Kwaliteitsjaarverslag

januari 2025 - december 2025

Vriendzaam B.V. (2812)

Heeft betrekking op de locatie(s):

Kiekweg Vriendzaam (2812)

Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)

Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Federatie Landbouw en Zorg

Versie 7.0 september 2025 © Federatie Landbouw en Zorg
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

Inhoudsopgave

Kwaliteitsjaarverslag 4

Bedrijfsgegevens 4

1 Voorwoord 5

1.1 Voorwoord van de zorgboerderij 5

2 Algemeen 6

2.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij 6

Terugblik op het afgelopen jaar: activiteiten bij Vriendzaam 6

Gezamenlijke activiteiten en bijzondere momenten 6

2.2 Reflectie op het kwaliteitsproces 7

Veranderingen en ontwikkelingen binnen Vriendzaam 7

2.3 Algemene conclusies 8

3 Deelnemers en medewerkers 9

3.1 Deelnemers 9

Doelgroepen van Vriendzaam 9

3.2 Conclusies m.b.t. deelnemers 11

3.3 Personeel 11

Ontwikkelingen personeel en team 11

3.4 Stagiairs 12

3.5 Vrijwilligers 12

3.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers 13

4 Scholing en ontwikkeling 15

4.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten 15

Overzicht Opleidingen en Ontwikkeling Medewerkers – Vriendzaam 15

1. BHV-cursus (door Kompas) 15

2. Medicatiecursus (door Gilde Opleidingen) 15

3. Fysieke agressieregulatie training (door Kudding & Partners) 15

4. Agressietraining (door Wintraecken) 16

5. Intervisie en supervisie (voor SKJ-geregistreerde HBO begeleiders en gedragswetenschappers) 16

6. Meldcode Kindermishandeling (per locatie) 16

17

4.2 Opleidingsdoelen komende jaren 17

Benodigde kennis en vaardigheden van medewerkers 17

Opleidingsdoelen voor de komende jaren 17

Geplande scholing voor komend jaar 18

4.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling 18

Algemene evaluatie en doorkijk naar 2026 18

5 Terugkoppeling van deelnemers 19

5.1 Evaluatiegesprekken deelnemers 19

Evaluatie van begeleidingsdoelen en effecten van begeleiding 19

5.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken 20

5.3 Inspraakmomenten 20

Inspraakmomenten deelnemers en cliëntenraad 20

5.4 Conclusies uit de inspraakmomenten 22

Conclusies, leerpunten en acties naar aanleiding van de inspraakmomenten 22

Conclusies uit de inspraakmomenten 22

Leerpunten en verbeterpunten 22

Wat is gedaan en wat gaat Vriendzaam doen 22

Actieplanning naar aanleiding van inspraakmomenten 23

5.5 Tevredenheidsmeting deelnemers 24

5.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting 28

Conclusie tevredenheidsonderzoek 28

6 Meldingen en incidenten 29

6.1 Ongevallen en bijna ongevallen 29

6.2 Medicatie 31

6.3 Agressie 33

6.4 Ongewenste intimiteiten 33

6.5 Strafbare handelingen 33

6.6 Klachten 33

6.7 Conclusies uit meldingen en incidenten 33

7 Acties 36

7.1 Conclusies m.b.t. de actielijst 36

Conclusies voor de actielijst 36

8 Doelstellingen 38

8.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar 38

8.2 Doelstellingen voor het komende jaar 38

8.3 Plan van aanpak 38

Korte termijn doelstellingen (0–12 maanden) 38

Midden termijn doelstellingen (1–3 jaar) 38

Lange(re) termijn doelstellingen (3–5 jaar) 38

Actieplanning 39

Overzicht van bijlagen 40

Actielijst 40

Kwaliteitsjaarverslag

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

Vriendzaam B.V.

Registratienummer: 2812

Kiekweg 1a, 5801 JB Venray

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 92208347

Website: https://vriendzaam.nl/

Locatiegegevens
De volgende locaties van deze Zorgboerderij zijn opgenomen in de certificering:

Kiekweg Vriendzaam
Registratienummer: 2812
Kiekweg 1a, 5801 JB Venray
Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Limburgse Zorgboeren

Meerloseweg Vriendzaam
Registratienummer: 2816, sub.
Meerloseweg 5, 5861 AB Wanssum
Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Limburgse Zorgboeren

Weverstraat Vriendzaam
Registratienummer: 2968, sub.
Weverstraat 2, 5801 SZ Venray
Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Limburgse Zorgboeren

1 Voorwoord

1.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Voorwoord

Het afgelopen jaar stond voor Vriendzaam in het teken van groei, ontwikkeling en verdere professionalisering. Groei in omvang, maar vooral groei in betekenis voor de mensen die dagelijks gebruikmaken van onze ondersteuning.

We hebben een mooie stap gezet met de opening van een nieuwe locatie aan de Weverstraat. Daarnaast is de locatie in Wanssum aangekocht, waarmee we investeren in continuïteit en toekomstbestendigheid. Alle kamers zijn inmiddels bezet, wat bevestigt dat de behoefte aan onze vorm van begeleiding groot is en blijft.

Ook op de zorgboerderij zien we een duidelijke ontwikkeling. Er komen steeds meer kinderen die één-op-één begeleiding ontvangen, waarbij terugkeer naar school nadrukkelijk op de agenda staat. Binnen de boerderij werken we met hen aan schoolse vaardigheden. Voor de oudere jeugd verschuift de focus steeds meer richting arbeidsvaardigheden en voorwaarden om zo zelfstandig mogelijk deel te nemen aan de maatschappij.

Meer deelnemers betekent vanzelfsprekend ook groei in ons team. Het afgelopen jaar hebben we nieuwe medewerkers mogen verwelkomen en zijn we gestart met formele medezeggenschap en toezicht. De cliëntenraad en de raad van toezicht zijn ingericht en dragen bij aan een transparante, lerende organisatie waarin kwaliteit en betrokkenheid centraal staan.

Het belangrijkste blijft echter de sfeer op onze locaties. Op de boerderij komen verschillende doelgroepen samen: kinderen in één-op-één trajecten, mensen met een verstandelijke beperking en deelnemers met een psychiatrische hulpvraag. Juist die diversiteit vraagt om deskundigheid, afstemming en een veilige, warme omgeving. Ons personeel werkt planmatig en met toewijding aan de ontwikkeling van iedere deelnemer. Soms is dat gericht op het behouden van wat iemand al kan, bij jongeren vaak op groei en het vinden van een plek in de samenleving.

We kijken met trots terug op het afgelopen jaar en met vertrouwen vooruit. Vriendzaam blijft zich inzetten voor zorg die dichtbij, persoonlijk en toekomstgericht is.

2 Algemeen

2.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Terugblik op het afgelopen jaar: activiteiten bij Vriendzaam

Het afgelopen jaar stond bij Vriendzaam in het teken van dagelijkse structuur, zinvolle activiteiten en het werken aan ontwikkeling, passend bij de mogelijkheden en behoeften van iedere deelnemer. Op al onze locaties is met zorg en aandacht gewerkt aan een veilige omgeving waarin deelnemers zich gezien voelen en kunnen groeien.

Binnen de zorgboerderij is elke dag levendig en afwisselend. Dagelijks zijn deelnemers actief met hout kloven, arbeidsmatige werkzaamheden en diverse keukenactiviteiten. Ook creativiteit krijgt volop ruimte, net als het werken aan schoolse vaardigheden voor deelnemers bij wie (terugkeer naar) onderwijs op de agenda staat. Daarnaast voeren deelnemers klussen uit buiten de boerderij, zoals het onderhouden van tuintjes, het schoonmaken van bankjes bij SV Venray en het rondbrengen van kranten.
Beweging is een vast onderdeel van het programma: we wandelen wekelijks, gaan één keer per week met een groep zwemmen en maken gebruik van een gymzaal. Het vervoer van en naar de boerderij gebeurt met aandacht en betrokkenheid; deelnemers worden met liefde opgehaald en weer veilig thuisgebracht.

Op de dagbestedingslocatie aan de Weverstraat ligt de nadruk op zelfredzaamheid en basisvaardigheden. Er wordt geoefend met eten en drinken, zindelijkheid en het zelfstandig smeren van een boterham. Daarnaast wordt gewerkt met zintuiglijke spellen, puzzels (waar mogelijk) en veel creatieve activiteiten. Deze activiteiten dragen bij aan het vergroten van zelfstandigheid, prikkelverwerking en plezier in het doen.

De woonlocatie aan de Weverstraat is voor de deelnemers vooral een thuis. Vrijwel alle bewoners gaan overdag naar school. Met de deelnemers die niet naar school gaan, wordt een duidelijk dagprogramma afgesproken: in de ochtend voeren zij afgesproken taken uit en in de middag mogen zij zelf een activiteit kiezen. Samen met begeleiders ondernemen zij sportieve activiteiten zoals padellen en boksen. Het uitgangspunt op deze locatie is dat bewoners zich veilig voelen, zichzelf kunnen zijn en zich thuis weten.

Op woonlocatie Wanssum combineren deelnemers wonen met school, werk of stage. Voor deelnemers die gebruikmaken van dagbesteding wordt deze ingevuld op een vergelijkbare manier als op de Weverstraat, met aandacht voor structuur, zelfredzaamheid, creativiteit en een passende daginvulling.

Gezamenlijke activiteiten en bijzondere momenten

Naast de dagelijkse begeleiding en activiteiten is er dit jaar volop aandacht geweest voor ontmoeting, ontspanning en het samen vieren van bijzondere momenten. Zo hebben we samen carnaval gevierd en gezamenlijk genoten van de kermis. We deden mee aan het wandelevenement in Venray en de jongere deelnemers namen enthousiast deel aan de Wandelvierdaagse.

Daarnaast zijn we met groepen naar attractieparken geweest, wat voor veel plezier en mooie herinneringen zorgde. Als afsluiting van het jaar organiseerden we een grote en succesvolle kerstmarkt/open dag. Deze dag bracht deelnemers, familie, buurtbewoners en betrokkenen samen en liet zien waar Vriendzaam voor staat: verbinding, betrokkenheid en samen genieten.

Deze gezamenlijke activiteiten dragen bij aan het gevoel van saamhorigheid en zorgen ervoor dat deelnemers niet alleen werken aan ontwikkeling, maar ook volop kunnen deelnemen aan het sociale leven.

2.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Veranderingen en ontwikkelingen binnen Vriendzaam

Het afgelopen jaar heeft Vriendzaam belangrijke stappen gezet in de verdere ontwikkeling en professionalisering van de organisatie. Deze ontwikkelingen zijn zichtbaar binnen het zorgaanbod, de huisvesting, de organisatie en de borging van kwaliteit.

Ontwikkeling van het zorgaanbod
Vriendzaam is het afgelopen jaar gegroeid in het aantal deelnemers en in de diversiteit van ondersteuningsvragen. Het zorgaanbod is verder verbreed, met onder andere een toename van één-op-één begeleiding voor kinderen, waarbij terugkeer naar onderwijs een belangrijk doel is. Binnen de zorgboerderij is het aanbod verder afgestemd op verschillende doelgroepen, waaronder kinderen, jongeren en volwassenen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische hulpvraag.
De begeleiding is steeds meer planmatig ingericht, met duidelijke doelen per deelnemer. Voor sommige deelnemers ligt de focus op het behouden van vaardigheden, voor anderen op ontwikkeling richting zelfstandigheid, school, werk of maatschappelijke participatie.

Huisvesting en locaties
Op het gebied van huisvesting zijn belangrijke stappen gezet. Er is een nieuwe locatie aan de Weverstraat geopend, waar zowel dagbesteding als wonen wordt aangeboden. Daarnaast is de woonlocatie in Wanssum aangekocht. Met deze aankoop investeert Vriendzaam in stabiliteit, continuïteit en toekomstbestendige zorg. De groei van het aantal locaties maakt het mogelijk om zorg te bieden in kleinschalige, overzichtelijke settings, afgestemd op de behoeften van de deelnemers. Waar nodig zijn aanpassingen en verbeteringen doorgevoerd om de locaties veilig, passend en huiselijk te maken.

Organisatorische ontwikkeling en personeel
De groei van het aantal deelnemers en locaties heeft geleid tot uitbreiding van het personeelsbestand. Er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken om de continuïteit en kwaliteit van de begeleiding te waarborgen. Tegelijkertijd is er geïnvesteerd in duidelijke structuren, taakverdeling en overlegvormen binnen het team.
We hebben meerdere personeelsleden aangenomen met een HBO opleiding en SKJ geregistreerd. Daarnaast ook MBO-niveau 4 medewerkers. We kijken ook bewust naar de leeftijd om de balans in de verschillende teams te krijgen. Er zijn 3 teamleiders, 2 gedragswetenschappers gestart. Vanuit bestuur is er geinvesteerd in een wervingsbureau die ons helpt met het werven van nieuw personeel.
Ook op bestuurlijk niveau zijn belangrijke stappen gezet. In lijn met wet- en regelgeving zijn een cliëntenraad en een raad van toezicht ingericht. Hiermee is de medezeggenschap van deelnemers en het intern toezicht formeel geborgd.
We hebben 2 medewerkers die de planning voor hun rekening nemen. Een van de 2 medewerkers pakt ook een deel HR vast. Dit in afstemming met onze partner Salarispoint.

Financiering en bedrijfsvoering
De groei van Vriendzaam heeft ook gevolgen gehad voor de financiering en bedrijfsvoering. De zorg wordt geleverd binnen verschillende financieringsstromen, waaronder WLZ, Wmo en Jeugdwet. Er is gewerkt aan het verder op orde brengen en vastleggen van processen rondom indicaties, verantwoording en samenwerking met gemeenten en andere ketenpartners. De aankoop van de locatie Wanssum vraagt om zorgvuldig financieel beheer en lange-termijnplanning, waarbij stabiliteit en continuïteit voorop staan. We hebben een financemedewerker aangenomen.

Kwaliteit en verantwoording
Het afgelopen jaar is veel aandacht besteed aan het versterken en borgen van kwaliteit. Beleid en werkwijzen zijn verder vastgelegd en waar nodig aangescherpt, passend binnen de geldende kwaliteitseisen en toetsingskaders. Er is gewerkt aan transparantie, planmatig werken en het systematisch evalueren van de geboden zorg.
Er is een duidelijke deelnemersroute gemaakt waarin de inhoudelijke afstemming zichtbaar wordt. Verder is er een scholingsprogramma voor de medewerkers van de woonlocaties gericht op de mentale weerbaarheid, waarbij het de-escalerend werken versterkt kan gaan worden.
Door de inrichting van de cliëntenraad en de raad van toezicht is een belangrijke stap gezet in het versterken van de kwaliteitscyclus en het leren van signalen van deelnemers, verwanten en medewerkers.

Vriendzaam bevindt zich in een fase van groei en ontwikkeling, waarin continu wordt gezocht naar de juiste balans tussen uitbreiding en het behouden van de kleinschalige, persoonlijke sfeer. Deze ontwikkelingen vormen een stevige basis voor verdere professionalisering, met behoud van de kernwaarden die Vriendzaam kenmerken: nabijheid, betrokkenheid en zorg op maat.

2.3 Algemene conclusies

Korte evaluatie ontwikkelingen en kwaliteitsproces

Het afgelopen jaar bij Vriendzaam kenmerkte zich door verdere professionalisering, meer stabiliteit in het team en een groeiende aandacht voor kwaliteit en cliëntgericht werken. Ontwikkelingen in het aanbod, de samenwerking met betrokken partijen en de dagelijkse praktijk hebben bijgedragen aan een veilige, vertrouwde en passende omgeving voor deelnemers. Tegelijkertijd waren er situaties die vroegen om flexibiliteit, reflectie en bijstelling van werkwijzen, wat het leervermogen van de organisatie heeft versterkt.

De reflectie op het kwaliteitsproces laat zien dat kwaliteit steeds bewuster en structureler wordt benaderd. Door regelmatig te evalueren, feedback te verzamelen en beleid en procedures te actualiseren, is gewerkt aan continue verbetering. **Het kwaliteitsproces is niet alleen een administratief instrument gebleken, maar ondersteunt daadwerkelijk het handelen in de praktijk.** Aandachtspunt blijft het borgen van deze werkwijze in alle lagen van de organisatie en het blijven vertalen van plannen naar concreet en zichtbaar handelen op de zorgboerderij. Dit doen we door elke maand tijdens de teamvergadering protocollen te bespreken. Alle protocollen zijn te vinden voor het personeel in Carefriend.

3 Deelnemers en medewerkers

3.1 Deelnemers

Doelgroepen van Vriendzaam

Vriendzaam biedt begeleiding en dagbesteding aan mensen die ondersteuning nodig hebben bij structuur, ontwikkeling, participatie en welbevinden. De zorgboerderij richt zich op de volgende doelgroepen:

- **Mensen met een verstandelijke beperking (VB)**
  Cliënten met een lichte tot matige verstandelijke beperking die baat hebben bij een voorspelbare, veilige omgeving en praktische, zinvolle daginvulling. Zij krijgen dagbesteding aangeboden.
- **Mensen met een psychische kwetsbaarheid (GGZ-problematiek)**
  Bijvoorbeeld cliënten met angststoornissen, depressieve klachten, trauma, burn-out of andere psychische problematiek, die ondersteuning nodig hebben bij herstel en dagstructuur. Zij krijgen dagbesteding aangeboden.
- **Kinderen met een autismespectrumstoornis (ASS)**
  Kinderen (ernstig meervoudig gehandicapt) die behoefte hebben aan duidelijkheid, rust, structuur en begeleiding afgestemd op prikkelverwerking en communicatie. Zij krijgen dagbesteding aangeboden.
- **Jongeren en jongvolwassenen**
  Jongeren die vastlopen in onderwijs, werk of thuissituatie en gebaat zijn bij begeleiding richting ontwikkeling, zelfvertrouwen en (arbeids)participatie. Zij wonen bij ons en krijgen dagbesteding aangeboden als ze niet naar school of werk/stage gaan.
- **Mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH)**
  Cliënten die ondersteuning nodig hebben bij het omgaan met cognitieve, emotionele of fysieke gevolgen van hersenletsel. Zij krijgen dagbesteding aangeboden.
- **Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt**
  Cliënten die (tijdelijk) niet kunnen deelnemen aan regulier werk en via dagbesteding of arbeidsmatige activiteiten werken aan vaardigheden en belastbaarheid. Zij krijgen dagbesteding aangeboden.
- **Ouderen met ondersteuningsvragen**
  Ouderen die behoefte hebben aan sociale contacten, structuur en zinvolle daginvulling om eenzaamheid en achteruitgang te voorkomen. Zij krijgen dagbesteding aangeboden.
- **Het totaal aantal deelnemers op dit moment is 136**
- **Redenen van uitstroom**
  Uitstroom van cliënten vindt plaats om uiteenlopende redenen. Dit kan het gevolg zijn van een verhuizing, waardoor voortzetting van de zorg op deze locatie niet langer mogelijk is. Daarnaast kan uitstroom plaatsvinden wanneer een cliënt wordt opgenomen voor (intensievere) behandeling. In sommige gevallen blijkt een open setting onvoldoende passend, waarna jongeren gesloten worden geplaatst. Tot slot kan uitstroom ook het gevolg zijn van overlijden.
- **Aanpassingen die er afgelopen jaar gedaan zijn**
  Er is een dagbesteding gestart voor kinderen met een ernstig meervoudige beperking (veel ASS en ontwikkelingsproblematiek)
  Er is een nieuwe locatie geopend voor jeugd waarbij de ondersteuningsvragen niet in de thuissituatie

gegeven kunnen worden.
Er zijn aanpassingen in het gebouw gedaan in het kader van veiligheid, afschermen van de tuin voor de kinderen met EMB bv.

- **Beschrijving van de geboden zorg door Vriendzaam**

  Vriendzaam biedt begeleiding aan kinderen, jongeren en (jong)volwassenen die ondersteuning nodig hebben in het dagelijks functioneren. De zorg richt zich op het vergroten van zelfredzaamheid, het bieden van structuur en het bevorderen van sociaal-emotionele ontwikkeling in een veilige en voorspelbare omgeving.

  Begeleiding en/of wonen
  Vriendzaam biedt begeleiding en wonen. De begeleiding vindt plaats in dagbestedings- en begeleidingssettings en sluit aan bij de individuele ondersteuningsvraag van de cliënt.
  Wonen vindt plaats op de Meerloseweg in Wanssum en op de Weverstraat in Venray.

  Zorgzwaarte
  De zorgzwaarte varieert van licht tot middelzwaar en intensief. Vriendzaam begeleidt cliënten met complexe ondersteuningsvragen, waaronder ontwikkelingsproblemen, gedragsproblematiek, hechtingsproblematiek, psychosociale problematiek en/of een beperking. De begeleiding wordt afgestemd op de draagkracht en ontwikkelbehoeften van de cliënt.

  Begeleidingsvorm
  Vriendzaam biedt:

- Individuele begeleiding
- Groepsbegeleiding
- Ambulante begeleiding
- **Wettelijk kader**
  De zorg wordt verleend vanuit:
- de **Jeugdwet**
- de **Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**
- de **Wet Langdurige Zorg**

  De begeleiding kan zowel op de zorgboerderij als – indien passend – ambulant worden ingezet. De keuze voor de begeleidingsvorm wordt bepaald in overleg met de cliënt, het netwerk en de verwijzer, en vastgelegd in een individueel begeleidingsplan. Vriendzaam houdt zich vast aan de basisprincipes van Triple-C en zet in op scholing met de Kameleon training gericht op de mentale weerbaarheid van de hulpverlener.

3.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

Korte evaluatie deelnemersgroep en wijzigingen

De deelnemersgroep bij Vriendzaam is divers en dynamisch en kent gedurende het jaar wisselingen in samenstelling en ondersteuningsbehoeften. De begeleiding wordt steeds op maat aangeboden en afgestemd op de individuele doelen, mogelijkheden en ontwikkelbehoeften van de deelnemers.

Daarnaast is er duidelijke groei zichtbaar in de professionaliteit van het team. Met de komst van de gedragswetenschappers (GW'ers) is de inhoudelijke kwaliteit van de begeleiding versterkt. Er worden beter onderbouwde en gestructureerde gesprekken gevoerd over de verschillende casussen, wat bijdraagt aan meer eenduidigheid, verdieping en kwaliteit in de begeleiding van de deelnemers.

Het zorgaanbod is onderwerp van gesprek, voor de jeugd die niet naar school gaat, denken we continu na over een passend programma. Bij de jeugd gaan we ontwikkelingsgericht aan de slag, er zijn jeugdigen die onderwijs op de locatie krijgen. We hebben veel ontwikkelingsgerichte spellen en spullen gekocht.
Voor de doelgroep van de boerderij is het aanbod op maat, we werken met een ploeg buiten de boerderij o.a. tuintjes/klusjes voor derden en met een aantal hulpboeren op de boerderij o.a. aan houtkloven, dieren verzorgen, moestuin, arbeidsmatig werk etc.

Wij zijn volop aan de slag om een nieuwe locatie te ontdekken en daar onze dagbesteding en wonen uit te breiden. Dat zouden aankomend jaar zomaar eens 2 locaties kunnen worden. Deze projecten worden verder onderzocht, besproken in de clientenraad, in de raad van toezicht en bij de deelnemers.

3.3 Personeel

Ontwikkelingen personeel en team

In het afgelopen jaar heeft Vriendzaam een duidelijke groei doorgemaakt, wat zichtbaar is geweest in de ontwikkeling van het personeel op de verschillende locaties. Het team van Vriendzaam is in deze periode niet stabiel gebleven, maar juist **sterk gegroeid**. Deze groei hangt samen met de toename van het aantal cliënten, de uitbreiding van één van de locaties met extra woonruimte en de opening van de nieuwe locatie aan de **Weverstraat**.

Door deze ontwikkelingen zijn nieuwe medewerkers aangenomen om de kwaliteit en continuïteit van de zorg te kunnen blijven waarborgen. Daarnaast zijn in het afgelopen jaar **twee medewerkers in goed overleg uit dienst gegaan**. Deze wisselingen zijn zorgvuldig begeleid en hebben niet geleid tot knelpunten in de zorgverlening.

Met alle medewerkers die in **2024 in dienst waren**, is een **functioneringsgesprek** gevoerd. Deze gesprekken boden ruimte voor reflectie, wederzijdse feedback en het bespreken van professionele ontwikkeling. Medewerkers die later in het jaar zijn gestart, zullen hun functioneringsgesprek in het daaropvolgende jaar krijgen.

Naar aanleiding van wijzigingen binnen het team en feedback van medewerkers zijn er meerdere **protocollen opgesteld en aangescherpt**. Hiermee is meer duidelijkheid gecreëerd over werkafspraken, verantwoordelijkheden en procedures. Dit draagt bij aan eenduidig handelen en ondersteunt medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden.

Naast vaste medewerkers werkt Vriendzaam ook met **ingehuurd personeel (ZZP'ers)**. Met hen worden **opdrachtovereenkomsten** afgesloten en vinden **evaluatiegesprekken** plaats. Tijdens deze evaluaties wordt niet alleen de samenwerking besproken, maar is er ook ruimte voor feedback van de ZZP'ers. Deze feedback wordt meegenomen in de verdere ontwikkeling en verbetering van de organisatie en de zorgverlening.

3.4 Stagiairs

Stagiairs en begeleiding bij Vriendzaam

Op de verschillende locaties van Vriendzaam zijn meerdere stagiairs actief, die worden begeleid door ervaren medewerkers. De begeleiding vindt plaats individueel, waarbij iedere stagiair gekoppeld is aan een vaste begeleider. De gesprekken starten wekelijks en worden daarna structureel gevoerd op basis van behoefte van de stagiair of de begeleider.

Zorgboerderij (algemeen)
Op de boerderij zijn in totaal 8 stagiairs actief. De meeste stagiairs volgen een MBO niveau 4 opleiding; één stagiair volgt een MBO niveau 2 opleiding.

Locatie Meerloseweg
Op deze locatie zijn 10 stagiairs actief:

- 6 stagiairs volgen een HBO-opleiding Pedagogiek of Social Work en worden begeleid door HBO-geschoolde medewerkers.
- 4 stagiairs volgen een MBO niveau 4 opleiding en worden begeleid door een medewerker met een MBO niveau 4 achtergrond.

Locatie Weverstraat
Op Weverstraat zijn 3 stagiairs actief:

- 2 stagiairs volgen een MBO niveau 4 opleiding
- 1 stagiair volgt een MBO niveau 3 opleiding
  Alle drie stagiairs worden begeleid door een HBO-geschoolde medewerker.

Door deze gerichte koppeling van stagiairs aan gekwalificeerde begeleiders wordt de ontwikkeling van de stagiairs optimaal ondersteund en wordt kwaliteit en veiligheid in de begeleiding van cliënten gewaarborgd.

3.5 Vrijwilligers

Vrijwilligers bij Vriendzaam

Vriendzaam werkt met een betrokken team van vrijwilligers die een belangrijke bijdrage leveren aan de begeleiding en activiteiten op de boerderij. Momenteel zijn er 7 **vrijwilligers**, die gezamenlijk 28 **uren per week** inzetten.

Taken en verantwoordelijkheden
Vrijwilligers ondersteunen bij uiteenlopende taken, zoals begeleiden van deelnemers bij activiteiten, ondersteunen bij dagbesteding, verzorgen van de dieren, en assisteren bij evenementen of uitstapjes. Rijden van de hulpboeren naar huis of naar de boerderij. Zij hebben een ondersteunende rol en handelen altijd onder verantwoordelijkheid van het professionele team.

Begeleiding van vrijwilligers
Vrijwilligers worden gekoppeld aan een vaste medewerker, die als aanspreekpunt fungeert en hen begeleidt bij hun werkzaamheden. Er is aandacht voor instructie, veiligheid en het bieden van passende begeleiding, zodat vrijwilligers hun taken goed en verantwoord kunnen uitvoeren.

Evaluatie en stabiliteit
Met alle vrijwilligers vindt er 2 maal per jaar een evaluatiegesprek (samen in de groepsbijeenkomst). Hier worden ervaringen, wensen en eventuele verbeterpunten besproken. Waar nodig wordt er ook met de individuele vrijwilliger gesproken. Het team van vrijwilligers is over het algemeen stabiel, met slechts enkele wijzigingen gedurende het jaar.

Ontwikkelingen en feedback
Feedback en suggesties van vrijwilligers worden serieus genomen en hebben geleid tot verschillende verbeteringen in werkprocessen en begeleiding. Zo is er bijvoorbeeld meer structuur aangebracht in de taakverdeling en zijn er aanvullende instructies en trainingen ontwikkeld om vrijwilligers beter te ondersteunen in hun werkzaamheden.

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

Conclusies
Het afgelopen jaar is een jaar van groei geweest voor Vriendzaam. Het aantal medewerkers is toegenomen en het team is inhoudelijk sterker geworden door de komst van meer HBO-geschoolde medewerkers. Stagiairs en vrijwilligers zijn overwegend stabiel gebleven en vormen een waardevolle aanvulling op het vaste team. Het inwerken van nieuwe medewerkers en de begeleiding van stagiairs vraagt aanzienlijke tijd en aandacht van het vaste personeel.

Geleerde lessen
Uit het afgelopen jaar blijkt dat een gestructureerd inwerkproces essentieel is om nieuwe medewerkers goed te laten starten en hen voldoende kennis en handvatten te bieden. Daarnaast heeft de toename van HBO-geschoolde medewerkers bijgedragen aan een professionaliseringsslag, waardoor inhoudelijke casusbesprekingen en begeleiding op maat beter en gestructureerder plaatsvinden. Het werk met stagiairs vergt actieve begeleiding, maar levert ook veel meerwaarde voor zowel de stagiairs als het team. Vrijwilligers functioneren stabiel en leveren belangrijke ondersteuning, mits zij goed begeleid en betrokken worden.

Doorgevoerde veranderingen

- Er is een **inwerkdocument** ontwikkeld en in gebruik genomen, dat nieuwe medewerkers begeleidt bij het leren van werkprocessen, protocollen en werkwijzen.
- Structuur en ondersteuning bij de **begeleiding van stagiairs** zijn aangescherpt, zodat begeleiding efficiënter en doelgerichter verloopt.
- De aanwezigheid van HBO-geschoolde medewerkers heeft geleid tot **meer inhoudelijke en gestructureerde casusbesprekingen** en professionele ontwikkeling van het team.

Acties voor komend jaar

- Het inwerkproces verder optimaliseren, zodat nieuwe medewerkers sneller zelfstandig en vertrouwd kunnen functioneren.
- De begeleiding van stagiairs blijven monitoren en waar nodig ondersteunen met extra instructies of trainingen.
- Vrijwilligers blijven actief betrekken bij evaluaties en werkprocessen om hun inzet optimaal te benutten.
- Voortzetten van professionele ontwikkeling binnen het team, onder andere door inhoudelijke overleggen en bijscholing.

Bevoegd en bekwaam personeel

Vriendzaam beschikt over voldoende bevoegd en bekwaam personeel om alle deelnemers veilig en passend te begeleiden. De mix van ervaren medewerkers en HBO-geschoolde professionals zorgt voor een solide basis voor kwalitatieve begeleiding op maat.

4 Scholing en ontwikkeling

4.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Overzicht Opleidingen en Ontwikkeling Medewerkers – Vriendzaam

1. BHV-cursus (door Kompas)

- **Opleidingsdoel:** Medewerkers opleiden in bedrijfshulpverlening, zodat zij adequaat kunnen handelen bij calamiteiten.
- **Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:** Theorie en praktijkoefeningen BHV, inclusief brandbestrijding, reanimatie, en ontruimingsoefeningen.
- **Leerdoel van de opleiding:** Bekwaam zijn in het veilig en effectief handelen bij noodsituaties.
- **Afgerond:** Ja, met goed gevolg.
- **Niet behaald / blijft staan voor volgend jaar:** Geen.
- **Evaluatie kennis en vaardigheden:** Medewerkers hebben de benodigde BHV-vaardigheden in huis; periodieke herhaling is aanbevolen.

2. Medicatiecursus (door Gilde Opleidingen)

- **Opleidingsdoel:** Medewerkers trainen in veilige medicatietoediening en kennis van medicatieprotocollen.
- **Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:** Theorie over medicijnsoorten, doseringen, bijwerkingen, en praktijktoepassing van medicatietoediening.
- **Leerdoel van de opleiding:** Medewerkers kunnen zelfstandig en veilig medicatie toedienen aan cliënten.
- **Afgerond:** Ja, met goed gevolg.
- **Niet behaald / blijft staan voor volgend jaar:** Geen.
- **Evaluatie kennis en vaardigheden:** Medewerkers zijn competent in medicatietoediening; periodieke bijscholing bij wijzigingen in protocollen is gewenst.

3. Fysieke agressieregulatie training (door Kudding & Partners)

- **Opleidingsdoel:** Medewerkers leren omgaan met fysieke agressie en geweld op een veilige en professionele manier.
- **Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:** Theoretische training, rollenspellen en praktische oefeningen in de-escalatie en fysieke beheersing.
- **Leerdoel van de opleiding:** Medewerkers kunnen agressieve situaties herkennen, de-escaleren en, indien nodig, veilig fysiek ingrijpen.
- **Afgerond:** Ja, met goed gevolg.
- **Niet behaald / blijft staan voor volgend jaar:** Geen, maar herhaling of opfriscursus kan wenselijk zijn bij

medewerkers die weinig praktijkervaring hebben.
- **Evaluatie kennis en vaardigheden:** Kennis en vaardigheden aanwezig, regelmatig oefenen blijft belangrijk.

4. Agressietraining (door Wintraecken)

- **Opleidingsdoel:** Medewerkers trainen in verbale en non-verbale agressieregulatie.
- **Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:** Theorie, casuïstiek, rollenspellen en strategieën om escalatie te voorkomen.
- **Leerdoel van de opleiding:** Medewerkers kunnen effectief reageren op agressie zonder risico voor zichzelf of de cliënt.
- **Afgerond:** Ja, met goed gevolg.
- **Niet behaald / blijft staan voor volgend jaar:** Geen, opfrissing aanbevolen indien praktijkervaring beperkt is.
- **Evaluatie kennis en vaardigheden:** Medewerkers hebben voldoende kennis; praktische toepassing kan versterkt worden via intervisie.

5. Intervisie en supervisie (voor SKJ-geregistreerde HBO begeleiders en gedragswetenschappers)

- **Opleidingsdoel:** Professionalisering en reflectie op eigen handelen, verbeteren van begeleidings- en gedragsinterventies.
- **Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:** Groepsintervisie, supervisie door ervaren begeleiders, bespreken van casuïstiek en dilemma’s.
- **Leerdoel van de opleiding:** Vergroten van professionele reflectie, zelfinzicht en handelingsbekwaamheid.
- **Afgerond:** Ja, continu proces (doorlopende ontwikkeling).
- **Niet behaald / blijft staan voor volgend jaar:** Doorlopende ontwikkeling blijft relevant; nieuwe casuïstiek en vraagstukken blijven aandachtspunt.
- **Evaluatie kennis en vaardigheden:** Medewerkers blijven zich ontwikkelen; aanvullende supervisie of verdiepende intervisie kan bijdragen aan verdere professionalisering.

6. Meldcode Kindermishandeling (per locatie)

- **Opleidingsdoel:** Medewerkers opleiden in het signaleren en correct melden van kindermishandeling conform wettelijke meldcode.
- **Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:** Theorie en praktijkvoorbeelden van signalering, registraties, en meldingsprocedures.
- **Leerdoel van de opleiding:** Medewerkers kunnen signalen van kindermishandeling herkennen en volgens protocollen melden.
- **Afgerond:** Ja, met goed gevolg.
- **Niet behaald / blijft staan voor volgend jaar:** Geen.
- **Evaluatie kennis en vaardigheden:** Medewerkers op elke locatie beschikken over de benodigde kennis en kunnen adequaat handelen bij vermoedens van kindermishandeling; herhaling blijft aanbevolen.

4.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Benodigde kennis en vaardigheden van medewerkers

Onze medewerkers werken met een kwetsbare doelgroep waarbij gedrag vaak een uiting is van onderliggende emoties, ervaringen en onvervulde behoeften. Daarom is het essentieel dat medewerkers beschikken over vaardigheden om de **binnenwereld van kinderen en jongeren bespreekbaar te maken**. Dit vraagt om kennis van emotionele ontwikkeling, traumasensitief werken en communicatieve vaardigheden die veiligheid en vertrouwen bevorderen.

Op dit moment beschikken onze medewerkers over:

- Een sterke **passie voor de doelgroep**
- Een **onvoorwaardelijke houding** richting deelnemers
- Het vermogen om aan te sluiten bij de **hulpvraag van het kind**
- Het bieden van **ondersteuning op maat**

Tegelijkertijd ervaren medewerkers dat deelnemers soms **emotioneel dicht op hen komen**, wat impact kan hebben op hun eigen welbevinden en professionaliteit. Daarom is het noodzakelijk dat medewerkers hun **mentale weerbaarheid** versterken, zodat zij professioneel nabij kunnen blijven zonder overbelasting.

Daarnaast is kennis nodig op het gebied van:

- **De-escalerend werken** bij spanningen en (dreigende) agressie
- **Reflectief werken**, waarbij medewerkers hun handelen kunnen analyseren en bijstellen
- Basisveiligheid en zorgverantwoordelijkheid (BHV, medicatie)

Deze combinatie van vaardigheden draagt bij aan veilige, stabiele en professionele begeleiding voor zowel deelnemers als medewerkers.

Opleidingsdoelen voor de komende jaren

De opleidingsdoelen voor de komende jaren zijn gericht op verdieping, borging en duurzame inzetbaarheid van medewerkers:

1. Medewerkers kunnen de **emotionele binnenwereld van kinderen en jongeren herkennen, benoemen en bespreekbaar maken**.
2. Medewerkers versterken hun **mentale weerbaarheid**, zodat zij professioneel kunnen omgaan met emotionele belasting.
3. De-escalerend werken wordt verder verdiept en structureel toegepast in de dagelijkse begeleiding.
4. Reflectie en deskundigheidsbevordering worden geborgd door structurele **intervisie tussen gedragswetenschappers (GW) en persoonlijk begeleiders (PB)**.
5. Wettelijk verplichte en basisveiligheidsscholingen blijven op peil en actueel.

Geplande scholing voor komend jaar

Voor het komende jaar staan de volgende scholingsactiviteiten op het programma:

- **Mentale weerbaarheidstraining – De Kameleon**
  Gericht op het versterken van veerkracht, grenzen stellen, omgaan met emotionele nabijheid en behoud van professionele balans.
- **Voortzetting reguliere scholingen**
  - BHV
  - Medicatie
    Deze scholingen blijven jaarlijks of periodiek doorlopen om deskundigheid en veiligheid te borgen.
- **Uitbreiding en intensivering van intervisie**
  Er worden meer intervisiegesprekken georganiseerd tussen gedragswetenschappers en persoonlijk begeleiders, gericht op:
  - Casuïstiekbespreking
  - Reflectie op handelen
  - Onderlinge kennisdeling
  - Versterking van professionele samenwerking

4.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

Algemene evaluatie en doorkijk naar 2026

Algemeen

- De opleidingsdoelen van het afgelopen jaar zijn behaald.
- Medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden in huis op het gebied van BHV, medicatie, agressieregulatie, professionele begeleiding en meldcode kindermishandeling.

Opleidingsdoelen 2026

- Aanvullende scholing is gericht op opfrissing, verdieping (meer inhoudelijk bespreken van casussen, intervisie) , of nieuwe ontwikkelingen in protocollen of casuïstiek.
- De woonlocaties krijgen in 2026 de Kameleon training, gericht op mentale weerbaarheid. Deze training wordt gegeven en geborgd door middel van herhalingscursussen. Voor de mensen die de training al gedaan hebben, richten we een herhaling in.
- Binnen de boerderij wordt de training Triple-C gegeven
- Daarnaast volgen we ook de jaarlijkse trainingen BHV

5 Terugkoppeling van deelnemers

5.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Evaluatie van begeleidingsdoelen en effecten van begeleiding

Binnen Vriendzaam wordt structureel geëvalueerd of de gestelde begeleidingsdoelen aansluiten bij wat in de praktijk wordt gerealiseerd. Over het algemeen zijn de doelen **realistisch geformuleerd**, passend bij de doelgroep en de context waarin begeleiding wordt geboden. Wel is zichtbaar dat de mate waarin doelen worden behaald verschilt per deelnemersgroep.

Zorgboerderij

Bij deelnemers met een **psychische beperking of verstandelijke beperking** liggen de begeleidingsdoelen voornamelijk op het **in stand houden van bestaande vaardigheden en functioneren**. Voor een kleinere groep deelnemers zijn doelen gericht op het vergroten van de **zelfredzaamheid**. Deze ontwikkeldoelen worden deels behaald. In sommige situaties blijkt tussentijdse bijstelling noodzakelijk, bijvoorbeeld wanneer een deelnemer aangeeft een doel niet te willen of niet te begrijpen. Dit wordt gezien als een passend en reëel onderdeel van het begeleidingsproces.

De feedback voor de organisatie wordt opgehaald uit de **jaarlijkse evaluatiegesprekken** met deelnemers en/of hun vertegenwoordigers. De uitkomsten hiervan worden gebruikt om begeleiding waar nodig bij te stellen.

Woongroepen Weverstraat en Meerloseweg

Binnen de woongroepen ligt de nadruk op **ontwikkeling, perspectief en toekomstgericht werken**, bijvoorbeeld gericht op (her)instroom in het onderwijs of toeleiding naar werk. Voor deze doelgroep wordt steeds meer **doelgericht gerapporteerd**, zodat vorderingen zichtbaar en meetbaar worden.

Niet alle doelen worden direct gerealiseerd. Dit kan samenhangen met de fase waarin een jongere zich bevindt of doordat het nog niet lukt om de juiste ingang tot ontwikkeling te vinden. In deze situaties vindt overleg plaats met de **gedragswetenschapper**, waarna doelen of aanpak worden aangepast.

Evaluatiegesprekken vinden **minimaal twee keer per jaar** plaats en vaker indien nodig. De feedback die tijdens deze gesprekken wordt opgehaald, vormt de basis voor vervolgacties en bijstellingen in het begeleidingsplan.

Zichtbare effecten, trends en verbeterpunten

In de evaluaties is duidelijk terug te zien dat jongeren **vertrouwen ontwikkelen in de medewerkers**, wat bijdraagt aan betere prestaties en groei in vaardigheden. Een aandachtspunt hierbij is het risico op **afhankelijkheid**, waar actief op wordt gestuurd door het stimuleren van eigen regie en zelfstandigheid.

Daarnaast worden uit **incidentmeldingen en rapportages** trends herleid die aanleiding geven tot aanpassingen in de begeleiding of werkwijze. Deze signalen worden gebruikt om het begeleidingsproces continu te verbeteren.

Evaluatieproces en borging

Tijdens de evaluaties worden vaste onderwerpen besproken, zoals opgenomen in het **evaluatieformulier** (zie bijlage). Met alle deelnemers vindt **minimaal één evaluatiegesprek per jaar** plaats. Voor deelnemers die zorg ontvangen via de **WLZ** gebeurt dit minimaal **twee keer per jaar**.

Het proces van **plannen, het voeren van gesprekken, verslaglegging en het aanpassen van**

begeleidingsplannen verloopt conform de geldende norm zoals beschreven in paragraaf 4.5 Evaluatie. Hiermee borgt Vriendzaam een zorgvuldig, cyclisch en transparant evaluatieproces.

5.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

Conclusie

De evaluaties laten zien dat Vriendzaam werkt met realistische en passende begeleidingsdoelen, die aansluiten bij de verschillende doelgroepen en contexten waarin begeleiding wordt geboden. De begeleiding is overwegend effectief, waarbij doelen grotendeels worden behaald of – indien nodig – tijdig en zorgvuldig worden bijgesteld. Dit geldt zowel voor de zorgboerderij, waar de focus veelal ligt op behoud van functioneren en gedeeltelijke ontwikkeling, als voor de woongroepen, waar ontwikkeling en toekomstperspectief centraal staan.

De cyclische manier van evalueren, met structurele evaluatiegesprekken en betrokkenheid van deelnemers, vertegenwoordigers en deskundigen, zorgt ervoor dat begeleiding voortdurend wordt afgestemd op de actuele situatie en behoeften. Positieve effecten zijn zichtbaar in het groeiende vertrouwen van jongeren en hun ontwikkeling in vaardigheden. Tegelijkertijd is er aandacht voor risico’s, zoals afhankelijkheid, en wordt hier actief op bijgestuurd door het stimuleren van eigen regie.

Daarnaast worden signalen uit evaluaties, incidentmeldingen en rapportages benut om trends te herkennen en het begeleidingsproces verder te verbeteren. Daarmee toont Vriendzaam aan dat evalueren niet alleen een verplicht onderdeel is, maar een wezenlijk instrument om de kwaliteit van begeleiding te borgen en doorlopend te versterken.

5.3 Inspraakmomenten

Inspraakmomenten deelnemers en cliëntenraad

Binnen Vriendzaam wordt structureel aandacht besteed aan inspraak van deelnemers. In het verslagjaar hebben **vier inspraakmomenten** plaatsgevonden, waarin deelnemers de gelegenheid kregen om hun ervaringen, ideeën en aandachtspunten te delen. Deze momenten dragen bij aan het versterken van eigen regie, betrokkenheid en het continu verbeteren van de kwaliteit van begeleiding en organisatie.

Momenten en vorm van inspraak

De inspraakmomenten vonden plaats op:

- **12 maart 2025**
- **11 juni 2025**
- **17 september 2025**
- **10 december 2025**

De inspraakmomenten zijn georganiseerd in de vorm van groepsgesprekken op de zorgboerderij en, waar passend, aangevuld met individuele gesprekken. De bijeenkomsten werden begeleid door een medewerker en/of een lid van de directie, in een laagdrempelige en veilige setting. De cliëntenraad wordt waar nodig betrokken of geïnformeerd over uitkomsten en opvolging.

Vertegenwoordiging

Bij de inspraakmomenten waren de **aanwezige hulpboeren/deelnemers** betrokken die op dat moment in zorg of begeleiding waren bij Vriendzaam. Deelname was vrijwillig en afgestemd op de mogelijkheden en belastbaarheid van de deelnemers. Waar nodig zijn signalen van wettelijk vertegenwoordigers meegenomen via evaluatiegesprekken.

Besproken thema’s

Tijdens de inspraakmomenten zijn vaste en terugkerende thema’s besproken, waaronder:

- Welbevinden van de deelnemers
- Activiteiten en daginvulling
- Ontwikkelingen binnen Vriendzaam
- Verbeterpunten voor de organisatie
- Onderlinge samenwerking tussen deelnemers en begeleiding
- De nabijheid en bereikbaarheid van de directie

De onderwerpen werden deels aangedragen door de **deelnemers zelf**, bijvoorbeeld naar aanleiding van dagelijkse ervaringen, en deels door **begeleiding en directie** om gerichte feedback op te halen over specifieke ontwikkelingen of veranderingen binnen het bedrijf.

Opbrengsten en acties

In algemene zin komt uit de inspraakmomenten naar voren dat deelnemers zich gehoord en serieus genomen voelen. De sfeer binnen Vriendzaam wordt als veilig en vertrouwd ervaren. Deelnemers geven aan waardering te hebben voor de persoonlijke benadering, de variatie in activiteiten en de betrokkenheid van de directie.

Daarnaast zijn tijdens de inspraakmomenten ook **verbeterpunten en aandachtspunten** benoemd, zoals wensen rondom activiteiten, duidelijkheid in afspraken en onderlinge communicatie. Deze signalen zijn vertaald naar concrete acties.

Van ieder inspraakmoment wordt een **verslag** gemaakt, waarin staat beschreven:

- welke onderwerpen zijn besproken;
- welke signalen en feedback zijn opgehaald;
- welke acties hieruit voortkomen.

Aan de acties worden, waar passend, **verantwoordelijkheden gekoppeld** aan deelnemers, begeleiders en/of de directie. De voortgang van deze acties wordt gemonitord en waar nodig teruggekoppeld tijdens volgende inspraakmomenten of evaluatiegesprekken.

Op deze wijze borgt Vriendzaam dat inspraak structureel, betekenisvol en zichtbaar bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van de organisatie en het welzijn van de deelnemers.

5.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

Conclusies, leerpunten en acties naar aanleiding van de inspraakmomenten

Conclusies uit de inspraakmomenten

Uit de inspraakmomenten met deelnemers en signalen via de cliëntenraad kan worden geconcludeerd dat deelnemers zich over het algemeen **gehoord, gezien en serieus genomen** voelen binnen Vriendzaam. De laagdrempeligheid van de organisatie en de **nabijheid van begeleiding en directie** worden als positief ervaren. De sfeer wordt benoemd als veilig en vertrouwd, wat bijdraagt aan het welbevinden van de deelnemers.

De inspraakmomenten laten daarnaast zien dat deelnemers actief meedenken over hun daginvulling, de onderlinge samenwerking en verbeteringen binnen het bedrijf. De bereidheid om feedback te geven neemt toe wanneer inspraak structureel en herkenbaar wordt vormgegeven.

Tegelijkertijd blijkt dat deelnemers verschillen in hun vermogen en behoefte om mee te praten. Dit vraagt om blijvende aandacht voor maatwerk in vorm, tempo en ondersteuning tijdens inspraakmomenten.

Leerpunten en verbeterpunten

Op basis van de inspraakmomenten zijn de volgende leer- en verbeterpunten vastgesteld:

- De behoefte aan **meer afwisseling en keuzevrijheid in activiteiten**;
- De wens voor **duidelijkere afspraken en structuur** in de dagelijkse gang van zaken;
- Aandacht voor de **onderlinge samenwerking en communicatie** tussen deelnemers;
- Het belang van **zichtbare terugkoppeling**: deelnemers willen weten wat er met hun inbreng gebeurt;
- Het verder versterken van **eigen regie**, zonder dat deelnemers afhankelijk worden van begeleiding.

Wat is gedaan en wat gaat Vriendzaam doen

Reeds uitgevoerd:

- Inspraakmomenten zijn structureel ingepland (vier keer per jaar);
- Er worden vaste thema’s besproken om deelnemers te ondersteunen bij het geven van feedback;
- Van ieder inspraakmoment wordt een verslag gemaakt met concrete actiepunten;
- De directie is regelmatig aanwezig bij inspraakmomenten, wat bijdraagt aan korte lijnen en vertrouwen;
- Enkele activiteiten zijn aangepast of uitgebreid op basis van deelnemersinput.

Nog te doen / in uitvoering:

- Versterken van de terugkoppeling door bij elk volgend inspraakmoment stil te staan bij eerder aangedragen punten en acties;
- Het verder verduidelijken van afspraken en verwachtingen binnen de dagstructuur;
- Het ondersteunen van deelnemers die moeite hebben met inspraak, bijvoorbeeld door voorbereiding of individuele gesprekken;
- Het verder borgen van inspraak in samenhang met de cliëntenraad.

Actieplanning naar aanleiding van inspraakmomenten

Actie	Verantwoordelijke	Termijn	Status
Overzicht maken van activiteiten en uitbreiden van keuzemogelijkheden	Begeleiding	Q2 2026	Gepland
Afspraken en dagstructuur visueel en duidelijk vastleggen	Begeleiding	Q2 2026	Gepland
Vast moment voor terugkoppeling van inspraakacties opnemen in agenda	Directie	Q1 2026	Gepland
Onderlinge samenwerking bespreekbaar houden via groepsgesprekken	Begeleiding	Doorlopend	Lopend
Inspraakvormen aanpassen aan ondersteuningsbehoefte deelnemers	Begeleiding / Directie	Doorlopend	Lopend
Jaarlijkse evaluatie van inspraakproces met cliëntenraad	Directie	Q4 2026	Gepland

---

Samenvattend
De inspraakmomenten leveren waardevolle informatie op over het welbevinden en de behoeften van deelnemers. Door actief te leren van deze momenten en concrete acties te plannen en op te volgen, versterkt Vriendzaam de kwaliteit van zorg, de betrokkenheid van deelnemers en de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een prettige en veilige omgeving.

Analyse medewerkertevredenheidsonderzoek Vriendzaam

Samenvatting in één oogopslag

Onderdeel	Resultaat
Gemiddelde tevredenheidsscore	**8,4**
Responspercentage	**47%**
Aantal respondenten	**56** van de 120 uitgenodigde deelnemers
WMO/WLZ deelnemers (n=37)	**Gemiddelde score: 8,4**
JW jongeren (n=19)	**Gemiddelde score: 8,3**

Verdere Analyse

1. Tevredenheid algemeen

- De totale score van **8,4** duidt op een **ruime tevredenheid** onder zowel cliënten in de WMO/WLZ als jongeren in de Jeugdhulp.
- Beide doelgroepen liggen qua waardering dicht bij elkaar (**8,4 vs. 8,3**), wat wijst op een **consistent kwaliteitsniveau** van dienstverlening.

2. Respons en representativiteit

- Met een **47% respons** kan de uitkomst als *redelijk representatief* worden beschouwd, maar er is ruimte voor verbetering.
- **56 respondenten op 120 cliënten** betekent dat bijna de helft het onderzoek heeft ingevuld – dit is voldoende om trends te signaleren, maar aanvullende verdieping kan waardevol zijn voor detailinzichten.

3. Doelgroepenvergelijking

- De tevredenheid onder jongeren (JW) ligt *iets* lager dan bij volwassen WMO/WLZ-deelnemers (**8,3 t.o.v. 8,4**).
- Het verschil is klein, maar kan aanleiding geven om juist bij jongeren verder in gesprek te gaan over wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is.

4. Mogelijke interpretatie van resultaten

Op basis van de cijfers zijn dit mogelijke conclusies:

Positieve signalen	Aandachtspunten
Hoge waardering voor de zorg & begeleiding	Respons kan omhoog → grotere betrouwbaarheid
Weinig verschil tussen doelgroepen → kwaliteit lijkt breed gedragen	Jongeren iets lager tevreden → mogelijk verdiepend onderzoek
Score boven landelijke norm (gemiddeld vaak 7,5 - 8,0)	Kansen om goede punten zichtbaar te maken in beleid & kwaliteitsplan

Aanbevelingen voor vervolg

1. **Verdiepende feedback ophalen**
   - O.a. via interviews, focusgroepen of een open feedbackronde met jongeren en WMO/WLZ-deelnemers.
2. **Respons verhogen volgend jaar**
   Mogelijke interventies:
   - Actieve benadering (telefonisch, tijdens begeleiding)
   - Korte reminders
   - Beloning/incentive
   - Invulmoment tijdens dagbesteding
3. **Succes zichtbaar maken**
   Gebruik de score van **8,4** als kwaliteitsindicator in:
   - jaarverslag
   - communicatie met gemeenten / verwijzers
   - website en marketing

Conclusie

Het tevredenheidsonderzoek laat zien dat cliënten en jongeren **over het algemeen zeer tevreden zijn over Vriendzaam (8,4)**. De kwaliteit lijkt consistent en breed gewaardeerd. Een hoger responspercentage en verdiepend onderzoek kunnen de inzichten nog sterker maken en helpen om gerichter te verbeteren – vooral voor de jeugddoelgroep.

Verdiepende analyse

1. Wat gaat goed bij Vriendzaam?

Uit de antwoorden komt een sterk positief beeld naar voren. De meest genoemde sterktes vallen in de onderstaande thema’s:

A. Kwaliteit van begeleiding

Veel deelnemers benoemen de professionaliteit, warmte en inzet van het personeel.
Woorden die vaak terugkomen zijn: *rustig, geduldig, deskundig, betrokken, respectvol, luisterend oor*.

Voorbeelden uit reacties

- “Ze helpen goed bij mijn autisme en boosheid.”
- “Er wordt goed geluisterd, veel respect.”
- “Betrokken, deskundige begeleiding.”
- “Ik voel mij er thuis en kan mezelf zijn.”

B. Ruimte om jezelf te zijn – veilige sfeer

Cliënten ervaren Vriendzaam als een plek waar ze mogen groeien, fouten mogen maken en zichzelf mogen zijn.
“Voelt als thuis” en “ik mag zijn wie ik ben” zijn krachtig terugkerende uitspraken.

C. Rust, structuur en duidelijkheid

Deelnemers ervaren voorspelbaarheid en structuur als prettig. Het biedt veiligheid en helpt bij reguleren van prikkels.

- “Het geeft mij rust en structuur.”
- “Ze helpen met mijn energie kwijt kunnen.”

D. Locatie & activiteiten

Ruimte, dieren, buiten zijn en variatie in taken worden veel genoemd als positief.

- Dieren, buitenlucht, groen → **sterke therapeutische werking**
- Activiteiten worden leuk gevonden (werken, koken, truck-spotten, visjes, uitstapjes)

E. Positieve waardering door ouders

Ouders benoemen vooral:

- goede afstemming
- betrokkenheid
- plezier van hun kind
- fijne overdracht

"We zijn erg tevreden, onze zoon gaat met plezier."

Conclusie sterktes
Vriendzaam wordt gezien als **warm, veilig, persoonlijk, rustgevend en begeleidend met hoge kwaliteit en veel ontwikkelmogelijkheden**.

2. Wat kan beter? (verbeterpunten)

Hoewel de meerderheid tevreden is, komen enkele terugkerende wensen en knelpunten naar voren. Deze zijn waardevolle stuurinformatie.

A. Drukte en prikkelbelasting

Meerdere cliënten ervaren soms teveel drukte in de groep.

- Vooral **donderdag wordt genoemd als erg druk**.
- Cliënten met prikkelgevoeligheid raken sneller overprikkeld.
- Sommige willen specifieke groepen (rustig vs. actief) vaker scheiden.

B. Wisseling van begeleiders / behoefte aan vaste gezichten

Een belangrijk terugkerend thema.

- Wisselende begeleidingsstijlen kunnen verwarren.
- Minder vaste medewerkers maakt begeleiding soms minder voorspelbaar.
- Meer ervaren / vast personeel wordt gewenst door meerdere deelnemers.

C. Onderlinge sfeer tussen cliënten

Een aantal reacties benoemt spanning tussen cliënten, pesten of onrust.

- “De sfeer tussen sommige cliënten mag beter.”
- Sommigen voelen zich soms alleen gelaten waardoor anderen hen lastigvallen.

D. Communicatie en afstemming

Vooral door ouders genoemd.

- Meer terugkoppeling, evaluatie en planbespreking gewenst.
- Eén respondent ervaart dat inspraak onvoldoende wordt opgevolgd.

E. Praktische punten

Losse, maar vaker terugkerende opmerkingen:

Punt	Signalen
Hygiëne & onderhoud	WC verouderd, hygiëne mag beter
Activiteitenaanbod	Soms te eenzijdig (bijv. voetbal)
Faciliteit	Wens: grotere fietsenstalling / radiokeuze
Eén-op-één aandacht	Soms behoefte aan meer persoonlijke gesprekken

Samenvattende conclusie

Sterktes (dominant aanwezig):

✓ Warme en deskundige begeleiding
✓ Persoonlijke aandacht & ruimte om jezelf te zijn
✓ Rust en structuur werkt ondersteunend
✓ Buiten, dieren, activiteiten → hoge waarde
✓ Kinderen & jongeren ervaren plezier → ouders zien groei

Verbeterpunten (concreet en realiseerbaar):

 Drukteregulatie & prikkelarme settings
 Meer vaste gezichten / stabiliteit in begeleiding
 Werken aan sociale veiligheid tussen cliënten
 Verbeteren van communicatie & inspraak terugkoppeling
 Kleine praktische verbeteracties (hygiëne, ruimte, activiteitenvariatie)

5.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

Conclusie tevredenheidsonderzoek

Het tevredenheidsonderzoek laat zien dat deelnemers en jongeren **zeer tevreden** zijn over de ondersteuning van Vriendzaam. Met een **gemiddelde tevredenheidsscore van 8,4** wordt de kwaliteit van begeleiding en zorg breed en consistent gewaardeerd. Zowel volwassen deelnemers in de WMO/WLZ als jongeren in de Jeugdhulp geven vergelijkbare scores (respectievelijk 8,4 en 8,3), wat wijst op een stabiel en gelijkwaardig kwaliteitsniveau binnen de verschillende doelgroepen.

De respons van **47% (56 van de 120 uitgenodigden)** biedt voldoende basis om betrouwbare trends te signaleren. Tegelijkertijd is zichtbaar dat verdere verhoging van de respons kan bijdragen aan nog meer verdieping en representativiteit, met name binnen de jeugddoelgroep.

Uit de verdiepende analyse komt een duidelijk en positief beeld naar voren. Vriendzaam wordt door deelnemers en ouders ervaren als een **warme, veilige en persoonlijke omgeving**, waarin ruimte is om jezelf te zijn en te groeien. De kwaliteit van de begeleiding wordt hoog gewaardeerd, met veel aandacht voor rust, structuur, deskundigheid en betrokkenheid. Ook de locatie, het werken met dieren, het buiten zijn en de variatie in activiteiten worden als belangrijke meerwaarde benoemd. Ouders geven aan dat zij hun kind met plezier zien deelnemen en groei ervaren.

Naast deze sterke basis zijn er ook **concrete verbeterpunten** benoemd. Deze hebben met name betrekking op het reguleren van drukte en prikkelbelasting, de wens voor meer vaste gezichten in de begeleiding, aandacht voor de onderlinge sociale veiligheid tussen deelnemers en verbetering van communicatie en terugkoppeling. Daarnaast zijn enkele praktische aandachtspunten genoemd, zoals hygiëne, faciliteiten en variatie in het activiteitenaanbod.

Samenvattend bevestigt het tevredenheidsonderzoek dat Vriendzaam **kwalitatief goede en gewaardeerde begeleiding** biedt, die aansluit bij de behoeften van deelnemers en jongeren. De uitkomsten bieden tegelijkertijd waardevolle stuurinformatie om gerichte verbeteringen door te voeren. Door te blijven investeren in stabiliteit, prikkelarme begeleiding, sociale veiligheid en duidelijke communicatie, kan Vriendzaam de ervaren kwaliteit verder versterken en borgen.

6 Meldingen en incidenten

6.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Ongevallen en (bijna)ongevallen

Overzicht meldingen

Binnen Vriendzaam wordt zorgvuldig en structureel omgegaan met het melden en analyseren van ongevallen en bijna-ongevallen. Dagelijks worden **MIC- en MIM-meldingen** gedaan door medewerkers wanneer zich een incident, bijna-incident of onveilige situatie voordoet. Deze meldingen vormen een belangrijk instrument voor leren, verbeteren en het waarborgen van veiligheid.

Het aantal MIC/MIM-meldingen wordt niet afzonderlijk gerapporteerd, omdat meldingen **laag-drempelig en frequent** worden ingezet als leerinstrument. Hierdoor ligt de nadruk niet op aantallen, maar op kwaliteit van analyse, opvolging en verbeteracties.

Naast deze reguliere meldingen hebben zich in het verslagjaar **vier ernstige incidenten (niveau 4 en 5)** voorgedaan binnen Vriendzaam.

Analyse en betrokkenheid per categorie

MIC/MIM-meldingen (dagelijkse praktijk)

- **Analyse uitgevoerd door:** direct betrokken medewerkers, teamleider van de locatie en waar nodig de gedragswetenschapper.
- **Bespreking:** in het teamoverleg, individueel met de gedragswetenschapper of direct met collega’s wanneer het incident recent heeft plaatsgevonden.
- **Externe rapportage:** maandelijks geanonimiseerd aangeleverd bij de CLZ.

Ernstige incidenten (niveau 4 en 5)

- **Aantal:** 4
- **Analyse uitgevoerd door:** directie Vriendzaam, teamleider locatie, gedragswetenschapper Vriendzaam en gedragswetenschapper van de CLZ.
- **Melding:** direct gemeld bij de CLZ; CLZ doet melding bij de Inspectie.
- **Overleg:** nog dezelfde dag gezamenlijk overleg over feiten, risico’s, vervolgstappen en nazorg.

Analyse per melding

Soort oorzaken

Incidenten zijn vooral het gevolg van:

- Complex gedrag en emotionele ontregeling bij deelnemers/jongeren;
- Prikkelbelasting of onverwachte veranderingen;
- Interactie tussen deelnemers onderling;
- Onvoldoende voorspelbaarheid of spanning in een specifieke situatie.

Er zijn geen structurele signalen van nalatigheid of onzorgvuldig handelen door medewerkers vastgesteld.

Directe acties

Na een incident wordt altijd direct gehandeld:

- Veiligstellen van de situatie en betrokkenen;
- Inschakelen van extra ondersteuning indien nodig;
- Vastleggen van het incident in het meldsysteem;
- Informeren van teamleider, directie en gedragswetenschapper;
- Bij ernstige incidenten: onmiddellijke opschaling via CLZ.

Nazorg

Nazorg wordt ingericht volgens protocol en afgestemd op de situatie:

- Gesprekken met betrokken deelnemers/jongeren;
- Begeleiding en ondersteuning van betrokken medewerkers;
- Betrekken van ouders/vertegenwoordigers waar passend;
- Evaluatiegesprekken met het team;
- Zo nodig aanpassing van begeleidingsplannen of veiligheidsafspraken.

Beoordeling van het handelen

Uit interne en externe evaluaties blijkt dat in alle situaties **adequaat en professioneel is gehandeld**:

- Incidenten zijn tijdig gesignaleerd;
- Opschaling heeft correct plaatsgevonden;
- Communicatie met CLZ en inspectie verliep volgens de norm;
- Nazorg is zorgvuldig en conform protocol uitgevoerd.

Wat heeft Vriendzaam geleerd?

Uit de meldingen en analyses blijkt dat het belangrijk is om voortdurend te blijven leren en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Concreet heeft Vriendzaam geleerd dat:

- **Deskundigheid van medewerkers verder versterkt moet worden**, onder andere door inzet van meer SKJ-geregistreerde professionals, zodat begeleiding beter aansluit bij de specifieke behoeften van deelnemers en risico’s adequater worden ingeschat.
- **De cliëntroute, zorg- en begeleidingsplannen en rapportages** structureel moeten worden ingericht en gevolgd, zodat doelen uit het begeleidingsplan duidelijk worden vastgelegd en opgevolgd.
- **AVG-wetgeving strikt in de gaten gehouden moet worden**, met aandacht voor veilige registratie en vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens van deelnemers en medewerkers.

Aanpassingen en verbeteringen

Op basis van de meldingen zijn en worden de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- Versterking van teamreflectie op risicosituaties;
- Extra aandacht voor prikkelregulatie en groepsdynamiek;
- Aanscherping van begeleidingsafspraken bij risicovolle situaties;
- Borging van snelle opschaling en overleg bij signalen van ernst;
- Voortzetting en versterking van samenwerking met CLZ;
- Structurele borging van deskundigheid en SKJ-registratie van medewerkers;
- Verbetering van de cliëntroute, rapportages en opvolging van zorg- en begeleidingsplannen;
- Bewustzijn en naleving van AVG-regelgeving bij registratie en verslaglegging.

Conclusie

Vriendzaam beschikt over een **zorgvuldig, transparant en lerend meld- en analyseproces** voor ongevallen en bijna-ongevallen. Door structurele bespreking, deskundige analyse en duidelijke nazorg wordt veiligheid actief bewaakt en continu verbeterd. De omgang met de ernstige incidenten in het verslagjaar bevestigt dat Vriendzaam adequaat handelt, verantwoordelijkheid neemt en veiligheid van deelnemers en medewerkers centraal stelt. Het lerend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde verbeteracties dragen bij aan een veiligere en kwalitatief hoogwaardige omgeving voor alle deelnemers.

6.2 Medicatie

Medicatie-incidenten

Overzicht meldingen

Binnen Vriendzaam wordt zorgvuldig omgegaan met het toedienen van medicatie. Er hebben zich in het verslagjaar enkele medicatie-incidenten voorgedaan, zoals **medicatie vergeten of te laat toegediend**, en **wisselingen van medicatie**. Iedere situatie is direct opgepakt volgens protocol om risico’s voor deelnemers te beperken en veiligheid te waarborgen.

Analyse en betrokkenheid

- **Wie voert de analyse uit:** direct betrokken medewerkers, teamleider, en waar nodig de gedragswetenschapper; bij wisselingen of complexe situaties wordt ook contact gelegd met de arts of apotheek.
- **Analyse:** elke melding wordt besproken door de betrokken collega’s, met evaluatie van oorzaak, gevolgen en verbetermaatregelen. Bij iedere melding wordt gekeken naar patronen, naleving van het medicatieprotocol en mogelijke risico’s voor de deelnemer.

Analyse per categorie melding

1. Medicatie vergeten of te laat toegediend

- **Oorzaak:** onoplettendheid of miscommunicatie bij het toedienen van medicatie.
- **Directe actie:** de medicatie wordt zo snel mogelijk alsnog toegediend; collega's bespreken het incident direct met elkaar.
- **Nazorg:** overleg met de behandelend arts waar nodig; ouders/vertegenwoordigers worden geïnformeerd; deelnemer wordt nauwlettend gemonitord.
- **Handelingsbeoordeling:** er is adequaat gehandeld, risico's zijn beperkt en incidenten direct opgevolgd.
- **Wat geleerd:** benadrukt het belang van strikte protocollen en nauwkeurige aftekenprocedures; continue alertheid van medewerkers is essentieel.
- **Aanpassingen/verbeteringen:** regels rondom aftekenen zijn aangescherpt; medicatie opiaten worden toegediend volgens het **vier-ogenprincipe**; medicatie wordt achter slot en grendel bewaard; extra aandacht voor opvolging en monitoring van deelnemers.

2. Medicatiewisselingen

- **Oorzaak:** wijziging in medicatie via arts of ouders, waarbij extra coördinatie vereist is.
- **Directe actie:** afstemming met apotheek of ouders over de nieuwe medicatie; medewerkers geïnformeerd over wijziging.
- **Nazorg:** deelnemers nauwlettend gevolgd op effecten of bijwerkingen; overleg met arts waar nodig.
- **Handelingsbeoordeling:** correct gehandeld, afspraken en monitoring conform protocol uitgevoerd.
- **Wat geleerd:** belang van duidelijke communicatie en schriftelijke afstemming bij wijzigingen; altijd checken of alle betrokkenen de wijziging begrijpen.
- **Aanpassingen/verbeteringen:** procedures voor medicatiewisselingen zijn expliciet vastgelegd; controles en aftekenmomenten extra benadrukt; medewerkers krijgen periodieke herinstructie over wijzigingen en monitoring.

Conclusie

Medicatie-incidenten binnen Vriendzaam worden **direct, professioneel en volgens protocol opgepakt**, met betrokkenheid van medewerkers, teamleider, gedragswetenschapper, arts en/of apotheek waar nodig. Door scherpe procedures, het vier-ogenprincipe bij opiaten, veilig bewaren van medicatie en duidelijke communicatie met ouders en apotheek, wordt het risico op herhaling minimaal.

Uit de incidenten is geleerd dat **strikte naleving van protocollen, heldere communicatie en voortdurende alertheid** cruciaal zijn. Vriendzaam heeft op basis van deze ervaringen het medicatieproces versterkt, met extra waarborgen voor aftekenen, monitoring en wisselingen, waardoor de veiligheid van deelnemers verder wordt geborgd.

6.3 Agressie

Zie antwoord bij MIC meldingen, dat is de werkwijze die we toepassen. Er zijn teveel agressie incidenten om ze apart te melden.

6.4 Ongewenste intimiteiten

Zie antwoord bij MIC meldingen, dat is de werkwijze die we toepassen. Ongewenste intimiteiten, er is een situatie van seksueel grensoverschrijdend gedrag.

6.5 Strafbare handelingen

Zie antwoord bij MIC meldingen, dat is de werkwijze die we toepassen. Er zijn 2 strafbare handelingen geweest waarbij aangifte is gedaan. Protocol wordt gevolgd.

6.6 Klachten

Er zijn dit jaar geen meldingen voor Klachten.

6.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

Medicatie-incidenten

Overzicht meldingen

Binnen Vriendzaam worden medicatie-incidenten serieus opgepakt en systematisch geregistreerd en besproken. In het verslagjaar hebben zich enkele incidenten voorgedaan, zoals **medicatie vergeten, te laat toegediend of medicatiewisselingen**. Iedere melding wordt direct opgepakt volgens protocol, zodat risico’s voor deelnemers beperkt blijven en veiligheid geborgd is.

Analyse en betrokkenheid

- **Wie voert de analyse uit:** direct betrokken medewerkers, teamleider, en waar nodig de gedragswetenschapper; bij medicatiewijzigingen wordt contact gelegd met de arts of apotheek.
- **Analyseproces:** vergelijkbaar met de werkwijze bij MIC/MIM-meldingen:
  - Direct bespreken met collega’s bij het incident;
  - Bespreken in het team en zo nodig afzonderlijk met de gedragswetenschapper;
  - Waar nodig afstemming met arts of apotheek;
  - Melding en analyse worden schriftelijk vastgelegd en dienen als basis voor verbeteracties.

Analyse per categorie melding

1. Medicatie vergeten of te laat toegediend

- **Oorzaak:** onoplettendheid of miscommunicatie bij het toedienen van medicatie.
- **Directe actie:** medicatie wordt zo snel mogelijk alsnog toegediend; collega's bespreken het incident direct met elkaar.
- **Nazorg:** overleg met de behandelend arts waar nodig; ouders/vertegenwoordigers worden geïnformeerd; deelnemer nauwlettend gemonitord.
- **Handelingsbeoordeling:** correct en tijdig gehandeld; risico's beperkt en opvolging direct uitgevoerd.
- **Wat geleerd:** strikte aftekenprocedures en continue alertheid zijn essentieel; extra bewustzijn bij drukke of afwijkende momenten.
- **Aanpassingen/verbeteringen:** aftekenregels aangescherpt; medicatie opiaten volgens vier-ogenprincipe; medicatie achter slot en grendel; monitoringsmomenten expliciet vastgelegd.

2. Medicatiewisselingen

- **Oorzaak:** wijziging van medicatie via arts of ouders, met extra coördinatie vereist.
- **Directe actie:** afstemming met apotheek of ouders; medewerkers geïnformeerd over de wijziging.
- **Nazorg:** deelnemers nauwlettend gevolgd op effecten of bijwerkingen; overleg met arts waar nodig.
- **Handelingsbeoordeling:** correct gehandeld; procedures gevolgd en monitoring uitgevoerd.
- **Wat geleerd:** duidelijke communicatie en schriftelijke bevestiging bij wijzigingen is cruciaal; betrokkenen moeten de wijziging volledig begrijpen.
- **Aanpassingen/verbeteringen:** procedures voor medicatiewijzigingen expliciet vastgelegd; aftekenmomenten en monitoring benadrukt; medewerkers periodiek herinstructie.

Wat heeft Vriendzaam geleerd

Medicatie-incidenten bevestigen het belang van een **systematisch en deskundig werkproces**, vergelijkbaar met MIC/MIM-meldingen:

- **Deskundigheid vergroten:** inzet van SKJ-geregistreerde medewerkers en periodieke herinstructies;
- **Cliëntroute en documentatie:** zorg- en begeleidingsplan, medicatieoverzicht en rapportage op doelen van het begeleidingsplan duidelijk vastleggen;
- **AVG-bewustzijn:** veilige registratie en vertrouwelijke omgang met medische gegevens.

Conclusie

Medicatie-incidenten binnen Vriendzaam worden **direct, deskundig en volgens protocol opgepakt**, met betrokkenheid van medewerkers, teamleider, gedragswetenschapper, arts en/of apotheek. Door strikte procedures, het vier-ogenprincipe, veilige opslag en duidelijke communicatie met ouders en apotheek, worden risico's minimaal en wordt de veiligheid van deelnemers actief geborgd.

Medicatie-incidenten worden, net als bij MIC/MIM-meldingen, **besproken, geanalyseerd en gebruikt als leerinstrument**. De ervaringen uit het verslagjaar hebben geleid tot versterking van protocollen, monitoring, aftekenprocedures en deskundigheid, waardoor Vriendzaam continu leert en de kwaliteit van medicatieveiligheid verder verbetert.

7 Acties

7.1 Conclusies m.b.t. de actielijst

Conclusies voor de actielijst

Op basis van de analyses van incidenten, bijna-ongevallen, medicatie-incidenten en het tevredenheidsonderzoek kunnen de volgende **conclusies** worden getrokken, die richting geven aan het vervolgbeleid en de actielijst:

1. **Veiligheid en incidentmanagement**
   - Het meld- en analyseproces voor incidenten (MIC/MIM), ongevallen en medicatie-incidenten functioneert adequaat, wordt consequent toegepast en zorgt voor snelle opschaling, deskundige analyse en zorgvuldige nazorg.
   - Ernstige incidenten worden tijdig gemeld bij de CLZ en, waar nodig, de Inspectie.
   - Er is geleerd dat structurele reflectie, snelle opvolging en duidelijke protocollen essentieel zijn om risico's te beperken en veiligheid te borgen.
2. **Deskundigheid en medewerkersontwikkeling**
   - Het vergroten van deskundigheid, bijvoorbeeld door inzet van meer SKJ-geregistreerde medewerkers en periodieke herinstructies, blijft een belangrijke aandachtspunt.
   - Vriendzaam ziet het systematisch trainen en ondersteunen van medewerkers als cruciaal voor kwaliteitsborging en preventie van incidenten.
3. **Zorg- en begeleidingsplannen**
   - Zorg- en begeleidingsplannen, cliëntroutes en rapportages vormen de basis voor professionele en veilige begeleiding.
   - Nauwkeurige vastlegging, opvolging van doelen en monitoring van deelnemers zijn noodzakelijk voor continu verbeteren van kwaliteit.
4. **Communicatie en afstemming**
   - Heldere communicatie met deelnemers, ouders/vertegenwoordigers, artsen en apotheek is essentieel, vooral bij medicatiewijzigingen of incidenten.
   - Terugkoppeling van acties naar deelnemers en medewerkers is belangrijk om betrokkenheid en vertrouwen te versterken.
5. **Praktische verbeterpunten**
   - Regels rondom aftekenen, vier-ogenprincipes, medicatieopslag, prikkelregulatie en groepsdynamiek zijn aangescherpt en worden actief gemonitord.
   - Kleine praktische verbeterpunten zoals hygiëne, activiteitenvariatie en faciliteiten blijven onderdeel van de actielijst.

Samengevat: de conclusies laten zien dat Vriendzaam beschikt over een **lerend, zorgvuldig en cyclisch**

systeem voor kwaliteitsborging en veiligheid. De actielijst vormt de vertaling van deze conclusies naar concrete verbeteracties, gericht op: veiligheid, deskundigheid, zorgdocumentatie, communicatie en praktische verbeteringen.

8 Doelstellingen

8.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Op dit moment hebben we nog geen meerjarenplanning. Dat is een doelstelling voor komend jaar. Eind 2026 ligt er een meerjarenplanning.

8.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Het conceptjaarplan is bijgevoegd. Nu nog concept omdat we het auditverslag aan het afwachten zijn.

Bijlagen

- Concept jaarplan 2026

8.3 Plan van aanpak

Korte termijn doelstellingen (0–12 maanden)

- **Zorg en begeleiding:** optimaliseren van de dagelijkse begeleiding, met aandacht voor rust, structuur en persoonlijke aandacht.
- **Veiligheid:** volledig implementeren van het medicatieprotocol, vier-ogenprincipe en veilig opslagbeleid.
- **Inspraak en betrokkenheid:** alle deelnemers structureel de mogelijkheid geven tot inspraak, inclusief terugkoppeling van acties.
- **Incidentenmanagement:** verbeteren van analyse en opvolging van MIC/MIM-meldingen en ongevallen.

Midden termijn doelstellingen (1–3 jaar)

- **Deskundigheid medewerkers:** meer SKJ-geregistreerde medewerkers inzetten en structureel bijscholing aanbieden.
- **Zorg- en begeleidingsplannen:** volledige implementatie van zorgplannen en rapportages gekoppeld aan concrete doelen.
- **Sociale veiligheid:** werken aan groepsdynamiek, onderlinge samenwerking en prikkelregulatie.
- **Kwaliteitsborging:** verbeterde borging van processen rondom incidenten, medicatie, AVG en cliëntroutes.

Lange(re) termijn doelstellingen (3–5 jaar)

- **Continu verbeteren:** leren van incidenten, tevredenheidsonderzoeken en inspraakmomenten cyclisch verankeren in beleid.
- **Brede kwaliteitsontwikkeling:** Vriendzaam positioneren als een veilige, deskundige en breed gewaardeerde zorgboerderij binnen WMO, WLZ en Jeugdhulp.
- **Innovatie in zorg:** ontwikkelen van nieuwe vormen van dagbesteding, activiteiten en begeleiding die aansluiten bij veranderende behoeften van deelnemers.

Actieplanning

Doelstelling	Actie	Verantwoordelijke	Termijn	Status
Optimaliseren begeleiding	Evalueren en bijstellen van dagprogramma's en begeleidingsafspraken	Teamleider	6 maanden	Gepland
Medicatieprotocol & veiligheid	Vier-ogenprincipe en veilige opslag implementeren, medewerkers instrueren	Teamleider / Directie	3 maanden	In uitvoering
Inspraakmomenten	Minimaal 4 inspraakmomenten organiseren, verslag en acties opvolgen	Directie / Begeleiding	Jaarlijks	Lopend
MIC/MIM & incidenten	Meldingen bespreken in team, met gedragswetenschapper analyseren en acties volgen	Teamleider / Gedragswetenschapper	Doorlopend	Lopend
Deskundigheid medewerkers	SKJ-registratie verhogen en bijscholing plannen	HR / Directie	2 jaar	Gepland
Zorg- en begeleidingsplannen	Alle plannen en rapportages koppelen aan doelen en opvolgen	Begeleiding / Teamleider	1–2 jaar	Gepland
Sociale veiligheid	Groepsdynamiek en prikkelregulatie verbeteren door trainingen en teamreflecties	Gedragswetenschapper / Teamleider	1–3 jaar	Gepland
Continu verbeteren	Integratie van feedback uit tevredenheidsonderzoeken en incidentanalyse in beleid	Directie / Teamleider	Doorlopend	Lopend
Innovatie in zorg	Ontwikkelen nieuwe dagbestedingsactiviteiten en begeleidingsvormen	Directie / Teamleider	3–5 jaar	Gepland

---

Door deze doelstellingen te koppelen aan concrete acties, verantwoordelijken en termijnen borgt Vriendzaam een **cyclisch, transparant en doelgericht verbeter- en ontwikkelproces**, waarbij zowel veiligheid, kwaliteit van begeleiding als welzijn van de deelnemers centraal staan.

Overzicht van bijlagen

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

8.2 Concept jaarplan 2026

Actielijst

Voortgang actielijst, afgesloten acties

De norm bij 6.4.4 m.b.t. intern toezicht is gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien! 73 van 19-12-25

Geplande uitvoerdatum:	28-02-2026
Geldt voor locatie(s):	Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op:	22-12-2025 (Afgerond)
Toelichting:	RvT is ingericht, jaaragenda is gemaakt. De nieuwe wetgeving gaan we met de RvT nog nader bekijken

Tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum:	17-12-2025
Geldt voor locatie(s):	Kiekweg Vriendzaam (2812) Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.) Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)
Actie afgerond op:	05-12-2025 (Afgerond)
Toelichting:	Tevredenheidsmeting afgenomen en analyse gemaakt.

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

Geplande uitvoerdatum:	27-11-2025
Geldt voor locatie(s):	Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op:	26-11-2025 (Afgerond)

evaluatie gesprekken vrijwilligers, verslag in dossier

Geplande uitvoerdatum:	30-11-2025
Geldt voor locatie(s):	Kiekweg Vriendzaam (2812) Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op:	10-11-2025 (Afgerond)
Toelichting:	Vrijwilligersbijeenkomst

Leg evaluatie gesprekken vast en laat dit ondertekenen door zzp'er en directie

Geplande uitvoerdatum:	31-10-2025
Geldt voor locatie(s):	Kiekweg Vriendzaam (2812) Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op:	13-11-2025 (Afgerond)
Toelichting:	Gespreksformat is ingevuld

4 inspraakmomenten per jaar

Geplande uitvoerdatum: 10-10-2025

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)

Actie afgerond op: 08-10-2025 (Afgerond)

Toelichting: Verslag is voorhanden

Herkansing. Rond de tussentijdse schriftelijke toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn.
Tussentijdse schriftelijke toetsing

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2025

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Actie afgerond op: 23-10-2025 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 28-10-2025

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Actie afgerond op: 20-10-2025 (Afgerond)

Klachtenreglement op zorgboeren.nl vervangen door het nieuwe klachtenreglement van Vriendzaam.

Geplande uitvoerdatum: 10-11-2025

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Actie afgerond op: 24-09-2025 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 03-10-2025

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Actie afgerond op: 29-09-2025 (Afgerond)

In onze aanname letten we zeker op SKJ registratie, daarnaast hebben we 3 kandidaten die SKJ registratie gaan halen. Start opleiding SKJ is 2025.

Geplande uitvoerdatum: 30-10-2025

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)

Toelichting: we hebben 3 skj geregistreerde medewerkers aangenomen. Het is een continue proces om meer skj geregistreerde medewerkers te werven. We streven naar een percentage van 40% in de jeugdzorg.

BHV herhalingscursus

Geplande uitvoerdatum: 10-10-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)

Nieuwe norm '3.2.7 'Werkoverleg en zeggenschap zorgverleners' is toegevoegd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 57 van 22-03-20224.

Geplande uitvoerdatum: 10-10-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)
Toelichting: We hebben ons werkoverleg vastliggen conform nieuwe norm

functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 10-10-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)
Toelichting: Gedurende het jaar voeren we functioneringsgesprekken, dat is een terugkomende actie die door het hele jaar worden gevoerd

Controleer alle VOG

Geplande uitvoerdatum: 10-10-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)

Voor volgend jaar; vraag actief feedback aan derden in het kader van 'de blik van buiten'.

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)

Actualisatie Kwaliteit systeem

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)
Toelichting: Continue proces

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)

Zorgen voor een cursus of andere instructiebijeenkomsten in het omgaan met benzine/accu apparatuur zoals kettingzagen, bosmaaier, bladblazer.

Geplande uitvoerdatum: 25-09-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 16-09-2025 (Afgerond)
Toelichting: Geen terugkerende actie, want er zijn nieuwe apparaten die op batterijen/accu's gaan

Keuring van alle brandblusmiddelen

Geplande uitvoerdatum: 10-10-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 25-08-2025 (Afgerond)
Toelichting: Elk jaar zorgen we voor de keuring van de brandblusmiddelen.

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de tussentijdse schriftelijke toetsing Indienen werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)
Actie afgerond op: 25-08-2025 (Afgerond)

Controle BHV-koffers / EHBO koffers

Geplande uitvoerdatum: 27-10-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 18-08-2025 (Afgerond)
Toelichting: Alle drie de locaties hebben een EHBO doos. Deze wordt 3 keer per jaar gecontroleerd op de locaties en een maal per jaar overkoepelend

Melden nieuwe vennoot en nieuwe locatie via regionale organisatie aan FLZ zodra van toepassing

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 01-05-2025 (Afgerond)

Frequenter rapporteren en evalueren op doelen. Verantwoorden in jaarverslag.

Geplande uitvoerdatum: 25-02-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 18-08-2025 (Afgerond)
Toelichting: De aandacht is uitgegaan naar beter en frequenter rapporteren. Volgende check in 2026.

Toetsing n.a.v. aanmelding loc. Weverstraat. Rond de tussentijdse schriftelijke toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn. Tussentijdse schriftelijke toetsing

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2025
Geldt voor locatie(s): Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)
Actie afgerond op: 12-08-2025 (Afgerond)

controle EHBO middelen ehbodoos

Geplande uitvoerdatum: 25-03-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 01-07-2025 (Afgerond)
Toelichting: Op elke locatie hangt een ehbo doos en er is een verantwoordelijk medewerker aan gekoppeld

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 25-06-2025 (Afgerond)

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de tussentijdse schriftelijke toetsing Indienen werkbeschrijving

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2025
Geldt voor locatie(s): Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)
Actie afgerond op: 02-06-2025 (Afgerond)

Jaarlijkse controle zoonosenkeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 28-05-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 01-05-2025 (Afgerond)

Vergunning zorgboerderij opvragen

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2025
Geldt voor locatie(s): Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 01-05-2025 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2024 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: 31-03-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 21-03-2025 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2024 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: 26-03-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 15-03-2025 (Afgerond)

Schrijf uw jaarverslag over 2024 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 04-03-2025 (Afgerond)

Rond de tussentijdse (her) schriftelijke toetsing (toevoegen scoop wonen, samenvoegen werkbeschrijving nav cert. op onderneming) af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn. Tussentijdse schriftelijke toetsing

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2025
Geldt voor locatie(s): Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Actie afgerond op: 27-01-2025 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 09-02-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 20-01-2025 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 12-01-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op: 13-01-2025 (Afgerond)

Voortgang actielijst, openstaande acties

Er zijn normen gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet en plan uw acties. Zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 72 van 12-12-2025 (kennisbank 0.4.1 Nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 2025)

Geplande uitvoerdatum: 12-12-2025
Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Controleer alle VOG

Geplande uitvoerdatum: 15-01-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Toelichting: Loopt

Rond de audit (3 locaties, B, BW, BW) af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) Audit

Geplande uitvoerdatum: 27-01-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Vraag de Stigas adviseur meteen na het uitvoeren van de RI&E een verklaring op te stellen, of hij/zij items heeft gevonden die het verlenen van het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien in de weg staan.

Geplande uitvoerdatum: 30-01-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

4 inspraakmomenten per jaar

Geplande uitvoerdatum: 04-02-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

In juni 2024 bekijken we de data uit de MIC formulieren. We analyseren de data en spreken de benodigde acties door

Geplande uitvoerdatum: 10-02-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Het rapport van Stigas wordt toegevoegd aan het kwaliteitssysteem

Geplande uitvoerdatum: 20-02-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Schrijf uw jaarverslag over 2025 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Er zijn normen gewijzigd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet en plan uw acties. Zie Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 72 van 12-12-2025 (kennisbank 0.4.1 Nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 2025)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Stand van zaken in frequenter rapporteren en evalueren op doelen. Verantwoorden in jaarverslag.

Geplande uitvoerdatum: 06-03-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Deelnemers inlichten en ondersteunen voorafgaand en tijdens het uitvoeren van de tevredensheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 23-03-2026

Geldt voor locatie(s): Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)

Jaarlijkse controle zoonosenkeurmerk

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Zorg er voor dat de Raad van Toezicht voor 01-04-2026 operationeel is.

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Zorg er voor dat het mailen van privacy gevoelige informatie op een beveiligde manier gebeurt.

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Keuring van alle brandblusmiddelen

Geplande uitvoerdatum: 04-05-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Binnen Vriendzaam worden persoonsgegevens veilig uitgewisseld

Geplande uitvoerdatum: 15-05-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Vergunning CIBG

Geplande uitvoerdatum: 20-05-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Actualisatie Kwaliteit systeem

Geplande uitvoerdatum: 06-06-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

controle EHBO middelen ehbodoos

Geplande uitvoerdatum: 08-06-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Op alle locaties zijn de werkbeschrijvingen van het kwaliteitssysteem geïmplementeerd

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Controle BHV-koffers / EHBO koffers

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Leg evaluatie gesprekken vast en laat dit ondertekenen door zzp'er en directie

Geplande uitvoerdatum: 03-09-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Voor volgend jaar; vraag actief feedback aan derden in het kader van 'de blik van buiten'.

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

BHV herhalingscursus

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

RIE-stiges

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

evaluatie gesprekken vrijwilligers, verslag in dossier

Geplande uitvoerdatum: 07-10-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

Tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 07-10-2026

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

De rollen en verantwoordelijkheden in de verschillende functies (directie, teamleiders en persoonlijk begeleiders) zijn helder waardoor ze eigenaarschap gaan nemen

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2027

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)
Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.)
Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 05-12-2025

Geldt voor locatie(s): Kiekweg Vriendzaam (2812)

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 02-01-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 29-12-2025, 08:45 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen. Praktijktoets

Geplande uitvoerdatum:	29-12-2025
Geldt voor locatie(s):	Kiekweg Vriendzaam (2812)
Actie afgerond op:	Actie is afgerond op 08-01-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026

Actualisatie Kwaliteit systeem

Geplande uitvoerdatum:	21-01-2026
Geldt voor locatie(s):	Kiekweg Vriendzaam (2812) Meerloseweg Vriendzaam (2816, sub.) Weverstraat Vriendzaam (2968, sub.)
Actie afgerond op:	Actie is afgerond op 16-01-2026 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2026