

**Jaarverslag**  
januari 2020 - december 2020

**Zorgboerderij De Schermer**

**Zorgboerderij de Schermer**

**Locatienummer: 234**



**Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



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

# Inhoudsopgave

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Jaarverslag                                                                   | 3  |
| Bedrijfsgegevens                                                              | 3  |
| 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag                                      | 4  |
| 1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?                       | 4  |
| 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?                            | 4  |
| 1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?                   | 4  |
| 1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw? | 4  |
| 2 Voorwoord                                                                   | 5  |
| 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij                                            | 5  |
| 2.2 Zorgboerderij in beeld                                                    | 5  |
| 3 Algemeen                                                                    | 7  |
| 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij                                    | 7  |
| 3.2 Algemene conclusies                                                       | 7  |
| 4 Deelnemers en medewerkers                                                   | 8  |
| 4.1 Deelnemers                                                                | 8  |
| 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers                                              | 8  |
| 4.3 Personeel                                                                 | 8  |
| 4.4 Stagiairs                                                                 | 9  |
| 4.5 Vrijwilligers                                                             | 9  |
| 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers                   | 9  |
| 5 Scholing en ontwikkeling                                                    | 10 |
| 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar                                    | 10 |
| 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten           | 10 |
| 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren                                            | 10 |
| 5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling                                | 11 |
| 6 Terugkoppeling van deelnemers                                               | 12 |
| 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers                                            | 12 |
| 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken                                     | 12 |
| 6.3 Inspraakmomenten                                                          | 12 |
| 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten                                        | 13 |
| 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers                                            | 13 |
| 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting                           | 13 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 7 Meldingen en incidenten                    | 15 |
| 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen           | 15 |
| 7.2 Medicatie                                | 15 |
| 7.3 Agressie                                 | 15 |
| 7.4 Ongewenste intimiteiten                  | 15 |
| 7.5 Strafbare handelingen                    | 15 |
| 7.6 Klachten                                 | 16 |
| 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten   | 16 |
| 8 Acties                                     | 16 |
| 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties  | 17 |
| 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties | 17 |
| 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst          | 21 |
| 9 Doelstellingen                             | 24 |
| 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar | 25 |
| 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar     | 25 |
| 9.3 Plan van aanpak                          | 25 |
| Overzicht van bijlagen                       | 25 |

# Jaarverslag

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

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

Zorgboerderij De Schermer

Registratienummer: 234

Oosternotweg 1, 1636 WG Schermerhorn

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 37127643

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

### Locatiegegevens

Zorgboerderij de Schermer

Registratienummer: 234

Oosternotweg 1, 1636 WG Schermerhorn

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?

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

### Acties

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

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), 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.

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

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

- Ja

### Acties

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

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Hier het jaarverslag van 2020 een bijzonder jaar door de coronacrisis maar ook weer heel mooi omdat we de zorgboerderij zoveel mogelijk open hebben kunnen houden en dus blijkt dat onze dagbesteding erg belangrijk is in de zorg en welzijn sector. Heel fijn dat we de deelnemers hebben kunnen opvangen, ondanks dat het ook spannend en intensief was. Niet alle activiteiten waren zoals andere jaren maar het samenzijn en mensen een afleiding bieden was genoeg om terug te kijken op een goed jaar.

Veel leesplezier met ons jaarverslag en op naar een nieuw, hopelijk coronavrij jaar!!

#### Acties

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

### 2.2 Zorgboerderij in beeld

foto 1 de wijngaard in herfstkleuren

foto 2 potje tennis

foto 3 de druiven verwerken.



Afbeelding 1



Afbeelding 2



Afbeelding 3

### Acties

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

### Bijlagen

- het zaaien van de mais
- de moestuin
- het landschap van de schermer
- wees welkom

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

Het afgelopen jaar is natuurlijk heel bijzonder geweest door de coronacrisis dit als eerste maar verder gelukkig ook weer een goed jaar ondanks alle beperkingen. We hebben de zorg zoveel mogelijk kunnen leveren doordat we in een kleinere groep zijn gaan werken. Een mooie bijkomstigheid daarbij was meer aandacht voor de mensen die er zijn geweest. De boerderij zelf heeft geen grote veranderingen ondergaan, wel zijn we altijd aan het bijwerken, onderhouden van alles wat we hier hebben om het mooi en in beweging te houden. Dit zorgde weer voor doorlopende activiteiten en maakte het geheel leuk en avontuurlijk, er was altijd iets te beleven of over te praten met elkaar. Er is gewerkt om de kwaliteit van de zorg in stand te houden dmv van het volgen van het kwaliteitssysteem en vooral het signaleren, rapporteren en samenwerken met alle betrokkenen van de deelnemers. Door de corona zijn we financieel achteruitgegaan, deels door de kleinere groep deelnemers dus minder zorgdagen, gelukkig is er wel een compensatieregeling geweest waardoor het toch redelijk in balans is gebleven. Het werken op de zorgboerderij was spannend door de coronamaatregelen, afstand houden was niet eenvoudig, soms onbegrijpbaar voor mensen. Met geduld, rust en de vertrouwde omgeving is het toch goed verlopen, maar een arm om iemand heen kunnen slaan, een handdruk, is toch een groot gemis geweest. Gelukkig hebben we kunnen genieten van een prachtige zomer, en daardoor met de deelnemers veel buiten geweest. We hebben genoten van een prachtige zomer en soms moeten afzien door het wel erg warme weer! Gelukkig heeft de boerderij dan ook weer genoeg schaduwplekjes en aangepaste activiteiten.

#### 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.

Ook hier is de coronacrisis iets wat veel invloed heeft gehad, we hebben hier van geleerd dat we heel flexibel moeten en kunnen zijn. Veranderingen waren; soms aanpassen van de dagen, groeps-grootte, indeling aan de tafels, indeling in de auto, aandacht voor de kwetsbaarheid van deelnemers en voor onszelf.

Door de lockdown is er een financiële aanpassing geweest, dit in goed overleg met de verschillende zorgbemiddelaars.

Ivm de warme zomers zijn er aanpassingen gedaan zoals monteren van zonneschermen.

Onze doelstelling om een kleinschalige zorgboerderij te kunnen behouden is gelukt, door de coronamaatregelen wel iets kleiner maar dit zullen we in de toekomst weer iets uitbreiden.

Ook financieel zijn we gezond gebleven, door inkomen uit andere nevenfuncties op het bedrijf is het in balans gebleven.

De zorgboerderij is een veilige, verantwoorde plek voor de deelnemers gebleven.

#### 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.

De doelgroepen op de zorgboerderij:

Start 2020

|                              |   |                   |     |             |                             |
|------------------------------|---|-------------------|-----|-------------|-----------------------------|
| Dementie                     | 9 | groepsbegeleiding | wlz | wmo         | zorgzwaarte midden en zwaar |
| verstandelijke gehandicapten | 2 | "                 | "   | wlz wmo pgb | zorgzwaarte midden en zwaar |
| lichamelijke beperkingen     | 4 | "                 | "   | wlz wmo     | zorgzwaarte midden en zwaar |

uitstroom deelnemers met dementie 4

instroom deelnemers met dementie 2

uitstroom deelnemers met lichamelijke beperking 1

Aantal deelnemers eind van het jaar: 10

De reden van uitstroom is opname in een verzorgingshuis en 1 deelnemer door overlijden.

Hier zijn geen bijzondere wijzigingen in vergeleken met andere jaren dus geen speciale aanpassingen.

#### 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.

De doelgroepen zijn niet veranderd ,individueel zijn er natuurlijk verschillen, de zorgvraag is binnen de mogelijkheid van de zorgboerderij gebleven. In goed overleg is de zorg gestopt waar nodig en voorbereid op een overgang naar een verzorgingshuis.

De deelnemers passen bij ons zorgaanbod,met als aandachtspunt om goed te signaleren of het nog haalbaar is voor de deelnemer, soms laat opname wat langer op zich wachten,wat we zien is een vermoeidheid om naar de dagbesteding te gaan maar is vaak nodig voor de mantelzorger.,soms is het dan nodig om de deelnmer een dagje thuis te laten. Conclusie hierbij is dat zorg op maat toch lang gegeven kan worden en de kleinschaligheid,,vaste begeleiding en rust goed doet op de boerderij .

#### 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.

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.

## 4.4 Stagiairs

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

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

## 4.5 Vrijwilligers

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

Er zijn 3 vrijwilligers ieder hun eigen dag (7 uur)

Zij helpen ons met de werkzaamheden op de boerderij en begeleiden van de deelnemers. 2 vrijwilligers verzorgen ook op hun dag het vervoer van 1 deelnemer.

De vrijwilligers zijn 3 dames en waarvan 2, 10 jaar en 1, 5 jaar ons al helpen dit is een fijne constante groep, zowel voor ons als de deelnemers is dit heel positief, er is een band opgebouwd met gezelligheid en vertrouwen.

Wij werken altijd direct samen met de vrijwilligers, hebben direct contact met elkaar om het werk te bespreken, nieuwe ideeën besproken en ervaringen uitgewisseld.

We hebben 1 x een evaluatiegesprek georganiseerd.

We hebben na 12 jaar afscheid moeten nemen van een trouwe vrijwilligster, door omstandigheden thuis, we hebben nog wel regelmatig contact en ze komt af en toe even buurten op de zorgboerderij, dit is fijn we hebben na al die jaren een band opgebouwd.

### Acties

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

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

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

We hebben het werken met de vrijwilligers als positief ervaren, het werken als team is goed en gezellig verlopen, dit is positief gebleken naar de deelnemers toe en heeft bijgedragen aan de goede sfeer op de zorgboerderij. Met de vrijwilligers samen hebben we een frisse blik op de voortgang zij kijken iedere week weer mee hoe het is gegaan.

Er zijn geen veranderingen geweest wat betreft de inzet van de vrijwilligers, en we hebben ook geen nieuwe plannen hiervoor.

Dit jaar zijn er geen stagiairs aangenomen, ivm de corona wilde we de groep zo constant mogelijk houden met zo min mogelijk contacten.

### Acties

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

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

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

BHV - bijscholing is gedaan door Michel dmv een cursus dag met alle herhalingsoefeningen.

ehbo - bijscholing is gedaan door Julia via een digitale vragenlijst en is afgetekend voor het verlengen van het diploma.

intervisie esdege-reigersdaal - deze is niet gedaan ivm de coronamaatregelen.

netwerkbijeenkomsten landzijde- we hebben 2 netwerkbijeenkomsten bijgewoond en 3 bijscholingen via e-learning gedaan.

bijscholing van Geriant- deze is niet gedaan ivm coronamaatregelen, wel hebben we de ontwikkelingen rondom ziektebeelden binnen de geriatrie gevolgd dmv artikelen die online uitgegeven worden door Geriant.

#### 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.

bhv bedrijfshulpverlening bij calamiteiten en leiding geven aan de hulpverleners. Michel

ehbo eerste hulp geven bij ongelukken en hulpdiensten inschakelen als dat nodig is. Julia

e-learning georganiseerd door landzijde : omgaan met agressie ,communicatietraining,grenzenstellen Michel,Julia,Jasper

Training werken met ecd tbv cliëntenadministratie landzijde. Michel,Julia

#### Acties

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

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Administratie bijwerken: werken met ecd landzijde,

ehbo

bhv

intervisie bijeenkomst Esdege-reigersdaal

bijscholing omgaan met dementie van Geriant.

Vaardigheden en kennis zijn voldoende aanwezig maar worden uiteraard door nieuwe ervaringen en cursussen bij geslepen.

#### **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.

De scholing en ontwikkelingen zijn behaald en waren weer nuttig en leerzaam,

Er waren geen reden voor grote veranderingen. Veranderingen in inzicht in ziektebeelden zijn er door ervaringen met de deelnemers die weer nieuw binnen gekomen zijn.

#### **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.

De evaluaties met de deelnemers zijn gedaan per deelnemer 1 x .

Voor de coronacrisis nog met aanwezigheid van casemanager,clientbegeleider,vertegenwoordiger en of partner.Met behulp van de evaluatievragen en het vorige evaluatieverslag is alles doorgesproken.

Later zijn er ook telefonische evaluatie gesprekken gevoerd en op de zorgboerderij met de deelnemer zelf.

We hebben de vragenlijst evaluatie gevolgd en van daar naar onderwerpen die op de deelnemer betrekking hebben, dit werden meestal fijne open gesprekken met als resultaat meer inzicht in de deelnemer en zijn ziektebeeld,voor de deelnemer meer gevoel van vertrouwen en aandacht.

De evaluaties tijdens de coronacrisis zijn wat minder persoonlijk geweest . De aanwezigheid van andere betrokkenen is gemist,maar wel gecompenseerd door telefonisch/mail/app contacten,dit is ook heel fijn en direct.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- evaluatie

### 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.

Niet alle evaluatie gesprekken zijn gelopen zoals andere jaren,dit is jammer omdat het fijn is dat andere betrokken aanwezig zijn op de boerderij en zien waar de deelnemer mee bezig is. Leerpunt is om tijdig een evaluatie te plannen,het duurt soms even om een geschikte datum voor alle betrokkenen te vinden.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Er zijn dit jaar geen keukentafelgesprekken geweest met betrekking op de inspraakmomenten en daardoor geen verslag gemaakt. Wel is herhaaldelijk in kleine groep of individueel uitleg gegeven over de coronamaatregelen op de boerderij. Het komende jaar zullen we weer per seizoen een inspraakmoment organiseren in kleine groepjes.

De Landbode van Landzijde en de nieuwsbrief cliëntenraad Esdege-reigersdaal zijn ter inzage op tafelgelegd en waarnodig voorgelezen.

#### Acties

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

## 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Hoewel de inspraakmomenten niet op papier staan, hebben we wel overzicht over de ideeën en meningen van de deelnemers, ondanks de corona maatregelen zitten we in kleine groepjes en de dagelijkse dingen worden besproken. De gesprekken aan tafel zijn divers, we letten goed op of iedereen het kan begrijpen en de tijd krijgt om iets te zeggen, dit was in de kleinere setting soms weer wat gemakkelijker, een kleiner groepje luistert beter naar elkaar. Onderwerpen die besproken zijn: de corona maatregelen en hoe er mee om te gaan op de boerderij, de indeling van de moestuin en voorkeur voor bepaalde groenten om te telen, de plannen van de boerderij om een wijngaard op te zetten, tafelschikking tijdens de coronamaatregelen. Verder zijn de dagelijkse werkzaamheden besproken. De ideeën en inbreng van de deelnemers hebben altijd wel invloed op de planning van de werkzaamheden, vaak lukt het wel om de ideeën uit te voeren, soms is iets niet haalbaar, en moet dan goed uitgelegd worden waarom dat niet gaat, dit vraagt extra aandacht. Verder zijn de grote lijnen door ons uitgezet en kunnen aangevuld of veranderd worden, wel moet de structuur behouden blijven en de deelnemers daar hun houvast aan hebben.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Er is een tevredenheidsmeting gedaan met behulp van ons eigen formulier met vragen aan de deelnemer en of vertegenwoordiger. 6 formulieren zijn in de maand augustus uitgedeeld en zijn allemaal terug gezonden. De formulieren zijn allemaal positief ingevuld, sommige met een opmerking die later besproken kon worden en opgelost.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- tevredenheidsonderzoek

## 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.

We zijn heel blij met een positief tevredenheidsonderzoek uitslag, het geeft ons energie om zo door te gaan, ondanks de coronamaatregelen hebben we toch goed contact gehouden met de deelnemers en hun verwanten en genoeg (veilige) ruimte geboden op de zorgboerderij.

punt 6 in de vragen ; heeft u punten, ideeën, opmerkingen die u wilt aanvullen, wordt door iedereen met nee beantwoord, bij navragen in het evaluatiegesprek komt er wel eens meer uit en dat is soms beter in een gesprek dan op papier, maar over het algemeen is het goed en duidelijk zoals wij de lijnen uitzetten .

Er zijn ook formulieren uitgedeeld aan deelnemers en zijn niet teruggekomen, dit is in een periode geweest dat de zorg stopte ivm overlijden of opname. Wij nemen de reacties via kaarten, brieven van verwanten ook aan als een tevredenheidsmeting, dit is door de hectiek in deze fase niet in de vorm van de vragenlijst ingevuld.

#### **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 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.

Valincident: van deelnemer: de lepels van de hefmast(tractor) stonden uit en door zonlicht waren deze niet goed te zien waardoor er overgevallen is door een deelnemer met als gevolg een schaafwond en de schrik. Dit kon gelukkig goed verholpen worden, de lepels mogen niet uitstaan in een looppad! Deelnemer was geschrokken en is gerustgesteld en partner ingelicht.

Het onwel worden van deelnemer, overleg huisarts, ambulance: Deelnemer was door ziekte onwel geworden, is verzorgd en melding gemaakt bij de mantelzorger, huisarts en in samenspraak is de ambulance ingeschakeld. Daarna zijn we in contact gebleven met de familie hoe het verder is gegaan.

Kleine verwondingen : verzorgd met pleisters en actie voor de deelnemer zoveel mogelijk handschoenen dragen.

#### 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.

Actiepunt: alert blijven op gevaar, dit blijft een dagelijks aandachtspunt!

Melding bij ziekte van deelnemer: er is goed en op tijd gehandeld, snel overleg met alle betrokkenen, ondanks de ziekte van deelnemer is het goed verlopen. Er was voldoende tijd en ruimte om deze deelnemer te verzorgen zonder dat de andere deelnemers hier last van hadden.

Gezien de ziektebeelden van de deelnemers zijn er betrekkelijk weinig meldingen en is er preventief goed gewerkt.

### 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.

#### Functioneringsgesprekken

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

**goed inschatten of nieuwe deelnemers instromen in de juiste groep/dag en evt. overplaatsen naar een andere dag, of constateren dat de zorgboerderij niet de juiste plek is.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2020  
**Actie afgerond op:** 23-12-2020 (Afgerond)

#### Oefening calamiteitenplan

**Geplande uitvoerdatum:** 12-09-2020  
**Actie afgerond op:** 18-11-2020 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020  
**Actie afgerond op:** 23-12-2020 (Afgerond)

**In de loop van het jaar met alle deelnemers hun jaarlijkse evaluatie plannen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 18-12-2020  
**Actie afgerond op:** 31-12-2020 (Afgerond)

#### interview bij eenkomst esdege-reigersdaal

**Geplande uitvoerdatum:** 26-11-2020  
**Actie afgerond op:** 22-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** deze interview is niet gedaan ivm beperkingen corona. er is geen actie geweest dit te organiseren.

**evaluaties deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 04-12-2020  
**Actie afgerond op:** 22-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De deelnemers zijn geevalueerd.

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 21-07-2021  
**Actie afgerond op:** 19-08-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** De lijsten met vragen zijn uitgedeeld en weer terug ontvangen.

**Steeds in contact blijven met de deelnemers en luisteren naar wat zij vertellen. En bij eventuele problemen dit oppakken en terugkoppelen naar thuissituatie**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 22-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit is een dagelijks terugkerende actie . Er is veel contact geweest met de thuissituatie,dit vaak om misverstanden te voorkomen.

**netwerkbijeenkomsten Landzijde verspreid over het jaar**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2020  
**Actie afgerond op:** 23-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** ivm de coronamaatregelen is er dit jaar een digitale bijscholing aangeboden,met e-learning verschillende onderwerpen behandeld.

**ehbo middelen controleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 16-12-2020  
**Actie afgerond op:** 16-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** gecontroleerd en aangevuld.

**bijwerken van de werkbeschrijving.**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-10-2020  
**Actie afgerond op:** 14-10-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** is gedaan.

**ehbo bijscholing**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-11-2020  
**Actie afgerond op:** 18-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is een digitale bijscholing gedaan,via een vragenlijst.

**Actiepunt aanmaken waarin wordt aangegeven op welke wijze de informele kennis wordt overdragen over ziektebeelden van de deelnemers naar medewerkers.**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-04-2020

**Actie afgerond op:** 16-12-2020 (Afgerond)

**Toelichting:** Deze informatie is mondeling overgedragen, als er specifieke handleidingen zijn zijn deze besproken en ter inzage doorgegeven.

**ehbo middelen controleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-09-2020

**Actie afgerond op:** 13-10-2020 (Afgerond)

**Toelichting:** is gedaan

**inspraakmoment voorjaar 2020**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2020

**Actie afgerond op:** 16-04-2020 (Afgerond)

**Toelichting:** in verband met de sluiting met betrekking tot de corona maatregelen is er geen inspraakmoment geweest dit jaar.

**brandblussers controleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 04-09-2020

**Actie afgerond op:** 10-09-2020 (Afgerond)

**Toelichting:** Is gedaan op 14-10-2020

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 10-07-2020

**Actie afgerond op:** 16-09-2020 (Afgerond)

**Toelichting:** is gedaan

**bhv bijscholing**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-06-2020

**Actie afgerond op:** 16-09-2020 (Afgerond)

**Toelichting:** is gedaan

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 10-07-2020

**Actie afgerond op:** 19-08-2020 (Afgerond)

**bhv**

**Geplande uitvoerdatum:** 13-05-2020  
**Actie afgerond op:** 16-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** michel heeft de jaarlijkse bijscholing met succes afgerond.

**ehbo middelen controleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 16-04-2020  
**Actie afgerond op:** 04-05-2020 (Afgerond)

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2019 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.** [Aanvullen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 11-04-2020  
**Actie afgerond op:** 14-04-2020 (Afgerond)

**er op toe zien dat er handschoenen gedragen worden met zaag en timmerklusjes**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 10-04-2020 (Afgerond)

**goed inschatten of nieuwe deelnemers instromen in de juiste groep/dag en evt. overplaatsen naar een andere dag,of constateren dat de zorgboerderij niet de juiste plek is.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2020  
**Actie afgerond op:** 10-04-2020 (Afgerond)

**goed inschatten of nieuwe deelnemers instromen in de juiste groep/dag en evt. overplaatsen naar een andere dag,of constateren dat de zorgboerderij niet de juiste plek is.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2020  
**Actie afgerond op:** 10-04-2020 (Afgerond)

**Bij de evaluatie van elke client bespreken of het aanbod van de zorgboerderij nog passend is**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 10-04-2020 (Afgerond)

**goed blijven observeren en signaleren om incidenten te voorkomen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2020  
**Actie afgerond op:** 10-04-2020 (Afgerond)

**bijwerken van de werkbeschrijving.**

**Geplande uitvoerdatum:** 04-03-2020  
**Actie afgerond op:** 08-04-2020 (Afgerond)

**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 19-02-2020 (Afgerond)

**ehbo middelen controleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 14-04-2020  
**Actie afgerond op:** 15-01-2020 (Afgerond)

**inspraakmoment najaar 2019**

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

**ehbo middelen controleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-02-2020  
**Actie afgerond op:** 14-01-2020 (Afgerond)

**Acties**

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

## 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

**keukentafelgesprek/inspraakmoment in kleine groepjes met aan iedere tafel iemand van de begeleiding om de punten door te geven.**

**Geplande uitvoerdatum:** 23-02-2021

**bijwerken van de werkbeschrijving.**

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

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 19-03-2021, 10:00 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:** 19-03-2021

**ehbo middelen controleren****Geplande uitvoerdatum:** 26-03-2021**evaluaties deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2021**Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma)** **Audit****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2021**evaluatieplannen ruim van te voren plannen.****Geplande uitvoerdatum:** 14-04-2021**goed inschatten of nieuwe deelnemers instromen in de juiste groep/dag en evt. overplaatsen naar een andere dag, of constateren dat de zorgboerderij niet de juiste plek is.****Geplande uitvoerdatum:** 21-04-2021**De norm m.b.t. de VOG is gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 29 van 29-01-21.****Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2021**goed inplannen van acties.****Geplande uitvoerdatum:** 26-05-2021**goed in contact blijven met andere zorgverleners rondom de deelnemer.****Geplande uitvoerdatum:** 23-06-2021**bhv****Geplande uitvoerdatum:** 21-07-2021**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 21-07-2021**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 17-08-2021

**het deelnemersaantal verhogen .**

**Geplande uitvoerdatum:** 18-08-2021

**brandblussers controleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 10-09-2021

**Oefening calamiteitenplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-09-2021

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 06-10-2021

**In de loop van het jaar met alle deelnemers hun jaarlijkse evaluatie plannen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021

**Leerpunt is hierbij dat soms het reizen van en naar de zorgboerderij een belasting kan zijn voor de deelnemer: verwerken als aandachtspunt bij intake?**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-04-2020

**evaluaties deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 22-01-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**In het jaarverslag vermelden: soort zorg dat geleverd wordt, zorgzwaarte, begeleidingsvorm en vanuit welke wet de zorg wordt verleend.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**bijwerken van de werkbeschrijving.**

**Geplande uitvoerdatum:** 22-01-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

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

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Beschrijf de opleidingsdoelen van het afgelopen jaar in het jaarverslag zelf.****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021**Maak i.v.m. wijzigingen in de norm een planning om uw werkbeschrijving te voltooien en voeg eventueel acties toe, zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 27.****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 24-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021**Toelichting:** werkbeschrijving bijgewerkt**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2020 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.**[opmerkingen](#)[Aanvullen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 02-03-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 24-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 6 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.

Niet altijd lukt het om de actiepunten op tijd uit te voeren of uit te werken, soms lopen de dagen anders als er deelnemers afwezig zijn of door het afgelopen jaar met dagen die uitgevallen zijn door corona.

Leerpunt hierbij is om de acties mee te nemen in het dagelijks werk en het in te plannen.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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

Het doel is de komende vijf jaar om de zorgboerderij op deze wijze voort te zetten, we zien een behoefte aan ouderenzorg dus daar kunnen we ons op blijven richten en heeft onze interesse.

De boerderij blijft ruimte bieden aan paardenpension en kunstenaarsateliers.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Het komende jaar zijn er geen plannen om te veranderen, de zorgboerderij heeft zoals het nu is voldoende uitdaging, levensvatbaarheid en succes.

We blijven streven naar een gezond financieel bedrijf door de verschillende inkomstenbronnen te blijven handhaven.

Met plezier en toewijding blijven werken met 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.

Goed in contact blijven met het netwerk in de zorgverlening rondom de deelnemers.

Kennis en vaardigheden behouden .

Elkaar blijven aanvullen in de werkzaamheden op de boerderij.

Op de boerderij een open, gezellige en zeker veilige omgeving blijven bieden

#### Acties

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

## Overzicht van bijlagen

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

- |            |                                                                                                                                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.2</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• het zaaien van de mais</li><li>• de moestuin</li><li>• het landschap van de schermer</li><li>• wees welkom</li></ul> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

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