

# Kwaliteitszorg op zorgboerderijen

*18 maart 2010*

Derk Pullen (adviseur landbouw, zorg & welzijn LTO Noord Advies)

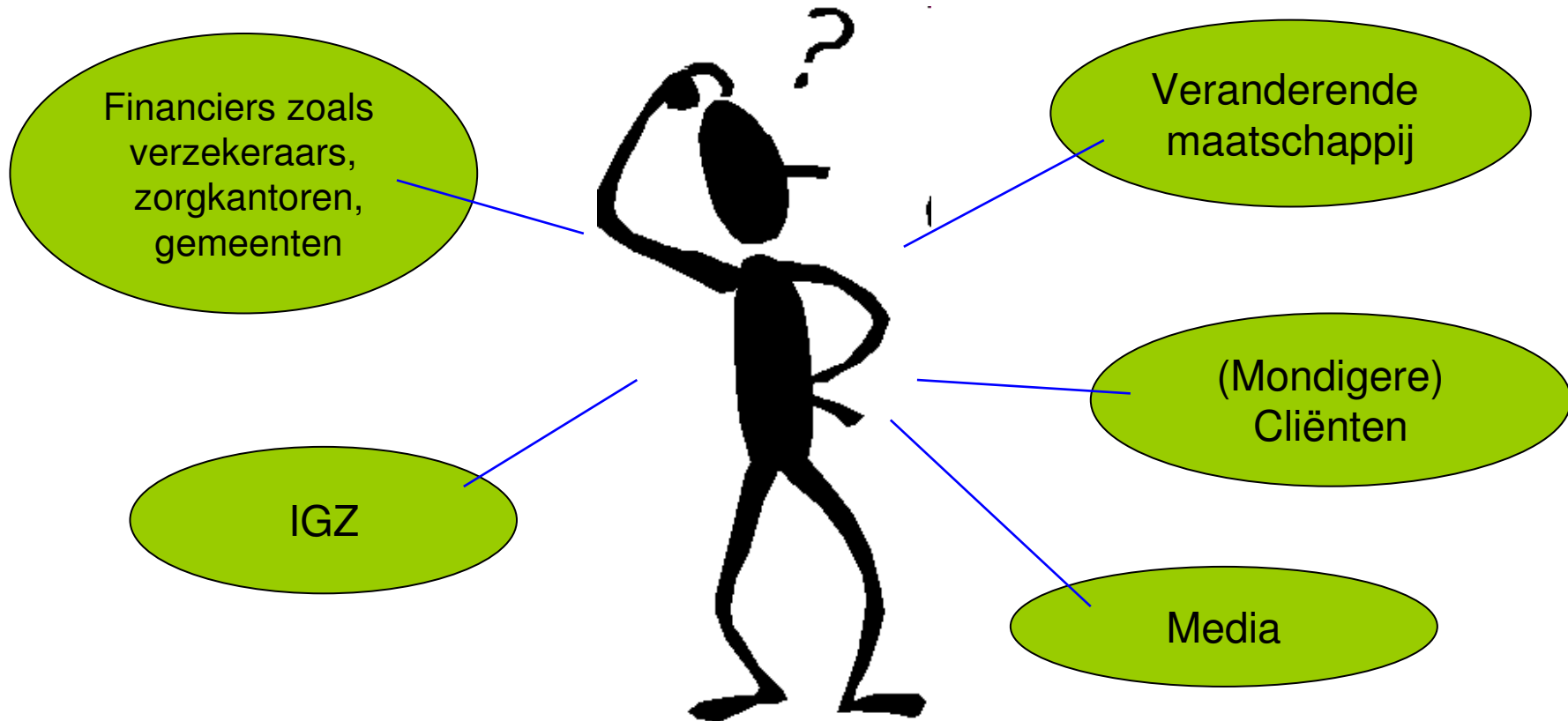
Natasha Verbakel (Beleidsmedewerker HKZ)



# LTO Noord

- Belangenorganisatie voor ondernemers in het buitengebied
- Belang voor ondernemers:  
→ rendementsverbetering realiseren
- Methode:  
→ verhogen professionaliteit & kwaliteit

## Waarom aandacht voor kwaliteit?



Omdat je als zorgboerderij serieus genomen wil worden en natuurlijk goede kwaliteit wil leveren!

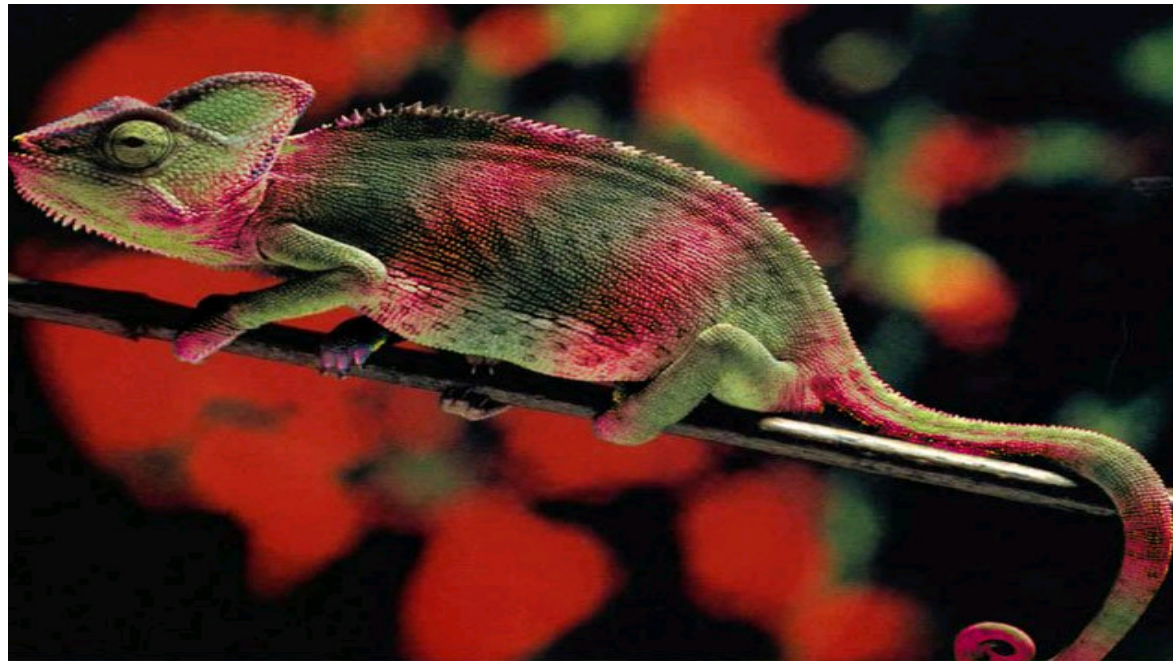


---

# Stichting HKZ

- Kwaliteitsinstituut
  - Producten
    - Certificatieschema's (normenkaders)
    - Ondersteuning
-

# Wat is kwaliteit??



---

# Discussie in subgroepen

- Thema 1: Cliëntenzorg; methodisch werken
- Thema 2: Cliëntenperspectief; zijn mijn cliënten tevreden?
- Thema 3: De verschillende doelgroepen op de zorgboerderij

15 Minuten voor discussie → plenaire terugkoppeling

---

# Terugkoppeling

## Thema 1: Cliëntenzorg; methodisch werken

- 1) Over welke activiteiten binnen de zorgboerderij hebben jullie afspraken gemaakt? (stel dat er een nieuwe medewerker komt wat vertel je hem/haar dan) over de "specifieke wijze waarop er gewerkt wordt op het bedrijf.
- 2) Over welke zaken binnen een zorgboerderij zouden afspraken moeten bestaan? Waarom? (vergelijk dit met wat er bij vraag 1 geantwoord is)
- 3) Heeft het ontbreken van afspraken wel eens geleidt tot risicovolle situaties?

# Terugkoppeling

## Thema 1 Methodisch werken

Handelen → doelgericht  
systematisch  
procesmatig  
*bewust*

Voordelen → kans op fouten neemt af (meer greep op wat er gebeurt)  
verwachtingen zijn duidelijk (voor jezelf en een ander)  
mogelijkheid tot evaluatie (intern & extern)  
mogelijkheid om efficiënt te werken



# Terugkoppeling

## Thema 2: Cliëntenperspectief; zijn mijn cliënten tevreden?

- 1) Hoe definieert u tevredenheid voor uw cliënten? Op welke manier bekijkt u of cliënten tevreden zijn?
  - 2) Zijn er afspraken over wat er gedaan wordt als blijkt dat een cliënt niet tevreden is?
-

# Terugkoppeling

## Thema 2: Cliëntenperspectief

- Objectief meten (afhankelijk van de doelgroep)
  - Registreren (analyseren)
  - Terugkoppelen naar cliënten (bijvoorbeeld in kringgesprek)
  - Cliënten (en omgeving) voelen zich serieus genomen
-

# Terugkoppeling

## Thema 3: Verschillende doelgroepen op de zorgboerderij

- 1) Welke doelgroepen hebben jullie op de zorgboerderij? En zijn deze doelgroepen bewust gekozen?
  - 2) Zijn jullie van mening dat er een maximaal aantal verschillende doelgroepen is, of dat bepaalde doelgroepen niet samen kunnen? Waarom?
  - 3) Leveren de verschillende doelgroepen wel eens problemen op? Zijn hierover afspraken gemaakt?
  - 4) Wat vinden cliënten van de variatie aan doelgroepen? Evalueer je dit wel eens?
-

# Terugkoppeling

## Thema 3: Verschillende Doelgroepen

- Ben je bewust van je eigen doelgroepen en interactie? (missie & visie)
  - Wat merk je hiervan in de praktijk?
  - Weet je wat cliënten hiervan vinden?
-

---

# Onze visie op kwaliteit

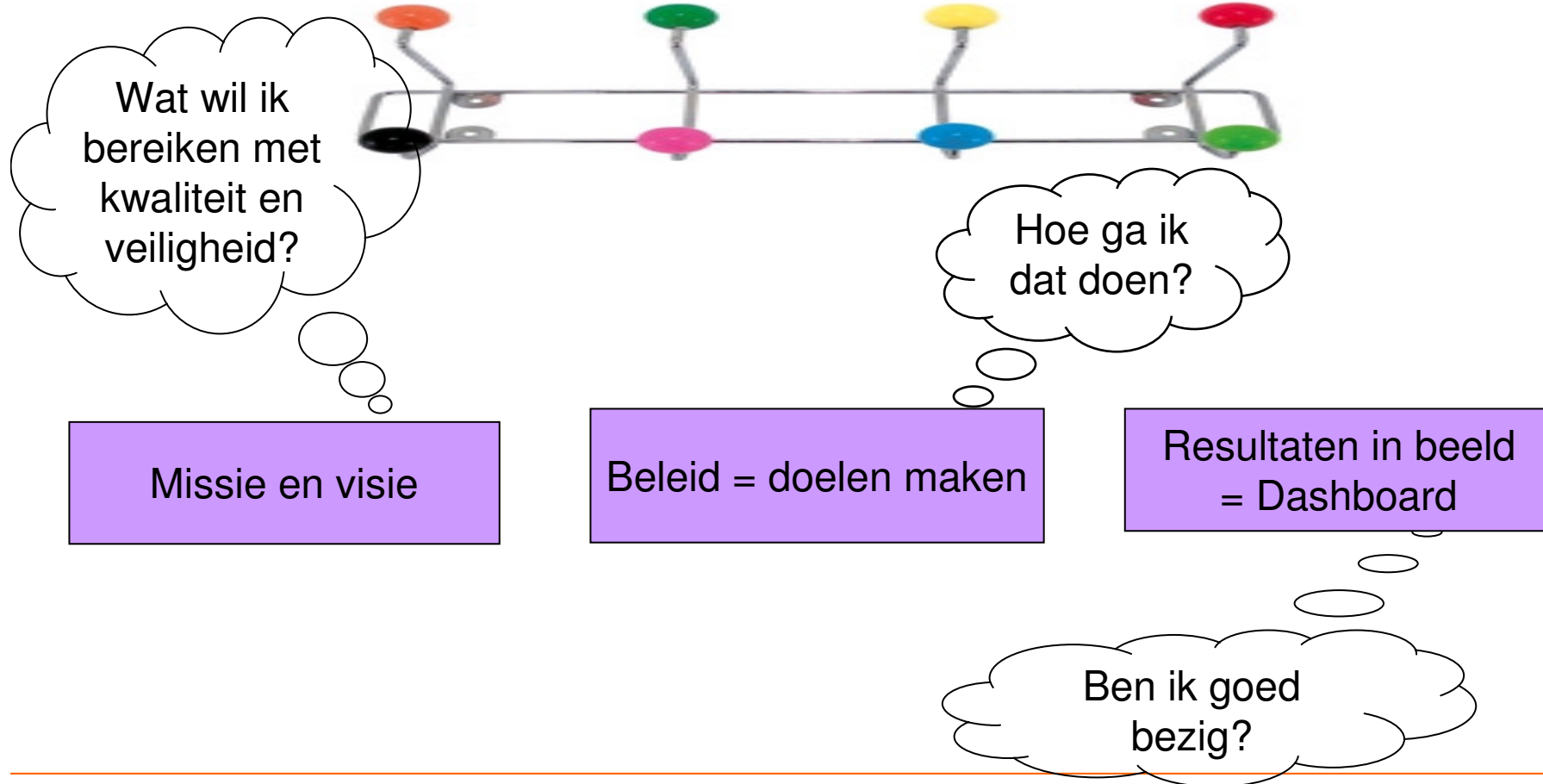
Zeggen wat je doet en doen wat je zegt



Systeem

---

# Een systeem als kapstok



# Continu verbeteren

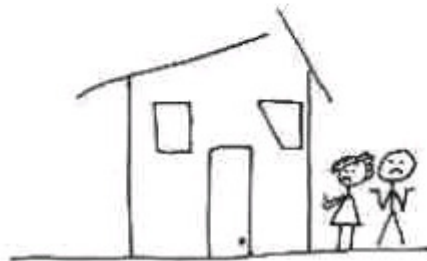
PLAN



DO



CHECK



ACT







# Basis *voor beter*

[www.ltonoord.nl](http://www.ltonoord.nl) [www.projectenltonoord.nl](http://www.projectenltonoord.nl) [www.ltonoordadvies.nl](http://www.ltonoordadvies.nl) [www.hkz.nl](http://www.hkz.nl)

