



Jaarverslag

januari 2018 - december 2018

WieldersCo

Wielders en Co

Locatienummer: 2194



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
2.2 Zorgboerderij in beeld	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	10
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	12
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	13
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	13
6 Terugkoppeling van deelnemers	14
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	14
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	14
6.3 Inspraakmomenten	15
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	15
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	16
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	16

7 Meldingen en incidenten	17
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	17
7.2 Medicatie	17
7.3 Agressie	17
7.4 Ongewenste intimiteiten	18
7.5 Strafbare handelingen	18
7.6 Klachten	18
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	18
8 Acties	19
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	19
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	23
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	27
9 Doelstellingen	28
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	28
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	28
9.3 Plan van aanpak	28
Overzicht van bijlagen	29

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

WieldersCo

Registratienummer: 2194

Kruisweg 10, 6017 CE Thorn

Rechtsvorm Eenmanszaak ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 52821153

Website: <http://0>

Locatiegegevens

Wielders en Co

Registratienummer: 2194

Hagenbroek 11-12, 6017 AJ Thorn

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: LLTB

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

Door middel van onderstaande vragen wordt de inhoud, van een aantal hoofdstukken, van het jaarverslag bepaald.

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

Acties

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

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er ingehuurde medewerkers (bijv. ZZP-ers)

Acties

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van klachten

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

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.

Wederom een zéér bewogen jaar! In positieve zin omdat wij voor de locatie Waterstraat het keurmerk behaalde en een magnifieke nieuwe locatie hebben mogen betrekken.

In negatieve zin het lot wat een van onze bewoners trof. Dit heeft een enorme impact op ons allen, bewoners en medewerkers, gehad.

Een nieuwe locatie met veel meer ruimte en dus plek voor een aantal nieuwe bewoners. Deze nieuwe locatie heeft er ook voor gezorgd dat wij met de gemeente een groot aantal gesprekken hebben moeten voeren om duidelijk te maken wat onze activiteiten in essentie nu eigenlijk inhouden. Helaas kwamen wij erachter dat daar toch nog enige verwarring over was.

Tijdens de audit werden we erop gewezen dat we een incidentenregistratie moesten bijhouden. Echter, voorafgaand aan het lot van een onzer bewoners hadden wij nooit met incidenten te maken gehad en dus ook niets om te registreren. Helaas is deze incidentenregistratie er nu wel van gekomen. Een andere opmerking was dat het wellicht handig was om de dossiers niet enkel in een afgesloten kamer te bewaren maar deze ook nog in dezelfde kamer in een af te sluiten kast te plaatsen. Na de verhuizing hebben wij geheel nieuwe kantoorruimtes/kluizen waardoor dit probleem eveneens werd opgelost.

Wij werden in 2018 met de eerste klacht in 21 jaar geconfronteerd. De klachtencommissie heeft deze klacht ongegrond verklaard.

De aanbesteding WMO Beschermd Wonen/Beschermd Thuis, zoals eind in 2017 voor 2018 binnengehaald werd voor 2019 gecontinueerd. Wij hebben voor bewezen diensten er zelfs een plek bijgekregen.

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 lot welke een van onze bewoners trof en de naweeën hiervan die van grote impact waren op onze bewonersmedewerkers maar ook op ons bedrijf hebben ons zeer getroffen. Wij hebben hiervan geleerd dat wij in de samenwerking met grote collega-instellingen de regie moeten blijven houden en/of nemen wanneer het onze bewoners betreft.

Daarnaast is ons meer dan duidelijk geworden dat geleverde kwaliteit en een hoge mate van betrokkenheid niet altijd gezien wordt door de mensen die dat wel zouden moeten zien.

Gelukkig hebben wij van de Directeur van CLZ enorm veel steun mogen ontvangen.

Onze doelstellingen voor dit jaar hebben wij echter allen gerealiseerd.

Onze belangrijkste doelstelling: kwalitatief zeer goede zorg leveren in 2018 denken wij, ondanks tegenslag op tegenslag, behaald te hebben.

De dagbestedingsactiviteiten zijn uitgebreid en wij hebben met enkele nieuwe bedrijven contacten weten te leggen mbt een arbeidsgerelateerd aanbod.

Bevoegde medewerkers hebben inmiddels affiniteit met de aan CLZ gerelateerde administratie.

Opleidingsdoelen zoals gesteld voor 2018 zijn behaald. Medewerkers voldoen aan scholings- en certificeringseisen (bv. mbt medicatie, omgaan met agressie en BHV) Coaching is structureel ingebed maar ook op onvoorziene momenten voor handen. Cursus autisme (HBO) is door 2 medewerkers met goed gevolg afgerond.

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.

Begin 2018 woonden er 19 volwassen cliënten op of via onze zorgboerderij. Onze zorgboerderij richt zich op Beschermd Wonen, Beschermd Thuis en ambulante begeleiding via de WMO of op cliënten met een WLZ-indicatie met een VPT. Onze zorgboerderij richt zich op volwassenen met psychiatrische, verslavings- en gedragsproblematiek al dan niet in combinatie met een verstandelijke beperking. Indien gewenst is er de mogelijkheid tot begeleiding door een klinisch psychologe danwel behandeling door een psychiater.

Begin 2018

aantal cliënten	zorgwet	financieringsvorm
2	WLZ	PGB
17	WMO	ZIN

In de loop van 2018 zijn 2 cliënten na bezuinigingen van de WMO doorgestroomd naar een andere aanbieder. 1 cliënt is doorgestroomd naar ambulant. 1 cliënt is overleden. Vanuit de WLZ is 1 cliënt doorgestroomd naar zelfstandig wonen.

Intern zijn er cliënten doorgestroomd van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis.

In de loop van 2018 zijn er 8 cliënten middels een WLZ-indicatie bijgekomen. Vanuit de WMO

Eind 2018

aantal cliënten	zorgwet	financieringsvorm
12	WMO	ZIN
7	WLZ	PGB
2	WLZ	ZIN
1	WMO	ZIN ambulant

De verhuizing naar de nieuwe locatie maakte dat wij een grotere groep cliënten konden huisvesten.

Onze huidige bewoners hebben een indicatie Beschermd Wonen en Beschermd Thuis dan wel een WLZ indicatie van VG3 tot en met VG6 en een VIS.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

Ons zorgaanbod past prima bij de zorgvraag van onze cliënten. De grotere behuizing maakt dat er niet alleen voor de individuele cliënt meer leefruimte is maar ook dat wij een iets grotere groep cliënten kunnen bedienen. Daarnaast hebben wij het aanbod van onze activiteiten kunnen verruimen. Wij blijven echter wel waakzaam dat nieuwe cliënten het proces van anderen niet verstoren.

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.

In 2018 heeft een vaste medewerker een ander baan dichtbij huis gevonden.

Twee nieuwe medewerkers zijn in 2018 ons team komen versterken.

We kunnen een beroep doen op 3 extra ZZP'ers.

Het team is ten opzichte van 2017 dus nog iets gegroeid.

Onze medewerkers hebben allen een functioneringsgesprek gehad.

De ZZP'ers zijn allen mensen die de zorgboerin reeds jaren kent vanuit vroegere werkzaamheden en dit maakt het inwerken een stuk eenvoudiger.

Het team staat nu als een huis. Men is op elkaar ingespeeld en iedereen kent elkaars kwaliteiten.

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.

We mogen na dit afgelopen bewogen jaar met recht en trots zeggen dat we over een hele fijne groep medewerkers kunnen en mogen beschikken. Medewerkers met een groot hart voor het welzijn van de cliënt, kundig, gemotiveerd, bevoegd, bekwaam en collegiaal. Mensen waar de zorgboer en de cliënten op kunnen rekenen.

De vergroting van het team van medewerkers heeft weinig impact gehad op de organisatie. Nieuwe medewerkers hebben reeds vele jaren ervaring in de zorg en konden naadloos invoegen. Nieuwe medewerkers zijn tevens gekend aangezien zij in het verleden, in een andere setting, ook voor Wielders&Co gewerkt hebben. Werkprocessen, protocollen etc, zijn bekend. BHV en cursus medicatie konden door hen snel gevolgd worden.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

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

Iedere nieuwe medewerker bevoegd en bekwaam laten zijn voor het verstrekken van medicatie aan onze bewoners. Dit doel is behaald. Zo zijn altijd alle medewerkers bevoegd en bekwaam om dit te kunnen/mogen doen.

Iedere nieuwe medewerker een verplichte BHV-cursus en de andere medewerkers middels bijscholing up-to-date houden. Dit doel is behaald. Alle medewerkers zijn in het bezit van een BHV certificaat.

De cursus Autisme welke door 2 medewerkers werd gevolgd is positief afgerond.

Coaching en overleg door en met onze klinisch-psychologe heeft in 2018 duidelijk vorm gekregen. Op deze manier is er zeer deskundige coaching voor medewerkers en daarnaast hebben medewerkers nog beter inzicht in de psychiatrische- en/of gedragsproblematiek van onze bewoners. Op deze manier wordt onze kwaliteit van zorg gewaarborgd.

In de loop van 2018 is ons zeer veel duidelijk geworden over het beheer en versturen van persoonsgevoelige data. Wij denken hiervan meer dan voldoende op de hoogte te zijn.

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.

Alle onderstaande opleidingen/cursussen zijn met goed gevolg afgerond:

Nieuwe medewerkers bevoegd en bekwaam in het verstrekken van medicatie.

Twee medewerkers volgden een cursus Autisme.

Nieuwe medewerkers volgden de gehele BHV cursus en de rest volgde de jaarlijkse herhaling.

Medewerkers die behoefte hadden aan verdieping van kennis van bepaalde psychiatrische ziektebeelden hebben van onze klinisch psychologe bijscholing genoten.

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.

Op 1 september zouden wij met het gehele team de cursus: "Agressie in relatie tot psychiatrische ziektebeelden" volgen. Deze cursus hebben wij moeten verplaatsen naar 2019 en is op 8 februari j.l. door iedereen met goed gevolg afgerond.

Bij het RINO te Utrecht zijn 2 medewerkers ingeschreven voor de cursus: "Forensische psychiatrie binnen de RIBW."

Bij het RINO te Utrecht zijn 2 medewerkers ingeschreven voor de cursus: "Diagnostiek van verslaving voor de specialist."

Bij het RINO te Utrecht is 1 medewerker ingeschreven voor de cursus: "Leefklimaat in de jeugd- en (licht verstandelijke gehandicapten)zorg."

Verder zullen alle medewerkers hun jaarlijkse herhaling BHV volgen en eventuele nieuwe medewerkers de gehele cursus BHV en de cursus welke leidt tot het bevoegd en bekwaam zijn in het verstrekken van medicatie.

Coaching en bijscholing door klinisch psychologe indien nodig.

Dit alles moet ervoor zorgen dat wij steeds alle benodigde kennis in huis hebben om kwalitatief zeer goede zorg te kunnen verlenen aan onze bewoners.

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.

Onze medewerkers voldoen aan de verplichte scholings- en certificeringseisen.

Aanvullende coaching en bijscholing is structureel ingebed maar ook op onvoorziene momenten voor handen.

Scholing en ontwikkeling maken dat onze medewerkers goed geoutilleerd aan het werk kunnen.

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.

Met iedere bewoner wordt op jaarbasis minimaal 1 evaluatiegesprek gehouden. In de praktijk zijn er dit in nagenoeg alle gevallen 2.

Met 19 deelnemers zijn er in totaal 37 evaluatiegesprekken gehouden.

Tijdens de evaluatiegesprekken is het zorgplan met de doelen daarin de leidraad.

Evaluaties tonen aan dat bewoners duidelijk stappen maken op gestelde doelen dan wel stabiliseren indien dit het hoogst haalbare is.

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.

Vanuit vorige evaluatiegesprekken hebben wij actie ondernomen om ook meer arbeid gerelateerd aan de slag te gaan. Enkele cliënten hadden hier in functie van hun doorstroom behoefte aan. Wij hebben dit kunnen realiseren en de eerste cliënt heeft hier reeds een betaalde baan aan overgehouden.

In 2018 zijn we met een tweetal cliënten aan de slag gegaan om een opleiding te vinden die aansluit bij hun mogelijkheden en behoeftes.

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.

Omdat wij 24-uurs zorg bieden en aldus zeer nauw contact hebben met onze cliënten en dagdagelijks alles met hen samen doen is er eigenlijk op een natuurlijke wijze bijna dagelijks of in ieder wekelijks wel een inspraakmoment. Indien cliënten nog contact hebben met familie, dan spreken we hen ook regelmatig.

Op deze momenten komen alle zaken uit het dagdagelijks leven en de te leveren zorg/geleverde zorg aan bod.

Minimaal 5 keer per jaar houden wij een officiële bewonersvergadering waar deze punten nog eens terugkomen. In 2018 waren dat alle eerste donderdagen van de even maanden.

Onderwerpen kunnen zijn: de huisregels, omgang met elkaar, afspraken, uitstappen, taken, medewerkers etc.. De bewoners dragen deze onderwerpen aan.

Uit deze inspraakmomenten komt naar voren dat men zeer tevreden is. Behalve kleine praktische zaken vanuit de bewoners (bijvoorbeeld het scheiden van afval, poetsschema) geven deze bewonersvergaderingen geen reden tot veranderingen binnen de organisatie. Vanuit de medewerkers wordt er vaak nogmaals aandacht gevraagd voor de huisregels.

Acties

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

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Wij kunnen concluderen dat onze geleverde zorg als prima wordt ervaren. Cliënten wonen over het algemeen erg graag bij ons. Indien er sprake is van een reëel verbeterpunt dan ondernemen we zo snel mogelijk actie en komen hier ook bij de betreffende bewoner(s) op terug. Indien er sprake is van een netwerk, curator of mentor dan zijn ook zij onverdeeld positief en tevreden over de geboden kwaliteit van zorg.

Acties

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

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

Deze meting heeft in december 2018 plaatsgevonden.

Er zijn 22 enquêtes uitgezet. Deze enquêtes konden anoniem worden ingevuld. We hebben op één na alle enquêtes ingevuld teruggekregen.

Zie bijlages voor de gebruikte enquêtes.

Acties

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

Bijlagen

- Vragenlijst tevredenheid dagbesteding
- Vragenlijst wonen

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.

Zie bijlage

Acties

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

Bijlagen

- Cliënttevredenheidsonderzoek

7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden, is dit hoofdstuk verder leeg.

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Suicide bewoner agv het niet toedienen van een depot door de, in zijn casus, gemachtigde organisatie. Wij zijn hiervan nooit op de hoogte gebracht en dit werd ons pas na de suicide medegedeeld. Uiteraard hadden wij dit nooit kunnen voorkomen aangezien wij niet in kennis waren gesteld. Wij hebben een klacht neergelegd bij de gemachtigde organisatie.

Acties

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

Bijlagen

- Calamiteitenformulier
- Klacht MetGGZ

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.

Wij werden geconfronteerd met de eerste klacht in 21 jaar. Op deze klacht hebben wij gereageerd en onze reactie is ondersteund door ouders van deze ex-cliënt. De betreffende klacht is door de klachtencommissie ongegrond verklaard. Ongegrond omdat de klacht nergens op gestoeld was en er slechts wat ongefundeerde meningen op schrift werden gezet. Diegene die deze klacht had neergelegd is ook niet komen opdagen voor de hoorzitting. Wij zijn van mening dat wij hiertoe geen verbeteringen moeten doorvoeren.

Acties

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

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.

Wij zijn van mening dat wij niet anders hadden kunnen handelen dan zoals wij gedaan hebben. Zoals in de bijlage te lezen is hebben wij alles gedaan wat in onze macht lag om diegene die wij verantwoordelijk houden voor de suïcide, de gemachtigde instantie, hun eigen verantwoordelijkheid te laten nemen. Het antwoord op onze klacht nav de suïcide spreekt voor zich.

Wat betreft de ingediende klacht kunnen wij concluderen dat , terecht, iedereen die iets roept in eerste instantie serieus genomen wordt. Gelukkig heeft de klachtencommissie ingezien dat we hier te maken hadden met een uiting van betreffende problematiek van deze ex-cliënt. Met onze doelgroep valt dit helaas soms niet te voorkomen.

Acties

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

Bijlagen

- Reactie klacht

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.

5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers?

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019

Actie afgerond op: 31-12-2018 (Afgerond)

Herhaling BHV

Geplande uitvoerdatum: 24-10-2019

Actie afgerond op: 27-10-2018 (Afgerond)

Herhaling BHV

Geplande uitvoerdatum: 25-10-2019

Actie afgerond op: 27-10-2018 (Afgerond)

5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers?

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Actie afgerond op: 31-12-2018 (Afgerond)

Toelichting: Na iedere bewonersvergadering wordt hier aandacht aan gegeven. Op de nieuwe locatie zijn de bewoners betrokken bij de nieuwe noodplannen.

Herhaling BHV

Geplande uitvoerdatum: 27-10-2019

Actie afgerond op: 27-10-2018 (Afgerond)

Aanvragen Audit

Geplande uitvoerdatum: 10-08-2018

Actie afgerond op: 19-10-2018 (Afgerond)

Toelichting: Audit is positief afgerond voor de locatie Waterstraat te Thorn. In 2019 volgt een aanvullende audit op onze nieuwe locatie Hagenbroek te Thorn

Inspraakmoment Cliënten**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2018**Actie afgerond op:** 01-08-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Minimaal 5 maal per jaar worden er middels een bewonersvergadering inspraakmomenten voor bewoners gehouden.**Inspraakmoment Cliënten****Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2018**Actie afgerond op:** 01-08-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Minimaal 5 maal per jaar worden er middels een bewonersvergadering inspraakmomenten voor bewoners georganiseerd.**Inspraakmoment Cliënten****Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2018**Actie afgerond op:** 31-12-2018 (Afgerond)**Toelichting:** Minimaal 5 maal per jaar worden er middels een bewonersvergadering inspraakmomenten voor bewoners georganiseerd.**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:** 31-12-2018 (Afgerond)**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 31-12-2018 (Afgerond)**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 17-07-2018 (Afgerond)**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 14-12-2018 (Afgerond)**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2018**Actie afgerond op:** 14-12-2018 (Afgerond)

Evaluatie gesprekken met deelnemers**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 28-12-2018 (Afgerond)**Inspraakmoment Cliënten****Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2018**Actie afgerond op:** 02-08-2018 (Afgerond)**Nieuwe afspraak indienen werkbeschrijving****Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2018**Actie afgerond op:** 01-10-2018 (Afgerond)**Stel met het team een protocol op voor de registratie van meldingen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2018**Actie afgerond op:** 17-11-2018 (Afgerond)**Zorg er voor dat de vrijheidsbeperkende afspraken met zorgvragers, ook vastgelegd worden in de overeenkomst of bijvoorbeeld in de aanvullende huisregels.****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2018**Actie afgerond op:** 17-11-2018 (Afgerond)**Zorg er voor dat het BSN-nummer op de kopieën van ID-bewijzen in de dossiers afgeschermd is.****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2018**Actie afgerond op:** 10-11-2018 (Afgerond)**Herhaling BHV****Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2018**Actie afgerond op:** 27-10-2018 (Afgerond)**Zet in het kantoor voor de deelnemersdossiers een afsluitbare kast****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 17-11-2018 (Afgerond)

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 19-10-2018, 09:00 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.

Praktijktoets

Geplande uitvoerdatum: 19-10-2018
Actie afgerond op: 30-10-2018 (Afgerond)

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

Geplande uitvoerdatum: 19-07-2018
Actie afgerond op: 01-10-2018 (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. **Aanvullen Jaarverslag**

Geplande uitvoerdatum: 12-05-2018
Actie afgerond op: 01-06-2018 (Afgerond)

Invoeren van de nieuwe AVG- wetgeving.

Geplande uitvoerdatum: 12-05-2018
Actie afgerond op: 25-05-2018 (Afgerond)
Toelichting: Wij hebben op 25-5 de laatste actie hieromtrent afgesloten. Wij menen nu aan de nieuwe AVG-wetgeving te voldoen. Aanschaf Qurentis vorig jaar en afgelopen april het programma Joep hieraan gekoppeld. Joep is een programma waarmee cliënten hun eigen dossier etc. kunnen inzien. Daarnaast beschikken wij sinds april j.l. over zorgmail (centraal geregeld door CLZ).

Laat de bedrijfsgegevens in deze applicatie aanvullen.

Geplande uitvoerdatum: 12-05-2018
Actie afgerond op: 31-05-2018 (Afgerond)
Toelichting: Kwaliteitsbureau gebeld en voicemail ingesproken.

Voer de nieuwe klachtenregeling in

Geplande uitvoerdatum: 12-05-2018
Actie afgerond op: 07-04-2018 (Afgerond)
Toelichting: De klachtenfunctionaris en het klachtenreglement staan gepubliceerd op de website van CLZ. Onze cliënten hebben hier een exemplaar van ontvangen.

Voeg de bijlagen uit kwaliteitlaatzien.nl toe.

Geplande uitvoerdatum: 12-05-2018
Actie afgerond op: 31-05-2018 (Afgerond)

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018

Actie afgerond op: 01-03-2018 (Afgerond)

5.6.8 -> Hoe vaak, op welke manier en door wie wordt een ontruiming geoefend?

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2017

Actie afgerond op: 27-02-2018 (Afgerond)

Toelichting: De ontruiming wordt maandelijks geoefend. Dit doen wij aansluitend aan onze bewonersvergadering welke iedere eerste van de maand gehouden wordt. Ontruiming wordt onder begeleiding van medewerkers met alle bewoners geoefend.

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: 27-02-2018 (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.

Afspraken maken voor bedrijfsarts

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2018

Afspraken maken voor PMO/PAGO

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2018

Afspraken maken voor bezoeken preventiesprekuren

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2018

Actualiseer de eigen gegevens op www.zorgboeren.nl en hou dit driemaandelijkse bij.

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2019

Bijwerken actielijst en organiseren actielijst**Geplande uitvoerdatum:** 24-10-2019**Tevredenheidonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 27-12-2019**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 27-12-2019**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Oefening calamiteitenplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Inspraakmoment Cliënten****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Volgend jaarverslag: Benoem de zorgzwaarte van de zorg die u verleent (zie norm).****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Zorgzwaarte vermelden****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Volgend jaarverslag: uitkomsten tevredenheidsonderzoek in het jaarverslag zelf bespreken.****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Voor volgend jaarverslag: Conclusies niet te algemeen houden maar specifiek op het afgelopen jaar (geldt voor alle conclusies in het jv).****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019

Opstellen jaarverslag**Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2020**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 15-03-2020**Herhaling BHV****Geplande uitvoerdatum:** 23-10-2020**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)**Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2022**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** [Audit](#)**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2022**Controle brandblus- en EHBOmiddelen****Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Controle van evt. wijzigingen in medicatie****Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**De zorgboerderij staat ingeschreven op het prive-adres van Pauline, dat dient alleen het correspondentie adres te zijn. Vraag het kwaliteitsbureau om dit aan te passen.****Geplande uitvoerdatum:** 24-10-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling.** [Aanvullen nav toetsing](#)**Geplande uitvoerdatum:** 15-10-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank) **Audit****Geplande uitvoerdatum:** 19-09-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-01-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 19-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 12-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** **Indienen werkbeschrijving****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 16-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** **Indienen Jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 17-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-03-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling.** **Aanvullen nav toetsing****Geplande uitvoerdatum:** 22-04-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 16-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 20-03-2019, 14:00 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.****Praktijktoets****Geplande uitvoerdatum:** 20-03-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019**Audit n.a.v. verhuizing. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** **Audit****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 23-04-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2018 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 20-04-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 20-05-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2018 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 17-06-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 16-06-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Volgend jaarverslag: Benoem de zorgzwaarte van de zorg die u verleent (zie norm).

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 16-06-2019 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2019

Toelichting: Zorgzwaarte vermelden

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.

Wij merken dat in de praktijk alle acties opgevolgd worden en dat we doen wat we schrijven en zeggen te doen. Het lijkt wel nodig om enige orde in de actielijst te brengen waardoor er meer overzicht komt.

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

De volgende 5 jaar hopen wij onze geweldige nieuwe locatie uit te kunnen bouwen tot een fijn thuis voor onze cliënten. Een veilige plek waar eenieder tot groei dan wel stabilisatie kan komen.

Wij zullen blijven streven naar het leveren van de hoogst mogelijke kwaliteit van zorg.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Vasthouden aan kwaliteit van zorg op onze nieuwe locatie.

Lokale gemeente bekend maken met onze organisatie, bewoners, missie en visie en opdracht.

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.

Medewerkers up-to-date houden wat betreft vereiste kennis medicatie, agressie en BHV en indien mogelijk nog meer kennis laten vergaren middels cursussen en coaching. Bijvoorbeeld de cursussen bij RINO.

Nauwgezet volgen van het beschreven werkproces.

Bezoek College van B&W en enkele daartoe aangewezen ambtenaren aan onze nieuwe locatie.

Acties

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

Overzicht van bijlagen

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

- | | |
|------------|--|
| 7.7 | <ul style="list-style-type: none">• Reactie klacht |
|------------|--|

- | | |
|------------|---|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• Vragenlijst tevredenheid dagbesteding• Vragenlijst wonen |
|------------|---|

- | | |
|------------|--|
| 6.6 | <ul style="list-style-type: none">• Cliënttevredenheidsonderzoek |
|------------|--|

- | | |
|------------|---|
| 7.1 | <ul style="list-style-type: none">• Calamiteitenformulier• Klacht MetGGZ |
|------------|---|