



Kwaliteit van leven en zorg

Jaarverslag 2022
Centrale Cliëntenraad KwadrantGroep

Colofon

Jaarverslag 2022, uitgave van de Centrale Cliëntenraad,
vastgesteld in de CCR-vergadering van 01-02-2023

Kwaliteit van leven en zorg

Voorwoord

Beste allen,

Er wordt wel gezegd dat een mens achteruit naar de toekomst loopt. Kennis en ervaring van wat er is beleefd, zou dus ook het toekomstige beeld bepalen. Deels wel. Een jaarverslag heeft het effect van achterom kijken, op een rijtje zetten wat er is gebeurd. Ook spiegelen met wat er was voorgenomen.

Als we zo kijken wat er allemaal is gedaan, dan maakt dat indruk. Om er een goed beeld van te krijgen is het zo inzichtelijk mogelijk gerangschikt. Daarmee willen we u meenemen in onze activiteiten en aandachtspunten.

Veel van het activiteitenpatroon heeft een herhalend karakter. Het enige jaren geleden geïntroduceerde Werkkader is daarvoor een leidraad. De werkwijze zal steeds meer ingeslepen raken en doorwerken in de relatie tussen cliëntenraden/ccr en organisatie. In dat licht is het goed er steeds op te blijven duiden en het belang van een structurele bespreking van aandachtspunten aan te ontlenen.

In de hoop dat dit verslag ook u inzicht mag verschaffen in wat er aan clientmedezeggenschap in 2022 is ingebracht.

Met hartelijke groet,



Homme Biemold - Onafhankelijk Voorzitter CCR

01. Samenstelling DB van de Centrale cliëntenraad

Aan het begin van het verslagjaar bestond de cliëntenraad uit de volgende personen:

Homme Biemold – Onafhankelijk Voorzitter

Tjeerd Lont - Vicevoorzitter

Jaap-Jan Bouman – Secretaris

	Dhr. H. Biemold (Homme) Onafhankelijk voorzitter
Regio 1: Achtkarspelen CR Haersmahiem, CR 't Suyderhuys	Dhr. E. van Esch (Engbert)
Regio 2: Tytsjerksteradiel CR Tytsjerksteradiel Berchhiem	Dhr. T. Lont (Tjeerd) Vicevoorzitter
Regio 3: Dantumadiel CR Brugchelencamp, CR Talmahoeve, CR Talma Hûs	Dhr. T. Woudwijk (Theun)
Regio 4: Dongeradiel CR Dongerahiem, CR De Skule, CR De Stelp	Dhr. B. Folbert (Bert)
Regio 5: Smallingerland, Ooststellingwerf, Nachtzorg CR De Friese Wouden Extramurale Zorg	Dhr. J.J. Bouman (Jaap-Jan) Secretaris
Regio 6: Heerenveen, Opsterland, Weststellingwerf CR De Friese Wouden Extramurale Zorg	Mw. M. Brouwer (Martha)
Regio 7/8 Leeuwarden CR Zorg Thuis Leeuwarden	Dhr. F. Atema (Foppe)
Regio 7: Leeuwarden - CR Leeuwarden Noord Oost CR Greunshiem, CR De Hofwijck, CR Parkhoven	Dhr. J. Schagen (Johan)
Regio 8: Noordwest Friesland/ Leeuwarden - CR Leeuwarden West/Swettheiem, CR Sint Jozef, CR Stiens/Leeuwarderadeel, CR Vlieland, CR West Fryslân + CR De Stelp	Dhr. H. Smorenborg (Hans)
Regio 9: CR KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp	Dhr. O. Douma (Onno)

02. Het beleid van de CCR: Het werk en Beleidskader 2021/23

Het werk en beleidskader van de CCR focust op een zorgvuldige afstemming van de plannen van de RvB en de timing hiervan binnen alle geledingen van KwadrantGroep.

Op hoofdlijnen ziet het werkkader er als volgt uit:

- **Introductie:** toelichting en afstemming thema's, plannen en budgetten
- **Achtergronden:** onderlinge verhoudingen, gewenste bejegening, afstemming rol en functie
- **Motivatie:** afstemming nut, zorgen voor een goede timing van de informatie
- **Advisering:** overleg, beïnvloeding, evaluatie, bijstellingen en afstemming/reflectie
- **Communicatie:** voorkomend en empathisch overleg, zorgen voor kwaliteitsbeleid

Bijlage: De PowerPoint van dit Werk- en Beleidskader.

03. Contact achterban; monitoring van de kwaliteit van leven.

Het contact met de bewoners en cliënten onderhielden we in 2022 op de volgende wijze.

- Telefonische enquêtes: voorjaar 2022 met interne rapportage.**
- Telefonische enquête: najaar 2022: rapportage in december 2022.**
- PREM – Patiënt Reported Experience Measure**
- Zorgkaart Nederland is klant waardeeringsonderzoek**
- MIO's – Meldingen incidenten en Ongevallen**
- NPS-meting – Net Promotor Score/ recommandatie**
- Klachten rapportages volgen elk tertaal**
- Paneldiscussies, in ieder geval kwalitatief marktonderzoek Universitair Netwerk Ouderenonderzoek. FAITH Research – marktonderzoek i.s.m. de Hanze Hogeschool**
- Per klant domein, zorgplan overleg**

04. Advisering; verkort overzicht adviesaanvragen

Hierbij volgt een selectie van adviesaanvragen en instemmingsverzoeken

- Afronding WMCZ 2018; ondertekening in najaar 2022.
- Voorbereiding samenbundeling met Clientenraad Zorg Thuis.
- Strategisch vastgoedplan RvB
- Jaarrekening 2022 + bestuur verslag 2022+ brief
- Kaderbrief 2023 – adviesaanvraag
- Maatschappelijke Diensttijd – ongevraagd advies

05. Behandelde onderwerpen 2022

Zaken die meerdere malen op de agenda stonden zijn:

- Voorbereiding klanttevredenheidsonderzoek
- Verzamelen kwaliteitsinformatie t.b.v. de Voorzittersbijeenkomst
- Pilot VPT en de organisatie van de verdere voortgang
- Eten en drinken; het selecteren van een nieuwe cateraar
- Kaderbrief en begroting
- Jaarplan 2022 Klant domein Zorg thuis
- Maatschappelijke Diensttijd: participatie van KwadrantGroep
- Positief advies Strategisch Vastgoedplan

Zaken die verder zijn besproken:

- Stichting Voorzieningen
- Tertaalrapportage 2 2022
- Informatie vanuit KG naar de cliënten (info mapje naast elektronisch zorgdossier)
- Rapportage klanttevredenheidsonderzoek

06. Rooster van aftreden is eind 2022 als volgt:

De datum van aantreden bij lid CR is leidend voor het vervolg termijn:

	Lid CR sinds	Lid CCR sinds	Einde 1 ^e termijn	Einde 2 ^e termijn
Homme Biemold Onafhankelijk voorzitter		1-10-2020	1-10-2024	
Tjeerd Iont	1-1-2018	1-1-2019	1-1-2022	1-3-2023 stopt
Jaap-Jan Bouman	1-1-2017	1-3-2020	1-1-2021	1-1-2025
Foppe Atema	1-6-2020	1-7-2020	1-6-2024	
Onno Douma	1-1-2018	1-1-2019	1-1-2022	1-1-2026
Engbert v Esch	1-5-2019	1-7-2020	1-5-2023	1-5-2027
Bert Folbert	1-11-2020	1-11-2020	1-11-2024	
Johan Schagen	1-11-2020	1-1-2020	1-4-2023 stopt	
Hans Smorenborg	1-8-2020	1-8-2020	1-8-2024	
Theun Woudwijk	1-2-2018	1-7-2019	1-2-2022	1-2-2026

Bijlagen 2022:

A. Overzicht aandachtspunten in 2022

B. Overzicht adviesaanvragen in 2022

C. Werkplan 2021/2023

D. Rapportage marktonderzoek bij Voorzittersoverleg 11 maart 2022

Bijlage A Aandachtspunten Jaarverslag 2022

CCR-organisatie

- Met grote waardering voor zijn bekwame onafhankelijk voorzitterschap is Homme Biemold benoeming geëvalueerd en verlengd tot 1-10-2024.
- In het eerste halfjaar kreeg het werken met Commissies vorm: eerst in de Commissie Kwaliteit van leven en zorg, waarbinnen welzijn/ethiek, geestelijke verzorging ook een plek kregen. Later werd ook besloten tot één Commissie Bedrijfsvoering & Vastgoed. De Commissies hebben informele overleggen met respectievelijk de Raad van Bestuursleden Ester Kuiper (met kwaliteitsadviseur Ton de Leeuw) en Jan Maarten Nuijens (met manager Financiën & Control Geert van der Bij). In deze overleggen komen beleidsonderwerpen al in de conceptfase aan de orde, waarmee de CCR daadwerkelijk invloed heeft gekregen op het beleid. De overleggen zijn gericht op een sterk inhoudelijk overleg, aan de hand van ons Werkbeleidskader.
- Op 1 juli is de relatie met de Raad van Toezicht positieve sfeer weer hersteld.
- Vanuit het vorig jaar gestarte Extramuraal Platform zijn gesprekken gevoerd over hoe de belangenbehartiging van de extramurale cliënt het beste te organiseren valt. Dit heeft geleid tot de bundeling Cliëntenraad ZorgThuis. 1 januari 2023 gaat de cliëntenraad van start.
- Sinds het tweede kwartaal worden de Overlegvergaderingen gehouden in één van de woon-zorg locaties, als gast van de betreffende Cliëntenraad. Dit wordt zeer gewaardeerd en in 2023 willen wij graag op deze voet verder gaan.
- De vacature door het aangekondigde vertrek van ondersteuner Marjolein Sparnaay kon worden ingevuld door Tineke Mank.
- Mw. Janice vd Griend, Specialist Ouderengeneeskunde, is benoemd als Wzd-functionaris. CCR heeft hier positief in geadviseerd.
- Voor de Afdeling Begeleiding is een reorganisatie adviesaanvraag binnen gekomen om de afdeling te sluiten, het is niet meer rendabel. De afdeling gaat in afgeslankte vorm verder als afdeling Ouderenbegeleiding onder de HH poot. Er is een positief advies gegeven door de CCR en in maart 2023 wordt er gekeken of de afdeling dan wel rendabel is.
- Als CCR hebben wij op 28 september 2022 een ongevraagd advies naar de RvB gestuurd met het onderwerp "Maatschappelijke Diensttijd".



- Van het LOC hebben wij een uitnodigingen gehad voor het bijwonen van het regionale netwerk cliëntenraden Friesland, het DB van de CCR is hier naar toe geweest en in 2023 is er weer een netwerk bijeenkomst.
- Er is een inmiddels een nieuwe folder voor de CR, deze wordt in januari 2023 naar de locaties gestuurd.
- Voor de RvT is er een vacature ontstaan, de CCR is nauw bij de procedure betrokken en begin 2023 zijn er gesprekken.
- De Medezeggenschapsregeling is door middel van een addenda getekend. Het Huishoudelijke Reglement van de Centrale Cliëntenraad moet nog getekend worden, dit zou in september gebeuren.
- Ook in 2022 zijn er twee voorzittersbijeenkomsten geweest, de onderwerpen waren Marktonderzoek en Jaarplannen regio's.



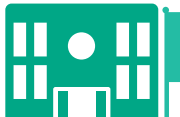
Enkele onderwerpen die zijn besproken in de Commissies:

Kwaliteit van Leven en Zorg

- Voor het eerst konden we in het eerste kwartaal de nodige kwaliteitsinformatie verzamelen, op de Voorzittersbijeenkomst en vervolgens pro-actie aan de Raad van Bestuur adviseren in voorbereiding op de Kaderbrief 2023. Deze Kaderbrief is ambitieus en er zijn onzekerheden wat een reden tot zorg is bij de CCR. Toch kon er, na verschillende overleggen, een positief advies gegeven worden.
- Binnen diverse raden leven zorgen over het facilitair bedrijf als uitvoerder én beleidsmaker van zorg/welzijn-inhoudelijke taken.
- Zorgen zijn er ook over de uitvoering van het ethiek-beleid, de Commissie wil hier graag bij betrokken blijven.
- De overeenkomst met leverancier Van Smaak werd niet verlengt. Er zijn op dit moment nog twee gegadigden die in aanmerking komen. De werkgroep Eten en Drinken informeert ons hier verder over.
- Het Kwaliteitsplan 2023 is uitvoerig besproken en er kon een positief advies gegeven worden.



Bedrijfsvoering & Vastgoed



- De CCR heeft positief geadviseerd over het Strategisch Vastgoedplan, in het besef dat de uitvoering per locatie een zware dobber voor de lokale Cliëntenraden gaat betekenen.
- De al langer sluimerende krapte op de arbeidsmarkt noopte de Raad van Bestuur tot Slimmer en anders werken. In dit kader ging er o.a. CCR-aandacht uit naar de Adviesaanvraag Taakdelegatie.
- Jaarrekening 2021, ondanks de lastige omstandigheden in het boekjaar 2021 kon er een positief advies worden afgegeven. Ook heeft de commissie een brief opgesteld met daarin de beoogde werkwijze.
- Op 26 september is er een bestuurlijk overleg geweest met de RvB en de commissie bedrijfsvoering en Vastgoed.
- De Begroting 2023 was niet op tijd beschikbaar voor de commissie waardoor zij geen advies konden uitbrengen. In januari 2023 is er een overleg met de RvB.

“De Bewoners wonen niet op een werkplek, er wordt gewerkt in hun huis.”

Homme Biemold, onafhankelijke voorzitter CCR

Bijlage B Overzicht adviesaanvragen in 2022

Strategisch Vastgoedplan	Adviesaanvraag	Positief advies op 30 maart 2022
Kwaliteitsverslag 2021 + brief + groepsinterview Commissie Kwaliteit	Adviesaanvraag	Positief advies op 15 juni 2022
Jaarrekening 2021 + Bestuur verslag 2021 + Brief	Adviesaanvraag	Positief advies op 25 juli 2022
Reorganisatie Afd. Begeleiding	Adviesaanvraag	Positief advies op 24 augustus 2022
Kaderbrief 2023	Adviesaanvraag	Positief advies op 25 juli 2022
Benoeming Wzd-functionaris	Adviesaanvraag	Positief advies op 22 augustus 2022
Voorlopige advies LOC aanpassing Wet zorg en dwang, definitieve advies eind dit jaar	Akkoord aanvraag LOC	12/10 Ter kennisgeving akkoord
Maatschappelijke Diensttijd	Ongevraagd advies	1/11 besproken met RvB en dit punt wordt gekoppeld met het vrijwilligers beleid
Adviesaanvraag VPT als regulier product	Adviesaanvraag	Positief advies op 30 november 2022
Instemmingsverzoek Kwaliteitsplan 2023	Instemmingsverzoek	Positief instemming op 12 december 2022
Overzicht specifieke zorgvormen: ITZ, nachtzorg (gepland, ongepland) specialistisch / technologisch team	Toegezegd	Besproken op 29/3 in Commissie Kwaliteit van leven
Reflectie van RvB op HKZ verbeterpunten	Toegezegd	Besproken op 29/3 in Commissie Kwaliteit van leven
Overzicht gemelde klachten 1ste tertaal 2022	Ter informatie	
Naamvermelding CarenZorgt medewerkers	Ter informatie	Besproken op CCR overleg 20 juni 2022
Uitnodiging Klankbord Regioplan Heerenveen op 21 september	Uitnodiging	21 september 2022, DB was aanwezig
CR Zorg Thuis	Ter informatie	7 oktober 2022 Bundeling Cliëntenraden Klantdomein Thuis getekend. Op 1 januari 2023 officieel van start
Overzicht gemelde klachten 2e tertaal 2022	Ter informatie	Besproken in overleg 21 september 2022
Info beveiligingsincident Nedap	Ter informatie	2/11 besproken in com. Kwaliteit
Nieuwe naam pluZ	Ter informatie	1-12-2022 bekendmaking nieuwe naam pluZ. Per 1 december 2022 is dit MeiJo
Tarieven horeca en aanvullende diensten per 1-1-2023	Ter informatie	Besproken op 16/11, wijzigingen worden doorgegeven
Folder cliëntenraad	Ter informatie	Folders worden op de locatie bezorgd in januari 2023
Adviesaanvraag Begroting	Aangekondigd	Ontvangen op 7/12, op agenda 4 jan 2023
Profiel lid Raad van Toezicht	Adviesaanvraag	Jan/Feb 2023 sollicitatie gesprekken
Adviesaanvraag visie ambulante nachtzorg	Adviesaanvraag	4 januari 2023 op agenda CCR

ZORG VOOR KWALITEIT

Werk- en beleidskader CCR
Presentatie lokale raden
of Aardappel anders

KwadrantGroep
kracht door verbinding

ZORG VOOR KWALITEIT

Werk- en beleidskader – introductie

- *Achtergronden: nu onvoldoende afstemming*
- *Waarom? Focus op centrale thema's en beleid*
- *Wat? Waar hebben we het over? Timen overleg*
- *Hoe? Aanpak en proces*

ZORG VOOR KWALITEIT

Achtergronden

- . **Onderlinge verhoudingen - Bejegening**
- . **Begrip en respect over ieders rol/functie**
- . **Informatie selectie: focus op hoofdzaak**
- . **Wmcz 2018 - Veranderde rol Cliëntenraad:**

Van medezeggenschap naar instemming!

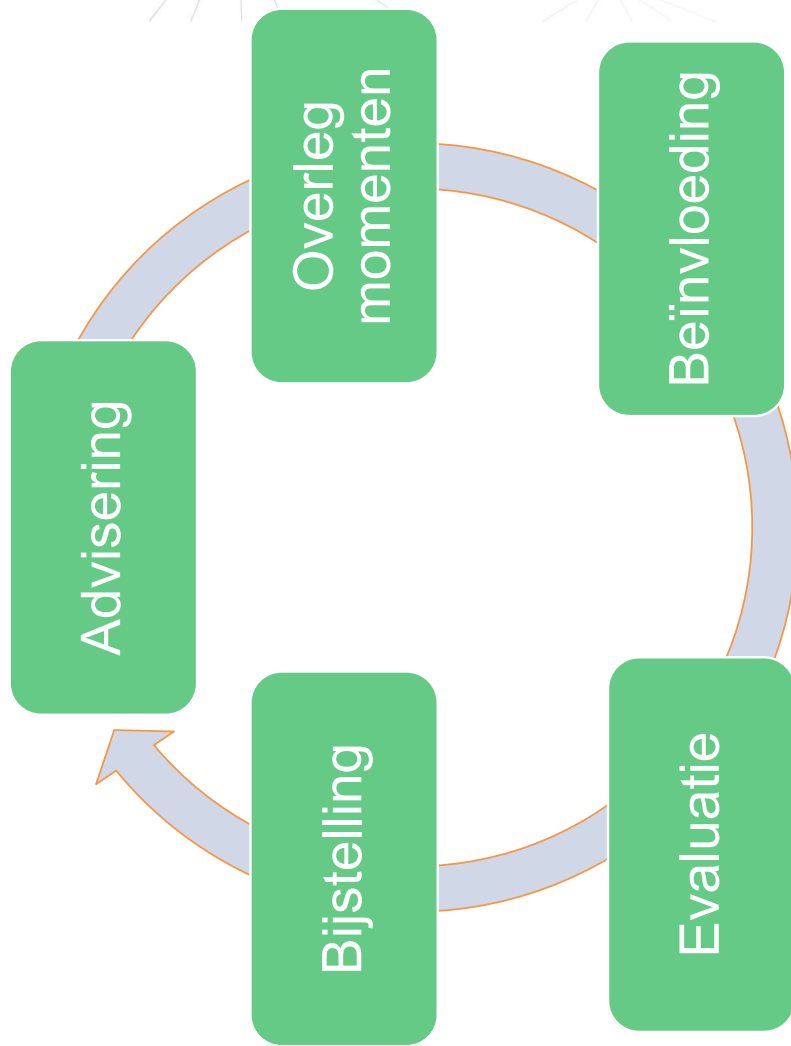
KwadrantGroep
kracht door verbinding

ZORG VOOR KWALITEIT

Waarom?

- Nut , een raamwerk met goede timing
- Geeft structuur en inzicht in elkaars verwachtingen voordeel voor clientmedezeggenschap en organisatie.
- Keten: overleg, beïnvloeding, advies en evaluatie

ZORG VOOR KWALITEIT



ZORG VOOR KWALITEIT

Waarom?

- Advisering op basis van open afstemming
- Verwachtingen, transparantie, voorspelbaarheid.
- Informatievoorziening; compacte focus op hoofdzaak
- Afstemming met reflectie

ZORG VOOR KWALITEIT

Wat?

- **Kwaliteit van zorg: voorkomend en empathisch**
- Centrale element van belangenbehartiging
- Toetsen o.b.v. **kwaliteitsindicatoren en marktonderzoek**
- **Kwaliteitsbeleid valt onder instemmingsrecht**
- **Kapstok voor en verbinding naar bedrijfsvoering**

ZORG VOOR KWALITEIT

Kwaliteitsbenadering vanuit vijf niveaus: piramide

1

Mens-
waardig
bestaan

2

Beginnelsen

3

Wet- en Regelgeving

4








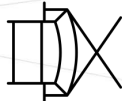

Kwaliteitssystemen

5

Praktijken

ZORG VOOR KWALITEIT

De zeven beginselen

1	 Basis: Sociale en fysieke veiligheid	Hygiëne en gezonde voeding	
2	 Stimulering zintuigen	Esthetische waarden	
3	Minimale beperkingen		
4	Goede begeleiding		
5	Verbinding: een sociaal systeem		
6	Regie: eigen kracht principes		
7	Zingeving		

ZORG VOOR KWALITEIT

Hoe?

- . Kwaliteitscirkel van Deming,
PDCA-cyclus: **Plan > Do > Check > Act**
- . Thema en elementen agenderen op vast moment in een jaarlijkse cyclus



ZORG VOOR KWALITEIT

Hoe?

- Afstemming informatievoorziening cruciaal
- Kennis en ervaring binnen cliëntenraden en **CCR inzetten voor advisering**
- **Geheel meer dan som der delen**
- Transitieproces. Ruim de tijd voor nemen.

ZORG VOOR KWALITEIT

Wat betekent dit voor onszelf?

- Uitgangspunten als ijkpunten:
Staan voor het belangrijkste: zorg voor kwaliteit van leven!
- Bedrijfsvoering als middel.
- Vaste tijden in het jaar bepaalde taken.
- Benodigde informatie (clienttevredenheid) op tijd beschikbaar.
- Alle raden en de CCR vormen samen 1 geheel met over en weer inbreng, in reactie op aanvragen/verzoeken en pro-actief.

AARDAPPEL ANDERS



Januari-maart verzamelen ervaringen uit de praktijk

- PROM's
- PREM's
- Marktonderzoek
- Kwaliteitsindicatoren
- Verhalen uit de huizen+van thuiswoners

AARDAPPEL ANDERS



De bril waarmee we naar die ervaringen en metingen kijken zijn de **zeven beginselen**:

- *Zijn er aardappelen genoeg, zijn ze lekker?*
- *Is het eetmoment naar de zin: rustig?*
- *Is het gezellig aan tafel?*
- *Kan iemand op zijn kamer eten?*
- *Is er menu keuze?*

AARDAPPEL ANDERS



April

- CR'n verzamelen alle aardappelwensen.
- CR'n en CCR kiezen op hoofdlijnen de (veranderings)wensen.

De CCR legt voor aan Raad van Bestuur:

- Ook keuze voor pasta of rijst
- Maaltijden moeten rustiger: meer huiskamerassistenten nodig.

AARDAPPEL ANDERS

Voor de zomer

Raad van Bestuur komt met **Kaderbrief**.

CCR onderzoekt of de ingebrachte wensen voldoende terugkomen in de plannen: *dinerassistenten en een keuzemenu.*



AARDAPPEL ANDERS



Na de zomer

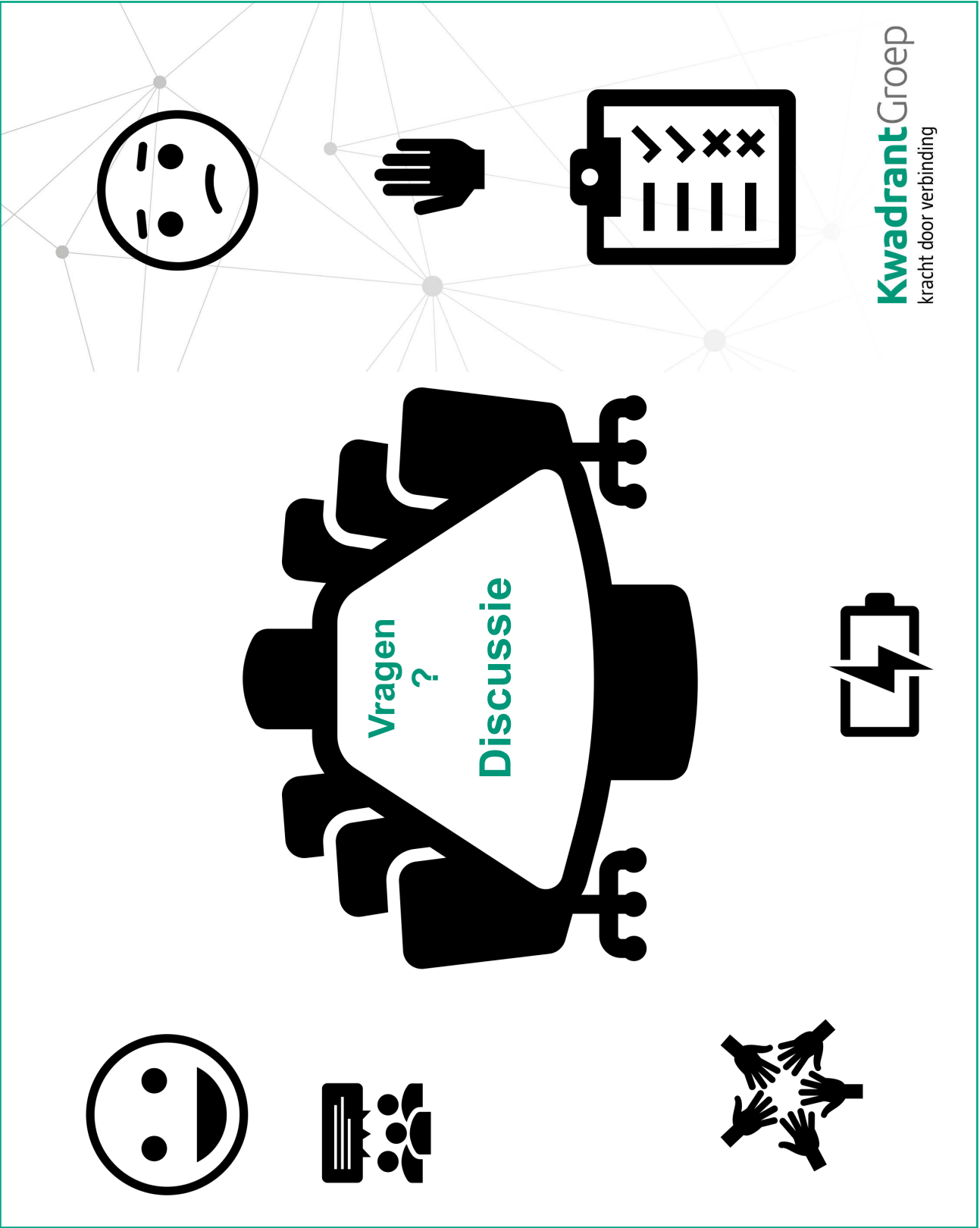
Lokale raden praten met regiomanagers over lokale Kwaliteitsplannen.

CCR denkt mee over brede Kwaliteitsplan en later over **personele en financiële vertaalslag.**



AARDAPPEL ANDERS

Na de zomer
Consequenties voor de begroting van keuzes, bijvoorbeeld:
inzet dinerassistenten betekent minder medewerkers tijdens de middagrust.



Bijlage D Rapportage marktonderzoek



KwadrantGroep
kracht door verbinding

Onze merken:

- elkander**
- De Friese Wouden**
- KwadrantGroep HUISHOUDLIJKE HULP**
- MeiJo**
- Palet**

MONITORING van de KWALITEIT VAN LEVEN

...VOOR 'N GOED CONTACT MET DE ACHTERBAN

Jaap-Jan Bouman, secretaris CCR
voorzitter CR De Friese Wouden Extramuraal
marketeer

elkander



De Friese Wouden

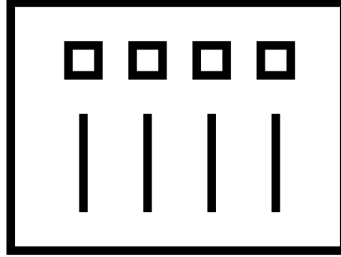
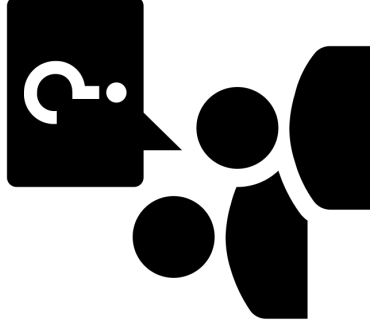


KwadrantGroep
HUISHOUDLIJKE HULP



METHODEN VAN MARKTONDERZOEK

Kwalitatief = persoonlijk contact



Kwantitatief = schriftelijk

TOEPASSING

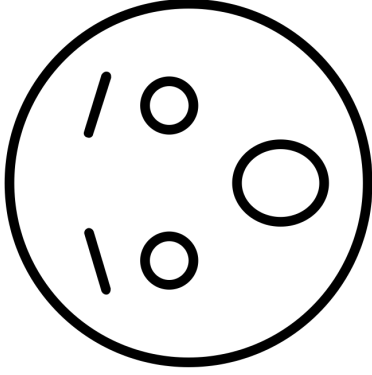
EN WERKWIJZE VAN MARKTONDERZOEK

Eerst kwalitatief

> motieven zichtbaar maken

Dan kwantitatief

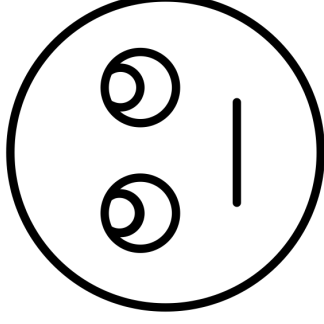
> toetsen representativiteit



De resultaten zijn altijd frustrerend ...

... en toch ook zeer hoopgevend !

Want 70 à 80 %
van de resultaten wist je al.



Juist die andere 20 à 30 %
biedt cruciale informatie...
legt bedrijfsblindheid bloot.

VOOR HET BESEF!

Ruim de helft van de klachten is terug te voeren op bejegening... en communicatie.



BRON: ONZE KLACHTENBEMIDDELAAR!

ACTUELE ONDERZOEKEN/RAPPORTAGES

PREM – Patient Reported Experience Measure

Zorgkaart Nederland Klantwaardingsonderzoek

KIB – Kwaliteit in Beeld = Nu de Stuurinformatie

MIO's – Meldingen Incidenten en Ongevallen

NPS-meting – Net Promotor Score/recommendatie

Klachtenrapportage, elk tertaal

Panel-discussies, binnenkort te houden...

ONDERZOEKSPARTNERS

- Universitair Netwerk Ouderenonderzoek (UMCG)
- FAITH Research (Hanze Hogeschool)
- Afstudeeropdrachten van studenten
-en nu ook intern!!!

MARKTONDERZOEK BELEID KWADRANT GROEP

BELEID OP 3 NIVEAUS:

- De PREM = Jaarlijks & wettelijk verplicht
- Per Klantdomein d.m.v. Zorgplan Overleg
- Achterban raadpleging bij cliënten en mantelzorg d.m.v. persoonlijk contact*

*Thuisbezoek, interviews en paneldiscussies i.s.m. Cliëntenraden.

BETROKKENHEID CLIËNTENRADEN

Commissie Marktonderzoek


Samenwerking van afdeling Kwaliteit met Clientenraadsleden:

Ton de Leeuw, Gea Jagersma, Foppe Atema, Jan de Jonge, Hans de Vries en Jaap-Jan Bouman

Binnenkort twee paneldiscussies
met cliënten van de thuiszorggraden
DFW Extramuraal en Zorg Thuis Palet

SAMENVATTEND

KwadrantGroep doet structureel marktonderzoek

1. Jaarlijkse PREM (kwantitatief marktonderzoek)
2. De Zorgkaart (Klantwaarderingsonderzoek)
3. Elk tertaal KIB-rapportage (Stuurinformatie kwaliteit en veiligheid)
4. Periodiek MIOS-rapportage
5. Elk tertaal klachtenrapportage
6. Periodiek kwalitatief marktonderzoek! 

► **Inzicht in kwaliteit van leven!**

DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIE...
...CONTACT DE ACHTERBAN IS BELANGRIJK, MAAR BESTEED.....

**Allereerst
oprechte aandacht
aan empatische
bejegening!**

.....want daar maak je 'n relevant verschil!

VRAGEN

Wie durft?



KwadrantGroep

kracht door verbinding

Zonnedauw 7
9202 PE Drachten

Postbus 181
9200 AD Drachten

Tel. 088 512 00 00
info@kwadrantgroep.nl
www.kwadrantgroep.nl

Onze merken:

elkander



De Friese Wouden



KwadrantGroep
HUISHOUDELIJKE HULP

MeiJO



Palet