

Jaarverslag
januari 2020 - december 2020

KeuningsHof Pro BV

KeuningsHof Pro BV

Locatienummer: 2328



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
1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw?	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	7
4 Deelnemers en medewerkers	8
4.1 Deelnemers	8
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	8
4.3 Personeel	9
4.4 Stagiairs	10
4.5 Vrijwilligers	10
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	10
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	12
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	13
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	13
6 Terugkoppeling van deelnemers	14
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	14
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	14
6.3 Inspraakmomenten	14
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	14
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	15
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	15
7 Meldingen en incidenten	18
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	18
7.2 Medicatie	18
7.3 Agressie	18
7.4 Ongewenste intimiteiten	19
7.5 Strafbare handelingen	19

7.6 Klachten	19
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	19
8 Acties	20
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	20
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	24
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	27
9 Doelstellingen	28
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	28
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	28
9.3 Plan van aanpak	28
Overzicht van bijlagen	29

Jaarverslag

De certificering voor het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien is een continu proces. Iedere drie jaar vindt er een audit plaats op de zorgboerderij. In de tussentijd wordt elk kalenderjaar getoetst door middel van het jaarverslag. In het jaarverslag geeft de zorgboer(in) een weergave van alle ontwikkelingen op de zorgboerderij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem.

Dit jaarverslag heeft betrekking op:

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

KeuningsHof Pro BV

Registratienummer: 2328

Keuningsweg 22, 9367 TC de Wilp

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 70526028

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

Locatiegegevens

KeuningsHof Pro BV

Registratienummer: 2328

Keuningsweg 22, 9367 TC de Wilp

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

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Ja, Voorwoord 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 stagiairs

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 medicatie
- Ja, van agressie

Acties

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

1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen over de zorglandbouw?

Deze vraag gaat over een enquête van de Federatie Landbouw en Zorg t.b.v. de belangenbehartiging.

- Nee

Acties

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

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

KeuningsHof Pro is niet los te zien van de andere BV. Reden is dat de BV's enkel administratief zijn gescheiden en niet fysiek. De bewoners van KeuningsHof Pro, zitten dus in sommige gevallen in een woongroep met jeugdigen tussen de 16 en 18 jaar. Hoe het jaar er heeft uitgezien is dus voor beide BV's gelijk. Maar op administratief vlak, inspraak en tevredenheid, en natuurlijk de financiering en de daaraan gestelde eisen, zijn er grote verschillen die we hier vooral zullen uitlichten.

Veel leesplezier,
Fam. Meindertsma
Wilma, Pieter, Sietske, Hendrieke en Marianne Meindertsma

Acties

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

2.2 Zorgboerderij in beeld

Het is hier prachtig de seizoenen te beleven.
Dit is het jaarverslag van KeuningsHof PRO BV. Onlasmakelijk verbonden met het verslag van KeuningsHof BV.



Afbeelding 1

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.

Dit jaar stond in teken van kwaliteit, persoonlijke ontwikkeling en (team)ontwikkelingen. Desondanks dat dit de doelen waren hebben we te maken gekregen in Nederland met het corona virus. Dit heeft ervoor gezorgd dat we dingen anders moesten gaan regelen. We werden genoodzaakt de werkdag anders in te richten, om het beleid m.b.t. Corona weer opnieuw aan te passen. Met name in het begin gaf dit natuurlijk ook onrust en vragen bij cliënten, ouders en ook medewerkers. Activiteiten konden minder plaatsvinden dan vooraf gehoopt. Aanpassend aan de situatie zijn er alsnog genoeg leuke dingen gedaan hier op de zorgboerderij. Uiteraard hebben wij ondertussen ook hard gewerkt aan kwaliteit en optimalisering. Al met al was het een pittig jaar. Veel plannen zoals van te voren bedacht moesten aan de kant gezet worden.

Erf:

Op het erf is altijd activiteit, er zijn nieuwe Tiny Houses (ook wel huisjes op wielen) bijgekomen en oude verbouwd, geplaatst en in gebruik genomen. Deze Tiny houses bieden een (opstap) naar zelfstandigheid. Veel jongeren mogen hier nu gebruik van maken! Het dagbestedingsgebouw heeft een lekker nieuw likje verf gekregen. En als uitbreiding zijn er op het einde van het jaar mooie ontwikkelingen gedaan op het gebied van nieuwe creatieve ruimtes voor dagbesteding.

Administratief:

Personeelsroostering is nu digitaal, dit werkt erg goed. Wijzigingen worden meteen doorgevoerd en iedereen raakt er steeds meer vertrouwd mee. Leefgeld document is herbekeken.

Dieren/Landbouw:

Elk jaar wordt het land in de omgeving van de KeuningsHof klaar gemaakt om mais in aan te planten, dat later in de zomer tot een mooi gewas uitgroeit. In de herfst wordt het mais geoogst, de jongeren genieten altijd enorm van die bezigheid op het erf. Ook is er veel snoeiwerk in de herfst verricht, sommigen leerden kloven en er is veel plezier beleefd van het verrijden op het trekker van het hout. Als activiteit en mooie bezigheid met als prachtig resultaat een mooie oogst startte in het voorjaar ook het zaaien en aanplanten van een groentetuin. Vele zorgzame uurtjes en momenten zijn hier aan besteed door de jongeren.

Met nieuwe Tiny houses in het voorjaar kwam er voldoende ruimte voor groei. Deze zijn geplaatst en intern verbouwd, ongeveer één per kwartaal.

Activiteiten:

We hebben als groep mogen bowlen, escape room bezoeken, vanwege corona tijdelijk fitness op locatie voor 1 uur per week. Verder hebben we voornamelijk activiteiten op locatie gedaan, koken, bakken etc.

Kwaliteitsbeleid:

Daarnaast hebben we onder externe coaching een slag geslagen in het beter zicht krijgen op het kwaliteitsbeleid. Het belang van inspraak, tevredenheid, procesmatig werken en leren van wat we doen is niets nieuws, maar het goed documenteren en cyclisch kunnen leren had aandacht nodig. Met een Excel-tool als basis gaan we nu vaker zaken langslopen en inventariseren, om eerder beslissingen te kunnen nemen en acties te kunnen uitzetten die de kwaliteit verstevigen of vergroten.

De financiering en administratieve zaken:

Per 01-01-2020 hebben we een eigen contract voor beschermd wonen met centrumgemeente Groningen. Voorheen declareerden we dit via een hoofdaannemer. In het voorjaar hebben we veel energie gestoken in het uitvinden wat de juiste werkwijze was. De centrumgemeente is heel strikt in protocollen en werkt via een online portaal wat geen actieve meldingen geeft. We moeten daardoor zelf twee keer per week inloggen om niets te missen. Inmiddels hebben we de processen uit het handboek verwerkt in de organisatie, loggen we vaak in en worden (her)aanvragen tijdig en met de juiste documenten ingediend. Het blijft echter een aandachtspunt om aan deze specifieke contracteisen te gaan voldoen, die op diverse punten anders zijn dan de andere gunningen die we beheren. Te denken valt aan een kwaliteitsverslag en jaarrekening welke voor eind mei gedeponereerd dienen te worden bij de centrumgemeente.

Een pijnpunt is de (her)indicaties, contact met Beziin en zorgkantoren verloopt soms moeizaam. Ook is de organisatie erg gegroeid waardoor onze ondersteunende partij het werk nog moeilijk kan verwerken. Het functioneerde niet zoals verwacht en gewenst was. In 2020 hebben we als organisatie hier veel werk van gehad, constant bezig met zaken rechtekken.

Nieuw roostering systeem:

Sinds de zomer werken we met een digitaal roostering systeem en dat bevalt zeer goed. Hier waren we al een tijdje naar op zoek.

Ondersteunend netwerk:

Het afgelopen jaar hebben we gebruik gemaakt van ons netwerk door mede een externe partij te betrekken voor het regelen omtrent lang lopende (financiële) zaken. Zoals ook eerder omschreven in het kopje financiën zijn we tegen wat zaken aangelopen en deze partij heeft ons hierbij geholpen.

Acties

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

3.2 Algemene conclusies

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

Dit jaar had corona zoals eerder ook benoemd enorme invloed op manier van werken en uitvoeren van activiteiten. Waar we eerst activiteiten buiten de deur konden doen, waren nu (bijna) alle activiteiten op de locatie. We hebben met z'n allen geprobeerd er een zo mooi mogelijk tijd van te maken. Door bijvoorbeeld met de (nieuwe) metaaldetectors de weilanden af te speuren, waardoor we erg leuke vondsten hebben opgedaan.

Als organisatie hebben we het beleid aangepast naar de vereiste corona maatregelen. Dit was voor alle deelnemers en voor ons als begeleiders soms lastig, maar wat hebben we het goed met elkaar op kunnen pakken! We zijn erg trots op onze deelnemers en begeleiders voor het naleven van de maatregelen en om er het beste van te maken.

Doelstellingen afgelopen jaar (reflectie):

Zoals ook in het voorgaande benoemd hebben we op de sturing van enkele processen in het eind van het jaar goede stappen gemaakt. De intake kan daardoor sneller en met betere communicatie naar ouders en andere zorgaanbieders gebeuren. Deze 18+tak kan verder uitgroeien en dan zullen we ook de documentatie daar waar die anders wordt dan die van de jeugdtak nog gaan evalueren. Gecontroleerde groei is dus belangrijk.

Doelen uit het vorige jaarverslag 2019 en reflectie daarop:

1. Voor PRO de appartementen gereed maken.
 1. Dit doel van het vorige jaar is behaald. Een aantal 18+deelnemers wonen nu met trots in hun huisje!
2. Tuintjes om de tiny houses maken.
 1. Dit is een doel die meegenomen wordt naar het jaar 2021.
3. Nog vier Tiny houses plaatsen
 1. Dit doel is behaald. We hebben nieuwe tiny houses gebouwd en worden nu al bewoond door een aantal 18 + deelnemers.
4. Nieuwe zelfstandigheid plannen ontwikkelen voor de deelnemers
 1. Dit doel is behaald. Met elke deelnemer gaan we een zelfstandigheidstraject aan. We werken met name in de 18+ groep aan doelen om bij de deelnemers steeds meer ervaring en vertrouwen te ontwikkelen op naar zelfstandigheid.

Ondersteunend netwerk en zorginhoud:

Het ondersteunende netwerk heeft in hoeverre het mogelijk was door de corona maatregelen, ons ondersteund. Het is wel voorgekomen dat we wel zelf veel op ons hebben moeten nemen doordat de ondersteunende partij niet alles meer kon doen vanwege privé omstandigheden.

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.

KeuningsHof PRO biedt zorg aan deelnemers met de leeftijd boven de 18 jaar. De volgende begeleidingsvormen biedt de zorgboerderij; wonen op afroep, wonen 24 uurtoezicht, dagbesteding en individuele begeleiding. De meeste deelnemers zijn woonachtig in onze tiny houses op de zorgboerderij.

Bij zorgboerderij KeuningsHof PRO zijn in totaal **9** deelnemers woonachtig:

Hoofdgrondslag	Dagbesteding/IB	Logeren	wonen	totaal
01-01-2020	0	0	8	8
ingestroomd	2	0	3	5
uitgestroomd	2	0	2	4
31-12-2020	0	0	9	9

Zorgzwaarte

Het betreft beschermd wonen met 24-uurs toezicht en toezicht op afroep. Daarnaast Wlz VO03 tot 06 en een VV pakket. Voor twee deelnemers loopt de omzetting van Wmo naar Wlz nog.

Uitstroom redenen bewoners:

De grootste reden voor vertrek zoals hier boven ook al even beschreven is het doorgroeien naar zelfstandigheid. De overige uitstroom zijn meer gerelateerd aan persoonlijke situatie zoals de wens naar een kleinere plek of deelnemer bij nader inzien alsnog niet passend in de situatie. In een van deze voorbeelden speelde ook mee dat wij als team de deelnemer ook niet meer passend vonden in de organisatie. De deelnemer bracht een negatieve houding met zich mee. Dit hebben we als team besloten in overleg met de betrokken gemeente.

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.

Algemene conclusie Pro:

We kunnen concluderen dat we samen met de deelnemers ontzettend hard hebben gewerkt om van het afgelopen jaar wat te maken. De deelnemers hebben zich waar het eerst ook heel erg wennen was om de maatregelen na te leven, heel erg goed ingezet om dit wel te volgen.

Het is mooi om te zien hoe de deelnemers, in het algemeen, zich het afgelopen jaar hebben ontwikkeld. Er zijn een aantal deelnemers op de woongroep succesvol aan het koken en halen de benodigdheden vroegtijdig op. Er komt steeds meer zelfstandigheid bij, dit gaat in de mate wat er mogelijk is individueel gezien vanuit de client. We krijgen terug van vele, op zowel woongroep als de tiny houses deelnemers, dat het een fijne plek is om aan de zelfstandigheid te werken en zijn blij met de nieuwe Tiny houses.

Conclusie Woongroep:

Voor de woongroep was dit zelfs door twee maanden op locatie te blijven. Voor een aantal bracht dit verving met zich mee, maar voor het overgrote deel van de woongroep heeft dit er ook voor gezorgd dat ze als groep heel hecht met elkaar zijn geworden. Wat ontzetting mooi om te zien dat de jongeren door deze moeilijke periode toch ook steeds dit positieve punt blijven aanduiden. We zien hier ook weer de meerwaarde in terug dat we een zorgboerderij zijn met ruimte die we met elkaar kunnen delen en een plek waar veel leven en rust is.

Conclusie Tiny Houses:

Ook kunnen we concluderen dat er veel deelnemers vanuit KeuningsHof woongroep zijn doorgestroomd naar de tiny houses. Er wordt veel gewerkt aan zelfstandigheid binnen de kaders die mogelijk zijn. We hopen dat het allemaal succes ervaringen gaan worden voor deze deelnemers!

Conclusie uitstroom

We hebben het afgelopen jaar ervaren dat het zo kan zijn de een deelnemer niet meer past binnen de organisatie. Daarin is het niet zozeer dat we de deelnemer geen zorg kunnen bieden, maar meer dat we de deelnemer niet meer zien groeien en veel deelnemers in het gedrag mee worden getrokken. De motivatie die de deelnemer toont binnen onze organisatie is niet voldoende.

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.

Note: Deze bezetting is gecombineerd op de cliëntgroep voor de BV Wonen, dagbesteding.

Woonteam gecombineerd voor 18- en 18+:

Functie	aantal	fte
woonbegeleiders	6	3,56
begeleiders dagbesteding en individuele begeleiding	4	1,67
coördinatie	4	3,89
Onderst. taken	4	2,19

Woonteam:	
Begeleider	Gemiddelde uren per week
B.	32
J.	36
G.	24
M.	16
A.	16
B.	4

Het team **dagbesteding** Allround heeft 4 personeelsleden

Groep	IB	Begeleider (voorletter)	Gemiddelde uren per week
IB dagen in de week + Dagbesteding		J.	28
Dagbesteding wonen		B	32
Dagbesteding		J	36
Dagbesteding		S	16

Het woonteam waaruit de 18+tak voornamelijk bestaat is niet gesplitst per BV, dus zij werken ook voor de jeugdbewoners. In totaal zitten hierop 4 Hbo-ers en 12 Mbo-ers allen minimaal niv. 4. Tevens draaien er stagiaires mee op de woongroepen, die zijn hier niet in meegeteld.

In en uitstroom:

Er zijn meerdere dagbestedingsbegeleiders gestart in zomer 2020. Manager Wonen is gestart in mei 2020. Een assistent coördinator is gestart juli 2020.

Het team heeft nu ook een manager op Wonen. Dit werkt heel prettig, direct op de werkvloer worden zaken opgepakt. In mei is deze medewerker gestart. In juli is er een assistent coördinator voor wonen en soms taken logeren/dagbesteden aangenomen.

Voor facturatie- en HRM-taken is een nieuwe collega indienst getreden vanaf eind september 2020. Daardoor is er een betere bereikbaarheid, vlottere verwerking van bepaalde taken en kan optimalisering plaatsvinden.

Functioneringsgesprekken

Deze zijn allen gehouden eind 2020.

Acties

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

4.4 Stagiairs

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

In 2020 waren er meerdere stagiaires van MBO en HBO niveau die stage hun stage volbrachten bij de Zorgboerderij KeuningsHof. De stagiaires die bij PRO zijn aangesloten kiezen ervoor om te ondersteunen bij de zelfstandigheid. Stagiaires zijn altijd overtuigd en zijn altijd in combinatie met een begeleider werkzaam. Vanuit stagiaires wordt er verwacht dat ze een professionele houding aannemen in de periode dat ze hier stage lopen.

Gesprekken

De twee stagebegeleiders die aanwezig zijn bij onze organisatie, hebben het afgelopen jaar de stagiaires begeleid. De begeleiding bestaat uit individuele gesprekken 2x per vier weken en intervisie eens per maand. De intervisie is met alle betrokken stagiaires, zodat ze ook de ervaringen kunnen delen. We zijn erg blij met de stagiaires die ervoor kiezen om bij ons ervaring op te doen. Ook zijn er gesprekken met de betrokken opleiding coaches.

Overzicht:

Voorl	welke dagen	begin en eind datum	opleidingsniveau	Opleiding
J.	do + vr	02-09-2020 t/m 16-07-2021	MBO niveau 4	MMZ
S.	ma, di, woe	10-02-2020 tm 10-07-2020 31-08-2020 tm 09-07-2021	MBO niveau 4	MMZ

Ontwikkelingen:

Er hebben zich na feedback of evaluaties van stagiaires dit jaar geen ontwikkelingen voor gedaan ter verbetering van de organisatie.

De stagiaires zijn tevreden over hun stageplek. De stagiaires kunnen zich hier ontwikkelen door de mogelijkheid om te kunnen werken met de verschillende doelgroepen. Dat maakt ook dat een enkeling hier twee stage periodes aan de slag is. Dit maakt de locatie erg uitdagend voor de stagiaires.

Een aantal stagiaire hebben ook een nul-uren contract ondertekend aansluitend op hun stage.

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.

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

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiairs en vrijwilligers.

Het afgelopen jaar hebben we door de corona maatregelen (het thuis blijven bij klachten) het lastig gehad met het vervangen van de diensten. Zeker als er meerdere medewerkers op hetzelfde moment thuis moeten blijven vanwege ziekte klachten. De collega's hebben zich bereidwillig ingezet en soms ook dagen van hun vakantie ingeleverd om in te vallen. We zijn heel blij met onze teams en zeker ook met de inzet die ze het afgelopen jaar hebben getoond.

Vanwege de administratieve druk in het afgelopen jaar heeft het er voor gezorgd dat er drie functies bij het kantoor zijn ingevuld. Terugkijkend naar dit moment zijn we tot de conclusie gekomen dat dit erg prettig werkt. Iedereen komt steeds meer in zijn eigen functie wat maakt dat de rust weer wat terug komt.

Bekwame medewerkers

Er zijn drie SKJ medewerkers betrokken bij de organisatie. Waarbij nog twee in het jaar 2021 het EVC traject in willen gaan om ook hun SKJ te behalen. Alle medewerkers zijn geschoold met een minimaal MBO 4 diploma Medewerker Maatschappelijke Zorg. De begeleiders hebben de juiste kennis en vaardigheden.

Wat zijn de teamplannen voor 2021:

- Teambuilding
- BHV Cursussen bijscholen
- Opnieuw scholing in resultaat gericht begeleiden, observeren en rapporteren.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 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).

Belangrijk vindt KeuningsHof dat er maandelijks een teammeeting gepland staat waar de gedragswetenschapper bij aanwezig is. Tijdens dit moment wordt er aandacht besteed aan verschillende onderwerpen en casussen. Hier wordt kennis gedeeld en eventueel wordt er tijdens een vervolg moment extra scholing gegeven waarbij nodig. Op dit moment spelen er geen onderwerpen waarover we een scholing zouden willen zoeken. In de functioneringsgesprekken en intervisie wordt dit wel altijd actief besproken.

Het aanbod van Bezzinn wordt daarbij goed in de gaten gehouden. Ook dit was dit jaar weinig in verband met de Corona-Crisis.

Ook heeft KeuningsHof medewerkers in dienst die een werk-leer traject volgen. Afgelopen jaar hebben een aantal medewerkers hun opleiding afgerond en een aantal hopen dit in het jaar 2021 te doen.

Keuningshof heeft veel aandacht besteed om het thema zelfstandigheid te scholen bij de medewerkers. Aangezien het een hele belangrijke is voor deelnemers boven de 18, willen we dat deelnemers positieve ervaringen krijgen met het zelfstandig worden. Dit gaan we in hetzelfde jaar 2021 ook meenemen als thema momenten.

Terugkerende doelen: Zoals elk jaar is het BHV een terugkerend onderdeel. Eind 2020 stond er op de planning weer de BHV training te volgen. Helaas door de corona periode is dit onderdeel verschoven naar begin 2021.

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.

Overzicht van 2020:

<u>Naam opleiding/cursus/workshop/boek</u>	<u>medewerker</u>	<u>Niveau</u>	<u>Instituut/aanbieder/auteur</u>	<u>startdatum</u>	<u>Einddatum</u>	<u>Diploma/certificaat/bewijsstuk</u>
Management in de Zorg	S.	HBO	Hanze Hogeschool	aug-18	Eind 2021	Laatste jaar
Maatschappelijke zorg	B.	4	Noorderpoort			
Maatschappelijke Zorg	J.	4	Friese Poort			
SPH	D.	HBO	NHL			
BHV	Alle medewerkers			2020	Begin 2021	Verplaatst naar begin 2021
Online colleges			MEE			

Doelen 2021:

Voor 2021 is het doel o.a. om de BHV cursus weer te herhalen, dit is in 2020 niet gelukt. Mogelijk gaat dit een online versie worden i.v.m. lockdown. Graag gaan we de medewerkers stimuleren middels hun IKB budget gebruik te maken van een scholings budget. Of hen tips te geven over online webinars die te volgen zijn. Daarbij hopen we dat dit jaar enkele collega's de opleiding gaan afronden.

Uiteraard hebben ook enkele van onze stagiaires hun opleiding behaald. Zie kopje. Stagiaires.

We willen vooral leren van elkaar als collega's en middels intervisie samen met de gedragswetenschapper.

Daarnaast gaan we thema momenten over resultaatgericht werken inplannen.

Acties

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

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Wij hebben medewerkers in dienst die een opleiding (Medewerker maatschappelijke zorg, Sociaal werk, SPH, Social Work) hebben gevolgd. De medewerkers hebben minimaal MBO 4 niveau. Daarbij vinden we het belangrijk dat de medewerkers; Zelfstandig kunnen werken, teamplayer, stress bestendig, flexibel, geduldig en liefdevol, stevig in je schoenen staat en helder communiceert. Daarbij is het ook belangrijk dat de medewerker een christelijke visie heeft of deze respecteert.

Opleidingen in 2021:

Nog steeds zijn enkele medewerkers bezig met hun opleiding afronden. Een paar hopen dit in 2021 af te sluiten. Actuele kennis is aanwezig bij het grote deel van de medewerkers. We hopen meer aan te sturen op bijscholing en reflecteren op elkaar ter optimalisatie.

Opleidingsdoel 2021:

- BHV Cursussen bijscholen

- Opnieuw scholing in resultaat gericht begeleiden, observeren en rapporteren.

Daarnaast thema avonden voor de deelnemers organiseren, dit wordt geïnventariseerd bij begeleiders en deelnemers. (Werken, dagbesteding, alcohol gebruik, etc)

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.

De conclusies die wij kunnen trekken met betrekking tot scholing en ontwikkeling is dat mede door de corona periode. We geen fysieke bijeenkomsten konden hebben met betrekking tot de corona maatregelen. We merken dat het geven van scholing online best intensief is en daardoor zijn er naast de vaste momenten geen extra momenten ingepland. Dit hopen we in het jaar 2021 wellicht meer te doen. Ook kijkend naar welke mogelijkheden er zijn om de scholing toch op een prettige manier te laten verlopen.

De acties zijn gekoppeld aan de vorige koppen met betrekking tot scholing en ontwikkeling.

Daarnaast willen we dit jaar meenemen ook kijkend naar de mogelijkheden hoe we de thema avonden met de deelnemers vorm kunnen geven. Wat is er nodig vanuit de deelnemers? Welke gesprekken gaan we met elkaar aan? Etc.

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.

Elke deelnemer van wonen of tiny house 18+ heeft minimaal één keer per jaar een evaluatie. Er zijn 45 evaluatie gesprekken gehouden, dit zijn eigen evaluaties, dit kan op scholen, dagbesteding plekken, werk, therapie zijn. Er worden verschillende onderwerpen besproken tijdens een evaluatie gesprek; "Aanwezigen, Over wie het gaat, Evalueren afgelopen periode, Evalueren doelen, Nieuwe doelen, Verdere afspraken."

Evaluaties leveren inzichten op vanuit alle perspectieven, waarna er een verslag komt te staan per client welke wordt opgeslagen in ZilliZ.

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.

De conclusies die we kunnen trekken uit de evaluaties zijn met name door een wijziging als een evaluatie weer in zicht komt, dat wij 90 dagen voor de evaluatie worden geattendeerd. Dit zorgt ervoor dat alles goed en vroegtijdig gepland kan worden. Door de meteen genomen acties hebben we geen verbeterpunten voor het volgende jaar 2021 die we mee kunnen nemen.

Met betrekking tot verbeterpunten in de evaluatie gesprekken hebben we op het moment niet. We vinden dat de evaluatie gesprekken zoals ze nu verlopen goed gaan, het zijn gesprekken waar we veel uit kunnen halen en het is to the point.

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.

Elke maand is er een woonoverleg. Dit wordt gedaan per woongroep, maar de verslagen worden gesplitst naar bv. Voor de 18+ cliënten waren deze gesprekken na corona goed op de rit: 10 september, 8 oktober, 5 november.

De bijeenkomst begint vaak met een verhaal of bijbeltekst.

Deelnemers krijgen allemaal een spreekmoment en kunnen aangeven wat er momenteel speelt. Zo spreken ze elkaar aan op gedrag en het "uitdagen" en het houden aan regels. En worden oplossingen besproken voor het schoon en leefbaar houden van de units en algemene ruimtes.

Ook zijn hier de onderwerpen als afstand houden en mondkapjes dragen ter tafel gekomen.

Vanuit begeleiding worden vragen gesteld over praktische zaken zoals de menu's en ideeën over de feestperiode.

Acties

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

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

De inspraak is structureel geregeld. Wat nog ontbreekt is ook navolgbaar terugkijken naar het verslag van vorige keer. Soms verdwalen anders gemaakte afspraken.

Idee is een standaardagenda te gebruiken met als punten:

1. Opening met verhaal
2. Vragenronde/onderwerpen cliënten
3. Mededelingen begeleiders en organisatie
4. Vragen begeleiders aan cliënten
5. Gemaakte afspraken herhalen
6. Afsluiting

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.

Dit jaar is er een tevredenheidsmeting gedaan en hiervoor hebben wij het formulier geoptimaliseerd (zie bijlage)

We hebben een tevredenheidsenquête gehouden onder ouders/vertegenwoordigers en cliënten. We hebben er voor gekozen om dit op papier in te vullen. Dit is uitgevoerd medio november 2020.

De resultaten bij Wonen waren:

Het gemiddelde cijfer over alle onderdelen was:

18+ 7,8 10 enquêtes uitgedeeld en 7 retour. Dat geeft 70% respons.

Wij zijn trots op deze cijfers. Wij zijn erg blij dat deze ouders/verzorgers de tijd en aandacht genomen hebben voor het invullen van de enquête.

Onder de cliënten was het respons 13 van de 16 cliënten. Bij de cliënten hebben we een gemiddelde van een 7,5 waar we erg blij mee zijn.

Over de hele breedte is te stellen dat er mooie cijfers zijn behaald en dat men over het algemeen best tevreden is met ons als zorgboerderij. Uiteraard vallen er ook een aantal punten te beteren. (zie hoofdstuk 6.6)

Vragenlijst Cliënten - Zie Bijlage

Vragenlijst ouders/verzorgers - Zie Bijlage

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties opgenomen in de actielijst.

Bijlagen

- Enquete Wonen
- Vragenlijst cliënten

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.

Korte conclusies per onderdeel (Zowel ouders/verzorgers als cliënten):

18+

1. Begeleiding: Gem cijfer dit onderdeel 8,1

Over het algemeen zijn ouders tevreden over de begeleiding aan hun kind. Een enkeling geeft een 6 op de begeleiding en op de overdracht tussen ouder en begeleider. Daarom is er toch ruimte voor verbetering.

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de manier van begeleiden. Ze vinden het ook erg prettig om een mentor te hebben die hun helpt. Een enkeling geeft wel aan, beter met de ene begeleider te kunnen dan de andere.

2. Deelnemer: Gem cijfer dit onderdeel 8,0

Over het algemeen geven ouders een goede of hoge voldoende. Op de meeste vragen scoren we volgens een aantal respondenten ook onvoldoende. Deze vragen gaan over: kan het kind zich voldoende ontwikkelen, leert het kind voldoende nieuwe vaardigheden of nieuw gedrag, met plezier naar de zorgboerderij gaan, vinden kinderen voldoende rust en krijgt het kind voldoende sociale ondersteuning. Hierin kunnen we zeker nog verbeteren. Wat betreft de vraag over met plezier naar de

zorgboerderij gaan: één persoon geeft die 5, de overige respondenten geven minimaal een 7. Op de vraag of het kind voldoende contact heeft met andere deelnemers geven de respondenten minimaal een 8. We kunnen stellen dat ouders over dit onderwerp tevreden zijn.

3. Verslaglegging Gem cijfer over dit onderdeel 7,4

Conclusie: (zaken omtrent) de jaarlijkse evaluatieverslagen kunnen verbeterd worden. Een ouder geeft aan dat er te weinig verslaglegging is.

4. Activiteiten Gem. Cijfer dit onderdeel 7,3

Conclusie: de gemiddelde cijfers kunnen omhoog. Op de vraag over of ouders voldoende geïnformeerd worden over activiteiten, geven de meeste respondenten een magere voldoende. Hier kunnen we duidelijk in verbeteren. Wellicht is er al een stap gemaakt door de wekelijkse nieuwsbrief naar ouders/verzorgers van de wooncliënten. Op de vraag over voldoende afwisseling van activiteiten wordt matig gescoord. Op de vraag over afstemming op de draagkracht van de kinderen geven de meeste mensen een dikke voldoende. Er is een aantal die op deze vraag een kleine voldoende geeft. Wat betreft de uitvoering van activiteiten kunnen we stellen dat ouders tevreden zijn. Wel is er ruimte voor verbetering op het gebied van activiteiten.

De 18+ vinden de activiteiten niet altijd leuk. De dagbesteding sluit wel aan bij de behoeften maar in de weekenden mag het activiteiten aanbod wel meer. Ook meer gericht op de 18+ cliënten, zij ervaren dat er veel focus ligt op de 18- in de activiteiten.

5. Christelijke visie Gem Cijfer over dit onderdeel 7,3

Conclusie: gemiddeld scoren we op de vragen m.b.t. Christelijke visie een 7,3 en scoren we dus een prima voldoende. Toch is er altijd verbetering mogelijk. Er zijn een aantal mensen die een onvoldoende of net voldoende geven op deze vragen.

Volgens de cliënten zijn er verschillende meningen. Een enkeling heeft niks met het geloof dus dan mag dit minder. De client die wel wat met het geloof heeft geeft aan dat er niet door elke begeleider evenveel aandacht aan wordt besteed. Dit mag wel meer, af en toe even een gesprek of gezamenlijk een kerkdienst online kijken. Er wordt ook wel ervaren dat er bij de deelnemers onderling soms gevloekt wordt. De begeleiding mag hier meer op letten.

6. Lichamelijke verzorging Gem Cijfer over dit onderdeel 8,2

Conclusie: op deze vragen over lichamelijke verzorging geven alle respondenten een cijfer van 7 of hoger. Toch is er ruimte voor verbetering. De tevredenheid over lichamelijke verzorging kan omhoog, met name het onderwerp 'eten en drinken'.

7. Locatie Gem Cijfer over dit onderdeel 8,4

Conclusie: de vragen rondom de locatie krijgen een 8,4 gemiddeld. Hieruit blijkt dat ouders over het algemeen erg tevreden zijn over de locatie van de zorgboerderij. Toch zijn er altijd verbeterpunten te noemen. Dit blijkt ook uit een aantal cijfers van de respondenten. Het is zaak uit te zoeken wat hierin verbeterd kan worden zodat de cijfers nog meer omhoog kunnen gaan.

De locatie ziet er volgens de cliënten mooi uit. Er is genoeg ingericht voor sport en spel of in de dagbesteding.

8. Toevoegingen:

Bied mee uitdagingen aan cliënten, bereikbaarheid is al stuk verbeterd, aanwinst Manager Wonen.

18-

1. Begeleiding:

Gem. Cijfer over dit onderdeel is 7,9

Zoals het tevredenheidsonderzoek onderbouwt zijn de ouders/verzorgers tevreden over de begeleiding aan hun kind. Twee personen geven een 6 op de begeleiding. Op de vragen over de overdracht tussen ouder en begeleider en of het kind vooruitgegaan is door de begeleiding geeft één persoon een 6. Ook hier is er ruimte voor verbetering. Bij de extra opmerkingen wordt duidelijk dat het contact met begeleiders vooruit is gegaan. Volgens één van de ouders is groep LVB/G een onderschatte doelgroep. Een andere ouder geeft aan dat het contact tussen begeleider en ouder nog beter mag.

2. Deelnemer

Gem. Cijfer over dit onderdeel 8,1

Conclusie: over het algemeen geven ouders ook hier een goede voldoende. Bij opmerkingen wordt er door één persoon aangegeven dat er veel vooruitgang en hulp is geboden vanuit de zorgboerderij. Op sommige vragen scoren we volgens een aantal respondenten onvoldoende. Deze vragen gaan over: kan het kind zich voldoende ontwikkelen op de zorgboerderij en krijgt het kind voldoende sociale en emotionele ondersteuning. Een ouder geeft aan: "door de beperking van cliënt moeten sommige dingen gewoon geëist worden, rust nemen is best ingewikkeld voor hem maar je kunt het wel opleggen". Een ander geeft aan dat er bij het kind iets minder plezier was door wisselende dagbestedingsactiviteiten.

3. Verslaglegging

Gem. Cijfer over dit onderdeel 7

Conclusie: (zaken omtrent) de jaarlijkse evaluatieverslagen kunnen verbeterd worden. De opmerkingen van de respondenten zijn: "Rommelig, onduidelijk qua planning en wil graag zelf verslag ontvangen" en "Krijgen we niet 'automatisch' toegestuurd. We gaan er zelfs achteraan".

4. Activiteiten

Gem. Cijfer over dit onderdeel 6,4

Conclusie: gemiddeld scoren we op deze vragen m.b.t. activiteiten een 6,4. Dit kan erg verbeterd worden. Ouders geven bij deze vragen de volgende opmerkingen: "Ik zag kort geleden een korte nieuwsbrief voorbijkomen, dat is denk ik een goede invulling op het informeren. Verder vind ik het lastig inschatten, denk wel dat client makkelijk overschat wordt", "nog niet veel meegemaakt, te kort verblijf", "Welke activiteiten?" en "De indruk bestaat dat er overdag weinig uitdagende activiteiten waren". Hieruit blijkt dat er nog verbeterpunten zijn op het gebied van activiteiten. Hieruit komt vooral naar voren dat de activiteiten uitdagender kunnen en dat er vaker activiteiten gepland kunnen worden.

5. Christelijke visie

Gem. Cijfer over dit onderdeel 6,5

Conclusie: op de vragen over Christelijke visie scoren we gemiddeld een 6,6. Dit kan beter. Er zijn een aantal mensen die een onvoldoende of net voldoende geven op deze vragen.

6. Lichamelijke verzorging

Gem. Cijfer over dit onderdeel 8

Conclusie: Op deze vragen scoren we een gemiddelde van 8,1. De scores op de verschillende vragen variëren nogal. Er is ruimte voor verbetering. Dit blijkt vooral uit de opmerkingen van de respondenten: "Ik heb een periode terug gehoord dat client nog allemaal pakjes drinken in zijn tas had. Bijvoorbeeld pakjes drinken naar werk is niet nodig, daar drinken ze wat en is er een kraan. Bovendien zou hij naar een diëtist, volgens mij is er een afspraak geweest maar hoe nu verder? Door zijn beperking blijft het waarschijnlijk dweilen met de kraan open, maar voor zijn gezondheid is het wel belangrijk", "Client eet zoveel meer als op vorige verblijf", "Vaak onverzorgd", "Meer sportieve activiteiten ondernemen" en "Douchen en tandenpoetsen mag meer gecontroleerd worden". Hieruit blijkt dat het monitoren van wat cliënten eten en drinken niet altijd gebeurt. Ook geven ouders aan dat er op het gebied van uiterlijke verzorging dingen verbeterd kunnen worden.

7. Locatie

Gem. Cijfer over dit onderdeel 8,4

Conclusie: de vragen rondom de locatie krijgen een 8,4 gemiddeld. Hieruit blijkt dat ouders over het algemeen erg tevreden zijn over de locatie van de zorgboerderij. Toch zijn er altijd verbeterpunten. Dit blijkt ook uit een opmerking vanuit een respondent; "Het schoonmaken van de kamer laat te wensen over. Ook hier meer controle". Een andere respondent geeft aan dat de kamers erg klein zijn. Hier kunnen we op de zorgboerderij helaas niks aan veranderen.

8. Toevoegingen:

Graag meer inzicht in activiteiten en eventueel corona maatregelen middels een nieuwbrief.

Wat hebben we al gedaan?

We hebben een wekelijkse nieuwsbrief gehad voor Wonen. Hierop kwam na een steekproef middels een poll in de mail dat dit niet elke week hoefde. Toen zijn we over gegaan op maandelijks (begin 2021).

Welke leerpunten en of verbeterpunten zijn er?

18-

- Contact/overdracht met begeleiders wat uitgebreider
- Verbetering evaluatie verslagen
- Activiteiten afwisselende en of uitdagender
- Begeleiders ondersteunen in het uitdragen van de christelijke visie

18+

- Contact/overdracht met begeleiders wat uitgebreider
- Bijscholing in ontwikkelingsgericht werken met cliënten
- Ondersteunings op sociaal gebied 18+deelnemers
- Verbetering evaluatie verslagen
- Op de hoogte blijven stellen van de activiteiten (nieuwsbrief)
- Begeleiders ondersteunen in het uitdragen van de christelijke visie

- Meer activiteiten gericht op 18+

En wat willen we nog doen?

Boven genoemde leerpunten en verbeterpunten willen we in 2021 oppakken.

Als coaching en direct contact door versoepeling van de maatregelen weer beter mogelijk is kunnen we intervisies houden of bijscholings momenten voor onze medewerkers.

En uiteraard weer contact momenten met de ouders/verzorgers. Ook kunnen de activiteiten dan weer meer buiten het erf gezocht worden wat dit een betere uitvoer ten goede komt.

Ook hebben we de wens het enquête formulier nog een keer bij te stellen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 5 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.

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.

hoeveelheid	melding in steekwoorden	acuut genomen actie	afhandeldatum	vervolgactie nodig doordirectie	
3	niet begeleidbaar opstellen	3x zelfde client begeleiders hebben concrete afspraken opgesteld met client, blijven communiceren.	nov en dec 2020	n.v.t.	
5	Medicatie	5x x zelfde client medewerker er op gewezen dat medicatie lijsten altijd optijd afgetekend behoren te zijn		n.v.t.	

Cijfers uit Ziliz gehaald 2020.

Afgelopen jaar zijn er een aantal incidenten geweest. Elk incident dat wordt ingediend, wordt besproken door de zorgcoördinator en wordt besproken met de desbetreffende begeleiders. Per incident vindt een reflectie plaats en wordt er gekeken hoe we dingen anders aan kunnen pakken. De conclusie die we hier uit hebben kunnen trekken is dat we ten alle tijden willen zien of een client waar wij de medicatie voor bewaren, de medicatie zien innemen. We hebben in alle gevallen goed gehandeld om het te te observeren, te signaleren en er acties aan koppelen. De begeleiders hebben goed gehandeld.

We hebben ook een verbeter wijze in Ziliz gezet met betrekking tot het splitsen van de 18- KeuningsHof en 18+ KeuningsHof PRO. Nu kunnen we de groepen goed splitsen en ook in een oog opslag terug vinden.

Acties

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

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 waren een aantal niet "begeleidbaar opstellen incidenten" dit ging soms samen met een incident, dat er materiaal stuk is gemaakt. Dit is destijds opgepakt met de desbetreffende deelnemer. We kijken goed naar eigen handelen in deze situatie, hadden we dit eerder kunnen herkennen? Hadden we hier eerder op in kunnen spelen? In deze situatie hebben we goed gehandeld, ook in samenspraak met de gedragswetenschapper die ook mee heeft gekeken in deze situatie.

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.

De conclusie is dat we goed de incident meldingen intern oppakken. De melding vind plaats en binnen 24 uur is het administratieve gedeelte afgerond en zijn er eventuele acties in gang gezet. Ook is er een goede signalering als het bij dezelfde client een bepaald incident vaker voorkomt.

Vanuit de incidenten die onder de 18+ vallen, vinden we het aantal incidenten meevallen. De meeste deelnemers zitten goed op hun plek en is het een fijne manier van begeleiding en omgang met elkaar. Een enkeling waarbij het niet passend was is uitgestroomd naar een andere organisatie. Ook omdat wij konden concluderen dat deze client niet meer passend wat binnen onze organisatie.

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.

Woonoverleg 18+ vastleggen via standaard (eenvoudige) agenda.

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2021
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Deze worden jaarlijks vastgelegd

Controle machines en apparaten

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Deze zijn gecontroleerd. Er zijn inmiddels een aantal computers vervangen door de troepen trage werking.

Evaluatiegesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Over het gehele jaar zijn er evaluatie gesprekken zijn gevoerd.

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ vierde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2020
Actie afgerond op: 13-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: inspraakmoment is geweest.

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020
Actie afgerond op: 01-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De functioneringsgesprekken zijn gevoerd

Zelfstandigheidsplannen ontwikkelen, fasering doorvoeren.

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Deze plannen zijn ontwikkelt!

Appartementen in het dorp gereed maken

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Deze actie is eerst niet van de baan.

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ derde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 15-10-2020
Actie afgerond op: 27-09-2020 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond,

Bijwerken werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De actielijst is bijgehouden.

Ouders die niet op een ouderavond komen, wel de tevredenheidsvragenlijst zenden en vragen te vullen

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De verslagen zijn gemaïld zodat ook deze ouders op de hoogte zijn.

In 2019 gaan we verder met de paardenstal.

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De paardenstallen zijn uitgebreid maar nog niet klaar

4 extra tiny houses plaatsen

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Deze tiny houses zijn geplaatst

Aanpassen 'Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen' en publiceren op zorgboeren.nl, zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 23.

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2020
Actie afgerond op: 27-06-2020 (Afgerond)
Toelichting: Aangepast

Verslaglegging woonoverleg splitsen naar BV en beter opslaan in groepsdossier

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Verslaglegging is gesplitst

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ tweede kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2020
Actie afgerond op: 26-06-2020 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

In 2019 zal de privéwoning af komen en maakt dat het erf rustiger.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond

Inventariseren risico's vanuit AVG voor het samen gebruiken van één ECD door twee BV's.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Afgerond! Er is niets uitgekomen wat in geding komt met de AVG

Controle EHBO middelen

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: EHBO middelen zijn nagelopen en indien nodig aangevuld.

Overeenkomsten, bijdrages huur en maaltijden etc. voor wlz en wmo klanten goed uitzetten communiceren en uitvoeren.

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Dit is onderzocht en inmiddels is er een goede werkwijze in gevonden die nagevolgd wordt

Bij melding incidenten noteren welke protocollen hadden moeten worden gevolgd en of dat is gebeurd.

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Alle protocollen zijn gevolgd.

Meld de externe locatie via Vereniging BEZINN aan de federatie zodat deze gecertificeerd kan worden.

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Er is geen externe locatie

Controle brandblusmiddelen

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Dit is gecontroleerd en waar nodig vervangen

Doelen in ECD voor bewoners beter vastleggen op juiste plek en SMART

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De evaluaties hebben SMART doelen en de doelen van de gemeente worden meegenomen. Ook worden er subdoelen aan gekoppeld

Christelijke identiteit meer vormgeven

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Afgelopen jaar si hier meer aandacht aan besteed. Helaas zijn de kerken gesloten vanwege corona maar alles kan nu wel digitaal gevolgd worden.

Risico's in kaart brengen en analyse uitvoeren

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Dit is afgerond

Bijwerken RI&E

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)

Regelen administratieve overname cliënten BW van bezinn naar eigen gunning

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2020
Actie afgerond op: 27-09-2020 (Afgerond)

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ eerste kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2020
Actie afgerond op: 14-04-2020 (Afgerond)
Toelichting: Dit is afgerond en heeft plaatsgevonden

Medicatiecontrole beter op orde (controle van de controle invoeren structureel)

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De controle verloopt structureel. Er worden alleen baxters geleverd. Ook de ondertekeningen van de medicatie worden dagelijks gecontroleerd

Aandacht voor wisselingen personeel

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De wisselingen die plaats hebben gevonden hebben voldoende aandacht gekregen voor een wisseling naar een andere functie.

Oude stukken aan dossier zilliz toevoegen teneinde NAS leeg te halen

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: De client dossiers zijn digitaal aangevuld in Zilliz. De NAS is leeg.

Proces door- en uitstroom splitsen voor wonen en dagbesteding

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Dit proces is het afgelopen jaar goed verlopen.

Opvolging incidenten in Zilliz administratief beter afronden.

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2020
Actie afgerond op: 31-12-2020 (Afgerond)
Toelichting: Hier is aangewerkt waardoor op werkdagen binnen 24 uur een incident wordt afgerond

Incidentmeldingen scheiden voor twee BV's in Zilliz (begeleider kiest voortaan Jeugd of 18+melding)

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2020
Actie afgerond op: 27-03-2020 (Afgerond)
Toelichting: Dit is afgerond. Ook is er met terug werkende kracht alle incident meldingen voor deze aanpassing aangepast voor het jaar 2019

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: 14-04-2020
Actie afgerond op: 28-04-2020 (Afgerond)

Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2020
Actie afgerond op: 01-03-2020 (Afgerond)

Inspraakmoment deelnemers vierde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2019
Actie afgerond op: 27-02-2020 (Afgerond)

Voor volgend jaarverslag: Benoem graag de doelgroepen en de zorgwaarte

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2019
Actie afgerond op: 27-02-2020 (Afgerond)
Toelichting: Gedaan

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.

Zoönosencertificaat vernieuwen (Stikkertje 2020)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

Maak i.v.m. wijzigingen in de norm een planning om uw werkbeschrijving te voltooien en voeg eventueel acties toe, zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 27.

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ eerste kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

optimaliseren en contitueren van verzending nieuwsbrief

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021

Bijwerken werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021

Scholing: BHV cursussen

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2021

Herhaling BHV

Geplande uitvoerdatum: 28-04-2021

De norm m.b.t. de VOG is gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 29 van 29-01-21.

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021

Info moment met de medewerkers voor optimaliseren evaluatieverslagen en overdracht naar ouders/verzorgers en ondersteuning in uitdragen christelijke visie

Geplande uitvoerdatum: 17-05-2021

Teambuilding

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2021

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ tweede kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 27-06-2021

In 2019 gaan we opnieuw aanbesteden voor wmo NMD (Noord- en Midden Drenthe) vanaf 2020

Geplande uitvoerdatum: 28-07-2021

Bijscholen personeel: scholing i.v.m. alcoholgebruik

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2021

Activiteiten 2021 uitdagende maken

Geplande uitvoerdatum: 23-08-2021

Tevredenheid formulieren herzien

Geplande uitvoerdatum: 27-08-2021

Scholing: Opnieuw scholing in resultaat gericht begeleiden, observeren en rapporteren.

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021

Controle brandblusmiddelen

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021

Controle EHBO middelen

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ derde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021

Controle machines en apparaten

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2021

optimaliseren enquete formulier Wonen

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

Neem in de tevredenheidsmeting van wonen ook vragen over de tevredenheid mbt de samenlevingsregels op (zie kennisbank 4.6.2)

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

Onderzoeken bijscholing ontwikkelingsgericht werken

Geplande uitvoerdatum: 15-09-2021

Inspraakmoment deelnemers wonen 18+ vierde kwartaal

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2021

Audit Dagbesteding en Wonen. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank) Audit

Geplande uitvoerdatum: 02-11-2021

Tuintjes om de tiny huisjes realiseren

Geplande uitvoerdatum: 28-12-2021

Thema avonden: Zelfstandigheid

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

Thema avond: Resultaat gericht werken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

Evaluatiegesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022

Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2020 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: 02-06-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-05-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

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

Geplande uitvoerdatum: 02-09-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-05-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

Acties

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

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

We kunnen concluderen dat de meeste acties zijn behaald. Een enkeling zoals tuintjes aanmaken voor de tiny houses is nog niet gelukt. Dit komt mede doordat de tiny houses zijn opgeknapt en vernieuwd. Daardoor was er geen mogelijkheid om dit al op te pakken.

Wel willen we ook meenemen om het volgende jaar om de actie lijsten meteen af te sluiten als dit is afgerond. Dit is een aandachtspunt.

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 komende jaren willen we veel van wat we hebben borgen.
- De komende jaren willen we dat waar we goed in zijn consolideren en onze kwetsbaarheden verder beperken
- We willen groeien met therapie en behandeling.
- We zetten in op verdere verschuiving van directietaken i.v.m. generatiewisseling

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- De komende jaren willen we veel van wat we hebben borgen
- De komende jaren willen we dat waar we goed in zijn consolideren en onze kwetsbaarheden verder beperken
- We zetten in op verdere verschuiving van directietaken i.v.m. generatiewisseling
- Thema avonden (opnieuw) introduceren.

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.

- De komende jaren willen we veel van wat we hebben borgen. Maandelijks onderzoeken wat van waarde was en wat vastgelegd gaat worden. Dit alles met behoud van de individuele diversiteit.
- De komende jaren willen we dat waar we goed in zijn consolideren en onze kwetsbaarheden verder beperken
- Proberen invalkrachten te werven i.v.m. ziekteverzuim
- Meer bekendheid genereren via de nieuwsbrief We willen groeien met therapie en behandeling.
- Mogelijkheden bespreken met onze orthopedagoog generalist.
- We zetten in op verdere verschuiving van directietaken i.v.m. generatiewisseling. Waar mogelijk geleidelijke overdracht
- De thema avonden willen we richten op de begeleidingsvragen. Waar hebben deelnemers behoefte aan? Waar hebben de medewerkers behoefte aan?

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">• Enquete Wonen• Vragenlijst klanten |
|------------|---|