



Jaarverslag januari 2018 - december 2018

Dagcentrum de Amsteltuin B.V.

De Amsteltuin

Locatienummer: 1360



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



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

Inhoudsopgave

Jaarverslag	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
2.2 Zorgboerderij in beeld	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	11
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	12
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	13
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	13
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	14
6 Terugkoppeling van deelnemers	15
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	15
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	16
6.3 Inspraakmomenten	16
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	17
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	17
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	18

7 Meldingen en incidenten	19
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	19
7.2 Medicatie	19
7.3 Agressie	19
7.4 Ongewenste intimiteiten	20
7.5 Strafbare handelingen	20
7.6 Klachten	20
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	20
8 Acties	21
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	21
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	29
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	35
9 Doelstellingen	36
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	36
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	36
9.3 Plan van aanpak	36
Overzicht van bijlagen	37

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

Dagcentrum de Amsteltuin B.V.

Registratienummer: 1360

Langs de Akker 5, 1186 DA Amstelveen

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 34293694

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

Locatiegegevens

De Amsteltuin

Registratienummer: 1360

Langs de Akker 5, 1186 DA Amstelveen

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Stichting Landzijde

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 vrijwilligers

Acties

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

Acties

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

Bijlagen

- incident dhr P.

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.

2018 was voor de Amsteltuin opnieuw een stabiel zorgjaar. De aanmeldingen voor dagbesteding op de tuin blijven met regelmaat komen. Amstelveen, heeft een goed draaiend WMO-proces en het contact met de indicatieadviseurs is goed en constructief. De intake en afwikkeling rond verzoeken van potentiële deelnemers aan de Amsteltuin is onveranderd adequaat en snel.

De casemanagers dementie blijven ons goed kennen en verwijzen veel senioren met een geheugenprobleem naar ons. Jaarlijks arrangeren wij een ontmoeting met de hele groep adviseurs om ervaringen te delen..

De gemeente is flexibel bij het uitbreiden van de indicatie bij toenemende problematiek. Wat de gaat opvallen is dat er vooral aanmeldingen zijn van ouderen met een cognitief problemen waarbij in een aantal gevallen sprake was een combinatie met psychiatrische problematiek.

Deze versterking kwam op het juiste moment. De zorgboerin is ten gevolge van een val een belangrijk deel van het jaar gedeeltelijk uitgeschakeld. In de 2e helft van het jaar was haar conditie weer dusdanig dat zij haar activiteiten voor het dagcentrum weer kon oppakken. Wij hebben in 2018 onze dagleiding kunnen versterken met de komst van een nieuwe medewerker dagleiding. Wij zijn hierdoor extra flexibel en kunnen steeds beschikken over voldoende leiding voor de dagbesteding. Bovendien is het een buitengewoon gemotiveerd team van vrouwen dat het gedachtegoed van de Amsteltuin krachtig uitdraagt.

Het afgelopen jaar hebben wij opnieuw overwogen om het aantal openingsdagen uit te breiden naar 5. De overweging is vooral gelegen in het succes van het dagcentrum en de tevredenheid bij opdrachtgever en deelnemers. Vanwege het uitvallen van de zorgboerin is er dit jaar geen aanzet toe gegeven.

Dit jaar heeft in het kader van het kwaliteitssysteem een audit afgenomen en met succes afgerond.

Het aantal deelnemers is onveranderd stabiel. Nieuwe aanwas ten gevolg van het vertrek van anderen, verloopt soepel. De wachtlijst van potentiële deelnemers blijft vooralsnog te overzien.

Wij zijn begonnen met de zoektocht naar een adequate opvolging voor de Amsteltuin. Samen met een adviseur hebben wij meerdere belangstellenden gesproken. Ultimo 2018 was er nog geen definitieve keuze gemaakt. Wij verwachten dat dit in 2019 zal worden gerealiseerd en dat wij het bedrijf kunnen overdragen. Overigens met pijn in ons hart.

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.

De prachtige zomer heeft aangetoond dat het goed toeven is op de Amsteltuin. De verschillende platanen zorgden voor heerlijke schaduw, de open structuur van de wijngaard zorgt voor voldoende ventilatie. Het aantal ijsjes en koel verfrissend water zorgden er tenslotte voor dat het op al die warme dagen goed uit te houden was voor onze deelnemers.

De Amsteltuin blijft het dagcentrum zoals bedoeld is bij de opzet destijds inmiddels 11 jaar geleden. In een ontspannen en bijzondere omgeving genieten van de seizoenen, van de groep en van de activiteiten. We zijn een welkome aanvulling op het zorgaanbod van de regio Amstelveen en onderscheiden ons door laagdrempelige zorg waarbij we uitgaan van mogelijkheden ipv onmogelijkheden. We houden rekening met een constant aanbod van ouderen met een cognitief probleem. gezien de vergrijzing in de regio is dat realistisch. Ouderen die, m.n die dagbestedingszorg nodig hebben, houden dit altijd af waardoor de mantelzorger meer overbelast dreigt te raken. We zullen de introductie periode nog laagdrempeliger maken om daarmee een nieuwe deelnemer toch te "verleiden" en te motiveren om naar de dagbesteding te gaan.

De sfeer in het team van leidinggevenden en vrijwilligers is opperbest. We verheugen ons in een stabiele groep vrijwilligers. De bekendheid biedt deelnemers een belangrijke zekerheid bij hun bezoek aan het dagcentrum.

De riolering is volledig hersteld, nadat er zich incidenteel wat problemen hadden voorgedaan in het systeem.

Het terras is opnieuw gelegd, zodat er weer een mooie vlakke entree is. Vooral voor rollators en rolstoelen, maar ook voor mensen die moeizaam lopen een duidelijke verbetering.

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.

Januari 2018 waren er 33 deelnemers. en aan het eind van het jaar waren er 35 deelnemers. Gestart zijn 12 deelnemers en we hebben afscheid genomen van 10 deelnemers. De Amsteltuin levert alleen dagbesteding, is het begeleiding groep (WMO product). Onze visie is dat de deelnemer zo lang als mogelijk thuis moet kunnen blijven wonen en daarmee een verhuizing naar het verpleeghuis zo lang mogelijk wordt uitgesteld. Opvallend zijn de aanmeldingen van deelnemers met een geronto psychiatrische probleem dus ouderen met een psychiatrisch probleem als een depressie. Belangrijkste reden kan zijn dat de deeltijd van de nabij gelegen GGZ instelling is opgehouden te bestaan. De deelnemers die zijn vertrokken van de Amsteltuin zijn vrijwel allemaal verhuisd naar het verpleeghuis. 1 dame is verhuisd naar een plaats vlakbij haar dochter buiten de regio. Een aantal vonden de Amsteltuin toch niet de juiste plek en zijn op zoek gegaan naar iets anders.

Voor ons is het afscheid iedere keer weer een emotionele aangelegenheid omdat er een sterke band is opgebouwd tijdens het verblijf op ons dagcentrum. Wij zien dikwijls het afscheid aankomen en we bespreken onze inschattingen bijtijds met de mantelzorgers zodat stappen genomen kunnen worden. We kiezen dus voor een actieve opstelling. We vervoeren de deelnemers met onze eigen bus en het ophalen en thuisbrengen van onze deelnemers werpt iedere keer zijn vruchten af. Onze chauffeurs zijn voor deze mensen een bekende verschijning en zij benaderen hen op de juiste manier. Ook de gemeente is ervan doordrongen dat deze aanvullende dienstverlening van essentieel belang is voor de gemoedsrust van de deelnemer. Er is een scala aan mogelijkheden van activiteiten. Belangrijkste momenten zijn het socialiseren nadat iedereen is gearriveerd en de dagelijkse wandeling. Bekend is dat bewegen goed is voor ouderen en zodra het weer het toelaat gaan we naar buiten. Daarnaast is de uitgebreide lunch, waarbij we zoveel mogelijk de deelnemers betrekken, ook een activerende bezigheid. Er ontstaan vaak leuke gesprekken onderling en men kan samen genieten van de lunch. Wat telkens blijkt is dat de deelnemers een kwetsbare doelgroep is en er constant op veiligheid moet worden gelet. Alle ADL zaken; tijdens de wandeling (eventueel wegloopgedrag) tijdens de lunch, moeten we alert zijn.

Op de woensdag zijn er ca 4 deelnemers die jonger zijn dan 60 en dus worden gezien als volwassen. Deze personen kennen vooral psychiatrische problematiek (chronisch). We proberen hen zoveel mogelijk bij de wijnbouw te betrekken maar ook voor hen geldt dat bewegen goed is voor lichaam en geest dus wordt er vaak samen gewandeld.

Ten aanzien van het onderwerp deelnemers moet worden vermeld dat de regels omtrent privacy van de deelnemers zijn aangescherpt.

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 van het afgelopen jaar is dat de Amsteltuin een passend aanbod blijft houden. Onze doelgroep senioren met een cognitieve beperking weet ons goed te vinden. Wat opvalt is dat er steeds meer via via belangstelling is en minder door verwijzingen.

Wij willen dit aanbod handhaven temeer ons activiteiten aanbod daarop is afgestemd. Wij zijn geen zorgboerderij met een re-integratietraject naar de arbeidsmarkt. Daar zijn eenvoudigweg geen aanmeldingen voor. Zijn die er wel dan verwijzen we naar een andere zorgboerderij in de regio. De deelnemers die bij de volwassen groep horen worden ouder en zijn helemaal geïntegreerd bij de senioren groep. Verder is ook belangrijk dat er een goede samenwerking blijft met andere aanbieders van dagbesteding. We zijn daarmee een onderdeel van de ketenzorg in de regio Amstelveen. Er is altijd voor iedereen wat wils of is er aanbod wat past bij de zorgzwaarte van de deelnemer.

We hebben geleerd dat het thema veiligheid altijd bovenaan moet blijven staan. Het gedrag van een deelnemer met een cognitief probleem blijft soms onvoorspelbaar waardoor in een onvoorzien moment iets mis kan gaan. We blijven regelmatig de vrijwilligers attenderen op het thema veiligheid door praktische tips bv bij toiletgang of andere ADL gerelateerde zaken.

Maar ook de buitenruimte zorgt voor risico's. Dit is de reden dat wij na de droogteperiode van 2018 het terras hebben laten herstellen. De kans op struikelen is daarmee drastisch afgenomen.

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.

Onze zorgmanager Pieter de Wit, heeft dit jaar aangegeven zich te willen concentreren op zijn taken als regio-coördinator bij Landzijde.

Tegelijkertijd hebben wij de dagleiding kunnen versterken met Yvonne Walvisch, waardoor wij een zeer gemotiveerd team hebben. Zij zijn prima in staat de operationele taken van de zorgmanager over te nemen.

Bovendien vervult Pieter vanuit zijn rol als regio-coördinator voor de Amsteltuin een onmisbare rol, voor wat betreft kwalitatieve ondersteuning, werving van deelnemers, intake en toetsing van potentiële deelnemers aan de Amsteltuin. Hij is dus volop bij ons betrokken.

Incidenteel zijn Tieke Roosen en Jan Schake ingesprongen wanneer dat gewenst was. Er worden net zoals met de vrijwilligers een funktioneringsgesprek gehouden. Belangrijk is om elkaar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen van de zorgtuin, praktische zaken te bespreken en eventueel knelpunten op te lossen. Dit actie zal in het eerste kwartaal worden uitgevoerd.

Acties

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

4.4 Stagiaires

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

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

4.5 Vrijwilligers

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

Ultimo 2018 hebben wij 15 vrijwilligers voor het dagcentrum en 4 chauffeurs die het halen en brengen van de deelnemers verzorgen.

2 vrijwilligers hebben zich dit jaar teruggetrokken, maar wij hebben ondertussen 2 nieuwe vrijwilligers aan ons kunnen binden.

Voor de groep vrijwilligers geldt in feite dezelfde tevredenheid over de continuïteit als voor ons personeel. Deze groep van circa 20 personen is stabiel en al jaren betrokken bij de Amsteltuin. Op een enkele mutatie na, vanwege verhuizing, kunnen we rekenen op hun aanwezigheid. Er zijn 2 nieuwe vrijwilligers aangetrokken waarmee het team weer compleet is. De belangstelling voor de Amsteltuin om daar vrijwilliger te worden is groot en hierdoor hebben we nooit een bezettingsprobleem

Afgelopen jaar zijn er met de vrijwilligers ook weer evaluatiegesprekken gehouden wat weer nieuwe inzichten en ideeën gaf om onze dagbesteding verder te optimaliseren.

In het afgelopen jaar is er ook een vergadering gehouden waarin diverse praktische zaken zijn besproken. Het is altijd heel zinvol om de hele groep vrijwilligers bij elkaar te hebben en elkaar te kunnen ontmoeten en vooral ook van elkaar te leren. Van deze bijeenkomst zijn notulen gemaakt. De middag werd afgesloten met een overheerlijk maaltijd in de vorm van een BBQ. Natuurlijk werd er wijn geschonken van onze eigen wijngaard. Traditioneel is het jaar weer afgesloten met een kerstlunch. Dit gebeurt altijd samen met de deelnemers en hun mantelzorgers. Sfeervol en erg gezellig. Voor de deelnemers is er een kerstpakket en voor de vrijwilligers een tegoedbon. Om de deskundigheid te bevorderen

De VOG verklaringen zijn weer opnieuw aangevraagd en uitgegeven en gearchiveerd.

Acties

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

Bijlagen

- Notulen vergadering Amsteltuin

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

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

Conclusie is dat er rondom dit thema sprake is van een grote stabiliteit tav bezetting, inzet en motivatie. We krijgen heel vaak erg leuke reacties over het wel en wee van de Amsteltuin. Vrijwilligers zetten zich gemiddeld jaren in voor de Amsteltuin en vinden het erg leuk om zich op een maatschappelijk verantwoord gebied in te kunnen zetten. Er is nooit een tekort aan vrijwilligers omdat in geval van bv ziekte men altijd bereid is om elkaar te vervangen. Een vrijwilligers-app heeft deze flexibiliteit en onderlinge bereikbaarheid enorm verruimd. Juist omdat het zo goed gaat is er de neiging om "achterover te gaan leunen". Het is zaak elkaar scherp te houden tav het begeleidingsproces. Is er voldoende veiligheid, zijn de deelnemers tevreden. Door de regioavonden welke door Landzijde worden georganiseerd vernemen we hoe andere zorgboeren hun dagbesteding organiseren en gebruiken bruikbare ideeën. Het personeel heeft maandelijks een kort overleg om praktische zaken met elkaar door te spreken. Dat is meestal de donderdag wat de laatste zorgdag is. Er zijn ook voldoende personeelsleden met kennis en ervaring op het gebied van dagbesteding voor een kwetsbare groep deelnemers

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 8.5.2 beschrijven.

Zoals eerder beschreven schaffen we regelmatig een boek aan en lenen dat uit aan de vrijwilligers. Daarmee stimuleren we hen om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen.

We starten elke dag op met het doornemen van de bijzonderheden van de deelnemers, vaak de afwezigen die ziek zijn of een andere reden hebben. Daarna ontvangen we de deelnemers en starten we het programma.

Landzijde is een belangrijke bron van informatie ten aanzien van verandering van wetgeving en financiering.

We houden aan dat bij de start van een nieuwe deelnemer het intakeverslag kort wordt doorgenomen en wat de kernpunten van de begeleiding zijn. Wat eerder is beschreven is dat de doelgroep bij de Amsteltuin nauwelijks wisselt. De meeste aanmeldingen betreft ouderen met en cognitief probleem met soms een psychiatrisch "deel"probleem.

Bij het werkoverleg van mei is een spreker uitgenodigd die mee werkt aan een onderzoek op het gebied van neuropsychologie. In begrijpelijke taal heeft zij diverse vormen van dementie benoemd in combinatie met praktijkvoorbeelden.

Opleidingsdoel; het op niveau houden van kennis en vaardigheden bij mensen met dementie is behaald.

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.

We zijn naar de regiobijeenkomsten geweest die door Landzijde zijn georganiseerd. Er zijn vaak gastsprekers uitgenodigd die zinvolle informatie bespreken. er waardevol zijn de onderlinge contacten met andere zorgboeren en waar ervaringen kunnen worden uitgewisseld.

De belangrijkste ontwikkelingsactiviteit is de teamvergadering in het voorjaar. Er is een casuïstiek bespreking. We kunnen niemand verplichten om deel te nemen maar het wordt sterk aangeraden wel naar de bijeenkomsten te komen. We hebben evenals voorgaande jaren de netwerkbijeenkomsten van Landzijde bijgewoond. ik verwijs hierbij naar de bijlage met de notulen van de regiobijeenkomsten van Landzijde

Ook is de BHV training voor het personeel in maart is weer gedaan. De chauffeurs vrijwilligers hebben in October 2018 een BHV herhalingstraining gedaan die specifiek voor hun taak is ontwikkeld.

Acties

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

Bijlagen

- Notulen regiovergaderingen

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

We zullen weer deel nemen aan de regiovergaderingen die door Landzijde zullen worden georganiseerd. Voor dit jaar zullen we opnieuw proberen een gastspreker uit te nodigen die iets aan het team kan vertellen over een relevant onderwerp. Er zal weer een nieuw boek met informatie gerelateerd aan de doelgroep worden aangeschaft. De chauffeurs vrijwilligers doen weer de BHV training gericht op het vervoer van de deelnemers. De herhaling van BHV zal ook weer worden gedaan.

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.

We blijven het als team leuk en leerzaam om meer te leren over bepaalde thema's. Dit past ook binnen onze doelstelling van verder optimaliseren en professionaliseren.

We willen geen uitbreiding van ons zorgaanbod maar willen meer verdieping om de laatste ontwikkeling rondom ouderenzorg bij te kunnen houden.

Voor volgend jaar staat op het programma:

Themavergaderingen team

Herhaling BHV, EHBO

Regiobijeenkomsten Landzijde-

Acties

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

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft 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.

In 2018 zijn er 30 deelnemers geëvalueerd. De evaluatiegesprekken worden gevoerd in de vorm van een persoonlijk gesprek waarbij vaak de verwijzer ook wordt uitgenodigd.

Reden dat niet alle deelnemers konden worden geëvalueerd is dat men vroegtijdig stopte bv omdat een andere dagbesteding toch beter paste bij de situatie van de deelnemer.

Uiteraard is de direct betrokken mantelzorger ook bij het gesprek aanwezig wat altijd veel informatie oplevert over de toestand van de deelnemer en de thuissituatie.

Afgelopen jaar is het niet voorgekomen dat er geen mantelzorger bij het gesprek aanwezig kon zijn. Een gesprek zonder hen is zinloos aangezien de deelnemers met een geheugenprobleem te weinig overzicht/inzicht heeft van zijn situatie. Het is juist van groot belang dat de mantelzorger er wel bij aanwezig is zodat er een goed beeld ontstaat van de thuissituatie.

Het streven is om alle deelnemers te evalueren maar dat is dit jaar niet helemaal gelukt. Uitgangspunt is dat een deelnemer na de start van de dagbesteding bij 2 maanden wordt geëvalueerd en daarna elk jaar. 2 maanden is een korte tijd want men is dan net gewend aan de dagbesteding of nog in opbouw van de structuur. Bij deelnemers die snel gewend zijn wordt er rond 2 maanden een eerste evaluatiegesprek gedaan. Overigens blijft het uitgangspunt dat er een evaluatie plaatsvindt 2 maanden na aanvang van de dagbesteding.

Dat niet alle deelnemer zijn geëvalueerd komt oa omdat een aantal deelnemers al zo lang naar de Amsteltuin komen dat er na 1,5 jaar wordt geëvalueerd. Andere reden is dat men na een korte tijd vertrekt om diverse redenen zoals; de dagbesteding is niet passend, een verhuizing naar een andere stad bv omdat men in de buurt van kinderen wil wonen.

We streven ernaar dat alle deelnemers in 2019 zullen worden geëvalueerd.

We volgen bij de evaluaties de procedures van Landzijde. Zoveel als mogelijk hebben de deelnemers een vragenlijst van het kwaliteitssysteem Vanzelfsprekend ingevuld.

Omdat het belangrijk is dat er geïnformeerd wordt of de gestelde doelen uit het begeleidingsplan worden behaald, zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk alle deelnemers een gesprek hebben. Ook is het heel belangrijk dat de mantelzorgers of begeleiding van de deelnemers betrokken worden bij de dagbesteding. De dynamiek van het ziekteproces bij de ouderen met dementie is zeer variabel.

In de bijlage staan de onderwerpen die worden besproken echter in elk gesprek worden er ook specifieke vragen gesteld die te maken hebben met de persoonlijke omstandigheden. Vrijwel in elk gesprek komt naar voren dat er een erg prettige sfeer is, dat er heel betrokken en aardig personeel werkt. dat het heel fijn is dat de openingstijden op de kerstperiode na worden gehandhaafd. ook wordt vaak genoemd dat het ontlasten van de mantelzorger als bijzonder waardevol wordt gezien.

Als een deelnemer bij ons stopt is er regelmatig een afscheidsmoment/gesprek. het komt regelmatig voor dat er zoveel hectiek is rondom het afscheid/ verhuizen naar een zorginstelling dat het er niet van komt om een exitgesprek te hebben.

Acties

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

Bijlagen

- Evaluatiegesprek

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.

Conclusie is dat er een goede structuur is opgebouwd voor het houden van de evaluatiegesprekken. nadat deelnemer zijn gestart wordt er vaak al een datum gepland voor een gesprek.

De structuur van de dagbesteding blijft van groot belang, zodat langer thuis wonen mogelijk blijft. Het ontlasten van de mantelzorg(er)s is een belangrijk punt.

Conclusie is dat het gesprek voldoende gegevens oplevert om de juiste activiteiten aan te kunnen blijven bieden. Er is sprake van langzame achteruitgang vwb geheugen en handelend vermogen bij de deelnemers.

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.

We vinden het belangrijk dat de deelnemers zeggen wat ze ervaren bij de dagbesteding dus er wordt regelmatig een gezamenlijk gesprek georganiseerd. dit wordt gecombineerd met een kennismakingsronde en ook in kleine groepjes.

Dit jaar hebben we opnieuw ca 3 keer een inspraakmoment gehad (zie bijlage).

Er is in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van de inspraakmomenten van de cliëntenraad. Het cliëntenraad blad wordt uitgedeeld en men wordt attent gemaakt op de inspraakmogelijkheden. Belangrijkste conclusies: Fijne omgeving vriendelijke mensen, gezellige groep, men denkt om elkaar en helpt waar nodig, lekkere lunch.

Acties

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

Bijlagen

- Inspraakbijeenkomsten

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.

Van groot belang blijft dat we als dagcentrum Amsteltuin tevreden deelnemer en mantelzorgers hebben en houden. Kritisch blijven op het aanbod en openstaan voor ideeën is belangrijk. We krijgen goede feedback dus we willen het huidige niveau behouden.

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.

de Amsteltuin doet ook mee aan de tevredenheidsmeting "Vanzelfsprekend". Zie hiervoor de bijlage. Zoveel mogelijk deelnemers wordt aangeboden om een vragenlijst in te vullen. Niet iedere deelnemer wil mee doen aan een vragenlijst op de laptop. Men wordt gewezen op de papieren vragenlijst. Een vrijwilliger ondersteunt de deelnemer bij het invullen van de lijst op de laptop wat erg stimulerend werkt. Er is meer tijd en aandacht gegeven aan de invulling om het percentage ingevulde lijsten te verhogen. Fijne plek om te zijn, afwisselend programma, goede sfeer en aardige mensen die het dagcentrum leiden.

Komend jaar wordt er extra energie gestoken in het aantal ingevulde formulieren voor Vanzelfsprekend. Wij hebben 2 vrijwilligers exclusief gevraagd deze taak op zich te nemen.

Acties

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

Bijlagen

- jaarrapportage vanzelfsprekend 2018

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.

Belangrijkste conclusie is dat de deelnemers bovengemiddeld positief de Amsteltuin en haar medewerkers waarderen.

We zullen in 2019 extra aandacht geven aan de invulling van de tevredenheidsmeting om een nog beter onderbouwd beeld te krijgen van de het oordeel over de dienstverlening van de Amsteltuin.

Algemene conclusie is dat deelnemers en hun mantelzorgers de dienstverlening van de Amsteltuin ten zeerste waarderen.

Acties

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

7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen 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 dit hoofdstuk verder leeg.

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.

Een deelnemer is lopend ten val gekomen waarbij er enkele schaafwonden waren. ter controle zijn we naar de spoedeisende hulp gegaan die gelukkig vlakbij de Amsteltuin ligt.

We hebben een melding gemaakt en naar landzijde verzonden. we hebben het voorval ook met het team besproken. Je kan nooit voorzichtig genoeg zijn.

Gelukkig zijn er dit jaar wederom geen incidenten geweest wat vooral te maken heeft met een zorgvuldige intake en kennismaking. Met name wegloupedrag wordt vrijwel uitgesloten als ook de inschatting van de mobiliteit van de nieuwe deelnemer. waar nodig treffen we aanpassingen aan.

Acties

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

7.2 Medicatie

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

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

7.3 Agressie

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

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

7.4 Ongewenste intimiteiten

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

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

7.5 Strafbare handelingen

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

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

7.6 Klachten

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

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

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

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

de Amsteltuin heeft heel belangrijke regel: veiligheid op de eerste plaats. Belangrijk blijft om dat regelmatig met het team te bespreken en onder de aandacht te brengen en te houden. We besproken dit onderwerp regelmatig.

Elke dag wordt met de begeleidingsgroep eventuele bijzonderheden besproken.

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.

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2019
Actie afgerond op: 31-12-2018 (Afgerond)
Toelichting: 10 lijsten zijn ingevuld.

Afronden van het zorgjaar met een kerstlunch voor deelnemers en vrijwilligers.

Geplande uitvoerdatum: 20-12-2018
Actie afgerond op: 24-12-2018 (Afgerond)

Mantelzorgmiddag 2

Geplande uitvoerdatum: 15-10-2018
Actie afgerond op: 16-10-2018 (Afgerond)

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2018
Actie afgerond op: 24-12-2018 (Afgerond)

Open dag Amstelland

Geplande uitvoerdatum: 23-06-2018
Actie afgerond op: 04-06-2018 (Afgerond)

BHV en blusmiddelen check

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2018
Actie afgerond op: 24-12-2018 (Afgerond)

Mantelzorgmiddag 1

Geplande uitvoerdatum: 20-04-2018
Actie afgerond op: 01-05-2018 (Afgerond)

Inspraakmoment 2 Deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2019
Actie afgerond op: 30-12-2018 (Afgerond)
Toelichting: Er is een bijlage bijgevoegd over de inspraak momenten.

Let op het jaarlijks houden van een evaluatiegesprek. Wanneer de mantelzorgers onbereikbaar is, kunt u wellicht zelf de evaluatie houden en het verslag ter goedkeuring opsturen.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Actie afgerond op: 30-12-2018 (Afgerond)
Toelichting: Vrijwel alle deelnemers zijn dit jaar geëvalueerd. Het blijft een terugkerende cyclus

Aanvragen audit keurmerk FLZ

Geplande uitvoerdatum: 03-09-2018
Actie afgerond op: 15-11-2018 (Afgerond)
Toelichting: Met succes is de audit gedaan en afgerond. We hebben weer een keurmerk voor de komende drie jaar.

5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers? d.m.v. gerichte presentatie, per kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 29-05-2018
Actie afgerond op: 30-12-2018 (Afgerond)
Toelichting: Het noodplan is een onderdeel van de ontruimingsoefening. die is dit jaar ook weer gehouden. Nieuwe deelnemers en vrijwilligers of andere collega's krijgen altijd een BHV/noodplan uitleg bij de start van de inzet.

Via de FLZ op de hoogte blijven de nieuwe wet AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming. In mee wordt deze wet van kracht en zal worden geïmplementeerd. Landzijde zal in de komende maanden een elektronisch patiëntendossier invoeren welke zal voldoen aan de eisen van de maatregel. Ook zullen de overeenkomsten tussen de collega's worden gesloten die met het ECD zullen gaan werken.

Geplande uitvoerdatum: 24-05-2018
Actie afgerond op: 30-12-2018 (Afgerond)
Toelichting: Het ECD is vrijwel klaar om geïmplementeerd te worden. Komend jaar zal het uitvoerbaar zijn. De Amsteltuin is een pilotboerderij en gaat as feb. meedoen.

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

Geplande uitvoerdatum: 22-11-2018
Actie afgerond op: 22-11-2018 (Afgerond)
Toelichting: afgerond

Workshop organiseren voor vrijwilligers, personeel en stagiaire

Geplande uitvoerdatum: 17-04-2018
Actie afgerond op: 01-11-2018 (Afgerond)
Toelichting: Training geweest over neuropsychologische ziektebeelden

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 18-04-2018
Actie afgerond op: 01-11-2018 (Afgerond)
Toelichting: Vrijwilligers hebben de herhaling gedaan

Aanpassen Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, Zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien nr. 09 d.d. 28-11-2018

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2019
Actie afgerond op: 28-11-2018 (Afgerond)

Zorg dat wanneer er evaluaties van vorig jaar nog niet gehouden zijn, deze binnen 2 maanden zijn ingehaald.

Geplande uitvoerdatum: 15-04-2018
Actie afgerond op: 30-12-2018 (Afgerond)
Toelichting: Er zijn dit jaar 30 evaluatiegesprekken gehouden

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 20-02-2018
Actie afgerond op: 19-09-2018 (Afgerond)

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 15-01-2018
Actie afgerond op: 24-12-2018 (Afgerond)

Besprek het houden van functioneringsgesprekken aan de hand van de norm

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2018
Actie afgerond op: 24-12-2018 (Afgerond)
Toelichting: Vast team van 3 personen. Pieter de Wit heeft zich inmiddels als zorgmanager teruggetrokken.

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 08-01-2018
Actie afgerond op: 24-12-2018 (Afgerond)

Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank) [Audit](#)

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2018

Actie afgerond op: 24-10-2018 (Afgerond)

Toelichting: De Amsteltuin heeft n.a.v. de audit in 2018 opnieuw haar keurmerk van de Federatie toegewezen gekregen.

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

Geplande uitvoerdatum: 24-10-2018

Actie afgerond op: 11-10-2018 (Afgerond)

Toelichting: aangepast.

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

Geplande uitvoerdatum: 11-10-2018

Actie afgerond op: 10-10-2018 (Afgerond)

Toelichting: aangepast

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

Geplande uitvoerdatum: 22-10-2018

Actie afgerond op: 10-10-2018 (Afgerond)

Toelichting: aangepast

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 08-10-2018, 09:30 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.

[Praktijktoets](#)

Geplande uitvoerdatum: 08-10-2018

Actie afgerond op: 08-10-2018 (Afgerond)

Toelichting: afgerond

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

Geplande uitvoerdatum: 28-09-2018

Actie afgerond op: 20-09-2018 (Afgerond)

Toelichting: afgerond

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

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2018

Actie afgerond op: 15-09-2018 (Afgerond)

Toelichting: afgerond

Evaluatiegesprekken met vrijwilligers**Geplande uitvoerdatum:** 25-01-2018**Actie afgerond op:** 02-08-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Er is met alle vrijwilligers gesproken over hun voortgang op de zorgtuinderij. Er kwamen leuke ideeën en voorstellen uit voort, bijvoorbeeld aanpassing van het pas naar de wijngaard en verbetering van het terras. Het was ook goed om de tijd te nemen en de vrijwilligers te spreken over lopende zaken en ervaringen uit te wisselen.**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2017 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:** 05-02-2018**Actie afgerond op:** 03-02-2018 (Afgerond)**Toelichting:** afgerond**Audit van de Amsteltuin.****Geplande uitvoerdatum:** 05-10-2018**Actie afgerond op:** 30-01-2018 (Afgerond)**Indien nodig reflectie op verschil in datum tussen planning en uitvoering, anders uitvoeringsdatum aanpassen.****Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2018**Actie afgerond op:** 30-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Blijft een aandachtspunt.**trek conclusies uit de tevredenheidsmeting****Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2018**Actie afgerond op:** 30-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** De lijsten die zijn ingevoerd scoren hoog, maar wij zullen het aantal ingevulde lijsten moeten laten groeien in 2019. 2 vrijwilligers worden op dit moment getraind en zullen de invulling samen met de deelnemers voor hun rekening nemen.**verantwoord 4 inspraakmomenten****Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2018**Actie afgerond op:** 30-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** De data zijn terug te vinden in de bijlage van hoofdstuk 6.**Conclusies trekken uit evaluaties****Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2018**Actie afgerond op:** 30-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Tekst en daarmee de inhoud van het onderwerp aangepast

Verduidelijken of alle deelnemers een evaluatie gehad hebben.

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2018
Actie afgerond op: 30-01-2018 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond.

Conclusies aanvullen naar de norm.

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2018
Actie afgerond op: 26-01-2018 (Afgerond)
Toelichting: Tekst aangepast volgens de norm.

Voeg de geactualiseerde bijlagen uit het kwaliteitssysteem toe als bijlage.

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2018
Actie afgerond op: 26-01-2018 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond. Alle bijlagen zijn actueel.

Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: 10-01-2018 (Afgerond)
Toelichting: bezig

Mantelzorgmiddag 2

Geplande uitvoerdatum: 30-10-2017
Actie afgerond op: 08-01-2018 (Afgerond)
Toelichting: Zie tekst mantelzorgmiddag 1

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 08-01-2018 (Afgerond)
Toelichting: RI&E is dit jaar uitgevoerd als voorbereiding op de audit

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 08-01-2018 (Afgerond)
Toelichting: Zoals beschreven bij tevredenheidsmeting wordt een evaluatiegesprek uitgevoerd na 3 maanden en dan na een jaar.

Deelnemers hebben het cliëntenraadblad van landzijde ontvangen en zijn op de hoogte van de cliëntenraad.**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Het cliëntenraadblad wordt zodra er een nieuwe editie verschijnt verspreid. Met name mantelzorgers zijn op de hoogte van de cliëntenraad. Er zijn 2 edities geweest: voorjaar en najaar 2018.**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** afgerond**Open dag Wijngaarden Nederland****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Naast de Amstellanddag is deze wijngaardendag ook populair. Vele wijngaarden van Nederland presenteren hun wijngaarden en natuurlijk de geogste wijnen. de Amsteltuin kan hierin niet ontbreken**Inspraakmoment 2 Deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 30-08-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Zoals eerder aangegeven combineren we kennismaking en inspraakmoment op diverse momenten in het jaar. Dat gebeurt in kleine groepjes. vanwege de leeftijd icm vaak gehoorsproblemen of andere beperkingen**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Jaarverslag wordt aangemaakt**Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.****Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Geen**Open dag Amsteland****Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Altijd een drukbezochte dag waarbij deelnemers in spe kennismaken met de sfeer en omgeving van de Amsteltuin. Vele Amstelveners genieten op die dag van een glas wijn en een interessante rondleiding.

Actualisatie BHV**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** 2 collega;s hebben de BHV herhaling gedaan. Ook de chauffeurs hebben de herhaling BHV gedaan.**Mantelzorgmiddag 1****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Deze middagen worden georganiseerd door de gemeente Amstelveen. Mantelzorgers kunnen kiezen uit een arrangement waarbij de Amsteltuin i van de meest favoriete locaties is. Ook de mantelzorgers van de deelnemers maken gebruik van deze mogelijkheid. Is een enorm succes**Inspraak moment 1 deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Dit doen we altijd in kleinere groepjes aangezien de meeste senioren gehoor beperkingen hebben. Daarbij wordt het gecombineerd met een kennismakingsronde als er een nieuwe deelnemer is gestart**Doorlopen van het kwaliteitssysteem****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2017**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** afgerond**5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers? d.m.v. gerichte presentatie, per kwartaal****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Elke nieuwe vrijwilliger krijgt een veiligheidsronde. dit wordt 2 maal per jaar gedaan. Deelnemers die het kunnen begrijpen (geen dementie hebben) wordt het 2 keer per jaar uitgelegd**2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie? kennis omtrent ziektebeelden dementie, vaardigheden omgaan met clienten****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** 08-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Ja. 2 maal per jaar een werkoverleg met relevante onderwerpen**5.6.8 -> Hoe vaak, op welke manier en door wie wordt een ontruiming geoefend? eens per jaar, met vrijwilligers****Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2014**Actie afgerond op:** 06-01-2018 (Afgerond)**Toelichting:** 2 maal per jaar. Oefening is per keer verschillend dwz. 1 keer ontruimen omdat er bv brand is in de keuken. of ontruimen omdat er in de zaal iemand onwel is en de ambulance komt.

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.

Open dag Wijngaarden Nederland

Geplande uitvoerdatum: 22-09-2018

Toelichting: Een terugkerend feest waar ook dit jaar weer veel personen zijn langs geweest om te genieten van de lokale wijn.

Vernieuwen VOG verklaringen

Geplande uitvoerdatum: 04-02-2019

Toelichting: Dit blijft een aandachtspunt. in 2018 zijn alle VOG's opnieuw aangevraagd

Implementatie van de nieuwe klachtenprocedure. In januari wordt er door Landzijde een nieuwe klachtenposter worden gemaakt en uitgedeeld. Dit kan nu worden gerealiseerd omdat de geschillencommissie nu bekend is. We zullen alle deelnemers en hun direct betrokkenen de nieuw procedure uitleggen en de poster uitreiken.

Geplande uitvoerdatum: 04-02-2019

Toelichting: Nieuwe klachtenprocedure is aangepast in zorgboeren.nl

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 15-02-2019

Toelichting: Wordt aangevuld

Inspraakmoment 1

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2019

Zorg dat wanneer er evaluaties van vorig jaar nog niet gehouden zijn, deze binnen 2 maanden zijn ingehaald.

Geplande uitvoerdatum: 09-04-2019

Het is belangrijk dat u met alle deelnemers na start binnen 2 maanden en daarna minimaal jaarlijks een evaluatiegesprek heeft, dit is de norm vanuit het keurmerk. Plan de evaluatiegesprekken die in 2018 niet hebben plaatsgevonden zo snel mogelijk (binnen 2 maanden in).

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2019

Organiseren ontruimingsoefening**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2019**5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers? d.m.v. gerichte presentatie, per kwartaal****Geplande uitvoerdatum:** 05-05-2019**Inspraakmoment 2****Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2019**Evaluatiegesprekken met vrijwilligers****Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2019**Inspraakmoment 3 (via de cliëntenraad landzijde)****Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2019**Controle BHV/EHBO koffers****Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2019**Controle brandblusser****Geplande uitvoerdatum:** 22-10-2019

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

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2019**Uitnodigen gastspreker over een thema rondom dementie.****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2019**BHV herhaling begeleiders dagcentrum****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2019

Inspraakmoment 4**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2019**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 22-12-2019**Per kwartaal met de vrijwilligers doornemen waar knelpunten zijn tav veiligheid.****Geplande uitvoerdatum:** 23-12-2019**Afronden van het zorgjaar met een kerstlunch voor deelnemers en vrijwilligers.****Geplande uitvoerdatum:** 24-12-2019**Vergroten van response vragenlijsten Vanzelfsprekend****Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2019**Toelichting:** 2 vrijwilligers zijn eind 2018 getraind in het gebruik van het programma als begeleider bij de invulling van de vragenlijsten. Vanaf 2019 zullen meer formulieren worden ingevuld.**Implementatie ECD inclusief randvoorwaarden als voorlichting, wie mogen er mee werken en vastleggen contracten****Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2019**Deelnemers hebben het cliëntenraadblad van landzijde ontvangen en zijn op de hoogte van de cliëntenraad.****Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2019**Bij alle deelnemers is een tevredenheid meting gedaan volgens het format vanzelfsprekend.****Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2019**Let op het jaarlijks houden van een evaluatiegesprek. Wanneer de mantelzorger onbereikbaar is, kunt u wellicht zelf de evaluatie houden en het verslag ter goedkeuring opsturen.****Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2019**Funktioneringsgesprekken met vrijwilligers****Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2019

Medicatielijsten actualiseren wat gebeurt als er evaluatiegesprekken met de deelnemers worden gedaan

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2019

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2019

Huidig aanbod en kwaliteit van dagbesteding op de Amsteltuin handhaven

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019

Voor volgend jaarverslag: Zet in uw gehele jaarverslag het omzetten van plannen en aandachtspunten in punten op de actielijst nog verder door. Wanneer u hiertoe gebruik maakt van het aanmaken van een actie direct bij de vraag in kwestie, is voor de lezer gelijk te zien dat u een plan/aandachtspunt vertaald in een punt op de actielijst en uw beschrijving rond maakt. Hiermee laat u zien dat punten in beeld blijven en komt het automatisch terug in het volgende jaarverslag om te evalueren.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019

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

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank) Audit

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2021

2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie? kennis omtrent ziektebeelden dementie, vaardigheden omgaan met cliënten

Geplande uitvoerdatum: 19-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Toelichting: Met regio-coördinator en de organisatie Amstelzorg en Meer zijn de verschillende scholingsactiviteiten besproken en gerealiseerd.

Vernieuwen VOG verklaringen

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Implementatie van de nieuwe klachtenprocedure. In januari wordt er door Landzijde een nieuwe klachtenposter worden gemaakt en uitgedeeld. Dit kan nu worden gerealiseerd omdat de geschillencommissie nu bekend is. We zullen alle deelnemers en hun direct betrokkenen de nieuw procedure uitleggen en de poster uitreiken.

Geplande uitvoerdatum: 23-01-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Vernieuwen VOG verklaringen**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Inspraakmoment 2 Deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 13-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Inspraakmoment 1****Geplande uitvoerdatum:** 14-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Zoals elk jaar worden er 4 inspraak momenten gehouden**Per kwartaal met de vrijwilligers doornemen waar knelpunten zijn tav veiligheid.****Geplande uitvoerdatum:** 29-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Bij 80 % van de deelnemers is een tevredenheid meting gedaan volgens het format vanzelfsprekend.****Geplande uitvoerdatum:** 20-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Er zijn dit jaar minder metingen gedaan dan de bedoeling was. komend jaar zal dat de volle aandacht hebben**Implementatie ECD inclusief randvoorwaarden als voorlichting, wie mogen er mee werken en vastleggen contracten****Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Er is hard gewerkt om het ECD verder te ontwikkelen waarbij het in 2019 verder zal worden geïmplementeerd**Deelnemers hebben het cliëntenraadblad van landzijde ontvangen en zijn op de hoogte van de cliëntenraad.****Geplande uitvoerdatum:** 16-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Er zijn twee edities van het cliëntenblad verschenen

Voor volgend jaarverslag: maak in het hele jaarverslag meer gebruik van het aanmaken van een actie direct bij de vraag in kwestie. Zo is direct te zien dat u een plan vertaald in actie.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Implementatie van de nieuwe klachtenprocedure. In januari wordt er door Landzijde een nieuwe klachtenposter worden gemaakt en uitgedeeld. Dit kan nu worden gerealiseerd omdat de geschillencommissie nu bekend is. We zullen alle deelnemers en hun direct betrokkenen de nieuw procedure uitleggen en de poster uitreiken.

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 19-12-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 04-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Toelichting: klaar medio februari

Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 05-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Voor volgend jaarverslag: Geef bij de beschrijving van de tevredenheidsmeting ook aan door hoeveel deelnemers de lijsten zijn ingevuld (dit had u in de eerdere versie van het jv wel gedaan).

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Toelichting: We zullen alle deelnemers evalueren

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2018 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: 06-03-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Inspraakmoment 1**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 23-02-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Toelichting:** Dit stond dubbel in de actielijst**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 8 acties opgenomen in de actielijst.

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

De actielijst blijft een prettige houvast om ook daadwerkelijk de afspraken af te handelen. Het geeft ook een impuls om de kwaliteit van zorg goed uit te voeren en ook te houden.

Nu het Kwapp helemaal is geïmplementeerd en ook de werkbeschrijving is voltooid geeft het geheel een duidelijk overzicht over de kwaliteit van de zorgplek.

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

Onze doelstelling blijft het bieden van dagbesteding voor mensen met een beperking zoals ouderen met geheugenproblematiek, dan wel vereenzaming, dan wel een combinatie van geheugenproblemen icm psychiatrische problematiek. Er is was dit jaar ook geen toestroom van volwassenen.

Met de huidige bezetting van vrijwilligers en professionals kan de groeps grote met maximum van 14 deelnemers per dag wordt aangehouden.

Eigenlijk houden we een balans tussen mensen die uitstromen en de aanmeldingen die zich aandienen. Amsteltuin mag zich verheugen op een grote belangstelling van ouderen die een prettige manier van dagbesteding willen.

We zijn op dit moment bezig onze opvolging te regelen. Een echtpaar heeft kenbaar gemaakt de Amsteltuin in al zijn finesses te willen overnemen. Wij hebben daar hoge verwachting bij. Wij verwachten dat in 2019 geleidelijk een 5e dag voor dagbesteding zal worden opgestart. Daarmee kunnen wij inspelen op de extra vraag die wij nu niet op korte termijn kunnen vervullen. Met de steun van Landzijde verwachten wij dat er een soepele overgang gerealiseerd zal worden.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Het kunnen blijven bieden van dagbesteding op een bijzondere plek met als motto; voor de deelnemers elke dag op de tuin is er 1 met een gouden randje.

Kwalitatief zorg van een goed niveau waarbij we ons onderscheiden van andere zorgaanbieders door vooral de omgeving en de benadering van de deelnemers

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.

Handhaven van huidige bestand van vrijwilligers;
Handhaven van contacten met verwijzers.
Continuering van het dagcentrum binnen de bedrijfsvoering van de Amsteltuin.

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.

5.2 • Notulen regiovergaderingen

4.5 • Notulen vergadering Amsteltuin

1.3 • incident dhr P.

6.5 • jaarrapportage vanzelfsprekend 2018

6.3 • Inspraakbijeenkomsten

6.1 • Evaluatiegesprek