

Jaarverslag
januari 2019 - december 2019

Boomkwekerij Menkveld

Zorgkwekerij Menkveld

Locatienummer: 1553



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
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	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	10
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	10
5 Scholing en ontwikkeling	11
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	11
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	11
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	11
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	12
6 Terugkoppeling van deelnemers	13
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	13
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	13
6.3 Inspraakmomenten	13
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	14
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	14
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	15
7 Meldingen en incidenten	16

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	16
7.2 Medicatie	16
7.3 Agressie	16
7.4 Ongewenste intimiteiten	16
7.5 Strafbare handelingen	16
7.6 Klachten	16
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	17
8 Acties	17
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	18
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	18
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	21
9 Doelstellingen	25
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	26
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	26
9.3 Plan van aanpak	26
Overzicht van bijlagen	26

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

Boomkwekerij Menkveld

Registratienummer: 1553

Zutphensestraat 285, 7325 WT Apeldoorn

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 08030078

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

Locatiegegevens

Zorgkwekerij Menkveld

Registratienummer: 1553

Zutphensestraat 285, 7325 WT Apeldoorn

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging Bezig

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, 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), is er personeel in dienst

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?

- Nee, er waren geen meldingen en incidenten

Acties

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

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

2.2 Zorgboerderij in beeld

Op zorgkwekerij Menkveld is er in 2019 weer veel gebeurd en heeft niemand stil gezeten! Op de boomkwekerij was het afgelopen jaar druk met orders en aanleg voor tuinen. Dit merken we natuurlijk goed aan de werkzaamheden, die er genoeg waren voor alle hulpkwekers. Iedereen hebben we betrokken bij de voortkomende werkzaamheden. Ook als ondernemers en medewerkers hebben we niet stilgezeten; zo is er aan school trajecten gewerkt, nieuwe activiteiten voor de zorgdeelnemers, om te zorgen voor nog meer leermomenten maar vooral ook sociale contacten, zo zijn we gestart met 'koken op de kwekerij'. Een keer per week kookt Kristy met een van de hulpkwekers voor de rest van het team. Er mogen zelf ideeën worden geopperd, waar je zin in hebt, of graag eens zou willen proberen.

Bij de kachel hebben wij dit jaar vele groepen mogen ontvangen, die gebruik maken van onze 'Groen&Gezellig' ruimte, voor een teamdag of bespreking. Onze hulpkwekers helpen bij de voorbereidingen van deze verhuur en helpen bij de service op de dag zelf.

Een van de doelen was om ook naar buiten toe meer bekendheid te krijgen voor onze zorgkwekerij. Het toeval wou dat Kristy door een landelijk blad werd benaderd voor een interview, waarin veel verteld kon worden over het bedrijf. Ook heeft zij zich aangesloten bij de werkgroep van de gemeente en deelgenomen aan diverse netwerkbijeenkomsten.



Afbeelding 1



Afbeelding 2



Afbeelding 3

Acties

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

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.

- Zoals al genoemd hebben wij als Zorgkwekerij dit jaar veel gedaan en veel nieuwe hulpkwekers mogen verwelkomen.

Door vooral mond tot mond reclame en wat extra naamsbekendheid bij WMO consultants hebben wij maar liefst 4 nieuwe hulpkwekers mogen verwelkomen binnen ons bedrijf. Ook hebben wij een plek gecreëerd voor een stagiair vanuit het speciale onderwijs met de voorkeuze voor de groene sector.

Toch was het ook een jaar het onrustig was m.b.t. 2 van de ondernemers; Herman en Rina; mede eigenaren van de zorgkwekerij, naast Kristy, hebben dit jaar serieuze gezondheidsproblemen gehad, waarbij grote operaties hebben plaatsgevonden. Kristy heeft er daarom bewust voor gekozen, in deze periode (januari 19) haar andere baan, waarbij zij verantwoordelijk was voor marketing, op te zeggen. Zo werd alle tijd gecreëerd voor de zorgkwekerij en was zij dagelijks aanwezig, zodat bij afwezigheid van Herman of Rina zij altijd het aanspreekpunt was. Qua werkbegeleiding is in die periode niets gewijzigd voor de hulpkwekers. Tim & Yorick hebben namelijk de werkbegeleiding gewoon door kunnen doen. Uiteraard zijn hulpkwekers, ouders en/of begeleiders in deze periode geïnformeerd geweest over de situatie en op de hoogte gehouden. Dit vonden wij ook een prettig idee, voor wanneer een van de deelnemers met vragen hierover thuis zou komen. Dit is echter niet gebeurt (na evaluatie met begeleiders / ouders).

Gelukkig kunnen we zeggen dat de operaties voor nu geslaagd zijn, en we voor nu dankbaar en blij zijn dat ze er weer zijn. Herman en Rina zijn weer bijna dagelijks op de zaak, en schuiven weer aan bij de koffie! Alle hulpkwekers vinden dit prettig en weten dat ze voor alle vragen, ondersteuning en administratie bij Kristy terecht kunnen.

EVC traject

Gezien wij een raamovereenkomst hebben met de gemeente, is het vanaf 2019 verplicht een SPH-er in dienst te hebben die op de groep staat. Aangezien Kristy wel HBO geschoold is, echter niet in de opleiding, heeft zij gekozen voor een EVC traject via EVC Nederland. Hierbij kun je aan de hand van een zeer uitgebreid portfolio aantonen welke competenties je beheerst uit de opleiding SPH. Hiermee krijg je dan ook weer ervarings certificaten en eventuele vrijstellingen voor het verdere verloop van de reguliere opleiding. Kristy is hiermee in mei gestart en heeft dit afgerond in november. De uitslagen zijn inmiddels ingediend bij de gemeente Apeldoorn, ter beoordeling.

BHV

Dit jaar hebben we gekozen voor een specifieke BHV cursus voor ons als zorgbedrijf. Samen met een andere zorgboerderij hebben we dit op het bedrijf zelf gedaan, zodat de informatie nog beter kon worden afgestemd. De BHV cursus hebben wij dit jaar met 3 vaste medewerkers gedaan.

Inwerken

Naast het inwerken en leren kennen van onze nieuwe hulpkwekers, waar wij een hoop tijd in hebben gestoken, zijn er aanpassingen gedaan binnen het bedrijf, om het voor de hulpkwekers nog makkelijker te maken. Denk bijvoorbeeld aan stappenplannen, prioriteitenborden, portfolio mapjes en facilitaire behoeftes (bijvoorbeeld een extra WC voor de hulpkwekers).

Financiering

Alle financiering van de zorg is in 2019 per hulpkwekers andere gefinancierd. Zo zijn er deelnemers met een WMO indicatie, waarbij wij de vergoeding via de gemeente ontvangen, maar ook deelnemers die wij dagbesteding bieden als onderaannemer. (denk bijvoorbeeld aan Pluryn en Philadelphia).

Kwaliteit

Door gedurende het jaar diverse bijeenkomsten, workshops en scholing te volgen hebben wij elke keer ook weer aandachtspunten ontdekt en gelijk opgepakt. Deze kunnen klein zijn; maar zorgen uiteindelijk voor een nog betere kwaliteit van zorg die wij kunnen leveren. Denk bijvoorbeeld van het opstellen van contracten en het uitbreiden van onze evaluatieformulieren voor de hulpkwekers.

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.

Het is een jaar geweest bestaande uit bloed, zweet en tranen. Maar gelukkig ook heel erg fijn! We kunnen eind 2019 zeggen, dat we in 'redelijk goede' gezondheid, een mooi team hebben met de juiste groepsdynamiek waarin elke hulpkweker zich kan vinden.

We hebben meer dan ooit aan ontwikkeling gedaan en hebben (met succes) geprobeerd administratieve zaken nog beter te regelen, zodat alles nog beter overdraagbaar is voor de vaste medewerkers. Door middel van regelmatige vergaderingen en intervisie houden we elkaar scherp en hebben we 1 doel; een goedlopende boomkwekerij met een veilige, leerzame en vooral leuke dagbestedingsplek voor de kwetsbare doelgroep.

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.

Het afgelopen jaar hebben wij 4 nieuwe deelnemers mogen verwelkomen als hulpkweker.

3 hiervan via de raamovereenkomst van de gemeente Apeldoorn en 1 hulpkweker is bij ons via een onderaannemerschap met een particulier wooninitiatief gestart

1 van deze deelnemers is in wederzijds goed overleg in november over gestapt naar een traject elders. Dit gezien haar voorkeur niet lag in het groen.

Alle deelnemers hebben wij ons dagbesteding. De zorgzwaarte is verschillend, maar ingedeeld in begeleiding groep.

Door de start van de diverse nieuwe deelnemers/hulpkwekers, hebben wij extra tijd besteed aan het zorg dragen voor een juiste groepsdynamiek. Dit door teambuilding, sociale momentjes in de pauzes. Ook zijn er duidelijke plannen voor alle nieuwe deelnemers gemaakt, zodat ze bij eventuele vragen altijd weten waar ze moeten zijn en/of wat ze moeten doen.

Het totale team bestaat eind december dan ook uit 9 hulpkwekers en 5 vaste medewerkers. De dagen zijn voor iedereen verschillend. Nog altijd houden wij een maximaal aantal deelnemers van 5 per dagdeel aan. Dit voor de juiste begeleiding en de combinatie met de werkzaamheden en klanten op de kwekerij.

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.

Eind 2019 mogen wij zeggen dat we een prettig team hebben waar wederzijds veel respect is voor elkaar en iedereen graag met elkaar werkt. Het team bestaat voornamelijk uit (jonge)mannen, die graag buiten werkt maar ook graag wat afwisseling zoekt (met bijvoorbeeld wat inpakwerkzaamheden onder het genot van een informeel gesprekje).

De huidige deelnemers passen prima in ons zorgaanbod en juist de verscheidenheid van de deelnemers zorgt voor een onwijs leuk dynamisch team, waar we trots op zijn.

Nog steeds proberen we goed te kijken naar de ontwikkelingen van deelnemers en de ontwikkelingen die ze graag willen maken! Zo breiden we soms de verantwoordelijkheden van de deelnemers wat uit en kijken we met scholing wat wij voor ze kunnen betekenen.

Voor komend jaar willen wij graag de huidige groep behouden en vooral het fijne gevoel wat bij iedereen overheerst. Door middel van een divers aanbod aan werkzaamheden op de kwekerij, wat educatieve uitstapjes en een uitbreiding van zelfstandigheid willen wij 2020 door gaan.

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.

Wij hebben een stabiel team van vaste medewerkers:

3 eigenaren en 2 vaste medewerkers die beide al 20 jaar werkzaam zijn in het bedrijf.

Uiteraard is er jaarlijks een functioneringsgesprek, en hebben wij meerdere malen per jaar vergader momenten om alle zaken en acties door te spreken.

Afgelopen jaar (2019) was voor 2 van de eigenaren een jaar met veel ziekenhuisbezoeken, waardoor de werkzaamheden wat anders zijn verdeeld, maar door ieders ervaring prima zijn overgenomen.

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.

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.

4.6 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.

Er is een stabiel team wat zorg draagt voor alle werkzaamheden op de kwekerij maar ook voor alle begeleiding en bijkomende verplichtingen. Iedereen is enorm op elkaar ingesteld en de communicatielijnen zijn kort.

Aangezien eigenaren en personeelsleden dik tevreden zijn, en hebben aangegeven graag op dezelfde manier door te gaan, zullen er voor 2020 geen veranderingen/acties op het programma staan.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

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

De opleidingsdoelen voor alle vaste medewerkers was uiteraard BHV. Dit is in maart behaald met een certificaat.

Een van de vaste medewerkers heeft de cursus praktijkopleider bijgeschoold en met een positief resultaat behaald.

Tevens heeft Kristy het EVC Traject gedaan bij EVC Nederland om aan te tonen dat zij kennis heeft en handelt op HBO niveau Social Work.

Het is namelijk verplicht voor de raamovereenkomst van de gemeente dat er een HBO professional met deze opleidingsachtergrond in dienst is. Dit is inmiddels met een positief resultaat behaald en ligt op dit moment ter inzage bij de gemeente, of er zo (volledig) wordt voldaan aan de eis. Begin 2020 krijgen wij hier uitsluitsel over.

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 - 3 vaste medewerkers (Yorick, Rina, Kristy)
- EVC Traject HB Social Work - Vaste Personeelslid (Kristy)
- Praktijkopleider - Vaste Personeelslid (Yorick)
- Intervisie trainingen - 2 Vaste personeelsleden (Rina en Kristy)

Allemaal met een positief resultaat afgerond.

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.

Voor het komend jaar is het doel om met meerdere vaste medewerkers verdieping te krijgen in Autisme. Dit is namelijk de meest voorkomende aandoening van onze hulpkwekers.

Het is goed om af en toe nieuwe handvaten te krijgen voor de aanpak hiervoor. Tevens geeft het altijd een hoop nieuwe energie om verhalen hierover uit te kunnen wisselen.

Kristy zal, indien gewenst door de gemeente, extra scholing volgen om te voldoen aan de eis. Op dit moment heeft zij alle competenties uit de opleiding Social Work behaald, echter het is even afwachten of er nog een stage gelopen moet worden.

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 hebben enorm hard gewerkt met zijn allen; het goed en laten doorlopen van alle werkzaamheden op de kwekerij, de begeleiding van de deelnemers en prive natuurlijk. Hiernaast hebben we de nodige opleidingen gevolgd en is vooral Kristy intensief bezig geweest met een enorm portfolio om aan te tonen dat zij de kennis heeft en handelt op HBO Niveau Social Work.

Volgend jaar wordt dit vervolgd met een verdieping in Autisme en zal uiteraard de jaarlijkse BHV weer aan de orde komen.

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.

Evaluatiegesprekken met de deelnemers zijn 3 maandelijks geweest. Elke deelnemer kreeg hierover van te voren bericht zodat hij/zij eventueel zelf ook eventuele vragen of opmerkingen kon voorbereiden.

Aan de hand van een sjabloon wat Kristy heeft opgesteld, worden er diverse open vragen gesteld en kan er in informele sfeer (bij de kachel met een kopje koffie), goed gesproken worden over hoe het gaat en wat de wensen / behoefte zijn voor een volgende periode.

Alles is schriftelijk vastgelegd, getekend en opgeslagen in het cliëntendossier van de betreffende deelnemer.

De evaluatiegesprekken verliepen ontspannen en eigenlijk ook naar verwachting, zonder hele rare dingen.

Acties

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

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.

Met wat kleine aanpassingen in het sjabloon van het evaluatieformulier, waren de gesprekken nog wat meer 'open' en legde Kristy nog meer het woord bij de deelnemers. Het was duidelijk merkbaar dat de deelnemers de evaluaties fijn en gezellig vonden en de manier van (opbouwende) feedback prima konden handelen.

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.

De inspraakmomenten hebben plaatsgevonden in Januari, Mei en Oktober. Dit doen wij altijd in de kantine onder het genot van een kopje koffie en wat lekkers.

Aan de hand van een agenda die Kristy voortijdig had opgesteld werden er actuele zaken besproken, maar vooral ook ideeën, opmerkingen en tips van de deelnemers gehoord. Alles is uitgewerkt in een notulen inclusief de beschrijving van de acties.

Zaken zie hier bijvoorbeeld in naar voren kwamen, zijn zaken als; 'waar doen we onze schoenen uit?', 'heeft iedereen nog bedrijfskleding die in orde zijn', 'zijn er nieuwe ideeën of tips waarmee de zorgkwekerij aan de slag kan?'.

We hebben met de hele groep gekeken naar de beste opties en vervolgens eventuele acties hieraan gekoppeld. Denk hierbij aan

- schoenen uit bij de schuurdeur en niet meer via de receptie deur, waardoor de kans op struikelen voor klanten groter is.
- we hebben samen bedacht hoe we een invulling konden geven aan de activiteit voor de zomervakantie; een gezamenlijke lunch, waarin voorafgaand samen wordt gekookt en gebakken!
- Een extra stoel in de schuur, waar iemand die lastig kan staan, even kan gaan zitten om zijn schoenen uit te doen.

De uitdraai van het geheel wordt naderhand in de kantine gehangen zodat iedereen het ook rustig kon nalezen.

In de bijlage een uitdraai van de notulen, om een beeld te geven hoe het inspraak moment bij ons er ongeveer uit ziet.

Acties

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

Bijlagen

- Inspraakmoment 2019

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.

Mijn conclusie dat het enorm leuk is om te horen hoe de deelnemers soms over zaken denken en vooral ook met de leuke ideeën die ze zelf hebben.

Ik probeer elk inspraak moment vooral ook lekker creatief aan te pakken en niet te zakelijk; dus samen brainstormen, acties bedenken en oplossingen te zoeken.

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.

Het tevredenheidsonderzoek is in 2019 aan alle 9 deelnemers uitgereikt. De manier hoe we dit hebben gedaan, was met een papieren versie met vragen. Met enkele open vragen hierop, en voldoende toelichtingsruimte. Iedereen kan dit anoniem invullen, al had niemand hier behoefte aan.

Ik doe dit in een envelop zodat ze dit mee naar huis kunnen nemen en (eventueel) met begeleider kunnen invullen.

Alle tevredenheidsonderzoeken (9 stuks) zijn teruggekomen, door mij ingescand en in het clientendossier gezet (onder een algemeen kopje).

De vragen die wij hadden geformuleerd voor de deelnemers waren als volgt:

- Wat zou jij kwijt willen of het soort werk wat jij doet en over de duidelijkheid van jouw werk?
- Wat zou jij kwijt willen over de begeleiding die je krijgt bij zorgkwekerij Menkveld en/of over de (werk)begeleiders?

- Zijn er volgens jou genoeg kansen op de zorgkwekerij om nieuwe dingen te leren die je graag zou willen?
- Wat kun je zeggen over het team waarin je werkt?
- Voel jij je op je werkplek veilig? En zo ja / zo nee, waarom?
- Als jij moet beoordelen of alles schoon is. Wat zou jij dan zeggen?
- Vind je de evaluatie momenten fijn? Vind je het ook vaak genoeg of juist te vaak?
- Dit zou ik graag als sterk punt van de zorgkwekerij door willen geven:
(*Dus waar vind jij Zorgkwekerij Menkveld HEEL GOED in*)
- Dit zou ik graag als verbeterpunt door willen geven:
- Ook wil ik dit graag nog even kwijt:

Wat er in algemene zin uit de meting is gekomen, was zeer positief en niet echt verrassend. Dit had ik ook niet verwacht gezien het feit dat de communicatielijnen kort zijn en er tijdens de dagelijkse activiteiten al zeer open en informeel vele zaken op tafel komen. Tijdens het koken, of samen opruimen, vraag ik dit namelijk ook wel eens om te peilen 'waar we staan'. De kleine verbeterpuntjes zijn echter wel hartelijk ontvangen en ook uitgevoerd als acties (bijv. handdoeken vervangen door papieren doekjes bij toiletten). Ik vind het namelijk belangrijk dat ze ook merken dat wij wel degelijk hun tips en opmerkingen oppakken en mee aan de slag gaan!

Acties

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

Bijlagen

- Menkveld I Tevredenheidsonderzoek ingevuld 2019

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.

Uit alle tevredenheidsonderzoeken kunnen wij opmaken dat iedereen zich op zijn plek is, en tevreden is met de gang van zaken en begeleiding. Heel fijn om te horen, al voelen wij dit zelf ook wel aan.

Er was een actie punt wat wij meerdere malen terug konden lezen. Dit betrof de handdoeken in het washok; deelnemers gaven aan het fijner te vinden om doekjes te hebben o.i.d. want handdoeken vonden zij vaak nat. Aangezien wij hier helemaal achter konden staan, hebben wij in de laatste week van 2019, direct een apparaat hiervoor aangeschaft en ook al geïnstalleerd.

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.

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.

7.2 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.

Er zijn geen meldingen of incidenten geweest.

Ik denk dat de groep deelnemers die wij op dit moment hebben ook vrij 'rustig' te noemen valt en ook heel veel respect heeft voor elkaar, waardoor situaties niet snel uit te hand lopen.

Werkzaamheden gaan in principe altijd onder begeleiding van een vaste medewerker, waardoor incidenten eventueel snel ondervangen kunnen worden.

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.

Opleiding / cursus afronden - gerelateerd aan eisen gemeente

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2019
Actie afgerond op: 20-12-2019 (Afgerond)
Toelichting: Ervaringscertificaten ontvangen en ingediend bij de gemeente ter goedkeuring.

Tevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)

Oefening calamiteitenplan / ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)
Toelichting: Allemaal nieuwe noodplannen uitgewerkt en opgehangen.

inspraakmoment 3

Geplande uitvoerdatum: 30-10-2019
Actie afgerond op: 30-10-2019 (Afgerond)

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)

inspraakmoment 2

Geplande uitvoerdatum: 30-07-2019
Actie afgerond op: 30-05-2019 (Afgerond)

Functioneringsgesprekken houden en vastleggen op papier.

Geplande uitvoerdatum: 22-07-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)

Gereedschap- en machine controle

Geplande uitvoerdatum: 11-06-2019
Actie afgerond op: 30-06-2019 (Afgerond)
Toelichting: Gecontroleerd en eventueel vervangen door nieuw materiaal.

VOG zorgboer in 2019 op naam bedrijf aanvragen.

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)

Werving en netwerken

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)

Hygiene Checklist opnieuw doornemen en controleren.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)

Evaluatie met vertrouwenspersoon

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)

Schoonmaakrooster Werkrumtes incl. werkplaats (elke maand gebeuren!)

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 26-12-2019 (Afgerond)

BHV Jaarlijks

Geplande uitvoerdatum: 17-06-2019
Actie afgerond op: 30-03-2019 (Afgerond)

EHBO Controle

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2019
Actie afgerond op: 30-06-2019 (Afgerond)

Brandblussers controle

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2019
Actie afgerond op: 26-12-2019 (Afgerond)

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: 03-09-2019
Actie afgerond op: 08-09-2019 (Afgerond)

Evaluëren met elke deelnemer en tevens begeleidingsplan eventueel actualiseren.

Geplande uitvoerdatum: 21-05-2019
Actie afgerond op: 14-05-2019 (Afgerond)
Toelichting: Elke drie maanden neem ik hier een uur voor per deelnemer.

Inspraakmoment deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2019
Actie afgerond op: 21-05-2019 (Afgerond)
Toelichting: Notulen is gemaakt. 3 x per jaar. (januari, Mei en Oktober)

Controle Apparaten, Machines en gereedschappen

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2019
Actie afgerond op: 01-05-2019 (Afgerond)
Toelichting: Dit is nagekeken en eventuele apparaten zijn opnieuw nagekeken bij bedrijf. Ook preventief al onderdelen vervangen en nieuwe machines aangeschaft (zoals nieuwe bladblazer, veegmachine en grasmachine)

Werkkleding en Schoeisel controle (elk kwartaal)

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2019
Actie afgerond op: 01-05-2019 (Afgerond)
Toelichting: Kristy heeft kleding bijgesteld waar nodig en schoeisel is gecontroleerd. Er is nieuwe werkkleding aangeschaft voor iedereen en bij aanvang door iedereen ontvangen.

Evaluëren met elke deelnemer en tevens begeleidingsplan eventueel actualiseren.

Geplande uitvoerdatum: 15-02-2019
Actie afgerond op: 23-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: Gedaan . evaluaties en begeleidingsplannen zijn ook gedeeld met betrokkenen. Tevens getekend.

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: 25-02-2019
Actie afgerond op: 11-02-2019 (Afgerond)

Werving en netwerken

Geplande uitvoerdatum: 11-02-2019
Actie afgerond op: 11-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: Aangesloten bij de Klankbord groep van de gemeente m.b.t. raamovereenkomsten WMO en diverse congressen bezocht. Tevens heeft Kristy voor alle zorgboeren uit de regio diverse avonden georganiseerd om samen te overleggen.

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: 01-02-2019 (Afgerond)

EHBO Controle

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018
Actie afgerond op: 11-02-2019 (Afgerond)

Stel van alle deelnemers een begeleidingsplan op.

Geplande uitvoerdatum: 25-09-2018
Actie afgerond op: 11-02-2019 (Afgerond)

Opvragen apothekersoverzichten.

Geplande uitvoerdatum: 25-09-2018
Actie afgerond op: 11-02-2019 (Afgerond)

Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2019
Actie afgerond op: 27-01-2019 (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.

Overleg voor jaardoelstellingen 2020

Geplande uitvoerdatum: 09-01-2020

Scholing Autisme uitzoeken en aanmelden.

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2020

Nieuwe VOG Herman

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2020

Evaluëren met elke deelnemer en tevens begeleidingsplan eventueel actualiseren.

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2020

Preventie spreekuur - elk kwartaal kijken naar wet- en regelgeving en/of hier nog iets in aan is gepast.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020

Brandblussers controle

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020

EHBO Controle

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020

BHV Jaarlijks

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020

Gereedschap- en machine controle

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020

Opleiding / cursus afronden - gerelateerd aan eisen gemeente

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020

Werkkleding en Schoeisel controle (elk kwartaal)

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020

Controle Apparaten, Machines en gereedschappen

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020

Schoonmaakrooster Werkruimtes incl. werkplaats (elke maand gebeuren!)

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Evaluatie met vertrouwenspersoon

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Hygiene Checklist opnieuw doornemen en controleren.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Werving en netwerken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Functioneringsgesprekken houden en vastleggen op papier.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Oefening calamiteitenplan / ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Maandelijks Actielijst bijwerken!

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

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

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021

Begeleidingsplan bespreken

Geplande uitvoerdatum: 23-11-2018

VOF Aanvragen Herman - Met juiste aanvraag omschrijving.

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

Evaluëren met elke deelnemer en tevens begeleidingsplan eventueel actualiseren.

Geplande uitvoerdatum: 06-08-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

Risico inventarisatie 2019 uitvoeren

Geplande uitvoerdatum: 03-11-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

Inspraakmoment deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 03-12-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

inspraakmoment 4

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

Maandelijks Actielijst bijwerken!

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

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

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2020

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

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: 02-02-2020

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 15 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.

Alle acties zijn (merendeel) automatisch al uitgevoerd door ons. Toch is de actielijst een steuntje, om niets te vergeten.

Eventuele nieuwe acties zijn toegevoegd voor 2020

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

Wij denken dat we op dit moment goed bezig zijn, m.b.t. de zorg die wij leveren en de invulling van de activiteiten. Het doel is niet om te groeien qua zorg maar juist om kleinschalig te blijven; kleine setting, vaste gezichten, en het bedrijfsmatige op de wekerij te verwerken in de activiteiten voor de deelnemers, die zich graag verder ontwikkelen.

Kortom ons doel; door gaan op deze manier en ons blijven doorontwikkelen op de manier hoe wij 'onze' deelnemers verder kunnen ontwikkelen.

Gezien mede eigenaren Herman & Rina al midden 60 zijn, zouden zij de komende jaren meer afstand willen nemen en de taken over willen dragen aan de andere drie vaste krachten.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

De doelstelling van het komende jaar (wordt 9 januari besproken met personeel) is om een plan op papier te krijgen met hierin de visie, misie, doelen en aanpak.

We hebben het allemaal in ons hoofd en ook wel her en der op papier, maar het is nog mooier om dit ook allemaal op papier te hebben en hier samen over na te denken.

We willen dan een plan maken per jaar (inclusief begrotingen e.d.) om zo ook ergens naar toe te werken.

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.

Overleg met het vaste team zal hierin een belangrijke rol spelen.

Acties

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

Overzicht van bijlagen

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

6.3 • Inspraakmoment 2019

6.5 • Menkveld I Tevredenheidsonderzoek ingevuld 2019