

Kwaliteitsjaarverslag

januari 2024 - december 2024

Zorgboerderij De Hofsteeg (1288)

Heeft betrekking op de locatie(s):

De Hofsteeg (1288)



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	8
3.3 Algemene conclusies	10
4 Deelnemers en medewerkers	11
4.1 Deelnemers	11
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	12
4.3 Personeel	12
4.4 Stagiairs	13
4.5 Vrijwilligers	13
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	14
5 Scholing en ontwikkeling	15
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	15
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	16
5.3 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	19
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	19
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	20

7 Meldingen en incidenten	21
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	21
7.2 Medicatie	21
7.3 Agressie	22
7.4 Ongewenste intimiteiten	22
7.5 Strafbare handelingen	22
7.6 Klachten	22
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	23
8 Acties	24
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	24
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	28
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	31
9 Doelstellingen	32
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	32
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	32
9.3 Plan van aanpak	32
Overzicht van bijlagen	33

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

Zorgboerderij De Hofsteeg

Registratienummer: 1288

Ericaweg 4, 5808 AN Oirlo

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 12068989

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

Locatiegegevens

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

De Hofsteeg

Registratienummer: 1288

Ericaweg 4, 5808AN Oirlo

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Limburgse Zorgboeren

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, Zorgboerderij in beeld toevoegen

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van agressie
- Ja, van ongewenste intimiteiten

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 kwaliteitsjaarverslag.

2.2 Zorgboerderij in beeld

Iedere week maken we een foto collage over wat we gedaan hebben, wat ons bezig houdt of wat we uit willen lichten. Deze collages plaatsen we op facebook en instagram en zijn tevens terug te zien op onze website. Hieronder een indruk van deze collages.

NB: De foto's waar personen op de foto staan, hebben de betreffende toestemming gegeven om de foto te plaatsen.



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.

Zoals inmiddels een traditie zijn we het nieuwe jaar gestart met een gezellige nieuwjaarsborrel, waarbij we proosten op een mooi nieuw jaar en op alles wat het nieuwe jaar ons weer gaat brengen. De rest van de maand was een rustige wintermaand, door de vele regen zijn we veel bezig geweest met het binnen bewegen in diverse spelvormen en doen van gymoefeningen. Eind januari kregen we te maken met een uitbraak van diarree, de situatie is besproken met onze specialist ouderengeneeskundige en er is melding gemaakt bij de GGD. De cliënten, medewerkers en vrijwilligers zijn via een brief geïnformeerd. Gelukkig viel het aantal besmettingen uiteindelijk mee en kon iedereen na een paar dagen de zorgboerderij weer bezoeken.

Februari begon met carnavalsactiviteiten, wat hebben we weer met z'n allen genoten van een hele mooie week met o.a. bezoek van een delegatie van de carnavalsvereniging uit Venray dat de Vasteloavond kwam brengen, de prins en prinses uit Oirlo met hun bezoek en het mooie Hofsteeg boerenbruidspaar dat in het onecht verbonden werd. Op aswoensdag was het Valentijnsdag waar we een gezellige hartjesbingo hebben georganiseerd. Ook in deze maand heeft het nog veel geregend en de grond was zo verzadigd dat we ons alleen via de stoep konden verplaatsen. Dit heeft ons doen besluiten om een verhard pas langs de groentetuin naar de loods te leggen.

In maart hebben we een soort kletsplot en dobbelsteen ontwikkeld waarmee we gaan onderzoeken of dit een vervanger van het huiskamergesprek kan zijn en we op deze manier, in kleinere groepen, meer informatie krijgen over de cliënttevredenheid. Eind maart hadden we in het kader van Pasen een "paas-feest-week" met lekkere maaltijden en speciale paasactiviteiten zoals eieren versieren en zoeken, paasstukjes maken, een paasquiz en er kwam iemand vertellen over alle kruizen en kapellen van Venray en de kerkdorpen.

Omdat het afgelopen tijd veel geregend heeft konden we bijna niet meer over het gras langs de moestuin en dierenweide lopen, daarom hebben we in april een verhard pad aangelegd wat we tevens kunnen gebruiken als wandelpad waardoor we ook die mogelijkheden uitgebreid hebben. In april hebben we de jaarlijkse feestavond gehouden voor onze vrijwilligers en medewerkers. Tijdens deze avond worden ze extra bedankt voor al hun inzet. Het was een gezellige avond met een heerlijke BBQ en een muziek bingo. Ook gingen we in april op excursie naar een Loonbedrijf, het blijft voor de groep indrukwekkend hoe groot de machines van tegenwoordig zijn in vergelijking met vroeger. De maand hebben we afgesloten met een gezellige oud-Hollandse-muziek bingo met als prijsjes oud-Hollands-snoep, dit ter gelegenheid van Koningsdag.

Mei bracht ons het jubileumfeest van onze medewerkster die dit jaar 15 jaar bij ons in dienst is. We hebben haar met het hele team en de aanwezige gasten in het zonnetje gezet. Deze maand vond ook de interim-controle van CLZ plaats, altijd goed om samen e.e.a. te bespreken en te werken aan de mogelijke aandachtspunten. Voor ons kwam er deze keer geen actiepunten uit. Eind mei besloot één van de medewerkers dat ze een andere weg in wilde slaan en is ze bij ons gestopt.

Begin juni kwamen de peuters van kind-centrum Eigenwijs weer op bezoek voor een gezamenlijke activiteit we hebben met de hele groep gezellige spelletjes gedaan en samen gedanst en gezongen, het was wederom een geslaagde activiteit! Helaas laat het weer niet toe dat we veel buiten zijn maar alle zonnige momenten pakken we mee om van te genieten.

Deze zomer krijgen we 3 maal bezoek van het Limburgs Museum die een presentatie op locatie komen geven. In juli was hiervan de eerste bijeenkomst. Het zijn leuke interactieve bijeenkomsten ondersteund door beelden met de beleef TV. Juli hebben we ook gebruikt om op zoek te gaan naar een nieuwe medewerkster en onze zoektocht is geslaagd! Tevens besloten om meer uren in te gaan zetten zodat William en Petra niet meer in de bezetting mee tellen maar daar bij kunnen springen waar nodig en al het werk erom heen kunnen verzorgen.

Begin augustus is het altijd Venrayse kermis, een gezellig evenement voor alle Venraynaren en de dorpsbewoners. Wij hebben in de kermisweek zowel onze activiteiten als de maaltijden aangepast aan de kermis. Het was voor iedereen weer een gezellige week! In augustus hebben we 2 dagen gehad dat het te warm was om 's middags open te blijven. We hebben ons hitteprotocol ingesteld waarin staat dat we bij extreme weersomstandigheden, zoals warmte, kunnen besluiten om tot 13.00 uur open te blijven zodat iedereen, voorzien van de warme maaltijd, daarna thuis de koelte op kan zoeken. Ook hebben we iedereen geattendeerd op het advies van de GGD en dit advies ook in onze nieuwsbrief opgenomen. Half augustus hebben we onze nieuwe medewerkster mogen ontvangen en eind augustus is onze stagiaire voor dit jaar begonnen.

September bracht ons nog heel veel mooi weer waardoor we nog veel genoten hebben van het buiten zijn en het mooie weer. Dit jaar waren er 2 vrijwilligers 5 jaar bij ons op de zorgboerderij, deze jubileums hebben we feestelijk gevierd met koffie, taart en een gezellige muziekmorgen.

Oktober was een rustige maand met nog mooie dagen maar waarbij we ook weer meer binnen aan de slag gingen omdat het te koud werd voor buiten. Ook werden in deze maand nieuwe airco's geplaatst waarmee je ook kan verwarmen en dit is in combinatie met de zonnepanelen een mooi sluitend systeem. Het wandelpad werd met betonplaten nog een klein beetje uitgebreid waardoor iedereen nu verhard naar de loods achter op het terrein kan lopen en ook de dierenweide is nu vanaf die kant makkelijker bereikbaar.

In november kwamen de peuters weer op bezoek, samen hebben we genoten van een gezellige herfstactiviteit. In november zijn we ook gestart met het werken met de whatsapp verzendlijst, via deze (anonieme) verzendlijst sturen we algemene berichten naar de 1e contactpersonen, alvorens we dit gestart zijn hebben we eerst onderzoek gedaan en met de contactpersonen overlegd. Iedereen stond er zeer positief tegenover en ons geeft het de mogelijkheid om op een makkelijke manier iedereen te bereiken en bv ook meer te delen over de activiteiten die we op een dag ondernemen. In november is ook een nieuwe medewerkster gestart, zij neemt de laatste uren van Petra op de werkvloer over zodat zij zich meer kan gaan richten op het administratieve werk rondom de zorgboerderij.

Zoals ieder jaar zijn we december begonnen met de sinterklaasviering. We hadden een hele feestweek en wat heeft iedereen hier weer van genoten. Op donderdag kwam sinterklaas zelf langs en was een geweldige leuke interactie met onze gasten. We vinden het erg belangrijk dat we aandacht voor onze vrijwilligers hebben en dat we ze bedanken voor hun inzet want zonder hun zouden we niet kunnen doen wat we nu doen, op zaterdag 7 december was het de dag van de vrijwilligers en hebben we onze vrijwilligers extra in het zonnetje gezet. In de week van 16 december hebben we onze jaarlijkse kerstvieringen gehad met iedere dag een feestelijk diner en gezellige kerstactiviteiten. In de week van kerstmis zijn we gesloten geweest en we hebben het jaar op 31 december afgesloten met een gezellige dag waarop heerlijke wafels gebakken en gegeten werden.

We sluiten dit jaar af met een quote die we het afgelopen jaar gehoord hebben:

In een woord vertellen over zorgboerderij: Het is hartstikke leuk en je moet het echt beleven.

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.

Zorgaanbod: Het zorgaanbod is hetzelfde gebleven en ook in de financiering van de WLZ en WMO zijn geen veranderingen geweest. Sinds augustus 2023 waren de aanvragen voor nieuwe cliënten weer toegenomen en dit jaar hebben we alleen volle groepen gehad.

Situatie op de zorgboerderij: Dit jaar is het wandelpad uitgebreid zodat de cliënten ook langs de moestuin naar achteren, naar de dierenweide, kunnen lopen, dit wordt als zeer positief ervaren en onze cliënten zijn nog meer betrokken bij de voortgang en het oogstproces in de moestuin. Ook is er een airco aangelegd waarmee we ook kunnen verwarmen, in combinatie met de zonnepanelen is dit een mooi sluitend systeem.

Ondersteunend netwerk: We onderhouden goede contacten met ons ondersteunend netwerk, ook hierin hebben dit jaar geen veranderingen plaats gevonden.

Het kwaliteitsproces: Er zijn dit jaar geen veranderingen geweest in het kwaliteitsproces, in de werkbeschrijving en het intakeformulier zijn kleine aanpassingen gedaan, zie o.a. tekst hieronder. In het zorgplan hebben geen aanpassingen plaats gevonden. In mei heeft de CLZ de interim controle bij ons gehouden, dit was een prettig gesprek waarbij voor ons geen aandachtspunten naar voren zijn gekomen.

In het privacy regelement, toegevoegd aan het intakeformulier, is de bewaartermijn van de dossiers aangepast. Nieuwe Tekst:

Artikel 9: Bewaring persoonsgegevens

- De persoonsgegevens van een betrokkene vallend onder de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) worden gedurende twintig jaar bewaard te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening.
- De gegevens niet vallend onder het eerste lid van dit artikel worden gedurende een termijn van zeven jaar bewaard, of zoveel langer als noodzakelijk is.
- Binnen één jaar na het verstrijken van de geldende bewaartermijn als in dit artikel bepaald worden de gegevens op een verantwoorde manier uit de registratie verwijderd c.q. vernietigd.

WZD: Er is dit jaar geen onvrijwillige zorg geleverd.

Blik van buiten, de volgende feedback hebben we terug gekregen n.a.v. het bezoeken van onze zorgboerderij:

- *Wat een fijne zorg voor de deelnemers, warm, lief en betrokken aldus een spreker namens Kruisen en Kapellen.*
- *Een mooie, rustige en overzichtelijk omgeving. Binnen is er veel licht en rust. Dit komt mede door de indeling van de ruimte. Buiten voldoende plekken om naar toe te lopen of om gewoon te zitten en te kijken naar wat er gebeurt bv in de dierenweide. De sfeer heb ik ervaren als prettig, open en ontspannen. Zaken zijn goed geregeld en vastgelegd. (Geschreven op het feedback formulier van de interim controle).*
- *Ik vond het een heel nette zorgboerderij, die rust uitstraalt met een frisse en lichte ruimte en in groene omgeving (vooral de ramen en daarmee het uitzicht op buiten is zeer waardevol). Ik zag ook jullie kleinschaligheid, mede ook door de activiteiten in kleine groepjes met afstand ertussen. Mooi om te zien dat jullie het pad naar het weilandje aangelegd hebben. Wellicht zijn er nog meer paadjes te creëren (evt. met een bankje om tussendoor te zitten)? Een andere tip: wellicht interessant om eens te onderzoeken of een moestuintje op hoogte mogelijk is, bijv. met enkele bakken. Dan kunnen ook de mensen die fysiek wat minder fit zijn evt. op hoogte toch met hun groene vingers bezig zijn. Daarnaast is het altijd zinvol om eens te kijken hoe andere zorgboerderijen hun buitenomgeving voor deze doelgroep ingericht hebben. Het zijn soms hele kleine dingen die wellicht ook bij jullie ingericht kunnen worden. Mooi om te zien dat jullie het pad naar het weilandje aangelegd hebben. Wellicht zijn er nog meer paadjes te creëren (evt. met een bankje om tussendoor te zitten)? Een andere tip: wellicht interessant om eens te onderzoeken of een moestuintje op hoogte mogelijk is, bijv. met enkele bakken. Dan kunnen ook de mensen die fysiek wat minder fit zijn evt. op hoogte toch met hun groene vingers bezig zijn. Daarnaast is het altijd zinvol om eens te kijken hoe andere zorgboerderijen hun buitenomgeving voor deze doelgroep ingericht hebben. Het zijn soms hele kleine dingen die wellicht ook bij jullie ingericht kunnen worden. (Geschreven op het feedback formulier van de interim controle).*

Klanttevredenheid-klets-spel en dobbelsteen: Dit jaar hebben we zelf een klets-pot en een vragendobbelsteen ontwikkeld waarmee we de klanttevredenheid onderzoeken. Dit heeft naast onze geplande huiskamergesprekken gelopen. Wat onze ervaring is is dat we met het klanttevredenheidsspel meer persoonlijke gesprekken krijgen waarin de cliënten beter aan kunnen geven hoe ze tegen de zaken rondom de zorgboerderij aankijken. Omdat ons niet helemaal duidelijk is of we dit als vervanging van de huiskamergesprekken mogen inzetten zetten we dit op de actielijst zodat we dit in het nieuwe jaar kunnen onderzoeken.

Whatsapp verzendlijst: Om de 1e contactpersonen meer en sneller te kunnen informeren zijn we gestart met de whatsappverzendlijst. Contacten kunnen niet van elkaar zien wie er in de lijst zit en op deze manier kunnen we iedereen snel en geregeld van informatie voorzien. De eerste reacties hierop zijn erg positief. Omdat we deze lijst pas in november gestart zijn zullen we deze manier van communiceren volgend jaar evalueren, dit wordt op de actielijst geplaatst.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties opgenomen in de actielijst.

Bijlagen

- Vragen klant tevredenheid klets pot

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.

Ontwikkelingen: In 2024 zijn er geen grote ontwikkelingen geweest die van invloed zijn geweest op het kwaliteitsproces.

Kwaliteitsproces: Ter verbetering van de kwaliteit zijn we gestart met de app verzendlijst, familieleden zijn zo nog meer betrokken bij de dagelijkse activiteiten en kunnen hier ook op de dag zelf met hun naaste over praten. Zoals beschreven op de actielijst gaan we dit volgend jaar evalueren.

Kwaliteitssysteem: We kunnen prima werken met het kwaliteitssysteem, het is goed dat alle informatie op één plaats terug te vinden is, wat efficiënt werkt, het systeem is goed op orde. Het zou wel mijn voorkeur hebben dat aanpassingen in het systeem, die vanuit het kwaliteitsbureau komen, niet op het einde van het jaar plaats vinden omdat je het dan al druk hebt met de decemberactiviteiten en het schrijven van het jaarverslag. De actielijst blijft daar en tegen een goede reminder om de jaarcyclus te doorlopen.

Ondersteunend netwerk: De contacten met het ondersteunend netwerk verlopen goed, de lijnen zijn kort er is altijd een snelle reactie naar elkaar. De werkgroepen zijn weer opgestart wat wij als heel prettig ervaren. Ook in het ondersteunend netwerk zijn dit jaar geen veranderingen geweest.

Doelen 2024:

1. **Positieve gezondheid inzetten als voorbereiding op de evaluatiegesprekken**, hier zijn we wel mee aan de slag gegaan maar we zien op dit moment niet de meerwaarde omdat we ervaren dat de dementie van onze cliënten steeds verder gevorderd is waardoor het moeilijker wordt om de formulieren in te vullen. (Cliënten bezoeken steeds vaker pas in een later stadium de zorgboerderij)
2. **Hoe kunnen we huiskamergesprekken meer vorm geven zodat we er meer informatie uit halen.** Hier zijn we heel actief mee aan de slag gegaan. We merken dat onze cliënten in kleinere groepen ook een persoonlijker reactie kunnen geven. De groepssamenstelling is wel heel erg bepalend over de informatie die je krijgt. Maar onze conclusie is dat we deze manier van werken erg prettig vinden en zeker een meerwaarde vinden voor het meten van de klanttevredenheid. We gaan onderzoeken of deze manier het huiskamergesprek mag vervangen en als dit niet tot de mogelijkheden behoort zullen we samen met het team bekijken hoe we deze vorm in blijven zetten.

Acties

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

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Doelgroep

Op de zorgboerderij ontvangen wij ouderen, over het algemeen hebben we te maken met het ziektebeeld dementie maar we ontvangen ook cliënten met een lichamelijke beperking of een psychische hulpvraag. De leeftijd is op dit moment tussen de 65 jaar en eind 90. Als er een aanvraag komt van iemand die jonger is dan kijken we goed om iemand zich prettig voelt binnen de groep. Op de zorgboerderij bieden we dagbesteding aan, over het algemeen is dit belevingsgerichte dagbesteding waarbij we bij de invulling goed kijken naar de wensen en mogelijkheden van de cliënten. In principe bieden we groepsbegeleiding maar als we de mogelijkheid hebben en/of de situatie vraagt erom dan kunnen we ook voor korte tijd individuele begeleiding aanbieden voor cliënten met een WMO-indicatie. Het doel van de individuele begeleiding is dan altijd om van iemand het vertrouwen te winnen en te motiveren om de zorgboerderij te bezoeken. De zorgzwaarte is heel divers, we ontvangen cliënten vanuit de WMO maar ook cliënten met een WLZ indicatie, deze laatste groep heeft over het algemeen een ZZP-5 toegewezen gekregen.

Er zijn dit jaar geen aanpassingen geweest in de doelgroep en aanbod, de groepsgrootte is het hele jaar stabiel geweest.

Doelgroep	1-1-2024	31-12-2024
Ouderen met ziektebeeld dementie	26	24
Ouderen met somatisch ziektebeeld	4	7
Ouderen met psychische hulpvraag	1	2
Totaal	31	33

Instroom en uitstroom

	instroom	uitstroom
Ouderen met ziektebeeld dementie	13	13
Ouderen met ziektebeeld somatisch	2	1
Ouderen met psychische hulpvraag	1	0
Totaal	16	14

Reden uitstroom

Reden doorstroom	Aantal
Opname 24- uren zorg	11
Gestopt zonder nieuwe daginvulling	2
Doorstroom naar andere dagbesteding	-

Doorstroom naar dagbehandeling	-
Opname in Hospice	-
Overleden	1

Weekbezetting	1-1-2024	31-12-2024
Maandag	16	16
Dinsdag	16	16
Woensdag	16	16
Donderdag	16	16

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

- De groepsgrootte is dit jaar stabiel gebleven en het hele jaar hebben we het gewenste aantal bezettingen gehaald.
- Met name afgelopen zomer zijn er weinig wisselingen geweest.
- Er is iets minder uitstroom geweest dan vorig jaar.
- Op dit moment zijn er geen andere acties nodig, we blijven kritisch naar de aanvragen kijken en of deze passend zijn binnen ons zorgaanbod, zeker nu de dagbehandeling bij ons in de buurt gesloten is.

4.3 Personeel

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

- Ook dit jaar hebben we een wisseling binnen het team gehad. In mei heeft een medewerkster aangegeven dat ze een andere weg in wilde slaan en in augustus is de nieuwe medewerkster begonnen. Tevens is er in november een nieuwe medewerkster gestart ter uitbreiding van ons team. Zij vervangt Petra op de werkvloer waardoor Petra zich voornamelijk gaat richten op de administratieve taken, de intake van nieuwe cliënten, ondersteunen van team daar waar nodig.
- In het teamoverleg van 31 januari hebben we de taakverdeling besproken, hiervan is een schema gemaakt zodat het voor iedereen duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is, zo nodig komt het als agenda punt terug in een teamoverleg.
- Alle medewerkers hebben op dit moment dezelfde functie omschrijving passend bij hun opleiding verzorgende-IG en de functie groepsbegeleider.
- In november hebben de functioneringsgesprekken plaats gevonden met de medewerkers.

4.4 Stagiairs

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

Tijdens ons teamoverleg bespreken we wie de stagiaire gaat begeleiden en indien nodig het verloop en de aandachtspunten c.q. leerdoelen van de stagiaire. Iedere stagiaire en opleiding vraagt om zijn eigen manier van begeleiden, de taken en de doelen. Dit wordt aan het begin van de stage afgestemd en zo nodig bijgesteld. Dit staat verder beschreven in onze werkbeschrijving.

Afhankelijk van het verloop van de stage en afspraken die gemaakt worden vinden er begeleidingsgesprekken plaats. Tussentijds maar zeker ook op het einde van de stage vindt er een voortgangsgesprek plaats waarbij ook de begeleider van school aanwezig is. Mocht er tussentijds iets zijn dan nemen we contact op met school en wordt er tussentijds een gesprek gepland met stagiaire, school en ons.

Afgelopen jaar hebben er geen ontwikkelingen plaats gevonden n.a.v. informatie en feedback van stagiaires.

Dit jaar hebben we de volgende stagiaires mogen ontvangen:

- Augustus 2024 tot en met juli 2025 Maatschappelijke zorg niveau 4, 2e leerjaar
- November 2 weken een oriënterende stage van VMBO leerling van Dendron college

4.5 Vrijwilligers

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

Vrijwilligers: Op dit moment zijn er 12 vrijwilligers bij ons op de zorgboerderij, samen zijn ze 56.5 uur aanwezig. Dit jaar is er 1 vrijwilligster gestopt omdat ze een betaalde baan heeft gevonden. Er zijn geen nieuwe vrijwilligers bij gekomen.

Begeleiding en taken: De taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers staan beschreven in de werkbeschrijving. Dit zijn uitsluitend ondersteunende taken waarbij we vinden dat de meerwaarde met name zit in de persoonlijke aandacht voor onze cliënten. De begeleiding van de vrijwilligers wordt door Petra gedaan maar we zorgen er met ons hele team voor dat we voldoende persoonlijke aandacht voor onze vrijwilligers hebben en onze waardering voor hun werk uitspreken.

Evaluatiegesprekken: Eind februari, begin maart hebben de evaluatiegesprekken met alle vrijwilligers plaats gevonden. De volgende punten zijn er uit de gesprekken gekomen en besproken in het teamoverleg van 13 maart:

- Iedereen komt met erg veel plezier naar de zorgboerderij, het geeft het gevoel van één grote familie, er is een goede samenwerking, open sfeer en alles kan besproken worden. Het team staat open voor vragen en kritische opmerkingen. Ook wordt er teruggekoppeld wat er wel of niet met een opmerking gedaan kan worden. Ook geven vrijwilligers aan dat het fijn is dat er ook aandacht is voor hun als persoon en hun persoonlijke situatie.
- Er is geen behoefte aan scholing, vrijwilligers voelen dit ook als extra belasting als ze hier aan deel zouden moeten nemen en vinden ook dat het geen verplichtend karakter mag hebben. Vrijwilligers vinden het wel fijn dat we informatie over de mogelijkheid van scholing (zoals VR-bril, thema's in hetzheimercafé of e-learnings viazheimer Nederland) op de app zetten zodat ieder zelf een keuze kan maken om deze scholing te volgen. Er zijn geen onderwerpen uit de evaluaties gekomen die we kunnen gebruiken voor onze thema bijeenkomst.
- Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd en waarderen het ook dat we iedere keer bedanken voor hun hulp en aanwezigheid, dit zegt voor hun meer dan bv een kerstpakkiet. Wij vinden het belangrijk dat vrijwilligers goed gewaardeerd worden voor hun inzet en dat het nooit een vanzelfsprekendheid is.
- Vrijwilligers ervaren dat ze goed op de hoogte gehouden worden door o.a. de nieuwsbrief, instagram, facebook en de nieuwsbrief.
- Vrijwilligers missen soms de persoonlijke informatie van een cliënt, dit gaat dan om privacy gevoelige informatie die we niet mogen delen, we geven het advies om met de cliënt zelf in gesprek te gaan om elkaar te leren kennen, de cliënt kan dan zelf bepalen welke informatie hij of zij wil delen.
- Vanuit de begeleiding zouden vrijwilligers het fijn vinden als ze tips ontvangen over hoe om te gaan met een moeilijke situatie. In het team besproken dat we hier alert op zijn en de vrijwilligers hier in begeleiden.

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.

- Er zijn altijd voldoende bevoegde en bekwame medewerkers aanwezig om zowel de cliënten, vrijwilligers en stagiaires te begeleiden. Een medewerker wordt nooit vervangen door een stagiaire of een vrijwilliger.
- Vanaf 1 december is Petra niet meer werkzaam op de werkvloer. Petra zal zich richten op de kantoorwerkzaamheden, de intake van nieuwe cliënten en vrijwilligers en alle administratieve werkzaamheden erom heen zoals het kwaliteitssysteem, dit brengt voor Petra meer rust omdat ze de werkzaamheden zonder druk kan uitvoeren en niet meer in een spagaat zit om de tijd te verdelen. Dit komt ook de kwaliteit ten goede.
- Alle medewerkers hebben op dit moment dezelfde functie omschrijving, wat voor dit moment rust brengt omdat het duidelijkheid geeft over de verwachtingen naar elkaar.
- Het afgelopen jaar is mede door het plotselinge vertrek van één van de medewerkers het team van medewerkers en vrijwilligers ontzettend naar elkaar toegegroeid.
- De aanwezige vrijwilligers zijn zeer betrokken als er een keer extra handen nodig zijn dan is er altijd wel iemand die een helpende hand toe wil steken.
- Het begeleiden van stagiaires blijft intensief mede omdat iedere stagiaire zijn of haar eigen rugzakje meebrengt, over de voortgang en begeleiding onderhouden we een nauw contact met de school.

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.

Binnen ons team hebben we op dit moment voldoende kennis, kunde en vaardigheden in huis om ons werk en de begeleiding van cliënten, vrijwilligers en stagiaires naar behoren uit te voeren, hiervoor is op dit moment geen aanvullende scholing nodig.

Alle opleidingsdoelen van 2024 zijn behaald.

Opleidingsdoelen 2024:

- **BHV-Bijtscholing:** Deze heeft plaats gevonden op 12 jan., alle BHV-ers waren aanwezig en hebben de cursus met goed gevolg afgelegd. De cursus bestond uit reanimatie, levensreddende handelingen en casussen waarin een lotus betrokken was.
- **Cursus Medicatievertrekking:** Gevolgd door de bevoegde medewerkers die na deze bijscholing ook weer bekwaam zijn voor het geven van medicijnen.
- **In team en functioneringsgesprekken bespreken aan welke scholing er behoefte is:** Tijdens de functioneringsgesprekken zijn er geen vragen gekomen voor een aanvullende bijscholing. Dit is wel besproken in zowel teamoverleg als tijdens de functioneringsgesprekken. Ook hebben we in het teamoverleg het scholingsaanbod, dat door de zorgboeren wordt aangeboden middels academie landbouw en zorg, besproken.
- **Thema bijeenkomst voor vrijwilligers en medewerkers:** 4 november hadden we onze jaarlijkse thema avond. Dit jaar was het thema "goede zorg verlenen met de handen op de rug", onze fysiotherapeute heeft een presentatie gegeven over hoe we onze cliënten het beste kunnen begeleiden tijdens het opstaan, lopen met rollator en bv de jas aan trekken. De begeleiding is er opgericht om onze cliënten zo lang mogelijk zelfstandig te houden en dat wat ze zelf kunnen ook zelf te laten doen.
- **Medewerkers en vrijwilligers attenderen op het programma van het alzheimercafé:** Dit gebeurt maandelijks door het doorsturen van de nieuwsbrief van het alzheimercafé.
- **Vrijwilligers attenderen op de bijscholingen die ze o.a. via Match kunnen volgen:** We attenderen vrijwilligers op de nieuwsbrief van Match waarin ook alle cursussen beschreven staan die vrijwilligers via Match kunnen volgen.
- **Bezoeken van (thema-)bijeenkomsten, alzheimercafé en intervisiebijeenkomsten bezoeken:** Zowel William als Petra hebben dit jaar deelgenomen aan (verschillende) intervisiebijeenkomsten de onderwerpen die besproken worden gaan met name over de bedrijfsvoeringen en de ontwikkelingen. Ook dit jaar zijn er weer overleggen geweest met de gemeente Venray. 2 maal per jaar is er een algemene ledenvergadering van de CLZ en 2 maal per jaar is er ook een werkgroep vanuit CLZ, deze zijn ook door ons bezocht. Verder zijn we ook nog in het alzheimercafé aanwezig geweest.

Bijscholing dementie

- I.c.m. met CLZ en onze specialist oudergeneeskundige is een bijscholing dementie ontwikkeld waaraan William en Petra hebben deelgenomen. Voor ons was het met name een opfriscursus.

5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Vaardigheden en kennis: De volgende kennis, vaardigheden en competenties zijn nodig om goed in ons team te kunnen samenwerken, vrijwilligers en stagiaires te kunnen begeleiden en de cliënten op een professionele manier zorg te kunnen verlenen:

- Affiniteit met ouderen en de zorgboerderij
- Kennis van zorg en het begeleiden van cliënten
- Kennis van het begeleiden van activiteiten
- Coachen van vrijwilligers en stagiaires
- Kennis van het maken van zorgplannen en andere administratieve zaken rondom de zorg
- Contacten kunnen onderhouden met families en andere betrokken hulpverleners
- Goed kunnen samenwerken
- Goed kunnen plannen en organiseren
- Accuraat kunnen handelen
- Goede sociale, mondelinge en schrijfvaardigheden

Opleidingsdoelen en scholing 2025:

- BHV-bijbscholing
- In teamoverleg en tijdens functioneringsgesprek bespreken aan welke scholing er behoefte is en daar waar een vraag ligt kijken hoe we dit op kunnen pakken
- Scholing in rapporteren op doelen en het schrijven van zorgplannen, dit doel is toegevoegd aan de actielijst

Acties

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

5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Het proces:

- De opleidingsbehoefte worden in kaart gebracht tijdens de functioneringsgesprekken, evaluatiegesprekken en het teamoverleg
- Als wij als zorgboerderij vinden dat er een (bij-)scholing moet worden op een bepaald onderwerp dan zullen wij dat organiseren.
- De opleiding / bijscholing of thema avond wordt gepland door Petra, de invulling ervan gaat in overleg met het team.
- De reguliere bijscholingen en thema bijeenkomsten worden in het teamoverleg geëvalueerd.

Conclusie:

- De standaard bijscholingen en thema avonden worden goed gepland, uitgevoerd en met goed gevolg afgesloten.
- Als wij het nodig vinden om het team op een bepaald onderwerp bij te scholen dan zullen we dit gaan organiseren. Voor 2025 betreft dit de bijscholing rapporteren op doelen en het schrijven van een zorgplan.
- De opleidingsdoelen blijven standaard omdat onze medewerkers aanblijven geven dat ze geen behoefte aan scholing hebben. Vermoedelijk wordt dit ook veroorzaakt door de wisselende medewerkers waarbij ze in het eerste jaar met name voldoende uitdaging vinden in de dagelijkse gang van zaken op de zorgboerderij.
- Vrijwilligers zijn op de hoogte van het scholingsaanbod dat wordt aangeboden via Match.

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.

De evaluatiegesprekken

- Als een cliënt de 1e dag bij ons is nemen we contact op met de 1e contactpersoon om te evalueren hoe de dag verlopen is.
- Binnen een maand na aanvang van de zorg heeft een cliënt een zorgplan wat ter goedkeuring naar de familie gestuurd wordt.
- Met alle cliënten vinden evaluatiegesprekken plaats, over het algemeen multidisciplinair. Samen met de familie en eventueel de cliënt wordt gekeken wie aanwezig is tijdens de evaluatie. Vaak wordt een evaluatie gepland in overleg met de trajectbegeleider van hulp bij dementie.
- Onze WLZ-cliënten met de indicatie dagbegeleiding PG (H533) worden 2x per jaar geëvalueerd met onze specialist ouderengeneeskundige.
- Petra bewaakt dat de evaluatiegesprekken op tijd gepland worden.
- Van iedere evaluatie wordt een verslag gemaakt en ter goedkeuring naar de cliënt of 1e contactpersoon gestuurd.
- Na iedere evaluatie wordt er een nieuw zorgplan geschreven/ c.q. zorgplan aangepast en ter goedkeuring naar de cliënt of 1e contactpersoon gestuurd.
- Bij de doelgroep ouderen hebben we te maken met een progressief ziektebeeld waardoor de gestelde doelen gericht zijn op het zo lang mogelijk behouden van de regie en de vaardigheden waar en cliënt over beschikt.
- Tijdens een evaluatie komen de volgende punten aan bod:
 1. Bespreken van zorgplan en zorgdoelen
 2. Controleren van medicijnlijst
 3. Controleren NAW-gegevens controleren
 4. Controleren of indicatie nog toereikend is
 5. Wensen rondom het reanimeren beleid
 6. Overige te bespreken punten en het maken van afspraken
- Over het algemeen komen de volgende punten uit een evaluatie naar voren:
 1. Toename van cognitieve problemen
 2. Toename van lichamelijke beperkingen
 3. Vraag of dagbesteding nog passend is en de tevredenheid over de geboden zorg
 4. Aanvraag voor WLZ ivm uitbreiding dagbesteding, uitbreiding thuiszorg of mogelijkheid voor opname binnen 24-uurs zorg
 5. Reanimeren beleid met huisarts bespreken
 6. Inzet van fysiotherapie, ergotherapie of logopedie
 7. Overbelasting van mantelzorg en hoe kan hier ontlasting in gebracht worden

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.

- T.g.v. Corona waren de MDO'S minder vaak multidisciplinair, dit jaar zien we duidelijk dat dit weer is toegenomen en bijna altijd de betrokken hulpverleners aanwezig zijn.
- MDO'S zijn vaker digitaal of een mix tussen digitaal en fysiek aanwezig zijn. Het geeft ons wel de mogelijkheid om (bijna) altijd aan te schuiven.
- Positieve gezondheid inzetten als voorbereiding op de evaluatiegesprekken, hier zijn we wel mee aan de slag gegaan maar we zien op dit moment niet de meerwaarde omdat we ervaren dat de dementie van onze cliënten steeds verder gevorderd is waardoor het moeilijker wordt om de formulieren in te vullen. (Cliënten bezoeken steeds vaker pas in een later stadium de zorgboerderij)
- Doordat we in een klein team werken is iedereen goed op de hoogte van de gemaakte afspraken, als zorgboerderij hebben we de intake, opstellen van het zorgplan, rapporteren op doelen, de evaluatiemomenten goed op orde, we zien op dit moment geen verbeterpunten.

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.

Op de volgende tijden hebben de inspraakmomenten plaats gevonden!

1. De huiskamergesprekken hebben plaats gevonden op 19 februari, 15 mei, 27 augustus en 7 november.
2. Het zelfontwikkeld klanttevredenheid-kletsotje in combinatie met de dobbelsteen positieve gezondheid hebben we dit jaar 15 keer gespeeld.

De volgende punten worden besproken en tevens een korte beschrijving van de opmerkingen die over het algemeen gemaakt worden:

- **Activiteiten:** De afwisseling van de activiteiten wordt als zeer prettig ervaren. Ook de dagstructuur die we hanteren wordt benoemd als zeer prettig. Het fietsen met de vitafiets vinden de meeste cliënten een leuke activiteit. Er zijn geen nieuwe vragen of ideeën naar voren gekomen.
- **Vervoer:** Gasten vinden het fijn dat ze door onze medewerkers met eigen vervoer opgehaald worden, ervaren het als een luxe.
- **Eten:** Over het eten is iedereen positief, voldoende variatie, soms zijn er enkele wensen zoals bv een keer pannenkoeken eten en dan pakken we het op. Ook de sfeer tijdens de maaltijd en het koffie drinken wordt als zeer prettig ervaren. Het 2x per dag koffie drinken met de groep wordt als prettig maar ook als zeer belangrijk ervaren.
- **Veiligheid/ vluchtplan:** Ieder huiskamergesprek bespreekt William met de groep het vluchtplan.
- **Gebbruik toiletten ivm vele verstoppingen:** Toiletten worden goed schoon gehouden. Cliënten vinden het ook vervelend dat het toilet vaak verstopt zit met incontinentiemateriaal.
- **Dit missen we op de zorgboerderij nog, zouden we graag anders zien of vinden we juist heel leuk en moet blijven:** Er wordt niets gemist, of zou veranderd moeten worden. Cliënten geven wel aan dat ze het erg leuk vinden dat we rondom een feestdag altijd een feestweek hebben zodat iedereen de mogelijkheid heeft om mee te genieten.
- **Dit vinden we leuk/ niet leuk aan de zorgboeren/medewerkers/vrijwilligers:** Onze cliënten zijn zeer tevreden over de begeleiding, er wordt hard gewerkt. Het voelt als een warm bad.
- **Rondvraag:** De cliënten hebben genoeg inspraak en voelen zich fijn, het belangrijkste wat ze vinden dat ze hun mening kunnen geven en gehoord voelen, gesprekken bespreekbaar maken en er over te praten. Ook geven ze aan dat er naar hun geluisterd wordt.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Dit jaar hebben we zelf een klets-pot en een vragendobbelsteen ontwikkeld waarmee we de klanttevredenheid onderzoeken. Dit heeft naast onze geplande huiskamergesprekken gelopen. Wat onze ervaring is is dat we met het klanttevredenheidsspel meer persoonlijke gesprekken krijgen waarin de cliënten beter aan kunnen geven hoe ze tegen de zaken rondom de zorgboerderij aankijken. Omdat ons niet helemaal duidelijk is of we dit als vervanging van de huiskamergesprekken mogen inzetten zetten we dit op de actielijst zodat we dit in het nieuwe jaar kunnen onderzoeken.

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.

In september heeft het klanttevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Deze meting hebben we uitgevoerd via Carefriend. De vragenlijst is als bijlage toegevoegd.

Cliënten geven aan dat ze het fijn vinden dat ze zichzelf kunnen zijn en de persoonlijke aandacht kunnen waarderen. Opvallend is dat bij de cliënten vaker genoemd wordt dat ze het fijn vinden om er met de duo-fiets op uit te gaan. Bij de cliënten zie je ook persoonlijke opmerkingen bij de resultaten staan. De volgende citaten geven een goede samenvatting van de geplaatste opmerkingen:

"Een dag op de zorgboerderij is een goede afwisseling in de week, de sociale contacten zijn fijn en het is fijn om niet alleen te eten"

"Door de prettige sfeer, de leuke activiteiten en het lekkere eten is mijn leven in positieve zin erg veranderd. Ik voel me minder eenzaam"

De vertegenwoordigers geven aan dat ze het fijn vinden dat er veel persoonlijke aandacht is, een goede communicatie en terugkoppeling naar de contactpersonen en dat er alert gereageerd wordt.

Resultaten deelnemerstevredenheid 2024		
Zorgboerderij De Hofsteeg		
Gemiddeld rapportcijfer	8,9	
Respons ingevuld	64%	
Vragenlijst	Aantal ingevulde vragenlijsten	Gemiddeld rapportcijfer
WMO WLZ deelnemer	12	8,7
WMO WLZ vertegenwoordiger	9	9,1
JW jongere		
JW ouder verzorger		
Totaal	21	8,9
Respons	Aantal	Percentage
(Unieke) deelnemers	33	
Ingevuld	21	64%

Bijlagen

- Klanttevredenheidsmeting 2024 in te vullen door cliënt
- Klanttevredenheidsmeting in te vullen door 1e contactpersoon

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.

- Het klanttevredenheidsonderzoek is van tevoren duidelijk aangekondigd met een mail en in de nieuwsbrief waarin ook de werkwijze en het gebruik van de pincode is uitgelegd.
- Het gebruik van de pincode, bij het openen van het klanttevredenheidsonderzoek, blijft een aandachtspunt wat ook besproken is met CLZ. Voor meerdere cliënten/contactpersonen is het moeilijk om hier mee te werken.
- Het respons is dit jaar gelijk aan vorig jaar echter waren er nu meer cliënten waardoor het onderzoek dit jaar 6 % minder respons heeft gekregen.
- De gemiddelde score is met 0.1 gestegen waardoor we kunnen concluderen dat het onderzoek nagenoeg hetzelfde resultaat heeft opgeleverd maar we de uitkomst de laatste vier jaar wel telkens met 0.1 zien stijgen.
- We zijn tevreden over de onderzoeken en de feedback die we gekregen hebben, er zijn geen verbeterpunten uitgekomen.

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.

Dit jaar hebben we in totaal 5 MIC meldingen gehad. Van alle meldingen is een MIC formulier ingevuld, opgeslagen in het dossier van de cliënt en naar CLZ verstuurd. De analyse wordt door de betrokken medewerker gedaan o.a. door het invullen van het MIC formulier en door het te bespreken met het team. Ook wordt het incident vermeld in het dossier van de cliënt.

Dit jaar was er 1 valincident op het toilet met het ledigen van een katheter wat we normaal staande uitvoerden maar waarbij de cliënt niet meer de kracht had om zijn been om te tillen waardoor hij bijna is gevallen, we hebben direct de familie op de hoogte gebracht en tips gegeven om zo ook in de thuissituatie het valrisico te beperken door zittend de katheter te ledigen. De oorzaak zat in een acute lichamelijke achteruitgang en was niet te voorkomen. Er was geen nazorg nodig. Er is goed gehandeld en er zijn geen leer- of verbeterpunten uitgekomen.

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.

Van alle meldingen is een MIC formulier ingevuld, opgeslagen in het dossier van de cliënt en naar CLZ verstuurd. De analyse wordt door de betrokken medewerker gedaan o.a. door het invullen van het MIC formulier en door het te bespreken met het team. Ook wordt het incident vermeld in het dossier van de cliënt.

Er waren 3 meldingen van agressie van dezelfde cliënt waarbij de cliënt een medewerker 2x wilde slaan met zijn wandelstok en de 3e keer heeft hij een schilderij op de voet van de medewerker gegooid. De oorzaak zat in veranderd gedrag door dementie. Na ieder incident is er overleg geweest met de familie en de trajectbegeleider en na het 3e incident zijn er stappen ondernomen en is de cliënt bij ons gestopt omdat we het niet meer veilig en verantwoord vonden voor onze cliënten, vrijwilligers en medewerkers. We hebben dit gedrag in het team besproken, omdat er geen lichamelijke of mentale gevolgen waren was er verder geen nazorg nodig. In deze casus is goed gehandeld. We hebben er wel van geleerd dat het belangrijk is om onze grenzen van zorg duidelijk aan te blijven geven en te bespreken met alle betrokkenen.

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.

Van de meldingen is een MIC formulier ingevuld, opgeslagen in het dossier van de cliënt en naar CLZ verstuurd. De analyse wordt door de betrokken medewerker gedaan o.a. door het invullen van het MIC formulier en door het te bespreken met het team. Ook wordt het incident vermeld in het dossier van de cliënt.

Er was dit jaar 1 melding van ongepast gedrag waarbij cliënt een medewerker op een ongepaste manier aanraakten, dit is besproken met de familie. De oorzaak zat in het veranderd gedrag door dementie. Omdat het daadwerkelijk een incident betrof was er verder geen actie, nazorg of vervolgplan nodig. In deze casus is goed gehandeld en waren er verder geen leer- of verbeterpunten.

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.

- In de betreffende situaties is goed gehandeld.
- We zijn ons bewust van het belang om onze grenzen van zorg aan te geven.
- Er zijn geen leer- of verbeterpunten uit naar voren gekomen.

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.

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): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 31-12-2024 (Afgerond)

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 06-01-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 16-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Evaluatiegesprekken met de cliënten hebben volgens planning plaats gevonden

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 12-12-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 16-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Het bespreken van het calamiteitenplan heeft plaats gevonden tijdens de huiskamergesprekken.

VOG aanvragen nieuwe medewerkers / vrijwilligers en stagiaires. VOG vernieuwen William en Petra voor oktober 2025

Geplande uitvoerdatum: 02-12-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 16-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Daar waar nodig is een nieuwe VOG aangevraagd. Dit jaar betrof het de nieuwe medewerkers en stagiaires.

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 02-12-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 16-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag wordt geschreven

Thema bijeenkomst voor vrijwilligers en medewerkers

Geplande uitvoerdatum: 04-11-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 04-11-2024 (Afgerond)
Toelichting: Bijeenkomst heeft plaats gevonden op maandag 4 november

Controle elektrische apparatuur

Geplande uitvoerdatum: 07-10-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 10-10-2024 (Afgerond)
Toelichting: Controle heeft plaats gevonden op 10-10-2024

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 07-10-2024 (Afgerond)
Toelichting: De tevredenheidsmeting heeft plaats gevonden in september.

Functioneringsgesprekken medewerkers

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 07-11-2024 (Afgerond)
Toelichting: Functioneringsgesprekken hebben plaats gevonden.

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): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 16-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Werkoverleg en zeggenschap zorgverlener is toegevoegd aan de werkbeschrijving en voldoet aan de norm.

Controle brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 06-06-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 16-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Brandblusser is ivm overgaan naar andere firma uitgesteld naar begin januari 2025, afspraak staat gepland.

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 19-02-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 12-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Tijdens huiskamergesprek en met nieuwe medewerkers is het calamiteitenplan besproken

Huiskamergesprekken plannen

Geplande uitvoerdatum: 19-02-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 12-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Huiskamergesprekken hebben volgens planning plaats gevonden.

Bekijken of we de huiskamergesprekken op een andere manier vorm kunnen geven.

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 12-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Klanttevredenheid -Kletspot en dobbelsteen positieve gezondheid ontwikkeld en in gebruik genomen

Het werken met het zorgplan in het kader van positieve gezondheid optimaliseren

Geplande uitvoerdatum: 08-01-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 12-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Zie jaarverslag

Plannen teamoverleg

Geplande uitvoerdatum: 30-01-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 12-12-2024 (Afgerond)
Toelichting: Teamoverleggen hebben volgens planning plaats gevonden.

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 04-01-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 12-12-2024 (Afgerond)

Feestavond voor vrijwilligers en medewerkers organiseren

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Actie afgerond op: 19-04-2024 (Afgerond)
Toelichting: Feestavond heeft plaats gevonden onder het genot van een heerlijke bbq en een gezellige muziekingo.

Takenlijst medewerkers evalueren in teamoverleg

Geplande uitvoerdatum: 30-01-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 31-01-2024 (Afgerond)
Toelichting: In teamoverleg is de taakverdeling besproken, indien nodig wordt het opnieuw op de agenda gezet.

Scholingsaanbod in team bespreken

Geplande uitvoerdatum: 30-01-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 31-01-2024 (Afgerond)
Toelichting: In teamoverleg is de taakverdeling besproken, in dien nodig wordt het weer op de agenda gezet.

Knelpunten functieomschrijving en takenlijst bespreekbaar maken binnen team/teamoverleg zodat iedereen naar eigen kunnen kan functioneren en groeien.

Geplande uitvoerdatum: 30-01-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 31-01-2024 (Afgerond)
Toelichting: In het teamoverleg hebben we de takenlijst besproken, we gaan er mee aan de slag en evalueren de lijst indien het nodig is.

Evaluatiegesprekken plannen met vrijwilligers

Geplande uitvoerdatum: 06-03-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 06-03-2024 (Afgerond)

Evaluatiegesprekken plannen met vrijwilligers

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 06-03-2024 (Afgerond)
Toelichting: Met alle aanwezige vrijwilligers heeft een evaluatiegesprek plaats gevonden.

Zoönose check

Geplande uitvoerdatum: 15-01-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 06-03-2024 (Afgerond)

Toelichting: Dierenarts is op bezoek geweest en heeft de Zoönose check uitgevoerd.

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 08-03-2024
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: 12-01-2024 (Afgerond)
Toelichting: 12-1 hebben alle BHV-ers de bijscholing gevolgd.

Bijlagen

- Controle elektrische apparatuur 2024

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.

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 06-01-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Plannen teamoverleg

Geplande uitvoerdatum: 07-01-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Controle brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 20-01-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Aggergraat plaatsen om bij stroomuitval door te kunnen werken.

Geplande uitvoerdatum: 20-01-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Zoönose check

Geplande uitvoerdatum: 03-02-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Mag het klanttevredenheidspel het huiskamergesprek vervangen

Geplande uitvoerdatum: 10-02-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Huiskamergesprekken plannen

Geplande uitvoerdatum: 10-02-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Onderzoeken of we verder kunnen met de cliëntenraad van CLZ of dat we dit zelf moeten organiseren

Geplande uitvoerdatum: 24-02-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Evaluatiegesprekken plannen met vrijwilligers

Geplande uitvoerdatum: 03-03-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 21-03-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Scholing rapporteren op doelen en het schrijven van een zorgplan

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Feestavond voor vrijwilligers en medewerkers organiseren

Geplande uitvoerdatum: 11-04-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Open dag organiseren

Geplande uitvoerdatum: 19-04-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Wandelpad rondom dierenweide verder uitbreiden zodat cliënten helemaal rond kunnen lopen

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Whatsapp verzendlijst evalueren

Geplande uitvoerdatum: 12-05-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 08-09-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Functioneringsgesprekken medewerkers

Geplande uitvoerdatum: 06-10-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Controle elektrische apparatuur

Geplande uitvoerdatum: 06-10-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Thema bijeenkomst voor vrijwilligers en medewerkers

Geplande uitvoerdatum: 06-10-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

VOG aanvragen nieuwe medewerkers / vrijwilligers en stagiaires. VOG vernieuwen William en Petra voor oktober 2025

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

RIE plan van aanpak jaarlijks updaten

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 08-12-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 08-12-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

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

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2026
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

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

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2026
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)

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: 30-01-2025
Geldt voor locatie(s): De Hofsteeg (1288)
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 14-01-2025 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2025

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 11 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.

Dit jaar hebben we aandacht gehad voor alle actiepunten. Ze zijn volgens plan uitgevoerd en afgesloten.

De actie m.b.t. tot het klanttevredenheidsspel en onderzoek hebben we opnieuw op de actielijst gezet voor de rest waren er dit jaar geen leer- en/of verbeterpunten.

De actiepunten worden ieder jaar opnieuw vermeld in onze agenda zodat we ze op tijd uit kunnen voeren.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

- Optimaliseren van de samenwerking binnen het team
- Waarborgen van kwaliteit en klanttevredenheid
- Ontwikkelingen rondom WMO/WLZ blijven volgen

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- Het wandelpad rondom de dierenweide verder uitbreiden
- I.v.m. bedrijfszekerheid laten we begin volgend jaar een aggragaat plaatsen met als doel dat we hopelijk bij (langdurige) stroomuitval gewoon door kunnen draaien.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

- William gaat in het nieuwe jaar starten met de aanleg van het wandelpad langs de dierenweide.
- William is eind december begonnen om contact te leggen met een elektro bedrijf om begin volgend jaar een aggergraat te laten plaatsen waarmee we de zorgboerderij bij stroomuitval kunnen blijven voorzien van stroom.
- De samenwerking binnen het team gaan we bespreken tijdens onze team overleggen, wat is onze missie, visie, wat vinden wij belangrijk? Hoe gaan we hier samen aan werken en hoe evalueren we? Tevens zal het ook tijdens de functioneringsgesprekken terugkomen.
- Waarborgen van kwaliteit en klanttevredenheid wordt besproken tijdens de evaluatiegesprekken met onze cliënten, tijdens de huiskamergesprekken, ons klanttevredenheid-klets-potje en bij het klanttevredenheidsonderzoek. Daar waar nodig zullen we er een actie op uit zetten.
- De ontwikkelingen rondom WMO/WLZ blijven we volgen door goed contact te onderhouden met CLZ, werkgroepen en intervisiebijeenkomsten te bezoeken. Een goed contact te onderhouden met de gemeentes en door informatie die we krijgen via o.a. nieuwsbrieven.

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.

- 8.1 • Controle elektrische apparatuur 2024

- 6.5 • Klanttevredenheidsmeting 2024 in te vullen door cliënt
- Klanttevredenheidsmeting in te vullen door 1e contactpersoon

- 3.2 • Vragen klant tevredenheid klets pot