 zullen deze nieuwe appartementen en ontmoetingsruimte worden opgeleverd.

Het klachtenreglement is aangepast naar de Wzd en gepubliceerd op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl). Onze vertrouwenspersoon is geïnformeerd over de cvp.

**Acties**

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

### 3.2 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" zijn beschreven.

We hebben het afgelopen jaar gemerkt dat er geen doorstroom is binnen de dagbestedingsgroep en woongroep. Met als gevolg een oplopende wachtlijst voor het wonen als voor dagbesteding.

De corona maatregelen hebben gevolg gehad op enkele activiteiten die niet konden doorgaan. De muziekbond kon niet komen spelen en uitstapjes konden niet doorgaan. We hebben naast de routine activiteiten die gewoon door konden gaan (o.a. sporten en schilderen) zoveel mogelijk geprobeerd andere activiteiten in te zetten. Dit vroeg flexibiliteit maar ook creativiteit van alle medewerkers binnen de zorgboerderij.

De samenwerking met het ondersteunend netwerk is dit jaar wederom naar wens verlopen. Wanneer er zaken waren die het team niet zelf kon oplossen, was er correct en prettig contact.

De doelstelling van vorig jaar was het inzetten van diversiteit in de bestaande maar ook met nieuwe activiteiten. Dit hebben we gedaan door een kook/ bak middag op het programma toe te voegen.

Uit de evaluatie is gebleken dat de cliënten het erg leuk vinden om samen met de begeleiding een programma te maken waarin zij kiezen wat we wekelijks gaan maken.

Dit programma ligt centraal in de keukenkast waar alle cliënten bij kunnen. Na enkele maanden is gebleken dat in de middag koken/ bakken minder animo oplevert dan de ochtend. Om deze reden is er in overleg met de cliënten besloten de kook/bak middag te verplaatsen naar de ochtend. Dit met succes ruim 70% van de deelnemers sluit aan bij deze activiteit.

**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.

**Wonen:**

De woon - zorgboerderij heeft in 2020, 19 bewoners.

Het bewoners aantal is in 2020 stabiel gebleven er was geen sprake van in of uitstroom.

Er wordt zorg geleverd vanuit een WLZ- ZIN, WLZ- PGB en WMO. De WMO beschermd wonen gaat vanaf 2021 naar de WLZ voor deze cliënten is er al een nieuwe indicatie afgegeven.

**Zorgzwaarte**

Wij bieden zorg aan de volgende zorgzwaarte:

- Beschermd wonen met intensieve dementiezorg (VV)
- Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging (VV)
- Wonen met begeleiding en verzorging (LG)
- Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (VG)
- Beschermd wonen (WMO)

**Begeleidingsvorm:**

Wij leveren individuele en groepsbegeleiding.

**Dagbesteding:**

De woon- zorgboerderij telt 8 cliënten voor de dagbesteding.

Instroom: 1

Uitstroom: 0

**Zorgzwaarte**

- Dagbesteding, groepsbegeleiding

De zorg van de dagbesteding wordt geleverd vanuit de WMO, WLZ- ZIN en WLZ - PGB.

**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.

**Conclusie bewoners**

Het aantal bewoners is in 2020 stabiel gebleven, er was geen sprake van in of uitstroom. Tijdens groepsmomenten is dan ook te zien dat er sprake is van samenhang. De bewoners vullen elkaar aan, kennen elkaar en accepteren elkaar.

In 2020 zijn we ook WLZ- ZIN gaan leveren. Deze cliënten zijn van PGB naar ZIN gegaan, deze invloeden waren niet direct voelbaar of meetbaar voor het personeel of de cliënten. Voor ons eigen gevoel zijn we wel af van het 'Slechte Imago' van de PGB.

**Conclusie dagbesteding**

De bezoekers van de dagbesteding kennen vrijwel weinig tot géén uitstroom. Waardoor er weinig ruimte is voor nieuwe instroom. We merken dat de vraag naar dagbesteding groter is dan dat wij kunnen aanbieden.

**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.

**Medewerkers**

Het team van medewerkers is dit jaar uitgebreid. We hebben in het huidige team 2 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen. Met alle medewerkers is er dit jaar een functioneringsgesprek gehouden.

**Ontwikkelingen**

Door het corona virus hebben er een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden:

De teams vergaderingen vinden niet meer fysiek plaats, maar worden online gehouden via microsoft teams. Bij corona gerelateerde klachten laat je je testen. Als een collega in quarantaine moet dan worden de diensten door collega's opgevangen en verdeeld.

**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.

Door het corona virus zijn er dit jaar minder stageplekken gevuld.

Enkele stagiaires heeft maar één kort deel van hun stage kunnen vervullen en hebben door het COVID virus hun stage niet kunnen hervatten of afmaken.

De afspraak met de stagiaires op de woon- zorgboerderij geldt;

Of je volgt lessen op school en volgt geen stage

Of je volgt lessen online en komt wel naar stage

Ben je verkouden blijf je thuis en laat je je testen.

Dragen van een mondkapje tijdens de verzorging en tijdens momenten dat je binnen 1,5 meter afstand bent van een cliënt, is verplicht.

**Schooljaar 2019/2020 (januari t/m juli)**

1 stagiaire, Sport en Bewegen leerjaar 3 (1 dag in de week) *Gestopt in februari, stage niet kunnen afronden.*

1 stagiaire, Sport en Bewegen leerjaar 4 (2 dagen in de week) *Gestopt in februari, stage later hervat en afgerond.*

1 stagiaire, VIG leerjaar 3 (2 dagen in de week) *Gestopt in februari, stage niet kunnen afronden.*

1 stagiaire, VIG leerjaar 2 (2 dagen in de week) *Gestopt in februari, stage niet kunnen afronden.*

1 stagiaire, VIG leerjaar 2 (2 dagen in de week) *Stage afgerond in januari*

**Schooljaar 2020/ 2021 (september t/m december)**

1 stagiaire, Verpleegkundige leerjaar 4 (4 dagen in de week) *Aanwezig*

1 stagiaire, VIG leerjaar 3 (4 dagen in de week) *Aanwezig*

2 stagiaires, Sport en Bewegen leerjaar 3 (1 dag in de week) *Hebben hun stage moeten 'pauzeren' vanwege de corona maatregelen.*

**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.

De woon- zorgboerderij telt 2 vrijwilligers. Het team vrijwilligers bij Klein Arfman is heel stabiel. Deze vrijwilligers komen al jaren bij ons de op de zorgboerderij en hebben in deze jaren onze bewoners en bezoekers goed leren kennen. Jaarlijks hebben we een evaluatie gesprek met de vrijwilligers. Tijdens de corona uitbraak (eerste golf) zijn de vrijwilligers tijdelijk gestopt. Inmiddels zijn zij beide weer begonnen op de zorgboerderij.

Mw. R.R. Die komt 1,5 uur in de week op de woensdag ochtend. Mevrouw R. geeft de cliënten schilderles. Tijdens deze schilderles zit altijd een begeleiding bij aan tafel om de cliënten extra te ondersteunen waar nodig is.

Mw. J.O. Die komt 1,5 uur in de week op dinsdag ochtend. Mevrouw J. bedenkt iedere week een nieuwe activiteit. Deze activiteiten zijn veelal creatief, denkende aan een bloemstuk, knutselen,

### 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.

De conclusie die wij kunnen trekken vanuit deze gegevens zijn dat we tevreden zijn over ons personeelsbestand. Er komen jaarlijks nieuwe collega's ons team versterken, waardoor er meer verdeling is in de taken en er diversiteit ontstaat binnen het team.

Daarnaast blijkt dat het een flexibel en collegiaal team is, omdat de diensten binnen korte tijd werden opgevangen en verdeeld als één van de collega's door covid klachten of quarantaine niet aanwezig kon zijn.

De vrijwilligers zijn afgelopen jaar tijdens de lockdown niet aanwezig geweest. Echter de weken erna hebben we veel steun aan hen gehad. Het uurtje dat zij in de week kwamen om een activiteit aan te bieden gaf veel verlichting aan de medewerkers en plezier aan onze bewoners.

Vanwege het corona virus hebben we weinig stagiaires kunnen begeleiden. Er is nauw contact geweest met de scholen en de praktijkopleiders. In 2020 zijn er maar enkele stagiaires die hun stage hebben kunnen afronden. Afgelopen jaar was het niet mogelijk voor de zorgboerderij om stagiaires te ontvangen i.v.m. het extra risico wat onze cliënten zouden lopen. In 2021 hopen we stagiaires weer te kunnen verwelkomen op onze zorgboerderij.

### Acties

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

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. 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.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 5.2 beschrijven (in de kennisbank 8.5.2).

De zorgvragen van de ouder wordende cliënten die bij Klein Arfman wonen en/of dagbesteding krijgen, worden complexer en specifiek. Hier moet het team van Klein Arfman op in spelen om bij te blijven met de blijvende ontwikkelingen en veranderingen in de zorg. De opleidingsdoelen van afgelopen jaar(2020) zijn opgesteld om mee te gaan met de ontwikkelingen die plaatsvinden in de zorg en omdat het als professional erg belangrijk is om jezelf te blijven ontwikkelen.

#### Opleidingsdoelen:

- Adequate ondersteuning van medewerkers ten behoeve van hun opleiding en ontwikkeling met behulp van een digitale leeromgeving (careazcollege)
- Bevorderen van deskundigheid van medewerkers vanwege de toenemende zorgzwaarte van cliënten. In het jaarlijkse opleidingsplan wordt dit gespecificeerd: welke scholingen/ trainingen voor wie en wanneer.

#### Doel van scholingsbeleid

- borgen van een veilige woon- en werkomgeving voor cliënten en medewerkers
- het verbeteren van de kwaliteit van zorg aan de cliënt
- anticiperen op de veranderende zorgvragen

#### Uitgangspunten

De kwaliteit van de zorgprofessional bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van de organisatie.

Klein Arfman vindt het belangrijk om over een team medewerkers te beschikken dat samengesteld is uit meerdere deskundigheden en opleidingsniveaus. We hebben onze doelen in 2020 behaald. Alle medewerkers hebben individueel véél kennis en bijscholingen gedaan zowel digitaal als in de praktijk (zover mogelijk i.v.m. de corona regelgeving).

#### Acties

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

### 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

De volgende opleidingen en trainingen zijn er door de medewerkers gevolgd in 2020 en behaald.

| Doel                      | Actie                      | Datum      | Wie<br>(initialen) |
|---------------------------|----------------------------|------------|--------------------|
| Waarborgen van veiligheid | Medewerkers volgen EHBO en | 10-10-2020 | K.T.W.             |

|                                                                                                                        |                                                                                      |                                                       |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        | BHV-scholing                                                                         |                                                       | M.KG.<br>R.B<br>S.T.<br>M.A.<br>M.F.<br>A.H<br>A.A<br>D.B<br>S.R.<br>O.V           |
| <b>Het volgen van voorlichtingen, bijscholing en/of een opleiding. Waardoor de kwaliteit en zorg wordt gewaarborgd</b> | E- learning en examen VP<br>: Zuurstoftoediening                                     | Vanaf:<br>10-2-2020                                   | K.T.W.<br>M.KG.<br>R.B<br>S.T.<br>M.A.<br>M.F.<br>A.H<br>A.A<br>D.B<br>S.R.<br>O.V |
|                                                                                                                        | E- learning en examen VP<br><br>Bloedglucose meten<br><br>Examen: bloedglucose meten | 03-09-2020 behaald<br>en geldig tot 03-09-2023        | O.V.                                                                               |
|                                                                                                                        | E-learning en examen VP<br>medicatie toedienen                                       | 06-03-2020<br><br>Behaald en geldig tot<br>06-03-2023 | O.V.                                                                               |
|                                                                                                                        | E- learning: VP (Kennis)<br><br>Wondzorg<br><br>Blaaskatheterisatie vrouw            | 23-3-2020                                             | D.B.                                                                               |

|  |                                                                                                                  |                                                       |                                                                                                                            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Stomazorg                                                                                                        |                                                       |                                                                                                                            |
|  | Wet BIG                                                                                                          |                                                       |                                                                                                                            |
|  | E- learning en examen VP<br>herhaling<br>Bloedglucosewaarde meten                                                | 26-03-2020<br><br>Behaald en geldig tot<br>26-03-2023 | A.H.                                                                                                                       |
|  | E- learning VP (Kennis)<br>Agressie en veiligheid                                                                | 26-03-2020                                            | A.H.                                                                                                                       |
|  | E- learning VP (Kennis)<br>De kwetsbare oudere                                                                   | 04-04-2020                                            | M.KG.                                                                                                                      |
|  | E- learning: VP (kennis)<br>Covid 19                                                                             | 8-04-2020                                             | K.T.W.<br><br>M.KG.<br><br>R.B<br><br>S.T.<br><br>M.A.<br><br>M.F.<br><br>A.H<br><br>A.A<br><br>D.B<br><br>S.R.<br><br>O.V |
|  | E- learning en examen VP<br>Medicijnenkennis<br>Wet BIG<br>Bloedglucose meten<br>Wondzorg<br>Insuline toediengen | 21-07-2020<br><br>Behaald en geldig tot<br>21-07-2023 | O.V.                                                                                                                       |
|  | E- learning VP (kennis)<br>Vitale functies<br>Verlies en rouwverwerking                                          | 24-06-2020                                            | A.A.<br>M.A.<br>D.B.<br><br>M.F.                                                                                           |
|  | E- learning VP (theorie)<br>Zwachtelen                                                                           | 21-09-2020                                            | D.B.                                                                                                                       |
|  | E- learning VP (Kennis)                                                                                          | 09-09-2020                                            | A.A.                                                                                                                       |

|  |                                                    |                                           |                                                    |
|--|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | Tracheacanule en tracheostoma                      |                                           | M.A.<br>D.B.                                       |
|  | Stomazorg                                          |                                           | M.F.                                               |
|  | Blaaskatheterisatie vrouw                          |                                           |                                                    |
|  | Neusmaagsonde, inbrengen en verzorgen              |                                           |                                                    |
|  | Sondevoeding                                       |                                           |                                                    |
|  | E- learning en examen herhaling VP                 | 06-10-2020                                | M.K.G.                                             |
|  | Medicatie toedienen                                | Behaald, geldig tot 06-10-2023            |                                                    |
|  | E- learning en examen herhaling VP                 | 22-10-2020                                | R.B.                                               |
|  | Medicatie toedienen                                | Behaald, geldig tot 22-10-2023            |                                                    |
|  | E- learning en examen herhaling VP                 | 02-12-2020                                | M.K.G.                                             |
|  | Insuline toedienen                                 | Behaald, geldig<br>Tot 02-12-2023         | R.B.                                               |
|  | E- learning en examen VP Intramusculair injecteren | 15-11-2020Behaald en geldig tot 15-1-2023 | M.K.G.<br>R.B.<br><br>A.A.<br><br>M.F.<br><br>M.A. |
|  | E- learning VP intramusculair injecteren (Kennis)  | 24-06-2020                                | D.B.<br>S.T.<br>A.H.                               |
|  | E- learning VP (kennis)                            | 05-11-2020                                | M.A.                                               |
|  | Steriele handschoenen aan en uittrekken.           |                                           |                                                    |
|  | Vitale functies                                    |                                           |                                                    |
|  | E- learning VP (kennis)                            | 22-06-2020                                | O.V.                                               |
|  | Urineonderzoek                                     |                                           |                                                    |
|  | Medicatie kennis                                   |                                           |                                                    |
|  | E- learning VP (kennis)                            | 10-05-2020                                | S.R.                                               |
|  | Kwetsbare ouderen                                  |                                           |                                                    |
|  | Plannen, registreren, fiatteren                    | 22-10-2020                                | R.B.                                               |

|                                                                        |                                     |                                                     |                |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
|                                                                        | en Qoden (training Boer en Zorg)    |                                                     | M.K.G.         |
|                                                                        | Zorgplannen (training Boer en Zorg) | 29-10-2020                                          | R.B.<br>M.K.G. |
| <b>Het volgen van een nieuwe opleiding om breder opgeleid te zijn:</b> |                                     |                                                     |                |
|                                                                        | Verpleegkundige niveau 4 BBL        | 2017 -2021                                          | S. R.          |
|                                                                        | Verpleegkundige niveau 4 BBL        | 2019 – 2021                                         | K. W.          |
| X tijdelijk gestopt                                                    | Verpleegkundige niveau 4 BBL        | 2018 – 2021                                         | S.T.           |
|                                                                        | Verzorgende in gezondheidszorg      | 2019- 2021                                          | M.A.           |
|                                                                        | Verzorgende in gezondheidszorg      | 2019- 2021                                          | M.F.           |
|                                                                        | Verzorgende in gezondheidszorg      | 2019- 2021<br>Heeft haar diploma behaald 14-12-2020 | A.A.           |
|                                                                        | Verzorgende in gezondheidszorg      | 2019- 2021                                          | D.B.           |
|                                                                        | Verpleegkundige niveau 4 BBL        | 2020-2022                                           | R.B.           |
|                                                                        | Verpleegkundige niveau 4 BBL        | 2020-2022                                           | A.H.           |

**Acties**

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

**5.3 Opleidingsdoelen komende jaren**

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

De opleidingsdoelen van 2020 blijven staan voor 2021:

**Opleidingsdoelen:**

- Adequate ondersteuning van medewerkers ten behoeve van hun opleiding en ontwikkeling met behulp van een digitale leeromgeving (careazcollege)
- Bevorderen van deskundigheid van medewerkers vanwege de toenemende zorgwaarde van cliënten. In het jaarlijkse opleidingsplan wordt dit gespecificeerd: welke scholingen/ trainingen voor wie en wanneer.

**Op de planning:**

Voor 2021 hebben we op de planning een klinische les en informatieve bijeenkomst Palliatieve zorg. Daarnaast de jaarlijkse bijscholing van de BHV en EHBO.  
In 2021 zullen de VPT handelingen worden uitgebreid en voor wie deze verlopen zullen deze examens opnieuw worden afgenomen.

**Acties**

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

**5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling**

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

In 2020 hebben alle medewerkers meerdere bijscholing(en) / training(en) gevolgd. We kunnen de conclusie trekken dat we het afgelopen jaar niet stil hebben gezeten. Ondanks de corona maatregelen is er voldoende ruimte geweest voor het opdoen van kennis. Praktijk examens voor verpleegtechnische handelingen hebben op een later moment en met de juiste aanpassingen plaats kunnen vinden. Enkele praktijk examens zijn verplaatst naar 2021.

Voor komend jaar staan er diverse scholing(en) op het programma op het gebied van verpleegtechnische handelingen deze zijn per individu verschillend en terug te zien in het scholingsbeleid van 2021. Daarnaast willen we in 2021 een interventie / bijeenkomst over palliatieve zorg organiseren voor onze medewerkers dit stond voor 2020 op de agenda en hebben we verschoven naar komend jaar. Jaarlijks volgen de medewerkers een BHV en EHBO cursus.

**Opleidingsdoelen:**

- Adequate ondersteuning van medewerkers ten behoeve van hun opleiding en ontwikkeling met behulp van een digitale leeromgeving (careazcollege)
- Bevorderen van deskundigheid van medewerkers vanwege de toenemende zorgzwaarte van cliënten. In het jaarlijkse opleidingsplan wordt dit gespecificeerd: welke scholing(en)/ training(en) voor wie en wanneer.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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 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.

Elke deelnemer/bewoner heeft 2 keer per jaar een evaluatie gesprek (halfjaarlijks). Tijdens de evaluatiegesprekken wordt er besproken hoe de deelnemer/ bewoner de zorg op de woon- zorgboerderij heeft ervaren en de doelen vanuit het zorgplan worden doorgenomen en waar nodig aangepast en aangevuld.

Er hebben in 2020 ruim 50 evaluatiegesprekken plaatsgevonden met bewoners en bezoekers van de woon- zorgboerderij. Alle evaluatiegesprekken zijn goed verlopen, er is contact met de cliënt en diens betrokkene. Vanwege de corona maatregelen hebben enkele evaluatie gesprekken telefonisch of via Microsoft teams plaatsgevonden.

De onderwerpen die bij iedere evaluatie worden besproken:

- Wat gaat er goed op de zorgboerderij?
- In de begeleiding en bij de activiteiten.
- Wat zou je anders willen?
- Wat zou je nog willen leren?
- Evaluatie op leefgebied 2 Lichamelijk functioneren en welzijn
  - Doel evalueren
  - Resultaat: doel behaald, doel niet behaald, doel deels of bijna behaald of doel blijft actueel.
- Evaluatie op leefgebied 3 Psychische en mentaal functioneren en welzijn.
  - Doel evalueren
  - Resultaat: doel behaald, doel niet behaald, doel deels of bijna behaald of doel blijft actueel.
- Evaluatie op leefgebied 4 Sociale relaties en maatschappelijke participatie
  - Doel evalueren
  - Resultaat: doel behaald, doel niet behaald, doel deels of bijna behaald of doel blijft actueel.
- Evaluatie op leefgebied 5 Praktisch functioneren en basisvaardigheden / hulpmiddelen
  - Doel evalueren
  - Resultaat: doel behaald, doel niet behaald, doel deels of bijna behaald of doel blijft actueel.
- Evaluatie op leefgebied 6 Woon en leefomstandigheden
  - Doel evalueren
  - Resultaat: doel behaald, doel niet behaald, doel deels of bijna behaald of doel blijft actueel.
- Evaluatie overig functioneren en omstandigheden.
  - Doel evalueren
  - Resultaat: doel behaald, doel niet behaald, doel deels of bijna behaald of doel blijft actueel.
- Afspraken rondom de cliënt

#### Acties

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

#### Bijlagen

- evaluatie format

## 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

We kunnen concluderen dat het zorgplan door middel van de evaluatie gerichter kan worden bijgesteld en/ of aangepast. Binnen de evaluatie wordt er gericht gevraagd naar bepaalde doelen en hoe de cliënt en diens betrokkene dit ervaren. Op deze manier kunnen doelen niet onbesproken blijven en kan alles de revue passeren.

Er zijn het afgelopen jaar geen bijzonderheden naar voren gekomen m.b.t. de leer- en verbeterpunten voor de zorgboerderij vanuit de evaluaties. De evaluatiegesprekken zijn altijd erg persoonlijk en gericht op de cliënt en de zorg die hij ontvangt. Familieleden zijn over het algemeen erg tevreden over de gegeven zorg en geven vaak aan dat hun dierbare op de juiste plek woont.

### Acties

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

## 6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal 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.

Op de woon- zorgboerderij zijn er vier keer per jaar inspraakmomenten. De cliëntenraad is vorm gegeven aan de hand van een keukentafel gesprek. Dit is laagdrempelig en sluit het beste aan bij de doelgroep die woont en deelneemt aan de dagbesteding van Klein Arfman. De inspraakmomenten vinden plaats in de maanden, januari, april, juli en oktober. Er wordt van te voren een agenda opgesteld en aan de cliënten overhandigd zodat ze zich kunnen voorbereiden op de onderwerpen. De cliënten van de dagbesteding sluiten ook aan bij deze inspraakmomenten. Als één cliënt toevallig niet aanwezig is deze dag dan bespreken wij deze onderwerpen met hem/haar een ander moment.

Tijdens het keukentafelgesprek zijn bewoners en bezoekers aanwezig. Mits die in uitzondering niet willen, of om gezondheidsredenen niet kunnen. Belanghebbenden worden op de hoogte gesteld en mogen aansluiten als zij hier behoefte aan hebben.

Onderwerpen die in 2020 aanbod zijn gekomen:

- COVID 19
- Geen bezoek/dagbesteding.
- Riolering
- Verbouwing
- Huishoudelijk, buitenverlichting en kantelspiegels
- Inbreng m.b.t. inrichting van de binnenplaats

Uit de inspraakmoment is gekomen dat de bewoners en bezoekers van de dagbesteding het erg gezellig vonden dat we nu jaarlijks met het personeel en alle bewoners en bezoekers van de dagbesteding 'uit' eten gaan. Het personeel verzorgt de maaltijd met hulp van de cliënten. Afgelopen jaar 2020 hebben we dit in een ander jasje moeten steken i.v.m. de corona en het aantal deelnemers op de groep. Desalniettemin verliep dit erg goed en de cliënten gaven aan hier, net voor de feestdagen, erg van genoten te hebben.

### 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 keukentafelgesprekken zijn toegankelijk voor alle bewoners we merken dat ze elkaar steeds meer laten uitpraten en elkaar aanvullen. Begeleiding stuurt de gesprekken aan, zodat iedereen aan het woord komt. Door deze manier van aansturen wordt er rekening gehouden met alle cliënten met een beperkt begrip vermogen, de concentratie en de manier waarop de onderwerpen ter gehoor worden gebracht. Té veel informatie of té lange gesprekken kunnen de cliënten niet meer volgen er moet daarom voldoende ruimte en rust gecreëerd worden zodat het gesprek voor iedereen volg baar blijft.

*Aandachtspunt:* geen zware onderwerpen die de bewoners niet kunnen overzien.

*Aandachtspunt:* de begeleiding dient de inspraakmomenten structuur te bieden.

## 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. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

In verband met de drukte en tijdelijke sluiting van de dagbesteding is het tevredenheidsonderzoek dit jaar niet in maart, maar in september uitgevoerd. De bewoners en deelnemers van de dagbesteding hebben allen een vragenlijst ontvangen met daarbij de vraag om deze zelf of samen met een naaste in te vullen.

De vragenlijst van dit jaar bestond uit 20 meerkeuzevragen en 2 open vragen. De deelnemers van de dagbesteding hadden 2 meerkeuzevragen minder, omdat deze specifiek gericht waren op het wonen.

Aantal formulieren uitgereikt: 26, waarvan 7 van dagbesteding en 19 bewoners.

Aantal formulier retour: 26

(alle formulieren zijn anoniem ingevuld)

Onderwerpen die onder andere aan bod komen zijn:

- Intake
- Activiteiten
- Bereikbaarheid
- Sfeer en thuisvoelen op de zorgboerderij
- Deskundigheid van het personeel
- Zorgplan
- Woonplek en samenlevingsregels
- Algehele tevredenheid.

Allereerst zijn wij erg tevreden met het aantal vragenlijsten die wij hebben ontvangen. Dit is het eerste jaar dat wij alle vragenlijsten ingevuld hebben ontvangen. De medewerkers van de zorgboerderij zijn hier actief mee bezig geweest en dit heeft zijn vruchten afgeworpen.

De gemiddeldes van de meerkeuzevragen kwam uit op een voldoende/goed. Hier zijn wij als zorgboerderij erg tevreden mee, maar we streven ernaar om dit te verbeteren.

Met een gemiddeld cijfer van een 8.3 zijn wij als zorgboerderij erg tevreden. Vanuit de cliënten is vooral naar voren gekomen dat zij meer inspraak willen over de maaltijden. Deze staat verder toegelicht in het document m.b.t. de resultaten.

## Acties

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

## Bijlagen

- Tevredenheidsonderzoek 2020
- Vragenlijst tevredenheidsonderzoek bewoner

## 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.

Allereerst zijn wij erg tevreden met het aantal vragenlijsten die wij hebben ontvangen. Dit is het eerste jaar dat wij alle vragenlijsten ingevuld hebben ontvangen. De medewerkers van de zorgboerderij zijn hier actief mee bezig geweest en dit heeft zijn vruchten afgeworpen.

De gemiddeldes van de meerkeuzevragen kwam uit op een voldoende/goed. Hier zijn wij als zorgboerderij erg tevreden mee, maar we streven ernaar om dit te verbeteren.

Met een gemiddeld cijfer van een 8.3 zijn wij als zorgboerderij erg tevreden. Vanuit de cliënten is vooral naar voren gekomen dat zij meer inspraak willen over de maaltijden. Hierover staat onderstaand verdere uitleg.

Het valt op dat bij vraag 14 (*Heeft u volgens u vooruitgang gemaakt sinds u op de zorgboerderij komt?*) lastig wordt begrepen door de bewoners en deelnemers van de zorgboerderij. Mensen vinden het met hun ziekte lastig om te zien wat zij vooruitgang boeken sinds ze op de zorgboerderij komen. Daarom wordt deze vraag vaak ingevuld met een vraagteken (5 keer).

Daarnaast zijn er dit jaar een aantal vragen specifiek voor de woongroep van Klein Arfman. Deze vragen zijn gericht op de tevredenheid van het wonen bij Klein Arfman en de tevredenheid omtrent de samenlevingsregels. De reacties hierop waren goed (4.3 en 3.9) en mensen lijken tevreden met hun woonplek en de daarbij horende samenlevingsregels.

### Verbeterpunten voor 2021

#### *De aangeboden warme maaltijd (vraag 4 met een gemiddelde van 3.4)*

Dit punt komt jaarlijks terug bij het tevredenheidsonderzoek op de zorgboerderij. De zorgboerderij heeft daar het afgelopen jaar de volgende acties voor ondernomen:

- Elke week wordt de temperatuur van de maaltijden en soepen gemeten. Deze wordt genoteerd en bijgehouden in een speciale map. De richtlijnen van HACCP worden hierbij aangehouden en wanneer hier niet aan wordt voldaan, wordt er contact opgenomen worden met de cateringservice.
- De keuzes voor de maaltijden zijn aangepast. Er zijn 2 'reguliere' keuzes en één vegetarische keuze. De deelnemers zijn enthousiast over deze keuzes.
- De maaltijdlijsten worden door deelnemers zelf vastgelegd om te kunnen onthouden wat zij hebben besteld om latere frustratie te voorkomen.
- De wekelijkse wisseling van pannenkoek, soep en patat bevalt deelnemers goed en mensen zijn hierover tevreden.
- Er is regelmatig contact met de cateringservice om de kwaliteit te evalueren.

In 2021 wordt dit opnieuw geëvalueerd.

#### *In hoeverre bent u op de hoogte van uw zorgplan? (gemiddelde van 3.3 en vraag 15)*

Deze vraag is wederom een vraag die ook vorig jaar naar voren kwam tijdens het tevredenheidsonderzoek. Het cijfer is dan ook niet verbeterd. Het valt hierin vooral op dat deelnemers van de dagbesteding voornamelijk aangeven dat zij minder op de hoogte zijn van hun zorgplan dan bewoners. Met beide wordt minimaal halfjaarlijks geëvalueerd, maar met bewoners wordt hier actiever aan gewerkt. Bij deelnemers van de dagbesteding is het zorgplan voornamelijk toegespitst op deelnemen aan activiteiten en het onderhouden van sociale contacten. Deelnemers zijn hier onbewust mee bezig en vergeten dan vaak dat dit ook onderdeel is van hun zorgplan.

In 2021 wordt dit opnieuw geëvalueerd.

**Acties**

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

**Bijlagen**

- Resultaten en conclusies tevredenheidsonderzoek 2020

## 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 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.

De woon- zorgboerderij werkt met het systeem van ONS, hierin worden alle meldingen incidenten cliënt vastgelegd. De betrokken persoon vult een MIC in, hierin wordt aangegeven wat er is voorgevallen en welke acties er zijn ondernomen en nog ondernomen moeten worden.

Door ieder incident of reeks van incidenten te rapporteren en evalueren is het inzichtelijk welke acties er ondernomen moeten worden. Aan de hand van de MIC melding kunnen er aanpassingen gedaan worden in het zorgplan die noodzakelijk zijn voor het belang van de cliënt en diens omgeving.

Medewerkers die betrokken zijn bij een incident, dienen zich allereerst in te zetten om de schade voor de cliënt te herstellen of tot een minimum te beperken. Het vervolgens melden getuigt van professionaliteit en de wil om te leren en verbeteren. Bespreking van een incident tijdens de teams vergadering is van belang om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

WAT er is gebeurt, HOE het heeft kunnen gebeuren en HOE het kan worden voorkomen staat centraal.

| Incident                                                                        | Vervolgactie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | afgerond |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Cliënt werd onwel tijdens een transfer met een verzorgingsmoment.               | Spoedeisende hulp Zutphen ingeschakeld en ambulance personeel ter plaatse. Vervolgens is de dienstdoende leidinggevende op de hoogte gesteld en is er contact opgenomen met de familie. In de nazorg zijn er een huisarts en wondverpleegkundige ingezet. Vervolgens heeft er een MDO plaatsgevonden met alle betrokken partijen. | Ja       |
| Cliënt struikelt in de serre. Mevrouw verloor haar evenwicht tijdens het lopen. | Cliënt is onderzocht en de opvolgende dagen nauwlettend in de gaten gehouden. Familie is op de hoogte gesteld. Cliënt maakt nu gebruik van een rollator zodat ze een verlaagd valrisico heeft.                                                                                                                                    | Ja       |

#### 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.

De woon- zorgboerderij vult een MIC in zodra er sprake is van agressie bij een cliënt. Door ieder incident of reeks van incidenten te rapporteren en evalueren is het inzichtelijk welke acties er ondernomen moeten worden. Aan de hand van de MIC melding kunnen er aanpassingen gedaan worden die noodzakelijk zijn voor het belang van de cliënt en diens omgeving. Veiligheid staat voorop.

Medewerkers die betrokken zijn bij een incident, dienen zich allereerst in te zetten om de schade voor de cliënt te herstellen of tot een minimum te beperken. Het vervolgens melden getuigt van professionaliteit en de wil om te leren en verbeteren. Bespreking van een incident tijdens de teams vergadering is van belang om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Herhalende agressie incidenten worden daarnaast besproken met de huisarts, indien toegewezen psychiater van de cliënt of ouderengeneeskundige.

WAT er is gebeurt, HOE het heeft kunnen gebeuren en HOE het kan worden voorkomen staat centraal.

| Incident                                                                                                                                                | Vervolgactie                                                                                                                                                                                                        | Afgerond |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Cliënt wordt boos op een andere bewoner en knijpt haar in haar bovenarm.                                                                                | Cliënt uit de situatie gehaald. De cliënt was overprikkeld en kon de situatie niet meer overzien door de dementie. Huisarts is ingeschakeld, om meer rust te creëren is er andere medicatie voor de cliënt ingezet. | Ja       |
| Cliënt wordt verbaal agressief naar een andere bewoner omdat hij 'mee keek' op zijn mobiel. Cliënt werd buitensporig boos en riep diverse bedreigingen. | Begeleiding heeft met de cliënt apart gezeten en het voorval besproken. Afspraken gemaakt en doelen in het zorgplan gezet m.b.t. een 'Time Out'. zodra meneer boos dreigt te worden hem naar zijn kamer sturen.     | Ja       |

### Acties

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

## 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.

Concluderend uit de meldingen van incidenten kunnen we vaststellen dat er vaak een gesprek plaatsvindt waarbij diverse partijen betrokken worden. Door het inzetten van een MDO wordt er gespecialiseerde zorg ingezet waarbij er gekeken wordt naar zowel nazorg als preventie. Daarnaast worden er veel afspraken vastgelegd in het zorgplan waar de cliënt de afspraken overschrijdt hierop aangesproken kan worden.

Iedere situatie is anders en om deze reden blijven we dan ook de incidenten bespreken en evalueren binnen ons team. Elk incident wordt zowel tijdens het nabespreken op de dag zelf besproken als tijdens de vergaderingen. Tijdens de teams vergadering gaan we de casus bespreken en reflecteren.

### 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.

#### RI&E bijhouden

**Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2020  
**Actie afgerond op:** 21-12-2020 (Afgerond)

#### controleer elke 3 maanden of de informatie op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) nog actueel is

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 15-12-2020 (Afgerond)

#### Evaluatie verzekeringen

**Geplande uitvoerdatum:** 21-12-2020  
**Actie afgerond op:** 15-12-2020 (Afgerond)

#### Klanttevredenheidsonderzoek

**Geplande uitvoerdatum:** 21-09-2020  
**Actie afgerond op:** 15-12-2020 (Afgerond)

#### Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers actueel zijn.

**Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2020  
**Actie afgerond op:** 15-12-2020 (Afgerond)

#### Bedrijfshygiëne Checklist nalopen

**Geplande uitvoerdatum:** 09-10-2020  
**Actie afgerond op:** 15-12-2020 (Afgerond)

**Neem een tevredenheidsonderzoek 'wonen' af onder bewoners.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 01-12-2020 (Afgerond)

**Aanpassen 'Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen' en publiceren op zorgboeren.nl, zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 23.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020  
**Actie afgerond op:** 08-05-2020 (Afgerond)

**Ontruimingsoefening**

**Geplande uitvoerdatum:** 11-05-2020  
**Actie afgerond op:** 01-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Ontruimingsoefening kon niet plaatsvinden ivm de corona maatregelen. Om deze reden de ontruiming mondeling doorbesproken.

**Controle blusapparaten en EHBO middelen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2020  
**Actie afgerond op:** 01-06-2020 (Afgerond)

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-03-2020  
**Actie afgerond op:** 10-10-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit jaar later dan gepland omdat de eerste datum verzet moest worden ivm de corona maatregelen. Vandaar dat het een aantal maanden opgeschoven is.

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 03-02-2020  
**Actie afgerond op:** 05-10-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Alle functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden

**Evaluatie van het bewust maken van cliënten van het zorgplan en de besprekingen die hierbij horen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 06-07-2020  
**Actie afgerond op:** 08-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Deelnemers zijn zich bewust van het zorgplan en waar er met hen aan gewerkt wordt. Dit wordt geëvalueerd aan de hand van het tevredenheidsonderzoek.

**RI&E bijhouden**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2020  
**Actie afgerond op:** 08-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** RI&E wordt periodiek bijgewerkt en mogelijke bijkomende risico's verwerkt.

**Evaluatie van veranderingen in het maaltijdaanbod voor de cliënten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 06-07-2020  
**Actie afgerond op:** 08-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Samen met het cateringbedrijf en de cliënten zijn er aanpassingen gemaakt in aanbod en aanlevering. Cliënten zijn momenteel tevreden met het aanbod.

**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers actueel zijn.**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-03-2020  
**Actie afgerond op:** 02-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** vanaf maart deze controle 3x uitgevoerd. In April, In juni en in september

**Evaluatie verzekeringen**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-03-2020  
**Actie afgerond op:** 26-08-2020 (Afgerond)

**controleer elke 3 maanden of de informatie op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) nog actueel is**

**Geplande uitvoerdatum:** 09-03-2020  
**Actie afgerond op:** 02-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De website aangepast en aangevuld.

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2019 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:** 12-03-2020  
**Actie afgerond op:** 10-03-2020 (Afgerond)

**Installeren Boomerweb**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 10-02-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Boomweb is de afgelopen week geïmplementeerd bij de medewerkers van Klein Arfman. Vanaf 10 februari kan iedereen hier kundig mee overweg.

**Starten met het elektronisch toedien systeem (Boomerweb)****Geplande uitvoerdatum:** 03-02-2020**Actie afgerond op:** 10-02-2020 (Afgerond)**Toelichting:** Boomerweb is al een week geïmplementeerd bij de medewerkers van Klein Arfman. Vanaf 10 februari is iedereen kundig genoeg om het systeem te gebruiken.**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020**Actie afgerond op:** 12-02-2020 (Afgerond)**controleer elke 3 maanden of de informatie op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) nog actueel is****Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2019**Actie afgerond op:** 29-01-2020 (Afgerond)**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers actueel zijn.****Geplande uitvoerdatum:** 05-01-2020**Actie afgerond op:** 06-01-2020 (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.

**De norm m.b.t. de VOG is gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 29 van 29-01-21.****Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2021**Ontruimingsoefening****Geplande uitvoerdatum:** 05-05-2021**Controle blusapparaten en EHBO middelen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2021**controleer elke 3 maanden of de informatie op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) nog actueel is****Geplande uitvoerdatum:** 03-06-2021

**Adequate ondersteuning van medewerkers ten behoeve van hun opleiding en ontwikkeling met behulp van een digitale leeromgeving (careazcollege).**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2021

**Bevorderen van deskundigheid van medewerkers vanwege de toenemende zorgwaarde van cliënten. In het jaarlijkse opleidingsplan wordt dit gespecificeerd: welke scholingen/ trainingen voor wie en wanneer.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2021

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 05-09-2021

**Klanttevredenheidsonderzoek**

**Geplande uitvoerdatum:** 09-09-2021

**Cliënten bewust maken van het zorgplan.**

**Geplande uitvoerdatum:** 04-10-2021

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 10-10-2021

**Evaluatie verzekeringen**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-10-2021

**Bedrijfshygiëne Checklist nalopen**

**Geplande uitvoerdatum:** 10-12-2021

**RI&E bijhouden**

**Geplande uitvoerdatum:** 21-12-2021

**Actualisatie kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 13-01-2022

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** Indienen werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 19-04-2022

**Audit Dagbesteding en Wonen. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** Audit

**Geplande uitvoerdatum:** 19-06-2022

**Zorg er voor dat bij de volgende audit de RI&E maximaal een half jaar oud is**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022

**Clënten bewust maken van het zorgplan.**

**Geplande uitvoerdatum:** 04-01-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 04-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Actualisatie kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2019

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 13-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Maak i.v.m. wijzigingen in de norm een planning om uw werkbeschrijving te voltooien en voeg eventueel acties toe, zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 27.**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 13-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Juiste planning en team op de hoogte houden van vorderingen in de bouw van de nieuwe appartementen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Besproken met de zorgcoördinatoren die het team op de hoogte zullen stellen.

**Evaluatie maaltijden**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-01-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Tijdens de cliëntenvergadering aanbod gekomen en besproken / geëvalueerd.

**Clënten bewust maken van het zorgplan.****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2020 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:** 12-02-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021**controleer elke 3 maanden of de informatie op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) nog actueel is****Geplande uitvoerdatum:** 05-04-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-03-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021**Toelichting:** Myrthe gecontroleerd en aangevuld.**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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 actiepunten van 2020 zijn afgerond. We starten in 2021 met nieuwe / herhalende actiepunten. Momenteel zijn er geen leer - en verbeterpunten t.a.v. de actielijst.

**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

**Doel 1:**

Binnen vijf jaar wil Klein Arfman minimaal 3 verpleegkundige medewerkers met een BIG registratie binnen het team hebben.

**Doel 2:**

Binnen vijf jaar wil Klein Arfman het personeelsbestand uitbreiden met vijf nieuwe medewerkers.

*Voortgang: momenteel zijn er de afgelopen 2 jaar, vier nieuwe medewerkers bij gekomen. In de afgelopen twee jaar zijn er geen medewerkers weggegaan.*

**Doel 3:**

Binnen vijf jaar wil Klein Arfman alle grootschalige verbouwingen en uitbreidingen hebben afgerond. Hieronder valt ook de aanpak van het buiten gedeelte/binnenplein en eventuele parkeerplaatsen.

**Acties**

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

**Doel 1:**

Komend jaar wil Klein Arfman minimaal één verpleegkundige met een BIG-registratie binnen het team.

**Doel 2:**

Komend jaar wil Klein Arfman de bouw van de vier nieuwe appartementen en ontmoetingsruimte afronden en in gebruik nemen.

**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.

**Doel 1:**

Komend jaar wil Klein Arfman minimaal één verpleegkundige met een BIG-registratie binnen het team.

*Juiste ondersteuning bieden bij studenten om hen een zo groot mogelijke kans te geven om de opleiding succesvol af te ronden.*

**Doel 2:**

Komend jaar wil Klein Arfman de bouw van de vier nieuwe appartementen en ontmoetingsruimte afronden en in gebruik nemen.

*Via een juiste planning en goed overleg tussen het team en de eigenaar, moet dit doel behaald kunnen worden.*

**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.

- |            |                                                                    |
|------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>6.1</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• evaluatie format</li></ul> |
|------------|--------------------------------------------------------------------|

- |            |                                                                                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.5</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tevredenheidsonderzoek 2020</li><li>• Vragenlijst tevredenheidsonderzoek bewoner</li></ul> |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- |            |                                                                                                        |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.6</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultaten en conclusies tevredenheidsonderzoek 2020</li></ul> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|