

Jaarverslag

januari 2022 - december 2022

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 2022?	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 Reflectie op het kwaliteitsproces	6
3.3 Algemene conclusies	7
4 Deelnemers en medewerkers	8
4.1 Deelnemers	8
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	9
4.4 Stagiairs	10
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	11
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	12
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	13
6 Terugkoppeling van deelnemers	15
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	15
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	15
6.3 Inspraakmomenten	16
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	16
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	16
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	17
7 Meldingen en incidenten	19
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	19
7.2 Medicatie	20
7.3 Agressie	21
7.4 Ongewenste intimiteiten	22
7.5 Strafbare handelingen	23
7.6 Klachten	23
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	23
8 Acties	25
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	25
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	27
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	28
9 Doelstellingen	29
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	29
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	29

9.3 Plan van aanpak	29
Overzicht van bijlagen	31

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 ingehuurd medewerkers (bijv. ZZP-ers)
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiairs

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
- Ja, van klachten

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 2022?

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 algemene beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Het verdere jaarverslag geeft weer hoe aan de kwaliteit van zorg wordt gewerkt binnen de context van het hier beschreven zorgaanbod.

Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Ontwikkelingen:

Certificering Kwaliteit laat je zien

In januari 2022 heeft de afrondende praktijkaudit van het kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien' plaatsgevonden. Op basis daarvan heeft Flevo Zon de certificering afgerond en behaald. Flevo Zon is blij met dit resultaat en dat op deze manier een continue borging over de kwaliteit van zorg plaatsvindt.

Wijziging in directie

In het jaar 2021/2022 zijn zowel M. Hanneman-Okma en B. Okma met pensioen gegaan. Op 01-08-2022 is de rol van directie officieel overgedragen aan S. Okma en M. Kamphuis.

Uitbreiding gemeenten 'Begeleiding en behandeling Jeugd'

In het jaar 2022 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor Noord-Veluwe (geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd'). Flevo Zon heeft aan deze aanbesteding deelgenomen en met een positief resultaat afgerond. Flevo Zon kan daarmee nog meer jeugdigen de zorg bieden welke nodig is.

Bijstelling werkwijze en aanbod 'Dagbesteding Volwassenen'

In het jaar 2022 heeft Flevo Zon zich gericht op de bijstelling in werkwijze en aanbod voor 'Dagbesteding Volwassenen'. De huidige werkwijze is aangepast naar meer zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid voor deelnemers. Daarnaast is toegewerkt naar een uitbreiding in het aanbod, waar in 2023 verder mee wordt gegaan. Op basis daarvan wordt het aanbod onder de aandacht gebracht bij externe partijen, om daarmee aan te geven dat er plekken/mogelijkheden zijn voor nieuwe deelnemers.

Start bouw appartementen

In 2022 is gestart met de bouw van vier nieuwe appartementen voor 'Wonen Volwassenen'. In maart 2023 zullen twee appartementen volledig worden afgerond en in de zomer van 2023 zullen de volgende twee appartementen volledig worden afgerond.

Acties

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

3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Een beschrijving van de veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen. Hier wordt beschreven hoe er aan kwaliteit van zorg wordt gewerkt en hoe het kwaliteitssysteem wordt toegepast.

Reflectie op het kwaliteitsproces

Zorgaanbod:

- Uitbreiding gemeenten 'Begeleiding en behandeling Jeugd': In het jaar 2022 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor Noord-Veluwe (geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd'). Flevo Zon heeft aan deze aanbesteding deelgenomen en met een positief resultaat afgerond. Flevo Zon kan daarmee nog meer jeugdigen de zorg bieden welke nodig is. Het zorgaanbod is door de inzet van dit contract uitgebreid naar ook 'Opvoedhulp', 'Individuele begeleiding' en 'Individuele behandeling'.
- Uitbreiding kortdurend verblijf/logeren: De vraag naar logeren blijft hoog, van waaruit Flevo Zon heeft onderzocht welke uitbreidingsmogelijkheden hierin liggen. Bij Flevo Zon vindt alle weekenden logeren plaats, waarbij in drie weekenden vanaf zaterdagochtend tot zondagmiddag en in één weekend van vrijdagavond tot zondagmiddag. Flevo Zon heeft in dit jaar één extra weekend uitgebreid, waardoor nu een in tweede weekenden van vrijdagavond tot zondagmiddag logeren wordt geboden. Flevo Zon is in het aankomende jaar voornemens logeren verder uit te breiden, omdat de vraag voorsnog hoog blijft en Flevo Zon de nodige zorg gegarandeerd wil kunnen bieden.

Situatie op de zorgboerderij:

- Start bouw appartementen: In 2022 is gestart met de bouw van vier nieuwe appartementen voor 'Wonen Volwassenen'. In maart 2023 zullen twee appartementen volledig worden afgerond en in de zomer van 2023 zullen de volgende twee appartementen volledig worden afgerond.

Financiering van de zorg:

In de financiering van zorg hebben geen wijzigingen plaatsgevonden. Flevo Zon is in de mogelijkheid om op basis van de volgende zorgwetten/financieringsroutes zorg te bieden:

- Wlz-Pgb
- Wlz-ZiN
- Jeugdwet ZiN
- Wmo ZiN

Het kwaliteitsproces:

- Werkbeschrijving: In de werkbeschrijving zijn in 2022 geen specifieke wijzigingen aangebracht. Met het oog op de nieuwbouw van vier appartementen zal de werkbeschrijving worden aangepast. De deadline voor deze wijziging is gericht op 01-08-2023, nadat alle appartementen zijn afgerond.
- Certificering Kwaliteit laat je zien: In januari 2022 heeft de afrondende praktijkaudit van het kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien' plaatsgevonden. Op basis daarvan heeft Flevo Zon de certificering afgerond en behaald. Flevo Zon is blij met dit resultaat en dat op deze manier een continue borging over de kwaliteit van zorg plaatsvindt. Uit de praktijkaudit kwam naar voren dat het werken in twee systemen tot onoverzichtelijkheid in het zorgproces leidt. Flevo Zon werkt in Zilliz en in Nedap. Flevo Zon was voornemens om de volledige overstap naar één systeem in 2022 te maken. Voor 'Wonen Volwassenen' en 'Dagbesteding Volwassenen' is dit proces afgerond, maar voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' is dit niet binnen het jaar 2022 gelukt. Voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' is de deadline nu gericht op 01-06-2023. Verdere aandachtspunten kwamen voort vanuit de schriftelijke toetsing welke in 2021 heeft plaatsgevonden en deze zijn meegenomen in het jaarverslag over 2021.

Professioneel/ondersteunend netwerk:

Er is voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' sprake van een professioneel/ondersteunend netwerk, in de vorm van samenwerking tussen de verschillende hoofdaanbieders binnen Perceel 1 van het contract met gemeente Lelystad. 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. Flevo Zon ziet met name een stevige samenwerking tussen zorgaanbieders bij 'Begeleiding en behandeling Jeugd'. Flevo Zon is voornemens de samenwerking met partners rondom 'Dagbesteding Volwassenen' en 'Wonen Volwassenen' verder te verstevigen. Daarnaast is Flevo Zon voornemens om dit ook met betrekking tot gemeentes buiten gemeente Lelystad te verstevigen.

Acties

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

3.3 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" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces" zijn beschreven.

Algemene conclusies**Situatie op de zorgboerderij:**

- Uitbreiding gemeenten 'Begeleiding en behandeling Jeugd': In het jaar 2022 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor Noord-Veluwe (geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd'). Deze ontwikkeling heeft invloed, omdat daarmee het zorgaanbod verder is uitgebreid en omdat daarmee in is ingezet op verdere risicospreiding. Flevo Zon heeft voorafgaand aan dit contract geleerd dat risicospreiding van belang is, van waaruit dit een belangrijke ontwikkeling is geweest.
- Start bouw appartementen: In 2022 is gestart met de bouw van vier nieuwe appartementen voor 'Wonen Volwassenen'. Deze ontwikkeling heeft op dit moment nog geen grootse invloed, maar zal zodra de appartementen af zijn een grote invloed hebben. Deze ontwikkeling is niet voortgekomen vanuit een leermoment, maar om meer mogelijkheden tot wonen te creëren. Op dit moment zijn er twee woongroepen aanwezig en zij worden als twee groepen begeleid. Wanneer de appartementen klaar zijn, zullen deze twee groepen overgaan naar één groep. Dit zal bij de start mogelijk zorgen voor onrust, maar dit zal naar verwachting op termijn voor meer rust en een efficiëntere werkwijze zorgen, voor zowel de cliënten als voor de medewerkers.

Het kwaliteitsproces:

- Nedap/ONS: Flevo Zon is ten dele tevreden over het kwaliteitsproces, waaronder ook het gebruik van het zorgsysteem Nedap/ONS valt. Flevo Zon was voornemens om de volledige overstap in 2022 te maken, maar dit is niet (volledig) haalbaar gebleken. Van daaruit wordt de volledige overstap in 2023 gemaakt, waarbij de deadline zich richt op 01-06-2023. Op dit moment wordt gewerkt in twee systemen, namelijk Zilliz en Nedap/ONS. Dit maakt dat er geen eenduidige werkwijze is in het zorgproces, omdat er verschillen in mogelijkheden bestaan binnen deze systemen. Per 01-06-2023 kan het zorgproces op eenduidige wijze (voor 'Dagbesteding Volwassenen', 'Wonen Volwassenen', 'Begeleiding en behandeling Jeugd') worden gehanteerd, wat de kwaliteit van het zorgproces ten goede komt.
- Kwaliteitssysteem: Flevo Zon is evenals over het voorgenoemde onderwerp ten dele tevreden over het toepassen van het kwaliteitssysteem. De werkbeschrijving wordt maandelijks bekeken en daarnaast worden acties eveneens maandelijks doorgenomen, maar het opvolgen van de nodige acties naast hetgeen plaatsvindt in de praktijk vraagt nog aandacht. Daarnaast is Flevo Zon nog zoekende in hoe dit systeem zich verhoudt naast de interne processen, ofwel het toepassen van het systeem naast de interne processen. Flevo Zon is hierbij nog zoekende in de acties welke wel en niet aan moeten worden gemaakt binnen dit systeem, om dubbele werkwijzen te voorkomen en een efficiënte werkwijze te hanteren. Hier wordt door Flevo Zon in 2023 verder op gericht.

Professioneel/ondersteunend netwerk:

Flevo Zon is tevreden over het professioneel/steunend netwerk met betrekking tot 'Begeleiding en behandeling Jeugd'. Voor 'Dagbesteding Volwassenen' en 'Wonen Volwassenen' mag het professioneel/steunend netwerk nog verder worden uitgebreid en worden verstevigd. Hier wordt op ingezet door onder andere de bijstelling in werkwijze en aanbod 'Dagbesteding Volwassenen'. Daarnaast zal Flevo Zon zich in 2023 verder richten op hoe tot een uitbreiding en versteviging in samenwerkingen te komen, waaronder ook voor 'Wonen Volwassenen'.

Doelstellingen 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: Dit doel is nog niet (volledig) behaald.
- Eind 2022 biedt Flevo Zon maatwerk door persoonlijke aandacht en cliëntfeedback te integreren in de dagelijkse manier van werken: Dit doel is nog niet (volledig) behaald.
- Eind 2022 heeft Flevo Zon maatschappelijke participatie verhoogd door de inzet van een methodiek: Dit doel is nog niet (volledig) behaald.
- Eind 2022 heeft Flevo Zon in kaart gebracht hoe het maatschappelijk verantwoord werken kan worden verhoogd: Dit doel is nog niet (volledig) behaald.
- Eind 2022 is risicospreiding toegepast door extra verwijzers en hogere bezetting WIZ: Dit doel is behaald.
- Eind 2022 heeft Flevo Zon meer focus aangebracht in de doelgroepen, waarin Flevo Zon flexibel handelt: Dit doel is behaald.
- Eind 2022 heeft Flevo Zon continuïteit in instroom en bezetting kunnen waarborgen: Dit doel is behaald.

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:

Wonen Volwassenen

Flevo Zon biedt wonen aan volwassenen in de leeftijd 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-Pgb
- Wlz-ZiN
- Wmo ZiN

Zie de bijlage voor de in- en uitsluitingscriteria.

Wonen Volwassenen:

Aantal deelnemers

- Het aantal deelnemers waarmee het jaar is gestart: 12 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 2 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 1 deelnemer.
- Het aantal deelnemers aan het einde van het jaar: 13 deelnemers.

Flevo Zon bood vanwege het beëindigen van het gezinshuis tijdelijk een woonplek aan een jeugdige. Deze jeugdige is meegenomen in bovenstaand overzicht en is degene die in de loop van het jaar is vertrokken.

Totaal aantal deelnemers

Het totaal aantal deelnemers vallend onder 'Wonen Volwassenen' is op dit moment 13.

Redenen van uitstroom

Redenen	Aantal
Overgang naar andere woonplek	1

Aanpassingen

- In- en uitsluitingscriteria: Flevo Zon heeft de in- en uitsluitingscriteria bijgesteld. Flevo Zon biedt graag aan eenieder waarvoor dit nodig is zorg, maar heeft daarin ervaren dat Flevo Zon niet altijd in de mogelijkheid is om datgene te bieden wat nodig is. Dit maakt dat bijstelling van de in- en uitsluitingscriteria van belang was.
- Aanmeldingsproces: Naast de in- en uitsluitingscriteria is ook het aanmeldproces bijgesteld. Wanneer er een aanmelding voor 'Wonen Volwassenen' plaatsvindt, wordt deze door de zorgcoördinatoren en tevens door de directie beoordeeld. Daarbij wordt zoals het hoort bekeken of op basis van het zorgprofiel kan worden geboden wat nodig is voor de cliënt. Flevo Zon probeert door deze wijziging secuurder te zijn in het plaatsen van cliënten en daarmee aan te kunnen sluiten bij dat wat nodig is voor de cliënt.

Vormen van zorg

De begeleidingsvormen geldend voor volwassenen zijn als volgt:

- Wonen

De zorgzwaarte geldend voor volwassenen is als volgt:

Flevo Zon biedt zorg aan volwassenen vallend onder de Wet maatschappelijke ondersteuning en vallend onder de Wet langdurige zorg. Voor de Wet maatschappelijke ondersteuning geldt dat er sprake kan zijn

van indicaties gericht op 'licht', 'middel' en 'zwaar'. Voor de Wet langdurige zorg gelden bij Flevo Zon de volgende zorgzwaartes (in het jaar 2022 in zorg):

- Wlz-GGZ1: 1 cliënt.
- Wlz-GGZ2: 1 cliënt.
- Wlz-GGZ3: 1 cliënt.
- Wlz-VG3: 3 cliënten.
- Wlz-VG4: 1 cliënt.
- Wlz-VG6: 2 cliënten.
- Wlz-2LG: 1 cliënt.
- Verlengde Jeugdzorg: 1 cliënt.
- Wmo: 2 cliënten.

Acties

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

Bijlagen

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

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

Wonen Volwassenen:

Conclusies

- In- en uitstroom: De in- en uitstroom is redelijk gelijk gebleven. Er zijn in de loop van het jaar twee cliënten bijgekomen, waarvan voor één cliënt al duidelijk was dat er doorstroom plaats zou vinden. In het afgelopen jaar zijn er geen cliënten doorgestroomd naar een (deels) zelfstandige woonplek. In het aankomende jaar zal dit naar verwachting weer aan bod komen.
- In- en uitsluitingscriteria en aanmeldproces: Flevo Zon heeft de in- en uitsluitingscriteria bijgesteld. Flevo Zon biedt graag aan eenieder waarvoor dit nodig is zorg, maar heeft daarin ervaren dat Flevo Zon niet altijd in de mogelijkheid is om datgene te bieden wat nodig is. Dit maakt dat bijstelling van de in- en uitsluitingscriteria van belang was. Naast de in- en uitsluitingscriteria is ook het aanmeldproces bijgesteld. Wanneer er een aanmelding voor 'Wonen Volwassenen' plaatsvindt, wordt deze door de zorgcoördinatoren en tevens door de directie beoordeeld. Daarbij wordt zoals het hoort bekeken of op basis van het zorgprofiel kan worden geboden wat nodig is voor de cliënt. Flevo Zon probeert door deze wijziging secuurder te zijn in het plaatsen van cliënten en daarmee aan te kunnen sluiten bij dat wat nodig is voor de cliënt.

Passend

Flevo Zon bood vanuit een ideaalbeeld aan eenieder waarvoor dit nodig is zorg. Echter, zoals genoemd heeft Flevo Zon ervaren dat zij niet altijd in de mogelijkheid zijn om datgene te bieden wat nodig is voor de cliënt. Dit maakt dat er aanscherping moest plaatsvinden op basis van de in- en uitsluitingscriteria en op basis van het aanmeldproces. Flevo Zon dient secuurder te kijken naar of datgene wat nodig is voor de cliënt kan worden geboden voor de cliënt en, ondanks dat Flevo Zon dit niet graag doet, dient het te worden aangegeven wanneer de nodige zorg niet kan worden geboden.

Lering

Voor dit onderdeel geldt hetzelfde zoals genoemd bij 'Passend'.

Veranderingen

Voor dit onderdeel geldt hetzelfde zoals genoemd bij 'Conclusies' > 'In- en uitsluitingscriteria en aanmeldproces'.

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

Wonen Volwassenen:

Stabiliteit

Gedurende het afgelopen jaar hebben er wijzigingen plaatsgevonden in het team. Vanwege de zorgzwaarte van cliënten, bleek ook de druk op medewerkers hoog. Dit komt voor vanuit hetgeen bij het vorige onderdeel is genoemd: 'Flevo Zon biedt graag aan eenieder waarvoor dit nodig is zorg, maar heeft daarin ervaren dat Flevo Zon niet altijd in de mogelijkheid is om datgene te bieden wat nodig is.' Dit maakt dat er verschuivingen hebben plaatsgevonden binnen het team. Meerdere medewerkers hebben afscheid genomen van Flevo Zon en zijn overgegaan naar een andere uitdaging.

Functioneringsgesprekken

Met ieder personeelslid vindt één keer per half jaar een ontwikkelings-/functioneringsgesprek plaats en deze hebben het afgelopen jaar met eenieder plaatsgevonden.

Ontwikkelingen

- Zorgcoördinator: Er waren twee zorgcoördinatoren aanwezig, waarvan één zorgcoördinator over is gegaan naar een nieuwe uitdaging. Daarvoor in de plaats is een nieuwe zorgcoördinator (maar al bekende medewerker) in de plaats gekomen.

- Medewerkers: Zoals genoemd was het team het afgelopen jaar niet stabiel. Dit maakt dat er wijzigingen hebben plaatsgevonden in het team, wat daaropvolgend ook invloed heeft gehad op de cliënten. Zij zagen wisselende gezichten, wat de nodige onrust met zich meebracht. Het afgelopen jaar was voor zowel de medewerkers/het team als voor de cliënten een onrustig jaar.

Acties

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

4.4 Stagiairs

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

Stagiairs

Wonen Volwassenen:

Aantal stagiairs en periode

Nummer	Periode	Opleiding
Stagiair 1	Jaarstage Augustus 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 3
Stagiair 2	Jaarstage September 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 3
Stagiair 3	Jaarstage September 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 4

Taken en verantwoordelijkheden (pedagogisch-gerichte opleiding)

Zorginhoudelijk

- 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 probleemafhandeling 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 aop 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 kind-vergaderingen en algemene vergaderingen bij en geeft daar de nodige input;
- Besprekt 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. Ook vindt er vanuit de opleiding na een halfjaar en bij de afronding een gesprek ter evaluatie op het leerproces plaats. Daarnaast wordt vanuit Flevo Zon 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 hebben geen ontwikkelingen plaatsgevonden voor wat betreft stagiairs.

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.

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.

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

Wonen Volwassenen:

Conclusies

- Personeel: In het afgelopen jaar hebben er wijzigingen plaatsgevonden in het begeleidingsteam. Dit maakt dat er geen sprake was van stabiliteit. Vooralsnog mag er meer stabiliteit komen in het team. Hier wordt naartoe gewerkt en er is al meer stabiliteit zichtbaar, maar het kan alsnog beter. In de loop van 2023 zal er één woongroep ontstaan, in plaats van twee woongroepen zoals in de huidige situatie. Dit zal bijdragen aan meer rust onder de cliënten en daaropvolgend ook zorgen voor meer stabiliteit in het team.
- Stagiairs: Er is een groei in stagiairs zichtbaar. Het afgelopen jaar is gemerkt dat er meer aanvragen binnenkomen. Dit maakt dat er drie stagiairs aanwezig zijn bij wonen (verdeeld over de week). De begeleiding is op goede wijze te organiseren, wat maakt dat Flevo Zon graag een plek biedt voor stagiairs. Voor 2023 hoopt Flevo Zon opnieuw op een soortgelijk aantal stagiairs.

Lering

Flevo Zon bood vanuit een ideaalbeeld aan eenieder waarvoor dit nodig is zorg. Echter, zoals genoemd heeft Flevo Zon ervaren dat zij niet altijd in de mogelijkheid zijn om datgene te bieden wat nodig is voor de cliënt. Dit maakt dat er aanscherping moest plaatsvinden op basis van de in- en uitsluitingscriteria en op basis van het aanmeldproces. Flevo Zon dient secuurder te kijken naar of datgene wat nodig is voor de cliënt kan worden geboden voor de cliënt en, ondanks dat Flevo Zon dit niet graag doet, dient het te worden aangegeven wanneer de nodige zorg niet kan worden geboden.

Veranderingen

De veranderingen welke zijn doorgevoerd richten zich op de in- en uitsluitingscriteria en op het aanmeldproces. Daarnaast hebben er veranderingen plaatsgevonden in het team, voor wat betreft personeelsleden. Tot slot zal Flevo Zon in 2023 een verandering doorvoeren, namelijk de overgang van twee woongroepen naar één woongroep.

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel

- Kennis: Er is sprake van kennis binnen het team. Echter, er worden nog geen kennisdelingsavonden ingezet. In 2023 zal het team samenvoegen met het team van 'Dagbesteding Volwassenen'. Zodra dit heeft plaatsgevonden, zullen ook de kennisdelingsavonden worden gestart.
- Bevoegd en bekwaam: Er is sprake van bevoegd en bekwaam personeel, maar hetgeen verbeterd dient te worden is de wijze van werken als team. Het team dient op één lijn te werken, om zo nog meer duidelijkheid en voorspelbaarheid te kunnen bieden naar de cliënten. Het aandachtspunt ligt niet zozeer in de kennis, maar wel in het werken als één team en op één lijn.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(-in) een beschrijving van de opleidingsdoelen en de gevolgde opleidingen waarmee de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil worden gehouden. Wie welke opleidingen hebben gevolgd en of de gestelde doelen zijn behaald. Door veranderingen in doelgroepen of zorgwaarte, 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.

Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Opleidingsdoelen en -activiteiten 2022:

Afdeling	Opleiding/cursus/training	Doel	Behaald
Wonen Volwassenen	Cursus epilepsie	Handvatten verkrijgen over hoe te handelen bij epilepsie.	Behaald.
Wonen Volwassenen	Cursus autisme	Handvatten verkrijgen om op de juiste wijze om te gaan met cliënten met een autisme spectrum stoornis.	Behaald.
Wonen Volwassenen	Agressietraining	Op pedagogische wijze preventief inspelen op opbouw in spanning en de omgang met agressie vanuit de cliënt.	Behaald, doorlopend proces.
Wonen Volwassenen	Coaching (indien nodig) vanuit coach intern	De kwaliteit van personeelsleden individueel en in teamverband op peil houden en waar nodig/mogelijk verhogen.	Behaald, doorlopend proces.
HR/P&O	Cursus over pensioen	Kennis over relevante informatie en vernieuwingen in de omgang met medewerkers richting de pensioenleeftijd.	Behaald.
HR/P&O	Cursus arbeidsrecht	Kennis over de rechten en plichten als werkgever naar werknemer en andersom.	Behaald.

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

- BHV: Tot en met 2022 vond jaarlijks in maart en in oktober een BHV-cursus plaats. Per 2023 zal dit eens per jaar worden aangeboden. De meeste personeelsleden zijn nu in het bezit van een BHV-certificaat en van daaruit lijkt eens per jaar voldoende om diegenen waarvoor dit van toepassing is de cursus te laten volgen/herhalen.
- 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: Er zijn binnen Flevo Zon vier SKJ-geregistreerde personeelsleden. Deze personeelsleden komen om de maand bijeen, waarbij zij per keer twee uren vorm geven aan een ongebeide reflectiebijeenkomst. Daarnaast heeft iedere SKJ-geregistreerd personeelslid een persoonlijk opleidingsbudget, waarmee zij kunnen inzetten op de nodige opleidingen/cursussen/trainingen.

Opleidingsdoelen voor 2023:

HR3P-matrix: Hetgeen in het jaar 2022 niet is gelukt, is om per team in kaart te brengen welke competenties aanwezig zijn. Flevo Zon wil daarom in het jaar 2023 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. Om tot uitvoering van dit actiepoint te komen wordt op basis van de zelfbeoordelingen de HR3P-matrix ingevuld per team, waarvoor in maart een afspraak met iedere teamleider/zorgcoördinator staat gepland. Op basis van de uitkomsten wordt zoals genoemd in samenspraak met het team bepaald welke opleidingen/cursussen worden ingezet.

Evaluatie over kennis en vaardigheden:

- Kennisdelingsavonden: In 2023 zal het team samenvoegen met het team van 'Dagbesteding Volwassenen'. Zodra dit heeft plaatsgevonden, zullen ook de kennisdelingsavonden worden gestart. Er is daarnaast sprake van bevoegd en bekwaam personeel, maar hetgeen verbeterd dient te worden is de wijze van werken als team. Het team dient op één lijn te werken, om zo nog meer duidelijkheid en voorspelbaarheid te kunnen bieden naar de cliënten.
- Op één lijn werken: In het afgelopen jaar is er, zoals reeds genoemd, een wisseling geweest in het team. Dit zorgde voor onrust. Daarnaast werden de in- en uitsluitingscriteria onvoldoende gehanteerd, wat eveneens zorgde voor onrust en daarnaast het niet voldoende kunnen aansluiten bij dat wat nodig is voor de cliënt. Hiervoor is aanvullende kennis vereist. Dit alles tezamen zorgt tevens voor onvoldoende stabiliteit binnen het team, waardoor het team niet meer volledig op één lijn werkt. Kort samengevat is er aanvullende kennis nodig, daarnaast terugkeer naar stabiliteit binnen het team en het komen tot werken op één lijn.

Acties

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

5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Opleidingsdoelen komende jaren

Vaardigheden en kennis:

- Kennisdelingsavonden: Voor het team 'Wonen Volwassenen' wordt nog niet op ingezet op onderlinge kennisdeling, onderwijl ook binnen dit team kennis aanwezig is. Dit wordt meegenomen in het aankomende jaar, waarin zij als team worden samengevoegd met 'Dagbesteding Volwassenen'. Daarnaast zijn er verscheidene cursussen ingezet op de omgang met uiteenlopende problematieken. In de praktijk ligt een aandachtspunt in de toepassing van deze kennis. Het team lijkt op sommige momenten zoekende in hoe voldoende aan te sluiten en zo ontwikkeling te stimuleren, waarvoor coaching (intern) en intervisie wordt ingezet waar dit nodig is.
- Op één lijn werken: Zoals reed genoemd is het van belang om als team op één lijn te werken, waarin in het aankomende jaar stappen worden gezet. Deze stappen worden onder andere gezet door de inzet van nieuwe dienststijden en bijbehorende structuur per dienst. De huidige structuur in diensten wordt herzien en verstevigd, waarmee er duidelijkheid komt voor zowel de medewerkers als de cliënten. Daarnaast geldt dat aanvullende cursus ingezet dient te worden om als team samen werken. In samenspraak met de zorgcoördinatoren en het team wordt bekeken welke behoefte hierin ligt en waarop wordt ingezet.

- Aanvullende kennis: Naast voorgenoemd punt wordt ook gekeken welke aanvullende kennis nodig is. Ook dit onderdeel wordt in samenspraak met de zorgcoördinatoren en het team bepaald. Daarnaast wordt, zoals in de huidige werkwijze al wordt toegepast, per medewerker bekeken wat voor hem/haar nodig is in aanvullende kennis. Op basis van voorgenoemde twee onderdelen worden opleidingen/cursussen/trainingen ingezet.

Opleidingsdoelen komende jaren:

We willen een lerende organisatie zijn waarbij de medewerker de ruimte krijgt om zich te ontwikkelen, fouten te maken en nieuwe ideeën aan te dragen. Medewerkers mogen in deze situatie de ruimte nemen om zich te ontplooiën. Er wordt doormiddel van de ontwikkelings-/functioneringsgesprekken per personeelslid bekeken wat diegene nodig heeft om kennis te behouden/verhogen en om zo blijvend te ontwikkelen, ook wel maatwerk. Daarnaast richten wij ons op de opstelling van de HR3P-matrix, waarmee nog beter team-breed kan worden bekeken welke ontwikkelingsmogelijkheden er liggen. Drie opleidingsdoelen gelden als vaststaand:

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

Scholing 2023:

Voor 'Wonen Volwassenen' worden dit jaar aanvullende onderdelen ingezet op het gebied van opleiding/cursus/training. In maart vindt er, zoals dit ook wordt ingezet voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' en 'Dagbesteding Volwassenen', een training op het gebied van agressie plaats. Daarnaast wordt in mei voor 'Wonen Volwassenen' gericht op een training omtrent professioneel handelen, waarbij afstand-nabijheid centraal staat. Hierbij zal ook 'Dagbesteding Volwassenen' aansluiten, gezien zij dan als één team fungeren. Er wordt verder onderzoek gedaan naar aanvullende opleidingen/cursussen/trainingen, waarvoor de onderwerpen op dit moment nog niet vaststaan.

Zoals eerder genoemd wordt er tevens maatwerk geboden op het gebied van opleidingen/cursussen/trainingen en wordt in maart doormiddel van de HR3P-matrix per team gekeken naar welke ontwikkelingsmogelijkheden/doelen er liggen. Wel gelden er vaststaande opleidingen/cursussen/trainingen en deze zijn als volgt:

- Agressietraining (maart)
- Bedrijfshulpverlening (BHV) (oktober)
- Medicatiecursus (doorlopend proces)
- SKJ (doorlopend proces)
- Coaching (indien nodig) vanuit coach intern (doorlopend proces)

Acties

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

5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

Conclusies:

- Inzet opleiding/cursus/training: Flevo Zon richt per individuele medewerker op de inzet van een opleiding/cursus training, indien dit voortkomt vanuit een ontwikkelings-/functioneringsgesprek. Het proces van scholing voor de individuele medewerker loopt op basis daarvan goed. In het volgen van scholing als team valt nog winst te behalen. In de afgelopen jaar is niet voldoende ingezet op scholing gericht op het team, wat mede komt door corona. Een conclusie welke op basis daarvan kan worden gesteld is dat Flevo Zon meer in mag zetten op het scholingsproces per team of organisatie-breed, indien een thema organisatie-breed aandacht behoeft.
- Aanvullende kennis als team en individueel: Zoals genoemd is een conclusie welke kan worden gesteld dat er voor 'Wonen Volwassenen' gericht moet worden op het op één lijn werken als team, maar tevens op het opdoen van aanvullende kennis. Hiervoor wordt een structuur opgesteld, met daarin welke onderdelen in opleiding/cursus/training aan bod zullen komen, in samenspraak met de zorgcoördinatoren en het team.

Het proces:

Het proces gericht op de individuele medewerker verloopt goed. Er vindt één keer per half jaar een ontwikkelings-/functioneringsgesprek plaats, waarin aan de hand van competenties wordt besproken waarin de medewerker wil en mag groeien. Op basis daarvan worden doelen gesteld en wordt zo nodig gekeken naar een opleiding/cursus/training. Wanneer een medewerker een opleiding/cursus/training heeft gevolgd, wordt dit indien passend meegenomen tijdens een kennisdelingsavond, om zo de opgedane kennis met het team te delen.

Gericht op de teams mag dit onderdeel weer scherp worden neergezet. Mede vanwege corona hebben opleidingen/cursussen/trainingen niet volledig plaats kunnen vinden. Flevo Zon wil tweemaal per jaar een opleiding/cursus/training inzetten per team, en daarvoor de behoefte inventariseren in september/oktober voor het daaropvolgende jaar. Zo staat jaarlijks per team vast welke scholing gericht op het team plaats zal vinden. Indien er vanuit de organisatie een aandachtspunt wordt gezien waarin het team mag groeien, dan kan het ook voorkomen dat vanuit de organisatie wordt bepaald waar één van de scholingsmomenten op wordt gericht.

Het geleerde:

- Teamgerichte opleidingen/cursussen/trainingen: Waar nog meer focus op mag komen is om teamgericht te bekijken waar de behoefte ligt om verder in te ontwikkelen. Het streven is dat tweemaal per jaar gericht op het team een opleiding/cursus/training in te zetten. In de afgelopen jaren is dit, mede vanwege corona, niet goed van de grond gekomen. Het doel is van daaruit om dit weer goed in te zetten, waarbij in september/oktober per team wordt geïnventariseerd welke behoefte er ligt en om op basis daarvan deze opleidingen/cursussen/trainingen verdeeld over het jaar in te zetten (één opleiding/cursus/training in het eerste of tweede kwartaal, één opleiding/cursus/training in het derde of vierde kwartaal). Indien een behoefte vanuit de verschillende teams overeen lijkt te komen, kan er ook voor worden gekozen om een opleiding/cursus/training organisatie-breed in te zetten. Dit zal bijvoorbeeld plaatsvinden met betrekking tot de eerdergenoemde agressietraining gericht op preventief werken. Deze zal op drie avonden plaatsvinden, waarbij ieder team een avond deelneemt.

Veranderingen:

- Preventief werken/agressietraining: In de voorgaande jaren werd gericht op agressietrainingen waarin de fysieke handelingswijze op de voorgrond lag. Er werd tijdens deze trainingen geoefend met hoe preventief te handelen, maar dit vormde een klein onderdeel. Er werd met name gericht op hoe te handelen indien een cliënt fysieke agressie laat zien. Voor het aankomende jaar is gekeken naar een andere vormgeving, namelijk hoofdzakelijk gericht op preventief handelen bij opbouw in spanning. De training hiervoor zal in maart 2023 plaatsvinden. Deze wijziging is voortgekomen vanuit de reacties op de voorgaande trainingen vanuit de medewerkers.

- E-learnings: Vanuit HR worden maandelijks tot tweemaandelijks interessante online cursussen gestuurd naar het personeel. Dit zijn geen verplichte cursussen, maar vanuit interesse kan een medewerker ervoor kiezen om de cursus uit te voeren. Dit onderdeel is niet zozeer vanuit een bepaalde situatie voortgekomen. Flevo Zon wil aldor richten op het op peil houden van kennis en hierin verhoging aanbrengen, van waaruit dit onderdeel is ingezet.

Komende veranderingen:

- Missie en visie: De directie is gericht op het uitdragen van de missie en visie en tevens hoe dit als organisatie en medewerker naar de cliënt en naar betrokkenen uit te dragen. De opstelling van dit proces vraagt tijd, van waaruit dit nog niet is ingezet. Dit wil niet zeggen dat er op dit moment niet wordt gewerkt vanuit de missie en visie, maar wel dat dit als teams op één lijn mag worden gebracht. Flevo Zon is voornemens hier in 2023 verdere stappen in te zetten, om zo als organisatie op eenzelfde manier te werken welke in lijn staat met dat waar Flevo Zon voor staat.
- Individuele en teamgerichte opleidingen/cursussen/trainingen: Er wordt binnen Flevo Zon per individuele medewerker tijdens het ontwikkelings-/functioneringsgesprek, welke één keer per half jaar plaatsvindt, gesproken over onder andere welke competenties de medewerker beheerst en in welke competentie(s) de medewerker wil en mag groeien. Op basis daarvan wordt gesproken over wat ervoor nodig is om in deze competentie(s) te groeien. Hiervoor kan worden gekeken naar coaching vanuit de interne coach, maar een opleiding/cursus/training kan ook worden ingezet. Er wordt in samenspraak besloten waar de behoefte vanuit de medewerker ligt. Waar nog meer focus op mag komen is om teamgericht te bekijken waar de behoefte ligt om verder in te ontwikkelen. Het streven is dat tweemaal per jaar gericht op het team een opleiding/cursus/training in te zetten. In de afgelopen jaren is dit, mede vanwege corona, niet goed van de grond gekomen. Het doel is van daaruit om dit weer goed in te zetten, waarbij in september/oktober per team wordt geïnventariseerd welke behoefte er ligt en om op basis daarvan deze opleidingen/cursussen/trainingen verdeeld over het jaar in te zetten (één opleiding/cursus/training in het eerste of tweede kwartaal, één opleiding/cursus/training in het derde of vierde kwartaal). Indien een behoefte vanuit de verschillende teams overeen lijkt te komen, kan er ook voor worden gekozen om een opleiding/cursus/training organisatie-breed in te zetten. Dit zal bijvoorbeeld plaatsvinden met betrekking tot de eerdergenoemde agressietraining gericht op preventief werken. Deze zal op drie avonden plaatsvinden, waarbij ieder team een avond deelneemt.
- HR3P-matrix: Hetgeen in het jaar 2022 niet is gelukt, is om per team in kaart te brengen welke competenties aanwezig zijn. Flevo Zon wil daarom in het jaar 2023 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. Om tot uitvoering van dit actiepunt te komen wordt op basis van de zelfbeoordelingen de HR3P-matrix ingevuld per team, waarvoor in maart een afspraak met iedere teamleider/zorgcoördinator staat gepland. Op basis van de uitkomsten wordt zoals genoemd in samenspraak met het team bepaald welke opleidingen/cursussen worden ingezet.
- Kennisdeling wonen: Voor het team 'Wonen Volwassenen' wordt nog niet op ingezet op onderlinge kennisdeling, onderwijl ook binnen dit team kennis aanwezig is. Dit wordt meegenomen in het aankomende jaar, waarin zij worden samengevoegd met team 'Dagbesteding Volwassenen'.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 minimaal 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

Wonen Volwassenen:

Zorgdoelen

- Wmo: 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: 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. Bij een enkeling lukt het niet om voldoende aan te sluiten bij de zorgdoelen/-behoefte. Dit komt mede doordat eerder de in- en uitsluitingscriteria niet (volledig) werden aangehouden, maar werd gericht op eenieder waarvoor zorg nodig is. Flevo Zon kan niet volledig aansluiten bij dat wat nodig is voor de cliënt, waarmee tevens niet volledig kan worden begeleidt in zorgdoelen. Dit maakt dat niet bij eenieder vooruitgang wordt gezien in de opgestelde zorgdoelen.

Onderwerpen

Voor 'Wonen Volwassenen' wordt volledig gewerkt in ONS/Nedap. De onderwerpen welke van toepassing zijn binnen ONS/Nedap zijn als volgt:

- 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

Het proces

Met iedere deelnemer dient eens per jaar (Wmo) tot eens per halfjaar (Wlz) een evaluatiegesprek plaats te vinden. Niet iedere cliënt vallend onder de Wlz heeft behoefte aan een evaluatiegesprek eens per halfjaar. Daarbij heeft niet met eenieder een evaluatiegesprek plaatsgevonden gedurende het jaar, vanwege de eerder genoemde reden: niet volledig kunnen aansluiten bij dat wat nodig is voor de cliënt. Wel hebben er PB-gesprekken plaatsgevonden, welke wekelijks staan gepland. In deze gesprekken vindt eveneens evaluatie over de zorg plaats. Het streven is om tijdig evaluatiegesprekken in te plannen, waarvoor ook een proces geldt. Het proces wordt drie maanden voorafgaand aan het aflopen van een beschikking (Wmo) of voorafgaand aan de datum waarop evaluatie moet plaatsvinden (Wlz) gestart.

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 met betrekking tot het proces zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Conclusies uit evaluatiegesprekken

Wonen Volwassenen:

Conclusies

- Begeleidingsdoelen: 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 'lichte' ondersteuning bij het dagelijks ritme/de dagelijkse structuur, 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.
- Proces evaluatiegesprekken: In de uitvoering van evaluatiegesprekken wordt gezien dat dit over het algemeen 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). Bij een enkeling verloopt dit niet volgens planning en vindt een evaluatiegesprek na de uiterste datum plaats.

Aanpassing

- Overgang naar één team: Het team geldend voor wonen zal samen worden gevoegd met het team van 'Dagbesteding Volwassenen'. Dit kan invloed hebben op de huidige werkwijze, omdat het team aan begeleiders voor dagbesteding als het ware uitbreid. Dit zal geen directe wijzigingen brengen in het proces van de gesprekken, maar dit zal voor de cliënt wel een verandering geven, namelijk mogelijk een ander gezicht vanuit Flevo Zon waarmee de gesprekken worden gevoerd.

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

Wonen Volwassenen:

Inspraakmomenten

- Bewonersvergaderingen: Deze vinden eens per zes weken plaats.
- Cliëntenraad: Dit vindt iedere eerste maand van een kwartaal plaats.

Onderwerpen

- Bewonersvergaderingen: De onderwerpen welke besproken worden zijn uiteenlopend. Hierbij kan het gaan om een verdeling in huishoudelijke taken onder de volwassenen, maar ook om gerechten en of hierin aanpassing nodig is.
- Cliëntenraad: In het afgelopen jaar is als onderwerp met name aan bod gekomen hoe de cliëntenraad meer onder de aandacht te brengen. Er wordt gemerkt dat er niet veel onderwerpen aan worden gedragen door cliënten en dat van daaruit meer mag worden ingespeeld op bekendheid.

Uitkomsten

- Bewonersvergaderingen: De bewonersvergaderingen hebben het afgelopen half jaar niet plaatsgevonden, omdat er niet tot een geschikt moment werd gekomen door begeleiders en cliënten. Het streven is dat deze vergaderingen weer starten per januari 2023.
- Cliëntenraad: Zoals genoemd mag er meer bekendheid worden gecreëerd over het bestaan van de cliëntenraad. Hier zijn in 2022 stappen in gezet door een flyer en enquête te verspreiden en door als cliëntenraad aanwezig te zijn bij de open dag. Echter, alsnog zijn hier niet veel onderwerpen uit voortgekomen. Ook de eerste twee kwartalen van 2023 zal verder worden gericht op bekendheid, waaronder het brengen van bezoeken aan de verschillende zorglocaties om gesprekken aan te gaan met medewerkers en waar mogelijk met cliënten.

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

Wonen Volwassenen:

Conclusies

- Bewonersvergaderingen: De bewonersvergaderingen hebben het afgelopen half jaar niet plaatsgevonden, vanwege het niet komen tot een geschikt moment voor zowel begeleiding als de cliënten. De vergaderingen zijn van belang, om zo als bewonersgroep te kunnen sparren over uiteenlopende onderwerpen en om hierover op één lijn te komen. Van daaruit kan concluderend worden gesteld dat het van belang is dat deze overleggen weer doorgang vinden. Per januari 2023 is het streven dat dit weer wordt ingezet.
- Cliëntenraad: Het kost tijd om de cliëntenraad goed neer te zetten. Vanwege de lage frequentie in bijeenkomsten (ieder kwartaal een bijeenkomst) is er weinig tijd om deze raad een goede rol te geven binnen de organisatie. Dit maakt concluderend dat er weinig bekendheid bestaat over het bestaan van deze raad en dat er van daaruit weinig onderwerpen daadwerkelijk worden opgepakt als raad. Dit onderdeel vormt van daaruit een aandachtspunt voor het aankomende jaar.

Aanpassing

- Bewonersvergaderingen: Er is actie op uitgezet om de bewonersvergaderingen weer plaats te laten vinden per januari 2023. Ook eerder is hier actie op uitgezet, maar het lukte alsnog niet om dit daadwerkelijk in te zetten. In de huidige situatie lijkt het erop dat dit per januari weer ingezet kan worden, waarbij ook meerdere medewerkers op het leiden van deze vergaderingen worden ingewerkt. Dit maakt het inplannen van een vergadering makkelijker, gezien er zo planningstechnisch naar meerdere medewerkers kan worden gekeken om deze vergaderingen te leiden.
- Cliëntenraad: Het goed neerzetten van de cliëntenraad vraagt aandacht, waar in het komende jaar verder op zal worden gericht. Dit zal ook buiten de bijeenkomsten om worden opgepakt, door bij externe partijen informatie in te winnen over hoe tot verbetering te komen in het huidige proces.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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

Wonen Volwassenen:

Inhoud meting

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft in oktober en november plaatsgevonden, waarna de uitkomsten in december zijn verwerkt en begin januari 2023 zijn gedeeld onder alle cliënten. Voor het onderzoek is het eigen format gebruikt (zie bijlage). In het jaar 2022 hebben twee medewerkers de training 'Dit vind ik ervaar' gevolgd, welke vanaf 2023 wordt ingezet als methode naast het eigen format. Vanuit het onderzoek wat heeft plaatsgevonden zijn 33 (organisatie-breed) ingevulde formats retour ontvangen.

Uitkomsten

In algemene zin is er een positief beeld voortgekomen vanuit het onderzoek. Zo worden de meeste vragen met een 3 of hoger beoordeeld (er kan worden gescoord van 0 tot en met 4). Op 23 vragen is lager gescoord, namelijk:

- De organisatie houdt mij op de hoogte van veranderingen in de organisatie (wijzigingen, vernieuwingen). **Gemiddeld eindcijfer: 1,5**
- Ik ben ervan op de hoogte hoe de medezeggenschap binnen de organisatie is georganiseerd. **Gemiddeld eindcijfer: 2,5**
- Er worden variërende activiteiten ingezet. **Gemiddeld eindcijfer: 2**
- Ik kan zelf bezoek uitnodigen en ontvangen wanneer ik dat wil. **Gemiddeld eindcijfer: 2,7**
- Ik heb last van het lawaai hier. **Gemiddeld eindcijfer: 1,2**
- Ik zou het wonen op de zorgboerderij anderen aanbevelen. **Gemiddeld eindcijfer: 2,8**
- Medewerkers reageren snel als ik om hulp vraag. **Gemiddeld eindcijfer: 2,6**
- De verzorgenden/begeleiders hebben genoeg tijd voor mij. **Gemiddeld eindcijfer: 2,8**
- Het eten is op de juiste temperatuur wanneer ik het krijg. **Gemiddeld eindcijfer: 2,8**
- Ik krijg hier lekker eten. **Gemiddeld eindcijfer: 2**
- Ik geniet van de maaltijden. **Gemiddeld eindcijfer: 2,4**
- Ik kan eten wanneer ik dat wil. **Gemiddeld eindcijfer: 1,6**
- Ik krijg informatie over de activiteiten die ik hier kan doen. **Gemiddeld eindcijfer: 2,2**
- Ik krijg inspraak in mijn woonbegeleidingsplan. **Gemiddeld eindcijfer: 2,4**
- Ik nam de afgelopen week aan zinvolle activiteiten deel. **Gemiddeld eindcijfer: 2,5**
- Ik kan hier nieuwe vaardigheden en interesses verkennen. **Gemiddeld eindcijfer: 2**
- Ik durf al mijn vragen en zorgen te vertellen aan een medewerker. **Gemiddeld eindcijfer: 2,8**
- Je kunt hier gemakkelijk vrienden maken. **Gemiddeld eindcijfer: 2,4**
- Een andere bewoner hier is een goede vriend/vriendin van mij. **Gemiddeld eindcijfer: 2,8**
- Ik heb mensen die samen met mij dingen willen doen. **Gemiddeld eindcijfer: 2,6**
- Ik heb mogelijkheden tot intimiteit of romantiek. **Gemiddeld eindcijfer: 1,4**
- Ik word goed geholpen bij het vinden van hobby's/activiteiten buiten de boerderij. **Gemiddeld eindcijfer: 2,2**
- Ik krijg hulp bij het inplannen van mijn vrije tijd. **Gemiddeld eindcijfer: 2,2**

In het verschil in lage beantwoordingen tussen de verschillende zorglocaties moet er rekening mee worden gehouden dat de vragenlijst van 'Wonen Volwassenen' uitgebreider is. Deze bestaat uit 74 vragen.

Daarnaast is gekeken naar opvallende opmerkingen, namelijk:

- Bereikbaarheid: Weekend en 's avonds slecht.
- Bereikbaarheid: E-mail wel, telefoon niet.
- Veranderingen in de organisatie: Mentor wordt weinig betrokken, ik begrijp niet.
- Veranderingen in de organisatie: Nog steeds geen duidelijkheid over de appartementen, geen uitleg waarom niet. Veranderingen horen van andere bewoners.
- Veranderingen in de organisatie: Ik kom er pas achter als ik op de groep kom.
- Medezeggenschap: Niet altijd, bewonersvergadering te weinig.
- Vertrouwenspersoon: Weet niet wie het is.
- Klachtenprocedure: Niet, en opmerkingen in bewonersvergadering worden moeilijk opgepakt.
- Medewerkers en juiste kennis: Sommige wel en sommige niet.
- Overige thema's: Beleid over blijven of weggaan lijkt willekeurig. Negativiteit wordt niet altijd opgepakt. Duidelijke richtlijn over gedrag aan tafel, negatief gedrag mag soms te lang duren.
- Respect voor privéleven: Wordt nagevraagd, maar privé en vertrouwen worden door sommige begeleiders uitgebreid in de rapportage beschreven.
- Bezoek uitnodigen en ontvangen: Te veel controle op wie wel en niet mag komen.
- Onmiddellijke hulp nodig hebben: Als je ziek bent in appartement wordt telefoon niet altijd opgenomen.
- Naar buiten wanneer ik dat wil: De verbindingen naar stad slecht, weinig zicht op OV en geen training op dat vlak.
- Begeleiders weten waarmee ze bezig zijn: Sommige wel en sommige niet.
- Ingaan op ideeën/voorstellen: Luisteren wel, iets terug horen niet.
- Genieten van maaltijden: Hangt af van de sfeer aan tafel.
- Genieten van maaltijden: Als ik mee eet, weinig afwisseling.
- Inspraak in woonbegeleidingsplan: Nooit van gehoord.
- Vertrouwen in medewerkers: Niet allemaal.
- Mogelijkheden tot intimiteit en romantiek: Wordt tegengehouden door bemoeizucht.
- Mogelijkheden tot intimiteit en romantiek: Hier niet want mag niet en ergens anders wel.
- Sociale contacten buiten de boerderij: Vervoer is een probleem.
- Overige thema's: De huiskamer kan gezelliger worden ingericht en moet rustiger worden, veel last van lawaai van de kinderopvang. Alles in een gebouw werkt niet zo goed.
- Overige thema's: Aparte lijst voor ambulant wonen.

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

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

- Terugkerende aandachtspunten: Na uitvoering van het cliënttevredenheidsonderzoek valt op dat in de afgelopen jaren bepaalde punten terug blijven komen. Een voorbeeld hiervan is de bereikbaarheid. Er wordt hierin wel verbetering doorgevoerd en gezien, zo blijkt vanuit het laatste onderzoek, maar desondanks wordt ook genoemd dat hier alsnog tegenaan wordt gelopen.
- Lage respons: Het valt op dat het onderzoek slechts door 1/3 van de cliënten wordt ingevuld, wat invloed heeft op de validiteit van het onderzoek. Flevo Zon zou graag zien dat iedere cliënt het onderzoek invult, om zo tot een compleet beeld over dat wat wordt ervaren te komen. Het vraagt aandacht om na te gaan waar de lage respons door komt en wat Flevo Zon hierin kan veranderen.

Aanpassing

- Terugkerende aandachtspunten: Flevo Zon mag bepaalde aandachtspunt welke een aantal keren zijn teruggekomen in de uitkomsten van de onderzoeken structureel onder de aandacht houden. Dit kan door bijvoorbeeld maandelijks na te gaan hoe de bereikbaarheid verloopt binnen de organisatie en hierop te sturen. Sturen kan door dit na te gaan in een evaluatiegesprek met cliënten, maar ook door het verbeterpunt regelmatig te benoemen naar het betreffende team.
- Lage respons: Naast de uitkomsten vanuit het huidige onderzoek vraagt het aantal deelnemers dat het onderzoek daadwerkelijk invult aandacht. Het wordt ingevuld door ongeveer 1/3 van alle cliënten bij Flevo Zon, wat maakt dat de uitkomsten niet valide zijn. In het aankomende jaar wil Flevo Zon het nut van invullen nog meer onder de aandacht brengen bij cliënten, om zo tot meer respons te komen.
- Specifieke aandachtspunten vanuit het onderzoek: De specifieke punten vanuit het onderzoek worden als volgt aangepakt:
 1. Huidige stand van zaken nieuwbouw: Er bestaat onduidelijkheid over de stand van zaken met betrekking tot de nieuwbouw. Er wordt op korte termijn een update verzonden over de stand van zaken met betrekking tot de nieuwbouw.
 2. Betrokkenheid mentoren: Mentoren worden niet standaard in de dagelijkse gang van zaken meegenomen en op de hoogte gebracht. Wij zullen per bewoner/cliënt afstemmen wie hier wel behoefte aan heeft en dit oppakken, zodat de betrokken mentor regelmatig wordt geïnformeerd.
 3. Rapportages: Soms wordt de vraag gesteld om bepaalde zaken niet te rapporteren. Helaas is rapporteren toch van belang en moeten bepaalde zaken worden gerapporteerd. Er zal bij de cliënten onder de aandacht worden gebracht waarom er wordt gerapporteerd, zodat voor eenieder duidelijk is waarom bepaalde zaken worden gerapporteerd.
 4. Terugkomen op punten: De cliënten geven aan dat begeleiders altijd beschikbaar zijn, maar dat zij niet altijd terugkomen op punten. Dit wordt opgepakt en wanneer ergens op terug moet worden gekomen, wordt dit in de agenda gezet. Natuurlijk blijven ook de begeleiders mensen en kan iedereen soms iets vergeten.
 5. Naleven regels aan tafel bij negatief gedrag: De regels zijn aanwezig, maar er is vanuit het onderzoek vernomen dat niet iedere begeleider deze hanteert. Dit wordt opgepakt met het team, zodat hierin weer op één lijn wordt gewerkt.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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 onverwachte situaties, (bijna) 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.

Ongevallen en bijna ongevallen						
Wonen Volwassenen:						
Eerste kwartaal						
Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Cliënt heeft met medicatiedoosje krassen gemaakt op arm en geeft aan zich niet goed te voelen. De krassen zijn oppervlakkig te zien en niet open.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Er is in gesprek gegaan met de cliënt. Daarin is besproken of de cliënt dit vaker doet en is besproken wat voor hem nodig is. De cliënt geeft aan dat er aanvullende hulp nodig is (GGZ). Daarnaast is een veiligheidsplan opgesteld, om daarin voor het vervolg voor zowel de cliënt als medewerkers tijdig signalen te herkennen welke kunnen leiden tot dergelijke gedachten/gedragingen.	Naast de onderdelen genoemd bij 'Directe handelingswijze' is de ondersteuning vanuit GGZ in gang gezet. Daarnaast is nadien in de PB-gesprekken stilgestaan bij signalen met betrekking tot deze gedachten/gedragingen.	Er is correct gehandeld door de gedragingen direct serieus te nemen en hiervoor het protocol te volgen, waaronder het gesprek en het opstellen van een veiligheidsplan vallen.	Er zijn geen specifieke leerpunten uit deze situatie voortgekomen.	Er zijn geen specifieke aanpassingen uit deze situatie voortgekomen.
Tweede kwartaal						
Er hebben in het tweede kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.						
Derde kwartaal						
Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Onveilige situatie. Cliënt heeft zichzelf verwond door op zijn buik te krassen.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Er heeft direct een gesprek plaatsgevonden met de cliënt door de zorgcoördinator, waarin is gesproken over de situatie en een veiligheidsplan is opgesteld om na te gaan of er kans is op herhaling en zo ja, hoe in een dergelijke situatie te handelen.	Er is nadien in de PB-gesprekken stilgestaan bij signalen met betrekking tot deze gedachten/gedragingen.	Er is correct gehandeld door de gedragingen direct serieus te nemen en hiervoor het protocol te volgen, waaronder het gesprek en het opstellen van een veiligheidsplan vallen.	Er zijn geen specifieke leerpunten uit deze situatie voortgekomen.	Er zijn geen specifieke aanpassingen uit deze situatie voortgekomen.
Vierde kwartaal						
Er hebben in het vierde kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.						

Acties

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

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.

Medicatie

Wonen Volwassenen:

Eerste kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Medicatie vergeten door medewerker.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Bij opmerken dat de medicatie vergeten, is dit zowel met de zorgcoördinator als met de cliënt zelf besproken. Daarnaast is het gemeld middels het incidentenformulier.	Er was geen verdere nazorg nodig.	Er is direct afgestemd met de zorgcoördinator over het risico tot vergeten van deze medicatie. Het risico was niet dermate hoog, waardoor er geen verdere stappen gezet hoefden te worden behalve de stappen zoals genoemd bij 'Directe handelingswijze'. Desondanks kan niet worden aangegeven dat correct is gehandeld, gezien er medicatie is vergeten.	Aandacht voor medicatie en daarbij het zetten van wekkers op de nodige tijdstippen.	Er wordt een overstap gemaakt naar een digitaal meditatiesysteem, wat maakt dat er voor nu geen verdere aanpassingen zijn verricht.

Tweede kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Medicatiefout. De medicatie is afgegeven aan de cliënt, maar de cliënt is vergeten deze in te nemen.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Het niet innemen is besproken met de cliënt en intern is afgesproken hierop te letten, om te signaleren of dit vaker voorkomt. Dit is niet het geval.	Er is buiten hetgeen genoemd bij 'Directe handelingswijze' om geen verdere nazorg geboden.	Er is correct gehandeld door de situatie zowel met de cliënt te bespreken, als door te letten op eventuele signalen dat dit vaker voorkomt.	Uit de situatie is geleerd dat zo mogelijk bij de cliënt moet worden gebleven wanneer hij/zij het inneemt.	Er zijn geen verdere aanpassingen gedaan op basis van deze situatie.

Derde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Medicatiefout. Er is overmatige medicatie gevonden, in een zak in de kamer van cliënt. Later blijkt dit slaapmedicatie vanuit de drogist (valeriaan).	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De situatie is nabesproken met de cliënt en het gevaar van het hebben van deze medicatie is eveneens besproken. De cliënt slaapt niet goed, van waaruit hij dit heeft gekocht. In het gesprek is tevens gesproken over controle van de kamer, om na te gaan of er niet opnieuw dergelijke medicatie aanwezig is in de kamer van de cliënt. Ook in PB-gesprekken wordt 'nachtrust' meegenomen als onderwerp.	Zie 'Directe handelingswijze'.	Er is correct gehandeld door met de cliënt in gesprek te gaan en tevens door dit ook in de werkwijze/-structuur mee te nemen, zodat een dergelijke situatie een volgende keer tijdig wordt signaleerd.	Er mag meer zicht worden gehouden op de kamers en wat cliënten bewaren.	Zicht op kamers wordt meegenomen in de PB-gesprekken. Dit wordt niet als 'controle' benoemd, maar als bezoek aan de leefruimte.
Medicatiefout. Er is gestopt met medicatie, omdat de cliënt aangaf dat hij hiermee moest stoppen. Dit is voor waarheid aangenomen, maar bleek na contact met de behandelaar niet te kloppen.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Er is niet direct gehandeld, omdat hier pas na een aantal dagen achter werd gekomen. Op basis daarvan zijn de stappen gezet zoals genoemd bij 'Nazorg'.	Er is overlegd met de behandelaar en apotheek en op basis daarvan is de medicatie weer ingesteld. Tevens is dit besproken met de cliënt. De cliënt was in de veronderstelling dat dit wel klopte. Het lijkt voort te zijn gekomen vanuit verarring.	Er is toen dit werd ontdekt correct gehandeld, door direct contact op te nemen met de behandelaar. Daarnaast is dit besproken met de cliënt om na te gaan of dit onbewust is zo is gelopen.	Er dient niet uitsluitend uit te worden gegaan van de cliënt, maar ter controle ook contact op te worden genomen met een behandelaar in situaties omtrent medicatie.	Hetgeen genoemd bij 'Lering' is aangepast in de werkwijze.

Vierde kwartaal

Er hebben in het vierde kwartaal geen incidenten gericht op medicatie plaatsgevonden.

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						
<u>Wonen Volwassenen:</u>						
Eerste kwartaal						
Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Er ontstond onduidelijkheid over de bedtijd van cliënt. Het was 21:00 uur, maar weer bijgesteld en dit bleek nog niet gedeeld. Cliënt werd boos toen de bedtijd van 21:00 uur werd genoemd. Cliënt werd fysiek naar medewerker.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De medewerker heeft contact opgenomen met collegae om na te gaan welke tijd juist is. Daaruit bleek dat de tijd welke zij dacht niet klopte. De medewerker heeft de cliënt enige tijd met rust gelaten, waarna zij in gesprek is gegaan met de cliënt om opnieuw tot afspraken te komen.	Er is geen verdere nazorg geboden.	Er is correct gehandeld door duidelijkheid te vragen bij collegae en dit daaropvolgend te bespreken met de cliënt.	Tijdig doorgeven van dergelijke wijzigingen, zodat onrust bij de cliënt kan worden voorkomen.	Hetgeen genoemd bij 'Lering' is gecommuniceerd naar de begeleiders en zorgcoördinatoren.
Deur ingeslagen door cliënten, omdat de cliënt de deur niet open wilde doen. De genoemde cliënten in dit incident hebben geprobeerd te deur open te krijgen door hier tegenaan te duwen, met als gevolg dat de deur doormidden is.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Het incident heeft niet plaatsgevonden vanuit boosheid, maar omdat zij bezorgd waren om een medecliënt. De deur is er daaropvolgend uitgehaald en er is besproken met de cliënten dat dit geen handige handelingswijze is geweest.	Er heeft geen verdere nazorg plaatsgevonden.	Er is correct gehandeld door de handelingswijze te evalueren met de cliënten.	Er zijn geen leerpunten uit deze situatie voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van deze situatie.
Tweede kwartaal						
Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Ongewenst gedrag, onveilige situatie. Cliënt werd aangesproken op afspraken die zijn gemaakt. Hij werd boos en ging verbaal tegen de aanspreking in. Daarnaast toonde hij fysiek gedrag door het gooien van spullen (messen).	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De medewerker heeft afstand genomen van de situatie, vanwege het gevaar. Diezelfde avond is er geen verdere actie ondernomen en is de situatie gelaten voor hoe deze was. De onveilige situatie was niet meer aanwezig, maar een mogelijkheid tot het oplossen van de situatie leek op dat moment ook niet passend. Dit kon mogelijk leiden tot opnieuw spanning bij de cliënt.	Het incident is de volgende dag besproken met de zorgcoördinator en directie. Daaropvolgend heeft een gesprek plaatsgevonden met cliënt en zijn moeder om tot afspraken over voorgenoemd gedrag te komen.	Er is in deze correct gehandeld, door als medewerker te kiezen voor de eigen veiligheid. Daarnaast is een inschatting gemaakt over het oplossen van de situatie en is ervoor gekozen hier de volgende dag stappen in te zetten.	Op de toepassing van wapens (messen) moet duidelijker worden gestuurd en dat dit niet mag. Hiervoor is afgesproken dat indien dit zich voordoet, de politie wordt gebeld.	Zie 'Lering'.
Ongewenst gedrag en onveilige situatie. Cliënt heeft met glas gegooid naar een andere cliënt. Cliënten hadden onderling een discussie, van waaruit deze situatie is ontstaan.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De situatie is besproken met beide cliënten en daarnaast met de betrokken medewerker nabesproken, dit alles door de zorgcoördinator.	Hetgeen is beschreven bij 'Directe handelingswijze' is al direct ingezet. Er heeft daaropvolgend geen nazorg plaatsgevonden.	Er is correct gehandeld, doordat direct de mogelijkheid bestond om in gesprek te gaan en hierop is ingespeeld.	Er zijn geen specifieke leerpunten uit deze situatie voortgekomen.	Er zijn geen specifieke aanpassingen uit deze situatie voortgekomen.
Ik werd gevraagd om bij een acute situatie in te grijpen, waarbij o.a. een raam was gesneuveld en een andere cliënt volkomen overstuurd rondliep en op de weg ging zitten. Ik deed een poging om de situatie te stabiliseren.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier	Op het moment zelf is er gehandeld zoals bij 'Beschrijving' beschreven.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de betreffende cliënt, mentor, Berend Okma en Sander Okma, waarin de situatie is besproken en dit uit is gesproken.	Er is niet correct gehandeld, doordat er onderling vervelende woorden werden gewisseld.	Hetgeen is geleerd dat hoe de situatie ook is, een woordenwisseling niet passend is als medewerker naar cliënt. Dit is besproken.	Er zijn geen specifieke aanpassingen uit deze situatie voortgekomen.

<p>Eerst het raam afplakken en vervolgens de omstanders wegsturen (er waren ook ouders van een andere client aanwezig met een begeleider van Flevo Zon). Client weigerde dit verschillende keren. Na een paar keer aandringen door dicht bij haar te staan, lukte dit wel. Client gaf mij bij het weglopen een klap op de rug. Vervolgens zijn er nog wat vervelende dingen over en weer gezegd, waarna de rust weerkeerde. De zorg aan de andere client kon toen goed worden opgepakt.</p>	<p>wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.</p>					
<p>Ongewenst gedrag en onveilige situatie. Cliënt is boos en slaat daarbij een raam in. Cliënt wilde in de woonkamer slapen, maar dit werd niet goedgekeurd door begeleiding van waaruit boosheid ontstond.</p>	<p>De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.</p>	<p>De cliënt is voor wat betreft letsel direct apart genomen, om na te gaan of wondverzorging nodig was. Dit is geboden.</p>	<p>Het incident is nabesproken met de cliënt en diens moeder. Daarbij zijn de kosten voor het raam verzekeringstechnisch opgepakt.</p>	<p>Er is in deze correct gehandeld door ondanks de situatie direct in te spelen op eventueel letsel en de wonden te verzorgen. Daaropvolgend is teruggekomen op de materiële schade door middel van gesprek met de cliënt en diens moeder.</p>	<p>Er zijn geen specifieke leerpunten uit deze situatie voortgekomen.</p>	<p>Er zijn geen specifieke aanpassingen uit deze situatie voortgekomen.</p>

Derde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
<p>Ongewenst en onveilig gedrag. Cliënten hadden onderling ruzie boven op de gang. Op het moment dat de begeleiding erbij kwam was sprake van verbale agressie. Cliënt X geeft aan dat zij is geslagen door cliënt Y.</p>	<p>De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.</p>	<p>Het incident is met beide cliënten besproken en dat dergelijk gedrag niet de bedoeling is.</p>	<p>Er is doormiddel van gesprekken met beide cliënten nazorg geboden aan beiden en om onderling opnieuw tot elkaar te komen.</p>	<p>Er is correct gehandeld, doordat de begeleider zodra hij het doorhad naar de cliënten is toegegaan. Er waren in deze geen andere mogelijkheden, gezien cliënten niet constant in directe nabijheid van een begeleider zijn.</p>	<p>Er zijn geen specifieke leerpunten uit deze situatie voortgekomen.</p>	<p>Er zijn geen specifieke aanpassingen uit deze situatie voortgekomen.</p>

Vierde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
<p>Ongewenst gedrag en onveilige situatie, daarbij verbale en fysieke agressie. Cliënt laat in de avond regelmatig onrustig gedrag is, waarvoor uiteenlopende handelingswijzen zijn ingezet. Ook deze avond liet cliënt dit zien. Hierbij pakte hij keukenmessen en wilde hij spullen niet opruimen. Hierop werd hij aangesproken, waarna hij weigerde het op te ruimen. Medewerker heeft de deur dichtgehouden, met het verzoek eerst de spullen op te ruimen.</p>	<p>De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.</p>	<p>Het incident is besproken met zowel de cliënt als met de moeder van de cliënt. Tevens is het gedrag besproken met 's Heeren Loo, waar diagnostisch onderzoek loopt, om tot aanvullende handvatten te komen.</p>	<p>De situatie is nabesproken/geëvalueerd met de medewerker. Er is geen verdere nazorg geboden.</p>	<p>Er is niet correct gehandeld, doordat de deur is dichtgehouden. Hierdoor ontstond nog meer onrust bij de cliënt. Dit is besproken met de medewerker.</p>	<p>Hetgeen is geleerd is dat de deur dichthouden geen oplossing mag zijn.</p>	<p>Er is geen verdere aanpassing ingezet op basis van deze situatie.</p>

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.

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen														
<p>Klachten</p> <p><u>Wonen Volwassenen:</u></p> <p><i>Eerste kwartaal</i></p> <p>Er hebben in het eerste kwartaal geen klachten plaatsgevonden.</p> <p><i>Tweede kwartaal</i></p> <p>Er hebben in het tweede kwartaal geen klachten plaatsgevonden.</p> <p><i>Derde kwartaal</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Beschrijving</th> <th>Analyse</th> <th>Directe handelingswijze</th> <th>Nazorg</th> <th>Correcte handelingswijze</th> <th>Lering</th> <th>Aanpassingen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De klacht was cliëntgebonden/casusgericht, bestaande uit meerdere onderdelen. Vanwege privacyredenen wordt er niet ingegaan op de exacte inhoud.</td> <td>De klacht is in behandeling genomen door het IAR (Instituut voor Agrarisch Recht). Op basis daarvan heeft zowel met de cliënt en diens mentor als met Flevo Zon (apart van elkaar) een gesprek plaatsgevonden. De klacht is daaropvolgend ongegrond verklaard.</td> <td>Flevo Zon diende de handelingswijze vanuit het IAR op te volgen. In deze hebben zij de nodige documenten om tot beoordeling te komen aangeleverd en heeft op basis van de klacht een gesprek plaatsgevonden tussen Flevo Zon en het IAR.</td> <td>Op basis van uitsluitend deze klacht is geen nazorg geboden. Wel vinden de nodige cliëntgebonden aandachtspunten plaats, waaronder eens per maand een multidisciplinair overleg.</td> <td>De klacht en handelingswijze naar/vanuit Flevo Zon is beoordeeld door het IAR.</td> <td>Flevo Zon is flexibel in het bieden van zorg en biedt graag voor eenieder waarvoor dit nodig is een plek. Flevo Zon mag hierin duidelijke grenzen aanhouden in wat Flevo Zon wel en wat Flevo Zon niet kan bieden.</td> <td>Flevo Zon heeft de in- en uitsluitingscriteria aangescherpt. Daarnaast heeft Flevo Zon verandering aangebracht in het aanmeldingsproces, waarbij een aanmelding zowel door de zorgcoördinatoren als door directie wordt beoordeeld.</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Vierde kwartaal</i></p> <p>Er hebben in het vierde kwartaal geen klachten plaatsgevonden.</p>							Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen	De klacht was cliëntgebonden/casusgericht, bestaande uit meerdere onderdelen. Vanwege privacyredenen wordt er niet ingegaan op de exacte inhoud.	De klacht is in behandeling genomen door het IAR (Instituut voor Agrarisch Recht). Op basis daarvan heeft zowel met de cliënt en diens mentor als met Flevo Zon (apart van elkaar) een gesprek plaatsgevonden. De klacht is daaropvolgend ongegrond verklaard.	Flevo Zon diende de handelingswijze vanuit het IAR op te volgen. In deze hebben zij de nodige documenten om tot beoordeling te komen aangeleverd en heeft op basis van de klacht een gesprek plaatsgevonden tussen Flevo Zon en het IAR.	Op basis van uitsluitend deze klacht is geen nazorg geboden. Wel vinden de nodige cliëntgebonden aandachtspunten plaats, waaronder eens per maand een multidisciplinair overleg.	De klacht en handelingswijze naar/vanuit Flevo Zon is beoordeeld door het IAR.	Flevo Zon is flexibel in het bieden van zorg en biedt graag voor eenieder waarvoor dit nodig is een plek. Flevo Zon mag hierin duidelijke grenzen aanhouden in wat Flevo Zon wel en wat Flevo Zon niet kan bieden.	Flevo Zon heeft de in- en uitsluitingscriteria aangescherpt. Daarnaast heeft Flevo Zon verandering aangebracht in het aanmeldingsproces, waarbij een aanmelding zowel door de zorgcoördinatoren als door directie wordt beoordeeld.
Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen														
De klacht was cliëntgebonden/casusgericht, bestaande uit meerdere onderdelen. Vanwege privacyredenen wordt er niet ingegaan op de exacte inhoud.	De klacht is in behandeling genomen door het IAR (Instituut voor Agrarisch Recht). Op basis daarvan heeft zowel met de cliënt en diens mentor als met Flevo Zon (apart van elkaar) een gesprek plaatsgevonden. De klacht is daaropvolgend ongegrond verklaard.	Flevo Zon diende de handelingswijze vanuit het IAR op te volgen. In deze hebben zij de nodige documenten om tot beoordeling te komen aangeleverd en heeft op basis van de klacht een gesprek plaatsgevonden tussen Flevo Zon en het IAR.	Op basis van uitsluitend deze klacht is geen nazorg geboden. Wel vinden de nodige cliëntgebonden aandachtspunten plaats, waaronder eens per maand een multidisciplinair overleg.	De klacht en handelingswijze naar/vanuit Flevo Zon is beoordeeld door het IAR.	Flevo Zon is flexibel in het bieden van zorg en biedt graag voor eenieder waarvoor dit nodig is een plek. Flevo Zon mag hierin duidelijke grenzen aanhouden in wat Flevo Zon wel en wat Flevo Zon niet kan bieden.	Flevo Zon heeft de in- en uitsluitingscriteria aangescherpt. Daarnaast heeft Flevo Zon verandering aangebracht in het aanmeldingsproces, waarbij een aanmelding zowel door de zorgcoördinatoren als door directie wordt beoordeeld.														

Acties

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

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 meldingen en incidenten
<p><u>Begeleiding en behandeling Jeugd:</u></p> <p><i>Conclusies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ongevallen en bijna ongevallen: Over het geheel gezien vinden er niet vaak ongevallen en bijna ongevallen plaats bij Flevo Zon. Wel valt op dat bij het voordoen van ongevallen en bijna ongevallen het in beide gevallen gaat om zelfverwonding. Voor zelfverwonding is een protocol aanwezig, waarin beide situaties al direct op in is gespeeld. • Medicatie: Er zijn vier medicatie-incidenten gemeld. Hierover kan niet worden aangegeven of dit 'veel' of 'weinig' is, omdat het streven is dat er geen medicatiefouten voorkomen. Daarom tracht Flevo Zon het aantal alsnog te verminderen en hiervoor wordt in 2023 de nodige actie uitgezet tot een eenduidig systeem, zie daarvoor 'Aanpassing'. • Agressie: Over het geheel gezien hebben in het afgelopen jaar veel incidenten plaatsgevonden met betrekking tot agressie. Dit is onder andere voortgekomen vanuit onrust onder de cliënten, waarover in eerdere gedeeltes is gesproken. Dergelijke onrust kan ook tot uiting komen in agressie, wat het geval is geweest. In vergelijking met eerdere jaren is het aantal incidenten hoog. Dit maakt dat training in de omgang met preventief werken en de omgang met agressie nog meer van belang is voor de medewerkers en daarnaast dat nazorg voor zowel de cliënten als voor de medewerkers een belangrijkere rol speelt.

Aanpassing

- Ongevallen en bijna ongevallen: Er vinden geen directe aanpassingen plaats op basis van dit onderdeel. Flevo Zon heeft op basis van hetgeen is voorgekomen een protocol en speelt hier direct op in, door hetgeen beschreven staat in het protocol op te volgen.
- Medicatie: Om fouten in medicatie verder te verminderen wordt in 2023 een nieuw systeem ingezet, namelijk nCare. nCare is een digitaal systeem, welke in contact staat met apotheken. Via deze apotheken komen de aftekenlijsten in een digitaal systeem te staan en op basis daarvan kan door begeleiders digitaal worden afgetekend. Ook kan in het systeem worden gelezen over eventuele bijwerkingen en risicó's met betrekking tot medicatiesoorten. Waar fouten zich nu richten op 'vergeten' of 'niet op de lijst', kan dit door dit systeem worden voorkomen doordat de lijsten standaard door de apotheek zelf worden geplaatst en in één oogopslag is terug te zien welke medicatie op welke tijdstippen dient te worden gegeven.
- Agressie: Flevo Zon heeft vanuit medewerkers vernomen dat zij de eerdere agressietrainingen als prettig hebben ervaren, maar dat er een grotere behoefte ligt in preventief werken. Van daaruit vindt in maart 2023 een training plaats gericht op een groot gedeelte preventief werken en slechts een klein gedeelte met betrekking tot handelen bij agressie.

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.

bespreek in jaarverslag 2022 wat vervoltraject voor toepassing juiste RIE wordt

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022
Actie afgerond op: 31-12-2022 (Afgerond)
Toelichting: De inzet van Perspectief en Stigas zullen naast elkaar lopen, om zo hetgeen nodig is te dekken. Hieronder valt ook de vragenlijst met betrekking zorgboerderijen. Stigas zal zich richten op het onderdeel gericht op zorgboerderij en Perspectief op de verdere onderdelen.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2022
Actie afgerond op: 01-12-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2022
Actie afgerond op: 01-10-2022 (Afgerond)
Toelichting: De strategie, doelstellingen en de opstelling van de plannen van aanpak zijn opgesteld/verricht. Als vervolg ligt de inzet van deze onderdelen binnen de gehele organisatie. Dit vraagt tijd om tot een juiste implementatie te komen, gezien het een verandering binnen de gehele organisatie betreft. Dit geldt als actiepunt voor het aankomende jaar. In het gehele proces heeft Flevo Zon wel gemerkt dat het aantal doelen niet haalbaar is, om tot een goede uitvoering te komen. Van daaruit is ervoor gekozen om in te spelen op een minder aantal doelen. De overige doelen worden meegenomen naar een later moment. Hierop zal verder worden ingegaan bij 'Doelstellingen'.

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
Actie afgerond op: 30-06-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2022
Actie afgerond op: 01-06-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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: 27-04-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022
Actie afgerond op: 27-02-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2022
Actie afgerond op: 20-02-2022 (Niet meer van toepassing)
Toelichting: Het medewerkertevredenheidsonderzoek dient eens per drie jaar uitgevoerd te worden. Het onderzoek vindt in 2024 weer plaats.

Boer en Zorg als coöperatie en het declaratie- en cliëntsysteem eigen maken.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 20-02-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Aanpassen huisregels met gebruik socialmedia en apparatuur

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021

Actie afgerond op: 20-02-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2022

Actie afgerond op: 19-02-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

RI&E bijstellen/aanvullen

Geplande uitvoerdatum: 14-02-2022

Actie afgerond op: 07-02-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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: 08-02-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO)

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2021

Actie afgerond op: 01-02-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Samenwerkingsovereenkomsten en afspraken aanvullen.

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022

Actie afgerond op: 01-02-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Dagbestedingsaanbod verder uitbreiden/vormgeven in mogelijkheden voor activiteiten.

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022

Actie afgerond op: 01-02-2022 (Afgerond)

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: 28-01-2022 (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: 24-01-2022

Actie afgerond op: 21-01-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2022

Actie afgerond op: 01-01-2022 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2021

Actie afgerond op: 04-01-2022 (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.

pas plattegronden en noodplan aan na realisatie nieuwe appartementen

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2022

Toelichting: De nieuwbouw is gewijzigd in afrondingsdatum. De eerste twee appartementen zullen in maart worden afgerond, waarna de volgende twee appartementen in de zomervakantie afgerond worden. Daaropvolgend wordt dit actiepunt opgepakt.

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

Geplande uitvoerdatum: 15-08-2023

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

ST n.a.v. verbouwing. Rond de tussentijdse schriftelijke toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn. Tussentijdse schriftelijke toetsing

Geplande uitvoerdatum: 15-11-2023

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

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

Geplande uitvoerdatum: 09-12-2024

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

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

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

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

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Het proces tot inspraak staat, maar dit kan verder worden verstevigd en dit vormt dan ook een doel voor de langere termijn. Flevo Zon heeft gemerkt dat het aantal doelen wat in het voorgaande jaar is opgesteld niet haalbaar is. Van daaruit is onder andere dit doel nog niet afgerond en dit doel is op dit moment tevens geen prioriteit. Op de doelen voor het aankomende jaar wordt verder ingegaan bij 'Doelstellingen'.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Dit onderdeel vormt voorsnog een actiepunt. De actielijst wordt bijgehouden, maar hoe dit systeem naast andere interne systemen effectief te benutten vraagt voorsnog aandacht. Met name hoe te voorkomen om dubbele werkzaamheden te verrichten en om effectief te blijven werken.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 25-02-2023 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Het proces tot inspraak staat, maar dit kan verder worden verstevigd en dit vormt dan ook een doel voor de langere termijn. Flevo Zon heeft gemerkt dat het aantal doelen wat in het voorgaande jaar is opgesteld niet haalbaar is. Van daaruit is onder andere dit doel nog niet afgerond en dit doel is op dit moment tevens geen prioriteit. Op de doelen voor het aankomende jaar wordt verder ingegaan bij 'Doelstellingen'.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 25-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Flevo Zon heeft de in- en uitsluitingscriteria bijgesteld en daarbij verandering aangebracht in het aanmeldproces, om zo tot meer focus op de doelgroep te komen.

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Flevo Zon stelt een plan op om tot minimaal 66% respons te komen op het cliënttevredenheidsonderzoek.

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2023
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-03-2023 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

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

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-03-2023 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023
Toelichting: Flevo Zon heeft gemerkt dat het aantal doelen wat in het voorgaande jaar is opgesteld niet haalbaar is. Van daaruit is onder andere dit doel nog niet afgerond en dit doel is op dit moment tevens geen prioriteit. Op de doelen voor het aankomende jaar wordt verder ingegaan bij 'Doelstellingen'.

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2022 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: 24-03-2023
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-03-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

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

- Het aantal doelen: Flevo Zon heeft gemerkt dat het aantal doelen voor 2022 niet haalbaar is geweest. Dit komt mede door de overgang in directie. De nieuwe directie diende zowel in de nieuwe functie te komen, als veranderingen aan te brengen in de organisatie (doelen). Concluderend kan worden gesteld dat in de opgestelde doelen stappen zijn gezet, maar dat de doelen niet volledig zijn afgerond. Dit maakt dat het aantal doelen verminderd dient te worden. Flevo Zon wil toe naar het zetten van stappen en deze ook volledig afronden, wat maakt dat bepaalde doelen als prioriteit zijn gesteld en dat bepaalde doelen in het aankomende jaar niet op de voorgrond staan.
- De actielijst naast interne processen: De actielijst is in 2022 meer 'eigen' gemaakt. Desondanks geldt dat alsnog wordt gezocht naar hoe de actielijst zich verhoudt naast interne systemen. Concluderend kan worden gesteld dat hierin onderscheid dient te worden gemaakt. Kleinere actiepunten worden niet meer meegenomen in de actielijst. Een voorbeeld hiervan is de controle op VOG's. Dit wordt maandelijks nagelopen, maar dit hoeft geen maandelijks terugkerend punt te zijn in de actielijst. Daarvoor in de plaats zal dit eenmaal per jaar worden opgenomen in de actielijst, waarin een volledig beeld over de stand van zaken wordt beschreven. Zo zal dit voor meerdere actiepunten worden toegepast. Kort samengevat zal worden bekeken welke punten wel en welke punten niet van toepassing zijn op de actielijst, om zo meer onderscheid aan te brengen tussen de actielijst en interne systemen.

Aanpassing

- Het aantal doelen: Het aantal doelen is aangepast naar drie hoofddoelen, waarbij één van deze drie doelen tevens twee subdoelen heeft. Dit onderdeel is aangepast, waarmee de haalbaarheid in doelen is verhoogd.
- De actielijst naast interne processen: De actielijst wordt opnieuw doorlopen op basis van datgene wat wel en wat niet van toepassing is in actiepunten, naast bestaande interne systemen. Dit vormt een actiepunt welke nog opgepakt dient te worden.

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

Meerjarenplan:

- Binnen nu en vijf jaar zijn alle medewerkers binnen Flevo Zon in staat om op een lerende manier te werken door bewust te zijn van hun competenties en daarin eigenaarschap nemen:* Binnen nu en vijf jaar staat Flevo Zon bekend als een lerende organisatie. Een lerende organisatie is een organisatie die bewust gericht is op het vergroten en met elkaar verbinden van het leervermogen van medewerkers, als team en de organisatie als geheel. De medewerkers worden aldoor gestimuleerd tot ontwikkeling. Doormiddel van ontwikkeling raakt de medewerker zich bewust van zijn/haar competenties en waarin groeimogelijkheden liggen. Vanuit groei in competenties wordt gekomen tot een vergroting in eigenaarschap over de eigen loopbaan en tevens over de eigen taken en verantwoordelijkheden. Zowel individueel als gezamenlijk als team wordt tot groei gekomen, waarmee de zelfstandigheid per team en de kwaliteit als organisatie wordt verhoogd.
- Binnen nu en vijf jaar biedt Flevo Zon maatwerk door persoonlijke aandacht en cliëntfeedback geïntegreerd te hebben in de dagelijkse manier van werken:* Flevo Zon is sterk in het bieden van maatwerk, ook wel aansluiten bij dat wat nodig is voor de cliënt. In de komende vijf jaren komt Flevo Zon daarnaast bekend te staan als organisatie waarin feedback vanuit de cliënt aldoor wordt gehoord en wordt geïntegreerd in het werkproces. De cliënt staat aldoor centraal, waarbij ook feedback vanuit de cliënt als belangrijk onderdeel geldt. De cliënt is degene waar Flevo Zon als organisatie voor bestaat en juist de cliënt is van daaruit een ervaringsdeskundige in hoe de zorg binnen Flevo Zon verbeterd kan worden. Door cliëntfeedback als vast onderdeel te integreren in de dagelijkse manier van werken, wordt de kwaliteit van zorg binnen Flevo Zon op continue basis verhoogd.
- Binnen nu en vijf jaar werkt Flevo Zon met een methodiek gericht op zelfstandigheid, waardoor maatschappelijke participatie wordt verhoogd:* In de komende vijf jaren zal Flevo Zon zich richten op de uitwerking en implementatie van een methodiek, waarin zelfstandigheid en maatschappelijke participatie centraal. Flevo Zon komt vanaf dat moment bekend te staan als organisatie waar maatschappelijke participatie aldoor wordt gestimuleerd. Met iedere cliënt wordt binnen Flevo Zon toegewerkt naar groei en ontwikkeling, waarna de overstap naar gedeeltelijke of volledige terugkeer binnen de maatschappij wordt gemaakt. Deze gedeeltelijke of volledige terugkeer sluit te allen tijde aan bij de mogelijkheden van de cliënt. Er wordt gericht op diens krachten en mogelijkheden, van waaruit een passende terugkeer binnen de maatschappij wordt vormgegeven.
- Binnen nu en vijf jaar heeft Flevo Zon maatschappelijk verantwoord werken verhoogd:* De komende vijf jaren zal Flevo Zon bekend staan als een maatschappelijk verantwoord ondernemer. Flevo Zon vindt het van groot belang om in de bestaande en toekomstige bedrijfsprocessen rekening te houden met duurzaam werken. Daarnaast zal Flevo Zon aandacht besteden aan SROI. Denk hierbij aan de re-integratie van medewerkers op de arbeidsmarkt.
- Binnen nu en vijf jaar heeft Flevo Zon risicospreiding toegepast door een minimum aantal aan zorgcontracten en een hogere bezetting Wlz per zorglocatie:* Flevo Zon wil zich de komende vijf jaren focussen op een goede positionering binnen de markt, zowel lokaal als regionaal. Een goede positie wil zeggen dat Flevo Zon erin slaagt een onderscheidend aanbod op de markt te brengen ten opzichte van concurrentie. De komende jaren zal Flevo Zon zijn naamsbekendheid verhogen door zorg te leveren voor verschillende gemeenten in de omgeving. Hiervoor zal Flevo Zon een netwerk van partners creëren voor een gezonde doorstroom van cliënten. Het is van belang in al deze gemeenten de contracten te behouden en een nauw contact aan te gaan met de verschillende verwijzers. In de toekomst is een uitbreiding van locatie een reële mogelijkheid. Een ander doel vanuit strategisch oogpunt is het behouden en verhogen van cliënten in de Wet langdurige zorg binnen de verschillende zorglocaties. Flevo Zon kan de juiste zorg leveren aan deze doelgroep. Daarnaast is het een stabiele doelgroep waardoor de bezetting op orde blijft.

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

Zoals in een eerder gedeelte aangegeven heeft Flevo Zon gemerkt dat het aantal doelen welke waren opgesteld om af te ronden op 31-12-2022, niet volledig haalbaar waren. Alle opgestelde doelen vragen aandacht en tijd, omdat deze doordacht en grondig neergezet dienen te worden. Het is in de praktijk niet haalbaar gebleken om op basis van dit aantal doelen, naast de overgang in directie en de alledaagse praktijk, te komen tot afronding. Van daaruit is ervoor gekozen om op basis van de eerder opgestelde doelen prioriteiten te stellen. Hierbij is gekeken naar doelen welke op dit moment van belang zijn en welke doelen in uitvoering op dit moment kunnen wachten. Van daaruit is Flevo Zon tot de volgende doelen gekomen:

- Eind 2023 heeft Flevo Zon een werkwijze opgesteld waarin een lerende manier van werken centraal staat.
 - Eind 2023 heeft Flevo Zon een methodiek opgesteld gericht op zelfstandigheid, waardoor maatschappelijke participatie wordt verhoogd.
 - Eind 2023 is er een rendabele en stabiele cliëntbezetting gecreëerd.
- Subdoel a: Eind 2023 is er sprake van 80% cliëntbezetting m.b.t. dagbesteding volwassenen.
 - Subdoel b: Eind 2023 is er sprake van 80% cliëntbezetting m.b.t. de begeleidingsproducten vallend onder begeleiding en behandeling Jeugd.

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 2023 heeft Flevo Zon een werkwijze opgesteld waarin een lerende manier van werken centraal staat.

- Doormiddel van de ontwikkelingsgesprekken en bijbehorende zelfbeoordeling per team in kaart brengen welke competenties aanwezig zijn.
- H3RP-matrix invullen en op basis van de aanwezige competenties en de ingevulde H3RP-matrix vaststellen waarin groeimogelijkheden liggen per team.
- 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.
- Sturen op behoud van de nodige competenties, door dit als vast onderdeel terug te laten komen in het maandelijks 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).
- Sturen op behoud van de nodige competenties, door dit plan van aanpak jaarlijks opnieuw te doorlopen.

Eind 2023 heeft Flevo Zon een methodiek opgesteld gericht op zelfstandigheid, waardoor maatschappelijke participatie wordt verhoogd.

- 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.

4. Sturen op de inzet van de methodiek, 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).

Eind 2023 is er een rendabele en stabiele cliëntbezetting gecreëerd.

- Subdoel a: Eind 2023 is er sprake van 80% cliëntbezetting m.b.t. dagbesteding volwassenen.
- Subdoel b: Eind 2023 is er sprake van 80% cliëntbezetting m.b.t. de begeleidingsproducten vallend onder begeleiding en behandeling Jeugd.

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.

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

6.5 • Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

6.3 • Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon