

**Jaarverslag**  
januari 2021 - december 2021

**Zorgbureau Flevo Zon B.V.**

Zorgbureau Flevo Zon B.V. loc. Hondsdraf 60

Locatienummer: 2471



**Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**

# Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2021?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	11
4.3 Personeel	12
4.4 Stagiairs	13
4.5 Vrijwilligers	14
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	16
5 Scholing en ontwikkeling	18
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	18
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	18
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	20
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	20
6 Terugkoppeling van deelnemers	22
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	22
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	23
6.3 Inspraakmomenten	24
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	26
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	27
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	27

7 Meldingen en incidenten	29
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	29
7.2 Medicatie	29
7.3 Agressie	30
7.4 Ongewenste intimiteiten	32
7.5 Strafbare handelingen	32
7.6 Klachten	33
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	33
8 Acties	33
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	34
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	34
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	40
9 Doelstellingen	44
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	46
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	46
9.3 Plan van aanpak	46
Overzicht van bijlagen	46

# Jaarverslag

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

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

Zorgbureau Flevo Zon B.V.

Registratienummer: 2408

Hondsdraf 56, 8219 PW Lelystad

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 62184822

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

### Locatiegegevens

Zorgbureau Flevo Zon B.V. loc. Hondsdraf 60

Registratienummer: 2471

Hondsdraf 60, 8219 PW Lelystad

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Boer en Zorg

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

## 1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

### Acties

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

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiairs
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

### Acties

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

## 1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van medicatie
- Ja, van agressie

### Acties

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

## 1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2021?

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

- Ja

### Acties

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

## **2 Voorwoord**

### **2.1 Voorwoord van de zorgboerderij**

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

### **2.2 Zorgboerderij in beeld**

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

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

#### Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

##### Ontwikkelingen:

##### *COVID-19*

Ook dit jaar kwam COVID-19 veelvuldig aan bod. Tot december bleef COVID-19 redelijk op afstand van Flevo Zon. In december vond een uitbraak plaats, waardoor op verschillende afdelingen zowel cliënten als personeel in quarantaine moesten gaan. Dit had invloed op de dagelijkse wijze van werken. Waar normaal sprake is van een vast gezicht voor cliënten, vonden er nu regelmatig wijzigingen plaats in aanwezige begeleiders. Hierdoor kon de structuur en duidelijkheid welke nodig is voor de cliënten niet alle momenten geboden worden. Flevo Zon heeft hierop ingespeeld door continu het contact met cliënten/ouder(s)/verzorger(s)/vertegenwoordigers te behouden en hen bij wijzigingen zo mogelijk vooraf mondeling, telefonisch en/of per e-mail te informeren. Hierdoor konden cliënten (tijdig) worden voorbereid op de wijziging en bracht dit alsnog de nodige structuur en duidelijkheid. Deze periode betekende ook dat Flevo Zon een extra beroep deed op de flexibiliteit van het personeel. Waar een personeelslid in quarantaine ging, diende een collega extra te werken. Flevo Zon heeft in deze periode extra stilgestaan bij het personeel, waaronder valt dat doormiddel van gesprek regelmatig werd stilgestaan bij hoe het met eenieder ging en daarnaast is ingezet op een bedankje (cadeautje) als blijk van waardering.

##### *Zorgaanbod*

Voor 'Begeleiding Jeugd' is het zorgaanbod gewijzigd/uitgebreid. In het eerste en tweede kwartaal van 2021 vond een aanbesteding voor jeugdhulp binnen gemeente Lelystad plaats. Flevo Zon heeft hieraan deelgenomen en heeft met ingang van 01-07-2021 een contract voor Perceel 1 - Tijdelijke opvang en/of zorg tijdens onderwijstijd. Dit perceel bestaat uit de volgende producten:

- Extra begeleiding op de kinderopvang (doordeweeks)
- Begeleiding groep (doordeweeks onder schooltijd)
- Begeleiding terug naar of in het onderwijs (doordeweeks onder schooltijd)
- Naschoolse dagbehandeling (doordeweeks na schooltijd)
- Begeleiding groep: respijtzorg dagbesteding (doordeweeks na schooltijd en weekend)
- Respijtzorg (kortdurend verblijf weekend)

De producten 'Extra begeleiding op de kinderopvang', 'Begeleiding groep' en 'Naschoolse dagbehandeling' waren nieuw voor Flevo Zon. Met de inzet van deze producten is het zorgaanbod van Flevo Zon per 01-07-2021 uitgebreid. Daarnaast biedt Flevo Zon per 01-07-2021 in onderaanneming van een hoofdaanbieder binnen een ander perceel 'Gezinsbegeleiding'. Naast deze uitbreiding hebben er geen andere wijzigingen plaatsgevonden binnen het zorgaanbod voor begeleiding aan jeugd.

Voor 'Begeleiding Volwassenen' hebben het afgelopen jaar geen wijzigingen plaatsgevonden in het zorgaanbod.

##### *Financiering*

Binnen gemeente Lelystad is sprake van een sterke bezuiniging op jeugdhulp. Dit heeft invloed gehad op Flevo Zon. Waar bij de start van het jaar nog veelvuldig in werd gezet op individuele begeleiding, werd dit product nu niet meer afgegeven en liep daarmee het aantal aanmeldingen voor individuele begeleiding sterk terug. Ook voor begeleiding na schooltijd (respijtzorg) liep het aantal aanmeldingen terug. In de aanloop naar de aanbesteding is het aantal aanmeldingen voor jeugd teruggelopen van circa 100 cliënten naar circa 60

cliënten. Een kanttekening hierbij is dat dit aantal cliënten op maandbasis (verdeeld over een maand) bij Flevo Zon komt. Daarnaast geldt dat ook verscheidene cliënten uit andere gemeenten komen. Wel kwam de sterkte terugloop met name voort vanuit de bezuiniging binnen gemeente Lelystad. Vanaf 01-07-2021 is het nieuwe contract ingegaan en daarmee ook de uitbreiding in het zorgaanbod. Bij de start van dit contract werd nog niet direct een verbetering ervaren in het aantal aanmeldingen. In de loop van het jaar werd langzaam een oplopend aantal in aanmeldingen gezien. Het aantal cliënten in zorg is alsnog niet op het niveau zoals dit geweest is, geldend voor jeugd.

Voor 'Begeleiding Volwassenen' hebben het afgelopen jaar geen wijzigingen plaatsgevonden in de financiering.

#### Kwaliteitsproces:

##### *Schriftelijke toetsing*

De schriftelijke toetsing is in december volledig afgerond en daaropvolgend goedgekeurd. Op 27-01-2022 vindt de paktijkaudit plaats, waarna Flevo Zon bij een positief verloop gecertificeerd is.

##### *Inzichten*

- ONS/Nedap: Flevo Zon werkt op dit moment in twee systemen, namelijk in ONS/Nedap en Zilliz. Er wordt gemerkt dat 'Wonen Volwassenen' en 'Begeleiding Volwassenen' al redelijke stappen heeft gemaakt in de overgang naar ONS/Nedap, waar 'Begeleiding en behandeling Jeugd' nog in achterloopt. Dit heeft invloed op de zorgprocessen, omdat hierin verschil ont-/bestaat. Het streven van Flevo Zon is om in het komende jaar toe te werken naar één zorgsysteem, zodat dit systeem daadwerkelijk eigen kan worden gemaakt en zodat op iedere afdeling eenzelfde zorgproces kan worden/wordt gehanteerd. Het inzicht hierin is voortgekomen vanuit de schriftelijke toetsing, waarbij de nodige formats en het zorgproces aangeleverd moesten worden. Het zorgproces, en daarmee het hanteren van formats, loopt op verschillende wijzen vanwege een verschil in systemen en daarmee is in de huidige situatie geen eenduidig zorgproces aan te leveren.
- Cliënttevredenheidsonderzoek: In het jaar 2021 heeft er geen cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, omdat hierover verwarring is ontstaan gedurende de schriftelijke toetsing. Nu is duidelijk dat het cliënttevredenheidsonderzoek jaarlijks plaats dient te vinden en deze vindt van daaruit plaats in het eerste kwartaal van 2022. Daaropvolgend vindt deze jaarlijks plaats in oktober, met als startpunt oktober 2022.
- Actielijst Kwaliteit laat je zien: Flevo Zon hanteert een eigen systeem in het hanteren van de nodige acties, zoals dit ook wordt gedaan in het systeem van Kwaliteit laat je zien. De actielijst in Kwaliteit laat je zien is daardoor nog niet volledig eigen gemaakt. Ook hiervoor geldt dat op dit moment aan de hand van twee systemen wordt gewerkt. In 2022 geldt als doel dat de actielijst van Kwaliteit laat je zien eigen wordt gemaakt en effectief wordt benut.

##### *Inhoudelijke wijzigingen*

- Overeenkomsten B.V.'s: Vanuit de schriftelijke toetsing kwam naar voren dat er onduidelijkheid bestaat over de B.V.-constructie en tevens dat er overeenkomsten opgesteld moesten worden tussen de verschillende B.V.'s. Dit is opgesteld en ingezet.
- Benaming documenten: Vanuit de schriftelijke toetsing kwam naar voren dat bepaalde documentnamen gewijzigd dienden te worden vanwege een onderscheid in B.V.'s. Alles met betrekking tot zorg dient als documentnaam 'Zorgbureau Flevo ZON B.V.' te verkrijgen en alles met betrekking tot personeel 'Personeel & Organisatie Flevo ZON B.V.'. Per document is bekeken onder welke B.V. het document valt en dit is in de benaming bijgesteld.
- RI&E: In dit jaar hebben we de overstap gemaakt naar Perspectief bv voor de uitvoering van de RI&E. Gedurende de toetsing is naar voren gekomen dat deze RI&E inhoudelijk voldoet, maar dat er een aanvullende vragenlijst over het welzijn van de dieren dient te worden toegevoegd. Dit is opgesteld en ingezet.
- Medicatiecursus: Vanuit de schriftelijke toetsing kwam naar voren dat de e-learning welke werd aangeboden aan het personeel voor het verstrekken van medicatie niet voldoende was. Er is van daaruit contact opgenomen met het IVM en besproken welke cursussen voldoende. De nodige cursussen zijn daaropvolgend ingezet.
- Beleid: Vanuit de schriftelijke toetsing kwamen aanmerkingen op bepaalde beleidsstukken, waaronder het missen van een protocol gericht op noodsituaties en welke mogelijkheden Flevo Zon dan inzet, een aanpassing in de klachtenuitdeelbrief en wie daarin de rol van klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon heeft. De nodige beleidsstukken zijn bij-/opgesteld.

#### Ondersteunend netwerk:



Er is voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' sprake van een ondersteunend netwerk, in de vorm van samenwerking tussen de verschillende hoofdaanbieders binnen Perceel 1. Daarnaast is er sprake van hoofd- en onderaannemerschap tussen Flevo Zon en andere zorgaanbieders, zowel voor jeugd als voor volwassenen. Er is sprake van ondersteuning, doordat doorverwijzing plaatsvindt indien een zorgaanbieder een bepaald product niet kan bieden en er vindt regelmatig overleg plaats, op inhoud van een product of casusgericht. Er wordt meer vanuit gezamenlijkheid gekeken naar hoe de nodige zorg aan een cliënt te bieden, indien nodig door de zorg te delen of door een cliënt door te verwijzen.

### Acties

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

## 3.2 Algemene conclusies

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

### Algemene conclusies

#### Ontwikkelingen:

- COVID-19: Gedurende COVID-19 is continu flexibel ingespeeld op situaties. Een situatie was bijvoorbeeld plotselinge ziekte, waardoor een personeelslid vervangen moest worden. Een situatie was ook dat cliënten in quarantaine moesten gaan en dat een plan moest worden opgesteld voor hoe de noodzakelijke zorg toch door te laten gaan. COVID-19 heeft zowel invloed gehad op de dagelijkse gang van zorg als op financieel vlak. Hetgeen Flevo Zon hiervan heeft geleerd is dat een noodplan van belang is om al vooraf te weten hoe te handelen. Een noodplan hoeft zich niet specifiek te richten op COVID-19, maar dit kan ook een algemeen plan zijn toepasbaar op noodsituaties. Flevo Zon is hier vanuit de schriftelijke toetsing op gewezen en deze is nu aanwezig. Wel geldt als aandachtspunt dat het plan standaard wordt gebruikt in situaties waarvoor dit nodig is. Ook kan het plan op basis van dergelijke situaties en ervaringen, zoals COVID-19, worden bijgesteld. Een conclusie is dat Flevo Zon heeft ervaren dat het noodplan nog niet voldoende is geïmplementeerd en dat deze van daaruit nog niet voldoende wordt gebruikt, waardoor in de huidige situatie regelmatig 'het wiel opnieuw wordt uitgevonden'. In het eerste en tweede kwartaal wil Flevo Zon het noodplan nogmaals doornemen en herzien, waarin ook ervaringen gedurende de COVID-19 periode worden meegenomen om rekening mee te houden in mogelijkheden binnen het noodplan.
- Zorgaanbod: Het zorgaanbod voor begeleiding aan jeugd is uitgebreid. Voorafgaand aan deze uitbreiding heeft Flevo Zon ingezet op het uitschrijven van de producten en hoe hier vorm aan te geven binnen Flevo Zon (zowel in werkwijze, als praktisch in ruimte/locatie). Ook is het begeleidingsteam voortijdig meegenomen in de uitbreiding, om zo voldoende draagvlak te creëren. Deze aanbesteding was voor Flevo Zon een leerervaring, omdat het management niet eerder een dergelijke aanbesteding op deze wijze heeft doorlopen. Het management van Flevo Zon heeft nu voldoende in beeld wat voorafgaand aan een aanbesteding nodig is in voorbereiding en neemt dit mee naar mogelijk volgende aanbestedingen. Hierin liggen voor Flevo Zon geen specifieke veranderingen/verbeterpunten.
- Financiering: Vanuit de sterke terugloop in aanmeldingen en de invloed daarvan op Flevo Zon, heeft Flevo Zon geconcludeerd dat er onvoldoende sprake is van risicospreiding. In het jaar 2022 wil Flevo Zon van daaruit richten op risicospreiding, zodat het cliëntenaantal niet met name afkomstig is vanuit één gemeente. Flevo Zon wil de risico's spreiden door zowel meer bekendheid te creëren onder verschillende doelgroepen (Jeugdwet, Wlz), als onder verschillende gemeenten. Bekendheid wordt gecreëerd door bezoeken te brengen aan verwijzers (netwerken) en tevens door per e-mail/folder het zorgaanbod te verspreiden. Hieronder ligt ook dat Flevo Zon in kaart wil brengen welke minimale bezettingsgraad gehanteerd dient te worden. De bezettingsgraad is in beeld, maar deze kan scherper en hierbij mag rekening worden gehouden met trends en verwachtingen in de toekomst. Dit zodat voortijdig kan worden ingespeeld op en rekening kan worden gehouden met mogelijke veranderingen.

#### Kwaliteitsproces:

Flevo Zon is tevreden over de kwaliteit van zorg op de directe werkvloer. Gericht op het zorgproces in systemen ligt een verbeterpunt voor Flevo Zon. Op dit moment wordt gewerkt in twee systemen, namelijk Zilliz en ONS/Nedap. Dit zorgt voor verschillen per afdeling en tevens voor onduidelijkheid in het gehele administratieve zorgproces. Er is geen sprake van een eenduidig administratief zorgproces. Hier wil Flevo Zon aan werken in 2022, waaronder valt dat over wordt gegaan naar één administratief zorgsysteem.

Ook de inzet van het kwaliteitssysteem, met name de inzet van de actielijst vraagt extra aandacht voor Flevo Zon. Flevo Zon hanteert een eigen systeem in het hanteren van de nodige acties, zoals dit ook wordt gedaan in het systeem van Kwaliteit laat je zien. De actielijst in Kwaliteit laat je zien is daardoor nog niet volledig eigen gemaakt. Ook hiervoor geldt dat op dit moment aan de hand van twee systemen wordt gewerkt. In 2022 geldt als doel dat de actielijst van Kwaliteit laat je zien eigen wordt gemaakt en effectief wordt benut.

**Ondersteunend netwerk:**

Flevo Zon is tevreden over het steunend netwerk, al blijft behoudt van een steunend netwerk een continu proces. Ook geldt dat in het afgelopen jaar is ingezet op samenwerking met verschillende zorgaanbieders, maar dat deze verder mag worden verstevigd. Tevens wil Flevo Zon met het oog op risicospreiding meer bekendheid creëren onder verwijzende partijen en zo mogelijk een samenwerking aangaan. Flevo Zon is kort gezegd tevreden over het steunend netwerk en de uitbreiding daarvan in het afgelopen jaar, maar als actiepunt geldt verdere uitbreiding hiervan in 2022.

**Doelstellingen:**

*De doelstellingen vanuit het vorige jaarverslag kunnen niet worden ingezien, waardoor deze niet volledig in beeld zijn. Onderstaand hetgeen welke voor nu in beeld zijn.*

- Eenduidigheid in zorgproces: In de eenduidigheid van het zorgproces ligt voor Flevo Zon over het afgelopen jaar heen gezien alsnog een aandachtspunt. Er is op het inhoudelijke proces sprake van een procesbeschrijving, welke voor de verschillende afdelingen wordt gehanteerd. Echter, daarentegen wordt in twee systemen gewerkt (Zilliz, ONS/Nedap) wat maakt dat er alsnog verschillen zijn. In het komende jaar wil Flevo Zon daarom toewerken naar één systeem, zodat er opnieuw eenduidigheid in het zorgproces ontstaat. Het creëren van een eenduidig zorgproces is daarom ten dele gehaald. Er is sprake van een procesbeschrijving, maar deze voldoet inmiddels niet meer aan de huidige situatie (twee systemen), waardoor dit opnieuw een actiepunt vormt.
- Personele bezetting: De personele bezetting vormde en vormt vooralsnog een aandachtspunt. Flevo Zon is vrijwel continu opzoek naar personeel. Dit betekent niet dat er regelmatig personeel is vertrokken, maar dit betekent wel dat Flevo Zon in de loop van de tijd groeit in zorgaanbod. Hierdoor is een grotere bezetting in personeel nodig en dit geldt vooralsnog als actiepunt, en kan van daaruit niet worden afgerond. Het punt wordt als onderdeel in het onderzoek naar de bezettingsgraad betreffende cliënten meegenomen, omdat het aantal cliënten invloed heeft op het aantal personeelsleden en deze onderdelen daarmee niet los van elkaar kunnen worden gezien.

**Acties**

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

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

Een beschrijving van de doelgroepen, het aantal deelnemers en de wijzigingen hierin.

#### Deelnemers

##### Doelgroepen:

##### *Volwassenen (18+ jaar)*

Flevo Zon biedt wonen voor volwassenen vanaf 18 jaar waarbij sprake is van een verstandelijke beperking, een stoornis in het autismespectrum en/of psychiatrische problematiek. De volgende wetten komen daarmee aan bod:

- Wlz-ZiN
- Wmo-ZiN

Zie de bijlage voor de in- en uitsluitingscriteria.

##### Aantal deelnemers 01-01-2021:

- Volwassenen: 9 volwassenen.

##### Aantal deelnemers 31-12-2021:

- Volwassenen: 9 volwassenen.

##### Vertrokken deelnemers 31-12-2021:

- Volwassenen: 1 volwassene.

##### Redenen van uitstroom:

##### *Volwassenen*

Redenen	Aantal
Uitstroom vanwege overgang naar crisiswoonvorm	1

##### Aanpassingen:

- In- en uitsluitingscriteria: Zowel bij Jeugd als bij Volwassenen is het voorgekomen dat de zorgvraag te zwaar was voor het personeel (geldend voor degenen genoemd bij 'Uitstroom vanwege overgang naar crisiswoonvorm'). Op basis daarvan hebben we de in- en uitsluitingscriteria doorgenomen, bijgesteld en tevens opnieuw onder de aandacht gebracht binnen het zorgproces. Daarnaast hebben we het besluitvormingsproces bij een aanmelding opnieuw vormgegeven. De in- en uitsluitingscriteria worden nu standaard doorgenomen bij een aanmelding. De aanmelding wordt besproken in het KOL-overleg (Kwaliteits Overleg Leidinggevenden) en bij enige twijfel wordt gezamenlijk binnen dit overleg, dus als leidinggevenden, tot een besluit gekomen.

#### Vormen van zorg:

##### *Begeleidingsvormen - Volwassenen*

- Wonen/verblijf
- Individuele begeleiding
- Groepsbegeleiding
- Persoonlijke verzorging
- Vervoer

##### *Zorgzwaarte - Volwassenen*

Geldend voor volwassenen vallend onder de Wet langdurige zorg:

- VG3
- VG6
- LG 2
- 1GGZ W
- 2GGZ W

#### **Acties**

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

#### **Bijlagen**

- Zorgbureau Flevo ZON B.V. - In- en uitsluitingscriteria

## **4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers**

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de deelnemersgroep en wijzigingen hierin.

#### **Conclusies m.b.t. deelnemers**

##### Evaluatie Volwassenen:

##### *Conclusies*

- Trajecten: Er is één volwassene in een voorgaand jaar uitgestroomd en in 2021 teruggekomen. Daarvoor in de plaats stroomde een andere volwassene uit, vanwege de overgang naar een crisiswoonvorm.
- Zorgaanbod: Binnen Flevo Zon zijn er mogelijkheden voor meer deelnemers. Voor nu wordt de volledige bezetting niet benut en hierin ligt dan ook een aandachtspunt/actiepunt voor Flevo Zon. Het streven vanuit Flevo Zon is om in 2022 het dagbestedingsaanbod goed neer te zetten en om daaropvolgend middels marketing het zorgaanbod onder de aandacht te brengen, zodat een volledige bezetting kan worden benut.

##### *Deelnemers en hetgeen is geleerd*

Gedurende het jaar is één cliënt uitgestroomd welke over is gegaan naar een crisiswoonvorm vanwege verslavingsproblematiek. Deze problematiek leek behandeld, maar kwam opnieuw terug en dit valt binnen de uitsluitingscriteria van Flevo Zon. De zorgvraag bij verslavingsproblematiek is te groot. Er liggen hierin geen specifieke leerpunten voor Flevo Zon.

#### Veranderingen

- In- en uitsluitingscriteria: Zowel bij Jeugd als bij Volwassenen is het voorgekomen dat de zorgvraag te zwaar was voor het personeel (geldend voor degenen genoemd bij 'Uitstroom vanwege overgang naar crisiswoonvorm'). Op basis daarvan hebben we de in- en uitsluitingscriteria doorgenomen, bijgesteld en tevens opnieuw onder de aandacht gebracht binnen het zorgproces. Daarnaast hebben we het besluitvormingsproces bij een aanmelding opnieuw vormgegeven. De in- en uitsluitingscriteria worden nu standaard doorgenomen bij een aanmelding. De aanmelding wordt besproken in het KOL-overleg (Kwaliteits Overleg Leidinggevenden) en bij enige twijfel wordt gezamenlijk binnen dit overleg, dus als leidinggevenden, tot een besluit gekomen.

#### Acties

- Dagbestedingsaanbod verder inrichten en bezetting volledig benutten.

#### Acties

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

## 4.3 Personeel

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

### Personeel

#### Stabiliteit:

Het begeleidingsteam is redelijk stabiel gebleven. De uitstroom is over het algemeen laag. Vanwege de uitbreiding in het zorgaanbod voor jeugd diende het begeleidingsteam te worden uitgebreid. Waar Flevo Zon eerder met name werkte met personeel op MBO-niveau, diende nu ook uitbreiding plaats te vinden naar personeel op HBO-niveau. Het werven van personeel bleek moeite te kosten. Het vinden van kwalitatief goed personeel is een lastig item. Hiervoor hebben de nodige sollicitatierondes plaatsgevonden en is personeel aangenomen. Echter geldt op dit moment alsnog dat uitbreiding nodig is.

#### Functioneringsgesprekken:

Met ieder personeelslid vindt twee keer per jaar een ontwikkelings-/functioneringsgesprek plaats en deze hebben het afgelopen jaar met eenieder plaatsgevonden. In het afgelopen jaar is het proces gericht op ontwikkelingsgesprekken strakker neergezet, namelijk als volgt:

- Ieder personeelslid vult voorafgaand aan het gesprek een zelfbeoordeling in, gericht op de competenties behorende bij de functie.
- In het ontwikkelings-/functioneringsgesprek worden de vragen vanuit het format doorlopen en komt tevens de zelfbeoordeling aan bod. Op basis van de zelfbeoordeling worden SMART-doelen opgesteld, waar het personeelslid (zo nodig met ondersteuning vanuit de organisatie) de periode tot aan het volgende ontwikkelings-/functioneringsgesprek aan werkt.

Zie de bijlage voor een voorbeeld zelfbeoordeling en tevens het format voor het ontwikkelingsgesprek.

#### Ontwikkelingen:

- Coach: Binnen Flevo Zon is een coach werkzaam. De coach biedt ondersteuning aan het begeleidingsteam door met hen, voor wie dit nodig is, een coachingstraject te starten. Een traject richt zich bijvoorbeeld op hoe de begeleiding aan een bepaalde cliënt aan te pakken of op hoe het eigen werk beter te structureren. Een traject kan individueel worden ingezet, maar de coach kan zich ook richten op een team. Waar de coach zich eerder met name richtte op het team bij 'Begeleiding en behandeling Jeugd', is er in dit jaar voor gekozen om de inzet uit te breiden naar ook de andere afdelingen. Vanuit ontwikkelingsgesprekken kwam naar voren dat hier behoefte naar was, van waaruit dit is doorgezet naar de andere afdelingen.
- In- en uitsluitingscriteria: Flevo Zon speelt flexibel in op zorgvragen, maar hierbij is het van belang om de in- en uitsluitingscriteria ook te hanteren. Flevo Zon wil graag een plek bieden voor iedereen, maar Flevo Zon heeft in het afgelopen jaar ook ervaren dat dit niet altijd haalbaar is voor het begeleidingsteam. Flevo Zon dient hierbij zowel te kijken op cliëntniveau en of de zorgvraag aansluit bij hetgeen de organisatie kan bieden, als op organisatieniveau of het begeleidingsteam in het bezit is van de nodige competenties om de cliënt de juiste begeleiding/zorg te bieden. Flevo Zon heeft hierop ingespeeld door de in- en uitsluitingscriteria bij te stellen en er geldt als afspraak dat bij twijfel over een aanmelding in gezamenlijk overleg als managementteam een besluit wordt genomen. Zo nodig wordt ook het begeleidingsteam betrokken in het besluit.
- Opleidingsbudget: Vanuit ontwikkelingsgesprekken is naar voren gekomen dat er behoefte is naar aanvullende cursussen/trainingen. Flevo Zon werkt met opgeleid personeel, maar op bepaalde gebieden blijkt toch behoefte naar aanvullende kennis. Dit kan zich richten op ziektebeelden, maar ook op kennis over een bepaalde wet zoals de Wet zorg en dwang. Vanuit dit signaal vanuit gesprekken is gekeken naar het opleidingsbudget en hoe dit strakker neer te zetten. Per team is een opleidingsbudget afgesproken, welke voor een individueel personeelslid kan worden ingezet, maar ook team-breed.

### Acties

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

### Bijlagen

- Ontwikkelingsgesprek format - Personeel & Organisatie Flevo Zon B.V.
- Zelfbeoordeling competentieprofiel Zorgcoördinator - Personeel & Organisatie Flevo Zon B.V.

## 4.4 Stagiairs

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

### Stagiairs

Aantal stagiairs en periode:

Locatie	Nummer	Periode	Opleiding
Wonen	Stagiair 1	Jaarstage augustus 2020 - juli 2021	MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4

Taken en verantwoordelijkheden (pedagogisch-gerichte opleiding):

*Zorghoudelijk*

- Leert hoe verantwoordelijkheid te nemen over de groep cliënten en daarbij over het verloop van de dag (waaronder ook rapporteren valt);
- Leert hoe regie te nemen over bijzondere situaties en hoe tot een zorgvuldige probleemaafhandeling te komen;
- Bedenkt en leert hoe activiteiten te begeleiden die de cliënt helpen bij het werken aan de zorgdoelen;
- Leert hoe een sfeer te creëren binnen de groep, waarin de cliënten zich veilig voelen;
- Leert hoe gericht aan de zorgdoelen van de cliënt te werken;
- Leert hoe cliënten te stimuleren en motiveren hun eigen mogelijkheden te ontdekken en initiatieven te nemen;
- Leert hoe in te spelen op behoeften, wensen en problemen/conflicten, bijvoorbeeld door deze individueel of in de groep te bespreken. Reikt, indien nodig, oplossingen aan;
- Leert hoe evaluatiegesprekken te voeren en deze om te zetten naar een zorgplan;
- Leert hoe tot alternatieven te komen met betrekking tot activiteiten en opdrachten indien het zorgplan niet blijkt aan te sluiten, of door omstandigheden niet uitgevoerd kan worden;
- Leert hoe te werken volgens de werkwijze gehanteerd bij de cliënten.

### *Informatie uitwisselen*

- Leert hoe cliënten op de hoogte te brengen van de geplande activiteiten;
- Leert hoe te rapporteren over de cliënt;
- Leert hoe af te stemmen met collega's over de dagindeling en de verdeling van werkzaamheden af en hoe te komen tot een goede samenwerking en werkoverdracht;
- Leert hoe na afloop van iedere dienst een overdracht te geven aan de persoon die de cliënt komt ophalen;
- Leert hoe feedback te geven aan naaste collega's;
- Woont bewonersvergaderingen en algemene vergaderingen bij en geeft daar de nodige input;
- Bespreekt bijzonderheden met betrekking tot cliënten met de zorgcoördinator.

### *Overig*

- Voert ondersteunende (huishoudelijke) werkzaamheden uit.

### Begeleiding stagiairs:

Binnen het begeleidingsteam is er een stagebegeleider aangewezen per stagiair. Het personeelslid biedt de alledaagse begeleiding aan de stagiair. De stagebegeleider en stagiair komen om de week samen voor een voortgangsgesprek, waarover de stagiair een kort verslag uitwerkt. Dit verslag stuurt de stagiair naar zijn/haar stagebegeleider en tevens naar de HR-adviseur, zodat de HR-adviseur ook zicht kan behouden op het verloop en zo nodig ondersteuning kan bieden wanneer er signalen voortkomen vanuit de verslagen/stagiair/stagebegeleider.

Wanneer er examens afgenomen moeten worden geldt dat dit niet de stagebegeleider mag zijn en daarvoor wordt daarom uitgeweken naar het managementteam. Wanneer er een examen afgenomen moet worden, verricht iemand uit het managementteam de beoordeling.

### Evaluatiegesprekken:

Zoals bij het vorige onderwerp aangegeven vinden er om de week voortgangsgesprekken plaats, welke ook dienen als evaluatiegesprek. Daarnaast wordt halverwege het studiejaar een enquête verzonden onder de stagiaires, waarin centraal staat hoe de stagiair Flevo Zon als organisatie en de begeleiding vanuit Flevo Zon ervaart. Dit geldt als meetinstrument en aan de hand daarvan kan Flevo Zon komen tot verbetering in het proces.

### Ontwikkelingen:

Er is in april/mei 2021 een meetinstrument uitgezet onder de stagiairs, omdat van daaruit ervaringen en verbeterpunten in kaart te brengen. Hieruit zijn geen verbeterpunten naar voren gekomen. Hetgeen in het afgelopen jaar wel is aangepast, is het aantal plekken voor stagiairs. Flevo Zon bemerkte dat er vele aanvragen binnenkwamen en heeft hierop ingespeeld door per dag in kaart te brengen welke mogelijkheden er zijn voor stagiairs. Voor wonen geldt dat er per dag maximaal 1 stagiair kan meelopen. Het aantal is gebaseerd op de mogelijkheden van het personeel, om tot voldoende aandacht en ruimte voor de stagiair te komen.

### **Acties**

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

## **4.5 Vrijwilligers**

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

### **Vrijwilligers**

### Aantal vrijwilligers en uren:

Er waren over het jaar 2021 5 vrijwilligers aanwezig bij Flevo Zon, waarvan op 31-12-2021 nog 4 vrijwilligers werkzaam zijn bij Flevo Zon. De vrijwilliger werken als volgt bij Flevo Zon:

- Vrijwilliger 1: Vrijwilliger bij de verzorging van de dieren voor 6 uren per week.
- Vrijwilliger 2: Vrijwilliger bij de verzorging van de dieren voor 8 uren per week.
- Vrijwilliger 3: Vrijwilliger bij de verzorging van de dieren voor 3 uren per week.
- Vrijwilliger 4: Vrijwilliger in het vervoer van jeugdigen voor 2 tot 3 uren per week
- Vrijwilliger 5: Vrijwilliger in de dagbesteding voor volwassenen (muziek) voor 2 uren per week. Deze vrijwilliger is bij Flevo Zon gestopt, vanwege andere bezigheden binnen het privéleven. Deze vrijwilliger is voornemens terug te komen zodra dit past binnen zijn dagelijks leven.

### Taken en verantwoordelijkheden:

De taken en verantwoordelijkheden verschillen per afdeling en dit ziet er als volgt per vrijwilliger uit:

#### *Vrijwilliger 1 - Verzorging dieren*

- Onder toezicht van begeleidingsteam voeren van de dieren.
- Onder toezicht van begeleidingsteam schoonmaken van de dierenverblijven.
- Onder toezicht van begeleidingsteam trainen van de dieren (wandelen, rijden).

#### *Vrijwilliger 2 - Verzorging dieren*

- Onder toezicht van begeleidingsteam voeren van de dieren.
- Onder toezicht van begeleidingsteam schoonmaken van de dierenverblijven.
- Onder toezicht van begeleidingsteam trainen van de dieren (wandelen, rijden).

#### *Vrijwilliger 3 - Verzorging dieren*

- Onder toezicht van begeleidingsteam voeren van de dieren.
- Onder toezicht van begeleidingsteam schoonmaken van de dierenverblijven.
- Onder toezicht van begeleidingsteam trainen van de dieren (wandelen, rijden).

#### *Vrijwilliger 4 - Vervoer jeugd*

- Vervoeren van jeugdigen vanaf huis/school naar Flevo Zon en vanaf Flevo Zon naar huis.

#### *Vrijwilliger 5 - Muziek volwassenen*

- Onder toezicht van begeleidingsteam muziek maken met volwassenen (zingen en inzet muziekinstrumenten).

### Begeleiding vrijwilligers:

De vrijwilligers hebben allen een aanspreekpunt binnen het begeleidingsteam en daarnaast binnen het managementteam. Er is van daaruit sprake van een aanspreekpunt op de directe werkvloer en tevens op kantoor (veelal de leidinggevende of zorgcoördinator). Daarnaast is de HR-adviseur betrokken bij de vrijwilligers. De HR-adviseur draagt zorg voor de administratieve taken en behoudt contact met de leidinggevende/zorgcoördinator over het verloop.



### Evaluatiegesprekken:

Er vindt nog niet met iedere vrijwilliger op vaste basis een evaluatiegesprek plaats. Er vinden regelmatig gesprekken plaats over het verloop en eventuele wijzigingen in dagen (als voorbeeld), maar er wordt nog onvoldoende ingezet op evaluatie en van daaruit ontwikkelingen/verbeteringen. Hier wordt in het jaar 2022 een vast proces voor opgesteld.

### Stabiliteit:

Er is sprake van stabiliteit, maar tegelijkertijd van uitbreiding binnen het vrijwilligersteam. Er zijn twee vrijwilligers gestart in 2021 (een vrijwilliger gericht op de dierenverzorging en een vrijwilliger in het vervoer voor jeugd). Daarnaast heeft één vrijwilliger zijn inzet (tijdelijk) opgezegd, vanwege andere bezigheden binnen het privéleven.

### Ontwikkelingen:

Een ontwikkeling is de uitbreiding van het vrijwilligersteam. Buiten deze ontwikkeling om hebben er geen specifieke ontwikkelingen plaatsgevonden n.a.v. informatie of feedback vanuit de vrijwilligers, mede doordat een standaard evaluatieproces nog niet aanwezig is.

### **Acties**

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

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

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

### **Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers**

#### Personeel:

Een conclusie is dat het personeel binnen Flevo Zon over het algemeen naar tevredenheid werkzaam is bij de organisatie. Dit blijkt uit een stabiel begeleidingsteam. Ook geldt als conclusie dat Flevo Zon iedere cliënt een plek wil bieden, maar dat hierbij soms voorbij wordt gegaan aan de in- en uitsluitingscriteria en aan de competenties welke aanwezig zijn bij het personeel. Flevo Zon mag bij een aanmelding een meer overwogen keuze maken tot plaatsing, door eerst de in- en uitsluitingscriteria en tevens de aanwezige competenties onder het personeel te doorlopen alvorens een besluit wordt genomen. Dat dit als belangrijke conclusie geldt blijkt tevens uit een vraag naar verbreding van inzet van de coach en meer behoefte naar cursussen/trainingen/opleidingen. Hetgeen Flevo Zon hierin heeft gedaan is:

- Verbreding inzet coach
- Duidelijkheid in opleidingsbudget
- Bijstelling/aanscherping in- en uitsluitingscriteria
- Duidelijkheid in besluitvormingsproces bij twijfel over een aanmelding

Hetgeen Flevo Zon in 2022 verder wil ondernemen is dat er meer zicht komt op de aanwezige competenties onder het personeel. Hieraan is het afgelopen jaar gewerkt door het proces rondom ontwikkelingsgesprekken strakker neer te zetten en door tevens de competenties per functie bij te stellen. Echter, er is nog niet voldoende zicht op de daadwerkelijk aanwezige competenties per team (waar liggen de krachten, welke competenties missen en waarop mag worden ingezet bij cursussen/opleidingen en/of aanname bij nieuw personeel). In het komende jaar ligt voor Flevo Zon een actiepoint in het in beeld brengen van de aanwezige competenties per begeleidingsteam, om zo helder in beeld te brengen waar ieder begeleidingsteam sterk in is en welk gevolg dit kan hebben op een aanmelding.

#### Stagiairs:

Vanuit het afgelopen jaar blijkt dat een vraag naar stageplekken stijgt. Flevo Zon probeert zoveel mogelijk leerplekken te creëren. In de afgelopen jaren richtte Flevo Zon zich hierbij met name op mogelijkheden bij begeleiding aan jeugd. In het afgelopen jaar is dit verbreed naar ook de andere afdelingen, ook daar zijn plekken geboden voor stagiairs. Vanuit de begeleidingsteams worden positieve signalen afgegeven, omdat zij de begeleiding aan stagiairs als een extra uitdaging en leerervaring zien. Op basis van de vraag naar stageplekken, is het stageproces verstevigd en vanuit de afgenomen enquête onder de stagiairs blijkt dat het proces als positief wordt ervaren.

#### Vrijwilligers:

Een conclusie is dat de vrijwilligers binnen Flevo Zon over het algemeen naar tevredenheid werkzaam zijn bij de organisatie. Dit blijkt uit een stabiel vrijwilligersteam. Hierbij valt wel op dat Flevo Zon met name vrijwilligers aantrekt rondom de verzorging van de dieren, wat verklaard kan worden door de term 'Zorgboerderij'. Als tweede conclusie kan worden gesteld dat door een missend evaluatieproces onvoldoende zicht is op mogelijke verbeteringen vanuit de vrijwilligers. Door de inzet van het proces kan meer zicht komen op hetgeen als positief wordt ervaren en waar voor de vrijwilligers binnen Flevo Zon verbeterpunten liggen, van waaruit Flevo Zon tot verbetering kan komen. Een actiepunt voor het jaar 2022 is van daaruit dat het proces voor vrijwilligers wordt neergezet en gehanteerd.

#### Bekwaamheid personeel:

Flevo Zon kijkt bij aanname naar een minimaal opleidingsniveau, behorende bij de betreffende functie. Flevo Zon is van daaruit in het bezit van bekwaam personeel. Wel geldt dat er zoals genoemd meer zicht mag komen op de daadwerkelijk aanwezige competenties per personeelslid en begeleidingsteam, zodat duidelijk in beeld is waar de krachten en ontwikkelmogelijkheden liggen per personeelslid en begeleidingsteam. Van daaruit kan worden bepaald welke behoeften er per begeleidingsteam liggen wat betreft cursus/training/opleiding of waarop extra gericht moet worden bij het aannemen van nieuw personeel.

#### **Acties**

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

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 5.2 beschrijven (in de kennisbank 8.5.2).

#### De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

##### Opleidingsdoelen:

*Wat wil Flevo Zon bereiken:*

Flevo Zon wil innoverend zijn en een stap voor blijven op de concurrentie. Alleen zo kan Flevo Zon de cliënten goed blijven begeleiden. Daarvoor moet personeel een bijdrage leveren aan de doelen van de organisatie. Zo maakt Flevo Zon optimaal gebruik van alle kennis en vaardigheden van het personeel. Door de snelle groei is de organisatie toe aan een sterk beleid om de toekomst van Flevo Zon te waarborgen. Flevo Zon wil een organisatie zijn die een goede kwaliteit van zorg waarborgt zodat de vraag van zorg buiten Flevo Zon aansluit bij wat Flevo Zon aanbiedt. Dat betekent dat er voldoende ontwikkelingsmogelijkheden zijn.

*Flevo Zon leidt personeel op, omdat:*

Personeel is onontbeerlijk voor het functioneren en het resultaat van de organisatie. Daarom leidt Flevo Zon het personeel op om hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen, zodat zij optimaal inzetbaar zijn voor de organisatie. In het ideale geval sluiten de wensen van het personeelslid en van de organisatie op elkaar aan, om het leerrendement zo groot mogelijk te laten zijn.

*De drie opleidingsdoelen van 2021:*

- Continue inzetbaarheid personeel.
- Waarborgen van de kwaliteit van het opleidingsniveau van personeel.
- Effectief leidinggeven – mensgericht.

Bovenstaande opleidingsdoelen blijven van belang, van waaruit deze niet zijn afgerond. Het zijn continue doelen, waarmee Flevo Zon de kwaliteit van zorg waarborgt.

#### Acties

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

### 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

#### Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:

Nummer	Opleiding/cursus	Start	Einde	Opleiding/cursus	Start	Einde
Personeelslid 1	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen Afgerond	01-04-2019	26-03-2022			
Personeelslid 2	Cursus epilepsie Afgerond	24-03-2021	28-03-2021	Cursus Wet zorg en dwang Afgerond	23-03-2021	24-03-2021
Personeelslid 3	Webinair 'Problematische hechting' Afgerond	13-01-2021	21-02-2021			
Personeelslid 4	Trauma-sensitief opvoeden Afgerond	Derde kwartaal				
Personeelslid 5	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen Afgerond	01-04-2019	26-03-2022			
Personeelslid 6	Cursus Preventiemedewerker Afgerond	Tweede kwartaal				
Personeelslid 7	HACCP-cursus Afgerond	Tweede kwartaal		Trauma-sensitief opvoeden Afgerond	Derde kwartaal	
Personeelslid 8	Trauma-sensitief opvoeden Afgerond	Derde kwartaal (afgerond)				
Personeelslid 9	BBL Hovenier Afgerond	18-08-2018	31-07-2020	Lichte vellingen certificaat Afgerond	01-03-2021	06-04-2021
Personeelslid 10	E-wise - Primair onderwijs Lopende	15-03-2021	15-03-2022			
Personeelslid 11	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen Afgerond	01-09-2018	31-07-2021			
Personeelslid 12	Industrieel klimmen Afgerond	Tweede kwartaal				

Naast bovengenoemde opleidingen/cursussen gelden ook onderstaande standaard cursussen/bijeenkomsten:

- BHV: Ieder jaar vindt in maart en in oktober een BHV-cursus plaats. In maart 2021 heeft deze cursus niet plaats kunnen vinden vanwege COVID-19 en daarom heeft deze plaatsgevonden in april 2021. Daarnaast heeft een BHV-cursus plaatsgevonden in oktober 2021. Aan deze cursus doen 11 personeelsleden mee. Bij de indeling van personeel wordt gekeken bij wie het certificaat op een korte termijn verloopt, maar er wordt ook bekeken wie regelmatig alleen werkt en hoe ervoor te zorgen dat op iedere afdeling voldoende BHV-opgeleide personeelsleden werken. Het streven is dat alle personeelsleden BHV-opgeleid zijn.
- Medicatie: Ieder jaar volgt eenieder binnen de organisatie (geldend voor degenen werkzaam met cliënten) een medicatiecursus via het IVM (e-learning). Iedere maand wordt een bericht aan diegenen gestuurd, waarvan het certificaat binnenkort afloopt. Dit bericht geldt als herinnering dat er een medicatiecursus moet worden verricht.
- SKJ: Vanaf augustus 2021 is er sprake van een SKJ-reflectiebijeenkomst. Er zijn binnen Flevo Zon vier SKJ-geregistreerde personeelsleden. Deze personeelsleden komen vier keer per jaar bijeen, waarbij zij per keer twee uren vorm geven aan een onbegeleide reflectiebijeenkomst.

#### Acties

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

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

#### Opleidingsdoelen komende jaren

##### Vaardigheden en kennis:

Flevo Zon wil in het jaar 2022 per team in kaart brengen welke competenties aanwezig zijn, om van daaruit te bepalen welke competenties ter aanvulling nodig zijn en tevens om van daaruit te bepalen waarin opleidings-/cursusmogelijkheden liggen. In de ontwikkelingsgesprekken per personeelslid wordt een zelfbeoordeling over de competenties ingevuld en besproken. Aan de hand daarvan wordt in kaart gebracht welke competenties per team aanwezig zijn en wordt in samenspraak met het team bepaald welke opleidingen/cursussen worden ingezet. Dit betekent dat er nog aanvullingen zijn plaatsvinden op onderstaand overzicht wat betreft vaardigheden en kennis.

##### *Vaardigheden en kennis:*

##### Volwassenen:

- Ziektebeelden: In de opleiding per personeelslid is een algemeen beeld gegeven over voorkomende ziektebeelden, maar dit geldt niet voor alle ziektebeelden. Er mag voor het team herhaling worden geboden/een verdieping worden aangebracht in kennis over de verschillende ziektebeelden en hetgeen werkzaam is in de begeleiding. Hiervoor wordt een cursus ingezet.

##### Opleidingsdoelen:

##### *De drie opleidingsdoelen van 2022:*

- Continue inzetbaarheid personeel.
- Waarborgen van de kwaliteit van het opleidingsniveau van personeel.
- Effectief leidinggeven – mensgericht.

#### Acties

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

### 5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van scholing en ontwikkeling.

## Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

### Conclusies:

- Opleidingsdoelen: De huidige opleidingsdoelen gelden als continue doelen, welke als belangrijk gelden voor ieder jaar. Buiten deze doelen om is er nog niet voldoende zicht op de specifieke behoeften per personeelslid en per team. Met specifiek wordt bedoeld dat deze verbonden zijn aan hetgeen naar voren komt vanuit een beoordeling op competenties. In de huidige situatie worden opleidingen/cursussen ingezet, omdat een personeelslid bijvoorbeeld zijn/haar behoefte uitspreekt. De inzet van opleidingen/cursussen kan strategischer worden ingezet. Zie daarvoor ook het volgende punt 'Competenties'.
- Competenties: Tijdens ontwikkelingsgesprekken wordt stilgestaan bij competenties en welke het personeelslid wel/niet bezit. Ook wordt op basis daarvan een actieplan opgesteld. De competenties worden op dit moment per individu bekeken en niet overkoepelend als team. Wanneer de competenties overkoepelend worden bekeken per team, kan in beeld worden gebracht welke competenties aanwezig zijn en welke niet aanwezig zijn binnen een team. Op basis daarvan kunnen opleidingsdoelen worden gespecificeerd en gericht in worden gezet.
- Specifieke kennis en behoeften per locatie: Per team zijn één tot twee punten genoemd met betrekking tot thema's waar behoefte naar is. Deze thema's komen voort vanuit individuele gesprekken, vergaderingen en vanuit incidentmeldingen. Op basis daarvan kan enigszins vorm worden gegeven aan team-gerichte opleidingsdoelen.

### Lering:

Hetgeen is geleerd ligt met name in het onderdeel 'Competenties' en dat deze meer in kaart mogen worden gebracht, om van daaruit beter te kunnen bepalen waarin opleidingsbehoeften liggen per team, maar ook per persoon. Hierop zal dan ook actie worden ondernomen in het jaar 2022.

### Veranderingen:

- Verbreding inzet coach: De inzet van de coach is verbreed, door haar ook te laten coachen op andere afdelingen. Dit kwam als punt naar voren vanuit andere teams.
- Duidelijkheid in opleidingsbudget: Het opleidingsbudget is duidelijk neergezet, om zo kaders te geven en tevens duidelijkheid te geven in dat wat mogelijk is per individu en/of per team.

Een volgende stap richt zich op duidelijkheid in competenties, zodat de coach nog gericht te werk kan gaan en zodat het opleidingsbudget nog gericht kan worden ingezet.

### Scholing komend jaar:

#### *Volwassenen*

- Ziektebeelden (datum nog niet bekend).
- BHV (25-03-2022, oktober 2022).
- Medicatie (doorlopend).

Naast bovengenoemde scholing geldt dat ook in wordt gezet op SKJ, waarvoor personeelsleden zelf keuzes mogen maken voor een specifieke opleiding of cursus.

## Acties

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

## 6 Terugkoppeling van deelnemers

De kwaliteit van de zorgverlening van zorgboeren wordt mede getoetst aan de hand van evaluatiegesprekken, inspraakbijeenkomsten en deelnemerstevredenheidsmeting. De reacties van de deelnemers die hiermee worden verzameld, geven belangrijke informatie aan de zorgboer(in).

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

#### Evaluatiegesprekken deelnemers

##### Aantal evaluatiegesprekken:

Met iedere deelnemer dient eens per jaar (Jeugdwet/Wmo) tot eens per halfjaar (Wlz) een evaluatiegesprek plaats te vinden. Op 31-12-2021 waren er bij wonen 9 cliënten in zorg, waarvan 1 cliënt vallend onder de Wmo en 8 cliënten vallend onder de Wlz. Dit betekent dat er 17 evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden.

##### Onderwerpen:

Voor wonen/begeleiding aan volwassenen geldt dat ONS/Nedap wordt gehanteerd. In het systeem van ONS/Nedap wordt het zorgplan opgesteld aan de hand van levensdomeinen, namelijk:

- Zorgovereenkomst
- Evaluatie
- Algemeen beeld
- Lichamelijk functioneren en welzijn
- Psychisch en mentaal functioneren en welzijn
- Sociale relaties en maatschappelijke participatie
- Praktisch functioneren en basisvaardigheden/hulpmiddelen
- Woon- en leefomstandigheden
- Overig functioneren en/of omstandigheden

##### Algemene uitkomsten:

In de algemene uitkomsten dient onderscheid gemaakt te worden tussen de Jeugdwet/Wmo en de Wlz. Veelal wordt voor cliënten vallend onder de Jeugdwet/Wmo gezien dat doelen worden behaald en dat al snel ontwikkeling wordt gezien. Voor cliënten vallend onder de Wlz wordt eveneens ontwikkeling gezien, maar in lichtere mate. Dit heeft invloed op het verloop betreffende de doelen en tevens op hoe een evaluatie wordt vormgegeven. Bij Jeugdwet/Wmo is de vraag of afronding mogelijk is een belangrijk gespreksonderwerp, onderwijl dit bij Wlz minder van toepassing is. Bij Jeugdwet/Wmo ligt de nadruk op resultaatgericht werken en afronding, onderwijl bij Wlz de nadruk ligt op voorzichtige ontwikkeling en zo mogelijk bijstelling van doelen.

In de uitkomsten komt over het geheel naar voren dat cliënten tevreden zijn over het verloop bij en de inzet van Flevo Zon. Er kunnen ook punten ter verbetering naar voren komen, omdat dit als standaard vraag naar voren komt in de gesprekken. Punten ter verbetering kunnen zich richten op spullen die niet mee worden gegeven naar huis, maar ook op communicatie. Hierbij wordt bijvoorbeeld aangegeven dat over een bepaalde situatie (bijvoorbeeld een conflict met een andere cliënt) niet is gecommuniceerd. Flevo Zon probeert deze verbeterpunten voor zover mogelijk direct op te pakken en bij te stellen.

**Uitkomsten evaluatiegesprekken:****Zorgdoelen****Wmo - Volwassenen**

Voor volwassenen vanuit de Wmo wordt veelal gezien dat doelen zich richten op 'een activiteit buitenshuis' of 'behoudt van een dagelijks ritme'. Deze doelen vormen onderdeel van een grotere zorgvraag, waar veelal de verwijzer regie op heeft. Omdat de doelen op deze wijze worden ingestoken, geldt hierbij vaak dat er sprake is van een langdurigere inzet en tevens dat de doelen voor een langere periode gelden. Flevo Zon probeert hierbij concrete doelen vorm te geven, waar gericht aan kan worden gewerkt. De kleinere werkdoelen worden veelal behaald, maar het overkoepelende doel (zoals 'een activiteit buitenshuis') blijft staan, waardoor de zorg wordt voortgezet. Concluderend wordt veelal gezien dat de werkdoelen binnen Flevo Zon worden behaald, maar dat er een grotere zorgvraag ligt van waaruit inzet van Flevo Zon voor een langere periode nodig blijft.

**Wlz - Volwassenen**

Voor volwassenen vanuit de Wlz wordt net als bij jeugdigen vanuit de Wlz gezien dat de doelen zich richten op een lange termijn. De doelen richten zich veelal op het volgen van een vaste dagstructuur en tevens op kleinere werkdoelen, zoals deze ook gelden voor jeugd. Ook voor de volwassenen vallend onder de Wlz geldt dat de doelen niet binnen een halfjaar/jaar worden behaald. Wel wordt vooruitgang gezien en kan er sprake zijn van bijstelling van doelen. Concluderend geldt dat in principe doelen blijven staan al dan niet in bijgestelde vorm.

**Aandachtspunten**

Aandachtspunten zijn veelal casusgebonden en lopen van daaruit uiteen. Tevens richten de aandachtspunten zich veelal op kleine en redelijk gemakkelijk op te lossen punten, welke Flevo Zon voor zover mogelijk direct probeert op te pakken. Aandachtspunten kunnen zich richten op spullen die zijn vergeten, maar ook op een situatie (bijvoorbeeld een conflict met een andere cliënt) waarover niet is gecommuniceerd. Flevo Zon probeert dit direct aan te pakken door de nodige feedbackpunten te communiceren met het begeleidingsteam en door hier afspraken over te maken met de ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s). Wanneer er bijvoorbeeld wordt aangegeven dat er niet is gecommuniceerd over een situatie, kan Flevo Zon het begeleidingsteam vragen hier alsnog contact over op te nemen, de rapportages wekelijks te zullen sturen of door een periode wekelijks contact op te nemen met de ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s). De inzet van acties lopen uiteen, aansluitend bij de voorgevallen situatie.

**Acties**

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

**6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken**

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

**Conclusies uit de evaluatiegesprekken****Volwassenen:**

Over het geheel wordt onder de volwassenen vallend onder de Wet maatschappelijke ondersteuning, maar tevens onder de Wet langdurige zorg gezien dat zorg langdurig nodig is. De zorgvraag richt zich bij Wmo veelal op een activiteit buitenshuis ondernemen, waarvoor langdurige inzet om tot afronding te komen van toepassing is. Voor volwassenen vallend onder de Wet langdurige zorg wordt net als bij jeugdigen gezien dat doelen veelal worden meegenomen naar een komende periode, al dan niet op enigszins bijgestelde wijze.

In de uitvoering van evaluatiegesprekken wordt gezien dat dit op positieve wijze verloopt, op het moment waarop dit nodig is (ruim voor aflopen beschikking bij Wet maatschappelijke ondersteuning en halfjaarlijks voor Wet langdurige zorg).



**Lering:**

Flevo Zon werkt op dit moment in twee systemen, namelijk Zilliz en ONS/Nedap. Er wordt gemerkt dat hierdoor een verschil in werkwijzen ontstaat. Dit verschil wordt met name gemerkt tussen de verschillende zorglocaties en wanneer op inhoud van het zorgproces wordt gesproken. Flevo Zon wil in 2022 de overstap maken naar één systeem, namelijk ONS/Nedap. Dit zal zorgen voor een eenduidige werkwijze.

**Aanpassingen:**

- In de loop van 2021 is een procesbeschrijving (vanaf aanmelding tot afsluiting een eenduidig proces, met bijbehorende te doorlopen stappen) opgesteld, om zo organisatie-breed naar één zorgproces over te gaan. Echter, deze loopt opnieuw uiteen, omdat in twee zorgsystemen wordt gewerkt. Van daaruit geldt als actiepoint een overstap naar één zorgsysteem, namelijk ONS/Nedap.

**Acties**

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

**6.3 Inspraakmomenten**

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboerderij een inspraakmoment gehouden. Hierbij krijgen alle deelnemers de gelegenheid om met elkaar aan te geven wat ze graag anders of toegevoegd zouden willen zien op de zorgboerderij.

**Inspraakmomenten****Frequentie inspraakmomenten:***Volwassenen*

- Na afloop van iedere dag bij Flevo Zon
- Bewonersvergadering (eenmaal per zes weken)
- Evaluatiegesprekken (ieder halfjaar)
- Cliëntenraad (ieder kwartaal)
- Cliënttevredenheidsonderzoek (eenmaal per jaar)

**Onderwerpen:***Na afloop van iedere dag bij Flevo Zon*

- Hoe is de dag verlopen?
- Wat is goed gegaan?
- Wat had anders gekund?
- Welke ideeën zijn er voor een volgende dag?

*Bewonersvergaderingen*

Alledaagse zaken, waaronder:

- Voeding/maaltijden en boodschappen
- Huisregels
- Taakverdeling
- Planning betreft dagbesteding

### *Evaluatiegesprekken*

In evaluatiegesprekken komt als standaard vraag aan bod:

#### **Hebben ouder(s)/verzorger(s)/deelnemer/regiehouder verbeterpunten betreffende de kwaliteit van de geboden zorg?**

*Zijn er punten waar ouder(s)/verzorger(s)/deelnemer(s)/regiehouder het afgelopen jaar tegenaan zijn gelopen en een mogelijke verbetering in zien voor Flevo Zon?*

### *Cliëntenraad*

De onderwerpen welke worden besproken tijdens een bijeenkomst lopen uiteen. De onderwerpen kunnen zich richten op:

- Voeding
- Beweging
- Activiteitsaanbod
- Zorgproces
- Et cetera

De cliëntenraad probeert aan te sluiten bij de cliënt door middels een enquête na te gaan waar de behoeften tot verbetering vanuit het geheel als organisatie liggen.

### *Cliënttevredenheidsonderzoek*

Zie bijlage voor het format.

### Uitkomsten inspraakmomenten:

#### *Na afloop van iedere dag bij Flevo Zon*

Dit is afhankelijk van het verloop van de dag. Over het geheel wordt gezien dat dit zich veelal op activiteiten richt. Door jeugdigen kan bijvoorbeeld worden aangegeven dat zij de volgende keer een andere activiteit willen doen, welke deze dag niet aan bod is gekomen. Door volwassenen kan bijvoorbeeld worden aangegeven dat zij een volgende keer willen paardrijden, omdat dit deze dag niet aan bod is gekomen. Hetgeen hieruit komt, wisselt per dag maar richt zich veelal op de aan bod komende activiteiten.

### *Bewonersvergaderingen*

Uit de bewonersvergaderingen komen veelal aandachtspunten voor de dagelijkse gang van zaken. Veelal heeft dit betrekking op de genoemde onderwerpen, zoals de taakverdeling. In de vergadering wordt per bewoner aangegeven welke punten hij/zij heeft en op basis daarvan worden acties uitgezet, zolang een nieuwe taakverdeling. Veelal wordt op de betreffende punten direct actie ondernomen of in ieder geval in dezelfde week.

### *Evaluatiegesprekken*

Hetgeen in evaluatiegesprekken aan verbeterpunten aan bod komt richt zich veelal op de betreffende cliënt. Dit kan bijvoorbeeld gaan over een verzorgende taak welke niet voldoende aan bod is gekomen in de begeleiding en waar extra aandacht op moet worden gericht. Dit kan zich ook richten op het bieden van meer uitdaging voor een bepaalde cliënt. Op basis van de cliënt-specifieke verbeterpunten wordt vrijwel direct actie ondernomen. Het evaluatieverslag wordt na afloop van het gesprek gedeeld met de begeleiding, waaronder ook de daaruit voortgekomen verbeterpunten. Tevens worden deze verbeterpunten verwerkt in de zorgafspraken binnen het rapportagesysteem, welke voorafgaand aan iedere dienst worden doorgenomen door de begeleiders.

### *Cliëntenraad*

De cliëntenraad heeft een periode stilgelegen, vanwege COVID-19. Vanaf augustus 2021 is de cliëntenraad weer van start gegaan, waarbij zij in de daaropvolgende bijeenkomst (november) zijn gestart met een enquête onder de medewerkers, om ook bij hen na te gaan waarin voor hen verbeterpunten liggen. De uitkomsten worden nog verwerkt en zijn van daaruit nog niet gedeeld met Flevo Zon. De cliëntenraad komt ieder kwartaal bijeen, namelijk als volgt:

- Februari (eerste maandag van de maand)
- Mei (eerste maandag van de maand)
- Augustus (eerste maandag van de maand)
- November (eerste maandag van de maand)

### *Cliënttevredenheidsonderzoek*

Er heeft in het jaar 2021 geen cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, omdat er binnen Flevo Zon verwarring was ontstaan over de frequentie van het onderzoek. Flevo Zon was in de veronderstelling dat dit eens per jaar moest plaatsvinden. Van daaruit voert Flevo Zon in 2022 twee keren het onderzoek uit, namelijk als volgt:

- Februari en maart, waaruit de uitkomsten in april bekend worden gemaakt.
- Oktober en november, waaruit de uitkomsten in december bekend worden gemaakt.

Daaropvolgend vindt het onderzoek jaarlijks in oktober en november plaats, waarna de uitkomsten in december bekend worden gemaakt. Zodra de uitkomsten vanuit het huidige onderzoek binnen zijn, worden deze en bijbehorende acties in het systeem van Kwaliteit laat je zien geplaatst.

### **Acties**

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

### **Bijlagen**

- Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

## **6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten**

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

### **Conclusies uit de inspraakmomenten**

#### Conclusies:

Over het geheel wordt gezien dat Flevo Zon op verschillende wijzen vormgeeft aan inspraak. Wel valt hierin als conclusie op dat uitkomsten zich veelal richten op cliëntspecifieke zaken en niet op overkoepelende verbeterpunten voor Flevo Zon. De uitkomsten zijn veelal actiepunten welke al direct opgepakt kunnen worden en er is daarbij geen eenduidigheid in uitkomsten. Hierdoor kan niet worden gesteld dat overkoepelend als verbeterpunt geldt dat Flevo Zon mag werken aan meer inzet van zorgafspraken (als voorbeeld). De uitkomsten lopen uiteen en daarom zijn er geen eenduidige verbeterpunten te noemen. Concluderend geldt wel dat Flevo Zon op verschillende manieren inspraakmomenten probeert te creëren, waardoor de cliënt hopelijk ervaart zijn/haar ervaringen te mogen delen en dat hier ook iets mee wordt gedaan. Hier wordt bij stilgestaan door dit ook op te nemen als vraag in het cliënttevredenheidsonderzoek.

#### Lering:

Voor Flevo Zon geldt als verbeterpunt dat nog meer mag worden gehaald uit inspraakmomenten en met name hoe deze ook 'overkoepelend' in te zetten, en niet alleen gericht op één specifieke cliënt. Waarin liggen voor Flevo Zon als gehele organisatie verbeterpunten? Flevo Zon wil onderzoeken hoe nog beter vorm te geven aan inspraak en cliëntfeedback, om zo als algehele organisatie de kwaliteit te verhogen.

Aanpassingen:

- De kwaliteit verhogen door procesmatige inzet op inspraakmomenten en cliëntfeedback. Onderzoek naar hoe nog meer te halen uit cliëntfeedback, volgens een vaststaand proces.

**Acties**

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

## 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. Het is aanbevolen dat de deelnemers de vragenlijst anoniem kunnen invullen.

**Tevredenheidsmeting deelnemers**Tevredenheidsmeting:

De meting heeft plaatsgevonden in februari en maart 2022, waarna de uitkomsten in april zijn verwerkt. Vanuit locatie 60 zijn er 15 ingevulde onderzoeken uit voortgekomen, met als gemiddeld eindcijfer een 5,9.

In algemene zin is hieruit gekomen dat er tevredenheid bestaat over het zorgproces, zoals het tijdig inplannen van PB-gesprekken en evaluatiegesprekken. Ook wordt aangegeven dat de organisatie/locatie per e-mail goed bereikbaar is. Daarentegen wordt aangegeven dat de organisatie/locatie telefonisch minder goed bereikbaar is, waarbij dit geldt voor de mobiele telefoon van de locatie. Ook wordt genoemd dat de communicatie binnen het team verbeterd mag worden. Niet iedere begeleider lijkt voldoende op de hoogte van datgene wat speelt en/of wat van belang is voor de cliënt, zoals gemaakte afspraken. Tot slot wordt genoemd dat het activiteitenaanbod meer gevarieerd mag worden vormgegeven, waaronder sport valt en waarbij wordt genoemd dat de cliënten behoefte hebben aan een gezamenlijke dag weg.

Methode:

Flevo Zon hanteert in de huidige situatie een eigen vormgegeven format. Flevo Zon is in contact met Boer en Zorg over de cursus 'Dit vind ik ervan'. Zodra de cursusdata bekend zijn, zullen twee personeelsleden binnen Flevo Zon deelnemen aan deze cursus en zal het huidige eigen vormgegeven format komen te vervallen.

Onderwerpen:

Zie bijlage.

**Acties**

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

**Bijlagen**

- Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

## 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

## Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

### Conclusies:

- Een eerste conclusie richt zich op het zorgproces. Het zorgproces, waarmee wordt bedoeld op de gesprekscyclus, wordt als positief ervaren. De nodige gesprekken worden tijdig ingepland en vinden plaats op het moment waarop dit nodig is, dan wel voor de cliënt en dan wel vanwege een bijna aflopende beschikking. Samenvattend kan hieruit worden opgemaakt dat er in het zorgproces/de gesprekscyclus geen directe verbeterpunten liggen.
- Een tweede conclusie richt zich op de bereikbaarheid. Bereikbaarheid via e-mail wordt als positief ervaren. Hierin liggen van daaruit geen directe verbeterpunten. Echter, er ligt een verbeterpunt in de telefonische bereikbaarheid, waarbij dit zich richt op de mobiele telefoon van de woonlocatie. Concluderend geldt dit als actiepunt voor de locatie.
- Als derde conclusie geldt dat er een verbeterpunt ligt in de communicatie tussen de verschillende teamleden. Er wordt per dienst en van daaruit meerdere keren op een dag gerapporteerd. Daarnaast vindt er per dienst een overdracht plaats. Toch lijkt in de communicatie, waaronder gemaakte afspraken met cliënten vallen, een verbeterpunt te liggen. Dit geldt dan ook als actiepunt voor de locatie.
- Als vierde en laatste conclusie geldt dat er behoefte is aan een meer gevarieerd activiteitenaanbod. Hierbij is aangegeven dat cliënten behoefte hebben aan meer beweging/sport en daarnaast dat zij graag als groep een dag weg zouden gaan. Concluderend geldt dat het activiteitenaanbod als woongroep extra aandacht behoeft en dit geldt van daaruit als actiepunt voor de locatie.

### Lering:

- Telefonische bereikbaarheid verbeteren.
- Communicatie binnen het team verbeteren.
- Activiteitenaanbod voor/als woongroep uitbreiden.

### Aanpassingen:

- Er zal met het team worden gekeken naar welk probleem er ligt in de telefonische (mobiele) bereikbaarheid en hoe tot verbetering te komen, zodat continue bereikbaarheid kan worden geboden.
- Er zal met het team en de woongroep worden gekeken naar welk probleem er ligt in de onderlinge communicatie en hoe hierin tot verbetering te komen.
- Er zal met de woongroep worden gekeken naar hoe tot meer variatie in het activiteitenaanbod te komen, zodat wordt voldaan aan eenieder zijn/haar behoefte. Daarnaast wordt met de woongroep gekeken naar een gezamenlijke dag weg en hoe/wanneer dit jaarlijks vast in te plannen.

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 acties opgenomen in de actielijst.

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden is er enkel een conclusie beschreven.

### 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

#### Agressie

##### Volwassenen:

Kwartaal	Datum	Uitleg incident	Analyse
Kwartaal 4	25-10-2021	<p>Oorzaak: Cliënt kampt met depressieve klachten en ziet verschillende situaties om hen heen, waar deze gevoelens door worden versterkt. Situaties zijn bijvoorbeeld kinderen die hij ziet lopen, onderwijl hij een kinderwens heeft.</p> <p>Uiting: Suïcidepoging</p> <p>Handelingswijze begeleiders: Cliënt is direct onder toezicht gesteld van begeleiding en geen moment alleen gelaten. Onderwijl is contact opgenomen met de huisarts en GGZ. In de avond is de crisisdienst gekomen om een inschatting te maken. In de nacht is de begeleiding bij hem gebleven. De volgende dag is de cliënt tijdelijk overgegaan naar een crisislek voor opname. Er is volgens protocol, zie bijlage, gehandeld.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cliënt meegenomen naar hoofdgebouw en eenmaal daar niet alleen gelaten.</li> <li>Partijen gebeld (waaronder huisarts, behandelaar en GGZ) en afspraken gemaakt waaronder inlichten en komst crisisdienst.</li> <li>Crisisdienst komt in de avond en maakt beoordeling dat cliënt over moet naar opname, kan vanaf de volgende dag.</li> <li>Begeleiding blijft aldoor bij cliënt, ook de nacht, tot overgang naar opnameplek.</li> <li>Na afloop van opname frequent stilstaan bij eventuele depressieve klachten in de PB-gesprekken en hier zo nodig op inspelen.</li> </ul> <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Het beleid is opnieuw doorgenomen en besproken of deze voldoet. Deze bleek te voldoen.</p>

			<p>Geleerd:</p> <p>Er is ervaren dat werken volgens protocol en van daaruit allen op één lijn van belang is geweest in deze situatie. Er was sprake van een eenduidige en duidelijke samenwerking als teamleiders/zorgcoördinatoren.</p>
Kwartaal 4	09-12-2021	<p>Oorzaak: De relatie tussen cliënt en partner is over. Cliënt is dermate van slag dat zij in de nacht vanuit paniek en verdriet meerdere aspirientjes inneemt.</p> <p>Uiting: Suïcidepoging</p> <p>Handelingswijze begeleiders: Cliënt heeft in de ochtend direct aan begeleiding gemeld wat zij heeft gedaan. Begeleiding is met cliënt naar de huisarts geweest. Huisarts geeft op basis van antwoorden cliënt aan dat hij de inschatting maakt dat de kans op herhaling klein is. Cliënt noemt dit zelf ook. Er zijn daaropvolgend afspraken gemaakt met de cliënt over hoe te handelen bij paniek en verdriet in de nacht.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondeling gesproken met cliënt.</li> <li>• Afspraak bij de huisarts voor een beoordeling.</li> <li>• Afspraken gemaakt met de cliënt, waaronder inname door begeleiding van aspirines en daarnaast bellen naar de nachtelijke begeleider wanneer er sprake is van paniek en verdriet.</li> <li>• Frequent stilstaan bij eventuele nieuwe paniekaanvallen in de PB-gesprekken en hier zo nodig op inspelen.</li> </ul> <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen aanvullende maatregelen genomen op basis van het bijna ongeval.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het bijna ongeval.</p>

#### Acties

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

#### Bijlagen

- Flevo Zon Holding B.V. - Protocol suïcidepreventie

## 7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

#### Agressie

Volwassenen:

Kwartaal	Datum	Uitleg incident	Analyse
Kwartaal 3	10-08-2021	<p>Oorzaak: Geen directe aanleiding. Op het nodige moment ergens anders op gericht en toen medicatie vergeten te geven.</p> <p>Uiting: Medicatie-dosis vergeten.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleider heeft direct overlegd met de moeder van de cliënt. In samenspraak besloten dat de eerstvolgende dosis wordt overgeslagen en dat de cliënt per de volgende dag weer de juiste medicatie ontvangt. Er is na afloop van de medicatiefout juist gehandeld door de begeleider.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch contact opgenomen met ouder door begeleider om over de medicatiefout te informeren en om tot overleg en besluit te komen.</li> <li>• Nabesproken met personeelslid door zorgcoördinator en preventiemedewerker.</li> </ul> <p>Genomen maatregelen:</p> <p>De begeleider verwezen naar de vaste afspraak: de wekker van je eigen en/of de begeleiderstelefoon zetten op het tijdstip van geven.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.</p>
Kwartaal 4	22-11-2021	<p>Oorzaak: Cliënt is terug van opname en zijn medicatie is bijgesteld. Medicatie staat daarentegen niet juist op de aftekenlijsten, waardoor verwarring ontstaat over wat de cliënt nodig heeft.</p> <p>Uiting: Medicatie te veel gegeven.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: Er is vrijwel direct contact opgenomen met de plek waar de cliënt opgenomen is geweest en daaropvolgend met de apotheek, om ervoor te zorgen dat er juiste lijsten aanwezig en juiste hoeveelheden bekend zijn. Na telefonische afstemming lijkt dit duidelijk en door de apotheek wordt aangegeven dat de juiste lijsten opgestuurd zullen worden.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch contact opgenomen met de opnameplek en tevens met de apotheek om de situatie te bespreken en om vervolgacties uit te zetten.</li> <li>• Nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker.</li> </ul> <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van de medicatiefout.</p> <p>Geleerd:</p>



			Voorafgaand aan een wijziging in medicatie vanuit het vier-ogen-principe de dosissen controleren en nagaan of de hoeveelheden duidelijk zijn (zowel op de baxterol als op de aftekenlijsten).
Kwartaal 4	23-11-2021	<p>Oorzaak: Cliënt is terug van opname en zijn medicatie is bijgesteld. Medicatie staat daarentegen niet juist op de aftekenlijsten, waardoor verwarring ontstaat over wat de cliënt nodig heeft.</p> <p>Uiting: Medicatie niet gegeven.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: Er is vrijwel direct (opnieuw) contact opgenomen met de plek waar de cliënt opgenomen is geweest om na te gaan welke vervolgstappen ondernomen moeten worden. De opnameplek geeft aan dat het volgende moment van inname een dosis mag worden gegeven en dit nu niet ingehaald hoeft te worden.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch contact opgenomen met de opnameplek om de situatie te bespreken en om vervolgstapen uit te zetten.</li> <li>• Nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker.</li> </ul> <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van het incident.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Voorafgaand aan een wijziging in medicatie vanuit het vier-ogen-principe de dosissen controleren en nagaan of de hoeveelheden duidelijk zijn (zowel op de baxterol als op de aftekenlijsten).</p>

**Acties**

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

**7.3 Agressie**

Alle agressie-incidenten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

**Agressie**Volwassenen:

Bij de wonen voor volwassenen hebben over het jaar 2021 geen incidenten met agressie plaatsgevonden.

**Acties**

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

**7.4 Ongewenste intimiteiten**

Alle incidenten rondom ongewenste intimiteiten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

## 7.5 Strafbare handelingen

Alle incidenten rondom strafbare handelingen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

## 7.6 Klachten

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

## 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

### Conclusies uit de meldingen en incidenten

#### Volwassenen:

- Frequentie: Over de loop van het jaar heen wordt gezien dat incidenten betreffende bijna ongevallen, medicatie en agressie niet vaak voorkomen. Wel valt op dat de incidenten allen plaats hebben gevonden in een bijna zelfde periode. Daarnaast was de impact van de bijna ongevallen hoog, waardoor extra inzet op ondersteuning aan begeleiding van belang is geweest. Dit zowel in de werkzaamheden als emotioneel.
- Soort incidenten: Er zijn bijna ongevallen en medicatiefouten voorgekomen. De redenen voor de bijna ongevallen liggen buiten Flevo Zon. De medicatiefouten liggen daarentegen niet geheel buiten Flevo Zon. Van daaruit geldt lering vanuit deze fouten als belangrijk aandachtspunt voor Flevo Zon.

#### Lering:

- Bijna ongevallen: Hetgeen Flevo Zon hieruit heeft geleerd is dat het op dergelijke momenten extra van belang is om stil te staan bij de cliënt, maar tevens bij het personeelslid. Stilstaan bij de situatie, maar ook hoe het met het personeelslid zelf gaat en zo nodig extra gesprekken plannen of zorgen voor een verwijzing naar een helpende instantie. Dit laatste heeft niet voor hoeven komen. Flevo Zon heeft op extra ondersteuning ingespeeld doormiddel van gespreksvoering met de betrokken personeelsleden.
- Medicatie-fouten: Flevo Zon heeft hieruit geleerd dat controle voorafgaand aan het verkrijgen van medicatie extra van belang is. Dit wordt al standaard gedaan, maar in de laatste twee incidenten betrof het een wijziging in medicatie vanwege een bijna ongeval. De medicatie had doormiddel van het vier-ogen-principe gecontroleerd moeten worden. Dit wordt als leerpunt meegenomen voor het vervolg.

#### Aanpassingen:

- Wijziging in medicatie: Inzet van het vier-ogen-principe en van daaruit nagaan of de medicatie kloppend is op zowel de baxterrol als op de aftekenlijsten.

### Acties

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

## 8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

### 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

#### Koppel de nieuwe klachtenuitdeelbrief ook graag aan 5.2.6. in de werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 25-11-2021  
**Actie afgerond op:** 03-12-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

#### Vermeld de nieuwe planning van uitvoering tevredenheidsonderzoek bij 4.6.2. en 4.6.3. in de werkbeschrijving.

**Geplande uitvoerdatum:** 25-11-2021  
**Actie afgerond op:** 03-12-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is in proces en wordt april afgerond.

#### Website Zorgboeren.nl locatie 60 invullen/koppelen aan locatie 58.

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2021  
**Actie afgerond op:** 25-11-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

#### Rond de 1e schriftelijk toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn. Eerste schriftelijke toetsing

**Geplande uitvoerdatum:** 15-12-2021  
**Actie afgerond op:** 26-11-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

#### Een nieuwe vertrouwenspersoon benaderen ten behoeve van de klachtenregeling cliënten.

**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2022  
**Actie afgerond op:** 11-11-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is 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:** 10-11-2021  
**Actie afgerond op:** 09-11-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is 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:** 01-11-2021  
**Actie afgerond op:** 31-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Aanpassen klachtenregulemet en uitdeelbrief klachtenregeling met WZD vertrouwenspersoon, en nieuwe BV benaming**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 31-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Proces bij levenseinde volwassenen opstellen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2021  
**Actie afgerond op:** 10-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Geupdate medicijnprotocol aanleveren**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2021  
**Actie afgerond op:** 09-08-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Vormgeving evaluatiegesprekken met vrijwilligers.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2021  
**Actie afgerond op:** 04-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is niet afgerond en geldt als actiepunt voor het jaar 2022. Dit is opnieuw als actie aangemaakt.

**BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021  
**Actie afgerond op:** 15-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit is een actiepunt welke tweejaarlijks terugkomt, namelijk in maart en oktober.

**Arbeidsovereenkomst medewerkers, vrijwilligers, stagiaires aanpassen naar mogelijkheid tot invullen afdeling**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 10-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Medicatiebeleid m.b.t. proces e-learning bijstellen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 10-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Organogram opstellen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 10-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Doorstroom document aanpassen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Risico's op verschillende niveaus in kaart brengen en daarop een plan van aanpak vormen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2021  
**Actie afgerond op:** 19-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Plan van calamiteit/crisissituatie en vervangende locatie voor zorg opstellen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2021  
**Actie afgerond op:** 19-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Formats op één lijn brengen, waaronder format Wonen B.V. uitbreiden naar ruimte voor ervaring en domeinen toevoegen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2021  
**Actie afgerond op:** 10-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Huisregels volwassenen bijstellen op basis van onaangekondigd binnentreden.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 10-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Door- en uitstroombepaling Wonen Flevo Zon B.V. opstellen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2021  
**Actie afgerond op:** 28-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Stagebeleid actualiseren**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 14-08-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Format voor evaluatie vrijwilligersgesprekken opstellen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 04-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is niet afgerond en geldt als actiepuntpunt voor het jaar 2022. Dit is opnieuw als actie aangemaakt.

**Vrijwilligersovereenkomst actualiseren**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 04-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**VOG's en data nalopen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond, maar geldt tevens als maandelijks terugkerend punt. De VOG's worden maandelijks gecontroleerd op einddata.

**VOG's en data nalopen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond, maar geldt tevens als maandelijks terugkerend punt. De VOG's worden maandelijks gecontroleerd op einddata.

**Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Niet meer van toepassing)  
**Toelichting:** We zullen een vorm van cliënttevredenheidsonderzoek inzetten vanuit de waaier met instrumenten. We zullen 'Dit vind ik ervan' inzetten en hiervoor de training volgen bij Coöperatie Boer en Zorg.

**De personeelsformatie en dat deze in evenwicht is met de omzet.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit vormt vooralsnog een actiepunt, welke is meegenomen in de doelstellingen voor het komende jaar.

**Wijze van marketing verder uitbreiden, om Flevo Zon zo nog meer onder de aandacht te brengen en daarmee de plek als zorgaanbieder binnen Lelystad te verstevigen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is behaald, maar vormt ook alsnog een actiepunt, welke is meegenomen in de doelstellingen voor het komende jaar.

**Uitbreiding in dagbestedingsactiviteiten voor volwassenen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is niet afgerond en geldt als actiepunt voor het komende jaar.

**Eerste stappen zetten in één geheel creëren in het aantal zorglocaties binnen Flevo Zon en daarmee de verschillen tussen de verschillende afdelingen verminderen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 01-10-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** De eerste stappen hiertoe zijn gezet, door het in gang zetten van de opstelling van een strategie.

**VOG's en data nalopen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 01-08-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond, maar geldt tevens als maandelijks terugkerend punt. De VOG's worden maandelijks gecontroleerd op einddata.

**Cliëntenraad in functie en rol verstevigen binnen de organisatie.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021  
**Actie afgerond op:** 24-08-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021

**Actie afgerond op:** 26-06-2021 (Afgerond)

**Toelichting:** Ik (als contactpersoon) heb een planning met daarin dat ik iedere maand na ga welke acties er staan in het systeem voor de daaropvolgende drie maanden en deze binnen de organisatie uitzet.

**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:** 24-05-2021

**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)

**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Jaarverslag Kwaliteit laat je zien!**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2021

**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)

**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Collectieve verzekeringen opzeggen/verlengen/vernieuwen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2022

**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)

**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Vakantierechten/kaarten aan medewerkers sturen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2022

**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)

**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Een thema-avond gericht op kennis en omgang met hechtingsproblematiek.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2021

**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)

**Toelichting:** Dit onderdeel vormt vooralsnog een actiepoint. Hiervoor is een nieuwe actie aangemaakt.

**Voicemail instellen, zodat alsnog een bericht kan worden achtergelaten wanneer er niet wordt opgenomen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2021

**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)

**Toelichting:** Het instellen van een voicemail blijkt niet mogelijk met onze vaste telefoon.



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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2021  
**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**herhaling BHV-cursussen: om het jaar, dus iedere medewerker volgt om het jaar een BHV-(herhalings)cursus. herhaling zoonosenkeurmerk: ieder jaar. ontruimingsoefening(en): ieder kwartaal. tevredenheidsmeting deelnemers: éénmaal per jaar. algemene actie voor het plannen van evaluatiegesprekken van deelnemers: overgang naar het eerste gesprek binnen twee maanden en daaropvolgend ieder halfjaar evalueren. inspraakmomenten: cliëntenraad ieder kwartaal en daarnaast door middel van de tevredenheidsmeting. controle brandblussers, ehbo-middelen, elektrische apparatuur, speeltoestellen etc.: ieder jaar. functioneringsgesprekken medewerkers: tweemaal per jaar (twee ontwikkelingsgesprekken per jaar, per medewerker).**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2021  
**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel vormt een continu actiepunt. Waar dit nodig is, is dit onderdeel als losse actiepunten verwerkt.

**Lijst maken met zorgcoördinatoren en klusbegeleiders over wie met welke gereedschappen/ machines mag werken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Tekst in privacy verklaring cliënten aanpassen met specifiek alinea voor volwassen deelnemers en voor ouders van kinderen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

**Aanpassen Zorgovereenkomst**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 23-05-2021 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.

#### Acties

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

## 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

Hieronder staan de geplande acties van de zorgboerderij. Wanneer een actie is uitgesteld of gewijzigd heeft de zorgboer(in) een toelichting beschreven.

**VOG's en data nalopen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2022

**Het noodplan nogmaals doornemen en herzien, waarin ook ervaringen gedurende de COVID-19 periode worden meegenomen om rekening mee te houden in mogelijkheden binnen het noodplan.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2022

**Vrijwilligersproces neerzetten en implementeren**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022

**Een overstap naar één zorgsysteem, namelijk ONS/Nedap**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022

**Afronding van strategie, doelstellingen en opstelling van de plannen van aanpak**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2022

**onderzoek of uitbreiding van 7 naar 11 bewoners nog gevolgen heeft voor noodplan. Stem zonedig af met externen zoals brandweer en gemeente.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2022

**pas plattegronden en noodplan aan na realisatie nieuwe appartementen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2022

**bespreek in jaarverslag 2022 wat vervolgtraject voor toepassing juiste RIE wordt**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**De kwaliteit verhogen door procesmatige inzet op inspraakmomenten en cliëntfeedback. Onderzoek naar hoe nog meer te halen uit cliëntfeedback, volgens een vaststaand proces.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Per afdeling in kaart brengen welke bezettingsgraad (betreffende cliënten) minimaal gehanteerd moet worden.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**De actielijst van Kwaliteit laat je zien eigen maken en effectief benutten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Eind 2022 zijn alle medewerkers in staat om op een lerende manier te werken door bewust te zijn van hun competenties en daarin eigenaarschap nemen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Eind 2022 biedt Flevo Zon maatwerk door persoonlijke aandacht en cliëntfeedback te integreren in de dagelijkse manier van werken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Eind 2022 heeft Flevo Zon maatschappelijke participatie verhoogd door de inzet van een methodiek.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Eind 2022 heeft Flevo Zon in kaart gebracht hoe het maatschappelijk verantwoord werken kan worden verhoogd.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Eind 2022 is risicospreiding toegepast door extra verwijzers en hogere bezetting Wlz.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Eind 2022 heeft Flevo Zon meer focus aangebracht in de doelgroepen, waarin Flevo Zon flexibel handelt.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Eind 2022 heeft Flevo Zon continuïteit in instroom en bezetting kunnen waarborgen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022

**Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2023

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

**Geplande uitvoerdatum:** 09-12-2024

**Audit Wonen in combinatie met audit Begeleiding op Hondsdraf 58. Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma)** [Audit](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 09-02-2025

**VOG's en data nalopen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)**Geplande uitvoerdatum:** 15-12-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 04-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**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:** 24-01-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 21-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 27-01-2022, 13:01 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:** 27-01-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO)****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Dagbestedingsaanbod verder uitbreiden/vormgeven in mogelijkheden voor activiteiten.****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Samenwerkingsovereenkomsten en afspraken aanvullen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**RI&E bijstellen/aanvullen****Geplande uitvoerdatum:** 14-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 07-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

**Audit Wonen i.c.m. audit Begeleiding op loc. Hondsdraf 58. Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma)** Audit**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**VOG's en data nalopen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Aanpassen huisregels met gebruik socialmedia en apparatuur****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.**Boer en Zorg als coöperatie en het declaratie- en cliëntsysteem eigen maken.****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit onderdeel is opnieuw als actiepunt meegenomen in het komende jaar.**Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)****Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-02-2022 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2021 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:** 29-04-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-04-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Acties**

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

**8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst**

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

**Conclusies m.b.t. de actielijst**Conclusies:

- Afgeronde actiepunten: Korte termijn-acties zijn over het afgelopen jaar afgerond. Deze kwamen met name voort vanuit actiepunten met betrekking tot de schriftelijke en praktijkaudit.
- Niet afgeronde actiepunten: Niet afgeronde actiepunten liggen met name in lange termijn-acties, zoals het uitbreiden/goed neerzetten van het dagbestedingsaanbod. Dit onderdeel is onvoldoende aan bod gekomen, omdat als voorliggend geldt dat Flevo Zon onderzoekende is in waar de organisatie heen gaat (doelstellingen voor het komende jaar en voor de komende vijf jaar). Hierin zijn het afgelopen jaar stappen gemaakt, waarmee ook stappen gezet kunnen worden in een andere opzet in de dagbesteding.
- Actielijst: Het bijhouden van de actielijst kostte over het afgelopen jaar heen moeite. De moeite lag met name in het 'eigen' maken van het systeem. Vooralsnog geldt het eigen maken van het systeem als aandachtspunt, maar hierin is een vooruitgang zichtbaar.

Lering:

Flevo Zon heeft over het afgelopen jaar heen ervaren dat het allereerst van belang is te weten waar Flevo Zon heen wil als organisatie (strategie) en om op basis daarvan doelstellingen te vormen. Waar wil de organisatie in zorgaanbod wel op inspelen en waarop niet? Flevo Zon speelt flexibel in op zorgvragen, maar dit kan ook zorgen voor onduidelijkheid in de doelgroep en zorgaanbod. Flevo Zon wil graag in beeld brengen waar zij voor staan en waar zij goed in zijn, wat maakt dat eerst prioriteit wordt gesteld aan de strategie en doelstellingen. Dit proces is dan ook in gang gezet. Flevo Zon wil onder andere naar meer eenduidigheid binnen de organisatie toe, wat verder aan bod komt bij het onderdeel 'Doelstellingen'. In deze doelstellingen worden ook de lange termijn-onderdelen binnen de actielijst meegenomen.

Aanpassingen:

- De vormgeving van een strategie en bijbehorende doelstellingen, met daaruit voortkomende plannen van aanpak. Een eerste stap ligt in de afronding van de strategie en doelstellingen, waarna de plannen van aanpak worden vormgegeven. Als actie is daarom voor nu in het systeem geplaatst dat de strategie en doelstellingen worden afgerond.

**Acties**

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

## 9 Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijft de zorgboer(in) wat de toekomstplannen zijn voor de zorgboerderij.

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

#### Doelstellingen voor de komende vijf jaar

De hoofddoelen/speerpunten voor de komende vijf jaar richten zich op:

- het uiteenzetten van een heldere strategie en daaruit voortkomende doelstellingen, welke tot uiting komt op de werkvloer en wordt beleefd door zowel personeel als de cliënt;
- het uitzetten van een duidelijke focus, welke voortkomt vanuit de strategie en doelstellingen. De focus richt zich op daar waar Flevo Zon goed in is, ook wel waar de kracht van Flevo Zon ligt en deze is bekend onder de omgeving/samenwerkende partijen van Flevo Zon;
- inzet op risicospreiding, wat betekent dat niet uitsluitend wordt gericht op één zorgwet en/of één gemeente. Er is sprake van risicospreiding door zorg te bieden/te verhogen aan cliënten vallend onder verschillende zorgwetten en komend vanuit verschillende gemeenten.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

#### Doelstellingen voor het komende jaar

De doelstellingen voor het komende jaar, voortkomend vanuit de 'Doelstellingen voor de komende vijf jaar' zijn als volgt:

1. Eind 2022 zijn alle medewerkers in staat om op een lerende manier te werken door bewust te zijn van hun competenties en daarin eigenaarschap nemen.
2. Eind 2022 biedt Flevo Zon maatwerk door persoonlijke aandacht en cliëntfeedback te integreren in de dagelijkse manier van werken.
3. Eind 2022 heeft Flevo Zon maatschappelijke participatie verhoogd door de inzet van een methodiek.
4. Eind 2022 heeft Flevo Zon in kaart gebracht hoe het maatschappelijk verantwoord werken kan worden verhoogd.
5. Eind 2022 is risicospreiding toegepast door extra verwijzers en hogere bezetting Wlz.
6. Eind 2022 heeft Flevo Zon meer focus aangebracht in de doelgroepen, waarin Flevo Zon flexibel handelt.
7. Eind 2022 heeft Flevo Zon continuïteit in instroom en bezetting kunnen waarborgen.

#### Acties

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

### 9.3 Plan van aanpak

Om de doelstellingen te realiseren beschrijft de zorgboer(in) concrete stappen die worden toegevoegd aan de actielijst.

#### Plan van aanpak

Eind 2022 zijn alle medewerkers in staat om op een lerende manier te werken door bewust te zijn van hun competenties en daarin eigenaarschap nemen.

*Plan van aanpak*

1. Doormiddel van de ontwikkelingsgesprekken en bijbehorende zelfbeoordeling per team in kaart brengen welke competenties aanwezig zijn.
2. H3RP-matrix invullen en op basis van de aanwezige competenties en de ingevulde H3RP-matrix vaststellen waarin groeimogelijkheden liggen per team.
3. In kaart brengen hoe de missende/benodigde competenties kunnen worden toegevoegd, waaronder kan vallen dat uitbreiding van het team wordt ingezet of inzet van een opleiding/cursus.
4. Sturen op behoud van de nodige competenties, door dit als vast onderdeel terug te laten komen in het maandelijkse gesprek tussen directie en leidinggevendenden (ieder lid van de directie heeft maandelijks een gesprek met een leidinggevende aan de hand van een vast format, waarover aan de andere directieleden een terugkoppeling wordt gegeven).
5. Sturen op behoud van de nodige competenties, door dit plan van aanpak jaarlijks opnieuw te doorlopen.

Eind 2022 biedt Flevo Zon maatwerk door persoonlijke aandacht en cliëntfeedback te integreren in de dagelijkse manier van werken.

*Plan van aanpak*

1. In kaart brengen op welke wijzen cliëntfeedback nog meer een rol kan krijgen binnen de organisatie.
2. In kaart brengen op welke wijzen verbeteringen voortgekomen vanuit cliëntfeedback kunnen worden geïntegreerd en worden teruggekoppeld naar cliënten.
3. Opstelling van een vaststaand en organisatie-breed proces, gericht op het vergaren van cliëntfeedback.
4. Implementeren van een vaststaand en organisatie-breed proces, gericht op het vergaren van cliëntfeedback.
5. Sturen op het proces gericht op het vergaren van cliëntfeedback, door dit als vast onderdeel terug te laten komen in het maandelijkse gesprek tussen directie en leidinggevendenden (ieder lid van de directie heeft maandelijks een gesprek met een leidinggevende aan de hand van een vast format, waarover aan de andere directieleden een terugkoppeling wordt gegeven).

Eind 2022 heeft Flevo Zon maatschappelijke participatie verhoogd door de inzet van een methodiek.

*Plan van aanpak*

- Een methodiek bepalen welke zich richt op zelfstandigheid en eigen regie, waarin maatschappelijke participatie een belangrijk speerpunt is.
- In kaart brengen op welke wijzen vorm kan worden gegeven aan maatschappelijke participatie, om dit zo nodig ter aanvulling op de methodiek in te zetten.
- Een methodiek implementeren welke zich richt op zelfstandigheid en eigen regie, waarin maatschappelijke participatie een belangrijk speerpunt is.
- Sturen op de inzet van de methodiek, door dit als vast onderdeel terug te laten komen in het maandelijkse gesprek tussen directie en leidinggevendenden (ieder lid van de directie heeft maandelijks een gesprek met een leidinggevende aan de hand van een vast format, waarover aan de andere directieleden een terugkoppeling wordt gegeven).

Eind 2022 heeft Flevo Zon in kaart gebracht hoe het maatschappelijk verantwoord werken kan worden verhoogd.

*Plan van aanpak*

1. Onderzoek naar welke vormen van maatschappelijk verantwoord werken er zijn.
2. Bepalen welke vormen Flevo Zon zo mogelijk kan integreren binnen de organisatie.
3. Implementatie van de vormen van maatschappelijk verantwoord werken, welke aansluiten bij Flevo Zon als organisatie.

Eind 2022 is risicospreiding toegepast door extra verwijzers en hogere bezetting Wlz.

*Plan van aanpak*

1. In kaart brengen **hoe** Flevo Zon zichzelf meer onder de aandacht kan brengen bij toekomstige cliënten en verwijzende partijen (marketing).
2. In kaart brengen **waar** Flevo Zon zichzelf meer onder de aandacht kan brengen bij toekomstige cliënten en verwijzende partijen.
3. Sturen op behoud van risicospreiding, door dit plan van aanpak jaarlijks opnieuw te doorlopen, zowel organisatie-breed als per zorglocatie.



Eind 2022 heeft Flevo Zon meer focus aangebracht in de doelgroepen, waarin Flevo Zon flexibel handelt.*Plan van aanpak*

1. Doormiddel van de opstelling van de strategie wordt duidelijk waar Flevo Zon naartoe wil als organisatie.
2. Doormiddel van de opstelling van de doelstellingen wordt duidelijk hoe Flevo Zon daar komt.
3. Doormiddel van de uitvoering van de doelstellingen wordt focus aangebracht binnen de organisatie.
4. In kaart brengen hoe de missende/benodigde competenties kunnen worden toegevoegd (doel 1), waarmee flexibel handelen/inspelen op zorgvragen kan worden verhoogd.
5. Sturen op behoud van de nodige competenties, door dit als vast onderdeel terug te laten komen in het maandelijkse gesprek tussen directie en leidinggevenden (ieder lid van de directie heeft maandelijks een gesprek met een leidinggevende aan de hand van een vast format, waarover aan de andere directieleden een terugkoppeling wordt gegeven).
6. Sturen op behoud van de nodige competenties, door dit plan van aanpak jaarlijks opnieuw te doorlopen.

Eind 2022 heeft Flevo Zon continuïteit in instroom en bezetting kunnen waarborgen.*Plan van aanpak*

1. Doormiddel van financiële cijfers in kaart brengen welke bezettingsgraad gehanteerd moet worden, voor zowel cliënten als personeel.
2. In kaart brengen hoe Flevo Zon zichzelf meer onder de aandacht kan brengen bij toekomstige cliënten en verwijzende partijen (marketing).
3. Sturen op de bezettingsgraad, door dit als vast onderdeel terug te laten komen in het maandelijkse gesprek tussen directie en leidinggevenden (ieder lid van de directie heeft maandelijks een gesprek met een leidinggevende aan de hand van een vast format, waarover aan de andere directieleden een terugkoppeling wordt gegeven).

**Acties**

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

## Overzicht van bijlagen

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

**7.1** • Flevo Zon Holding B.V. - Protocol suïcidepreventie

**4.1** • Zorgbureau Flevo ZON B.V. - In- en uitsluitingscriteria

**4.3** • Ontwikkelingsgesprek format - Personeel & Organisatie Flevo Zon B.V.  
• Zelfbeoordeling competentieprofiel Zorgcoördinator - Personeel & Organisatie Flevo Zon B.V.

**6.3** • Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

**6.5** • Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon