

Jaarverslag

januari 2019 - december 2019

D'n Aoverstep

D'n Aoverstep – locatie Rapenburg

Locatienummer: 2297



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	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	6
4 Deelnemers en medewerkers	7
4.1 Deelnemers	7
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	8
4.3 Personeel	8
4.4 Stagiaires	8
4.5 Vrijwilligers	9
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	9
5 Scholing en ontwikkeling	11
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	11
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	11
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	11
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	12
6 Terugkoppeling van deelnemers	13
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	13
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	13
6.3 Inspraakmomenten	13
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	14
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	14
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	15
7 Meldingen en incidenten	16
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	16
7.2 Medicatie	16

7.3 Agressie	16
7.4 Ongewenste intimiteiten	16
7.5 Strafbare handelingen	17
7.6 Klachten	17
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	17
8 Acties	17
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	19
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	19
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	19
9 Doelstellingen	21
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	22
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	22
9.3 Plan van aanpak	22
Overzicht van bijlagen	22

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

D'n Aoverstep

Registratienummer: 566

Visschemorsdijk 18, 7161 RE Neede

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 08102499

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

Locatiegegevens

D'n Aoverstep – locatie Rapenburg

Registratienummer: 2297

Rapenburg 5-9, 7161 RE Neede

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Oost-Gelderland

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?

- Ja, Zorgboerderij in beeld toevoegen

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 stagiaires
- 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
- Ja, van agressie

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

Onderwerp nog nader uit te werken.

Acties

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

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.

2019 is voor onze locatie Rapenburg het jaar geweest waarin we voor het onderdeel beschermd wonen zijn gestart met 24 uren aanwezigheid van begeleiding op de locatie. De vraag vanuit onze bewoners naar 24 uren presentie nam al enige jaren toe, omdat de zorgzwaarte van de bewoners ook toeneemt. Waar enige jaren geleden geen sprake was van bewoners die ook in de nachtelijke uren ondersteuning nodig hadden, bleek deze doelgroep in meer recente jaren wel hun weg naar onze woonvorm te hebben gevonden. Nu een aantal nieuwe collega's ons team zijn komen versterken, is het mogelijk geworden om deze dienst aan te bieden en het bevalt bijzonder goed. We merken dat de centrumgemeente Doetinchem ons goed weet te vinden, en we merken dat we helaas niet alle aanmeldingen kunnen plaatsen omdat we eigenlijk altijd volledig bezet zijn. In 2019 zijn twee van onze bewoners verhuisd naar een andere gemeente, waarmee een voor hen lang gekoesterde wens in vervulling is gegaan. Een derde bewoner is, na jarenlang oefenen binnen onze woonvorm, uitgestroomd naar een eigen woning met ambulante ondersteuning vanuit onze organisatie. Dit is nu de derde bewoner die deze ontwikkeling doorgemaakt heeft. Dit is erg spannend, maar we zijn bijzonder trots op wat we samen hebben bereikt. In 2019 hebben we 4 nieuwe bewoners mogen verwelkomen, waarvan twee mensen al jarenlang deelnemers waren op onze dagbesteding. Het is bijzonder om te merken dat we ook een vangnet kunnen bieden voor mensen die we eigenlijk al jarenlang kennen, en die om wat voor reden dan ook niet langer zelfstandig kunnen wonen. Ook dit is iets waar we bijzonder trots op zijn.

Op ons atelier (dagbesteding) is alles stabiel gebleven. 2 deelnemers zijn er gestopt, en 4 nieuwe deelnemers hebben zich gemeld in 2019.

Op onze woonlocatie hebben we maar liefst vier nieuwe collega's mogen verwelkomen. Twee collega's hebben in 2019 ons team verlaten, en een derde heeft per 31 december een andere baan gevonden. Hiervoor is per 1 januari 2020 direct een nieuwe collega gestart.

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.

Uiteraard heeft de overgang naar 24 uren zorg invloed gehad op ons werken op de woonlocatie. Wij hebben veel geleerd over het effectief en kwalitatief inzetten van zorg op een 24 uren locatie, en we leren nog iedere dag bij. De belangrijkste wijziging is uiteraard de uitbreiding van het team en de nieuwe manier van werken. Het omzetten van een zorgorganisatie met alleen overdag begeleiding en 's avonds een bereikbaarheidsdienst naar een organisatie met 24 uren aanwezigheid van begeleiding op de woonlocatie is nu eenmaal niet iets dat je iedere dag doet. Het is even passen en meten geweest om te komen tot een optimale inrichting van de diensten, overdrachtmomenten, weekroosters (waarbij we rekening houden met de eisen die aan de inzet worden gesteld vanuit de cao Social Work) en individuele- en groepsgewijze begeleidingsmomenten.

We hebben geleerd dat het voor onze doelgroep meer rust brengt als er 24 uur per dag, 7 dagen per week begeleiding aanwezig is. We merken ook dat dat niet voor alle bewoners een noodzakelijke dienst is. Wellicht is dit een aanleiding om te kijken naar de mogelijkheden om de woonbegeleiding nog uit te breiden met wat aangepaste vormen. Dit is echter meer een wens dan een voornemen.

Wij zijn tevreden met ons ondersteunend netwerk. De samenwerking met de behandelaars vanuit de GGZ, AVG artsen, huisartsen, apotheken, verwijzers en families is goed. De doelstelling om te komen tot een organisatie met 24-uren woonbegeleiding is behaald.

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.

Op onze locatie Rapenburg bieden wij dagbesteding aan mensen met psychosociale problematiek. Wij bieden dagbesteding op het Atelier en beschermd wonen op de Rapenburg. Sommige deelnemers maken gebruik van de dagbesteding op zowel onze locatie aan de Visschemorsdijk als op onze locatie aan de Rapenburg. Voor het doel van dit jaarverslag hebben wij deelnemers (indien mogelijk) toegerekend aan de groep waar zij het vaakst zijn ingedeeld. Ook rekenen wij aan deze locatie de deelnemers toe die alleen individuele begeleiding van onze organisatie ontvangen, en geen dagbesteding en/of beschermd wonen.

Op onze locatie aan de Rapenburg is het aantal deelnemers in 2019 toegenomen van 30 naar 31 deelnemers. De groep is dus stabiel gebleven. In de onderstaande tabel geven wij het verloop van deelnemers in 2019 op deze locatie weer:

Groep	Deelnemers op 1-1-2019	Deelname beëindigd in 2019	Gestart in 2019	Deelnemers op 31-12-2019
Atelier	11	2	4	13
Rapenburg	17	4	2	15
Geen DB	2	0	1	3
TOTAAL	30	6	7	31

In de onderstaande tabel geven wij weer wat de aanleiding voor deelnemers is geweest om te stoppen met de begeleiding op onze locatie Rapenburg:

Reden uitstroom locatie Rapenburg	Aantal
Deelnemer is opgenomen in een verzorgings-/verpleeghuis	1
Deelnemer is hersteld/uitgestroomd naar werk	0
Deelnemer is opgenomen in een instelling voor psychiatrische behandeling	0
Deelnemer is overleden	1
Deelnemer is verhuisd naar een plaats buiten de regio	1
Indicatie voor dagbesteding is niet verlengd door de gemeente	0
Deelnemer wilde niet langer gebruik maken van begeleiding	2
Deelnemer heeft gekozen voor een andere zorgaanbieder	1
TOTAAL	6

In 2019 hebben wij geen aanpassingen gedaan in het kader van nieuwe doelgroepen en/of sterke groei of afname van het aantal deelnemers. Hiervan is in 2019 dan ook geen sprake geweest. Al jarenlang is het totale aantal deelnemers op onze gezamenlijke locaties stabiel tussen de 80 en 100 personen. Daarbij is het aantal individuele deelnemers ook geen goede graadmeter voor de bezettingsgraad op onze dagbesteding. Sommige deelnemers nemen immers maar één dagdeel per week deel, terwijl anderen soms wel 9 of 10 dagdelen per week de dagbesteding bezoeken.

In de onderstaande tabel geven wij de zorg weer die wij aanbieden:

Zorgproducten	Zorgzwaarte	Begeleidingsvorm	Wet
Begeleiding individueel	Ontwikkelen/stabiliseren	Individueel	Wmo, WLZ

Begeleiding groep	Ontwikkelen/stabiliseren	Groep	Wmo, WLZ
Beschermd Wonen (ambulant)	Ontwikkelen/stabiliseren	Individueel/Groep	Wmo, WLZ

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.

Uit de ontwikkelingen binnen de deelnemersgroep kunnen wij een aantal conclusies trekken:

- Het totale aantal deelnemers binnen onze locaties blijft al jaren stabiel tussen de 80 en 100 deelnemers, waarmee we kunnen concluderen dat de vraag naar deelname op onze zorgboerderij onverminderd groot blijft;
- Er is veel vraag naar beschermd wonen, we hebben op dit onderdeel een (voor ons doen) forse wachtlijst;
- Er is weinig verloop op de groep Atelier.

Ons zorgaanbod is passend bij onze deelnemers. Wij blijven waar nodig/gevraagd innoveren en bijscholen. Wij hebben geen veranderingen door hoeven voeren op het gebied van ons aanbod en verwachten dit ook in 2020 niet te hoeven doen. We blijken onverminderd nodig in de vorm waarin we zijn blijven opereren.

Acties

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

4.3 Personeel

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

In 2019 is ons team op de locatie Rapenburg uitgebreid. Deze uitbreiding heeft plaatsgevonden in het team Rapenburg. We hebben maar liefst 4 nieuwe groeps- en individueel begeleiders mogen verwelkomen, waaronder een stagiair uit het vorige schooljaar. Uiteindelijk hebben drie collega's de organisatie verlaten.

Met alle werknemers zijn functioneringsgesprekken gevoerd. Wij hebben geen personeel ingehuurd. Feedback van werknemers heeft niet geleid tot ontwikkelingen in ons personeels- en/of aannamebeleid.

Acties

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

4.4 Stagiaires

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

Organisatiebreed hebben wij in 2019 in het schooljaar 2018/2019 aan 9 stagiairs een stageplek geboden. Van deze stagiairs hebben er 6 hun opleiding met goed gevolg afgesloten. 3 stagiairs hebben voortijdig hun opleiding beëindigd. Een van de geslaagde stagiairs heeft bij ons gesolliciteerd en is inmiddels een collega van ons. Een andere collega is in 2019 gestart met de deeltijdopleiding Social Work (HBO) en benut onze organisatie als praktijkomgeving. Deze opleiding duurt 4 jaar. In de tabel hieronder staan de opleidingen en verantwoordelijkheden vermeld:

Opleiding Schooljaar 2018/2019	Aantal	Taken/verantwoordelijkheden
Helpende Zorg en Welzijn Niveau 2 (MBO)	1	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 4 (MBO)	3	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie
Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 3 (MBO)	4	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Praktijkonderwijs Niveau 1 (MBO)	1	assisteren bij ondersteunende werkzaamheden

In 2019 zijn uiteraard ook de stagiairs gestart voor het nieuwe schooljaar:

Opleiding Schooljaar 2019/2020	Aantal	Taken/verantwoordelijkheden
Helpende Zorg en Welzijn Niveau 2 (MBO)	2	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 4 (MBO)	6	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie
Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 3 (MBO)	0	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Praktijkonderwijs Niveau 1 (MBO)	2	assisteren bij ondersteunende werkzaamheden

Er zijn 10 stagiairs gestart, waarvan 1 op basis van een BBL overeenkomst (Helpende Zorg en Welzijn).

Alle studenten die bij ons stage lopen, krijgen een persoonlijke stagebegeleider toegewezen, en worden wekelijks begeleid. Ook wordt wekelijks een voortgangsgesprek met iedere stagiair gehouden. Binnen onze organisatie zijn zowel gediplomeerde stagebegeleiders als beoordelaars werkzaam.

Met alle stagiairs zijn meerdere gesprekken gevoerd (minimaal één tussenevaluatie en een eindevaluatie). In het afgelopen jaar hebben geen ontwikkelingen plaatsgevonden naar aanleiding van informatie of feedback van stagiairs. Wel is dus een stagiair na het afronden van de opleiding bij ons in dienst gekomen, en hebben wij iemand op basis van een BBL plek een baan aangeboden.

Acties

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

4.5 Vrijwilligers

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

Onze vrijwilligersgroep is in 2019 uitgebreid met 2 nieuwe vrijwilligers, waarmee het totale aantal per ultimo 2019 op 18 vrijwillige ondersteuners komt (over de gehele organisatie bekeken).

Alle vrijwillige ondersteuners komen op één of meerdere vaste dagen per week onze beroepskrachten ondersteunen. Zij zijn alle boventallig aanwezig en kunnen daardoor ook binnen groepsverband één op één met deelnemers optrekken. Vrijwillige ondersteuners worden niet ingezet als vervanging van zorgprofessionals.

Dagelijks wordt voorafgaand aan de dag met de aanwezige vrijwilligers de taken/activiteiten van de betreffende dag doorgesproken. Geen enkele vrijwillige ondersteuner heeft vaste taken of verantwoordelijkheden, zij bieden ondersteuning waar dat op de betreffende dag wordt gevraagd. Na afloop van de dag wordt altijd met alle aanwezige vrijwillige ondersteuners een evaluatiegesprek gehouden.

Het team van vrijwilligers is stabiel, maar de gemiddelde leeftijd van de groep stijgt. Nieuwe aanwas van vrijwillige ondersteuners is beperkt, en we merken ook dat sommige mensen die zich als vrijwilliger melden, geen goed beeld hebben van wat er van een vrijwillige ondersteuner wordt gevraagd. Een aantal mensen dat zich heeft aangemeld, heeft er na een kennismakingsgesprek toch vanaf gezien.

Op het onderdeel Wonen is geen sprake van inzet van vrijwillige ondersteuners, vanwege de (vaak) complexe aard van de zorgvraag. Alleen op de dagbesteding (Atelier) worden de groepsbegeleiders ondersteund door vrijwillige ondersteuners op deze locatie.

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.

Ons team op de locatie Rapenburg is in 2019 uitgebreid met 4 nieuwe collega's. Twee collega's zijn in de loop van 2019 vertrokken en één is er gestopt per 31 december. Hiervoor is reeds een vervangende kracht per 1-1-2020 aangetrokken. Daarnaast gaan we in 2020 op zoek naar nog minimaal een versterking. We kunnen concluderen dat we voldoende bevoegd en bekwaam personeel hebben om onze deelnemers te begeleiden. Wij hebben geen veranderingen doorgevoerd in ons beleid.

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).

In 2019 waren onze opleidingsdoelen (voor de gehele organisatie):

1. Alle collega's die medicijnen uitdelen, behalen de cursus Medicatietoediening;
2. Alle collega's behalen/behouden het BHV certificaat.

Deze doelen zijn bereikt.

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.

Opleiding/cursus	Gegeven door	Gevolgd door	Datum	Afgerond
BHV-herhaling EHBO	Tragter Groep	Alle collega's	22-5-2019	ja
BHV Basis cursus	Tragter Groep	DW	24-10-2019	Ja
BHV Basis cursus	Tragter Groep	StH	24-10-2019	ja
BHV Basis cursus	Tragter Groep	JH	24-10-2019	ja
BHV-herhaling Ontruiming/Brand	Tragter Groep	Alle collega's	15-10-2019	ja
HBO Sturen op Ziekteverzuim	Holland Opleidingen Groep	AS	12-12-2019	ja
Medicatietoediening	UPGRADE	Alle collega's	2-4-2019	ja

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.

Onze collega's en wij hebben de vaardigheden en kennis nodig die vereist is om onze doelgroepen op een goede manier te kunnen begeleiden. Omdat wij begeleiding bieden aan diverse doelgroepen, betreft dit een vrij breed spectrum. Opleidingsdoelen komen vrijwel altijd voort uit bevindingen uit de dagelijkse praktijk. Op het moment dat geconstateerd zou worden dat het wenselijk is om over bepaalde ziektebeelden/aandoeningen extra kennis op te doen, dan kijken we in samenspraak met collega's en kennisorganisaties hoe wij dit kunnen aanvullen. Wij werken volgens de SRH methodiek, en nemen daar ook onze nieuwe collega's in mee.

Wij gaan binnenkort samen met UPGRADE het opleidingsverloop van 2020 vaststellen. Daarnaast komen individuele collega's zelf met suggesties voor hun eigen opleidingsbudget.

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.

In 2019 zijn onze opleidingsdoelen behaald. Wij hebben gemerkt dat de toenemende zorgzwaarte met zich meebrengt dat wij niet langer alleen een wekkerfunctie kunnen vervullen in het kader van medicatie. We hebben er daarom voor gekozen om alle collega's die met dit onderwerp te maken kunnen krijgen (groeps- en individuele begeleiders) bekwaam te maken in het toedienen van medicatie. Alle collega's die aan de cursus hebben deelgenomen, hebben de toets met goed gevolg afgelegd. Alle collega's op de werkvloer hebben hun BHV certificaat.

De scholing voor komend jaar moet nog worden vastgesteld.

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.

Wij houden jaarlijks standaard 2 evaluatiegesprekken met al onze deelnemers, alleen in uitzonderingsgevallen worden meer (wisselende zorgvraag) of minder (bijvoorbeeld bij langere afwezigheid) gesprekken gevoerd. Altijd wordt minimaal 1 gesprek per jaar gevoerd.

Bij onze evaluatiegesprekken kunnen de onderstaande onderwerpen aan de orde komen:

- woonsituatie
- financiële situatie
- sociaal functioneren
- psychisch functioneren
- zingeving
- praktisch functioneren
- lichamelijk functioneren
- dagbesteding/werk

De onderwerpen die in de evaluatiegesprekken aan bod komen, verschillen per individuele deelnemer. Dit is onder andere afhankelijk van de zorgvraag van de deelnemer en de begeleidingsopdracht die wij als zorgverlener hebben gekregen van bijvoorbeeld de gemeente.

Acties

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

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Omdat evaluatiegesprekken altijd een weergave zijn van de persoonlijke beleving en mening van iedere deelnemer afzonderlijk, kunnen wij eigenlijk geen eenduidige leerpunten of acties onttelen aan evaluatiegesprekken. Dat heeft ook te maken met de verscheidenheid aan doelgroepen die wij op onze zorgboerderij ontvangen. De insteek van de evaluatiegesprekken is dan ook niet het achterhalen van leer- en verbeterpunten voor ons als organisatie. Evaluatiegesprekken zijn bedoeld om het persoonlijke zorgplan van iedere individuele deelnemer te evalueren en, indien nodig/gewenst, bij te stellen.

Leerpunten en acties die vanuit deelnemers worden aangedragen, bereiken ons via de cliëntenraad (inspraakraad), de ideeenbus en/of de tevredenheidsenquête.

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.

Op onze zorgboerderij komt onze inspraakraad (organisatiebreed) 4 maal per jaar bij elkaar. In 2019 hebben de bijeenkomsten van de inspraakraad plaatsgevonden op:

1. 23 januari 2019
2. 17 april 2019
3. 10 juli 2019
4. 6 november 2019

Vanuit elke groep wordt één deelnemer afgevaardigd om plaats te nemen in de inspraakraad. De inspraakraad bestaat verder uit 2 mantelzorgers, een afgevaardigde uit de groep vrijwillige ondersteuners en de coördinator Dagbesteding.

In de bijeenkomsten in 2019 zijn de onderstaande onderwerpen aangedragen:

- andere opstelling van de tafels in de verblijfsruimte Delle
- het aanleggen van een 'milieustraat' voor het beter scheiden van afval
- betere communicatie met de deelnemers over personeelsmutaties op de woonlocatie
- beter bundelen van het oud papier
- het weghalen van de wenteltrap in de serre bij de Delle
- vervanging van de lintzaag in de werkplaats
- een grotere kapstok op de Delle
- betere verlichting in het toilet op het Atelier

In algemene zin kan worden gesteld dat deelnemers en vrijwilligers regelmatig met suggesties komen. Best veel van die suggesties snijden hout en soms kan een kleine aanpassing zorgen voor een groot plezier. Het blijkt soms wel lastig om animo te vinden voor de inspraakraad. Nu één van de leden heeft aangegeven te willen stoppen, blijkt vervanging lastig te vinden.

Acties

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

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Wij concluderen dat de inspraakraad een waardevol orgaan is, waar diverse tips en suggesties worden gedaan, die we ook uitvoeren.

Een duidelijk leerpunt dat uit de bijeenkomsten naar voren is gekomen is dat wij als organisatie wellicht de impact hebben onderschat van het vertrek van een begeleider op de woonlocatie/de komst van een nieuwe begeleider op de woonlocatie. Heldere en tijdige communicatie (indien mogelijk) maakt in dit verband een enorm verschil voor onze bewoners.

In 2019 zijn de onderstaande zaken gerealiseerd:

- andere opstelling van de tafels in de verblijfsruimte Delle
- het aanleggen van een 'milieustraat' voor het beter scheiden van afval
- een grotere kapstok op de Delle
- betere verlichting in het toilet op het Atelier

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.

Onze tevredenheidsmeting vindt per individuele deelnemer gedurende het gehele jaar plaats. Voorheen hielden wij een centrale enquête (op een vast tijdstip), maar we merkten dat de het aantal reacties dan soms achterbleef. Wij vinden het belangrijk dat wij veel reactie krijgen op onze tevredenheidsmeting, om een goed beeld te kunnen krijgen van de tevredenheid van onze deelnemers.

In 2019 zijn wij daarom gestart met het uitreiken van het tevredenheidsonderzoek bij een van de evaluatiegesprekken. Dat is bijzonder goed bevallen. Wij hebben in 2019 63 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen van de 85 uitgereikte vragenlijsten. Dat is een respons van ruim 74%, hetgeen aanzienlijk hoger is dan voorgaande jaren. Voor de uitgevraagde onderwerpen verwijzen wij naar de voorbeeldvragenlijst in de bijlage.

Op verschillende onderdelen hebben wij van onze deelnemers een cijfermatige beoordeling gekregen. Hieronder geven wij daarvan de uitkomst weer:

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
De inhoud van de begeleiding	0	0	0	0	1	1	13	32	10	6	7,8
De activiteiten	1	0	0	0	4	2	17	25	9	5	7,3
De medewerkers	0	0	0	0	1	2	17	29	10	4	7,7
De communicatie door medewerkers	0	0	0	0	3	3	15	25	12	5	7,8

Wij zijn trots op deze beoordeling, hoewel de rapportcijfers ten opzichte van bijvoorbeeld vorig jaar iets lager zijn. Wij denken dat dit ook komt doordat enkele deelnemers die wat kritischer zijn, voorheen niet de moeite namen om het tevredenheidsonderzoek in te leveren. Nu wij de drempel verlaagd hebben, hebben zij dat wel gedaan. Gelukkig is er dus ook ruimte voor verbetering.

Acties

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

Bijlagen

- klanttevredenheidsonderzoek

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.

Hoewel de gemiddelde 'rapportcijfers' iets lager zijn dan vorig jaar, kunnen we toch concluderen dat de meeste deelnemers erg tevreden zijn met onze begeleiding en ons activiteitsaanbod. Dat is maar goed ook, want we doen bijzonder veel moeite om iedereen een goede plek en een goede daginvulling te bieden.

Eenduidige leerpunten zijn uit de meting niet naar voren gekomen. Het blijkt dat de beleving voor iedere persoon heel verschillend is, en iedereen onze begeleiding en activiteiten op zijn of haar eigen manier waardeert. Wij blijven de tevredenheid op deze manier uitvragen. Zo komen tips, suggesties en verbeterpunten ook direct bij de juiste persoon terecht.

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.

Incident Rapenburg	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
De heer is uitgelopen op de vlinder bij het kantoor en gevallen	Groeps-bege-leider	Gladheid	Overeind geholpen	Controle of sprake was van letsel. Dat was niet het geval	Ja	De vlinder kan glad worden.	Er is gaas op de vlinder gemaakt, zodat hij stroef blijft, ook bij vorst of regen.

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.

Incident Rapenburg	Analyse	Oorzaak	Actie	Nazorg	Goed gehandeld	Geleerd	Aanpassingen / verbeteringen
De heer E. heeft een glazen kan kapot gegooit.	Begeleiding	Overprikkeling	De heer E. naar zijn appartement laten gaan om af te koelen.	Controle of de heer E. weer tot rust is gekomen	Ja	De heer E. kan overprikkeld terugkomen van de dagbesteding.	De heer E. wordt één op één opgevangen om te controleren hoe het gaat en zodat hij even stoom kan afblazen
De heer De H. heeft een ruit kapot	Begeleiding	Boosheid/onmacht	Leidinggevende ingelicht en behandelaar op	Controle of de heer De	Ja	De heer De H. kan onverwacht	De persoonlijke begeleiding van de heer De H. maakt

geslagen uit woede.			de hoogte gebracht	H. zich bij het incident heeft bezeerd. Was niet het geval		reageren en agressie laten zien op het moment dat hij zich niet gehoord voelt.	dit onderwerp wekelijks bespreekbaar. De heer De H. heeft een waarschuwing gekregen.
De heer E. heeft een ruit kapot geslagen	Begeleiding	Boosheid/onmacht / kopieergedrag	Leidinggevende ingelicht en behandelaar op de hoogte gebracht, moeder ingelicht	Controle of de heer De H. zich bij het incident heeft bezeerd. Was niet het geval	Ja	De heer E. laat kopieergedrag zien, hij heeft het incident met de heer De H. zien gebeuren en kopieert dit gedrag.	De heer E. vraagt impliciet om duidelijke kaders omtrent wat wel en niet mag. Deze worden aangebracht. De gedragsdeskundige is ingeschakeld.
De heer De H. heeft de banden van een geparkeerde auto lek gestoken.	Begeleiding	Boosheid/onmacht	De politie ingeschakeld	N.v.t.	Ja	De heer De H. stelt zich niet langer begeleidbaar op en gaat over tot onacceptabel gedrag	De heer De H. is medegedeeld dat hij op basis van zijn gedrag niet langer geschikt is voor onze woonvorm. Hij zal overgeplaatst worden naar een andere instelling.

Acties

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

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.

Uit de MIC meldingen kunnen wij een aantal conclusies trekken:

- Onze collega's zijn in noodsituaties op hun taak berekend en voeren de procedures goed uit;
- Met de toenemende zorgzwaarte is de kans op agressiegerelateerde incidenten groter geworden. Het is belangrijk dat de kaders/huisregels strak gehanteerd worden om de veilige en geborgen woonomgeving van onze deelnemers te kunnen blijven waarborgen.

Leer- en verbeterpunten zijn:

Het omgaan met agressie is een belangrijk punt, dat standaard onderwerp is geworden van de intervisie bijeenkomsten van het team. De betrokken gedragsdeskundigen en SPV-ers kunnen onze collega's ondersteunen indien dit aan de orde is. Het is daarom belangrijk om de lijntjes kort te houden. Deze punten zijn reeds doorgevoerd. Onze medewerkers vinden dat zij voldoende kennis en kunde in huis hebben om onze bewoners te begeleiden.

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.

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

Geplande uitvoerdatum: 04-05-2019

Actie afgerond op: 29-04-2019 (Afgerond)

Toelichting: Zoals telefonisch besproken heb ik als bijlage het jaarverslag van de locatie Visschemorsdijk toegevoegd, waarin de volledige actielijst is beschreven. We bespraken dat het voor één organisatie met meerdere locaties niet zinvol is om een dubbele actielijst aan te maken. Op relevante punten heb ik aangegeven of het voor onze locatie Rapenburg geldt. Het klachtenreglement staat op de website bij locatie Visschemorsdijk, dit is een organisatiebreed reglement.

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2019

Actie afgerond op: 25-02-2019 (Afgerond)

Acties

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

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

Hieronder staan de geplande acties van de zorgboerderij. Wanneer een actie is uitgesteld of gewijzigd heeft de zorgboer(in) een toelichting beschreven.

Voor het volgende jaarverslag: neem specifieke acties voor de Rapenburg op op de eigen actielijst

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019

Toelichting: De meeste acties van de actielijst zijn organisatiebreed (controle op veiligheid, functioneringsgesprekken, inspraakraad, etc.) Het is niet zinvol (eerder verwarrend) om deze acties dubbel op te nemen. In deze actielijst heb ik daarom zoveel mogelijk alleen specifieke acties voor de locatie Rapenburg vermeld.

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 22-04-2020

controle veiligheidsmiddelen

Geplande uitvoerdatum: 22-04-2020

Nieuwe collega aannemen op wonen**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2020**Inspraakraad bijeenkomst 2****Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020**Toelichting:** Deze actie is dezelfde als voor locatie Visschemorsdijk (wij hebben één centrale inspraakraad)**Inspraakraad bijeenkomst 3****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2020**Toelichting:** Deze actie is dezelfde als voor locatie Visschemorsdijk (wij hebben één centrale inspraakraad)**Lekkages dak woongebouw verhelpen****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2020**BHV Ontruimingsoefening****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020**Inspraakraad bijeenkomst 4****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Toelichting:** Deze actie is dezelfde als voor locatie Visschemorsdijk (wij hebben één centrale inspraakraad)**Tevredenheidsmeting****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Evaluatiegesprekken deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Evaluatiegesprekken deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Functioneringsgesprekken collega's****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020**Voor het volgende jaarverslag: Zet een stap in het verdiepen van uw jaarverslag door o.a. in te gaan 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: 15-11-2021

Audit Dagbesteding en Wonen in combinatie met audit op loc. Visschemorsdijk. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank) [Audit](#)

Geplande uitvoerdatum: 15-01-2022

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 26-02-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

Een andere plek vinden voor een bewoner

Geplande uitvoerdatum: 25-02-2020

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-03-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2019 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-04-2020

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 24-04-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

De jaarlijkse actie en planlijst wordt goed opgevolgd. De registratie van de acties gebeurt echter niet direct nadat de actie is afgerond. Dat kan beter. Het is wel goed om te merken dat de actielijst goed is verweven in de organisatie.

Acties

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

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

De doelstelling voor de komende vijf jaar blijft onveranderd: het continueren van de geboden zorg voor de huidige doelgroepen met deelnemers. Wij willen blijven investeren in goede zorg, goede faciliteiten en bekwame collega's, en daardoor een aantrekkelijke plek blijven voor mensen met een zorgvraag. Het korte termijnbeleid van gemeenten dwingt ons helaas ook om zaken van jaar tot jaar te bekijken.

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

De belangrijkste doelstelling voor het komende jaar is het proberen aan te besteden voor de WLZ bij zorgkantoor Menzis.

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.

Het plan van aanpak voor de aanbesteding bij het zorgkantoor zal worden vastgesteld met een externe adviseur. Op het moment van het schrijven van dit verslag is dit nog niet gebeurd.

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.

- | | |
|------------|---|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• klanttevredenheidsonderzoek |
|------------|---|