

Jaarverslag
januari 2017 - december 2017

Ponyrecreatie 'Het Lamoen'

ponyrecreatie en zorgboederij Het Lamoen

Locatienummer: 468



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

Inhoudsopgave

Jaarverslag	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiaires	11
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	12
5 Scholing en ontwikkeling	13
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	13
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	13
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	14
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	14
6 Terugkoppeling van deelnemers	15
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	15
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	16
6.3 Inspraakmomenten	16
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	17
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	17
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	19
7 Meldingen en incidenten	20

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	20
7.2 Medicatie	20
7.3 Agressie	21
7.4 Ongewenste intimiteiten	21
7.5 Strafbare handelingen	22
7.6 Klachten	22
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	22
8 Acties	23
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	23
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	23
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	31
9 Doelstellingen	32
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	32
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	32
9.3 Plan van aanpak	33
Overzicht van bijlagen	34

Jaarverslag

De certificering voor het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien is een continu proces. Iedere drie jaar vindt er een audit plaats op de zorgboederij. 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 zorgboederij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem.

Dit jaarverslag heeft betrekking op:

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

Ponyrecreatie 'Het Lamoen'

Registratienummer: 468

Enterbroekweg 10, 7475 SZ Markelo

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 70754624

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

Locatiegegevens

ponyrecreatie en zorgboederij Het Lamoen

Registratienummer: 468

Enterbroekweg 10, 7475 SZ Markelo

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Overijssel

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord overslaan

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

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

- Ja, van agressie
- Ja, van ongewenste intimiteiten

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

Algemeen:

We kunnen terug kijken op een goed jaar met veel nieuw leven op de boerderij. Ook konden we dit jaar zien dat onze keus voor kwaliteit steeds meer zijn vruchten afwerpt. En dat kleine aanpassingen in de begeleiding (nog meer duidelijkheid geven) zorgden voor meer rust en tevredenheid bij de deelnemers.

In januari mochten we het eerste jonge dier verwelkomen, onze nieuwe pup Tess. Mooi om te zien hoe leuk de deelnemers dit vonden. Als de deelnemers een kwartiertje tijd over hadden werd er uitgebreid met de pup geknuffeld.

In januari ging één van de kinderen van de zaterdag op een andere zorgboerderij wonen. We merkten dat we hem geen passende zorg meer konden bieden in de zaterdaggroep op onze zorgboerderij. Op de nieuwe zorgboerderij is er wel een passende structuur voor zijn zorgbehoefte. Deze deelnemer komt nog wel op zaterdagmiddag bij ons paardrijden. Het is mooi om te zien dat het contact en de vriendschappen tussen deze deelnemer en de andere kinderen uit de zaterdaggroep op deze manier kan blijven bestaan.

In februari is er op de maandag een vrijwilliger gekomen. Op de maandag is de zorgboer ook aanwezig. Regelmatig doen ze met de deelnemers "mannenklussen", zoals het maken van een hek, brandhout kloven en opstapelen. Vooral de mannen onder onze deelnemers vinden dit erg leuk.

Ook hebben we in februari een andere zorgboerderij bezocht. Deze keer konden we met varkens knuffelen. We hebben daar geluncht met onze deelnemers. Aan het eind van de dag kreeg elke deelnemer een foto mee naar huis als aandenken.

In het voorjaar hebben we met de hulpboeren ook 2 maanden voor de koeien van de buurman gezorgd. Onze buurman werd geopereerd aan zijn heup, waardoor hij een tijdje niet zijn koeien kon voeren. Wij hebben elke ochtend en middag met de deelnemers die het leuk vonden zijn koeien gevoerd. Toen de buurman weer beter was, bracht hij ons een krentenwegge (krentenbrood) als dank. Dat vonden de hulpboeren erg leuk, en we hebben er nog dagen van genoten tijdens de koffie.

In maart en mei mochten we nog meer dieren verwelkomen. Twee van onze merries kregen een veulen. Daarnaast werden er in juni ook nog geitjes geboren. Bij één geit was een keizersnede nodig. Dit gebeurde op ons erf op woensdagmiddag. Dus iedereen die dit leuk en interessant vond mocht blijven kijken. Een hele happening.

In de mei- en herfstvakantie hebben we ook dit jaar weer een ponykamp voor bijzondere kinderen georganiseerd. Het kamp duurt 3 dagen met maximaal 9 kinderen. Zo waarborgen we de persoonlijke sfeer en aandacht voor iedere kind. Er wordt in deze dagen veel paardgereden, spelletjes gedaan, geknutseld en lol gemaakt.

Ook is er in mei een nieuwe deelnemer gestart op de maandagmorgen.

Per 1 juni is de zorgboer ook op donderdag en zaterdag (naast de maandag) op de zorgboerderij komen werken. In juni is er een nieuwe deelnemer gestart.

In juni hebben we ook onze kantine verbouwd. We hebben in één week de oude keuken eruit gesloopt, alles geveerd en een nieuwe keuken laten plaatsen. De nieuwe keuken is voorzien van een inductieplaat, dit is een veiligere manier van werken als we met onze deelnemers willen koken of bakken. De koelkast en keukenkasten met etenswaren zijn voorzien van een magneetslot. Tijdens deze verbouwingsweek hebben we met onze deelnemers in de "hoefijzerbar" (een overkapping buiten naast de kantine) geluncht. We zijn erg blij dat de verbouwing zo voorspoedig is verlopen. De nieuwe kantine straalt meer rust uit door de geveerde muren en meer praktische indeling. Dit werkt erg prettig.

In juli was de verbouwing van het woongedeelte in de boerderij klaar. En is de dochter van de zorgboerin met haar gezin daar gaan wonen.

In augustus werd de woonunit waar zij tijdens de verbouwing gewoond hadden verwijderd. Met een takelwagen werden de unitdelen opgetakeld. Sommige deelnemers vonden het erg leuk om hier vanaf een veilige afstand naar te kijken. Een van de volwassene kwam zelfs na werktijd regelmatig langs om nog even te kijken.

Nu de unit verwijderd is, is er een braak stuk terrein op ons erf. Hier gaan we een parkeerplaats van maken. We hebben er bewust voor gekozen om dit niet uit te besteden. Maar juist samen met de deelnemers te doen. De zorgboer en de vrijwilliger gaan dit samen begeleiden.

Daarnaast kwamen er ook deze zomervakantie weer veel extra kinderen. Net als vorig jaar hebben we weer een schema gemaakt welke kinderen wanneer kwamen en welke begeleiding er elke dag was. Ook dit jaar werkte dit erg goed en was er voldoende overzicht en de juiste begeleiding.

Een van de kinderen kwam elke zaterdag. We merkten na de zomervakantie dat ze qua leeftijd niet meer in een van de groepen paste. Daarom komt ze nu op één zaterdag nog in haar groep, op de andere zaterdag is ze horse-girl. De horse-girls zijn een groep meiden die klusjes doen op zaterdag en de kinderen van de manege helpen met poetsen en opzadelen.

Een kind van de woensdagmiddaggroep ging naar de middelbare school. Zij is op de woensdagmiddag gestopt, omdat ze dan school heeft. Ze komt nu op dinsdagmiddag.

In september werd de openbare weg naar ons bedrijf voorzien van nieuwe bestrating. Voor sommige hulpboeren was dit lastig omdat de aanrijd route van de taxi soms anders was. Gelukkig konden we goed met de aannemer overleggen, zodat we van te voren wisten welke wegdelen eruit lagen. Dit konden we vervolgens weer goed communiceren met onze hulpboeren en de taxichauffeurs.

Vanaf oktober zijn er twee kinderen bijgekomen op de maandagmiddag. Om de week eten zij 's avonds ook mee met de zorgboeren - boerin.

Tot slot mochten de deelnemers en kinderen die dit wilden in december een kerststukje maken. Bijna alle deelnemers vinden dit leuk. Natuurlijk mochten de kerststukjes mee naar huis genomen worden, wanneer ze klaar waren.

Kwaliteit:

We merken dat we een constante kwaliteit kunnen leveren. Doordat we bewust blijven kiezen voor kleine groepen zowel bij de volwassenen als bij de kinderen. We werken veel met schema's (werkschema, vakantieschema, voerschema) dit geeft voor de deelnemers en het personeel structuur en overzicht. Dat zorgt voor duidelijkheid en rust en we merken dat de hulpboeren dit prettig vinden.

Verder zorgen we goed voor ons personeel en is ons personeel bijna nooit ziek. Ook dit geeft veel stabiliteit en kwaliteit.

Financiering:

De financiering van de zorg is onveranderd ten opzichte van 2016. Nog steeds loopt de financiering via de gemeentes en onderaannemerschap. Met beide hebben en onderhouden we goed contact.

Ondersteunend netwerk:

We merken dat de studieclub van Vereniging zorgboeren Overijssel heel waardevol is. Het is fijn om ervaringen uit te kunnen wisselen en elkaar tips te geven. Zodat je niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden, maar gebruik maakt van elkaars kennis en ervaring. Ook de cursussen bij Praktijk Dapper waren heel goed. Praktijk Dapper is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO). De cursussen die we gevolgd hebben zijn heel praktisch gericht en gelijk toepasbaar.

Bijlagen

- bijlagen
- kwaliteitssysteem

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 zorgboederij" zijn beschreven.

Onze belangrijkste doelstelling van vorig jaar is dat de deelnemers met hetzelfde enthousiasme en met evenveel plezier naar de zorgboederij komen. Uit het tevredenheidsonderzoek en evaluaties blijkt dat we dit doel gehaald hebben. Dit kunnen we realiseren doordat we nog beter letten op duidelijkheid bieden, bijvoorbeeld door het vakantieschema en het voerschema. En door deze schema's actueel te houden. Als er bijvoorbeeld een nieuwe cliënt is, passen we binnen een paar weken het schema aan.

Ook hebben we gemerkt dat de mannenklussen bij dragen aan tevredenheid. Dit hebben we meer kunnen bieden doordat er meer dagen mannelijke begeleiders zijn.

De cursussen van Praktijk Dapper sluiten goed aan bij de praktijk. Het zijn zinvolle, leerzame cursussen. Onze medewerkers gaan er graag heen. We zijn blij dat we ze deze cursussen kunnen bieden. Omdat we lid zijn van Vereniging zorgboeren Overijssel kunnen we gebruik maken van het contract wat zij hebben afgesloten met Praktijk Dapper.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Kinderen:

Begin: 22

Instroom: 4

Uitstroom: 1

Eind: 25

Volwassenen:

Begin: 7

Instroom: 1

Uitstroom: 0

Eind: 8

Eén van de kinderen is uitgestroomd. Hij is op een andere zorgboerderij gaan wonen. We merkten dat we hem geen passende zorg meer konden bieden in de zaterdaggroep op onze zorgboerderij. Op de nieuwe zorgboerderij is er wel een passende structuur voor zijn zorgbehoefte. Deze deelnemer komt nog wel op zaterdagmiddag bij ons paardrijden.

Er is een volwassen deelnemer bijgekomen voor 1 dag.

Eén kind is er op de maandag bijgekomen. Eén kind is van de woensdagmiddag naar de dinsdagmiddag gegaan, omdat ze na de zomervakantie naar de middelbare school ging. Eén kind is er op woensdagmiddag bij gekomen. Twee kinderen zijn er op de dinsdagmiddag bij gekomen. Ze hebben dan ponyrijles en blijven daarna bij de zorgboer en -boerin eten.

We bieden dagbesteding op onze zorgboerderij met groepsbegeleiding. Onze deelnemers hebben verschillende zorgzwaarte. De zorgzwaarte van onze deelnemers ligt tussen de drie en zeven.

We verlenen zorg vanuit de WMO j1 en WMO j2.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

We kunnen concluderen dat we stabiliteit hebben in het aantal deelnemers dat bij ons komt.

Dit komt omdat we een stabiel personeelsteam hebben. We zorgen goed voor onze medewerkers, onze medewerkers zijn bijna nooit ziek, we luisteren goed naar feedback en we zijn betrokken. Door een stabiel team van medewerkers kunnen we ook stabiele zorg leveren.

De deelnemers die op onze boerderij komen, passen bij de zorg die we kunnen leveren. Tijdens intake gesprekken de afgelopen jaren leggen we uit wat we wel en niet kunnen bieden. Omdat we hier duidelijk over zijn, melden nieuwe deelnemers zich alleen aan als ze passen op ons bedrijf en zich prettig voelen bij onze manier van werken.

Daarnaast zijn we ook duidelijk in de zorg die we niet meer kunnen bieden. Bijvoorbeeld bij één deelnemer van de zaterdaggroep, zoals omschreven bij punt 3.1 Algemeen. Als we merken dat we geen passende zorg kunnen bieden blijven we niet 'aanmodderen'. We geven dan aan dat we niet (meer) kunnen bieden wat een deelnemer nodig heeft. En zoeken samen naar een plek die wel past.

Tot slot kijken we goed naar de individuele zorg die elke deelnemer nodig heeft. De ene deelnemer heeft juist uitdaging nodig. We bieden dan nieuwe dingen aan. En gaan met deze deelnemers in gesprek bijvoorbeeld over dingen die ze graag willen leren.

Andere deelnemers hebben juist behoefte aan stabiliteit. Ze hebben een fijne dag als alles voorspelbaar en hetzelfde is. Daarom houden we vast aan onze vaste structuur. En bieden deze deelnemers juist duidelijkheid en regelmaat.

Bij een deelnemer hebben we de evaluatievorm veranderd. Het evaluatiegesprek op een afgesproken tijd aan tafel samen met de begeleider en zorgboer(in) was te belastend voor hem. De spanning was tijdens deze gesprekken zo hoog dat de deelnemer regelmatig moest huilen en overstuur raakte.

We brengen deze deelnemer twee keer per week naar huis. Tijdens de autorit praten we dan over de dag. Een keer per jaar maakt de zorgboer(in) hier een evaluatieverslag van. Deze wordt ook naar de begeleiding van zijn woonvorm gestuurd.

Acties

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

4.3 Personeel

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

Er zijn dit jaar geen wisselingen geweest in ons team van werknemers. De werknemers zijn ook bijna niet ziek geweest. Tijdens vakanties van de werknemers konden we het altijd zo regelen dat de vaste begeleiders de taken konden overnemen zodat we voor de deelnemers geen onbekende begeleiders in hoefden te zetten.

In 2017 is het niet gelukt om functioneringsgesprekken te voeren met de werknemers. De oorzaak hiervan is dat we dit altijd in december plannen en juist in december moest de werkgever heel vaak naar het ziekenhuis voor onderzoeken i.v.m. ontdekking van borstkanker. De functioneringsgesprekken worden begin 2018 alsnog gevoerd.

In het begin van het jaar hebben 1 werknemer en de werkgever regelmatig gesprekken gehad over haar functioneren. Het was lastig voor haar om op een goede manier te communiceren met de deelnemers. Na deze gesprekken is dit duidelijk verbeterd.

4.4 Stagiaires

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

In het voorjaar van 2017 hebben we één stagiaire gehad. Haar stageperiode liep van november 2016 tot april 2017. Zij volgde de opleiding Zorg en Welzijn, niveau 2.

In het najaar hebben we 4 stagiaires gehad. Zij doen de verschillende opleidingen. Van augustus 2017 tot februari 2018 hadden we een stagiaire, zij volgt de opleiding Maatschappelijke zorg, niveau 4. Een stagiaire loopt hier van november 2017 tot april 2018 stage. Hij volgt de opleiding Helpende Zorg en welzijn, niveau 2. Een stagiaire volgt praktijk onderwijs, hij loopt hier stage van december 2017 tot maart 2018. Tot slot hebben we nog een stagiaire die de opleiding Zorg en welzijn volgt. Ze is in december 2017 begonnen en loopt 120 uur stage bij ons.

Op onze zorgboerderij lopen ze de eerste paar keer mee, zodat ze kunnen zien hoe alle werkzaamheden gaan. Afhankelijk van het niveau en leerdoelen van de stagiaires nemen ze daarna steeds meer dingen over. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het maken van de werkplanning na de koffiepauze of lunch, de hulpboeren aansturen of helpen bij het verzorgen van de dieren, of begeleiden van activiteiten met de kinderen op woensdagmiddag of zaterdag.

Een vaste medewerker en de zorgboerin begeleiden de stagiaires. Wekelijks is er met een van de stagiaires een gesprek over hun functioneren, leerdoelen en voortgang daarin. Omdat we hierover regelmatig met de stagiaires in gesprek zijn, kunnen we goede begeleiding bieden en regelmatig evalueren.

Een vaste medewerker en de zorgboerin zijn halverwege het jaar naar een informatieavond geweest op de school van een stagiaire. Tijdens deze avond werd er uitleg gegeven over een nieuw beoordelingssysteem waarmee deze school is gaan werken, een nuttige avond.

4.5 Vrijwilligers

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

Sinds februari hebben we een vaste vrijwilliger op de maandag. Samen met de zorgboer begeleidt hij de hulpboeren die "mannenklassen" willen doen, zoals het maken van een hek, straatwerk, brandhout kloven of stapelen. De hulpboeren zijn erg enthousiast over hem en altijd blij als hij komt, hij wordt op maandagochtend warm begroet.

Hij geeft veel complimenten over het werk dat de deelnemers hebben gedaan en kan goed motiveren.

Bij één van de deelnemers hebben we de begeleidingsvorm aangepast. Deze deelnemer heeft goed contact met de vrijwilliger. De vrijwilliger gaf aan welke dingen we konden verbeteren in zijn begeleiding.

Verder brengt de vrijwilliger op maandag aan het eind van de dag een deelnemer naar huis, vanwege een tekort in het vervoersbudget. Deze deelnemer vindt dit erg leuk, omdat de vrijwilliger een mooie auto heeft.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 concluderen dat we een stabiel team hebben en daar zijn we trots op. We zorgen goed voor ons personeel, we waarderen elkaar en spreken dit naar elkaar uit. Daardoor merken we dat ons personeel veel over heeft voor het bedrijf en voor onze cliënten. De medewerkers zijn allemaal voldoende bevoegd. Daarnaast is het mooi om te zien dat ze allemaal andere kwaliteiten hebben en daarmee elkaar aanvullen. Er is weinig ziekte onder het personeel. Van stagiaires horen we dat ze tevreden zijn over hun stageplek.

Onze medewerkers hadden aangegeven dat er behoefte was aan een gezamenlijke bespreking. We hebben dit in de loop van het jaar gepland en dit bleek heel waardevol. Alle deelnemers werden besproken. Doordat alle medewerkers aanwezig waren, konden we goed overleggen en de begeleiding op elkaar afstemmen. Dit gezamenlijke bespreekmoment bevalt erg goed, dus dit plannen we ook voor 2018.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

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

Het opleidingsdoel van het afgelopen jaar was meer zorginhoudelijk gericht. Er was de wens om meer kennis te krijgen over autisme. En hoe we dat kunnen toepassen in onze omgang met de deelnemers, bijvoorbeeld door de cursus "geef me de vijf". Het doel was om bijeenkomsten van Praktijk Dapper bij te wonen. Vier medewerkers hebben dit gedaan. Verder was er de wens om uit te zoeken of de methode "Vanzelfsprekend" zou passen bij ons bedrijf. Na een informatieavond bezocht door de zorgboerin, hebben we deze methode aangeschaft. Ook de herhalingscursus BHV stond op de agenda. Alle medewerkers hebben deze gevolgd.

De opleidingsdoelen die we voor 2017 gesteld hadden, zijn ook gehaald zijn.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

Twee medewerkers hebben de cursus "geef me de vijf" gevolgd. Deze cursus hebben zij beide met goed gevolg afgerond. Vier van onze medewerkers hebben twee bijeenkomsten van Praktijk Dapper gevolgd. De eerste bijeenkomst ging over het gevaar van sociale media, vooral bij kinderen. De andere bijeenkomst ging over professionalisering, vooral over het gebruiken van SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden) bij het schrijven van verslagen en dag rapportages. Een medewerker heeft een cursus medicijnen uitdelen gevolgd en afgerond. De zorgboerin heeft een informatieavond over de methode "Vanzelfsprekend" bezocht en deze methode aangeschaft. De stagiaire Maatschappelijke Zorg heeft de methode geïntroduceerd bij de deelnemers. Het wordt ervaren als een mooi en makkelijk programma. We merken wel dat de vragenlijsten erg veel vragen bevatten, waardoor het erg lang duurt. De zorgboerin en een medewerker hebben een bijeenkomst over stagebegeleiding bijgewoond. Deze avond werd georganiseerd door de school van een van de stagiaires. Tot slot hebben alle medewerkers de herhalingscursus BHV gedaan.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

We hebben onze medewerkers gevraagd welke scholingswensen er zijn voor 2018.

Een medewerker wil ook graag de cursus "geef me de vijf" volgen.

Twee medewerkers zouden meer willen leren over ponyrijles geven aan kinderen met een beperking of ASS.

Uiteraard behoort ook de jaarlijks terugkerende BHV cursus tot de doelen voor komend jaar.

Een medewerker heeft aangegeven dat ze nog niet weet welke cursussen ze zou willen volgen. Ze is in verwachting en verwacht in de lente van 2018 haar kindje.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

De doelen wat betreft scholing en ontwikkeling van 2017 zijn behaald. Alle personeelsleden zijn hier tevreden over. vooral de cursus "Geef me de vijf" was erg leerzaam. Voor 2018 gaan we weer inventariseren bij het personeel welke cursussen er graag gevold worden.

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 (bijna) iedere deelnemer is er een evaluatie gesprek geweest . Met een deelnemer is dit jaar geen evaluatie gesprek geweest omdat deze deelnemer in het afgelopen half jaar er bijna niet geweest is. Dit evaluatie gesprek willen we in februari 2018 gaan plannen. In het afgelopen jaar hebben ook de medewerkers de evaluatie gesprekken gevoerd. In het verleden deed de zorgboerin de evaluatie gesprekken, dit jaar hebben we besloten om de vaste begeleiders de evaluatiegesprekken te laten uitvoeren. De reden hiervoor is dat de begeleiders meer met de deelnemers werken en dus ook beter weten wat er speelt. De evaluatie gesprekken worden gevoerd met de ouders van de jeugdige deelnemers. Bij de volwassen deelnemers is altijd een vaste begeleider van de woonvorm aanwezig.

In het evaluatie gesprek wordt de thuis situatie besproken. Ouders/ begeleiders kunnen bespreken wat relevant is voor de begeleiding op de zorgboerderij. Ook bespreken we de vorige evaluatie en bekijken we welke doelen er behaald zijn er welke doelen nog blijven staan. Ook het zorgplan wordt besproken en indien nodig aangepast.

De zorgboerin is bij drie deelnemers bij een of twee MDO's aanwezig geweest. Deze werden georganiseerd door de regisseur van de gemeente of door de school van de de deelnemer. Deze MDO 's functioneren naar tevredenheid van alle deelnemers. In een kort tijd bestek kunnen er veel onderwerpen besproken worden en gezamenlijke beslissingen worden genomen.

We hebben besloten om met een deelnemer geen evaluatie gesprek meer te voeren. Dit is te belastend voor hem. Hij is tijdens het gesprek zo emotioneel, hij vind het te spannend. We vinden dit niet meer verantwoord. Samen met de begeleider van zijn woonvorm hebben we besloten om minimaal 1 x per jaar een verslag te maken. Deze deelnemer brengen we zelf twee keer per week naar huis en tijdens de autorit proberen we altijd op een ontspannen manier te praten over zijn belevenissen op de zorgboerderij.

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.

Over het algemeen kunnen we concluderen dat onze cliënten tevreden zijn. Ouders zijn tevreden over hun betrokkenheid bij de zorgboederij en de zorg voor hun kind. Ouders zijn tevreden over de zorg die we leveren.

Voor één deelnemer hebben we de manier van evalueren aangepast, omdat een officieel gesprek teveel spanning opleverde. Zoals we in 6.1 beschreven hebben.

De evaluaties worden nu meer door de medewerkers gedaan. Elke medewerker is nu gekoppeld aan de deelnemers die zij begeleiden. Dit kunnen we heel makkelijk via het zilliz systeem doen. Nu heeft elke deelnemer een vast aanspreekpunt, deze medewerker doet ook de evaluatie. Het werk prettiger omdat deze lijnen korter zijn. De evaluatiepunten die de deelnemers aandragen liggen direct bij de juiste persoon. En de medewerker kan de zorg nog beter aanpassen aan de persoonlijke behoefte. De zorgboerin nodigt nog wel ouders en cliënten uit voor de evaluaties. Zij houdt ook overzicht op de planning hiervan.

Een aantal evaluaties van december 2017 moeten nog plaatsvinden, i.v.m. ziekte bij de zorgboerin. Begin 2018 plannen we de evaluaties van december 2017 en de evaluaties van 2018.

6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboederij 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 zorgboederij.

Vier keer per jaar houden we 's morgens tijdens en na de koffie de inspraakmomenten met onze deelnemers. We vertellen de deelnemers van te voren wanneer het inspraakmoment is. Dit geeft de deelnemers tijd om te bedenken welke dingen zij willen inbrengen.

We beginnen het inspraakmoment altijd met het herhalen van de punten van de vorige keer. Ook noemen we dan welke dingen gerealiseerd zijn. Als er dingen niet gerealiseerd zijn leggen we uit wat de reden is.

Vervolgens geven we elke deelnemer de tijd om zaken in te brengen. We letten daarbij goed op dat er naar elke deelnemer geluisterd wordt.

Soms dragen de deelnemers ideeën aan die niet mogelijk zijn. Dan leggen we dat tijdens het inspraakmoment uit. Een van de hulpboeren wilde bijvoorbeeld graag een ezeltje in onze geitenweide. De zorgboerin heeft toen uitgelegd dat ezels wormen bij zich kunnen dragen waar pony's dood aan kunnen gaan. En dat we dit risico niet willen lopen op onze manege. Het is mooi om te zien hoe de deelnemers dit oppakken. Omdat ze serieus genomen worden en het goed wordt uitgelegd, begrijpen de deelnemers waarom het niet kan en wordt het ook gelijk geaccepteerd.

De deelnemers hebben meestal hele goede inbreng. Ze zijn er altijd erg alert op als er gereedschap is dat gemaakt, of nieuw gekocht moet worden. Ook wilden de deelnemers graag cavaletti balkjes. Dit zijn balkjes (ongeveer 20 cm boven de grond) waar je tijdens het ponyrijden met je pony overheen kunt stappen of springen. Deze cavaletti hebben we kunnen realiseren.

Bij de zaterdaggroepen gaven verschillende kinderen aan dat zij het jaarlijkse uitje om te gaan bowlen niet meer leuk vonden. Het duurt lang en niet alle kinderen vinden het leuk. Daarom gaan we in het nieuwe jaar een uitje plannen dat beter bij de groep en leeftijd van de kinderen past.

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 manier waarop we de inspraakmomenten houden is goed. We merken dat de deelnemers het fijn vinden als we de punten van het vorige inspraakmoment herhalen. We vertellen dan gelijk welke punten zijn gerealiseerd, vaak zijn dat alle punten. Het is goed om op deze manier de inspraakmomenten te blijven houden. Verder blijft het belangrijk om erop te letten dat er naar elke deelnemer geluisterd wordt.

Het uitje voor de zaterdaggroepen hebben we dit jaar (2018) op hun verzoek veranderd. We hebben gezocht naar een uitje dat beter bij de groep en interesses van de kinderen past.

In januari 2018 zijn we met de ene groep naar Bounz in Almelo geweest. Hier konden de kinderen naar hartenlust springen en klimmen. Met de andere groep zijn we naar Natuurdiorama op de Holterberg geweest. We hebben veel gezien en geleerd over dieren en natuur.

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.

Begin 2017 heeft de zorgboerin een bijeenkomst over de methode "Vanzelfsprekend" bezocht. Na de bijeenkomst hebben we deze methode aangeschaft en zijn hiermee gaan werken. Pas in oktober konden we hiermee beginnen, omdat we toen aangesloten waren op het glasvezelnetwerk.

We hebben een laptop aangeschaft zodat de deelnemers de vragenlijst in de kantine konden invullen. Dit is een gezellige, ontspannen plek. De enige andere computer staat in het kantoor. Dat vinden de meeste deelnemers niet prettig.

Een van onze stagiaires heeft deze methode bij de deelnemers geïntroduceerd. In oktober hebben we het vrijwillig aangeboden. De deelnemers die mee gedaan hebben waren erg enthousiast. We hopen dat dit de komende tijd aanstekelijk werk bij de andere deelnemers. Sommige deelnemers hebben wat meer tijd nodig om aan nieuwe dingen te wennen.

We hebben er bewust voor gekozen dit door de stagiaire te laten begeleiden. Dit zorgde voor een beter onafhankelijk resultaat. Deze stagiaire doet een niveau 4 opleiding, waardoor dit voor haar heel leerzaam was. En ze dit ook goed aankon.

De nieuwe methode is prettig om mee te werken, het is een mooi programma en makkelijk in gebruik. Ook is het prettig dat je controle hebt over wie welke vragenlijst maakt en kunt zien wanneer deze is ingevuld. De deelnemers vonden het leuk om de vragenlijsten in te vullen. Ze konden lekker kletsen met de stagiaire over alles wat ze hier mee maken.

Een minpunt van "Vanzelfsprekend" is dat de vragenlijsten erg veel vragen bevatten, daardoor duurt het invullen erg lang.

Onderwerpen vanzelfsprekend.

Over het algemeen zijn onze deelnemers erg tevreden en hebben ze het hier naar hun zin. Dit is ook ons belangrijkste doel! We willen dat elke deelnemer hier een fijne dag heeft. Het is mooi om te zien dat de deelnemers dit ook zo ervaren.

De kinderen die op zaterdag komen maken nog geen gebruik van de nieuwe methode. Dit is wel een doel voor 2018.

Onze begeleiders zijn altijd met de kinderen in gesprek over wat ze leuk vinden of wat anders of beter kan. Zo heeft de groep met oudere kinderen aangegeven dat zij het leuk vinden om vaker klusjes op het bedrijf te doen, in plaats van knutselen of een activiteit. Hier wordt naar geluisterd en dit wordt meegenomen in het programma. De zorgboer is nu altijd op zaterdag aanwezig. En doet regelmatig 'klusjes' op het terrein met de oudere kinderen.

Ook is het prettig dat de meeste kinderen worden gebracht en/of opgehaald door de eigen ouders/begeleiders. Ook dan wordt er besproken of er bijzonderheden zijn. Bij de kinderen die door ons thuis gebracht worden lopen we ook altijd even mee naar huis. Eventuele bijzonderheden worden dan gelijk genoemd. Dit zijn korte lijnen, wat prettig en doeltreffend werkt.

De kinderen die het moeilijk vinden om feedback te geven hebben een mapje. Daarin schrijven zij aan het eind van de dag wat ze wel en niet fijn vonden. Dit wordt door de begeleiding gelezen en opgepakt. Of waar nodig bijvoorbeeld besproken met het kind of ouder/begeleider.

Over het algemeen zijn ouders erg tevreden. We doen ons best voor elk kind passende zorg te bieden. En ze hier een leuke dag te bezorgen waarbij we duidelijke structuur bieden. We betrekken de ouders/begeleiders door middel van jaarlijkse activiteiten. Samen met de korte gesprekken op de breng- en haalmomenten zorgt dit voor goed overleg. Omdat de lijnen kort zijn, worden dingen die spelen direct besproken. Daardoor kunnen we de zorg op kleine punten al aanpassen of verbeteren. Dit geeft zorg op maat en zorgt voor grote tevredenheid.

Het vervoer loopt nu via de gemeentes en meer kinderen komen nu met de taxi. Daardoor is er minder contact met de ouders. Ons doel voor 2018 is om te kijken op welke manier we het contact met de ouders een nieuwe invulling kunnen geven.

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

We zijn tevreden over Vanzelfsprekend. Het is een prettige methode om de tevredenheidsmeting uit te voeren. Een doel voor 2018 is om meer deelnemers te motiveren hieraan mee te doen. Ook willen we graag dat de zaterdaggroepen hiermee gaan werken.

Verder kunnen we in algemene zin zeggen dat ouders tevreden zijn over ons. Ook de kinderen hebben het hier naar hun zin. Omdat veel kinderen nu vervoer hebben met de taxi, moeten we kijken naar een nieuwe manier om met ouders in contact te blijven. En de lijnen met de ouders kort te houden.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

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

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

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

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

7.2 Medicatie

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

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

7.3 Agressie

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

Er heeft zich in 2017 één incident voorgedaan.

Een van de kinderen wilde niet paardrijden en werd erg boos. Hij was niet aan de beurt voor de pony waar hij graag op wilde rijden (daar wordt namelijk een schema voor gemaakt). Verder was hij boos omdat iemand een foto van zichzelf als profielfoto had gebruikt, terwijl hij op de achtergrond van deze foto stond. Ook bleek er achteraf dat er thuis al een opeenstapeling van dingen waren misgegaan.

Deze deelnemer werd vooral boos op een van de andere deelnemers. Hij schold en dreigde met slaan. Eén van de medewerkers is met de andere deelnemer in gesprek gegaan. Ze kon hem overtuigen om er niet op te reageren en samen met haar weg te lopen. Terwijl hij deed wat ze vroeg, gaf ze hem steeds complimenten voor zijn gedrag (dat hij rustig bleef en de confrontatie uit de weg liep).

De dochter van de zorgboerin heeft de zorg voor de boze deelnemer opgepakt. Er is afgesproken dat deze deelnemer bij boosheid in een huifkar mag gaan zitten als time-out plek. Dit deed de deelnemer ook. Toen hij daar uit kwam er weer de confrontatie zocht is ze met hem in gesprek gegaan, om erachter te komen wat de deelnemer dwars zat. De deelnemer kon dit in stukjes uitleggen, maar dit triggerde ook opnieuw boosheid. Waardoor de deelnemer weer de confrontatie zocht.

De dochter dacht dat de deelnemer uit de situatie gehaald moest worden. Ze vroeg hem of hij mee ging de honden uit laten, dit is iets wat hij erg graag doet. De deelnemer was hiervoor over te halen. Toen de dochter en de deelnemer de honden uit gingen laten, kwam de deelnemer tot rust. Hij vertelde over van alles thuis, de dochter luisterde. Uiteindelijk vertelde de deelnemer ook uit zichzelf waar hij zo boos om werd, namelijk om de foto. De dochter heeft met de deelnemer afgesproken dat het opgelost zou worden.

Bij thuiskomst hebben we met de vaste medewerker en deelnemer besproken dat we de andere deelnemer erop zouden aanspreken en over twee weken zouden controleren of de foto was aangepast. We hebben wel een social media protocol, maar dat was deze keer overschreden.

De vaste medewerker en de dochter hebben de gebeurtenis met de ouders/begeleiders van beide deelnemers besproken tijdens het ophaalmoment. De dochter heeft nog extra benadrukt naar de ouders hoe goed het was dat de andere deelnemer rustig bleef. En ook de ouders op de hoogte gesteld dat de foto aangepast moest worden.

We hebben gecontroleerd en de foto was inderdaad de volgende keer aangepast.

Naar ons idee hebben we goed gehandeld. We hebben kunnen voorkomen dat er fysiek geweld werd gebruikt. We hebben de boze deelnemer uit de situatie kunnen halen. We hebben gezorgd en gecontroleerd dat het goed werd opgelost. En dit dezelfde dag besproken met de deelnemers, ouders en begeleiders.

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.

Sommige van onze deelnemers vinden de aanrakingen van een andere deelnemer niet prettig. Deze deelnemer is net begonnen op onze zorgboerderij. We spreken deze deelnemer erop aan, en leggen hem de regels op onze boerderij uit. Het heeft tijd nodig voor de nieuwe deelnemer om dit te leren. We blijven hier alert op.

Een andere deelnemer kan knuffelig zijn vooral naar nieuwe medewerkers of stagiaires. We vertellen de stagiaires dat zij zelf duidelijk de grens aan moeten geven naar de deelnemer. Deze deelnemer accepteert dat heel goed en stopt als iemand dit tegen hem zegt. Stagiaires kunnen hierbij leren aan te geven waar hun grens ligt met aanrakingen of knuffels van deelnemers.

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.

We hebben een social media protocol. We merken dat dit wel eens wordt overschreden. De kinderen maken bijvoorbeeld wel eens foto's van elkaar en zetten dit op facebook. We gaan hier altijd op in en leggen uit dat dit niet de bedoeling is. Daarna wordt het door de kinderen gecorrigeerd.

We merken dat we hier alert op moeten blijven. En dit regelmatig moeten blijven bespreken met de kinderen.

Verder zijn we trots dat er zich afgelopen jaar bijna geen incidenten hebben voorgedaan. We denken dat dit komt omdat we duidelijkheid bieden. Het extra schema met foto's tijdens de vakanties werkt goed. Het geeft meer duidelijkheid waardoor we incidenten voorkomen. Hier blijven we dus mee werken.

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.

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2016
Actie afgerond op: 14-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: is naar tevredenheid verlopen

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 26-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag aangemaakt

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.

inventariseren welke onderwerpen het personeel graag besproken wil hebben op de avonden van praktijk dapper

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 10-03-2018

functionering gesprek

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 14-04-2018

Inventariseren wie welke cursus wil gaan doen.

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 17-04-2018

functioneringsgesprekken inplannen**Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2018**overleg met begeleiders over deelnemers****Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 12-05-2018

Acties jaarverslag: In Nieuwsbrief Kwaliteit 64 van 30 november 2017 heeft u kunnen lezen over de introductie Landelijke Klachtenregeling, met nieuw klachtenreglement en uitdeelbrief. Hierin is ook aangegeven wat te doen voor de implementatie hiervan, dit zijn acties die voor 31-3-2018 afgerond moeten worden. Voeg tenminste de genoemde acties die u hiervoor moet nemen toe aan uw actielijst. Vergeet niet uw klachtenreglement te publiceren op www.zorgboeren.nl. * Plan de volgende acties in uw actielijst bij het opstellen van uw jaarverslag 2017 * Opstellen Klachtenreglement cliënten voor uw zorgboerderij * Opstellen uitdeelbrief op basis van het voorbeeld * Opnemen nieuwe regeling in uw kwaliteitssysteem, dit kunt u later in de Kwapp doen * Informeren van alle deelnemers * Nieuwe regeling: Klachtenreglement cliënten voor uw zorgboerderij en uitdeelbrief opnemen in informatie voor nieuwe deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018

In de Nieuwsbrief Kwaliteit nr. 63 dd 13 november 2017 heeft u kunnen lezen over de overgang van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) naar Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voeg de acties die u in uw bedrijf gaat nemen om deze nieuwe wetgeving te implementeren toe.

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018

Graag de volgende jaarlijkse acties nog opnemen in uw actielijst: - Zoonosencertificaat - Bijwerken ks: dit jaar het kwaliteitssysteem overnemen naar de werkbeschrijving in Kwapp - Controle elektrische apparaten - Inspraakmomenten (4x een aparte actie aanmaken) - Indien van toepassing controle speeltoestellen - EHBOmiddelen controleren - Brandblusmiddelen controleren - Actualiseren RI&E: voor de audit een nieuwe RIE - Tevredenheidsonderzoek: zaterdaggroep niet vergeten! - Ontruimingsoefening

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018

Bij het afronden van een actie de daadwerkelijke afrondingsdatum invullen en niet de datum van het invoeren in Kwapp. Verschillende acties blijven nu staan voor het jaarverslag 2018 en dan wordt het geheel erg onoverzichtelijk.

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018**B.H.V. cursus plannen****Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**evaluaties inplannen****Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018

inspraakmomenten

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 29-12-2018

kwaliteitssysteem bijwerken

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 29-12-2018

Per week bekijken welke werkzaamheden er door de dochter en de zorgboerin worden gedaan

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 29-12-2018

Ontdekken wat we kunnen doen, zodat deelnemers zich prettiger voelen bij elkaar (conclusie tevredenheidsonderzoek)

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 31-01-2019

zoönosencheck

Geplande uitvoerdatum: 02-02-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 12-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Dierenarts is geweest en zoönosensticker is binnen gekomen.

bezoeken andere zorgboerderij

Verantwoordelijke: Jannette Meesters
Geplande uitvoerdatum: 06-02-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 12-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: We hebben zorgboerderij 'het zandeinde' bezocht. Hier konden we knuffelen met biggetjes en de varkensstallen bezoeken. Ook hebben we hier heerlijk geluncht.

aanmelden voor "Vanzelfsprekend"

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 12-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: We hebben de methode "Vanzelfsprekend" aangeschaft en we werken er sinds herfst 2017 mee.

inspraakmoment deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 09-02-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Geweest op 9 en 14 februari 2017.

nieuwe VOG aanvragen

Geplande uitvoerdatum: 26-02-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Gedaan op 27 februari 2017.

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 11-03-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Is geoefend op 4, 6, 9 en 11 maart 2017.

nieuwe VOG aanvragen

Geplande uitvoerdatum: 19-03-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Is gebeurd.

inspraakmoment deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 11-05-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Op 11 en 15 mei 2017 gehouden.

high tea organiseren voor ouders van kinderen van zorgboederij

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Op de ouderdag hebben we dit jaar een huifkartocht gemaakt met alle kinderen en ouders. Onderweg hebben we een picknick gehouden met lekkere dingen die de kinderen gemaakt hadden. Het was een heel gezellige middag. En er was ruim voldoende gelegenheid om met de ouders bij te praten.

aanpassen arbeidsvoorwaarden volgens norm kwaliteitssysteem

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: We hebben veel contact gehad met de Federatie over dit onderwerp, omdat er veel onduidelijkheid over was. De Federatie heeft het verplicht aanpassen van de arbeidsvoorwaarden vervolgens opgeschoven. De persoon die bij ons de personeelszaken doet heeft hier veel over uitgezocht. Er blijven onduidelijkheden over. Per 1 januari 2018 is de eenmanszaak een VOF geworden. En is er pensioen afgesloten voor alle medewerkers van ons bedrijf.

cursus "Geef me de 5"

Geplande uitvoerdatum: 15-06-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Twee medewerkers hebben de cursus gevolgd en afgerond.

EHBO middelen laten controleren**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Dit hebben we uitbesteed aan een gecertificeerd bedrijf. Elk jaar komen zij automatisch langs. En controleren zij de EHBO, blusmiddelen en noodverlichting.**Blusmiddelen laten controleren****Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Dit hebben we uitbesteed aan een gecertificeerd bedrijf. Elk jaar komen zij automatisch langs. En controleren zij de EHBO, blusmiddelen en noodverlichting. En vervangen of vullen aan daar waar nodig.**noodverlichting laten controleren****Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Dit hebben we uitbesteed aan een gecertificeerd bedrijf. Elk jaar komen zij automatisch langs. En controleren zij de EHBO, blusmiddelen en noodverlichting. En vervangen of vullen aan daar waar nodig.**inspraakmoment deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 07-09-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Op 5 en 7 september 2017 gehouden.**inspraakmoment deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 09-11-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Op 16 en 21 november inspraakmoment gehouden.

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:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** 15-2-2018 mail gestuurd met het nieuwe KvK nummer.**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is afgerond. De punten die aangegeven zijn bij de risico-inventarisatie zijn regelmatig gecontroleerd en waar nodig aangepast. We hebben o.a. een nieuw trapje aangeschaft in de zadelkamer.

Evaluatie gesprekken met deelnemers**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Deze zijn t/m november 2017 afgerond. De gesprekken die gepland stonden voor december zijn niet uitgevoerd, door de vele ziekenhuisbezoeken van de zorgboerin. Deze worden ingepland in februari 2018.**Tevredenheidonderzoek deelnemers/ deelnemen aan Vanzelfsprekend****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** We zijn begonnen met de methode "Vanzelfsprekend". De meeste deelnemers vonden het leuk om hier aan me te doen. Een aantal deelnemers willen hier niet aan mee doen.**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Deze zijn niet uitgevoerd, i.v.m. de vele ziekenhuisbezoeken van de zorgboerin. Deze worden gepland begin maart 2018.**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Op 3 oktober 2017 hebben we de herhalingscursus gevolgd. Alle werknemers hebben hier aan mee gedaan.**verjaardagskalender bijwerken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is het hele jaar door bijgewerkt waar nodig.**herhalingslessen EHBO cursus****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is gedaan door 2 werknemers.**planning maken kijkles ouders****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Dit hebben we begin 2017 gehouden. Ouders vinden het altijd erg leuk om te zien wat hun kind in de afgelopen periode geleerd heeft.

speeltoestellen controleren**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Dit is gebeurd, de controles worden bijgehouden in een logboek.**indien nodig reparaties (latemn) uitvoeren speeltoestellen****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is niet van toepassing geweest.**4x per jaar kennis en intervisie bijeenkomst van Praktijk Dapper****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Is gevolgd. Zie ook 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten.**samenwerking praktijk Dapper evalueren****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** We zijn erg tevreden over de avonden die de praktijk Dapper organiseert. De avonden zijn erg zinvol door de praktijkgerichte inhoud. Ook de intervisie met medewerkers van andere zorgboederijen is zeer leerzaam.**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Afgerond. Dit jaar geschreven door de dochter van de zorgboerin. In samenspraak met ze zorgboerin zelf.**kwaliteitssysteem bijwerken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** enig uitstel gekregen i.v.m met ziekte zorgboerin

Inventariseren wie welke cursus wil gaan doen.**Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 17-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** 3 /4 medewerkers willen de cursus van Praktijk Dapper volgen. 3 Avonden op 21-3-2018, 13-6-2018 en 19-9-2018.**tevredenheid onderzoek****Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Het overgrote deel (74-84%) van onze deelnemers is tevreden over onze boerderij, het werk en de begeleiders. 2/3 van de deelnemers voelt zich prettig bij de andere deelnemers. We kunnen concluderen dat de meeste deelnemers het naar hun zin hebben bij ons. We willen ontdekken wat we kunnen verbeteren dat de deelnemers zich prettig te voelen bij elkaar. Dit is een actiepoint voor de komende tijd.**functioneringsgesprekken inplannen****Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 14-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** We hebben een stabiel team, en daar zijn we erg blij mee. Op dit moment is een van de werknemers met zwangerschapsverlof, voor haar hebben we passende vervanging gevonden. Met alle medewerkers hebben we nu de functioneringsgesprekken ingepland. Deze gesprekken stonden in de actielijst voor december 2017, maar door privéomstandigheden was dit toen niet mogelijk. Met bijna alle medewerkers hebben we de gesprekken ook al gevoerd. De overige gesprekken worden binnen 2 weken afgerond.**Inventariseren wie welke cursus wil gaan doen.****Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** 3/4 Medewerkers willen de cursusavonden van Praktijk Dapper volgen. Deze avonden zijn gepland op 21-3-2018, 13-6-2018 en 19-9-2018. 1 Medewerker overweegt om een mencursus te gaan doen.**Inventariseren wie welke cursus wil gaan doen.****Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** 4 Medewerkers willen de cursus van Praktijk Dapper volgen. De cursusavonden zijn op 21-03-2018, 13-06-2018 en 19-09-2018. 1 Medewerker overweegt om een mencursus te volgen.

functioneringsgesprekken inplannen**Verantwoordelijke:** Jannette Meesters**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 17-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Alle functioneringsgesprekken zijn ingepland. De meeste gesprekken zijn al gevoerd. De laatste gesprekken zullen de komende 2 weken gevoerd worden.**Acties**

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

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het plannen en tijdig uitvoeren van acties. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Alle acties zijn naar wens en tevredenheid afgerond. De evaluatie- en functioneringsgesprekken van december 2017 konden niet realiseren worden i.v.m. de vele ziekenhuisbezoeken van de zorgboerin. Deze staan gepland voor begin 2018.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Vorige jaren hebben we roerige tijden gehad. We hebben verbouwd (schaapskooi, kantine, woonboerderij), zijn gegroeid in aantal deelnemers, af en toe wisseling van personeel gehad, wisseling in financiering. Het afgelopen jaar hebben we de laatste dingen afgerond en zijn we in stabiel vaarwater terecht gekomen. In al die jaren stonden twee woorden als een paal boven water: persoonlijke aandacht en kwaliteit. Daar plukken we nu de vruchten van. We hebben stabiliteit in de deelnemers die bij ons komen, een stabiel personeelsteam, het terrein en gebouwen zijn aangepast aan wensen van deze tijd. Nu is het niet de tijd om achterover te leunen, maar wel om te genieten van ons prachtige bedrijf.

We gaan ons de komende vijf jaar richten op het vasthouden van onze kwaliteit. Dit doen we door persoonlijke aandacht te hebben voor onze deelnemers en hun ouders of begeleiders en ons personeel.

Door duidelijk te zijn in de zorg die we kunnen leveren, maar ook durven aangeven waar we dit niet kunnen. Door kritisch te blijven kijken en te luisteren naar verbeterpunten. En door scholingswensen van ons personeel te realiseren.

Het is de bedoeling dat de dochter van de zorgboerin zich meer gaat inwerken in het bedrijf, zodat als de tijd daarvoor rijp is het bedrijf door haar over genomen kan worden. Gezien de leeftijd van de zorgboerin (53 jaar) hebben we daar, als we mogen blijven genieten van een goede gezondheid, nog alle tijd voor.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Onze doelstelling voor het komende jaar is dat de deelnemers met evenveel plezier en enthousiasme naar de zorgboerderij komen.

We merken dat we hiervoor een goede basis hebben gelegd, omdat onze deelnemers over het algemeen heel tevreden zijn. Onder andere door het maken van het jaarverslag krijgen we inzicht in onze werkwijze. En hebben we helder waar we mee door moeten gaan.

We merken dat de deelnemers de "mannenklussen" leuk vinden. Omdat de zorgboer en vaste vrijwilliger extra dagen begeleiden kunnen we dit komende jaren ook blijven bieden.

Verder is de verbouwing van de boerderij afgerond, hierdoor kan de dochter van de zorgboerin meer betrokken worden bij de zorgboerderij.

Bij de zorgboerin is borstkanker geconstateerd. Het is de verwachting dat zij aankomend jaar niet ten volle aan het arbeidsproces kan deelnemen. De zorgboer en de dochter van de zorgboerin kunnen samen haar taken overnemen waar dit nodig is.

Verder blijft het belangrijk om alert te blijven op het maken en/of plaatsen van foto's op social media door onze deelnemers.

We merken dat deelnemers en ouders/begeleiders heel tevreden zijn. Belangrijk is om kritisch te blijven en te blijven luisteren naar verbeterpunten. Communicatie, duidelijkheid en structuur blijven heel belangrijk op de zorgboerderij. Hierin kunnen we blijven groeien, zowel in de relatie deelnemer/begeleider als werknemer/werkgever.

9.3 Plan van aanpak

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

Alle verbouwingen zijn gerealiseerd. Hier is geen plan van aanpak meer voor nodig.

Wat rest is het inwerken van de dochter van de zorgboerin in het bedrijf. Dit proces is ook afhankelijk van de gezondheids toestand van de zorgboerin en hierin zijn geen voorspellingen te doen.

Per week bekijken dochter en zorgboerin welke acties in welk tijdsbestek er moeten worden uitgevoerd en wie deze acties gaat uitvoeren.

Acties

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

Overzicht van bijlagen

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

- | | |
|------------|--|
| 3.1 | <ul style="list-style-type: none">• bijlagen• kwaliteitssysteem |
|------------|--|