

**Jaarverslag**  
januari 2020 - december 2020

**Zorgbureau Flevo Zon B.V.**

Zorgbureau Flevo Zon B.V. loc. Hondsdraf 58

Locatienummer: 2408



**Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen**



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg  
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt  
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

# 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 over de zorglandbouw?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Algemene conclusies	7
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiairs	12
4.5 Vrijwilligers	15
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	16
5 Scholing en ontwikkeling	18
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	18
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	18
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	19
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	20
6 Terugkoppeling van deelnemers	23
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	23
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	24
6.3 Inspraakmomenten	24
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	25
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	25
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	26

7 Meldingen en incidenten	28
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	28
7.2 Medicatie	28
7.3 Agressie	28
7.4 Ongewenste intimiteiten	28
7.5 Strafbare handelingen	31
7.6 Klachten	32
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	32
8 Acties	32
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	33
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	33
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	36
9 Doelstellingen	41
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	43
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	43
9.3 Plan van aanpak	43
Overzicht van bijlagen	43

# 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 58

Registratienummer: 2408

Hondsdraf 58, 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?

- Ja, Voorwoord toevoegen

### Acties

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

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

### Acties

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

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

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

### Acties

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

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

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

- Nee

### Acties

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

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

#### Voorwoord

Dit jaarverslag vormt een beschrijving over Flevo Zon. Flevo Zon als organisatie en hetgeen heeft plaatsgevonden in het jaar 2020. Flevo Zon is gericht op verschillende vormen van zorg. Zo richt Flevo Zon zich op de volgende zorgvormen:

- Dagbesteding Jeugd
- Wonen Jeugd
- Dagbesteding Volwassenen
- Wonen Volwassenen

Bij Flevo Zon is sprake van een gevarieerd zorgaanbod, om zo voor eenieder die dit nodig heeft iets te kunnen bieden. Daarnaast probeert Flevo Zon een doorstroommogelijkheid te creëren, waardoor je al jong bij Flevo Zon kan starten, maar ook de mogelijkheid hebt om binnen Flevo Zon door te groeien. Veelal wordt ervaren dat een cliënt na verloop van tijd uitstroomt en er opzoek wordt gegaan naar een nieuwe passende plek. Bij Flevo Zon wordt zowel begeleiding als wonen geboden, voor zowel jong als oud. Hierdoor bestaat de mogelijkheid om door te stromen, op een voor de cliënt bekende en veilige plek. Geen nieuwe omgevingen en mensen, maar binnen een bekende plek toegroeien naar een vergroting in zelfstandigheid.

De naam van de organisatie is gekozen vanuit de Bijbeltekst Hosea 10:12a. De missie en visie van Flevo Zon is kort, maar alleszeggend:

“U vraagt zorg, Flevo Zon (ont)zorgt”

“Met openheid en respect nemen we jou persoonlijk bij de hand en werken samen aan zelfredzaamheid, zelfrespect, zelfvertrouwen en zelfontwikkeling.” Flevo Zon hanteert daarin een aantal kernwaarden: flexibel, liefdevol, eerlijk, vertrouwen, ontvankelijk, zorgzaam, ongedwongen en nabij. Daarnaast staan voor Flevo Zon de warmte, het persoonlijke en een huiselijke sfeer bovenaan, zowel voor de mens die zorgt krijgt als voor degenen die zorg geven.

Flevo Zon wenst u veel leesplezier en ziet uit naar uw komst!

Berend en Margreet Okma

#### Acties

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

### 2.2 Zorgboerderij in beeld

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

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

#### Het afgelopen jaar bij Flevo Zon

Dit jaar heeft met name COVID-19 tot een bewogen jaar geleid. Waar we allen vol energie startten aan het jaar, vond hierin in maart een verandering plaats. Vanaf maart heeft Flevo Zon de dagbesteding voor jeugd volledig stilgelegd. Waar normaal gesproken vele cliënten op het terrein liepen, was het nu stil. Na enige tijd is een deel van de dagbesteding opgestart, voor diegenen waarbij dit noodzakelijk was. Alsnog was het rustig tot stil bij Flevo Zon. In de loop van het jaar werd de zorg weer volledig herstart, en de hygiënevoorschriften, anderhalve meter afstand en het dragen van een mondkapje bij het vervoeren van cliënten werden een standaard. Tevens werd en wordt bezoek op het terrein geminimaliseerd en vinden gesprekken veelal via beeld plaats.

Voor zowel de medewerkers van Flevo Zon als voor de cliënten was 2020 een lastig jaar. Dagbesteding vond wisselend doorgang, waardoor medewerkers verspreid over de organisatie werden ingezet en niet alleen op de eigen afdeling. Op deze manier werd ervoor gezorgd dat medewerkers toch aan hun minimale uren kwamen en de zorg voor de wonende cliënten werd op deze manier gezamenlijk gedragen. De wonende cliënten mochten een gedeelte van het jaar weinig tot niet uit de woonruimte en alleen waar dit noodzakelijk was het terrein verlaten. Dit zorgde bij hen voor momenten van frustratie, waarvoor de nodige ondersteuning vanuit medewerkers nodig was.

Naast corona werd ook duidelijk dat een bezuiniging in gemeente Lelystad plaats zou gaan vinden. In de eerste helft van het jaar had dit niet direct invloed op Flevo Zon. Vanaf de tweede helft van het jaar was dit wel het geval. Met name in individuele begeleiding vanuit de Jeugdwet werd een afname zichtbaar. Hoe dit verder zal gaan zal in de loop van het jaar 2021 duidelijk worden, in de aanloop naar de aanbesteding op 1 juli 2021.

Ondanks corona hebben er ook positieve ontwikkelingen plaatsgevonden. In mei heeft Flevo Zon een stuk grond aangekocht, waarmee Flevo Zon in de loop van 2021 hoopt uit te kunnen breiden. Deze uitbreiding zal zich richten op wonen voor volwassenen. In 2020 heeft Flevo Zon deze grond ingezet om vorm te kunnen geven aan de coronamaatregelen. Zo was het van belang dat bepaalde leeftijdsgroepen gescheiden moesten worden, waarvoor een tent is geplaatst om ruimte te kunnen bieden. Zodra de bouw start, zal deze tent worden verwijderd.

Ook is een positieve ontwikkeling gericht op de inzet van kamertraining. Flevo Zon merkte binnen de gezinshuizen de behoefte naar doorstroom binnen de eigen organisatie, gericht op een vergroting in zelfstandigheid. Hierbij was de overstap naar wonen voor volwassenen te groot. Flevo Zon heeft hierop in kunnen spelen door een nieuwe afdeling te starten, genaamd kamertraining. Kamertraining bevindt zich op de zorgboerderij van Flevo Zon. De afdeling is in het afgelopen jaar gegroeid in het aantal medewerkers en cliënten en stap voor stap vindt een verhoging in de werkwijze en daarmee in de kwaliteit plaats.

Een laatste maar belangrijke positieve ontwikkeling is de aansluiting van Flevo Zon bij Boer en Zorg. Flevo Zon heeft de overstap gemaakt naar Boer en Zorg en daarmee is het steunend netwerk van Flevo Zon vergroot. Flevo Zon is in 2020 tevens gestart met de procedure om het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien' te verkrijgen. Hiervoor bevindt Flevo Zon zich in de beschrijvende fase. Flevo Zon is aldoo gericht op een verhoging in kwaliteit, maar door de inzet vanuit Boer en Zorg en tevens door het keurmerk zal de kwaliteit nog verder verhogen.

Het steunend netwerk van Flevo Zon bestaat naast Boer en Zorg uit de betrokken partijen rondom cliënten, waaronder de Jeugd- en Gezinsteams. Ook vindt een verhoging in samenwerking tussen diverse scholen en Flevo Zon plaats. Flevo Zon richt zich onder andere op ondersteuning in onderwijs, waarvoor de nodige samenwerking met scholen nodig is. Het is voor Flevo Zon een nieuw traject, waarin ook gezocht diende te worden naar een goede vorm van samenwerking. Hierin zijn in 2020 de nodige stappen gezet en hier wordt voorsnog verder vorm aan gegeven, door de inzet van gesprekken rondom cliënten.

### Acties

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

## 3.2 Algemene conclusies

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

### Algemene conclusies

De ontwikkelingen welke met name invloed hebben gehad op Flevo Zon zijn als volgt:

- COVID-19

COVID-19 heeft ertoe geleid dat meer flexibiliteit werd gevraagd van de medewerkers. Flexibiliteit in diensten op verschillende afdelingen, maar ook flexibiliteit in de omgang met cliënten. In de omgang met cliënten werd meer geduld gevraagd van de medewerkers, omdat COVID-19 vele frustraties met zich meebracht en de nodige uitleg over de maatregelen vroeg. Waar eenieder voor COVID-19 was gericht op de afdeling, ontstond nu een verhoging in samenwerking tussen de verschillende afdelingen. Flevo Zon heeft geleerd en ervaren dat dit mogelijk is en ziet hier voorsnog het resultaat van. Waar dit nodig is, omdat er bijvoorbeeld plotseling iemand ziek is, wordt zo nodig iemand van een andere afdeling gevraagd. Naast voorgenoemde was het nodig om creatief te denken en ook wel buiten de kaders. Er moest nagedacht worden over de wijze van dagbesteding voor jeugd, en hoe dit op aangepaste wijze doorgezet kon worden. Er werd een scheiding aangebracht in leeftijdsgroepen en de begeleiding vond plaats op verschillende locaties. Flevo Zon heeft hierdoor ervaren en geleerd dat het soms nodig is om creatief te denken, om zo toch tot mogelijkheden te komen en structuur voor cliënten te behouden. Hiermee wordt bedoeld dat cliënten door enige aanpassing toch naar de dagbesteding konden komen.

- Bezuinigingen gemeente Lelystad

De bezuinigingen zijn gestart in 2020 en hiervan is in de huidige situatie alsnog sprake. Flevo Zon is van daaruit voorsnog lerende. Flevo Zon merkt een afname in het aantal jeugdige cliënten. Door Covid-19 is Flevo Zon gegroeid in flexibiliteit, waaronder een verspreiding van medewerkers over verschillende afdelingen valt. Ook met betrekking tot de bezuinigingen is dit van belang. Waar dit mogelijk is werkt een werknemer een dienst op de eigen afdeling, maar waar dit nodig is worden ook diensten op andere afdelingen gemaakt. Vanwege een afname in het aantal cliënten, maar eenzelfde formatie in personeel, is verspreiding van werknemers nodig. Daarnaast was Flevo Zon in 2020 en is Flevo Zon in de huidige situatie gericht op mogelijkheden om te bezuinigen en om de omzet te verhogen. Flevo Zon zet hier onder andere stappen in door kritisch te kijken naar het personeelsrooster en welke uren wellicht niet noodzakelijk zijn of op welke uren de samenwerking kan worden opgezocht. Daarnaast richt Flevo Zon zich op sterkere marketing, om zo bekendheid te creëren over de zorgboerderij en daarmee cliënten te werven. Het gehele proces vormt een leerproces voor Flevo Zon. Er worden stappen gezet, waarna het resultaat wordt bekeken en op basis daarvan worden de vervolgstappen bijgesteld en bepaald.

- Uitbreiding in afdelingen

In de loop van het jaar is het idee ontstaan om een afdeling op te zetten, gericht op kamertraining. Dit idee is ontstaan, vanuit behoeftes vanuit de jongeren binnen de gezinshuizen. Daarbij sluit dit aan bij de missie en visie van Flevo Zon. Door Flevo Zon wordt toegewerkt naar een vergroting in zelfstandigheid, waarbij doorstroom binnen één organisatie hier positief aan kan bijdragen. Flevo Zon heeft uit het proces geleerd dat strenger mag worden gekeken naar de in- en uitsluitingscriteria. Flevo Zon biedt zorg aan iedereen waarvoor dit nodig is, maar niet alle zorg kan door Flevo Zon worden geboden. Bijvoorbeeld wanneer behandeling in de eerste plaats nodig is. Voor Flevo Zon is het van belang dat de in- en uitsluitingscriteria worden bijgesteld, om zo zorg te kunnen dragen voor cliënten passende binnen het aanbod en de mogelijkheden van Flevo Zon.

- Boer en Zorg

Flevo Zon is aangesloten bij de Coöperatie Boer en Zorg. Daarmee is onder andere de mogelijkheid ontstaan tot samenwerking en overleg met andere zorgboeren en tevens met de Coöperatie. Daarnaast liggen mogelijkheden in deskundigheidsvergroting vanuit de Coöperatie en tevens de mogelijkheid tot zorgcontracten. In al van voorgenoemde hoopt Flevo Zon het komende jaar stappen te kunnen zetten, waarop de nodige acties worden gericht.



Flevo Zon bevindt zich op dit moment in de beschrijvende fase voor het keurmerk en hoopt op relatief korte termijn het keurmerk te behalen. Hiermee is de verwachting dat de kwaliteit binnen Flevo Zon verder wordt verhoogd, vanwege de gestelde eisen vanuit het keurmerk. In het gehele proces liggen leermogelijkheden voor Flevo Zon, om de eigen kwaliteit verder te verhogen. Er wordt extern toegezien op hetgeen Flevo Zon inzet en daaruit ontstaan mogelijkheden voor ontwikkeling.

### Ondersteunend netwerk

Flevo Zon is gericht op een verhoging in samenwerking met andere zorgaanbieders. Met het oog op de aanbesteding binnen gemeente Lelystad is een verhoging in samenwerking van belang, om zo gezamenlijk de nodige zorg voor cliënten te kunnen bieden. Flevo Zon wil voorkomen dat cliënten bij verschillende zorgaanbieders zorg verkrijgen en dat deze zorgaanbieders naast elkaar werken. Flevo Zon ziet graag dat de verschillende zorgaanbieders samenwerken om tot resultaat voor de cliënt te komen. Van daaruit zou Flevo Zon willen toewerken naar een verhoging in samenwerkingen met andere zorgaanbieders.

Voorgenoemde wil niet zeggen dat Flevo Zon over het jaar 2020 niet tevreden was met het steunend netwerk. Flevo Zon is tevreden met de samenwerkingen die aanwezig waren of zijn gecreëerd in het jaar 2020, maar Flevo Zon zou hier ook graag een verhoging in zien.

### Doelen

Boer en Zorg: Een eerste doel was gericht op de overstap naar Boer en Zorg. Deze overstap is gemaakt, alleen is het kwaliteitskeurmerk nog van belang. Het doel omtrent de overstap naar Boer en Zorg is behaald, maar er liggen van daaruit nieuwe doelen. Een vergroting in kennis over hetgeen mogelijk is binnen Boer en Zorg en daarnaast in de toegang tot een nieuw declaratie- en cliëntensysteem. Flevo Zon is nog lerende in het systeem en maakt stapsgewijs een volledige overstap naar Boer en Zorg. Een doel ligt in het volledig benutten en kennen van het systeem wat wordt gehanteerd door Boer en Zorg, waar in het komende jaar verder op zal worden gericht.

- Kwaliteit laat je zien: Flevo Zon bevindt zich zoals genoemd nu in de beschrijvende fase. Een doel is voorsnog het behalen van het keurmerk. Flevo Zon heeft op dit moment aan de eigen mogelijkheden voldaan en is in afwachting van de beoordeling.
- Opleidingen: Flevo Zon wilde in het jaar 2020 meer inzetten op opleidingen onder personeel. Daarmee kon kennis worden verhoogd en tevens was bij bepaalde medewerkers sprake van een andere opleidingsachtergrond dan nodig voor de zorg. Van daaruit zijn de nodige medewerkers gestart aan een opleiding. Alsnog blijven er altijd mogelijkheden in het verhogen van kennis, maar de noodzaak tot opleidingen is eraf en het doel is daarmee behaald.
- Cliëntenraad: Binnen Flevo Zon is sprake van een cliëntenraad. De kaders waarbinnen de cliëntenraad werkt zijn gesteld, maar dienen ook nog verder vorm te krijgen. Flevo Zon is nog zoekende in de onderwerpen waarop mag worden gericht en dient daarom de kaders verder vorm te geven. Flevo Zon is van mening dat de cliëntenraad een belangrijke rol speelt binnen de organisatie en in belangrijke informatie kan voorzien. In het jaar 2020 zijn stappen gezet, onder andere door een presentatie te geven over hetgeen speelde binnen de organisatie en welke mogelijkheden daarin lagen voor de cliëntenraad. Daarnaast door vaste overlegmomenten. Alsnog blijft het doel staan, omdat verwachtingen ten overstaan van de cliëntenraad duidelijker mogen worden neergezet en daarmee de rol van de cliëntenraad mag worden verstevigd.
- Personeelsformatie: Een laatste doel was gericht op de personeelsformatie en dat deze in evenwicht zou zijn met de omzet. Destijds was niet voorzien welke invloed de bezuinigingen binnen de gemeente Lelystad op Flevo Zon zouden hebben, van waaruit dit opnieuw een doel blijft voor Flevo Zon. Er dient voorsnog flexibel te worden ingezet op een verspreiding van het personeel over de organisatie en daarnaast dient gekeken te worden naar hoe efficiënt en kostenbesparend te werken.

### **Acties**

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

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

#### Verschillende doelgroepen en zorgvormen

- **Dagbesteding Jeugd**
  - **Zorgzwaarte:** De beschikkingen komen met name vanuit de Jeugdwet. Zorgzwaarte is hierin niet van toepassing. Slechts een aantal cliënten komen op basis van een Wlz-indicatie, met als zorgzwaarte VG4/5/6.
  - **Begeleidingsvorm:** Kortdurend verblijf, begeleiding individueel, begeleiding groep, begeleiding ambulante.
  - **Wet:** Jeugdwet, Wet langdurige zorg.
- **Kamertraining Jeugd**
  - **Zorgzwaarte:** De beschikkingen komen vanuit de Jeugdwet. Zorgzwaarte is hierin niet van toepassing. De beschikking wordt afgegeven onder jeugdhulp inclusief verblijf.
  - **Begeleidingsvorm:** De beschikkingen worden afgegeven onder jeugdhulp inclusief verblijf. Er wordt 24-uurszorg geboden waarop op alle levensgebieden rondom een jeugdige wordt ingespeeld voor het stimuleren van een gezonde ontwikkeling.
  - **Wet:** Jeugdwet.
- **Dagbesteding Volwassenen**
  - **Zorgzwaarte:** De beschikkingen komen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning of vanuit de Wet langdurige zorg, waarbij voor de zorgzwaarte veelal VG4, 5 of 6 geldt.
  - **Begeleidingsvorm:** Begeleiding individueel, begeleiding groep.
  - **Wet:** Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet langdurige zorg.

#### Aantal cliënten

##### Dagbesteding Jeugd

- Het aantal deelnemers waarmee het jaar is gestart: 47 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 18 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 33 deelnemers.
- Het aantal deelnemers aan het einde van het jaar: 65 deelnemers.

De redenen tot uitstroom:

- Beëindiging van zorg vanwege het afronden van de zorgdoelen: 25 deelnemers.
- Beëindiging van zorg vanwege het niet verlengen van de beschikking door de betreffende gemeente: 6 deelnemers.
- Beëindiging van zorg vanwege tijdelijke inzet gedurende vakanties: 2 deelnemers.

##### Kamertraining Jeugd

- Het aantal deelnemers waarmee het jaar is gestart: 2 deelnemers (Kamertraining Jeugd is in de loop van het jaar gestart, van daaruit zijn deze twee cliënten niet bij de start van het jaar gestart, maar in de loop van het jaar bij opstelling van de afdeling).
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 0 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 1 deelnemer.
- Het aantal deelnemers aan het einde van het jaar: 1 deelnemer.

De redenen tot uitstroom:

- Beëindiging van zorg vanwege verzwarende van de zorgvraag, een gesloten setting was nodig: 1 deelnemer.

#### Dagbesteding Volwassenen

- Het aantal deelnemers waarmee het jaar is gestart: 11 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 8 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 0 deelnemers.
- Het aantal deelnemers aan het einde van het jaar: 19 deelnemers.

De redenen tot uitstroom:

- Niet van toepassing.

#### **Aanpassingen ten behoeve van de doelgroepen**

- Kamertraining: Er werd gemerkt dat er behoefte was naar een kamertrainingstraject binnen Flevo Zon. De plekken voor kamertraining zijn binnen Lelystad niet ruim vertegenwoordigd en daarnaast is het streven van Flevo Zon om doorstromen binnen de eigen organisatie te realiseren. Van daaruit is Flevo Zon gestart met kamertraining. Jongeren wonend in de gezinshuizen kunnen indien passend doorstromen naar dit traject, maar ook jongeren van buitenaf kunnen starten.
- Samenwerking: De samenwerking tussen de verschillende afdelingen en medewerkers is verhoogd. Dit was van belang om aan te kunnen sluiten bij de zorgvraag van cliënten en om een gevarieerd aanbod in dagbesteding te kunnen bieden. Een voorbeeld hiervan is een cliënt die een gedeelte van zijn dagbesteding richt op klussen en daaropvolgend aansluit bij de afdeling wonen voor volwassenen. Een ander voorbeeld zijn twee cliënten die vanuit het gezinshuis naar de zorgboerderij komen om paard te rijden.

#### **Acties**

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

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

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

#### **Conclusie deelnemersgroep**

##### Dagbesteding Jeugd

- Conclusies: Er hebben op de afdeling Dagbesteding Jeugd geen grootse wijzigingen plaatsgevonden in de doelgroep. Er is een groei in uitstroom zichtbaar, wat voortkomt uit de bezuinigingen binnen gemeente Lelystad. Vooralsnog blijven er ook aanmeldingen binnenkomen, alleen worden de beschikkingen voor een kortere duur afgegeven. Naast voorgenoemde heeft Covid-19 het nodige met zich meegebracht, waardoor de begeleiding heeft stilgelegen en na verloop van tijd is gestart voor cliënten waarvoor zorg noodzakelijk was of voor cliënten met ouders in een vitaal beroep. Na verloop van tijd kon de dagbesteding weer doorgang vinden. Terugkijkend op het jaar 2020 zijn er buiten Covid-19 om geen grootse situaties met invloed op de doelgroep geweest.
- Zorgaanbod: Er is een redelijk verschil tussen de cliënten en verschillende problematieken. Daarbij kijkt Flevo Zon naar de cliënt, diens problematiek en naar de medewerker met de benodigde kwaliteiten om goed bij de cliënt aan te kunnen sluiten. Wat wordt gemerkt is dat hechtingsproblematiek veel kan vragen van de medewerkers, vanwege de mate waarin agressie plaats kan vinden. Hierin ligt een leerproces voor het team, om te groeien in de omgang met deze problematiek. Vooralsnog kan niet worden gezegd dat cliënten met deze problematiek niet passen binnen Flevo Zon. De cliënten die in de afgelopen jaar zijn in- en uitgestroomd bij Flevo Zon, passen/pasten bij het zorgaanbod.
- Lering: Flevo Zon heeft ervaren dat uitval op school van cliënten in sterkere mate voorkomt en ook dat er een groei is te zien in het aantal cliënten waarbij sprake is van hechtingsproblematiek. Op het stuk onderwijs heeft Flevo Zon in 2019 ingespeeld door ondersteunend onderwijs aan te bieden en Flevo Zon hoopt hier verder in te groeien, omdat gezien wordt dat deze (zorg)vraag er vooralsnog ligt binnen gemeente Lelystad. Naast voorgenoemde is ook ervaren dat hechtingsproblematiek vaker voor lijkt te komen. Cliënten waarbij sprake is van hechtingsproblematiek, kunnen vaker agressie tonen. Hiervoor is een agressietraining ingezet, welke op regelmatige basis zal terugkomen als training voor de medewerkers binnen Flevo Zon. Daarnaast wil Flevo Zon een verdieping aanbrengen in kennis over hechtingsproblematiek, om zo eveneens de medewerkers in kennis en houding te versterken.

- Veranderingen: Aanbod gericht op ondersteuning in onderwijs, het aanbieden van een agressietraining, voornemens om door middel van een thema-avond een verdieping aan te brengen in kennis en omgang met hechtingsproblematiek. Hiervoor is in het verleden ook een thema-avond aangeboden.
- Acties: Voornemens om door middel van een thema-avond een verdieping aan te brengen in kennis en omgang met hechtingsproblematiek.

### Wonen Jeugd

- Conclusies: Er hebben op de afdeling Wonen Jeugd geen grootse wijzigingen plaatsgevonden, buiten de uitbreiding in afdelingen om. Kamertraining is er als afdeling bijgekomen en daarmee is het aantal cliënten uitgebreid. Er zijn twee cliënten die vallen onder kamertraining. Covid-19 heeft in het afgelopen jaar invloed gehad op Wonen Jeugd, met name op de zwaarte in zorg. De jongeren moesten enige tijd binnenblijven en mochten alleen onder begeleiding naar buiten. Dit bracht de nodige frustratie met zich mee, waardoor de zorg zwaarder werd. Op termijn verminderde dit weer. Buiten voorgenoemde om zijn er geen bijzonderheden te noemen.
- Zorgaanbod: In het afgelopen jaar heeft één cliënt de overstap gemaakt naar een andere zorgvorm, omdat er op dat moment meer nodig was voor deze cliënt in de vorm van behandeling. Flevo Zon heeft hiertoe geen veranderingen aangebracht in het huidige zorgaanbod. De verdere cliënten passen bij het zorgaanbod van Flevo Zon.
- Lering: In het afgelopen jaar werd ervaren dat de cliënten door willen groeien, maar hier niet allen zelfstandig toe in staat zijn. Van daaruit is Flevo Zon op het idee gekomen om kamertraining op te starten. Dit is een lering vanuit het afgelopen jaar, maar ook gelijk een aangebrachte verandering.
- Acties: Geen acties.

### Dagbesteding Volwassenen

- Conclusies: Het aantal aan cliënten binnen Dagbesteding Volwassenen is gestegen. Flevo Zon heeft meer mogelijkheden gecreëerd voor dagbesteding intern, voor de wonende cliënten. Daardoor is onder andere het aantal cliënten binnen Dagbesteding Volwassenen gestegen. Daarnaast is er meer bekendheid gecreëerd, waardoor eveneens het aantal cliënten is gestegen.
- Zorgaanbod: De huidige cliënten passen binnen het zorgaanbod. Hierover zijn geen bijzonderheden te vermelden.
- Lering: Vanwege de uitbreiding in het aantal cliënten zou Flevo Zon ook nog meer willen halen uit het dagbestedingsaanbod. Flevo Zon heeft hier al wijzigingen in aangebracht, door ook uit te breiden naar aanbod binnen het klusteam.
- Veranderingen: Zie voorgenoemd punt, 'Lering'.
- Acties: Dagbestedingsaanbod verder uitbreiden/vormgeven in mogelijkheden voor activiteiten.

### Wonen Volwassenen

- Conclusies: Zoals ook genoemd bij de voorgaande onderdelen heeft met name Covid-19 het afgelopen jaar veel invloed gehad. Ook voor de wonende volwassenen was het geval dat zij binnen moesten blijven en alleen onder begeleiding het terrein mochten verlaten. Dit veroorzaakte op momenten frustratie, waardoor de zorgzwaarte op momenten toenam. Buiten Covid-19 om zijn er geen dermate belangrijke conclusies te noemen. Het aantal cliënten is over het geheel stabiel gebleven. Wel zijn er meer aanmeldingen binnengekomen, waardoor een wachtlijst is ontstaan. Flevo Zon zal in woonplekken uitbreiden in het jaar 2021, waardoor ook voor degenen op de wachtlijst een woonplek kan worden geboden.
- Zorgaanbod: De huidige cliënten passen binnen het zorgaanbod. Hierover zijn geen bijzonderheden te vermelden.
- Lering: Er zijn geen specifieke punten te noemen van waaruit Flevo Zon heeft geleerd over het afgelopen jaar gezien.
- Veranderingen: Flevo Zon zal in 2021 uitbreiden in woonplekken, om zo ook de cliënten op onze wachtlijst een woonplek te bieden.
- Acties: Voorgenoemde actie staat ingepland en de voorbereidingen hiervoor zijn getroffen. Er hoeft geen actie te worden gekoppeld in het systeem.

### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties opgenomen in de actielijst.

## **4.3 Personeel**

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

### **Personeel**

Het aantal personeelsleden binnen Flevo Zon Holding B.V. bedroeg in 2020 op Fte basis 28 en die werden door 56 medewerkers vervuld. 56 medewerkers is het aantal waarmee het jaar is geëindigd. Het team van medewerkers is gedurende het jaar gegroeid, vanwege de afdeling kamertraining welke in het jaar 2020 is gestart en vanwege de inzet van ondersteuningsdiensten binnen de gezinshuizen. De instroom en uitstroom van het personeel over het jaar 2020 ziet er van daaruit als volgt uit:

- Instroom: 14 werknemers.
- Uitstroom: 6 werknemers.

Met iedere medewerker heeft minimaal één functioneringsgesprek plaatsgevonden. Het streven vanuit Flevo Zon is om minimaal twee functioneringsgesprekken op jaarbasis (ieder half jaar één gesprek) te voeren, wat met de meeste medewerkers is gelukt. In situaties waarin dit niet is gelukt, had dit te maken met langdurig verlof of met een verzuimtraject.

Een wijziging die heeft plaatsgevonden is de inzet van ondersteuningsdiensten binnen de gezinshuizen. Het aantal cliënten binnen de gezinshuizen nam toe en daarmee nam de zorgbehoefte toe. Hiervoor was aanvullende ondersteuning en daarmee aanvullende inzet van medewerkers nodig. De inzet van ondersteuningsdiensten is voortgekomen vanuit feedback van het team, maar tevens werd dit door de leidinggevende gezien vanwege een toename in cliënten.

#### 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

Over het leerjaar 2019-2020 hebben negen stagiairs stagegelopen binnen Flevo Zon. Over het leerjaar 2020-2021 hebben tien stagiaires stagegelopen en/of lopen stage binnen Flevo Zon.

#### Stagiairs per leerjaar

##### 2019-2020

- Stagiair 1:
  - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
  - Periode: 01-09-2018 – 31-07-2021.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding gericht op dieren, taken gericht op verzorging van de dieren in combinatie met begeleiding van volwassen en jeugdige cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
- Stagiair 2:
  - Opleiding: MBO Medewerker hovenier, niveau 2 (BBL).
  - Periode: 18-08-2018 – 31-07-2021.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding gericht op klussen en tuinonderhoud, taken gericht op klussen en tuinonderhoud op en rondom het terrein van Flevo Zon in combinatie met begeleiding van volwassen cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
- Stagiair 3:
  - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
  - Periode: 01-04-2019 – 26-03-2022.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding rondom de dieren, taken gericht op verzorging van de dieren in combinatie met begeleiding van volwassen en jeugdige cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.

- Stagiair 4:
  - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
  - Periode: 01-04-2019 – 26-03-2022.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding rondom de dieren, taken gericht op verzorging van de dieren in combinatie met begeleiding van volwassen en jeugdige cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
- Stagiair 5:
  - Opleiding: MBO Maatschappelijke zorg, niveau 4 (BOL).
  - Periode: 02-09-2019 – 17-07-2020.
  - Afdeling en taken: Wonen en Dagbesteding Volwassenen, taken gericht op verzorging van en begeleiding aan de volwassen cliënten komend en wonend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.
- Stagiair 6:
  - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
  - Periode: 01-12-2018 – 01-02-2020.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding Jeugd, taken gericht op begeleiding aan jeugdige cliënten komend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
- Stagiair 7:
  - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
  - Periode: 29-08-2019 – 10-07-2020.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding Jeugd, taken gericht op begeleiding aan jeugdige cliënten komend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
- Stagiair 8:
  - Opleiding: HBO Social Work.
  - Periode: 29-08-2019 – 10-07-2020.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding Jeugd, taken gericht op begeleiding aan jeugdige cliënten komend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.
- Stagiair 9:
  - Opleiding: MBO Maatschappelijke zorg, niveau 4 (BOL).
  - Periode: 28-08-2019 – 03-07-2020.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding Jeugd, taken gericht op begeleiding aan jeugdige cliënten komend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.

## 2020-2021

- Stagiair 1:
  - Opleiding: MBO Maatschappelijke zorg, niveau 3 (BOL).
  - Periode: 17-08-2020 – 31-10-2020.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding Jeugd, taken gericht op begeleiding aan jeugdige cliënten komend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.
- Stagiair 2:
  - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
  - Periode: 01-04-2019 – 26-03-2022.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding rondom de dieren, taken gericht op verzorging van de dieren in combinatie met begeleiding van volwassen en jeugdige cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
- Stagiair 3:
  - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
  - Periode: 01-04-2019 – 26-03-2022.
  - Afdeling en taken: Dagbesteding rondom de dieren, taken gericht op verzorging van de dieren in combinatie met begeleiding van volwassen en jeugdige cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn

- een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
- Stagiair 4:
    - Opleiding: MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 (BBL).
    - Periode: 01-09-2018 – 31-07-2021.
    - Afdeling en taken: Dagbesteding rondom de dieren, taken gericht op verzorging van de dieren in combinatie met begeleiding van volwassen en jeugdige cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
  - Stagiair 5:
    - Opleiding: MBO Medewerker hovenier, niveau 2 (BBL).
    - Periode: 18-08-2018 – 31-07-2021.
    - Afdeling en taken: Dagbesteding gericht op klussen en tuinonderhoud, taken gericht op klussen en tuinonderhoud op en rondom het terrein van Flevo Zon in combinatie met begeleiding van volwassen cliënten. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.
  - Stagiair 6:
    - Opleiding: HBO Social Work.
    - Periode: 17-08-2020 – 10-07-2021.
    - Afdeling en taken: Wonen en Dagbesteding Volwassenen, taken gericht op verzorging van en begeleiding aan de volwassen cliënten komend en wonend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.
  - Stagiair 7:
    - Opleiding: MBO Sociaal werk, niveau 4 (BOL).
    - Periode: 17-08-2020 – 10-07-2021.
    - Afdeling en taken: Dagbesteding Jeugd, taken gericht op begeleiding aan jeugdige cliënten komend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.
  - Stagiair 8:
    - Opleiding: MBO Maatschappelijke zorg, niveau 4 (BOL).
    - Periode: 17-08-2020 – 10-07-2021.
    - Afdeling en taken: Dagbesteding Jeugd, taken gericht op begeleiding aan jeugdige cliënten komend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.
  - Stagiair 9:
    - Opleiding: MBO Maatschappelijke zorg, niveau 4 (BOL).
    - Periode: 17-08-2020 – 10-07-2021.
    - Afdeling en taken: Wonen en Dagbesteding Volwassenen, taken gericht op verzorging van en begeleiding aan de volwassen cliënten komend en wonend bij Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider.
  - Stagiair 10:
    - Opleiding: MBO Maatschappelijke zorg, niveau 4 (BBL).
    - Periode: 05-10-2020 – 30-06-2023
    - Afdeling en taken: Wonen Jeugd, taken gericht op verzorging van en begeleiding aan de jeugdige cliënten wonend in één van de gezinshuizen van Flevo Zon. Taken en verantwoordelijkheden worden opgesteld afhankelijk van de opleidingseisen. Taken en verantwoordelijkheden in de eerste periode altijd onder begeleiding van de stagebegeleider of een andere begeleider en op termijn een opbouw naar zelfstandigheid, afhankelijk van de voortgang.

## Begeleiding

Hoe de begeleiding wordt vormgegeven verschilt per opleiding. Flevo Zon heeft hiervoor zelf een richtlijn opgesteld, ook wel een introductieprogramma voor stagiairs en tevens het stagebeleid (het introductieprogramma is hier onderdeel van). Hierin staat een richtlijn gericht op hoe de begeleiding wordt vormgegeven. Een belangrijk onderdeel is dat er een praktijkbegeleider en een praktijkbeoordelaar wordt aangesteld. Beiden moeten of wel een opleiding hebben gevolgd op hetzelfde niveau van de stagiair of wel op een hoger niveau. De praktijkbegeleider mag in de meeste opleidingen niet ook de praktijkbeoordelaar zijn, van waaruit Flevo Zon hier standaard onderscheid in maakt. De praktijkbegeleider voert de eerste periode iedere week een gesprek met de stagiair, waarbij het introductieprogramma wordt doorlopen. Zodra de stagiair verder gevorderd is kunnen gesprekken eens per twee weken worden gepland. Dit is afhankelijk van de voortgang van de stagiair. De praktijkbeoordelaar fungeert alleen als beoordelaar over de opdrachten en heeft geen verdere invloed op het stagetraject. Zie voor een verdere toelichting op de vormgeving het stagebeleid.

### Ontwikkelingen

Flevo Zon wilt aan de eisen voldoen die worden gesteld aan de stagebegeleiders. Wij gaan er vanuit dat de stagebegeleiders capabel en professioneel genoeg zijn om aan de eisen te voldoen. Indien zij tegen vragen aan lopen kunnen zij terecht bij zijn/haar leidinggevende. Om de kwaliteit te behouden van de begeleiding en hier als organisatie goed mee om te kunnen gaan zetten we een meetinstrument in.

Eens per drie maanden zal er een korte vragenlijst beantwoord worden door de stagiaires waarin zij kunnen aangeven hoe het stage proces verloopt en of zij nog ergens tegenaan lopen. De resultaten zullen opgeslagen worden en meegenomen worden voor het volgende jaar. Aan de hand van de feedback kunnen wij ons proces monitoren en verbeteren indien nodig.

In het jaar 2020 kwam het volgende naar voren:

Stagiaires worden goed wegwijs gemaakt, voelen zich welkom en worden bijgestaan voor vragen. Daarnaast zijn er vaste gesprekken over leerdoelen en examens. Ook tussendoor wis er tijd om vragen beantwoord te hebben. De stagiaires ervaren dat er genoeg tijd voor ze wordt vrijgemaakt. Problemen kunnen veilig besproken worden. Verder wordt er goede begeleiding geboden tijdens de opdrachten. Stagiaires zijn blij dat ze bij Flevo Zon kunnen leren. Vaak willen ze na hun stage een baan bij Flevo Zon.

### **Acties**

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

### **Bijlagen**

- Stagebeleid 2020

## **4.5 Vrijwilligers**

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

### **Vrijwilligers**

Er zijn twee vrijwilligers aanwezig binnen Flevo Zon. Dit team is gedurende het jaar 2020 stabiel gebleven.

#### Vrijwilliger 1:

- Afdeling en taken: Dagbesteding Volwassenen, gericht op de verzorging van de dieren, onder begeleiding van werknemers.
- Uren: 14 uren per week.

#### Vrijwilliger 2:

- Afdeling en taken: Dagbesteding Volwassenen, gericht op de verzorging van de dieren, onder begeleiding van werknemers.
- Uren: 6 uren per week.

### Begeleiding

De vrijwilligers zijn vrijwel ieder moment onder begeleiding van een medewerker. Waar dit mogelijk is voeren zij een kleinere taak op afstand uit, bijvoorbeeld het verschonen van een dierenverblijf. Echter, hiervoor geldt dat een medewerker altijd in de buurt is of een moment later aansluit om te helpen. Vrijwilligers verrichten geen werk op afstand en/of zonder de nabijheid van een medewerker.

### Ontwikkelingen



Er hebben in 2020 geen evaluatiegesprekken plaatsgevonden met de aanwezige vrijwilligers binnen Flevo Zon. Flevo Zon neemt dit als actie mee om te integreren binnen de huidige werkwijze, zodat dit vanaf het komende jaar wordt uitgevoerd. Vanuit gesprekken op de werkvloer met de vrijwilligers zijn geen directe feedbackpunten aan bod gekomen.

#### Acties

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

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

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

#### Conclusie personeel

- **Conclusies:** Een conclusie die getrokken kan worden is dat Flevo Zon is gegroeid in het aantal medewerkers. Dit komt voort vanuit een wijziging/uitbreiding in afdelingen. Kamertraining is hier onderdeel van geworden, waardoor het medewerkersbestand is uitgebreid. Tevens is het medewerkersbestand uitgebreid vanwege de inzet van ondersteuningsdiensten binnen de gezinshuizen. Flevo Zon is voornemens het huidige personeelsbestand te behouden zoals deze is en niet verder uit te breiden.
- **Lering:** Er hebben geen situaties plaatsgevonden waaruit Flevo Zon specifiek heeft geleerd. In alledaagse situaties leert Flevo Zon door de medewerkers, maar er zijn voor nu geen specifieke onderdelen te benoemen.
- **Veranderingen:** Flevo Zon wil toe naar meer inzet van verhoging in kennis. Dit betekent niet dat het huidige personeel niet bekwaam is, maar Flevo Zon wil wel meer aandacht geven aan de ontwikkeling van de medewerkers. Dit zodat ook geleerd kan worden gedurende het werk. Flevo Zon heeft hiervoor opleidingsbeleid opgesteld en tevens een verdieping aangebracht in de functioneringsgesprekken, waarin wordt stilgestaan bij de competenties behorende bij de functie en welke leermogelijkheden daarin liggen voor de medewerker.
- **Voldoende bevoegd en bekwaam personeel:** Flevo Zon is in het bezit van voldoende bevoegd en bekwaam personeel.
- **Acties:** Voorgenoemde onderdelen, genoemd bij 'Veranderingen' zijn in gang gezet. Voor nu liggen er geen nieuwe acties voor Flevo Zon.

#### Conclusie stagiairs

- **Conclusies:** Een conclusie die getrokken kan worden is dat Flevo Zon aan vele stagiairs begeleiding biedt. Flevo Zon is hierin gegroeid, zowel in het aantal stagiairs als in de aanpak in begeleiding van deze stagiairs. Flevo Zon kijkt gericht naar de medewerkers wie de begeleiding op zich kunnen nemen, ook wel wie hier de uitdaging in zien.
- **Lering:** Een lering waar Flevo Zon verder op in wil zetten is om de begeleiding binnen het betreffende team te organiseren, dus om de begeleiding niet door het management te laten verrichten. Dit zodat het team zelf verantwoordelijkheid wordt voor de begeleiding en het management alleen stuurt waar dit nodig is, om bijvoorbeeld extra ondersteuning te bieden.
- **Veranderingen:** Flevo Zon heeft een verandering aangebracht door het stagebeleid uit te breiden. Het stagebeleid is nu vormgegeven als een compleet geheel, van waaruit de gehele begeleiding kan worden vormgegeven. Hierbij is het wel van belang dat ook de opleidingseisen worden aangehouden en dat deze naast het beleid worden gelegd.
- **Acties:** Er liggen voor nu geen concrete acties. Het punt gericht op begeleiding binnen het team vormgeven is het punt wat in het volgende leerjaar zal worden opgepakt en waar al vorm aan is gegeven.

#### Conclusie vrijwilligers

- **Conclusies:** Flevo Zon richt op vrijwilligers, maar niet in sterke mate. Flevo Zon werft geen vrijwilligers en alleen wanneer een aanvraag binnenkomt, bekijkt Flevo Zon of er mogelijkheden zijn. Het huidige aantal vrijwilligers is te hanteren en Flevo Zon verwacht dat dit stabiel blijft.
- **Lering:** Er ligt een leerpunt in de vormgeving van evaluatiegesprekken. Flevo Zon heeft dit nu niet geïntegreerd in de huidige werkwijze. Van daaruit wordt dit meegenomen als actiepunt.
- **Veranderingen:** Er hebben in het afgelopen jaar geen veranderingen plaatsgevonden met betrekking tot voorgenoemde punten en de vrijwilligers.
- **Acties:** Vormgeving evaluatiegesprekken met vrijwilligers.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

**Bijlagen**

- Stagebeleid 2020

## 5 Scholing en ontwikkeling

### 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

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

#### Opleidingsdoelen

##### Opleidingsdoelen over 2020

- Thema-avonden: Een eerste doel was gericht op het aanbieden van een thema-avond, tweemaal per jaar. Hiermee is Flevo Zon in 2019 gestart, waarmee in 2020 is getracht verder te gaan. Eén thema-avond heeft door kunnen gaan, waarbij de avond is vervangen voor overdag. Er is een agressietraining ingezet voor de medewerkers van de verschillende afdelingen. De daaropvolgende thema-avond heeft geen doorgang kunnen vinden vanwege Covid-19. Het aanbieden van thema-avonden blijft een vast onderdeel binnen Flevo Zon, met aansprekende thema's, aansluitend bij de zorg voor de doelgroepen komend bij Flevo Zon.
- Intervisie: Binnen bepaalde afdelingen binnen Flevo Zon vinden intervisies plaats. Deze intervisies zijn cliëntgericht. Er wordt een intervisie gepland, gericht op een cliënt of groep. Hierin wordt de cliënt besproken, maar ook het handelen van de medewerkers. Hetgeen vanuit het handelen aansluit, maar ook welke mogelijkheden/verbeteringen er liggen. Gedurende het jaar heeft dit in mindere mate plaatsgevonden vanwege Covid-19, maar in vele gevallen heeft het wel doorgang kunnen vinden door gebruik te maken van beeld en zo of afstand te werken.
- Vergaderingen: Zoals bij voorgenoemd onderdeel vermeld wordt op bepaalde afdelingen gebruik gemaakt van intervisies. Op alle afdelingen geldt dat vergaderingen plaatsvinden, waarbij op bepaalde afdelingen ook wordt gesproken over het handelen, welke positieve onderdelen daarin zichtbaar zijn en welke mogelijkheden/verbeteringen er liggen. Voor Flevo Zon ligt een actiepoint in het organisatie-breed vormgeven van intervisies onder medewerkers. Hierbij is het streven dat medewerkers vanaf verschillende afdelingen een groep vormen en gericht spreken over het eigen handelen met als ondersteuning/middel casuïstiek vanaf de werkvloer. Dit vormt een actiepoint voor het jaar 2021.
- Opleidingen: In voorgaande jaren is gericht aandacht besteed aan opleidingen, om er zo voor te zorgen dat iedere medewerker binnen Flevo Zon in het zit is van zorggerelateerde kennis. Inmiddels is dit behaald. Wel ligt er alsnog een actiepoint in het verder verhogen van de kennis, wat te allen tijde een actiepoint zal blijven. Er liggen altijd mogelijkheden om kennis in uiteenlopende onderwerpen te verhogen. Flevo Zon is hier in sterkere mate op gericht door de inzet van het opleidingsbeleid en door de inzet van een competentieprofiel. In personeelsgesprekken wordt aan de hand van het competentieprofiel nagegaan waar de medewerker staat en waarin mogelijkheden tot groei liggen. Aan de hand daarvan wordt bepaald of en welke middelen nodig zijn om tot groei te komen, waarbij een opleiding/cursus/training tot de mogelijkheden behoort.

#### Acties

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

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

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

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

Opleiding/training/informatie/intervisie	Beschrijving	Planning	Werknemers/ afdeling	Afgerond
Begeleider specifieke doelgroepen	Opleiding om tot kennis en diploma te komen voor dat wat op de werkvloer wordt gevraagd	Hele jaar door	Werknemers gericht op verzorging van de dieren	Bezig

Medicatiecursus	Bedrijfsveiligheid	Hele jaar door	Organisatie-breed	Afgerond
Intervisiebijeenkomsten	Cliëntgerichte besprekingen, over de cliënt en de houding als begeleider	Hele jaar door	Dagbesteding Jeugd	Afgerond
Cursus kinderen en emoties	Uitbreiding in kennis rondom kinderen en emoties	Eerste kwartaal 2020	Zorgcoördinator	Afgerond
Cursus omgaan met agressie	Omgaan met agressie in begeleiding van de cliënt	Tweede en derde kwartaal 2020	Dagbesteding Jeugd, Wonen Jeugd, Dagbesteding Volwassenen, Wonen Volwassenen	Afgerond
Thema-avond autisme	Uitbreiding in kennis over hoe om te gaan met autisme bij cliënten met een verstandelijke beperking.	Tweede kwartaal 2020	Wonen Volwassenen	Dit heeft vanwege Covid-19 geen doorgang kunnen vinden
Cursus gedragsproblematieken	Uitbreiding in kennis over de voorkomende gedragsproblematieken wat het onderwijs ten goede komt.	Tweede kwartaal 2020	Onderwijzer Dagbesteding Jeugd	Afgerond
Cursus didactisch werken	Uitbreiding in kennis over werken op didactische wijze waardoor cliënt- doelen kunnen worden bereikt	Vierde kwartaal 2020	Dagbesteding Jeugd, Wonen Jeugd	Afgerond
BHV-cursus	Bedrijfsveiligheid	Vierde kwartaal 2020	Organisatie breed	Afgerond

#### Acties

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

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

#### Opleidingsdoelen komende jaren

Onze organisatie wil innoverend zijn en een stap voor blijven op de concurrentie. Alleen zo kunnen we de cliënten goed blijven begeleiden. Daarvoor moeten coördinatoren/teamleiders en medewerkers een bijdrage leveren aan de doelen van de organisatie. Zo maken we optimaal gebruik van alle kennis en vaardigheden van ons personeel.

#### We leiden werknemers op om:

Medewerkers zijn onontbeerlijk voor het functioneren en het resultaat van de organisatie. Daarom leren we de medewerkers om hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen, zodat die optimaal inzetbaar zijn voor de organisatie. In het ideale geval sluiten de wensen van de medewerker en van de organisatie op elkaar aan, om het leerrendement zo groot mogelijk te laten zijn.

Binnen Flevo Zon zijn er een aantal te typeren opleidingen:

- Teamontwikkeling;
- Niet verplichte vakspecifieke opleidingen/cursussen, zoals: cursus "ontdek autisme";
- Verplichte cursussen: medicatiecursus, BHV, meldcode protocol;
- Individuele coaching ten behoeve van functioneren.

Alle hiervoor genoemde opleidingen/cursussen hebben tot doel medewerkers te ontwikkelen tot medewerkers die qua kunnen en kennen blijvend voldoen aan de functie-eisen/competentie eisen behorende bij hun functiebeschrijving en competentieprofiel.

#### Uitgelicht: vaardigheden en kennis

- Hechttingsproblematiek: Bij Dagbesteding Jeugd zal worden ingezet op vaardigheden en kennis in de omgang met hechttingsproblematiek. Hierin ligt een punt waarin het team mag groeien.

#### Opleidingsdoelen voor de komende jaren

- Continue inzetbaarheid personeel
- Waarborgen van de kwaliteit van het opleidingsniveau van personeel
- Effectief leidinggeven – mensgericht
- Intervisie: Intervisiebijeenkomsten vormgeven gericht op de medewerker en diens ontwikkeling.

#### Constant (jaarlijks terugkerend):

1. BHV-opleiding
2. Medicatiecursus
3. Omgaan met agressie
4. Meldcode

#### **Acties**

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

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

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

#### **Conclusie scholing en ontwikkeling**

##### Opleidingen en trainingen moeten voldoen aan de volgende minimale kwaliteitseisen:

- De opleidingen sluiten goed aan bij de opleidingsvraag.
- Er moet samenhang zijn tussen de opleidingsvraag enerzijds en de doelen.
- De opleidingsactiviteiten moeten qua niveau en werkvormen goed passen bij de werkervaring en het niveau van de doelgroep.
- Het effect van de opleidingen moet voor cliënten, collega's MT waarneembaar zijn

De leerdoelen van 2020 zijn voor 80% behaald. Een aantal opleidingsdoelen zullen worden voortgezet en afgerond in 2021. Met het oog op de afgeronde cursussen en opleidingen is een eerste resultaat zichtbaar en verdere resultaten worden in het huidige jaar voortgezet. Degenen binnen de organisatie die de opleiding specifieke doelgroepen volgen bevinden zich nu in de afrondende fase en richten zich steeds meer op begeleiding van deelnemers, waarvoor ook de nodige intervisiebijeenkomsten worden ingezet om zo tot een verdere vergroting van kennis en ervaring te komen. De betreffende medewerkers ervaren meer kennis en kunde om de deelnemers passende begeleiding te bieden. Wanneer wordt gekeken naar resultaten vanuit de cursus agressie, wordt gezien dat medewerkers al meer inzicht hebben in hoe een uiting van agressie voor zover mogelijk te voorkomen. Indien agressie tot uiting komt, weten medewerkers wat nodig is en hoe te handelen. Voor zowel deze cursus, maar ook voor de verdere cursussen, geldt dat herhaling (terug laten komen in vergaderingen

en intervisiebijeenkomsten) nodig is, om het betreffende onderwerp levend te houden en om opgedane kennis te laten beklijven. In het huidige jaar zullen er net als in de voorgaande jaren thema-avonden plaatsvinden, waaronder een kennisdelingsavond. Hierin zullen ook onderdelen vanuit de cursussen vanuit het afgelopen jaar aan bod komen. Zo zal er onder andere worden gericht op didactisch werken. Ook op deze manier zal herhaling van opgedane kennis plaatsvinden.

#### Scholing op de planning voor komend jaar:

##### *Organisatie breed:*

- Cursus epilepsie
- Cursus hechtingproblematiek

##### *Organisatie breed 2: Terugkomende doorlopende cursussen:*

- Medicatiecursus voor nieuw personeel en herhaling voor huidig personeel
- Agressie cursus
- BHV cursus voor nieuw personeel en herhaling voor huidig personeel
- Meldcode protocol

Daarnaast kijken we ook naar functie gerelateerde scholing.

#### Om onze opleidingsdoelen te realiseren, hanteren we de volgende methoden:

- *Coaching:*

Teamleiders/coördinatoren geven directe feedback aan medewerkers over doelen die zij stellen in hun functionerings- of opleidingsgesprek. De medewerkers hanteren daarbij een coachende stijl, waarbij medewerkers zelf hun doelen leren te realiseren. Dit is feitelijk een vorm van alledaags en continue leren. Sinds 2019 hebben wij een coach werkzaam binnen Flevo Zon.

- *Intervisie:*

Om de transfer van kennis en ervaring te vergroten, voeren medewerkers geregeld intervisiegesprekken aan de hand van concrete cases over de praktijk van alledag of specifieke cliënt vragen.

- *Training on the job:*

Medewerkers worden begeleid door teamleider/coördinator/coach bij het verwerven van praktische vaardigheden en kennis, eventueel aangevuld met (externe) trainers.

- *Cursus of training buiten de deur:*

Voor de ontwikkeling van kennis, houding en vaardigheden en als ondersteuning van hoogwaardige en ontwikkelingsgerichte beroepsvaardigheden.

- *E-learning:*

Als aanvulling op trainingsactiviteiten wordt e-learning ingezet voor de verdieping van kennis en het trainen van specifieke vaardigheden.

**Acties**

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

## 6 Terugkoppeling van deelnemers

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

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

#### Evaluatiegesprekken deelnemers

##### Dagbesteding Jeugd

- Aantal evaluatiegesprekken: Met iedere deelnemer heeft minimaal één evaluatiegesprek plaatsgevonden. Met het grootste gedeelte van deze deelnemers hebben twee gesprekken plaatsgevonden. Dit komt nog op een totaal van 128 evaluatiegesprekken. In de eerste maanden tot Covid-19 vonden deze gesprekken op locatie plaats. Vanaf de start van Covid-19 vinden deze gesprekken via beeld (Teams) plaats.
- Onderwerpen: Zie voor de betreffende onderwerpen bijgevoegd het format.
- Uitkomst: De evaluaties zijn cliëntgericht, waardoor geen algeheel beeld kan worden gevormd over de uitkomsten. In het format is een vraag opgenomen, gericht op verbeteringen voor Flevo Zon, vanuit cliëntperspectief. Hieruit komen met name verbeterpunten als bereikbaarheid, de wijze waarop een overdracht wordt gegeven of onduidelijkheid in afspraken gericht op de cliënt. Geen organisatiebrede verbeterpunten, maar veelal gericht op de betreffende cliënt.

##### Kamertraining Jeugd

- Aantal evaluatiegesprekken: Met iedere cliënt hebben minimaal twee gesprekken plaatsgevonden. In een aantal situaties vaker, vanwege hetgeen speelde rondom een cliënt. Niet bij alle gesprekken zijn de cliënten zelf aanwezig geweest gezien de jonge leeftijd. Vanaf 12 jaar wordt er gestimuleerd (gedeeltes) van het gesprek wel aanwezig te zijn. Er hebben in totaal over het jaar 2020, over de gezinshuizen en kamertraining, 28 evaluatiegesprekken plaatsgevonden.
- Onderwerpen: Zie voor de betreffende onderwerpen bijgevoegd het format.
- Uitkomst: De evaluaties zijn cliëntgericht, waardoor geen algeheel beeld kan worden gevormd over de uitkomsten. In het evaluatiegesprek wordt met name ingegaan op de doelen en of deze wel/niet zijn behaald. Daaropvolgend wordt het doel voortgezet of wordt deze vernieuwd. Hierin is het cliëntperspectief van belang en de doelen worden van daaruit samen met de cliënt opgesteld.

##### Dagbesteding Volwassenen

- Aantal evaluatiegesprekken: Er heeft met iedere cliënt minimaal één evaluatiegesprek plaatsgevonden. Dit komt op jaarbasis neer op twaalf evaluatiegesprekken. Waar dit nodig was, zijn meerdere gesprekken gevoerd. Het aantal twaalf is gericht op de cliënten die uitsluitend komen voor dagbesteding. De cliënten vallend onder Wonen Volwassenen zijn hierin niet meegenomen.
- Onderwerpen:
- Uitkomst: De evaluaties zijn cliëntgericht, waardoor geen algeheel beeld kan worden gevormd over de uitkomsten. In het evaluatiegesprek wordt met name ingegaan op de doelen en of deze wel/niet zijn behaald. Daaropvolgend wordt het doel voortgezet of wordt deze vernieuwd. Hierin is het cliëntperspectief van belang en de doelen worden van daaruit samen met de cliënt opgesteld.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- Flevo Zon - Evaluatie Zorgplan Wonen Volwassenen 2020



- Flevo Zon - Evaluatie en bijstelling zorgplan Wonen Jeugd
- Flevo Zon - Evaluatie en bijstelling zorgplan Dagbesteding Jeugd
- Flevo Zon - Evaluatie en bijstelling zorgplan Dagbesteding Volwassenen

## 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

### Conclusie evaluatiegesprekken

Afhankelijk van de ontwikkeling van de zorgdoelen worden zorgdoelen aangepast of doorgezet. Hier kan geen algemeen antwoord op worden gegeven omdat de zorgdoelen afhankelijk zijn van de cliënt. Dit geldt ook voor de ontwikkeling binnen andere domeinen in de ontwikkeling die geëvalueerd worden. Over het algemeen zien we dat er afhankelijk van de leeftijd verschillende punten naar voren komen maar met name op het gebied van: contact leeftijdsgenoten, zorgen in contact met eigen netwerk, emotieregulatie, beïnvloedbaar gedrag, persoonlijke hygiëne.

Een verbetering voor Flevo Zon ligt in de opstelling van de formats. Hierin mag meer één lijn komen, waar al een actie op is gericht intern en deze is ook gekoppeld aan het systeem. Dit zodat er één lijn staat in hetgeen wat besproken wordt met de cliënten organisatie-breed. Waar dit nodig is dient afgeweken te worden, vanwege een verschil in doelgroep, maar waar dit mogelijk is wordt toegegaan naar één lijn in formats.

### 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

#### Organisatie-breed

Organisatie-breed wordt inspraak vormgegeven door inzet van een cliëntenraad. De cliëntenraad wordt gevormd door zowel ouders van cliënten als door cliënten. In het afgelopen jaar heeft er geen bijeenkomst plaatsgevonden vanwege de COVID-19 maatregelen en tevens vanwege privé factoren waardoor deelnemers van de raad niet in de mogelijkheid waren om tot overleg te komen. In het huidige jaar zullen weer bijeenkomsten plaatsvinden, waarbij ook de aanstelling van nieuwe deelnemers plaats zal vinden. Er zal een (ten dele) nieuwe cliëntenraad worden vormgegeven, waarna ieder kwartaal een bijeenkomst plaatsvindt. In de bijeenkomsten wordt gericht op dat wat speelt binnen de organisatie, waarbij het kan gaan om leef- en huisregels, maar ook om voeding, dagbestedingsaanbod, et cetera. De onderwerpen waarop wordt gericht lopen uiteen. Er wordt door Flevo Zon gekeken naar een wijze om hier vorm aan te geven, door bijvoorbeeld ieder kwartaal een onderwerp centraal te stellen. Deze werkwijze was er het afgelopen jaar nog niet. Flevo Zon wil dit samen met de (ten dele nieuwe) cliëntenraad opstellen en daaropvolgend inzetten, zodat de cliëntenraad een actieve rol heeft en kan innemen, waarbij eenieder weet wat van hem/haar verwacht wordt.

#### Dagbesteding Jeugd

Bij Dagbesteding Jeugd vinden inspraakmomenten op dit moment plaats door de evaluatiegesprekken. Daarin worden de cliëntvertegenwoordigers, en indien de cliënt zelf aanwezig is, gevraagd naar hetgeen zij ervaren in de zorg en welke verbeteringen er liggen voor Flevo Zon. Hieruit komen met name punten naar voren als bereikbaarheid of de wijze waarop een overdracht is gegeven. Flevo Zon pakt deze punten op en geeft tevens een terugkoppeling aan de cliëntvertegenwoordiger over hoe het is opgepakt.

#### Kamertraining Jeugd

Binnen de afdeling kamertraining vindt er een inspraakmoment plaats in de vorm van kindvergaderingen waarbij de cliënten zelf onderwerpen kunnen inbrengen waarover overlegd kan worden of afspraken worden gemaakt. Verder vinden er tussen de jeugdigen en de begeleiders gesprekken plaats waarin er rekening wordt gehouden met de behoeftes van de cliënten. De onderwerpen die aan bod zijn gekomen zijn bijvoorbeeld het takenschema, schermtijden, eigen plannings, spullen/bezittingen, voetballen, bedtijden of snacks. In algemene zin worden er afspraken of aanpassingen gemaakt over de ingebrachte punten.

#### Dagbesteding Volwassenen

Bij Dagbesteding Volwassenen vinden de inspraakmomenten plaats door de evaluatiegesprekken, zoals ook de werkwijze is bij Dagbesteding Jeugd.

#### **Acties**

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

## **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.

#### **Conclusie inspraakmomenten**

Gericht op de cliëntenraad zijn er over het afgelopen jaar geen conclusies te vormen over de uitkomsten. Wel ligt als conclusie dat de cliëntenraad een actieve rol mag gaan spelen binnen de organisatie. Flevo Zon heeft getracht hiertoe te komen, maar daaropvolgend ontstond COVID-19 en konden geen bijeenkomsten plaatsvinden. Tevens speelden voor een aantal van de deelnemers andere privé factoren mee, waardoor een actieve deelname niet haalbaar bleek. Flevo Zon wil in het huidige jaar een ten dele nieuwe cliëntenraad vormgeven en samen met deze cliëntenraad onderzoeken hoe een actieve rol te geven, waaronder onder andere het vaststellen van thema's/onderwerpen en het vaststellen van bijeenkomsten (jaaragenda) valt.

De uitkomsten over de verdere inspraakmomenten verschillen per afdeling en zijn afdelingsgericht. De uitkomsten zijn veelal gericht op de dagelijkse gang van zaken en verbeteringen, zoals deze ook zijn voortgekomen uit het cliënttevredenheidsonderzoek.

Een conclusie is dat er voor Flevo Zon met name verbeteringen liggen in de dagelijkse gang van zaken en middelen die gedurende de dag in worden gezet. Hieronder vallen afdelingsgerichte afspraken, maar ook het gebruik van spullen zoals kookgerei. Deze afdelingsgerichte afspraken worden vrijwel direct na een gesprek/vergadering opgepakt en hierop wordt daarom geen actie gericht. De acties die organisatie-breed gelden zijn ook naar voren gekomen vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek en zijn aan het betreffende onderdeel (deelnemerstevredenheid) als actie gekoppeld.

#### **Acties**

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

## **6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers**

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

#### **Tevredenheidsmeting deelnemers**

In oktober/november 2020 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Hiervoor is geen bestaande methode gebruikt. Het onderzoek is door Flevo Zon opgesteld. Het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek zal worden opgesteld aan de hand van een bestaande methode. Zie de bijlage voor het gebruikte instrument.

Flevo Zon heeft het onderzoek gedeeld onder alle cliënten binnen Flevo Zon. Gemiddeld waren dit 95/100 cliënten waaronder het onderzoek gedeeld is. Daaruit zijn 44 reacties voortgekomen. Als eindcijfer is hieruit een 8,4 gekomen. In algemene zin werd een redelijke tot hoge tevredenheid gemeten. Als aandachtspunten gelden:

- **Bereikbaarheid:** Uit het onderzoek kwam naar voren dat de bereikbaarheid in de weekenden minder is en dat zo nu en dan de verbinding van de telefoon niet in orde is, waardoor bellen niet mogelijk is. Flevo Zon heeft hier als actie op uitgezet dat een voicemail wordt ingesteld en dat op momenten waarop niemand aanwezig is op kantoor, de telefoon beneden wordt opgenomen. Er is beneden sinds enige tijd een telefoon aanwezig, omdat dit punt al eerder vanuit cliënten ter sprake is gekomen.
- **Informatie omtrent vertrouwenspersoon:** Uit het onderzoek kwam vanuit één iemand als punt naar voren dat diegene niet op de hoogte is van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. Hieruit heeft Flevo Zon als actie gehaald dat ieder jaar een e-mail wordt verstuurd aan ouders/verzorgers/deelnemers met daarin informatie over de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon.
- **Kennis:** Uit het onderzoek kwam naar voren dat er een verschil is in kennis onder de medewerkers. Flevo Zon heeft hier als actie op uitgezet dat alsnog wordt gericht op de inzet van opleidingen (waaronder ook cursussen en trainingen). De behoefte hiernaar wordt gepeild in personeelsgesprekken en tevens wordt dit aan de hand van competenties in de personeelsgesprekken beoordeeld. Indien nodig volgt vanuit Flevo Zon het advies tot verhoging in kennis, door de inzet van bijvoorbeeld een cursus.
- **Variatie in activiteiten:** Er is aangegeven dat er meer gevarieerde activiteiten mogen worden ingezet, zowel gericht op dagbesteding voor volwassenen als voor jeugd. Flevo Zon heeft hier al stappen ingezet, door bij jeugd de doelgerichte werkwijze te verstevigen en door te werken aan de hand van maandthema's met bijbehorende activiteiten. Bij dagbesteding voor volwassenen is het aanbod in activiteiten ook uitgebreid, waarbij nu ook mogelijkheden liggen in het aansluiten bij dieren en bij klussen.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- Cliënttevredenheidsonderzoek format 2020

## 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.

### Conclusie deelnemerstevredenheidsmeting

#### Conclusie

Als conclusie kan in de eerste plaats worden gesteld dat het onderzoek door bijna de helft van de cliënten is ingevuld. Hierdoor kan geen volledig beeld worden gevormd over de tevredenheid. Flevo Zon hoopt in het volgende jaar meer respons te ontvangen, zodat een volledig beeld kan worden gevormd. Flevo Zon heeft de cliënttevredenheid dit jaar gemeten door per post een enquête te versturen. Mogelijk werkt een digitaal onderzoek beter, van waaruit Flevo Zon dit voor het komende jaar wil onderzoeken.

Een tweede conclusie is dat er met name een verbeterpunt ligt in de bereikbaarheid, informatie omtrent vertrouwenspersoon, kennis personeel, variatie in activiteiten. Bereikbaarheid komt zowel in evaluatiegesprekken als in het cliënttevredenheidsonderzoek naar voren, van waaruit dit een belangrijk verbeterpunt is. Ook de verdere punten zijn van belang om op te pakken, om zo in kwaliteit te verhogen. De punten zijn, met uitzondering van kennis, niet volledig nieuw voor Flevo Zon. Deze zijn al eens eerder naar voren gekomen, waar ook al eerder actie op uit is gezet. Zo is er beneden een telefoon geplaatst, zodat in de weekenden de telefoon wordt opgenomen. Dit gezien er in de weekenden niemand op kantoor aanwezig is. Ook is er in het verleden een e-mail verstuurd over de wijze waarop de vertrouwenspersoon is vormgegeven. Echter, dit laatste is verwaterd en zal weer worden ingezet. Ook variatie in activiteiten is geen nieuw punt, maar daar is al wel actie op uitgezet. Zowel bij Dagbesteding Jeugd als bij Dagbesteding Volwassenen is er meer ingezet op de activiteiten. Bij Dagbesteding Jeugd worden de activiteiten nu aan de hand van maandthema's aangeboden en variëren deze per dag en week. Bij Dagbesteding Volwassenen is het aanbod uitgebreid door de inzet van activiteiten rondom de dieren en klussen. Flevo Zon wil hier alsnog verder op richten en bekijken waar alsnog meer uitgehaald kan worden in activiteiten.

#### Leerpunten/verbeterpunten

- Respons op cliënttevredenheidsonderzoek verhogen.
- Bereikbaarheid.
- Informatie omtrent vertrouwenspersoon.
- Kennis personeel.
- Variatie in activiteiten.

### Acties

- Respons op cliënttevredenheidsonderzoek verhogen: Naar een wijze kijken waarop het onderzoek digitaal kan worden verstuurd. Tevens het onderzoek opstellen aan de hand van de waaier waarnaar door het kwaliteitssysteem wordt verwezen. Hier zal geen actie op worden gericht, maar dit wordt meegenomen bij de eerstvolgende keer waarop in 2021 het cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd.
- Bereikbaarheid: Voicemail instellen, zodat alsnog een bericht kan worden achtergelaten wanneer er niet wordt opgenomen. Hierop is een actie gericht.
- Informatie omtrent vertrouwenspersoon: Jaarlijks per e-mail voorzien in informatie over onder andere onze werkwijze rondom de vertrouwenspersoon. Zo mogelijk kan dit ook worden meegenomen in de nieuwsbrief aan cliënten. Deze wordt ieder kwartaal verstuurd, waarbij dit bijvoorbeeld standaard in de brief van het eerste kwartaal kan worden meegenomen. Dit is als actie meegenomen in de jaarplanning van Flevo Zon intern, van waaruit hier geen actie op wordt gericht.
- Kennis personeel: De functioneringsgesprekken zijn verstevigd. We hebben meer ingezet op competenties, waarin de medewerkers kwaliteiten hebben en waarin de medewerkers mogen groeien. Dit zijn functiegerichte competenties. Dit zal bijdragen aan een verbetering in kennis. Daarnaast is er meer ingezet op het opleidingsbeleid en worden van daaruit al vaker de nodige cursussen en trainingen besproken en indien nodig ingezet. Een voorbeeld hiervan is kennis over hechtingsproblematiek.
- Variatie in activiteiten: Ook in variatie in dagbestedingsactiviteiten is al het nodige uitgezet. Zo is de werkwijze bij Dagbesteding Jeugd aangepast naar doelgerichte activiteiten, waarbij maandelijks een thema centraal staat. Vanuit dit thema worden doelgerichte activiteiten ingezet. Een voorbeeld hiervan is als thema 'samenwerking'. Vanuit samenwerking worden gedurende de maand activiteiten aangeboden. Bij Dagbesteding Volwassenen geldt dat het aanbod is uitgebreid naar meer activiteiten rondom de dieren en activiteiten rondom klussen. Alsnog wil Flevo Zon bekijken hoe meer uit de dagbesteding te halen, van waaruit hier een actie op is gericht.

### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties opgenomen in de actielijst.

## 7 Meldingen en incidenten

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

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

### 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

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

#### Ongevallen en bijna ongevallen

Er zijn in 2020 twee (bijna) ongevallen geweest met dieren/insecten:

- Bij één cliënt is een paard opzij gestapt en op de voet van de cliënt gaan staan, met een lichte kneuzing tot gevolg. De cliënt is gecontroleerd door de huisarts en tevens zijn de procedures voor het werken met dieren opnieuw doorgenomen met de medewerkers.
- Eén cliënt is gestoken door een wesp. De cliënt is behandeld door de medewerkers. Na afloop werd duidelijk dat er een wespennest aanwezig was op het terrein, welke daaropvolgend door een extern bedrijf is verwijderd.

Concluderend kan worden gesteld dat het nog beter naleven van de procedures heeft geleid tot nul (bijna) ongevallen die niet gedraggerelateerd zijn in 2020. In 2018 waren het drie (bijna) ongevallen en in 2019 zeven.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- overzicht (bijna)incidenten 2020

### 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.

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.

### 7.3 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

## Agressie-incidenten

Er hebben zestien incidenten met agressie plaatsgevonden, waarvan elf met agressie richting personeel. Met deze medewerker(s) worden deze incidenten altijd (uitgebreid) geëvalueerd, meestal door de kwaliteitsmedewerker en de zorgcoördinator en tevens met de ouders. Zie voor een analyse over incidenten bijgevoegd format. Wanneer het format ingevuld wordt aangeleverd, wordt het incident op voorgenoemde wijze doorgenomen, geëvalueerd en besproken. De training gericht op agressie die hiervoor is aangeboden is door het personeel als zeer positief ervaren. Medewerkers weten hoe zij om kunnen gaan met agressie, maar ook hoe te handelen ter voorkoming van agressie. Wij zijn van daaruit dat het aantal meldingen minder is, al komt dit mogelijk ook door een minder zware doelgroep in de huidige situatie. Echter, wanneer wordt gekeken naar de cliënt genoemd bij 'Incident 4' en 'Incident 5' (zelfde cliënt en komt vooralsnog bij Flevo Zon), wordt gezien dat spanning al sneller wordt gesignaleerd en hierop wordt ingespeeld. Hiervoor is tevens een signaleringsplan opgesteld (geldend voor jeugd, zie bijlage), zodat aan bepaalde gedragingen/houding al kan worden gezien dat spanning wordt opgebouwd. Dit lijkt een helpend middel om tijdig in te spelen op signaleren van spanning en van daaruit ter voorkoming van agressie. Alsnog blijft dit een punt van aandacht, met name bij jeugdigen waarbij sprake is van hechtingsproblematiek/hechtingsstoornis. Er valt op dat voor deze jeugdigen geldt dat zij in een korte tijd van 0 naar 100 kunnen gaan, waarvoor 'direct handelen' en veiligheid creëren van belang is. Dit onderwerp (hechting) vraagt extra aandacht, zie het laatste incident voor aanpassingen/verbeteringen omtrent dit thema.

Onderstaand wordt ingegaan op incidenten per categorie, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen licht, middel en zwaar. Lichte incidenten kunnen wekelijks tot tweewekelijks voorkomen, middel incidenten maandelijks tot tweemaandelijks, zware incidenten hooguit één keer per kwartaal. De frequentie varieert en voorgenoemde geeft slechts een beeld naar schatting.

### Incident 1 (licht incident)

De oorzaak: Cliënt werd boos op ander client en duwde hem omver. Was drukker dan normaal in de kinderruimte wat ongetwijfeld bij client heeft meegespeeld.

Wat hebben wij gedaan: We hebben de cliënt apart genomen (gevraagd mee naar de gang te lopen). Daar hebben we gesproken met hem over hetgeen was voorgevallen. De cliënt heeft na een rustmoment zijn excuses aangeboden naar de ander.

Nazorg: Er was geen verdere nazorg nodig dan hetgeen genoemd bij het vorige punt.

Handelingswijze: Cliënt is direct apart genomen en er is met de cliënt in gesprek gegaan over hetgeen voor was gevallen. Er is gekeken naar dat wat de cliënt nodig had om tot rust te komen en dit is ingezet. Daaropvolgend heeft de cliënt zijn excuses aangeboden. Er is goed gehandeld.

Geleerd: Er zijn geen directe punten waaruit is geleerd.

Aanpassingen/verbeteringen: Er zijn geen directe aanpassingen/verbeteringen te noemen.

### Incident 2 (middel incident)

De oorzaak: Cliënt werd boos en agressief naar medewerker wat uiteindelijk leidde tot het veroorzaken van een lange kras in de huid van de arm van de begeleider.

Wat hebben wij gedaan: Potlood getracht af te pakken, maar dit lukte niet. Tussentijds tegen de cliënt gesproken en tevens momenten met rust gelaten. We zochten naar een passende manier om de cliënt tot rust te laten komen, maar dit lukte onvoldoende. De betreffende cliënt ervaarde veel spanning, uitend in meerdere uitingen van agressie (ook met betrekking tot een aantal van hieropvolgende incidenten betreft het dezelfde cliënt). De cliënt ervaarde en ervaart spanningen vanwege situaties binnen de thuisomgeving en vanwege het opnieuw opstarten op school, met name dit laatste bracht en brengt voor deze jeugdige veel spanning mee.

Nazorg: De situatie is besproken met moeder en samen met moeder is in gesprek gegaan met de cliënt, om te spreken over hetgeen is voorgevallen en hoe in een volgende situatie te handelen (zowel door de cliënt als door ons). Reflectie gericht op de cliënt en op het handelen van de medewerkers.

Handelingswijze: Achteraf gezien had bij zicht op lichte spanning bij de cliënt het potlood al weggenomen moeten worden.

Geleerd: Bij lichte spanning al inspelen op dat wat in de omgeving aanwezig is en eventuele scherpere voorwerpen al verwijderen tot zover mogelijk.

Aanpassingen/verbeteringen: In voorkomend geval meteen potlood uit hand cliënt halen, nog meer alertheid op aanwezigheid van scherpe voorwerpen in de kinderruimte.

#### Incident 3 (middel incident)

De oorzaak: Verbale agressie richting medewerker en weggelopen op de openbare weg door twee cliënten. Beide cliënten hadden geen zin in de activiteit en trokken elkaar mee in negatief gedrag. Hierbij besloten ze weg te lopen.

Wat hebben wij gedaan: Een medewerker is er achteraan gegaan en heeft op beide jongens ingesproken. Dit leverde in eerste instantie geen resultaat op. De medewerker besloot één van de jongens aan te spreken en dit leverde na enige tijd wel resultaat op. De cliënt ging met de medewerker mee, waarna ook die andere cliënt mee terug is gegaan.

Nazorg: De situatie is met de ouders van de cliënten besproken, zowel telefonisch bij terugkomst bij de boerderij al bij het thuis brengen waarbij ook de cliënten zelf aanwezig waren. Er is genoemd dat weglopen absoluut niet mag en de begeleider hierin een volgende keer anders verwacht. De verwachting is dat dit een eenmalig incident, onder het mom van kattenkwaad, vanuit deze cliënten is geweest.

Handelingswijze: Er had al sneller versterking moeten komen naar de medewerker toe. De medewerker zocht telefonisch contact voor overleg, maar er leek niet direct versterking mogelijk. Er werd van daaruit wel naar gezocht, maar niet direct geboden. Dit had achteraf anders gemoeten, door indien noodzakelijk medewerkers van andere afdelingen te betrekken ter ondersteuning op de groep of ter ondersteuning in de situatie. Door de betreffende medewerker is goed gehandeld door achter de cliënten aan te gaan en door andere medewerkers telefonisch te vragen/betrekken.

Geleerd: Versterking van de samenwerking tussen de verschillende afdelingen is nodig.

Aanpassingen/verbeteringen: Zie 'Handelingswijze'.

#### Incident 4 (middel incident)

De oorzaak: Cliënt was gehele ochtend al onrustig en wilde schoolbak niet opruimen. Situatie escaleerde en gooit stokken en limoensap in de dierenweide richting alpaca's en medewerkers.

Wat hebben wij gedaan: Betreft dezelfde cliënt als genoemd bij het eerste incident. Cliënt is daaropvolgend van het terrein afgelopen. We hebben hem om afstand in het zicht gehouden en gewacht tot hij tot rust kwam.

Nazorg: Daaropvolgend zijn we met hem in gesprek gegaan over hetgeen voor was gevallen. Het betrof opnieuw opbouw in spanning, vanwege hetgeen verwacht wordt in onderwijs. Dit kost hem moeite en zorgt voor spanning.

Handelingswijze: De handelingswijze was goed. Geen specifieke punten over te noemen.

Geleerd: Er zijn geen directe punten waaruit is geleerd.

Aanpassingen/verbeteringen: Er zijn geen directe aanpassingen/verbeteringen te noemen.

#### Incident 5 (zwaar incident)

De oorzaak: Door het lint gaan van cliënt binnen en buiten de school, hetgeen er toe leidde dat er op een moment politie bijgehaald. Er is geschopt en geslagen naar medewerkers. Na veel geduld en inpraten op de cliënt is hij uiteindelijk door twee medewerkers naar huis gebracht.

Wat hebben wij gedaan: De cliënt bouwde in de klas op in spanning. Richtte zich uiteindelijk op het kapot maken van andermans spullen, waarbij het startte met spullen in de klas, daaropvolgend buiten zadels van fietsen en daaropvolgend richtte de cliënt zich op auto's. Hiervoor is de cliënt vastgehouden, in de hoop dat hij tot rust zou komen. Dit bleek niet het geval. De cliënt is na enige tijd losgelaten en verder weggelopen. De cliënt wilde niet praten. Onderwijl is door de school, vanwege protocol bij agressie, de politie gebeld. De politie wilde de cliënt meenemen, maar de cliënt weigerde in woorden en fysiek. De cliënt koos ervoor om mee te gaan met de twee medewerkers, nadat de politie en zij hem voor de keuze stelden.

**Nazorg:** De situatie is in bijzijn van moeder van de cliënt besproken, met zowel moeder als de cliënt. De situatie is ook besproken met de betrokken regiehouder vanuit de gemeente en in samenspraak is besloten dat de cliënt stopt op de betreffende school. De cliënt bouwde op, maar incidenten kwamen steeds vaker voor. De school leek niet aan te sluiten bij de cliënt en zij spraken dit ook uit in bijzijn van de cliënt. De cliënt heeft een verminderd zelfvertrouwen en dit verergerde. Het toewerken naar een succeservaring leek niet meer haalbaar.

**Handelingswijze:** De handelingswijze had anders gekund, er had al eerder ingespeeld moeten worden op een opbouw in spanning. Al kan dit bij de betreffende cliënt van 0 naar 100 gaan en kan hier daarom niet altijd tijdig op worden ingespeeld. De handelingswijze had in die zin niet direct anders gekund.

**Geleerd:** Hetgeen vanuit deze situatie is geleerd, is dat een versterking/stevige samenwerking met onderwijs van belang is. In deze werd door de school en door Flevo Zon naast elkaar en niet met elkaar gewerkt.

**Aanpassingen/verbeteringen:** Bij de inzet van een nieuwe school voor de betreffende cliënt is aandacht gegeven aan de samenwerking. Onderlinge verwachtingen binnen eenieder zijn/haar kunnen zijn afgestemd en deze verwachtingen zijn afgestemd met de cliënt. De lijnen tussen de school en Flevo Zon zijn kort, waarvoor vrijwel wekelijks afstemming plaatsvindt en driewekelijks een uitgebreide evaluatie.

#### Incident 6 (zwaar incident)

**De oorzaak:** Ongewenst gedrag, agressie richting medewerker, weggelopen naar huis moeder en twee keer teruggebracht. Cliënt verblijft bij ons drie dagen en twee nachten per week. Wil niet bij ons zijn en toont hierdoor in sterke mate ongewenst gedrag, waaronder agressie.

**Wat hebben wij gedaan:** Cliënt op verschillende manier aangesproken, zowel op een rustige als op een strengere wijze. Dit leek slechts voor een korte duur te werken, waarna agressie opnieuw plaatsvond. Cliënt leek zich in onvoldoende mate veilig te voelen (hechtingsstoornis).

**Nazorg:** De cliënt is het grootste gedeelte van de avond doorgedaan met voorgenoemde, met name agressie (gooien van spullen, schelden en verdere ongewenste gedragingen). Na verloop van tijd, toen er geen reactie meer kwam vanuit medewerkers, heeft de cliënt afstand genomen en is de cliënt in zijn kamer in slaap gevallen. Er leek die avond geen mogelijkheid om in gesprek te gaan met de cliënt en om de situatie goed/positief af te ronden. De situatie is nabesproken met de medewerkers, met moeder en de gezinsvoogd is ingelicht.

**Handelingswijze:** Er hadden mogelijk bepaalde handelingen anders gekund, maar er leek geen ingang bij de cliënt. Hierdoor zijn vele manieren geprobeerd, maar was geen sprake van een eenduidige handelingswijze. Dit laatste had anders gekund. Ook werd gemerkt dat een hechtingsstoornis en de onveiligheid die deze cliënt ervaarde (verblijft nu niet meer bij ons), buiten onze mogelijkheden viel. Flevo Zon wil het eigen team versterken, zodat deze problematiek wel binnen de mogelijkheden gaat passen.

**Geleerd:** Zie 'Handelingswijze'.

**Aanpassingen/verbeteringen:** Na afloop van het betreffende incident hebben geen specifieke aanpassingen/verbeteringen plaatsgevonden. Er heeft wel een intervisie plaatsgevonden over een eenduidige handelingswijze, maar dit gaf na enige tijd onvoldoende resultaat. Uiteindelijk (na meerdere en een vergroting van bovengenoemde incidenten) is in samenspraak met de gezinsvoogd besloten dat er een behandelvorm nodig was voor de jeugdige. De jeugdige is overgeplaatst naar een andere setting. Flevo Zon hoopt te groeien in de omgang met hechtingsproblematiek/hechtingsstoornis, waarvoor een cursus wordt ingepland en waarvoor binnen het team wordt gekeken naar diegene die zich hierin bekwaam voelen. Ook komt het onderwerp terug binnen de thema-avonden (kennisdeling), om zo nog meer kennis op te doen en zorg te kunnen bieden aan jeugd waarbij sprake is van hechtingsproblematiek/hechtingsstoornis.

#### **Acties**

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

#### **Bijlagen**

- Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Melding (bijna)incidenten en calamiteiten
- Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Signaleringsplan format

## **7.4 Ongewenste intimiteiten**

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



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

## 7.5 Strafbare handelingen

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

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

## 7.6 Klachten

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

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

## 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

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

### Conclusies uit meldingen en incidenten

1. Het nog verder aanscherpen van het medicatiebeleid heeft nu twee opeenvolgende jaren geleid tot nul medicatie incidenten. In 2018 waren dat er nog acht. Deze ontwikkeling wordt door Flevo Zon als zeer positief ervaren, dit wordt ook als groot compliment teruggeven aan de medewerkers.
2. Voor wat betreft de vormen van agressie: dit kan alleen maar 100 procent worden voorkomen wanneer begeleiding aan cliënten met onder andere gedragsproblematiek niet meer plaatsvindt. Medewerkers zijn zich bewust van de moeilijke doelgroep en zien het ook als een uitdaging om deze cliënten op weg te helpen, van ongewenst gedrag naar gewenst gedrag. Taak van Flevo Zon is om deze medewerkers een zo goed mogelijk werkomgeving te bieden qua veilige infra, goede trainingen en begeleiding om hun werk te kunnen verrichten.
3. Voor wat betreft een paar incidenten die tot schade hebben geleid voor de cliënt of medewerker, bijvoorbeeld een bril die verloren was en een auto van een medewerkers die bekrast was. Met de verzekeraar van Flevo Zon en de WA-verzekeraar van de cliënt heeft Flevo Zon dit iedere keer naar tevredenheid kunnen afwikkelen. Positief is ook dat Flevo Zon dit jaar voor het eerst een vorm van jurisprudentie heeft verkregen vanuit de verzekeringsbranche, omdat daar nog weinig bekend was over de nieuwe Wet Zorg en Dwang. Toen Flevo Zon de verzekeraar confronteerde met deze wet, waarbij medewerkers niet zomaar een cliënt mogen fixeren als hij bijvoorbeeld met speelgoed een kras op een auto veroorzaakt. De verzekeraar is hierin meegegaan en heeft de schade alsnog uitgekeerd.

### 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.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 17-01-2021  
**Actie afgerond op:** 29-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021  
**Actie afgerond op:** 29-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Werkbeschrijving is voltooid.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** 01-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Aantal cliënten wat met risicovolle gereedschappen/machines werken is zeer beperkt, in 2020 was dit totaal drie medewerkers. Lijst is opgemaakt i.o.m. de klusmedewerkers en zorgcoördinatoren, gebruik zal medio 2021 worden geëvalueerd.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2021  
**Actie afgerond op:** 17-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Werkbeschrijving is op 14-02-2021 ingediend.

#### Aanpassen huisregels met gebruik socialmedia en apparatuur

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021  
**Actie afgerond op:** 01-12-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

**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:** 02-11-2020  
**Actie afgerond op:** 30-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

#### **Vertrouwenspersoon B en Z toevoegen in uitdeelbrief en klachtenreglement**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021  
**Actie afgerond op:** 16-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

#### **De website afronden.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 14-11-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Nieuwe website Flevo Zon is in december online gegaan.

#### **Plan tot doorstroom van dierverzorger naar activiteitenbegeleider**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

#### **Ontwikkeling team en zorgkwaliteit verhogen door middel van vaste observatiemomenten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

#### **Vergaderingen en intervisiemomenten efficiënt en functioneel benutten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht, maar er zal alsnog worden gericht op intervisiemomenten voor personeel waar een nieuw actiepoint op is gericht.

#### **Behandeling creëren en implementeren.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit wordt als onderdeel meegenomen in de aanbesteding voor gemeente Lelystad. Flevo Zon is voornemens dit te gaan bieden, maar hierbij ligt de vraag of dit op contract met gemeente Lelystad kan of in onderaannemerschap. Flevo Zon richt eerst op de aanbesteding en zal na uitsluitel kiezen of dit idee alsnog wordt doorgezet (via gemeente Lelystad of op een andere manier).

**Kennis blijven verhogen door trainingen aan te bieden vanuit de vraag van de teams.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Blijft doorgaand proces, aantal trainingen zijn uitgesteld door de Covid-19 maatregelen. Eén en ander wordt nu weer opgepakt door kleinere groepen en ruimere infra te gebruiken tijdens instructie.

**De werkwijze op alle afdelingen zoveel als mogelijk door te trekken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 28-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht, blijft alsnog punt van aandacht en kan meer uit worden gehaald. Is wel een thema waarover wordt gesproken intern en waar meer aandacht op is gericht. Het wordt onder andere vormgegeven door duidelijkheid in overlegstructuren te creëren, wat is ingezet (per niveau een overleg en duidelijkheid over inhoud van het overleg).

**Ondersteunend onderwijs blijven verbeteren in samenwerking met school om sneller een stap te maken naar de klas.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 01-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** - Onderwijzeres speciaal onderwijs aangesteld - Overeenkomst met Herman Bekius college afgesloten. - Lesruimte voor 1 op 1 onderwijs gecreëerd.

**Naamsbekendheid vergroten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2020  
**Actie afgerond op:** 24-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Wat gedaan is in 2020 is: - Logo's op bedrijfsvoertuigen aangebracht. - Bedrijfskleding met logo voor personeel aangeschaft. - Reclamespotje Omroep Flevoland. - Open huis is wegens Corona afgelast. 2021 zal één en ander worden voortgezet

**Het plan is om de infra uit te breiden, hiervoor wordt momenteel bouwgrond aangekocht van de gemeente Lelystad.**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-11-2020  
**Actie afgerond op:** 24-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Bouwgrond is in augustus aangekocht, er wordt momenteel tijdelijke infra neergezet in de vorm van prefabs om voldoende ruimte te creëren voor begeleiding en activiteiten.

**Aanpassen 'Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen' en publiceren op zorgboeren.nl, zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 23.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020  
**Actie afgerond op:** 24-09-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Klachtenreglement was al op website geplaatst en gaat mee op nieuwe website in oktober 2020. Uitdeelbrief klachtenregeling is 24-09-2020 aangepast met vertrouwenspersoon cliënten.

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de schriftelijke toetsing** projectmanager kwaliteitsmedewerker

Indienen werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 11-05-2020  
**Actie afgerond op:** 11-05-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020  
**Actie afgerond op:** 31-03-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Jaarverslag 2019 als bijlage gevoegd.

**Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.**

**Geplande uitvoerdatum:** 11-10-2019  
**Actie afgerond op:** 24-02-2020 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is verricht.

#### 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.

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

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

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

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

**Samenwerkingsovereenkomsten en afspraken aanvullen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2021

**Een inwerkprocedure maken die op een lijn staat met alle afdelingen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021

**Uitbreiding in dagbestedingsactiviteiten voor volwassenen.**

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021

**Vormgeving evaluatiegesprekken met vrijwilligers.**

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021

**Dagbestedingsaanbod verder uitbreiden/vormgeven in mogelijkheden voor activiteiten.**

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2021

**Pak de openstaande aandachtspunten zoals meegegeven in het verslag van de schriftelijke toetsing op voor de audit.**

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2021

**Kennis blijven verhogen door trainingen aan te bieden vanuit de vraag van de teams.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021

**Boer en Zorg als Coöperatie en het declaratie- en cliëntsysteem eigen maken.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021

**Lijst met VOG's en afgifte datum voor locatie 58 samenstellen screening 45**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021

**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

**Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022

**Respons op deelnemerstevredenheidsonderzoek verhogen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-01-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Respons is van 9 naar 44 cliënten gegaan.

**Doorstroom doc aanpassen**

**Geplande uitvoerdatum:** 10-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 07-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Is verricht.

**Opvragen PVA RIE Mw De Groot Stigas**

**Geplande uitvoerdatum:** 12-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 09-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Telefonisch besproken met Arbo deskundige en opgelost

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 10-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Is verricht.

**Aanpassen Zorgovereenkomst**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 12-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Is verricht.

**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:** 05-02-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 14-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Is verricht.

**Lijst met VOG's en afgifte datum voor locatie 58 samenstellen screening 45**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-02-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Is verricht.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Is verricht.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 22-02-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Alle medewerkers binnen Flevo Zon hebben een geldig VOG. Voor diegene die langer dan twee jaar in dienst zijn hebben we een nieuwe VOG aangevraagd in screeningsprofiel 45

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Is verricht.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Alle medewerkers binnen Flevo Zon hebben een geldig VOG. Voor diegene die langer dan twee jaar in dienst zijn hebben we een nieuwe VOG aangevraagd in screeningsprofiel 45



**Lijst met VOG's en afgifte datum voor locatie 58 samenstellen screening 45**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 23-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Nieuwe VOG's met code 45 aangevraagd in week 7, loopt.

**Voor het volgende jaarverslag: Ga graag nader in op de vragen meegegeven in de beoordelingsmail van JV2019.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 24-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Voor zover mogelijk zijn deze meegenomen in het jaarverslag over 2020.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 24-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** BHV opleiding heeft tijdens lockdown stilgelegen, eerste cursus voor tien medewerkers in 2021 is nu gepland voor 30-04-2021.

**Lijst met VOG's en afgifte datum voor locatie 58 samenstellen screening 45**

**Geplande uitvoerdatum:** 24-02-2022  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 24-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Is verricht.

**Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 26-02-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021  
**Toelichting:** Is verricht.

**Geupdate medicijnprotocol aanleveren**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**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:** 09-04-2021  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2020 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:** 16-04-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 12-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

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

**Geplande uitvoerdatum:** 31-08-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Herkansing. Rond de 1e schriftelijk toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn.** [Eerste schriftelijke toetsing](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2021

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-04-2021 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2021

**Toelichting:** Is verricht.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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

Van de actielijst voor 2020 zijn er een aantal acties vertraagd vanwege Covid-19. Dit betekent dat een aantal acties doorgeschoven zullen worden naar het jaar 2021. Het is nog afhankelijk van het verdere verloop van Covid-19 en de maatregelen, en van daaruit wanneer deze acties plaats kunnen vinden. Deze acties kunnen daarom niet worden toegevoegd in het systeem, maar zullen bij Flevo Zon intern op de agenda blijven staan.

#### Verbeterpunten

Een aantal zaken hebben we verlaat of in aangepaste vorm kunnen uitvoeren. Gebleken is dat we voor in-company opleidingen niet Coronaproof zijn. Ook voor het ontvangen van noodzakelijke bezoekers zoals bijvoorbeeld onderhoudsmonteurs en keuringsinstanties zoals KSN, is gebleken dat het voor ons toch nog steeds een leer moment was.

#### Acties

Voor opleidingen zijn we gaan kijken voor dag inhuur van grotere infra in Lelystad zodat bijvoorbeeld BHV toch veilig binnen kan worden gegeven.

Voor veilige ontvangst bezoekers hebben we de volgende maatregelen genomen:

1. We hebben desinfectie zuilen geplaatst.
2. Registratie bezoekers.
3. Eén vast toilet aangewezen voor bezoekers die een dagdeel aanwezig zijn.
4. Mondmaskerplicht.
5. Locaties waar gewerkt wordt door onderhoudspersoneel, client en eigen personeel vrij gemaakt.
6. Handwas instructies geplaatst.

**Acties**

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

## 9 Doelstellingen

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

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

#### Doelstellingen voor de komende vijf jaar

De doelstellingen voor de komende vijf jaar zijn als volgt:

- Uitbreiden van de (te krappe) infra op de huidige locatie aan de Hondsdraf.
- De bedrijfsvoering efficiënter en effectiever te maken.
- Eén geheel creëren in het aantal zorglocaties binnen Flevo Zon en daarmee de verschillen tussen de verschillende afdelingen verminderen.
- Blijvend verbeteren en bestendigen van het huidige zorgverleningsmodel bij Flevo Zon Holding B.V.
- Door een flexibel zorgaanbod te bieden ook blijvend kunnen anticiperen op de voortdurende veranderingen in het "Zorglandschap".

#### 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

- Uitbreiden van de (te krappe) infra op de huidige locatie aan de Hondsdraf.
- Wijze van marketing verder uitbreiden, om Flevo Zon zo nog meer onder de aandacht te brengen en daarmee de plek als zorgaanbieder binnen Lelystad te verstevigen.
- Ook in 2021 verder gaan met het optimaliseren van de bedrijfsvoering door het dashboard Flevo Zon verder uit bouwen en zo meer inzicht en grip te krijgen op de inkomsten en uitgaven per B.V. Op deze manier eerste stappen zetten in de bedrijfsvoering efficiënter en effectiever te maken.
- Het "Lean and Mean" principe in de bedrijfsvoering nog verder doorvoeren om hiermee concurrerend te blijven in met name het "Jeugdzorglandschap" wat momenteel onderhevig is aan rigoreuze bezuinigingsmaatregelen.
- Eerste stappen zetten in één geheel creëren in het aantal zorglocaties binnen Flevo Zon en daarmee de verschillen tussen de verschillende afdelingen verminderen.

#### 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

COVID-19 is er momenteel nog steeds, waardoor crisismanagement, veiligheid van de medewerkers en van de cliënten voorop staat.

#### Doelstellingen:

- Uitbreiden van de (te krappe) infra op de huidige locatie aan de Hondsdraf.
  - Plan van aanpak is gereed. In mei 2021 wordt gestart met de bouw.
- Wijze van marketing verder uitbreiden, om Flevo Zon zo nog meer onder de aandacht te brengen en daarmee de plek als zorgaanbieder binnen Lelystad te verstevigen.
  - Beleid gericht op marketing creëren.
  - Beleid gericht op marketing implementeren.
  - Beleid gericht op marketing uitvoeren.
- Ook in 2021 verder gaan met het optimaliseren van de bedrijfsvoering door het dashboard Flevo Zon verder uit bouwen en zo meer inzicht en grip te krijgen op de inkomsten en uitgaven per B.V. Op deze manier eerste stappen zetten in de bedrijfsvoering efficiënter en effectiever te maken.
  - Per afdeling vinden in 2021 overleggen plaats met de afdeling financiën over het dashboard, waarin de stand van zaken wordt besproken. Daaropvolgend wordt besproken of er eventuele aanpassingen nodig zijn. Deze uitkomsten worden meegenomen naar het gezamenlijke overleg, zie volgend punt.
  - Als geheel aan afdelingen (leidinggevende/zorgcoördinatoren) vinden overleggen plaats over hoe meer één lijn te creëren in bedrijfsvoering, waaronder in dashboard. Van daaruit vinden vervolgoverleggen plaats.
- Het "Lean and Mean" principe in de bedrijfsvoering nog verder doorvoeren om hiermee concurrerend te blijven in met name het "Jeugd zorglandschap" wat momenteel onderhevig is aan rigoreuze bezuinigingsmaatregelen.
  - Hiervoor gelden ook wel de stappen zoals genoemd bij het vorige doel.
- Eerste stappen zetten in één geheel creëren in het aantal zorglocaties binnen Flevo Zon en daarmee de verschillen tussen de verschillende afdelingen verminderen.
  - Bepalen wat nodig is om als afdelingen op één lijn te komen (overleggen op managementniveau en vergaderingen teamgericht, beleid, verdere middelen).
  - Overleggen tussen leidinggevend en zorgcoördinatoren creëren (momenten plannen) en verdere middelen uitzetten.
  - Inhoud van deze overleggen vormgeven, passende bij iedere afdeling (niet uitsluitend bij één afdeling, ook wel op organisatieniveau) en verdere middelen uitwerken.
  - Overleggen uitvoeren en middelen inzetten.
  - Evalueren op proces en deze zo nodig bijstellen (PDCA).

#### Acties:

Omdat er voor het doel gericht op de bouw en gericht op financiën al acties zijn uitgezet, zijn daar geen acties voor aangemaakt. Voor de overige doelen geldt dat hiervoor wel acties zijn ingepland. Verwacht wordt dat de acties op de genoemde data zijn uitgevoerd, waarbij voor 'Meer op één lijn komen als afdelingen' geldt dat hierin eerste stappen zijn gezet, zoals in het doel ook vermeld staat.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

**4.6**           • Stagebeleid 2020

**4.4**           • Stagebeleid 2020

**7.3**           • Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Melding (bijna)incidenten en calamiteiten  
• Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Signaleringsplan format

**7.1**           • overzicht (bijna)incidenten 2020

**6.5**           • Cliënttevredenheidsonderzoek format 2020

**6.1**           • Flevo Zon - Evaluatie Zorgplan Wonen Volwassenen 2020  
• Flevo Zon - Evaluatie en bijstelling zorgplan Wonen Jeugd  
• Flevo Zon - Evaluatie en bijstelling zorgplan Dagbesteding Jeugd  
• Flevo Zon - Evaluatie en bijstelling zorgplan Dagbesteding Volwassenen