

Jaarverslag
januari 2017 - december 2017

Handelskwekerij P. van Reeuwijk

De Fruitbloem

Locatienummer: 1623



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 | 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 |
| 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 | 14 |
| 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten | 14 |
| 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers | 15 |
| 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 | 17 |
| 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten | 17 |
| 8 Acties | 18 |
| 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties | 18 |
| 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties | 20 |
| 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst | 26 |
| 9 Doelstellingen | 27 |
| 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar | 27 |
| 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar | 27 |
| 9.3 Plan van aanpak | 27 |
| Overzicht van bijlagen | 28 |

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

Handelskwekerij P. van Reeuwijk

Registratienummer: 1623

Hoofdweg 1475, 2157 PA Abbenes

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 34060646

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

Locatiegegevens

De Fruitbloem

Registratienummer: 1623

Hoofdweg 1475, 2157 PA Abbenes

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 overslaan

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Buiten de ondernemer(s) zijn er geen andere medewerkers

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

- Nee, er waren geen meldingen en incidenten

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.

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.

Hoogtepunten van het afgelopen jaar

Het afgelopen jaar hebben we onze driejaarlijkse Audit gehad van het Kwaliteitssysteem. We waren weer enorm blij dat we zijn geslaagd voor de audit, naar tevredenheid van de auditor, en dat ons keurmerk weer is verlengd. De audit heeft naar ons bevestigd dat we op de juiste weg zijn als zorgboerderij, en dat ook onze kwaliteitssystemen en administratie in orde zijn. Eigenlijk nog belangrijk is dat we vanuit onze vaste cliënten de feedback krijgen dat het meedraaien op onze zorgboerderij een enorm belangrijk deel is geworden van hun leven. Eén cliënt gaf nog aan dat hij na een dag bij ons baalt dat hij een weekend vrij is en moet wachten tot de maandag om weer bij ons te zijn. Dat wij zo'n verschil kunnen maken voor deze mensen geeft ons enorm veel voldoening.

Een andere bevestiging van onze aanpak is dat twee cliënten elders dagbesteding hebben geprobeerd en al na een paar weken bij ons terugkwamen en zeiden dat ze nu dubbel waarderen om weer bij ons te zijn.

Het enige wat onze cliënten jammer vinden is dat ze in plaats van drie dagen per week graag vier of vijf dagen per week zouden willen komen. De reden dat niet kan is vanwege budget beperkingen aan de kant van de gemeente. We hopen dat dit in de toekomst zal veranderen, maar dit ligt buiten onze invloedssfeer.

Ontwikkelingen van het afgelopen jaar

Ons zorgaanbod is dit jaar gelijk gebleven, we hebben niet verbouwd voor de zorg of uitgebreid. De financiering is gelijk gebleven en gezond. Qua kwaliteit hebben we, naast de geslaagde Audit, de inspraakmomenten geëvalueerd, Vanzelfsprekend verder geïmplementeerd (anonieme tevredenheidsmetingen) en de administratieve verbeteracties van vorig jaar uitgevoerd.

Op de grens van afgelopen jaar en dit jaar is het klachtenreglement vernieuwd (in overleg met Landzijde), dit zullen we in 2018 gaan implementeren en onze cliënten van informeren.

Beleving van de deelnemers

Dit jaar hebben we een constante groep aan deelnemers gehad op zorgboerderij. Hoe de deelnemers dit jaar hebben beleefd kan ik het beste samenvatten met de feedback die we van één van de cliënten hebben ontvangen. Deze cliënt zegt wekelijks dat het bezoek aan onze boerderij het enigste echte uitje is en hem veel positieve energie geeft. Het enigste nadeel wat onze cliënten zien is dat ze vaker zouden willen komen.

Belangrijk voor de cliënten is het sociale contact die ze houden met ons, onze klanten en met elkaar.

De belangrijkste activiteiten voor de zorgboerderij zijn alle activiteiten die te maken hebben met de teelt en het onderhoud van onze gewassen. Dat is een jaar rond werk geweest, want als we klaar zijn met oogsten ruimen we alles netjes op en moeten we alles klaarmaken voor het volgende seizoen in de kassen (waar het aangenaam is). Zodoende zijn de deelnemers volledig betrokken bij de groei en ontwikkeling van de gewassen en het bedrijf. Het leuke hiervan is dat de cliënten nu al zelf kunnen meedenken met de groei van het gewas. Zo krijgen we het bijvoorbeeld te horen dat er luizen gezien zijn in de planten en dat we daar wat aan moeten doen. Ook het water geven vinden ze een belangrijke activiteit bij de start van de dag. Er kan immers niks groeien als we niet goed water geven.

Eén van de cliënten heeft zelfs de verantwoordelijkheid op zich genomen van een kleine stukje groententeelt in de kas. Deze cliënt zorgt ervoor dat het onkruid gewied wordt, de gewassen verzorgd worden en zelfs als hij afwezig is zorgt hij voor een aangewezen vervanger.

Alle deelnemers hebben dus samen met ons een succesvol jaar in de fruit en bloemeteelt volbracht. Het is een net jaar geweest met wat nieuwe gewassen erbij (zoals frambozen, kruisbessen, zwarte- en blauwe bessen) en een goede oogst.

Ondersteunend netwerk

We zitten nog steeds in het samenwerkingsverband met Landzijde. Hiermee hebben we vier keer per jaar een vergadering gehad waar we altijd aanwezig zijn. Landzijde helpt ons ook om onze documentatie op peil te houden en veranderingen door te voeren.

N.B.: toevoegen van Kwaliteitssysteem is niet gelukt omdat het oude systeem (kwaliteitlaatzien) niet meer toegankelijk was. Dit zal moeten wachten tot deze functionaliteit is toegevoegd aan Kwapp.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 acties opgenomen in de actielijst.

Bijlagen

- Verslag auditor 2017
- Zorgovereenkomst Landzijde
- Functioneringsplan Landzijde
- Afspraken omtrent medicijngebruik
- Individuele afspraken medicijngebruik
- Klachtenreglement
- Uitdeelbrief klachten
- Klachtenregeling poster
- Jaarrapportage Landzijde Vanzelfsprekend
- Samenwerkingsovereenkomst Landzijde

3.2 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" zijn beschreven.

- We zijn als zorgboerderij met ons kwaliteitssysteem geslaagd voor de audit. Hieruit blijkt dat onze systemen en manier van werken goed zijn. Dit was onze belangrijkste doelstelling van vorig jaar.
- Onze administratie is verbeterd en we hebben de acties daarop van vorig jaar voltooid.
- Aankomend jaar wordt het Electronisch Cliënten Dossier geïntroduceerd om te voldoen aan nieuwe Europese Wetgeving die ingaat per 25/5/2018. Daar zullen we acties voor definiëren en is een aandachtspunt voor 2018.
- We zijn zeer tevreden met ons ondersteunend netwerk en zullen onverminderd daarin actief zijn in 2018.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 5 acties opgenomen in de actielijst.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

| Doelgroep | Begin | Instroom | Uitstroom | Eind |
|--|-------|----------|-----------|------|
| Ex-gedetineerden, drugs of alcoholverslaafden dagbesteding | 9 | 2 | 2 | 9 |
| Verstandelijke beperking | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Totaal | 10 | 3 | 3 | 10 |

Reden uitstroom

| | |
|------------------------------------|---|
| Tijdelijke uitstroom afkickcentrum | 2 |
| Verhuizing | 1 |
| Totaal | 3 |

Aanpassingen aanbod

Er is dit jaar geen aanpassing geweest in het zorgaanbod.

Wij bieden zorg aan (dagbesteding) voor mensen met verstandelijke beperking en aan o.a. het Leger des Heils (ex-gedetineerden, verslaafden). Deze twee groepen zijn gescheiden in de dagbesteding op de zorgboerderij. We doen aan groepsbegeleiding.

Welke zorgen we aanbieden

De geboden diensten zijn verleend in het kader van de functie dagbesteding, als bedoeld in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

- Conclusie is dat er geen wijzigingen nodig zijn in ons zorgaanbod. Wij zijn als zorgboerderij ook tevreden met de balans van zorg en andere activiteiten van de boerderij.
- De deelnemers passen goed bij ons. We hebben een vaste groep met minimale in en uitstroom, en die stabiliteit geeft rust in groep.
- We zijn dan ook niet van plan om grote wijzigingen te doen dit jaar.
- Een aantal deelnemers zou graag vaker komen, maar dit kan niet vanwege budgettaire beperkingen die buiten onze invloedssfeer liggen.

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 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.

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.

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.

Opleidingsdoelen en reflectie:

- Regiobijeenkomsten van Landzijde met sprekers zijn bijgewoond en nuttig gebleken. Thema's waren onder ander:
 - Verslaving. Een verslavingsarts heeft toelichting gegeven over wat verslaving is en waarom mensen met verslaving altijd weer terug willen grijpen naar hun verslavingsmiddel (alcohol, drugs). Dit noemen ze 'creaving'. Door deze lezing kunnen wij ons beter inleven in het gedrag en de behoeftes van onze cliënten.
 - Autisme. Wat is het en hoe ga je er mee om.

Conclusie: al onze opleidingsdoelen gehaald.

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 herhaald door zorgboer.

Verder heeft ook de chauffeur (die de cliënten ophaalt) ook BHV gedaan, mocht iemand onwel worden onderweg.

Beiden met goed gevolg afgerond.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

- Opleidingsdoel is om weer alle regiobijeenkomsten te volgen met daarin de thematische onderwerpen door Stichting Landzijde.
- BHV herhalen.
- Cursus preventiemedewerker herhalen.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Scholing en ontwikkeling zijn voldoende ingericht en de Stichting Landzijde helpt ons om up to date te blijven.

Omdat ons zorgaanbod niet verandert zijn er verder geen aanvullende opleidingen nodig. De zorgboer is voldoende opgeleid en getraind om deze groep te begeleiden.

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.

- Met alle cliënten (10) is, met onze regiocoördinator van Landzijde, een evaluatiegesprek geweest en hiervan zijn verslagen opgemaakt.
- Gesprekken reflecteren op het functioneringsplan van de deelnemer (zie bijlage).
- De onderwerpen die worden besproken in het evaluatiegesprek zijn onder andere:
 - Heeft een zinvolle dag- en weekstructuur door middel van zijn/haar bezoeken aan de boerderij.
 - Heeft en onderhoudt sociale contacten door omgang met collega's en zorgboer(in).
 - Geeft aan wat hij/zij wil en kan en benoemt zijn/haar beperkingen en grenzen.
 - Behoudt/vergroot zijn/haar lichamelijke conditie door het werk op de boerderij.
 - Heeft geen terugval m.b.t. psychische problemen.
 - Neemt initiatief en stemt dit af met de boer.
 - Heeft werknemerscapaciteiten ontwikkeld door middel van zijn/haar bezoeken aan de boerderij.
 - Leert vaardigheden ten aanzien van akkerbouw.
 - Leert vaardigheden ten aanzien van tuinverzorging.
 - Voert voorkomende klussen uit.
 - Ziet gevaren in die zich op de boerderij voordoen.
 - En alles wat verder der tafel komt in het kader van evaluatie.
- Daarnaast wordt er mogelijkheid geboden om feedback te geven (over alle aspecten van de zorg) aan de boerderij. Eventueel kan dit 1 op 1 met de regiocoördinator zonder de zorgboer daarbij.
- In algemene zin is de conclusie uit de evaluaties dat de cliënten het naar hun zin hebben en dat ze erg blij zijn om hun tijd bij ons te besteden. Men is liever op de zorgboerderij dan thuis. Ook is men blij met de structuur die we bieden, en het tussen andere mensen op de boerderij aanwezig te zijn (sociale aspect). Omdat we nu een stabiele groep hebben is het contact onderling en de band die de deelnemers met elkaar opbouwen een waardevol gevoel voor de deelnemers.

Bijlagen

- Functioneringsplan Landzijde

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 onze deelnemers zeer tevreden over de geboden zorg en de interactie onderling.
- Aandachtspunt is om dit vast te houden en met elkaar te blijven bijdragen aan een positieve invulling van het leven van onze cliënten.

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 op de zorgboerderij zijn geweest in maart en in augustus. Dit hebben we gedaan in een rondetafelgesprek in de kantine met alle cliënten en de zorgboer als voorzitter. Middels een vaste vragenlijst/agenda hebben we gekeken wat er beter of anders kan.
- Onderwerpen die zijn besproken: accommodatie, koffie/thee mogelijkheden, het eten wat wordt aangeboden, het werk (afwisseling, zwaarte, samenwerking), vervoer van en naar de boerderij, de omgang met de zorgboer en de sfeer.
- In algemene zin blijkt dat er geen veranderingen nodig zijn. Zowel cliënten als zorgboer zijn tevreden met het verloop van de dagbesteding en de faciliteiten op de boerderij.

Werkwijze van de inspraakmomenten

We hebben dit jaar naar aanleiding van de feedback uit de audit gereflecteerd op de werkwijze van de inspraakmomenten. Aanvankelijk vroegen we ons af waarom er weinig output ter verandering uit deze momenten komt en of dit aan de werkwijze zou liggen. We waren bang dat dit deels was door de wat formele setting met een agenda en een voorzitter, waarbij we de acties notuleren.

Hierop hebben we een gesprek gehad met alle deelnemers of we de werkwijze moesten aanpassen. De feedback hieruit was wel heel duidelijk: de reden dat we weinig output krijgen is dat de deelnemers niet weten wat we zouden moeten veranderen. Men stelt het wel op prijs dat we de tijd nemen om even hiervoor bij elkaar te zitten. Daarom hebben we besloten door te blijven gaan met deze werkwijze van de inspraakmomenten.

Anonieme vragenlijst tevredenheidsmeting

Dit jaar hebben we een anoniem tevredenheidsonderzoek gedaan naast Vanzelfsprekend. Dit hebben we gedaan in mei 2017 middels een anonieme vragenlijst.

Men geeft in het algemeen aan dat: ze goed kunnen wennen aan de zorgboerderij (geldt voor nieuwe cliënten), dat men de doelen uit het zorgplan voldoende haalt, dat ze tevreden zijn over de deskundigheid van de zorgaanbieders, dat het contact met andere bezoekers goed is, het contact met de zorgboer en zorgboerin goed is, we een juist activiteiten aanbod bieden, de maaltijden goed zijn en het vervoer goed geregeld is. Op de vraag wat er nog verbeterd kan worden geeft men aan geen verbeteringen te zien.

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.

In algemene zin blijkt dat er geen veranderingen nodig zijn. Zowel cliënten als zorgboer zijn tevreden met het verloop van de dagbesteding en de faciliteiten op de boerderij.

We hebben geëvalueerd of de wijze waarop we inspraakmomenten doen wel de juiste is, omdat er eigenlijk altijd uit komt dat de cliënten tevreden zijn. Hieruit hebben we geconcludeerd dat de wijze van inspraakmoment houden goed is, en dat men simpelweg tevreden is over de geboden dagbesteding.

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.

Binnen onze zorgboerderij maken we gebruik van het evaluatieplatform 'Vanzelfsprekend'. Deelnemers kunnen hierin anoniem een vragenlijst invullen over hoe tevreden ze zijn over de geboden zorg.

Iedereen heeft de kans gekregen en vraag gehad om zo'n vragenlijst in te vullen. Uiteindelijk hebben vier cliënten dit gedaan in 2017 (van de 10).

Omdat we pas een boerderij specifieke rapportage kunnen krijgen vanaf 5 ingevulde vragenlijsten (om de anonimiteit te waarborgen) hebben we geen specifiek rapport. Bijgevoegd is de jaarrapportage van Landzijde waarbij we zijn aangesloten.

Uit algemene zin van de meting die wij hebben gedaan (de vier cliënten die wel feedback hebben gegeven), blijkt dat men zeer tevreden is. Dat is ook in lijn met de tevredenheid in de rapportage van Landzijde. In 2018 verwachten we wel een eigen bedrijfsrapportage te kunnen opvragen en meesturen met jaarverslag 2018.

Daarnaast voert Landzijde evaluaties uit waar wij als zorgboer bij zijn en waaruit blijkt welke wensen de cliënten hebben. Daar bespreken we ook welke resultaten zij ervaren en hoe tevreden zij zijn over tal van zaken die te maken hebben met de zorg en de ondersteuning die we verlenen.

Anonieme vragenlijst

We hebben dit jaar in mei een anonieme vragenlijst laten invullen (naast Vanzelfsprekend). Deze vragenlijst is ingevuld door 10 cliënten.

Men geeft in het algemeen aan dat: ze goed kunnen wennen aan de zorgboerderij (geldt voor nieuwe cliënten), dat men de doelen uit het zorgplan voldoende haalt, dat ze tevreden zijn over de deskundigheid van de zorgaanbieders, dat het contact met andere bezoekers goed is, het contact met de zorgboer en zorgboerin goed is, we een juist activiteitsaanbod bieden, de maaltijden goed zijn en het vervoer goed geregeld is. Op de vraag wat er nog verbeterd kan worden geeft men aan geen verbeteringen te zien.

Bijlagen

- Jaarrapportage Landzijde Vanzelfsprekend

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.

- Deelnemers zijn tevreden en er zijn geen concrete acties nodig om nog meer te verbeteren. Komend jaar doen we uiteraard weer een tevredenheidsmeting en zullen we proberen om meer cliënten te motiveren om de anonieme vragenlijst in te vullen.

7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren 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.

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.

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.

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.

Uitvoeren eigen tevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 08-04-2018

Actie afgerond op: 31-05-2017 (Afgerond)

Toelichting: Bij het maken van het jaarverslag zijn we vergeten dat we weldegelijk een tevredenheidsonderzoek hebben gedaan naast Vanzelfsprekend. Dit hebben we gedaan in mei 2017 middels een anonieme vragenlijst. Men geeft in het algemeen aan dat: ze goed kunnen wennen aan de zorgboerderij (geldt voor nieuwe cliënten), dat men de doelen uit het zorgplan voldoende haalt, dat ze tevreden zijn over de deskundigheid van de zorgaanbieders, dat het contact met andere bezoekers goed is, het contact met de zorgboer en zorgboerin goed is, we een juist activiteitsaanbod bieden, de maaltijden goed zijn en het vervoer goed geregeld is. Op de vraag wat er nog verbeterd kan worden geeft men aan geen verbeteringen te zien.

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)

Toelichting: Gedaan.

Elk kwartaal naar regiobijeenkomst Landzijde

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)

Toelichting: Was weer enorm interessant en leerzaam.

Geef verder vorm aan het tevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2017

Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)

Toelichting: Doen we nu met Vanzelfsprekend.

Inspraakmoment Landzijde cliëntenraad

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)

Actueel houden van kwaliteitssysteem**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2017**Actie afgerond op:** 01-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Gedaan voor audit. Wilden dit ook doen voor jaarverslag maar kon niet meer in het oude systeem van kwaliteitlaatjezien.nl**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2017**Actie afgerond op:** 28-04-2017 (Afgerond)**Toelichting:** BHV gedaan voor chauffeurs (transport cliënten) en BHV herhalingscursus gedaan (2 avonden).**Inspraakmoment****Geplande uitvoerdatum:** 10-10-2017**Actie afgerond op:** 10-10-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Gedaan, conclusie geen verbeteracties nodig.**Jaarlijks uitje****Geplande uitvoerdatum:** 10-09-2017**Actie afgerond op:** 20-09-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Jaarlijks uitje is weer een succes geweest. Hebben gevaren op de Kagerplassen en een picknick gedaan in de boot tijdens het varen.**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 10-07-2017**Actie afgerond op:** 31-07-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Calamiteitenoefening gedaan, geen bijzonderheden.**Inspraakmoment Landzijde cliëntenraad****Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2017**Actie afgerond op:** 01-07-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Cliëntenraad Landzijde is geweest.**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** 01-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Geen gewijzigde risico's.

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 01-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zijn geweest met alle cliënten.

Keuring brandblusmiddelen

Geplande uitvoerdatum: 25-02-2017
Actie afgerond op: 25-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Brandblussers afgekeurd en vervangen met nieuwe.

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: 20-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Gegevens doorgemaid (KVK en bedrijfsvorm) en gecontroleerd. Andere gegevens kloppen.

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 11-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag aangemaakt en ingediend.

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.

Controle van EHBO middelen

Verantwoordelijke: Peter Reeuwijk
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

Wijziging klachtenreglement bespreken met cliënten en brief uitdelen.

Verantwoordelijke: Peter Reeuwijk
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

Nieuwe poster klachtenprocedure ophangen.

Verantwoordelijke: Peter Reeuwijk
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

Actueel houden van kwaliteitssysteem**Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2018**Kwaliteitssysteem updaten****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2018**Inspraakmoment****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018**Actualisatie BHV****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018**Electronisch Cliënten Dossier implementeren****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018**ECD bespreken met cliënten en medewerkers****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018**Brief uitdelen over ECD****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018**Overeenkomsten sluiten over ECD****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018**Check of zorgovereenkomst moet worden aangepast****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018

Inspraakmoment Landzijde cliëntenraad**Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2018**Oefening calamiteitenplan****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2018**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2018**Jaarlijks uitje****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 28-09-2018**Inspraakmoment****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 10-10-2018**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018**Functioneringsgesprekken****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018

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.

Verantwoordelijke: Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 17-12-2018

Inspraakmoment Landzijde cliëntenraad**Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Elk kwartaal naar regiobijeenkomst Landzijde****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Opstellen jaarverslag****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019**Keuring brandblusmiddelen****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019**Actualisatie van de RI&E****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2019**Voer de actie "Controleer de bedrijfsgegevens" uit****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2019**Voeg de acties uit nieuwsbrief 64 Klachten toe aan de actielijst.****Geplande uitvoerdatum:** 22-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Controle van EHBO middelen****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Nieuwe koffer aangeschaft.

Medicijnenlijsten compleet maken

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Voor alle cliënten compleet gemaakt.

Verwijder uit de dossiers de kopieën van de ID-bewijzen

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Gedaan en vernietigd.

Inspraakmoment

Geplande uitvoerdatum: 10-04-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Reflectie op inspraakmomenten gedaan.

Alle deelnemers in Vanzelfsprekend verwerkt

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: De cliënten die dit wilden hebben dit gedaan.

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Gebruik gemaakt van Vanzelfsprekend. Omdat er maar 4 cliënten dit wilden invullen kregen we om privacy redenen geen detailrapport. Uit de individuele gesprekken is wel gebleken dat men nog steeds zeer tevreden is met de geboden zorg.

Geef verder vorm aan de inspraakmomenten

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: We hebben met de cliënten besproken of de vorm van de inspraakmomenten verbeterd kan worden. Het doel was om hiermee meer feedback van de cliënten te kunnen krijgen. Het resultaat was dat de cliënten aangaven dat de inspraakmomenten (2x/jr, naast 2x/jr cliëntenraad) goed zijn ingericht. Men gaf aan dat de reden dat er weinig feedback komt tijdens een inspraakmoment dat men gewoon zeer tevreden is. We hebben daarom besloten om de inspraakmoment te blijven doen op deze manier.

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Ingediend op 17/2.

Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Keuring brandblusmiddelen****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 25-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 23-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Gebeurd, alles in orde bevonden.**Actualisatie van de RI&E****Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Voer de actie "Controleer de bedrijfsgegevens" uit****Geplande uitvoerdatum:** 22-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**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](#)**Verantwoordelijke:** Peter Reeuwijk**Geplande uitvoerdatum:** 22-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Geachte mevrouw Van Vegchel - van de Velde, dank voor uw opmerkingen en vragen in aanvulling van ons jaarverslag 2017. Met uw opmerkingen aangevuld ben ik van mening dat we een completer geheel hebben kunnen schrijven wat recht doet aan ons jaar in de zorg. Dank dus daarvoor. De enige actie die mij niet gelukt is om te voltooien, is het toevoegen van het kwaliteitssysteem als bijlage, uit het oude systeem. Ik heb firefox geïnstalleerd, Silverlight geïnstalleerd, en op meerdere computers het systeem geprobeerd te openen. Dit is me voorheen wel gelukt, maar sinds de Kwapp bestaat is het mij niet meer gelukt. Ik heb nog een ICT-expert/kennis gevraagd om me hierbij te helpen, en ook deze persoon was niet in staat om het systeem in te komen. Mocht u een manier weten om toch mijn kwaliteitssysteem uit het oude systeem te kunnen halen, dan hoop ik dat u mij hierbij kunt helpen of mij op de goede weg kunt wijzen. Ik heb ook al het filmpje bekeken wat bij de nieuwsbrief hoorde en in de kennisbank staat, maar ook dat heeft niet geholpen. Ik hoop dat de functionaliteit van de Kwapp snel uitgebreid wordt met het beheer van het kwaliteitssysteem zodat ik vanaf hier het KS weer actueel kan houden. Wel ben ik overtuigd dat mijn kwaliteitssysteem up to date is omdat ik vorig jaar hierop geauditeerd ben. Het verslag van die audit is bijgevoegd.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 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.

- Conclusie is dat alle acties tijdig of kort na de geplande uitvoerdatum worden uitgevoerd.
- Een verbeteractie zou zijn om het terugmelden van acties in het systeem direct te doen nadat een actie is afgerond. Dit doen we nu één keer per jaar terugkijkend op het jaar.
- Met het nieuwe Kwapp systeem verwachten we dat dit makkelijker te doen is.
- We gaan daarom één keer per kwartaal de openstaande acties reviewen en sluiten daar waar uitgevoerd.

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 kwaliteitsniveau van de geboden zorg handhaven. Hier zijn de nodige controlerende activiteiten (PDCA) voor aanwezig.
- Meegaan met de ontwikkelingen van de zorg via de regiobijeenkomsten van Landzijde.
- Meegaan met het Electronisch Cliënten Dossier en dit implementeren.

Verder vooral stabiliteit bewaken en doorgaan zoals we nu doen.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- Implementatie van het Electronisch Cliënten Dossier.
- Omschakeling van 'Kwaliteit Laat je Zien' naar Kwapp van het kwaliteitssysteem.
- Geboden zorg in kwaliteit en kwantiteit handhaven.

9.3 Plan van aanpak

Om de doelstellingen te realiseren beschrijft de zorgboer(in) concrete stappen die worden toegevoegd aan de actielijst.

Alle acties staan reeds in de actielijst met datum en eigenaar.

- Implementatie van het Electronisch Cliënten Dossier.
 - Informatie vanuit Landzijde over plan van aanpak.
 - Informatiebrief voor cliënten bespreken.
 - Check of zorgovereenkomst moet worden aangepast.
- Omschakeling van 'Kwaliteit Laat je Zien' naar Kwapp van het kwaliteitssysteem.
 - Bij update van kwaliteitssysteem dit doen in het nieuwe Kwapp systeem.
- Geboden zorg in kwaliteit en kwantiteit handhaven.
 - Scherp blijven met de activiteiten die daartoe bedoeld zijn. Namelijk: evaluatiegesprekken, inspraakmomenten en de tevredenheidsmeting.

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.

- 6.5 • Jaarrapportage Landzijde Vanzelfsprekend

- 6.1 • Functioneringsplan Landzijde

- 3.1
 - Verslag auditor 2017
 - Zorgovereenkomst Landzijde
 - Functioneringsplan Landzijde
 - Afspraken omtrent medicijngebruik
 - Individuele afspraken medicijngebruik
 - Klachtenreglement
 - Uitdeelbrief klachten
 - Klachtenregeling poster
 - Jaarrapportage Landzijde Vanzelfsprekend
 - Samenwerkingsovereenkomst Landzijde