

Jaarverslag
januari 2017 - december 2017

A&B dagbesteding BV

A&B dagbesteding BV

Locatienummer: 2116



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	9
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiaires	11
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	11
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	12
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	13
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	13
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	14
6 Terugkoppeling van deelnemers	15
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	15
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	15
6.3 Inspraakmomenten	16
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	16
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	16
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	17
7 Meldingen en incidenten	18

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	18
7.2 Medicatie	18
7.3 Agressie	18
7.4 Ongewenste intimiteiten	19
7.5 Strafbare handelingen	19
7.6 Klachten	19
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
8 Acties	20
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	20
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	22
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	25
9 Doelstellingen	26
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	27

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

A&B dagbesteding BV

Registratienummer: 2116

Merkebuorren 90, 9241 GH Wijnjewoude

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 01172996

Website: <http://stichtingaetb.nl>

Locatiegegevens

A&B dagbesteding BV

Registratienummer: 2116

Merkebuorren 90, 9241 GH Wijnjewoude

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Ver. BEZINN

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?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiaires

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

- Ja, van agressie

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.

A&B Dagbesteding is een onderdeel van onze stichting genaamd Stichting A&B. Binnen deze stichting hebben wij vele cliënten die bij ons zijn voor zowel (tijdelijk) verblijf, weekendopvang/logeren, dagopvang en dus ook dagbesteding. Cliënten die bij ons dagbesteding doen zijn zowel cliënten die bij ons wonen en niet terecht kunnen in het werkcircuit, en cliënten van buitenaf. A&B dagbesteding BV heeft dus een nauwe samenwerking met Stichting A&B. Medewerkers worden ook door de Dagbesteding BV ingehuurd vanuit de stichting, waardoor ook intensievere vormen van zorg mogelijk zijn door de kennis en bekwaamheid van deze medewerkers. Deze samenwerking tussen Stichting A&B en A&B dagbesteding BV is op papier vast gelegd door onze accountant. Deze formulieren zijn alleen gebaseerd op het geld aspect dat hierbij komt kijken. Wij hebben zelf dus geen bijlagen om toe te voegen, waarin staat dat er een overeenkomst is tussen de BV en de stichting, maar dit is wel officieel vastgesteld door onze accountant.

Bij de dagbesteding hebben we op dit moment alleen cliënten van boven de 18 jaar oud en dus geen jeugd. We vallen hier dan ook onder de CAO gehandicaptenzorg. Dit is bepaald en gecontroleerd door onze accountant die ook verantwoordelijk is voor de personeelsadministratie.

In het afgelopen jaar zijn er niet veel aanpassingen en veranderingen geweest in vergelijking met het vorige jaar. Ook dit jaar hebben we 2 groepen bij dagbesteding: de groep die veel buiten werkzaamheden doet en de groep die meer binnen bezig is met knutselwerkzaamheden.

De buiten-groep heeft zich dit jaar vooral gefocust op de tuinen en de groente-kas. Van februari tot november zijn er groentes in de kas en in de overige 2 maanden wordt alles onderhouden en schoongemaakt. Verder worden de bomen en struiken in de winter bijgewerkt en blijft de verzorging van de dieren natuurlijk doorgaan. In het afgelopen jaar is er een ezeltje geboren bij A&B. Dit was voor velen een verrassing omdat wij niet wisten dat de moeder drachtig was toen we haar kregen. Een leuke verrassing dus voor iedereen. Het enige verschil met vorig jaar is dat onze versnipperaar kapot is gegaan en dat er dit jaar dus niet veel gesnipperd is in de herfst. Dit was echter geen probleem, want door de vele regen in het najaar was er genoeg te doen op het terrein van de dagbesteding, omtrent drainage, schoonmaak, en dergelijke. Als er erg drukke tijden zijn geweest bij de dagbesteding, dan wordt de groep vaak getraakteerd op een lunch bij de lokale snackpoint, wat altijd erg gewaardeerd wordt.

De knutselgroep heeft dit jaar voor het eerst ook opdrachten vanuit het dorp Wijnjewoude aangeboden gekregen. Zo werd ons gevraagd of wij handdoeken, die binnenkort in de winkels liggen, willen controleren op losse draadjes en deze dan wegnippen. De cliënten vonden het erg leuk om eens iets anders te doen, met een duidelijk doel voor ogen. Dit beviel dus erg goed. Aan het einde van 2017 hebben we daarom nog een klein project aangenomen waarin de cliënten waxinelichtjes inpakken. Ook dit beviel weer erg goed. We hopen dan ook dat dit in 2018 door kan gaan en dat er meer opdrachten zullen komen.

Een andere verandering is dat de zorgboer en zorgboerin zijn verhuisd naar een huis een paar km verderop in het dorp, om werk en prive iets beter te kunnen scheiden. Dit heeft echter geen invloed (gehad) op de dagbesteding en de cliënten.

Ook is een medewerker van de Dagbesteding in de ziektewet terecht gekomen, want wel invloed had op de cliënten. Ter vervanging is er een nieuwe medewerker aangenomen en dat gaat erg goed.

De financiering van de zorg is dit jaar niet gewijzigd. Ook dit jaar zijn de cliënten bij dagbesteding over het algemeen via PGB. De BV zal daarom ook weinig problemen ondervinden omtrent de wijziging van gemeente naar Sociaal Domein Friesland.

Verder is er nog een aanpassing in Nederland omtrent de AVG (algemene verordening gegevensbescherming) om de privacy van personen te waarborgen. Ten eerste gebruiken wij een client volg systeem die veilig is omtrent privacy. Dit systeem is ZILLIZ. Buiten dit om hebben wij contact met het bedrijf dat onze website bijwerkt en met hen hebben wij besloten om de website aan te passen aan de eisen omtrent deze nieuwe wetgeving. Op deze manier zijn de gegevens van personen die met ons contact willen leggen beveiligd.

Bijlagen

- Bijlagen als ZIP - bijlagen als zip A en B dagbesteding BV 2017.zip
- Kwaliteitssysteem 2017 - Kwaliteitsysteem A en B dagbesteding BV 2017.pdf

3.2 Algemene conclusies

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

De ontwikkeling die veel invloed hebben gehad is vooral het feit dat een medewerker in de ziektewet is gekomen en dat er een nieuwe medewerker is aangenomen. Ondanks dat deze nieuwe medewerker erg goed klikt met de klanten, hebben dit soort veranderingen wel veel invloed op de klanten.

Ook is het feit dat we opdrachten vanuit het dorp krijgen als taken voor de dagbesteding in erg goede aarde gevallen. De klanten vinden het leuk om te doen en de medewerkers hebben ook aangegeven dat we dit soort opdrachten best vaker kunnen doen. Dat is dan ook een verandering voor het komende jaar. Als er meer opdrachten komen, zullen we deze zeker aannemen.

Wij zijn over het algemeen zeer tevreden met hoe alles in het afgelopen jaar is gegaan en hoe de samenwerking verloopt met Stichting A&B en andere opdrachtgevers in het dorp.

Doelstellingen:

-
-

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Bij de dagbesteding hebben we op dit moment 10 cliënten. Van deze 10 in totaal zitten er 3 standaard in de groep die veel in de tuinen bezig zijn. Twee cliënten wisselen beide groepen af en de overige 5 cliënten zitten in de groep die vooral bezig is met leuke knutselwerkjes en opdrachten vanuit het dorp en dergelijke. We hebben dus niet te maken gehad met grote in- of uitstroom. Daarom zijn er dit jaar ook geen grote veranderingen of aanpassingen gedaan. Beide groepen binnen de dagbesteding lopen goed en zowel de medewerkers als de cliënten zijn tevreden. In het afgelopen jaar hebben we wel voor een korte periode een client bij dagbesteding gehad met een vroege vorm van Alzheimer en Parkinson. Deze client ging echter snel achteruit waardoor de client opgenomen moest worden. Dit was voor ons de eerste client in deze leeftijdscategorie en problematiek en was dus ook een leerpunt voor de medewerkers. Verder is een vaste client aan het einde van het jaar 2017 met dagbesteding gestopt. De reden van haar uitstroom was dat ze onvoldoende aansluiting had met de groep vanuit haar visie.

De BV biedt alleen dagbesteding aan. De zorgzwaarte verschilt erg per client. Wij zijn bijvoorbeeld ook rolstoelvriendelijk en kunnen dus ook clienten met een lichamelijke beperking opvangen bij de dagbesteding. Over het algemeen is het groepsbegeleiding, maar indien nodig is 1 op 1 te regelen. De clienten bij dagbesteding vallen allemaal onder de WLZ.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

In 2017 zijn bij dagbesteding weinig veranderingen geweest. De deelnemers die standaard dagelijks bij dagbesteding komen, zitten goed op hun plek en vermaken zich goed. Het feit dat we nu ook opdrachten vanuit het dorp krijgen wordt erg gewaardeerd door zowel deelnemers als personeel. Verder is er dit jaar 1 client voor een korte periode bij gekomen, en hebben we in totaal 2 keer te maken gehad met uitstroom. Omdat er weinig veranderingen zijn geweest dit jaar, zijn er dus ook weinig aanpassingen gedaan, omdat het goed loopt bij de dagbesteding. Een punt wat we zeker gaan meenemen naar het komende jaar is dat we graag weer opdrachten/taken van buitenaf willen aannemen. Dit beviel goed voor zowel deelnemers als medewerkers.

4.3 Personeel

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

IN het afgelopen jaar zijn er ook weinig veranderingen geweest omtrent personeel. 1 personeelslid die in dienst was bij de dagbesteding BV ging de ziektewet in en daarom is er een nieuwe medewerker aangenomen. Deze begeleider werkt vooral met de groep die veel buiten werkt, dus veel tuinwerkzaamheden en onderhoud. Verder wordt jaarlijks een functioneringsgesprek gehouden. In 2017 heeft dit in maart plaats gevonden. Voor de nieuwe medewerker zijn er in het begin wekelijks en daarna (3-)maandelijks gesprekken geweest om er voor te zorgen dat de overgang zo soepel mogelijk zou verlopen. Dit is gelukt en de deelnemers kunnen goed opschieten met de nieuwe medewerker.

4.4 Stagiaires

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

Onderwerp nog nader uit te werken.

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.

We kunnen concluderen dat het omtrent personeel rustig en soepel loopt bij A&B dagbesteding BV. We hebben per maart 2017 een nieuwe medewerker die vooral het buitenwerk, de tuinen en het onderhoud met een groep op zich neemt. Hij geeft aan dat hij het erg naar zijn zin heeft en heeft ook goede ideeën om alles op de terreinen van de stichting en de dagbesteding netjes en georganiseerd te houden.

Bij de dagbesteding BV zelf hebben we geen stagiaires gehad in het afgelopen jaar. Wel zijn er stagiaires vanuit de zorg die stage lopen bij stichting A&B en op die manier ook meelopen met de knutselgroep van dagbesteding.

Vanwege dat de dagbesteding ook personeel inhuurt vanuit de stichting, is dit personeel bekwaam om zorgtaken op zich te nemen en ook bevoegd om dit te doen.

Voor het komende jaar hebben we geen specifieke acties, buiten functioneringsgesprekken om. Deze zijn toegevoegd aan de actielijst.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 8.5.2 beschrijven.

Omtrent opleidingen/cursussen hebben we elk jaar de BHV cursus, de medische handelingen cursus en dit jaar ook een workshop omtrent gedragsproblematiek (deze punten staan uitgebreider beschreven bij het volgende punt).

Buiten deze cursussen/opleidingen om neemt de directie van Stichting A&B en A&B dagbesteding BV altijd deel aan voorlichtingen omtrent veranderingen in de zorg. Denk hierbij aan voorlichtingen over de overgang van gemeente naar Sociaal Domein Friesland, updates omtrent VECOZO, en dergelijke. De aanpassingen die per 1 januari 2018 gaan plaatsvinden zijn op deze manier duidelijk voor de directie en zal daarom hopelijk een minder groot effect hebben. Dit doel is voor ons behaald.

Om elkaar op de hoogte te brengen van hoe dagbesteding en overige groeps-diensten bij Stichting A&B zijn gegaan, is Stichting A&B en A&B Dagbesteding BV aangemeld bij ZILLIZ. ZILLIZ is een clientendossier waarbij dagelijkse rapportages en dergelijke mogelijk is. Via dit systeem is ook de privacy van de deelnemers gewaarborgd en als er sprake is van een mentor/voogd/ouders dan kunnen zij ook inloggen in dit systeem en lezen hoe de dag is verlopen voor hun client/kind. Het is een erg mooi en goed systeem en bevalt ook erg goed. Het doel om een beter rapporteer-systeem te implementeren is dus gelukt en behaald.

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.

Elk jaar hebben we vaste leerdoelen en flexibele leerdoelen. Als vaste leerdoelen hebben we elk jaar de BHV cursus. Het doel van deze cursus is niet alleen dat iedereen hun BHV diploma behaald, maar dat iedereen ook weer op de hoogte is van de (brand)veiligheid binnen de gebouwen en op de terreinen en weet hij of zij moet doen bij een calamiteit. Aangezien wij een redelijk grote groep medewerkers hebben, samen met de medewerkers van Stichting A&B, wordt de cursus ook altijd op locatie hier uitgevoerd, wat zeer functioneel is. Op deze manier weet iedereen ook weer precies op welke locaties bijvoorbeeld brandblussers liggen en waar de nooduitgangen zijn. Het is erg goed en belangrijk om hier af en toe op gewezen te worden en tijdens de cursus wordt dit uitgebreid gedaan. Deze cursus heeft in december 2016 plaats gevonden en was helaas niet mogelijk om weer in december van 2017 plaats te vinden dus is in januari van 2018 gedaan. Er waren 4 nieuwe medewerkers/stagiaires die mee hebben gedaan aan de cursus. Voor de overige medewerkers/directie was de cursus een herhaling. De cursus is altijd goed en handig om te ontdekken of alles goed loopt. Zo kwamen we er achter dat het brandsysteem, en de namen die wij per ruimte gebruiken, niet voor iedereen duidelijk is. Dat wordt in de komende weken meteen aangepast.

Voor de medewerkers van de Stichting wordt er ook om het jaar een medische handelingen cursus uitgevoerd. Dit heeft in november 2017 plaatsgevonden. Dit is bijvoorbeeld gefocust op medicatie, epilepsie en overige medische aspecten waar wij als medewerkers (soms) mee te maken krijgen. Dit doel is bereikt en goed afgerond door iedereen. De medische handelingen cursus is een cursus die elke 1,5 a 2 jaar moet plaatsvinden en zal waarschijnlijk dus pas in 2019 herhaald worden.

Omdat wij ook te maken krijgen met specifieke gedragsproblematieken hebben we in oktober 2017 een gedragsspecialist uitgenodigd om een workshop te geven over agressie en seksueel overschrijdend gedrag en hoe hier mee om te gaan. Deze dag was erg interessant, maar ook best intensief. Dit doel is bereikt.

Alle medewerkers van Stichting A&B doen mee aan deze opleidingen/workshops/cursussen. De medewerkers van A&B dagbesteding BV die vooral in de tuinen werken, doen niet mee aan de scholing omtrent medische handelingen en gedragsproblematiek, omdat hun focus anders is. Zij zorgen er echter voor dat ze goed up to date blijven omtrent onderwerpen die daar veel aan bod komen. Denk hierbij aan alles omtrent biologische tuinbouw.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

In 2018 zal sowieso de BHV cursus plaats vinden. Dit staat gepland in de maand januari. Ook hopen we dit jaar weer een gedragsspecialist te kunnen uitnodigen omtrent een specifiek onderwerp waar wij veel mee te maken hebben. Een voorbeeld hiervan kan zijn: hoe om te gaan met ADHD en autisme. Dit staat nog niet gepland, maar is wel een doel.

Ook zal de directie naar voorlichtingen gaan vanuit de Gemeente en BEZINN indien nodig is.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Wij kunnen concluderen dat het afgelopen jaar erg functioneel was omtrent voorlichtingen en workshops. We hebben alle opleidingen/cursussen uitgevoerd (of staan op de planning) die wij nodig achtten en wat binnen het budget paste. We zijn verder nog altijd bezig met aspecten toe te voegen aan ZILLIZ, het client volg systeem, om dit nog beter te laten lopen en er voor te zorgen dat alle medewerkers goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Verder staat in januari 2018 de BV cursus op de planning en is al ingeroosterd.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Alle klanten die bij de stichting wonen en ook dagbesteding overdag doen hebben wekelijks een gesprek met hun persoonlijk begeleider en hierin komt het onderwerp dagbesteding ook altijd aan bod. Mochten klanten dus tegen iets aan lopen dat wordt dit meteen besproken. Voor de klanten van buitenaf wordt er altijd een terugkoppeling richting ouders/verzorgers gedaan over hoe de dag is gegaan. Op deze manier zijn zij per direct op de hoogte. In oktober 2017 is er verder een anonieme tevredenheidsvragenlijst rondgestuurd onder deelnemers/ouders/verzorgers. Op basis van deze enquête heeft er een analyse plaatsgevonden van de antwoorden en op basis van analyse heeft er een bespreking plaatsgevonden met deelnemers/clienten om te zien hoe wij bepaalde aspecten kunnen verbeteren. Onderwerpen omtrent veiligheid, hygiëne en rust op de groepen waren onderwerpen die terug kwamen en hier zijn wij ook met de deelnemers/clienten over in gesprek gegaan en hebben we met elkaar overlegd hoe we deze aspecten het beste kunnen verbeteren. Dit was een uitgebreide evaluatie maar zeker functioneel.

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.

Uit deze evaluaties en enquête kunnen we concluderen dat de deelnemers van buitenaf over het algemeen erg tevreden zijn. De deelnemers die ook wonen bij Stichting A&B hebben natuurlijk ook andere aspecten waar ze op letten in vergelijking met deelnemers die alleen dagbesteding volgen. De leerpunten voor de klanten was vooral dat iedereen invloed heeft op de rest van de groep. Als je dus graag rust op de groep wilt, dat je dan ook zelf rustig aanwezig moet zijn. Als je graag wilt dat alles schoon en netjes is, dat iedereen (inclusief begeleiding natuurlijk) zijn steentje moet bijdragen. Dit snapte iedereen goed en op basis van dit gesprek zijn er ook nog regelmatig gesprekken nadien geweest om deze punten weer even op te brengen.

Omtrent activiteiten, knutselwerkjes, dieren, en andere aspecten bij de dagbesteding, was iedereen tevreden.

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.

Aangezien we bij ons veel vaker dit soort gesprekken hebben, zowel in groepsverband als individueel en dus prive, hebben we geen vaste data gehanteerd voor deze inspraakmomenten. Deze gesprekken vinden bijna wekelijks plaats en als een client prive iets wil bespreken wordt dit ook per direct geregeld. Buiten dat om is er wekelijks contact bij de overdracht met ouders/verzorgers waardoor ook hun input kunnen geven en vragen kunnen stellen.

Over het algemeen zijn het vaak positieve gesprekken. Als er wel aspecten zijn waar klanten tegenaan lopen dan is dit vaak omdat ze iets minder goed kunnen met andere klanten in de groep. Dit omdat die klanten soms wat drukker zijn en invloed hebben op de groepssfeer. Naar aanleiding van deze gesprekken zijn groepen nu ook opgesplitst om de rust wat beter te bewaren.

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.

Wij concluderen dat het over het algemeen erg goed gaat op de dagbesteding en dat de deelnemers tevreden zijn over het algemeen. Aangezien wij meerdere malen per maand zowel in de groep als individueel gesprekken hebben met deelnemers plannen wij niet specifiek gesprekken in elke 3 maand. Dit is niet nodig. De aspecten die uit deze gesprekken zijn gekomen worden ook per direct serieus genomen en vindt er overleg plaats met de directie om te zien wat mogelijk is. Actiepunten voor het komende jaar zijn dan ook niet nodig.

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.

Zoals hiervoor gemeld is er in oktober 2017 anonieme tevredenheidsvragenlijst rondgestuurd onder deelnemers/ouders/verzorgers. Op basis van deze enquête heeft er een analyse plaatsgevonden van de antwoorden. Deze analyse is uitgevoerd door de directie en heeft gekeken welke negatieve punten het meest voorkwamen uit de lijst. Op basis van die analyse en de resultaten hiervan heeft er een bespreking plaatsgevonden met deelnemers/clienten om te zien hoe wij bepaalde aspecten kunnen verbeteren. De onderwerpen waarover deelnemers het meest negatief waren, waren ook onderwerpen waarbij hun eigen gedrag een grote rol speelde. Door te spiegelen hebben wij hen hier op gewezen en ook aangegeven dat wij als begeleiding hier beter op zullen letten en ook zullen helpen. Denk hierbij aan onderwerpen als rust/drukke op de groepen, netheid/hygiene, en veilig voelen. Alle punten zijn zeer serieus genomen en hebben we ook onder de medewerkers besproken en gekeken hoe wij hier het beste mee om kunnen gaan en de deelnemers kunnen ondersteunen om het zo positief mogelijk voor iedereen te maken. Als er dus iemand druk op de groepen is, en sfeerbepalend is, wordt er aan deze persoon gevraagd om even een moment voor zichzelf te zoeken (bijvoorbeeld even paarden borstelen, of in een andere ruimte met een knutselwerkje bezig). Dit brengt de rust weer terug bij zowel de groep als die persoon in kwestie. Het aspect omtrent veiligheid had hier ook mee te maken: hoe veilig voel je je? Als klanten hier aangaven dat ze zich soms niet veilig voelen, dan lag dat altijd aan de sfeer in de groep en niet vanwege machine-gebruik bijvoorbeeld. Na afloop was iedereen tevreden met de gesprekken en de conclusies.

Bijlagen

- Tevredenheids vragenlijst versie 2 - Tevredenheids vragenlijst.doc

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 kunnen concluderen dat de vragenlijst over het algemeen goed in te vullen was. Wel waren er een paar vragen waar klanten het lastig vonden om een "ja" of een "nee" in te vullen dus misschien kunnen we voor het aankomende jaar die vragen nog wat aanpassen zodat het makkelijker in te vullen is. Verder kunnen we concluderen dat de klanten over het algemeen zeer positief waren en het geheel beoordeelden met gemiddeld een 7.5. De aspecten die minder goed beoordeeld waren zijn na afloop geanalyseerd en besproken met de klanten/deelnemers. Op basis van deze gesprekken is besloten om klanten nog meer bij te staan bij het schoonmaken van de algemene ruimtes en waar hun taken gedaan zijn. Ook wordt door de begeleiding beter gekeken wanneer een client even een moment voor zichzelf moet zoeken, om de sfeer op de groep goed te houden. Ook dit bevalt goed en wordt het goed geaccepteerd.

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.

De desbetreffende client werd boos vanwege dat zij op de fiets naar een andere locatie moest fietsen. Zij wilde perse in de auto (die gereserveerd is voor de lichamelijk beperkte clienten). Zij heeft gescholden en met steentjes tegen het gebouw, de ramen en de begeleiding gegooid. Terwijl zij zich zo gedroeg heeft de begeleiding de deuren op slot gedaan zodat de rest van de groep in ieder geval veilig binnen zat. Toen zij weer tot rust was gekomen is met haar besproken waarom ze nou zo boos was en wat zij graag wil dat wij in zo'n situatie in de toekomst moeten doen of wat haar zou helpen. Dit is ook met haar mentor en met de reclassering besproken.

In deze maand was deze desbetreffende client vaker agressief, alleen gebeurde dit niet tijdens dagbesteding maar 's avonds op de groepen, aangezien deze client ook bij stichting A&B woont. Ze heeft in deze maand (maart 2017) eenmalig slecht nieuws gehad en was waarschijnlijk vooral daardoor slecht gehumeurd die weken en kon weinig hebben van begeleiding.

Haar agressie en problematiek is nadien uitgebreid besproken tijdens een intervisie. In de maanden erna was zij weer een stuk rustiger. Als er wel weer hectiek is omtrent haar, dan wordt haar gevraagd om even naar haar eigen unit te gaan om tot rust te komen, en ook de rust op de groepen terug te krijgen.

Bij de agressie workshop in oktober 2017 is deze client ook besproken met de docent en zijn ons tips gegeven hoe hier het beste mee om te gaan.

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.

Bij de dagbesteding hebben wij niet vaak te maken met incidenten. De rust is vaak op de groep en als die er even niet is, wordt aan de desbetreffende client gevraagd even iets voor zichzelf te doen.

Per mei 2017 hebben wij zelf bij de stichting een gedragswetenschapper in dienst. Bij elk incident dat gebeurt, of dit nou onder stichting A&B valt of A&B dagbesteding BV, voert zij de analyse van de incidenten uit en geeft tips rondom hoe hier mee om te gaan en welke gevolgen deze incidenten moeten hebben omtrent contactlegging met politie/gemeente/ouders/etc. Dit werkt erg goed en we zijn erg blij met haar input.

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

Verantwoordelijke: J. Barf-Akkerman
Geplande uitvoerdatum: 15-03-2018
Actie afgerond op: 19-12-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: Staat al in de lijst

Lever 3 samenwerkingsovereenkomsten aan van de PGB cliënten waarin de bijlages zijn benoemd. IS GEBEURD

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-04-2017
Actie afgerond op: 19-12-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Medische handelingen cursus herhaling

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-11-2017
Actie afgerond op: 14-12-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: In november 2017 heeft deze cursus plaatsgevonden op 2 maandagochtenden. Alle medewerkers die hiermee te maken krijgen hebben hier aan mee gedaan.

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:
Geplande uitvoerdatum: 20-12-2017
Actie afgerond op: 14-12-2017
Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):**Toelichting:** Is gecontroleerd**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2016**Actie afgerond op:** 14-12-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** In november 2017 uitgevoerd en geanalyseerd.**Functioneringsgesprekken****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2016**Actie afgerond op:** 14-12-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** In maart 2017 uitgevoerd en zal in maart 2018 weer plaatsvinden.**Lever medicatieprint externe aan IS GEBEURD****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 14-12-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** Alle medicatieprinten zijn up to date.**toon keuring van enkele machines aan. IS GEBEURD****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 14-12-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** Is gedaan in januari 2017 en zal begin 2018 weer plaatsvinden.**Aanvragen Audit****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2017**Actie afgerond op:** 16-03-2017**Actie afgerond als:** Afgerond

Label(s):**Toelichting:** Audit heeft begin 2017 plaatsgevonden.

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.

Opstellen jaarverslag

Verantwoordelijke:**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2016**Label(s):****Toelichting:**

Clientenraadbesprekingen elke 2 maand

Verantwoordelijke:**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016**Label(s):****Toelichting:**

Brandblussers controle

Verantwoordelijke: RP Barf**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2018**Label(s):****Toelichting:**

Keuring gereedschap en machines

Verantwoordelijke: RP Barf**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2018**Label(s):****Toelichting:**

AED controle plus EHBO middelen

Verantwoordelijke: RP Barf**Geplande uitvoerdatum:** 29-03-2018**Label(s):****Toelichting:**

Informerende deelnemers en website over klachtenreglement

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 30-03-2018
Label(s):
Toelichting:

Functioneringsgesprekken personeel

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 01-04-2018
Label(s):
Toelichting:

Dagbesteding BV promoten

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 22-08-2018
Label(s):
Toelichting:

Zoonose keurmerk

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 08-10-2018
Label(s):
Toelichting:

Gedragsspecialistische workshop

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 16-11-2018
Label(s):
Toelichting:

Tevredenheidsenquête

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 30-11-2018
Label(s):
Toelichting:

Jaarlijkse evaluatie tussen de BV en de Stichting

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 03-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Modernisering van dierenverblijven

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 21-12-2018
Label(s):
Toelichting:

Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 18-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s): Indienen Jaarverslag
Toelichting: Zijn we mee bezig

BHV cursus

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 29-01-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 22-01-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: BHV cursus is met positief gevolg afgerond

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.

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 12-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 05-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s): Aanvullen Jaarverslag
Toelichting:

Klachtenreglement en uitdeelbrief opstellen

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 30-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 05-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Klachtenreglement toevoegen op website www.zorgboeren.nl

Verantwoordelijke: RP Barf
Geplande uitvoerdatum: 30-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 05-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting:

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 7 acties opgenomen in de actielijst.

Bijlagen

- Klachtenreglement ondertekend - Klachtenreglement BEZINN.pdf
- Uitdeelbrief deelnemers - Uitdeelbrief aan deelnemers A en B.docx

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 terugkomende actielijst punten zijn allemaal gedaan en afgerond. In het komende jaar staan ze weer allemaal op de planning. Alle actiepunten zijn dan ook goed verlopen en zo aan het einde van het jaar is iedereen tevreden: zowel medewerkers als deelnemers.

Verder willen we graag in het komende jaar met de dagbesteding de dierverblijven gaan moderniseren. Dit was een punt waar velen van de deelnemers al eens over hebben gepraat en dit willen we in het komende jaar gaan aanpakken.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

In de komende 5 jaar hopen we met de buiten-groep de groentetuin en kas helemaal op orde te hebben. Het was voor zowel klanten als medewerkers een leerproces in de afgelopen jaren en onderhand heeft die groep alles goed onder controle. Zelfs in de winter groeien groentes nog door in de kas. Buiten dat om is er een boomperk gepland en hopen we in de komende jaren hier hout uit te kunnen winnen voor de open haard. Ook zijn er fruitbomen gepland en hopen we in de komende paar jaar daar langzaam fruit van te kunnen krijgen. Ook hopen we dat deze groep wat uitbreidt in de komende paar jaar. Op dit moment zijn er 3 vaste klanten op deze groep en is er dus ruimte voor meer.

Bij de knutsel-groep hopen we in de komende paar jaar meer projecten van buitenaf te krijgen. Dit is dit jaar erg goed bevallen en hopen we zeker mee door te gaan. Ook hopen we in de komende jaren vaker knutselwerkjes te verkopen op markten of uiteindelijk misschien zelfs een klein kraampje bij de weg. Op deze groep zitten op dit moment 5 vaste klanten en 2 klanten die van buitenaf komen en 1 a 2 dagen per week meelopen met dagbesteding. We weten al dat er per 1 januari een nieuwe klant voor 5 dagen per week bij deze groep komt. Om deze reden zal er ook een extra begeleiding bij komen, aangezien deze klant veel 1 op 1 begeleiding nodig zal hebben. Om deze reden is er dus nog wel ruimte op deze groep voor meer deelnemers.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Omtrent medewerkers willen we sowieso weer de BHV cursus op locatie doen. Dit zal plaatsvinden in januari 2018. Buiten deze cursus om zullen er meer cursussen gepland worden maar de details hiervan zijn op dit moment nog onduidelijk.

Een ander doel zal zijn dat we ons iets meer gaan focussen op PR/promotie om meer dagbesteding klanten aan te trekken, vooral voor de buiten-groep, omdat hier meer ruimte is en meer mogelijkheden zijn.

9.3 Plan van aanpak

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

De doelen omtrent cursussen en workshops staan al in de actielijst en zijn jaarlijks terugkomend.

Omtrent de PR is een actiepunt toegevoegd. Hier zal de directie mee bezig. Ons idee is om flyers rond te sturen naar openbare plekken/scholen/etc, informatie toe te voegen op de website, en op facebook, en contact te zoeken met BEZINN en de gemeentes in de omgeving.

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.

- | | |
|------------|---|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• Tevredenheids vragenlijst versie 2 - 53-Tevredenheids vragenlijst.doc |
|------------|---|

- | | |
|------------|---|
| 3.1 | <ul style="list-style-type: none">• Bijlagen als ZIP - 728-bijlagen als zip A en B dagbesteding BV 2017.zip• Kwaliteitssysteem 2017 - 729-Kwaliteitsysteem A en B dagbesteding BV 2017.pdf |
|------------|---|

- | | |
|------------|--|
| 8.2 | <ul style="list-style-type: none">• Klachtenreglement ondertekend - 2245-Klachtenreglement BEZINN.pdf• Uitdeelbrief deelnemers - 2246-Uitdeelbrief aan deelnemers A en B.docx |
|------------|--|