



Kwaliteitsrapport Cura Twente

2017

Inhoudsopgave

Bestuurlijk voorwoord blz. 3

Inleiding blz. 5

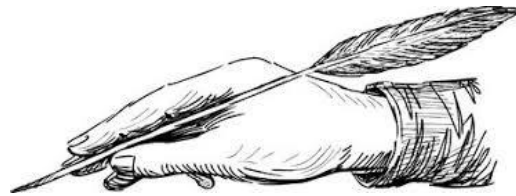
Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele cliënt blz. 6

Bouwsteen 2: Ervaringen van cliënten blz. 8

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams blz. 9

Reflectie interne en externe visitatie blz. 10

Bestuurlijk voorwoord



Beste lezers,

Voor Cura Twente is het weer een bevlogen jaar geweest, waar zij zich heeft doorontwikkeld in volume van mensen en gebouw.

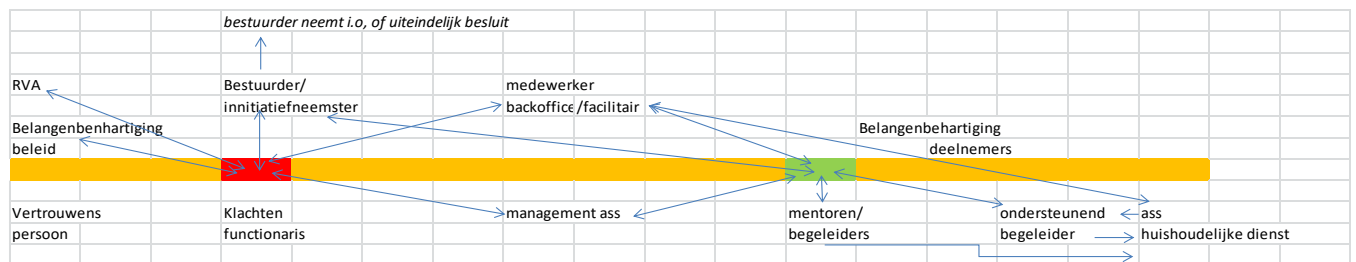
Cura Twente is een kleinschalige dagbesteding voor mensen met een (verstandelijke) beperking. Zij wil in de vorm ook kleinschalig blijven door kleine units. Cura Twente wil na 8 jaar op de zorgmarkt nog steeds haar visie waarmaken door haar deelnemers gelukkig te laten zijn.

Een dagbesteding zijn waar zowel de deelnemers als medewerkers blij van worden, waar respect is voor de mens met beperkingen. Dit is ons tot nu toe steeds gelukt en hebben wij het hoogst haalbare in kwaliteit mogen halen. Mensen halen kleine overwinningen op zichzelf en kennen een zinnige dag invulling waar je gezien mag worden.

Cura Twente is een groeiende organisatie met inmiddels 21 deelnemers in haar bestand, een team van 6 medewerkers. Wij hebben medewerkers in dienst die een zorg gerelateerde MBO of HBO opleiding hebben genoten. Ik, de initiatiefneemster (en bestuurder) werk ook mee op de groep. Daarnaast kent Cura Twente een groep trouwe vrijwilligers.

De formule van kleinschalige zorg met mooie werkprojecten buiten de dagbesteding en in de wijk met gepaste begeleidingsintensiteit doen de deelnemer en de activiteit tot haar recht komen. Wij kijken echt naar wat een individu beziel, zoals ook blijkt uit de resultaten van de verschillende tevredenheidsonderzoeken. Om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden blijft Cura Twente voortdurend in ontwikkeling om zich aan te sluiten bij de huidige wet –en regelgeving. Cura Twente heeft bewust voor de rechtsvorm van een eenmanszaak gekozen, waarbij de overhead laag is en de lijnen binnen de organisatie kort zijn. Maar ook hoe we uiting geven aan transparantie en het volgen van de Zorgbrede Governancecode.

Het schema hieronder geeft aan hoe wij aan transparantie **zelfsturing** invulling geven. En korte lijnen houden.



Bestuurder
Eind verantwoordelijk alle genoemde zaken, strategisch, groei. Grijpt in als zelfsturing stagneert.

Vertrouwenpersoon en de klachtenfunctionaris staan onafhankelijk van de organisatie. Daarnaast is Cura Twente aangeloten bij een onafhankelijke geschillen commissie via de VGN (vereniging gehandicapten zorg).

Cura Twente heeft de verbouwing op de huidige locatie voltooid. Hierdoor is er veel meer bewegingsruimte en zijn er veel meer werkplekken ontstaan die bijdragen aan een ruime en prettige werksfeer. Cura Twente is bezig om een dependance in Haaksbergen te openen. Een kleine populatie van de huidige deelnemers zal dan, in overeenstemming met ouders/vertegenwoordigers, in ieder geval verhuizen naar de locatie in Haaksbergen.

Er is binnen Cura Twente veel aandacht geweest in 2017 voor teamcohesie, feedback geven & ontvangen, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Onder de "inleiding" vindt U punten hoe wij binnen Cura Twente werken aan kwaliteit. Deze jaarlijkse input te samen maken dat wij transparant en inzichtelijk werken en meer dan gemiddeld een bijdrage leveren aan kwaliteit van zorg. Een continue proces waar we ook in 2018 aan zullen werken.

Vriendelijke groet

M. Aldenkamp

Bestuurder

Inleiding

Cura Twente meet op verschillende manieren of zij haar visie en missie kan bewerkstelligen, waarbij ook gewerkt wordt aan kwaliteit en waarbij ze open en transparant is. Cura Twente beschrijft hieronder de belangrijkste aspecten waaruit moet blijken dat ze haar visie en missie kan waarmaken en verantwoorden.

Omwille van de leesbaarheid van het rapport is er voor gekozen om alles zo beknopt mogelijk weer te geven, waarbij ook zal worden verwezen naar documenten in de bijlagen. **Deze bijlagen zijn een samenvatting, alle volledige en andere documenten zijn op aanvraag in te zien.*

- Er is een jaarlijkse kwaliteitsagenda met uitgezette maandelijkse speerpunten. Zaken die hier o.a. in staan zijn de controle momenten om te kijken of de protocollen en reglementen nog up-to-date zijn en voldoen aan de huidige wet -en regelgeving. Ook alle keuringen van de hulpmiddelen e.d. staan hierin beschreven.
- Jaarlijks is er een externe uitvraag door Ipso Facto over cliënttevredenheid volgens de eisen van het Kwaliteitskader. Een samenvatting hiervan is terug te vinden in de bijlagen.*
- Jaarlijks is er een evaluatie van het kwaliteitskeurmerk.
- Er is een jaarlijkse externe audit op verantwoordelijke zorg, goed werkgeverschap en verantwoord ondernemerschap a.d.h.v. wettelijke criteria en regelgeving. Uitgevoerd door Perspekt. Cura Twente heeft nu voor het 5^e achtereenvolgende jaar het gouden keurmerk van Prezo gehaald.
- Jaarlijks is er een update van de RI&E.
- Cura Twente volgt de Zorgbrede Governance code en heeft dit ook in haar beleid verwerkt.
- Cura Twente hanteert een POP-cyclus (*Persoonlijk Ontwikkel Plan*) waarbij geëvalueerd wordt op het welzijn en de doelen van de deelnemer.
- Cura Twente heeft een Raad van Advies, deze onafhankelijke raad kijkt op de achtergrond met Cura Twente mee in zaken rondom beleid, kwaliteit, tevredenheid en financiën en zij geeft gevraagd en ongevraagd advies.
- Sinds 1 januari 2017 is Cura Twente ook aangesloten bij een geschillencommissie, dit is naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). Daarnaast heeft Cura Twente zowel een onafhankelijke vertrouwenspersoon als klachtenfunctionaris tot haar beschikking.
- Cura Twente kent een belangenbehartiger die mee kijkt met beleidzaken als ook een belangenbehartiging voor deelnemers.
Cura Twente is hiermee meer dan gemiddeld transparant. Vanaf de oprichting van de organisatie was er al een belangenbehartiger aangesteld, zelfs toen dit vanuit de wet -en regelgeving nog niet verplicht was.
- Cura Twente organiseert ook 2x per jaar een ouderavond, ouders/vertegenwoordigers worden dan geïnformeerd over organisatorische en beleidsmatige zaken.
- Jaarlijks krijgen de medewerkers van Cura Twente een functioneringsgesprek met de leidinggevende en daarnaast ook een schriftelijk medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- Cura Twente houdt ieder jaar ook een vrijwilligersoverleg en daarnaast ook individuele functioneringsgesprekken met de vrijwilligers.

**Deze bijlagen zijn een samenvatting, alle volledige en andere documenten zijn op aanvraag in te zien.*

Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt

POP-cyclus

Cura Twente hanteert een POP-cyclus waarbij half jaarlijks wordt geëvalueerd op het afgelopen half jaar. Deelnemers worden, indien mogelijk, zoveel mogelijk betrokken in dit proces. Met een aantal ouders/vertegenwoordigers is afgesproken om jaarlijks een POP evaluatie gesprek te houden i.p.v. half jaarlijks. Het gaat hierbij om deelnemers waar maar weinig veranderd qua gedrag en gezondheid. Wel schrijft de persoonlijk begeleider ieder half jaar een up-date van de evaluatie en deze wordt ook voorgelegd aan de ouder/vertegenwoordiger. Indien nodig kan er altijd tussentijds alsnog een gesprek worden gepland. In de POP-evaluatie wordt het welzijn van de deelnemer beschreven maar wordt ook gereflecteerd op de doelen waar de deelnemer mee bezig is.

Daarnaast heeft Cura Twente in 2017 ook extra vragen toegevoegd in haar POP evaluatie, waarbij nog gericht en specifieker wordt uitgevraagd naar het psychisch en fysieke welbevinden van de deelnemer. Ook is de indeling van de POP formulieren vereenvoudigd, waardoor het overzichtelijker is geworden.

N.a.v. van de eisen van het kwaliteitsrapport heeft Cura Twente in haar systematiek van werkoverleggen (maandelijks) specifieker toegevoegd, dat de deelnemers periodiek uitgebreid besproken worden. Er wordt binnen het team bekeken of er bijzonderheden zijn rondom de deelnemer, aan welke doelen er wordt gewerkt en wat de stand van zaken hierin zijn. Ook de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken per deelnemer en de kwaliteit van de relatie tussen de deelnemer en medewerker worden besproken. Indien nodig volgen hier acties op die uitgevoerd dienen te worden. De uitkomsten van deze besprekingen worden ook vastgelegd in de notulen van de werkoverleggen en meegenomen in de POP evaluatie van de betreffende deelnemer.

Cura Twente heeft voor iedere deelnemer een overzicht waarbij de benodigde vrijheidsbeperkende maatregelen worden aangegeven. Cura Twente is geen BOPZ-instelling en de vrijheidsbeperkende maatregelen zijn er daarom vooral op gericht om een veilige werkomgeving voor de deelnemer te creëren. Denk hierbij aan medicatiekistjes die op slot zitten, de tuindeur die op slot zit zodat deelnemers niet ongezien de straat op kunnen lopen. Daarnaast is er voor iedere deelnemer een persoonlijk RI&E geschreven waarbij de risico's per individu beschreven staan, zoals wanneer er sprake is van sondevoeding of epilepsie.

Zilliz

Cura Twente maakt gebruik van Zilliz, een software systeem, waarin de presenties maar ook dossiers en rapportage van de deelnemers digitaal geborgd worden. Met Zilliz is het mogelijk dat ouders/wettelijk vertegenwoordigers op afstand mee kunnen kijken in de rapportage van de betreffende deelnemer. Woonlocaties kunnen ook mee kijken in de rapportage, dit is echter alleen mogelijk met schriftelijke toestemming van de betreffende ouder/vertegenwoordiger. Cura Twente is in samenspraak met Zilliz bezig voor aparte accounts voor de woonlocaties, dit lijkt rond de zomer van 2018 mogelijk.

Pijlers VGN

Terugblikkend op 2017 geven de uitkomsten van de pijlers 1 en 2a van de VGN overwegend een goede score. Cura Twente scoort binnen pijler 1 en 2a op bijna alle onderdelen een groene 100% score. Op sommige onderdelen scoort Cura Twente rood omdat Cura Twente bijv. geen BOPZ-beleid heeft opgesteld voor het verminderen en voorkomen van vrijheid beperkende maatregelen. Cura Twente is namelijk geen BOPZ instelling waardoor niet alle vervolgvragen van toepassing zijn voor Cura Twente. De volledige uitslagen van Pijler 1 en 2a zijn terug te vinden in de bijlagen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Cura Twente is geen BOPZ-instelling maar heeft wel een aantal vrijheidsbeperkende maatregelen die gelden voor alle deelnemers. Deze maatregelen zijn niet gericht op het beperken van de deelnemer in zijn of haar bewegingsvrijheid maar puur gericht op het bieden van een veilige werkomgeving. Deze maatregelen hebben o.a. betrekking op het veilig opbergen van medicatie, een afgesloten tuin zodat deelnemers vrijuit kunnen lopen in de tuin zonder ongezien de straat op te komen. Daarnaast gelden er per individu soms nog aanvullende maatregelen i.v.m. de veiligheid van de betreffende deelnemer. Hierbij valt o.a. te denken aan het dragen van heup of borstgordels bij mensen die rolstoel gebonden zijn, zodat ze niet uit de rolstoel kunnen vallen of glijden. Deze maatregelen zijn allemaal beschreven in het dossier van de deelnemer en ouders/wettelijk vertegenwoordigers tekenen ervoor dat zij hier toestemming voor geven.

Wanneer er een aanpassing is geweest op de vrijheid beperkende maatregel dan wordt dit ook beschreven en dienen ouders/wettelijk vertegenwoordigers hiervoor opnieuw te tekenen. Verder wordt jaarlijks bekeken of de bestaande maatregelen nog up-to-date zijn.

RI&E

Cura Twente heeft een Risico, Inventarisatie en evaluatie (RI&E) op organisatieniveau. Dit document wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld indien nodig. In dit document staan alle mogelijke risico's en gevaren beschreven waaraan medewerkers van Cura Twente mogelijk aan bloot gesteld kunnen worden. Ook staat er beschreven hoe deze risico's en gevaren zoveel mogelijk beperkt worden. 1 keer in de 5 jaar wordt de RI&E onafhankelijk getoetst door ArboNed, hierbij wordt gekeken of de werkomgeving veilig is en of deze voldoet aan de huidige wet -en regelgeving. Indien er grote veranderingen in de werkomgeving hebben plaatsgevonden, zal ArboNed eerder komen voor controle.

Cura Twente heeft voor iedere deelnemer bij aanvang van de zorgovereenkomst een persoonlijke RI&E beschreven. Hierin staan per individu de mogelijke risico's en gevaren beschreven. Dit kan gaan om risico's van bijvoorbeeld het niet verkeersveilig zijn van de deelnemer waardoor diegene niet zonder toezicht de straat op mag. Daarnaast worden ook specifieke risico's en gevaren beschreven die van toepassing zijn op de gezondheid van de deelnemer, hierbij valt te denken aan het gebruik van sondevoeding, deelnemers met epilepsie of medicatiegebruik. * De RI&E wordt elk (half) jaar meegenomen tijdens de POP evaluatie, indien er veranderingen zijn geweest wordt dit aangepast in de RI&E.

** De RI&E wordt elk (half) jaar meegenomen tijdens de POP evaluatie, indien er veranderingen zijn geweest wordt dit aangepast in de RI&E.. Er zijn deelnemers die 1x per jaar een POP hebben i.p.v. .elk half jaar.*

Bouwsteen 2: ervaringen van cliënten

Tevredenheidsonderzoeken 2017

In juni 2017 hebben de ouders/vertegenwoordigers, tijdens de ouderavond, de tevredenheidslijsten van Ipsos Facto ingevuld vanuit het oogpunt van de deelnemer. Ipsos Facto heeft hier een rapportage over gemaakt. Het algemene beeld geeft weer dat de ouders/vertegenwoordiger positief oordelen over Cura Twente. Het gemiddelde cijfer dat vertegenwoordigers geven namens de cliënt is een 8,7. Het cijfer dat wordt gegeven vanuit de eigen waarneming van de ouder/vertegenwoordiger is een 9,0. Geen enkele ouder/vertegenwoordiger heeft een cijfer lager dan 7 gegeven. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat de reacties overwegend erg positief zijn.

In mei en juni 2017 zijn bij de deelnemers op individueel niveau de tevredenheidslijsten van Ipsos Facto afgenomen door de persoonlijk begeleiders. De lijsten zijn gescoord door Ipsos Facto. De deelnemers oordelen bijna altijd positief over verschillende aspecten van de dagbesteding. De tevredenheid van de deelnemers blijkt uit het rapportcijfer van 9,2. Zes deelnemers hebben een 10 gegeven, twee deelnemers geven een 9. Daarnaast is één keer een 7 gegeven en 2 keer een 8. Uit de gegeven antwoorden van de deelnemers zijn geen duidelijke verbeterpunten naar voren gekomen. Een paar deelnemers hebben wat individuele wensen geuit maar dat levert geen verbeterinformatie op groepsniveau op.

Een samenvatting van de tevredenheidsonderzoeken is te vinden in de bijlagen. De volledige rapportages zijn op aanvraag in te zien in de kwaliteitsmap.

Klachten en FOBO's

Er zijn vanuit de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon van Cura Twente geen klachten of meldingen geweest over 2017. De verantwoordingen hiervan zijn op aanvraag in te zien in de kwaliteitsmap.

Cura Twente inventariseert jaarlijks de FOBO-meldingen van het afgelopen jaar.

In 2017 zijn er 5 FOBO-meldingen geweest. Het betrof hier incidenten tussen verschillende deelnemers, waarbij het gedrag toe te schrijven valt aan de beperking van de deelnemers. De verschillende situaties zijn in goed overleg opgelost met de betrokkenen. Voor 1 deelnemer leidde een FOBO-melding er echter toe dat hij niet meer mocht deelnemen aan de dagbesteding omdat het de veiligheid van andere deelnemers hierdoor in het geding kwam. Deze persoon is daarom gestopt met de dagbesteding bij Cura Twente. Verdere informatie over de klachten en FOBO meldingen zijn op te vragen bij de daarvoor bevoegde of geautoriseerde medewerkers.

Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams

Cura Twente heeft het afgelopen jaar ook weer veel geïnvesteerd in de scholing van haar medewerkers. Het team heeft o.a. scholing gehad in de BHV, 360° feedback, bewustwording van kwaliteit. Er is daarnaast veel aandacht geweest voor teamcohesie, feedback geven & ontvangen, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

In mei en juli 2017 heeft Cura Twente een trainer ingehuurd die vanuit een mindfulness benadering meer de diepte in is gegaan omtrent teamcohesie, samenwerking en zelfsturend werken. Deze bijeenkomsten waren verdiepend op besprekingen die intern al waren gehouden omtrent dit onderwerp. Cura Twente had hiermee als doel om het team op een hoger level te krijgen om een zelfsturend team te kunnen creëren.

Ook is er in augustus 2017 training geweest in tilinstructies en voorbehouden, risicovol en overig handelen. In diezelfde maand vond ook een training plaats over tilinstructies. In november is er een herhalingsles geweest rondom weerbaarheid en agressieregulatie. Verslaglegging van deze bijeenkomsten zijn op aanvraag beschikbaar.

Helaas heeft de inzet van deze verscheidenheid aan scholing er helaas niet toe bijgedragen dat Cura Twente het gehele team naar een hoger level kon krijgen, dit was wel de insteek. Cura Twente heeft daarom afscheid moeten nemen van een aantal medewerkers en heeft hiervoor weer nieuwe medewerkers aangesteld. In 2018 wordt een deel van bovenstaande scholing vervolgd omdat Cura Twente haar nieuwe medewerkers hier ook in bij wil scholen.

Reflectie Raad van Advies 19-3-2018

Aanwezigen	Samenstelling Raad van Advies (RvA);	Maarten Witteveen Theodor van der Velde		(Matthijs Hammer is kortgeleden overleden, over zijn vervanging wordt nog nader overleg gevoerd)
Afwezigen	Eise Ebbelink (MK afwezig (<i>belangenbehartiging beleid</i>))			

Notulist: T. van der Velde	Uitwerking: Reflectie op kwaliteitsbeleid, kwaliteit, en rapportage van Cura Twente Reflectie heeft plaatsgevonden op 19-03-2018
-------------------------------	---

1	<p>De RvA heeft kennis genomen van het kwaliteitsrapport Cura Twente 2017, de bijbehorende bijlagen 1 t/m/6, de cliënt versie van het kwaliteitsrapport 2017, het auditrapport van Perpekt en het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 (landelijk kader binnen de Wlz). Daarnaast heeft de RvA kennis genomen van de financiële huishouding van Cura Twente.</p> <p>Het fysieke bezoek heeft 2 uur in beslag genomen.</p> <p>De RvA heeft de organisatie bevraagd en documenten bestudeerd op alle elementen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, te weten</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gezamenlijke visie op de gehandicaptenzorg • het zorgproces rondom de cliënt • de onderzoeken naar cliëntervaringen • de beleefde en ervaren zelfreflectie in het team <p>In haar werk heeft de RvA niet overgedaan wat de externe organisatie Perspekt heeft gedaan maar met name de werkelijkheid vs de documentatie kritisch beschouwd vanuit een holistisch standpunt of te wel, is het geheel, een '(h)echt' geheel.</p>
---	---

	<p>Het kritisch letten op, beschouwen van de verbindingen tussen de elementen van het kwaliteitskader, is de insteek van de RvA geweest.</p> <p>Het kwaliteitsrapport in relatie tot de andere documentatie en het algehele 'reilen en zeilen' is besproken.</p>
2	De volgende zaken zijn aan de orde geweest:
3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Schema op blz 3 van het kwaliteitsrapport vraagt om een toelichting. Er is begrip voor het feit dat vermeden wordt om een organisatie te beschrijven vanuit een hiërarchisch perspectief, maar de lijn, rode en groene blokjes vragen verduidelijking. 2. In de bijlage een POP opzet weergegeven. Ook, daar waar mogelijk, de POP met de deelnemer opzetten, naast de ouders en teamleden. De kracht van 'zelfsturing' als uitgangspunt voor de organisatie wordt daarmee extra bevestigd als het ook vanuit de deelnemer wordt beleden. 3. De zelfregulerende cyclus van de FOBO helderder maken, is besproken. 4. Het ZILLIZ computer programma beheert grote delen van de administratie. Vanuit meerdere belanghebbenden kan in/meegekeken worden. De veiligheid van deze aanpak is uitgebreid bediscussieerd.
4	De RvA is onder de indruk van de nauwgezette wijze waarop het hele kwaliteitskader wordt onderhouden en ingezet voor structurele verbeteringen.
5	<p>Inmiddels heeft op 01-05-2018 een ouderavond plaatsgevonden al waar de RvA aan de ouders/vertegenwoordigers heeft gevraagd waarom zij speciaal voor Cura Twente als dagbesteding hebben gekozen voor hun kind/verwant.</p> <p>Een kort verslag van die avond; (de ouders zijn geanonimiseerd met 1 t/m 10).</p> <p>(1) kan er maar 1 woord voor bedenken: 'maatwerk'. Verder vult ze aan dat iedereen serieus genomen wordt op een leuke manier, het is allemaal een beetje gewoon.</p> <p>(2) benoemt de menselijke maat en het kleinschalige. Iedereen kent elkaar en laat elkaar in de waarde.</p> <p>(3) geeft aan dat voor haar de kleinschaligheid en de korte lijntjes belangrijk zijn.</p> <p>(4) geeft aan dat elke begeleider weet wat haar dochter kan, wat haar dochter wil en hoe ze is. Als ik naar de dagbesteding bel met een probleem dan wordt dit direct opgelost door de betreffende begeleider.</p> <p>(5) geeft aan dat het bij andere organisaties veelal om geld draait en dat dit hier niet het geval is.</p> <p>(6) benoemt dat Cura Twente beschikt over goede mensen die er werken, betrokkenheid bij de organisatie en de korte lijnen. Er zijn geen verschillende management lagen waardoor de communicatie snel verloopt, berichtjes worden snel beantwoord.</p> <p>(7) ziet Cura Twente als een verlengstuk van thuis. Het is een hele fijne dagbesteding, haar dochter komt stralend binnen en komt ook stralend weer thuis.</p> <p>(8) geeft aan dat Cura Twente goede zorg biedt, wat voor haar belangrijk is.</p> <p>Theodor vat het samen als: Cura Twente levert menselijk maatwerk waarbij veiligheid belangrijk is. Authentieke aandacht lijkt echte aandacht te zijn. Cura Twente beschikt over goed personeel.</p>

(9) vult aan dat er bij Cura Twente gekeken wordt naar de mogelijkheden en niet naar wat er niet kan. Niet alle deelnemers zijn even talig om uitdrukking te geven aan wat ze willen of kunnen. Er wordt vooral naar het sociaal-emotionele niveau van de deelnemer gekeken en niet alleen naar wat iemand praktisch kan of wat ze verbaal uiten.

Bij het inwerken van nieuwe medewerkers wordt hier ook veel aandacht aan besteed zodat deelnemers niet overvraagd worden.

(9) vindt het verder ook heel belangrijk dat de deelnemers verzorgd thuiskomen. Ze hoort het ook graag van ouders/vertegenwoordigers wanneer dit niet het geval is of wanneer ze klachten hebben. (9) wil 'verslatering' voorkomen.

Theodor vertaald dit naar het 'trots zijn op je kind'. Als team ben je trots op de deelnemers die je verzorgd. De visie van Cura Twente; deelnemers gelukkig laten zijn, vraagt om deze vertaling zodat aan het keurmerk meer kleuring kan worden geven.

Verder info van de ouderavond is voor intern gebruik en niet relevant voor dit verslag.