

Jaarverslag
januari 2019 - december 2019

Zorgboerderij 't Riezenbroek

Zorgboerderij 't Riezenbroek

Locatienummer: 2260



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
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	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	15
6.3 Inspraakmomenten	15
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	19
7.4 Ongewenste intimiteiten	19
7.5 Strafbare handelingen	19
7.6 Klachten	19
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	20
8 Acties	20
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	21
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	21
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	24
9 Doelstellingen	26
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	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

Zorgboerderij 't Riezenbroek

Registratienummer: 2260

Looiseweg 1, 6595PA Ottersum

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 64592847

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

Locatiegegevens

Zorgboerderij 't Riezenbroek

Registratienummer: 2260

Looiseweg 1, 6595PA Ottersum

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 vrijwilligers

Acties

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

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

Acties

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

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.

We zijn het jaar gestart met een zeer geslaagde nieuwjaarsborrel op 4 januari voor onze gasten met familie en vrijwilligers en medewerkers. Een gezellig samen zijn onder het genot van een hapje en drankje en uiteraard een terugblik op het eerste jaar. Het werd als een warme, gezellige bijeenkomst ervaren.

Vanaf begin dit jaar hebben we elke dag 15 gasten mogen ontvangen, hier zijn we trots op dat we dit in 1 jaar bereikt hebben. We werken dan met 2 professionals en 1 of 2 vrijwilligers. Nu na een jaar zit er een goed ritme in en weet iedereen wat hij/zij kan doen en wie welke "taken" heeft. De samenwerking met de kinderen van het kinderdagverblijf hebben we meer vorm gegeven door vaste momenten vooruit in te plannen. Dit werkt goed, daarnaast zijn er de spontane ontmoetingen.

Begin dit jaar hebben we 36 tevredenheidsonderzoeken uitgedeeld, we kregen er 23 retour en het gemiddelde cijfer dat de gasten de zorgboerderij geven is een 8,8. Hier zijn wij uiteraard heel blij mee. Maar ik vind dit maar 1 meetmoment, ik voel en zie dagelijks wat er gebeurt en dat is mijn graadmeter. Wij ervaren met z'n alle dagelijks de dankbaarheid en waardering van onze gasten. Zij spreken dit echt uit of we krijgen een knuffel en zien wat een dag zorgboerderij met ze doet, en daar doen we het voor.

11 maart hebben we de RIE audit gehad en dit is prima verlopen, we hebben alles doorlopen en ze heeft het bedrijf rondgekeken. Hier zijn enkele kleine punten uitgekomen die zijn opgepakt.

De begin maanden waren voor mij best een innoverende tijd, het schrijven van het 1ste jaarverslag, de werkbeschrijving, de audit. Ik vond dit erg veel en vaak ook erg lastig omdat ik niet alles begreep hoe ik het moest aanpakken. Uiteindelijk op 4 april de audit op het bedrijf gehad, wat uiteraard erg spannend was. Maar heel goed verlopen is. Ik heb een prettig en open gesprek gehad met de auditor. Tuurlijk waren er verbeter-aandachtspunten maar over het geheel genomen was hij heel tevreden en noemde ons zelfs 'een parel hier in het zuiden', mooier en meer tevreden kon ik de audit natuurlijk niet afsluiten. Toen uiteindelijk het keurmerk bij de voordeur opgehangen kon worden was ik dan ook erg blij. Om ook onze gasten te laten mee genieten van dit moment hebben we aan de nieuwsbrief 2 kersenbonbons gehangen als "kers op de taart".

Wat activiteiten betreft proberen we een gevarieerd programma aan te bieden, zo zijn we 20 maart met een aantal gasten bij een dansvoorstelling geweest in het verpleeghuis Madeleine. Dit was een dansvoorstelling met kinderen en bewoners van het verpleeghuis. Er komen geregeld muzikanten op bezoek voor een muzikale middag. We hebben de stadsdichter op bezoek gehad wat een hele speciale middag was met mooie gedichten. We pakken vaker de bus om eropuit te gaan, zoals een bezoek aan de sluis, tuincentrum, oorlogsbegraafplaats of winkelen in Gennep. Gasten vinden dit heel fijn om te doen en zien graag wat van de omgeving.

Deze activiteiten doen we naast de gangbare activiteiten door de week heen zoals, bewegen, wandelen, kaarten, sjoelen en andere gezelschapsspellen en creatieve activiteiten.

Met carnaval hebben we een echte boerenbruiloft georganiseerd, 2 gasten gevraagd om te trouwen en familie hierin betrokken. Het was een echt feest de hele dag, eerst de ceremonie voltrokken door 1 van onze vrijwilligers, daarna een bruiloftsreportage gemaakt door 1 van onze gasten. Tussen de middag een echte Limburgse koffie toffel met balkenbrei, krentewegge en suikerbrood. Na het rusten de receptie met uiteraard familie en vrienden van het bruidspaar, het was een super gezellige dag waar iedereen van heeft genoten!

6 april hebben we een team-dag georganiseerd voor beide teams van het kinderdagverblijf en de zorgboerderij. Deze dag stond in het thema van kennismaken en gezelligheid. We zijn begonnen met kennismaken en daarna in verschillende groepjes aan de slag gegaan voor de maaltijd in de avond. De teams werden uiteraard gemixt zodat je elkaar tijdens het koken kon leren kennen. Dit was heel gezellig. Vanaf 18.00 waren alle partners en vrijwilligers en hun partners uitgenodigd om te komen proeven wat wij overdag voorbereid hadden. Een groot samenzijn, na de overheerlijke maaltijd was er een rondleiding over het erf en daarna een spel met allerlei vragen en opdrachten die de diverse groepen mochten gaan maken. Ook hier weer een mengeling gemaakt van iedereen zodat je weer nieuwe mensen kon ontmoeten. Al met al een drukke maar zeer geslaagde dag. De collega's van beide kanten zeiden daarna makkelijker het contact te leggen met elkaar om iets af te spreken voor een activiteit omdat je nu beter weet wie je spreekt. Ons doel was daarmee bereikt.

Om ook de gasten en hun familie en de gezinnen van het kinderdagverblijf kennis te laten maken met de zorgboerderij en het kinderdagverblijf organiseerde we op zaterdag 18 mei de eerste "Thuijs aan de Niers dag". Op deze dag was ons hele erf vrij te bezoeken voor gasten en familie en de gezinnen en opa's en oma's van het kinderdagverblijf. Er waren allerlei activiteiten zoals knutselen bij de IVN stand, schminken, diverse sjoelbakken en kegelspeel. Er was een beweegactiviteit voor jong en oud onder begeleiding van een gymjuf en er was muziek. Er was ook een schilder uitgenodigd die zijn schilderijen exposeerde. Iedereen genoot van de gezellige en vooral ongedwongen sfeer. Konden fijn bij elkaar in de "keuken" kijken en genieten van jong en oud door elkaar.

Per 1 juni hebben we een nieuwe oproepkracht aangenomen om de vakanties en ziekte op te vangen. Verder is ons vrijwilligersteam ook uitgebreid met verschillende mensen, hier zijn we helle blij mee.

We hebben vorig jaar een mooie donatie gekregen van de familie van een gast die heel onverwachts is overleden in november. Deze gast was altijd erg actief buiten bij de kippen, dus we wilde graag iets wat ons aan hem deed herinneren. Nu hebben we een schilder gevraagd om een schilderij te maken van een foto (gemaakt door een gast) van een schaap met 2 kippen bovenop haar hier in onze schapenwei. Tijdens de "thuijs aan de Niers dag" heeft de schilder op ons erf gewerkt aan het schilderij en hebben we de familie uitgenodigd om alvast een kijkje te komen nemen. Toen het eenmaal klaar was hebben we de schilder en de familie weer uitgenodigd op de zorgboerderij voor de onthulling. Hierbij was ook een verslaggever van de krant aanwezig zodat er achteraf ook nog een mooi stuk geplaatst is in de regionale krant. Het was een middag met een traan en een lach. We hadden een speech voorbereid en daarna samen met de familie het schilderij onthuld. Onder het genot van een hapje en drankje was het een gedenkwaardige middag voor iedereen.

De eerste week van juli hebben we hollands week georganiseerd, de hele ruimte werd aangekleed in stijl en de week stond vol van verschillende activiteiten en oerhollands eten. Van oud hollands spelen tot een visje eten op de markt en een muziekmiddag. Een appelschilwedstrijd en spreekwoorden en gezegdes.

De activiteiten met de kinderen van het kinderdagverblijf geven we meer inhoud door een collega van de ZB en het KDV samen te laten brainstormen over de samenwerking. We gaan testen of als we elkaar meer ontmoeten de activiteiten soepeler verlopen omdat het dan niet telkens weer aftasten is. Na een paar keer met dezelfde kinderen hier op bezoek te zijn geweest zie je dat de kinderen vrijer worden en er makkelijker contact gemaakt wordt. De activiteiten die we samen doen, zijn knutselen, zingen, muziek maken of samen een spelletje spelen. Ook hebben we een heuse maaltijd aan een hele lange tafel op stal samen met ze genoten, dat was heel speciaal.

Daarbij is het ook zo dat 1 collega die bij het KDV al jaren werkt nu soms invalt op de ZB, ook hierdoor merk je dat de samenwerking nog soepeler verloopt en wat dus een dubbele functie heeft.

Zelf ben ik gestart met een intervisie groepje samen met 2 andere zorgboerinnen. Hier wisselen we ideeën uit en sparren met elkaar over alle dagelijkse dingen die komen kijken bij het runnen van de ZB.

Verder heb ik regelmatig contact met de ouderenverpleegkundige en spreken we samen de situatie van de gasten door. Ook de vergaderingen en bijeenkomsten over diverse onderwerpen vanuit de CLZ heb ik het afgelopen jaar bijgewoond.

Op 30 september hebben we een avond voor de vrijwilligers georganiseerd, inmiddels hebben we 21 vrijwilligers. Deze avond had als doel een gezellig samen zijn en elkaar leren kennen. Maar ook een stukje deskundigheidsbevordering kwam aan bod. Wij zelf hebben het AVG stuk met ze besproken, wat mag je wel en niet doorgeven aan de vrijwilligers hoever ga je bv. als chauffeur aan de deur met helpen zoeken naar een portefeuille. Vooral aangegeven dat openheid erg belangrijk is maak de dingen bespreekbaar met mij zodat we weten wat er speelt en dit ook kunnen terugkoppelen naar de mantelzorgers. Daarna kwam er een ouderenverpleegkundige een presentatie verzorgen over dementie, hoe ga je ermee om, tips en feiten hierover. De avond is zeer goed ontvangen en ook wij als team waren erg tevreden.

Op 12 november organiseerde we de eerste mantelzorgbijeenkomst. We hadden ervoor gekozen om alleen de mantelzorgers uit te nodigen zonder gasten. Van 23 gasten kwamen in het totaal 37 mantelzorgers naar deze avond. We hadden allerlei stellingen gemaakt aangaande het vervoer, maaltijd, activiteiten, medewerkers/vrijwilligers, grenzen aan zorg, openingstijden. Deze stellingen hebben we aan diverse tafels besproken onder leiding van 1 van de medewerkers. Door deze punten bespreekbaar te maken kunnen we zaken ventileren en horen we hoe er thuis over de ZB wordt gesproken of juist niet. Ook tips en opmerkingen konden we zo bespreekbaar maken. Na de gespreksrondes hadden we 2 sprekers uitgenodigd. Maaike Horsten van Zorgmies en Astid Schut is een mantelzorgmakelaar en mantelzorgondersteuner. Zij hadden een presentatie gegeven over hetgeen zij voor mantelzorgers kunnen betekenen. Ook deze avond is als erg waardevol ontvangen en zeer zeker voor herhaling vatbaar.

We hebben in dit jaar ook geleerd dat soms de grens aan onze zorg ten einde komt. En dat onze plek op een gegeven moment niet meer aansluit op de behoefte van een gast. Hierin heb ik de ouderen verpleegkundige betrokken en uiteraard ook de partner van deze gast meegenomen in het verhaal. Er zijn verschillende gesprekken geweest en uiteindelijk samen besloten dat er een andere geschikte plek gevonden moet worden voor Dhr. best een lastige situatie maar door open en eerlijk te blijven naar alle betrokkenen is er ook begrip.

Elke 3 maanden houden we een huiskameroverleg en komen er diverse onderwerpen aanbod, zoals activiteiten, maaltijd, vervoer, de ruimte. Maar ook hebben we het telkens over de brandveiligheid en hoe te handelen bij een calamiteit. Soms komen er goede ideeën en tips vanuit de gasten aangaande dingen en dit proberen waar het kan op te pakken.

We hebben de laatste periode ook samen met het team besloten om van 15 naar 16 gasten te gaan per dag zodat we een aantal gasten die nog dringend uitbreiding wilde van dagdelen konden voorzien in deze behoefte. Aangezien we dan wisten welke zorg en behoefte er was bij die gast konden we ook goed samen bekijken of dit als 16 de passend was. Daarbij speelt ook mee dat we nu elke dag een kook-vrijwilliger hebben en een vrijwilliger op de groep waardoor er ook echt meer handen zijn om de gasten te begeleiden.

Het einde van het jaar nog diverse activiteiten ondernomen zoals bloemschikken voor de herfst en allerheiligen en aandacht besteed aan de familie van de overleden gasten. Leuke sinterklaasactiviteiten samen met de kinderen en daarna toegewerkt naar de kerst. 3 keer een heerlijk kerstdiner geserveerd aan een mooie lange gedekte tafel. Samen met 2 muzikanten kerstliederen gezongen. Gasten genieten enorm van deze sfeervolle tijd.

Al met al een heel mooi 2de jaar van onze zorgboerderij samen mogen beleven.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

De conclusie over het afgelopen jaar is dat we gegroeid zijn in algemene zin. Alles heeft zich meer gesetteld en heeft meer structuur gekregen. We hebben geleerd dat het soms lastig is om gasten te motiveren maar dat we ook merken als we ze wel over de streep trekken om hun grenzen te verleggen zij én wij daar achteraf veel voldoening van hebben. Echte veranderingen hebben we niet doorgevoerd, zaken worden meer ontwikkeld en uitgediept. Ons netwerk verbreed zich en ook die contacten verdiepen zich waardoor er een betere samenwerking ontstaat.

Onze doelstellingen optimaliseren en uitdiepen van kennis en het verbreden van de samenwerking met derden heeft een goed verloop gehad afgelopen jaar. De groep gasten die we ontvangen is gestabiliseerd en doordat we elkaar beter leren kennen weten we ook beter in te spelen op de behoefte. Daarmee kunnen we ook beter de activiteiten laten aansluiten bij de gasten.

De doelstelling het intensiveren van de samenwerking met het kinderdagverblijf heeft heel goed vorm gekregen. Een teamlid van de ZB en een teamlid van het KDV hebben samen een programma met meer structuur en meerdere contactmomenten opgezet waardoor dit heel goed loopt en de activiteiten ook meer diepgang krijgen.

Het aanleggen van de jeu de boules baan en fietsenstalling is nu een begin mee gemaakt, dit staat nog steeds gepland om klaar te zijn op 17 mei dit jaar. Aangezien we dan een feestdag hebben om het 15 jarig jubileum te vieren van het kinderdagverblijf.

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.

We zijn het jaar gestart met 38 gasten.

Erbij zijn gekomen: januari 4 gasten - februari 4 gasten - april 2 gasten - mei 4 gasten - juni 3 gasten - juli en aug 0 gasten

sept 1 gast - okt 1 gast - nov en dec geen nieuwe gasten.

Gasten die verhuisd zijn naar verzorgingshuis omdat de thuissituatie niet houdbaar was: januari 1 gast - februari 2 gasten - april 1 gast - september 1 gast en dec 1 gast.

Er zijn 3 gasten verhuisd naar het verzorgingshuis maar komen op eigen kosten nog naar de ZB.

Gasten die zijn overleden: maart 2 gasten

Er is 1 gast gestopt in oktober omdat de plek hier niet meer passend was voor hem, hij is overgegaan naar dagbehandeling.

Totaal aantal gasten aan het einde van het jaar: 42

We bieden dagbesteding aan ouderen hier uit de omgeving. Zij hebben ondersteuning nodig bij de invulling van hun dag en/of ter ontlasting van de mantelzorger/partner. Dit alles doen wij in de vorm van groepsbegeleiding. Wel kijken we naar het individu en waar de behoefte ligt. Zoveel mogelijk sluiten we daarop aan, maar het blijft wel een groepsproces. We stimuleren de psychische en lichamelijke zelfredzaamheid. De begeleiding is professioneel en heeft de juiste opleiding en ervaring met onze doelgroep.

De gasten die ons bezoeken: 13 WMO licht - 20 WMO midden - 3 WMO zwaar - 2 WLZ - en 3 gasten die op eigen kosten komen en 1 PGB

Acties

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

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

We zien dat de gasten meestal dezelfde zorgvraag hebben en veelal ook met dezelfde problematiek binnenkomen. Bij sommige gasten blijft de situatie lang stabiel en sommige gasten gaan snel achteruit en verhuizen dan ook naar een 24 uur zorg.

Enkele gasten hebben een meer specifieke problematiek, maar passen toch in ons zorgaanbod. Wel hebben we ervaren dat er grenzen zijn aan onze zorg. 1 gast vroeg echt 1 op 1 begeleiding en daar ga je dan een poosje mee door maar dat gaat ten koste van de groep. We hebben verschillende overlegmomenten gehad binnen ons team en met de partner en ouderenverpleegkundige en uiteindelijk samen tot de conclusie gekomen dat er meer specialistische zorg nodig is voor Dhr. Deze meneer is doorgestroomd naar de dagbehandeling.

We leren hiervan om goed te blijven kijken naar de behoefte van de gast maar ook onze eigen grenzen te bewaken en het groepsproces niet uit het oog te verliezen.

We hebben geen specifieke aanpassingen/veranderingen doorgevoerd. We hebben een behoorlijke wachtlijst van nieuwe gasten en ook een aantal gasten die ons al bezoeken die graag uitbreiding willen van dagdelen. Als er nu een gast wegvalt vullen we de plek het liefst in met een nieuwe gast en we proberen wat uitbreiding te geven aan huidige gasten.

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.

We hebben sinds afgelopen jaar een stabiel vast team van 4 medewerkers. Daarnaast hebben we 2 invalkrachten die beide in de thuiszorg werken en invallen indien nodig is. Ook is er nu een samenwerking met 2 werknemers van het KDV die hier soms invallen. Dat maakt de samenwerking nog intensiever en ook de activiteiten met de kinderen ontwikkelen zich beter hierdoor omdat medewerkers beide werkplekken kennen en daar dus goed op kunnen inspelen.

Afgelopen april heb ik jaargesprekken gehouden met de 4 vaste medewerkers, dit waren goede gesprekken waarin ik hun had gevraagd 2 competenties uit te werken van zichzelf waarvan 1 een kwaliteit is en 1 een aandachtspunt. Ook ik had het gesprek op deze manier voorbereid en zo samen een productief gesprek gevoerd. Ook had ik ze gevraagd na te denken over hoe ze mij en de ZB kunnen laten groeien. Ik kreeg mee dat ik soms wat duidelijker mag zijn in het nemen van beslissingen. Die opmerking begreep ik helemaal, maar omdat voor mij ook nog veel dingen nieuw waren en nog niet altijd duidelijk zijn voor mij, kon ik niet altijd kordaat zijn in het nemen van een besluit. Ik probeer nu als het zich voordoet dit ook aan te geven naar de medewerkers hoe de situatie ervoor staat.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Op het einde van het jaar 2019 hadden we 21 vrijwilligers. De groep is onderverdeeld in gastheer/gastvrouw op de groep, kookvrijwilligers, chauffeurs en 1 klus vrijwilliger.

Zij zijn allemaal gemiddeld 1 dagdeel aanwezig op de ZB, de chauffeurs rijden gemiddeld 2/3 routes per dag.

Iedere vrijwilliger heeft 6/8 weken nadat ze begonnen zijn een evaluatiegesprek met mij. In dit gesprek bespreken we hoe het de vrijwilliger bevalt en of de taken naar wens zijn, dit uiteraard van beide kanten. Vrijwilligers ervaren de ZB als een warme en fijne plek en voelen de dankbaarheid van de gasten. Dit voelt heel goed voor hun. We hebben afgelopen jaar voor het eerst een avond georganiseerd voor onze groep vrijwilligers. Het vaste team had een maaltijd voorbereid en daarna hebben we met elkaar gesproken over privacy van onze gasten, hoe gaan we daarmee om en wat kunnen knelpunten zijn en waar lopen de vrijwilligers tegen aan. De conclusie van dat gesprek was dat vooral de openheid van de vrijwilligers naar ons erg belangrijk is. Als een chauffeur bv op zoek gaat naar een portemonnee in iemands huis is het belangrijk dat wij daarvan op de hoogte gebracht worden zodat we dit kunnen communiceren met de achterban van de gast om vervelende situaties te voorkomen. Zij gaven aan het soms lastig te vinden dat ze niet weten wat er precies met een gast aan de hand is, maar begrijpen ook dat wij ook zuinig zijn met informatie die niet direct van belang zijn voor de vrijwilliger. Dit vanwege de privacy van de gasten.

Na dit gesprek kwam de ouderenverpleegkundige een presentatie geven over dementie. Vrijwilligers kregen handvatten voor de omgang met deze doelgroep en konden specifieke vragen stellen. Het was een zeer geslaagde avond, de vrijwilligers hebben elkaar kunnen ontmoeten tijdens een lekkere maaltijd waarmee wij hun in het zonnetje konden zetten en het informatieve stuk was leerzaam. De avond werd erg gewaardeerd door de vrijwilligers. Op 3 na waren ze er ook allemaal.

De begeleiding van de vrijwilligers gebeurt op de dag zelf door de medewerkers die aanwezig zijn en omdat het rooster meestal vast is wat betreft medewerkers en vrijwilligers kennen we elkaar inmiddels goed en de sfeer is open om zaken indien nodig bespreekbaar te maken. We hebben nu een stabiel team van vrijwilligers waar er sporadisch nog iemand bij komt. Er zijn geen ontwikkelingen geweest nav van feedback.

Acties

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

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 nu zeggen dat er een stabiel vast team staat, wat op elkaar is ingespeeld en weet wat we aan elkaar hebben. Ook het team vrijwilligers is stabiel en eigenlijk hebben we nu ook voldoende vrijwilligers. Er zou nog een chauffeur bij kunnen maar is niet noodzakelijk. Het is fijn dat er stabiliteit zit in het rooster zodat iedereen elkaar goed kent en dus ook weet wat we aan elkaar hebben. Het loopt goed en we horen van de vrijwilligers dat ze het een fijne warme plek vinden en dat ze de dankbaarheid van de gasten enorm waarderen. Jammer dat we nog geen echte stagiaires gehad hebben daar staan we wel voor open. Maar er heeft zich tot nu toe niemand gemeld.

De medewerkers zijn voldoende bekwaam en op dit moment ook voldoende. We willen dit jaar wel in gaan zetten op een stukje scholing naast de verplichte BHV

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

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

De doelen van vorig jaar waren:

- * Alle vaste medewerkster scholen tot BHV'er -> doel behaald
- * Kennis opdoen aangaande dementie-> gedeeltelijk behaald, mag nog uitgebreid worden
- * Intervisie opstarten-> doel behaald

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.

De medewerkers hebben in april allemaal hun BHV diploma behaald. Ze hebben een online gedeelte gemaakt en 1 dag praktijk gedaan en daarna hun certificaat mogen ontvangen. a.s. 18 maart hebben we de herhalingsles hier op locatie wat we erg prettig vinden omdat je dan het ter plekke goed kunt oefenen.

Ik zelf heb de online cursus preventie medewerkster gedaan en certificaat behaald

intervisie: Gestart met 2 andere zorgboerinnen. Ik vindt dit heel prettig om te sparren met hun, zij draaien al langer mee dus kan van hun leren. Maar ook ik met de frisse blik ben voor hun een aanvulling. We bespreken zaken zoals personeel, omgang en regelingen aangaande vrijwilligers. Maar ook hoe iedereen zijn grenzen bepaalt aangaande de zorg voor onze gasten. Hoever ga je en hoe is de communicatie met familie en/of derde hierin. Erg interessant en ook gezellig. We spreken elk kwartaal af.

Het stukje kennis van dementie doen we op door Alzheimer cafes te bezoeken, maar ook was het vaste team aanwezig bij de informatieavond voor vrijwilligers. Hier kwam de ouderenverpleegkundige uitleg geven over de verschillende soorten dementie en hoe we hiermee om kunnen gaan maar ook wel hulp er is voor deze doelgroep.

We hebben afgelopen jaar ook iemand in huis gehad als beweegcoach. Zij heeft ons geleerd om samen met de kinderen beweeg activiteiten op te zetten, maar ook zijn we aan de slag gegaan met tafelgym. Dit was leerzaam en gasten waarderen de gym zeer. 2 collega's zijn bij een workshop bewegen op muziek geweest om daar mee kennis over op te doen. We willen meer muziek toevoegen aan ons beweegmoment.

Het was de bedoeling dat we deel zouden nemen aan een symposium over dementie maar helaas was dit heel snel volgeboekt. Nu heb ik de medewerkers gevraagd zelf actief te kijken naar waar zij behoefte aan hebben wat scholing betreft. Het hoeft niet perse iets gezamenlijks te zijn het kan ook zijn dat iedereen wat anders doet en elkaar bijschoolt.

Zelf ik ik de cursus geweldloze communicatie gevolgd het afgelopen jaar en ook de vervolgcursus geweldloze communicatie en leiderschap. Ik vond dit erg leerzaam en kan het steeds beter toepassen, maar dit is een manier van leven en dit mag nog meer eigen worden. Ik ben me er in ieder geval bij geplande gesprekken bewust van dat ik dit probeer toe te passen.

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.

Dit jaar willen we onze kennis dus verbreden, tijdens het afgelopen teamoverleg heb ik mijn collega's gevraagd of ze zelf actief willen kijken naar mogelijkheden en waar ze behoefte aan hebben. Dit is dus op moment nog een open boek wat ik graag ingevuld zie door specifieke vragen vanuit het team.

De herhalingslessen EHBO staan uiteraard vast op het scholingsprogramma en dus ook de herhaling BHV.

Graag wil ik dit jaar ook een fysiotherapeut laten komen die ons til technieken kan voordoen of waar wij vragen aan kunnen stellen om gasten beter te begeleiden bij bv toiletgang en de transfers vanuit een rolstoel naar een gewone stoel.

Verder blijf ik de intervisie behouden met de andere zorgboeren en sluit ik aan bij de bijeenkomsten die vanuit de CLZ georganiseerd worden.

Acties

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

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Terugkijkend op afgelopen jaar zien we dat we nu goed gesetteld zijn en alvast een begin gemaakt van bijscholing. Maar dat dit nu uitgebreid mag worden. tot nu toe was de behoefte nog niet aan scholing, aangezien je nieuw start moet je eerst zelf invulling geven aan het hele gebeuren en ook ervaren wat we missen op de inhoud. Nu hebben we dat beeld wat scherper en kunnen we er dus iets mee.

De scholing voor dit jaar is de herhaling BHV en de andere scholing wordt nog ingevuld. De vaste teamleden gaan nu bekijken waar ze behoefte aan hebben en welke invulling daarbij past.

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.

Bij elke nieuwe gast die start bij ons vindt er een intake gesprek plaats met de zorgboerin, nieuwe gasten meestal met familie lid of ouderenverpleegkundige erbij. Vooraf aan dit gesprek stuur ik diverse papieren toe die ze alvast zover mogelijk mogen invullen. Het doel van het gesprek is kennismaken en voor ons is het belangrijk om ervoor te zorgen dat we de juiste informatie ontvangen aangaande de nieuwe gast. Wat is belangrijk om te weten om goede zorg te kunnen leveren. Zoals het medicijnoverzicht, allergieën en bv het val gevaar van iemand. Ook zaken als activiteiten en andere wensen worden besproken. Het zorgplan wordt besproken en welke doelen we stellen met de dagbesteding. Onze doelgroep heeft over het algemeen allemaal dezelfde doelstelling dus daar verschilt het niet veel.

Na de eerste dag nemen we even contact op met de partner of mantelzorger over het verloop van de eerste dag. Als een gast dit nog heel goed zelf kan overbrengen zullen we in overleg niet bellen maar dit aan de gast zelf overlaten.

Dan volgt na 6 weken een evaluatie gesprek met een medewerkster. Alle 4 de vaste teamleden zijn van ongeveer 10 gasten de contactpersoon, dus het eerste aanspreekpunt. Zij plannen ook het jaargesprek met de gast en nodigen hier weer de partner en of mantelzorger voor uit.

Zij zullen de partner/mantelzorger of ouderenverpleegkundige uitnodigen voor dit evaluatie gesprek.

We hebben 1 formulier dat we gebruiken bij het 6 weken en jaargesprek. Hierin bespreken we de volgende onderwerpen: **Algemene vragen** zoals; sluit de daginvulling aan op uw persoonlijke wensen, hoe is het contact met de andere gasten, hoe ervaart u de middagmaaltijd enz.

Hoe kijkt de thuissituatie tegen de ZB aan zoals; hoe gaat het met de mantelzorgers(s)? is de zorg te dragen? zijn de bezoeken dagen voldoende? is er behoefte aan begeleiding van andere instanties? enz.

Lichamelijke gezondheid; hoe is het gesteld met uw lichamelijke gezondheid? (algemeen beloop, ziekten, persoonlijke verz. toiletgang enz.

Mentale gezondheid; is er mentaal evenwicht, hoe wordt het ouder worden ervaren, cognitief functioneren: geheugenverlies, stemming enz.

Kwaliteit van de hulpverleners; hoe ervaart u de manier waarop de medewerkers en vrijwilligers u benaderen, hoe ervaart u de deskundigheid?

Kwaliteit van de organisatie; sluit de informatievoorziening zoals folder, nieuwsbrief aan bij uw behoefte? hoe ervaart u de mate waarin u mee kunt beslissen over uw dagbesteding, zij er nog veranderingen die u zou willen zien op de ZB?

Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid; voelt u zich veilig op de ZB? veiligheid buiten rondom de boerderij en veiligheid binnen.

Dit zijn de punten die we doorlopen tijdens deze gesprekken. Op voorhand vragen we of er vragen zijn en tijdens het jaargesprek vragen we naar een actuele medicijnlijst.

Na het gesprek ondertekenen beide partijen het formulier als dit akkoord is. Als ze een kopie willen van het verslag geven we dat mee. Wij doen het verslag in het dossier van de gast en rapporteren naar de collega's dat er een gesprek is geweest zodat zij het kunnen doorlezen.

Over het algemeen komt er uit de gesprekken dat gasten heel erg tevreden zijn. Sommige gasten geven tijdens een 6 weken evaluatie aan dat ze wel even hebben moeten wennen, maar voor de meeste voelt het al snel vertrouwd en voelen zich thuis. Soms zijn er enkele punten zoals de begeleiding vanuit de bus als deze aankomt op de ZB dat de medewerkers dit niet meteen in de gaten hebben en gasten dan alleen naar binnen lopen. Dit is niet wenselijk en we gaan dan meteen kijken wat we kunnen doen om dit op te lossen, vaak is het maar een simpele en

meteen in te voeren actie. Dus prettig als gasten dit ook aangeven. Sommige gasten hebben ook echt ideeën aangaande activiteiten en ook dit proberen we zoveel mogelijk op te pakken. Kleine aanpassingen zoals een vast gemonteerd zeeppompje ipv een los zeeppompje kunnen we ook snel toepassen en dit soort tips vernemen we dan ook graag.

Het aantal gesprekken dat gevoerd is:

- 19 intake gesprekken
- 38 jaar gesprekken
- 19 x 6-weken evaluatie

Acties

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

Bijlagen

- 6 weken/jaargesprek

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.

Zoals in de vorige paragraaf beschreven komen er bij sommige gesprekken tips naar voren die we makkelijk kunnen toepassen en met een kleine veranderingen kunnen doorvoeren.

Tot nu toe zijn er geen grote zaken naar voren gekomen waar we niks meer konden of wilde. De gasten zijn allemaal zeer tevreden en dankbaar, dit wordt dagelijks ook uitgesproken.

Wel altijd prettig om samen te gaan zitten om de zaken door te spreken, zo blijf je scherp op de behoefte van de gast en kun je waar nodig bijsturen. Maar is een moment opname, het is belangrijk om door het hele jaar heen te blijven observeren en te peilen bij de gasten hoe het gaat en inspelen op de veranderende behoefte.

Zoals het afgelopen jaar gaan we dit jaar ook door met de diverse gesprekken, er is geen noodzaak om zaken aan te passen.

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.

We houden elk kwartaal een huiskamergesprek. We vragen wie er deel willen nemen aan het gesprek en meestal zijn dat zo'n 5/6 gasten. We gaan dan apart aan een tafel zitten zodat we rustig kunnen praten. In het begin deden we dit met de hele groep maar dan is de respons lang niet zo groot als in een kleinere groep. We merken dat het gesprek zo meer diepgang heeft en je gasten makkelijker actief kunt betrekken en ze ook makkelijker praten en elkaar aanvullen in een kleine groep. We noteren welke gasten deelnemen en zorgen dat het volgende overleg andere gasten deelnemen.

We hebben op 7-1-2019, 2-4-2019, 10-7-2019 en 17-10-2019 een huiskameroverleg gehad. We hebben hiervoor een formulier met een aantal onderwerpen zoals; wat vindt u fijn op de ZB? (begeleiding, activiteiten, sfeer....) wat ziet u graag anders? welke act. doet u graag of juist niet? ideeën aangaande act. Hoe ervaart u de maaltijd? hoe bevalt het vervoer? zijn er tips aangaande de ruimte? Mist u materialen of spellen?

Verder bespreken we het stuk ontruimen, hoe pakken we dat aan? Hoe denken gasten erover als we zouden moet ontruimen? Maar ook bv handhygiëne, zoals handen wassen na toiletgang. Wij vinden dit erg belangrijk maar niet alle gasten doen dit en middels dit gesprek brengen we het onder de aandacht en peilen we hoe belangrijk dit is voor de gasten.

Over het algemeen komt er uit dat de gasten zeer tevreden zijn. Een paar puntjes die eruit zijn gekomen afgelopen jaar; aangaande het eten, graag een keer fruit als toetje, soep ook zonder groente aanbieden. Aangaande de ruimte, de ruimte wordt soms toch nog als te gehorig aangegeven (we hebben al een speciaal akoestisch plafond laten aanbrengen). We kunnen alleen maar gasten aanspreken die erg hard praten of kijken of er iets aan het hoor apparaatje gedaan kan worden. Verder kwam er in het zomer gesprek naar voren dat er vliegen zijn, we hebben toen meerdere vliegenlampen op laten hangen en er zijn meerdere vliegenmeppers aangeschaft. 2x kwam de vraag naar een biljart, maar hiervoor hebben we nu echt geen plek, dit zou dan ergens buiten in een schuur of zo moeten komen, maar daar is op dit moment geen sprake van.

Deze gesprekken worden wel als prettig ervaren, maar hoeven ook niet vaker gevoerd te worden.

Verder hebben we het afgelopen jaar een feestdag gehouden voor het kinderdagverblijf en de ZB, hiervoor gasten en hun familie uitgenodigd om te komen kijken maar ook aangegeven dat ze met ons konden praten als er iet speelt of wat ze belangrijk vinden. Het was een erg druk bezochte dag en fijn om familieleden te ontmoeten en ze laten zien en uitleg te geven over de gang van zaken op de zorgboerderij en vragen van hun te kunnen beantwoorden.

Dan hebben we ook nog het inspraak moment gehad tijdens de mantelzorgavond in november waarin we familie/mantelzorgers uitgenodigd hebben en tijdens verschillende gespreksrondes hun mening/ideeën en vragen konden stellen. Door diverse discussie punten op te gooien kwamen mooie gesprekken tot stand. De punten die we besproken hebben zijn: vervoer, voeding/drinken, activiteiten, communicatie, medewerkers en vrijwilligers en de openingstijden. De conclusie na deze avond was dat er nuttige tips uitgekomen zijn maar vooral dat er een grote tevredenheid is onder de mantelzorgers en partners aangaande de ZB. Fijn om zo met elkaar over zaken te praten en en waar nodig helderheid te verschaffen. We kijken terug op een geslaagde inspraakavond.

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.

De conclusie die we uit de diverse inspraakmomenten kunnen trekken is dat er een grote tevredenheid is aangaande de ZB vanuit de gasten en vanuit de partners en/of mantelzorgers. De tips die gegeven zijn kunnen we , tot nu toe, bijna altijd gelijk oppakken. De vragen die gesteld zijn kunnen we beantwoorden en er zijn geen grote dingen uitgekomen waarmee we echt ons beleid of ruimte hebben moeten aanpassen. Aankomend jaar zullen we de huiskamergesprekken voortzetten en we hebben ook weer een "open dag" gepland voor gasten en familie. Ook willen we dit jaar weer een mantelzorgavond organiseren waarin er mogelijkheid is tot inspraak en vragen, maar de verdere invulling is nog niet bekend.

We merken dat het fijn is om de diverse inspraakmomenten vast te houden zodat we blijven peilen hoe de gedachten van de gasten en familie zijn en we scherp blijven op op of aanmerkingen. het houd ons ook wakker een alert. We kunnen er alleen maar van leren. We vinden het heel belangrijk dat iedereen het gevoel heeft dat de deur altijd open staat en ze kunnen komen als er vragen zijn.

Acties

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

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

In maart 2019 hebben we 36 tevredenheidsonderzoeken uitgedeeld aan de gasten. We hebben er 23 retour gekregen. We hebben zelf een tevredenheidsonderzoek gemaakt waarin verschillende onderwerpen aan bod komen. Er kan met ja of nee beantwoord worden en een aantal vragen konden ze met cijfer beantwoorden.

De onderwerpen die aan bod komen: informatie, begeleiders, begeleiding, activiteiten, accommodatie, maaltijden, gastengroep, inspraak.

We hebben een doos klaar gezet waarin ze de enquête anoniem retour kunnen geven.

De cijfers op een rij:

Cijfer zorgboerderij: gem. 8,8

Cijfer begeleiding: gem. 8,9

Cijfer sfeer op en rond de ZB: 8,9

Over het algemeen dus een zeer grote tevredenheid onder de gasten met een gemiddelde van een 8,8.

Acties

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

Bijlagen

- tevredenheidsonderzoek 2019

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

De tips die eruit kwamen: meer spellen voor mannen. 1 gast heeft aangegeven dat hij meer diverse activiteiten wilt. met deze gast zijn we eerder in gesprek hierover en hebben na deze enquête weer met hem hierover gesproken en in een goed gesprek gekeken naar de mogelijkheden.

De conclusie die we kunnen trekken dat we vooral zo door moeten gaan maar wel alert moeten blijven op signalen en hier kort op zitten.

We zullen dit jaar weer een tevredenheidsonderzoek in maart uit laten gaan. Ik kijk nog de vragen na of het formulier aangepast zou moeten worden.

Acties

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

7 Meldingen en incidenten

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

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden is er enkel een conclusie beschreven.

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

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

Er hebben in 2019 6 incidenten zich voor gedaan.

12-2-2019; snijwondje aan vinger

Dhr. knipte zichzelf in de linker wijsvinger. Dhr. was wat te gehaast aan het knippen. Wondje even afgespoeld en dicht geknepen met schone doek. Daarna pleister erom en later in de middag nog nieuwe pleister omgedaan en toen was het alweer bijna dicht.

Dhr. geadviseerd rustiger te knippen. Er was geen risico voor andere gasten. Er is goed gehandeld en zijn geen aanpassingen nodig.

21-2-2019; val over varkensrug op parkeerplaats

We liepen naar het kinderdagverblijf en daar liggen stenen/varkensruggen om de parkeerplaats te markeren en daar viel Mevr. over. Ze viel op handen en knieën.

Alles direct gekoeld en de pijn werd al snel minder en Mevr. kon weer verder lopen. Later op de dag geen pijn meer. Er is risico dat zich dit herhaalt. We hebben ervan geleerd telkens als we daarheen lopen goed eromheen lopen en gasten attenderen op de ruggen die er liggen. Er is goed gehandeld, er worden geen aanpassingen gedaan. Alleen goed opletten en iedereen alert maken op de aanwezigheid ervan.

13-4-2019; uit rolstoel glijden

Dhr. gleed tijdens de gym uit zijn rolstoel en kwam op de grond terecht. Hij was erg actief bezig om een ballon weg te slaan en gleed toen onderuit. Dhr. was geschrokken maar had geen pijn of andere klachten. Even rustig laten zitten en toen overeind geholpen. Er is geen risico voor andere gasten. Dhr. later op de dag nog gevraagd of hij nog pijn had maar dat was niet het geval. Er is goed gehandeld en er zijn geen aanpassingen nodig. Voortaan alert zijn op dit "gevaar" en gasten erop attenderen.

25-7-2019; naast de taxistoel gaan zitten

Dhr. wilde in de taxi op de stoel gaan zitten maar ging ernaast zitten en kwam op de grond in het gangpad terecht. Dhr. even rustig laten zitten en toen overeind geholpen. Hij gaf aan geen pijn te hebben maar was wel erg geschrokken. Toen hem met zijn tweeën overeind geholpen en op de stoel gezet. Daags erna hebben we nog contact opgenomen om te horen hoe het met hem ging, maar had er niks aan overgehouden.

We hebben met elkaar afgesproken dat we Dhr. nu continu begeleid in de taxi helpen en helemaal tot hij zit op de stoel bij hem blijven. Dhr. is sowieso val gevaarlijk dus we begeleiden hem nu intensief. Er is goed gehandeld en er hoeven geen aanpassingen te komen alleen dat we dus nu hem beter begeleiden.

5-11-2019; val met rollator

Dhr. wilde met rollator gaan lopen en viel toen achterover. Medewerkster heeft het niet gezien maar vrijwilliger gaf aan dat de rollator dichtklapte toen Dhr. erop leunde. Hierdoor viel Dhr. achterover. Dhr. even rustig laten zitten op de grond, maar gaf aan geen pijn te hebben. Toen Dhr. overeind geholpen.

Oorzaak was dat de rollator niet vergrendeld was zodat deze dichtklapte toen hij erop steunde. Er is op dat moment goed gehandeld. Dhr. in de gaten gehouden de dag door maar hij had nergens last van. We hebben dit met het team en de vrijwilligers besproken zodat we allemaal alert zijn op de vergrendeling van de rollators. Dus dat is de "aanpassing" of hetgeen we gedaan hebben en zullen hier alert op moeten blijven. Ook hebben we nadien de vrouw van Dhr. gebeld om het te vertellen.

19-11-2019; val op toilet

We begeleiden Dhr. naar toilet, daarna zelfstandig laten urineren. Tijdens het lopen met rollator naar de wasbak is hij gevallen. Deze meneer staat erg wankel op de been en ook thuis valt hij regelmatig. Hij is hiervoor ook onder behandeling van de fysio. We hebben hem samen overeind geholpen en Dhr. gaf aan geen pijn te hebben. Afspraak die we hebben gemaakt is om Dhr. naar de kleine toilet te laten gaan zodat hij niet hoeft te lopen op de toilet. we begeleiden hem ernaar toe maar ook bij het opstaan zijn we erbij. Samen met hem afgesproken dat hij niet meer alleen opstaat vanaf de toilet of stoel.

Acties

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

7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.3 Agressie

Alle agressie-incidenten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.4 Ongewenste intimiteiten

Alle incidenten rondom ongewenste intimiteiten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.5 Strafbare handelingen

Alle incidenten rondom strafbare handelingen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.6 Klachten

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Conclusie; van de 6 incidenten, zijn er 3 val incidenten met dezelfde gast. We hebben met Dhr. en zijn vrouw hierover gesproken en we zorgen nu dat we dicht bij Dhr. blijven tijdens het lopen en opstaan. Ook thuis valt Dhr. regelmatig. We hebben ook de fysio in huis gehad om te kijken wat we kunnen doen als Dhr. gevallen is. Hoe krijgen we hem goed overeind.

De andere incidenten waren kleine incidenten die we eigenlijk niet hadden kunnen voorkomen, wel leren we ervan maar voorkomen van alles dat kan niet.

Er zijn acties nodig ten aanzien van de gebeurde incidenten. Wel melden we alle incidenten aan de CLZ.

Acties

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

8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

met gasten calamiteitenplan doorspreken voordat de oefening plaatsvindt

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)
Toelichting: We hebben ervoor gekozen om afgelopen jaar geen echte oefening te doen, maar dit telkens te bespreken tijdens het inspraakmoment. Aankomende 18 maart zal ik tijdens de BHV cursus op locatie overleggen wat hierin wijs is.

doorspreken calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)
Toelichting: Dit bespreken we tijdens de huiskameroverleggen en tijdens team-overleg Deze actie staat er eigenlijk dubbel in, hij staat ook onder oefening ontruiming

Evaluatiegesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)
Toelichting: telkens na 6 weken dat iemand is ingestroomd vindt er een evaluatie gesprek plaats en elk jaar vindt er een jaar gesprek plaats. dit is dus een doorlopend proces

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)
Toelichting: Deze actie komt steeds weer terug, we bespreken dit tijdens het huiskamer overleg en tijdens het team-overleg

inspraakmoment iedere kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 30-10-2019
Actie afgerond op: 31-12-2019 (Afgerond)
Toelichting: Elk kwartaal is er een inspraakmoment, deze zijn voor 2019 afgerond

actiepunten uit de RI&E toevoegen

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2019
Actie afgerond op: 01-04-2019 (Afgerond)
Toelichting: Nadat we de controle hebben gehad is de actie afgerond

enquête tevredenheidsonderzoek uitdelen

Geplande uitvoerdatum: 16-03-2020
Actie afgerond op: 31-03-2019 (Afgerond)
Toelichting: in het jaarverslag de norm uitgeschreven, deze actie staat er dubbel in

werving nieuwe gasten, gebeurt hele jaar door middels flyers/advertentie in diverse dorpsbladen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 02-07-2019 (Afgerond)
Toelichting: aangezien we een lange wachtlijst hebben stoppen we met actief werven van nieuwe gasten

inspraakmoment iedere kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 12-07-2019 (Afgerond)
Toelichting: met gasten verschillende punten besproken zoals activiteiten, voeding, vervoer en de ruimtes. Hieruit verbeterpunten gekregen die we op pakken.

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2019
Actie afgerond op: 31-05-2019 (Afgerond)
Toelichting: Met de 4 vaste medewerkers jaargesprekken gehad en deze verslagen uitgewerkt toegevoegd aan hun dossier. Fijne gesprekken waarin we open hebben kunnen praten over de gang van zaken en ook leerpunten besproken. ook mijn functioneren besproken.

BHV cursus medewerkers

Geplande uitvoerdatum: 15-04-2019
Actie afgerond op: 30-04-2019 (Afgerond)
Toelichting: Alle vaste medewerkers hebben hun certificaat BHV behaald. Anke heeft nog de online cursus tot preventie medewerkster behaald. We zullen jaarlijks de BHV herhalingscursus bijhouden

Tevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2019
Actie afgerond op: 01-04-2019 (Afgerond)
Toelichting: We hebben 36 stuks uitgedeeld en er 23 retour gekregen. Het gemiddelde cijfer dat we kregen was een 8,8. Gasten zijn dus heel erg tevreden. een tip die we kregen was: meer spellen voor mannen en 1 gast vindt dat de activiteiten niet voldoende aangepast zijn en dat er niet voldoende afwisseling is.

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

Geplande uitvoerdatum: 08-05-2019
Actie afgerond op: 10-04-2019 (Afgerond)
Toelichting: De audit heeft op 4 april plaatsgevonden. dit is erg goed verlopen en keurmerk is afgegeven.

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: 10-04-2019
Actie afgerond op: 09-04-2019 (Afgerond)
Toelichting: Dit is allemaal afgerond in april na de audit.

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 04-04-2019, 10:00 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.[Praktijktoets](#)

Geplande uitvoerdatum: 04-04-2019
Actie afgerond op: 05-04-2019 (Afgerond)
Toelichting: allemaal afgerond tijdens de audit

Actualisatie van de RI&E - toetsing

Geplande uitvoerdatum: 11-03-2019
Actie afgerond op: 11-03-2019 (Afgerond)
Toelichting: vandaag toetsing gehad van de RIE, rapport volgt

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: 22-03-2019
Actie afgerond op: 01-03-2019 (Afgerond)

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit [Indienen werkbeschrijving](#)

Geplande uitvoerdatum: 08-03-2019
Actie afgerond op: 27-02-2019 (Afgerond)

Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2019
Actie afgerond op: 27-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: Niet van toepassing was ons eerste jaar hoefde toen geen jaarverslag te schrijven

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2019
Actie afgerond op: 27-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: deze is geschreven en ingediend en ook goed gekeurd.

jaarlijkse controle brand en blusmateriaal

Geplande uitvoerdatum: 03-12-2018
Actie afgerond op: 27-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: controle blusmiddelen uitgevoerd

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: 27-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: meldcode aangepast aan nieuwe versie

aanvragen audit

Geplande uitvoerdatum: 03-12-2018
Actie afgerond op: 26-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: auditor is toegewezen, audit is voor 3-5-2019 klaar

inspraakmoment

Geplande uitvoerdatum: 26-10-2018
Actie afgerond op: 04-01-2019 (Afgerond)
Toelichting: Deze momenten vinden elk kwartaal plaats tijdens het huiskamer overleg, verder hebben we een nieuwjaarsborrel gehad waar inspraak mogelijk was.

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2018
Actie afgerond op: 25-02-2019 (Afgerond)
Toelichting: De RI&E heb ik net weer bijgewerkt, 11 maart komen ze de RIE toetsen

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.

wachttijden beleid toevoegen wanneer dit nodig is**Geplande uitvoerdatum:** 10-02-2020**Toelichting:** Dit ga ik oppakken voor 1-7-2020. Ik kan de datum niet aanpassen.**2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? ja****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020**functioneringsgesprekken team****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020**jaargesprek****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020**jaarlijks zoönosen check met de veearts****Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2020**inspraakmoment iedere kwartaal, deze staan voor dit jaar weer ingepland****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Oefening calamiteitenplan, bespreken tijdens huiskamer overleg en team bespreking elk kwartaal****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Evaluatiegesprekken met deelnemers, dit proces loopt het hele jaar door****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**maandelijks werkbeschrijving bijwerken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Voor het volgende jaarverslag: Ga graag nader in op de vragen meegegeven in de beoordelingsmail van JV2019.****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.**[Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit**Indienen werkbeschrijving****Geplande uitvoerdatum:** 10-02-2022**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)****Audit****Geplande uitvoerdatum:** 10-04-2022**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.****Indienen Jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 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.

Ik blijf het lastig vinden hoe ik precies moet werken met het hele systeem. Het blijft een aandachtspunt voor mij. Ik twijfel of ik te weinig acties heb aangemaakt, sommige zaken zijn zo vanzelfsprekend om te doen.

Er komen geen grote zaken naar voren in de acties, maar wellicht mis ik toch dingen.

Ik heb nu in mijn agenda op elke eerste maandag van de maand mijn werkbeschrijving bijwerken gepland. Door er structuur in aan te brengen hoop ik het beter onder de knie te krijgen.

Acties

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

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

We zijn nu 2 jaar aan de slag met de zorgboerderij en we zijn erg trots op wat we samen hebben bereikt in zo'n korte tijd. We leveren goede en kwalitatieve zorg in een prettige en veilige omgeving.

Nu is het zaak om de kwaliteit te waarborgen en te blijven zorgen voor een omgeving waar gasten, familie, medewerkers en vrijwilligers zich gehoord en veilig voelen. Door steeds te blijven monitoren en indien nodig in te spelen op de veranderingen blijven we werken aan kwaliteit. We blijven mede afhankelijk van wet en regelgeving en hier zullen we steeds alert op moeten blijven.

Verder willen we de professionaliteit van het team blijven uitbreiden en zullen dus elk jaar inzetten op scholing en bijeenkomsten. Ook het team vrijwilligers willen we betrokken houden door ze scholing of bijeenkomsten aan te bieden zodat ook zij hun kennis kunnen ontwikkelen van onze doelgroep.

Voor de komende jaren blijft het een aandachtspunt voor de zorgboerin om het werken met de kwapp goed bij te houden en dat mag meer eigen worden.

Op het verlanglijstje staat ook nog een buitenruimte waar we kunnen vertoeven een soort serrekamer, maar dat is nu nog niet aan de orde. Ook willen graag op termijn een duo-fiets aanschaffen, dit lijkt ons een hele fijne afwisseling voor de gasten, zo'n mooi een op een moment. We blijven dus dromen, maar vooral ook realistisch kijken naar mogelijkheden om steeds weer op de veranderende zorgvraag in te blijven spelen.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

1. De doelstelling voor dit jaar is om ieder vast-teamlid bij te scholen in iets wat zelf graag willen ontwikkelen. Een collega gaat haar muzikale talent verder ontwikkelen om de muziekactiviteiten meer afwisseling en kwaliteit te geven. De andere collega's zijn nog op zoek naar wat ze willen doen.

2. Verder is het doel om de jeu de boules baan en fietsenstalling voor de medewerkers klaar te krijgen voor 17 mei. We hebben dan een feestdag voor iedereen en willen dan dat het afgerond is.

3. voor de zorgboerin; actielijst op to date houden en de acties bespreken met het team.

4. vooral blijven genieten van de mooie momenten die we samen met de gasten beleven.

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.

Scholing team, tijdens overleg aandacht hieraan besteden en elkaar bijpraten over hetgeen we geleerd hebben.

Jeu de boules baan; zorgboer draagt hier verantwoordelijkheid voor dat het klaar is 17 mei. Begin is al gemaakt met het opzetten van de stalling, grond is uitgegraven.

Actielijst bij houden; zorgboerin aan het eind van elke maand de actielijst doornemen en acties afronden indien daar sprake van is. staat gepland in de agenda zorgboerin.

genieten van de mooie momenten samen; van elke dag een feestje maken!

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.

6.1	• 6 weken/jaargesprek
------------	---

6.5	• tevredenheidsonderzoek 2019
------------	---