

Jaarverslag
januari 2021 - december 2021

Zorgbureau Flevo Zon B.V.

Zorgbureau Flevo Zon B.V. loc. Hondsdraf 58

Locatienummer: 2408



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2021?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	12
4.3 Personeel	14
4.4 Stagiairs	15
4.5 Vrijwilligers	17
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	19
5 Scholing en ontwikkeling	21
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	21
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	21
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	23
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	24
6 Terugkoppeling van deelnemers	26
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	26
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	28
6.3 Inspraakmomenten	29
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	31
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	32
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	32

7 Meldingen en incidenten	34
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	34
7.2 Medicatie	34
7.3 Agressie	34
7.4 Ongewenste intimiteiten	34
7.5 Strafbare handelingen	43
7.6 Klachten	43
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	43
8 Acties	43
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	45
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	45
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	51
9 Doelstellingen	54
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	55
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	55
9.3 Plan van aanpak	55
Overzicht van bijlagen	55

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?

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

Acties

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

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

Acties

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

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

- Ja, van agressie

Acties

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

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

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

- Ja

Acties

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

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

2.2 Zorgboerderij in beeld

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Ontwikkelingen:

COVID-19

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

Zorgaanbod

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

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

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

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

Financiering

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

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

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

Kwaliteitsproces:

Schriftelijke toetsing

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

Inzichten

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

Inhoudelijke wijzigingen

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

Ondersteunend netwerk:

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

Acties

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

3.2 Algemene conclusies

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

Algemene conclusies

Ontwikkelingen:

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

Kwaliteitsproces:

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

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

Ondersteunend netwerk:

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

Doelstellingen:

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

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

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 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.

Deelnemers

Doelgroepen:

Jeugd (4 - 18 jaar)

Flevo Zon biedt begeleiding en behandeling aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar waarbij sprake is van een ontwikkelingsstoornis en/of -achterstand. De volgende wetten komen daarmee aan bod:

- Wlz-Pgb
- Wlz-ZiN
- Jeugdwet ZiN

Volwassenen (18+ jaar)

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

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

Zie de bijlage voor de in- en uitsluitingscriteria.

Aantal deelnemers 01-01-2021:

- Jeugd: 70 jeugdigen.
- Volwassenen: 9 volwassenen.

Aantal deelnemers 31-12-2021:

- Jeugd: 68 jeugdigen.
- Volwassenen: 11 volwassenen.

Vertrokken deelnemers 31-12-2021:

- Jeugd: 44 jeugdigen.
- Volwassenen: 2 volwassenen.

Redenen van uitstroom:*Jeugd*

Redenen	Aantal
Uitstroom vanwege afronding zorgtraject/behalen doelen	33
Uitstroom vanwege niet aansluiten zorgaanbod bij behoeften jeugdige	6
Uitstroom vanwege overgang naar crisiswoonvorm	1
Uitstroom vanwege overstap naar Wonen Jeugd binnen Flevo Zon	3
Uitstroom vanwege overstap naar Wonen Volwassenen binnen Flevo Zon	1

Volwassenen

Redenen	Aantal
Uitstroom vanwege overgang naar crisiswoonvorm	1
Uitstroom vanwege overgang naar andere dagelijkse bezigheden	1

Aanpassingen:

- In- en uitsluitingscriteria: Zowel bij Jeugd als bij Volwassenen is het voorgekomen dat de zorgvraag te zwaar was voor het personeel (geldend voor degenen genoemd bij 'Uitstroom vanwege overgang naar crisiswoonvorm'). Op basis daarvan hebben we de in- en uitsluitingscriteria doorgenomen, bijgesteld en tevens opnieuw onder de aandacht gebracht binnen het zorgproces. Daarnaast hebben we het besluitvormingsproces bij een aanmelding opnieuw vormgegeven. De in- en uitsluitingscriteria worden nu standaard doorgenomen bij een aanmelding. De aanmelding wordt besproken in het KOL-overleg (Kwaliteits Overleg Leidinggevenden) en bij enige twijfel wordt gezamenlijk binnen dit overleg, dus als leidinggevenden, tot een besluit gekomen.
- Uitbreiding zorgaanbod Jeugd: Het zorgaanbod voor Jeugd is per 01-07-2021 uitgebreid, met daarbij 'Begeleiding groep' (begeleiding onder schooltijd, gericht op onderwijs) en 'Naschoolse dagbehandeling'. Deze nieuwe producten komen voort vanuit de aanbesteding binnen Gemeente Lelystad, waarvoor Flevo Zon hoofdaannemer is geworden. Flevo Zon heeft daarbij marketing ingezet, om het huidige zorgaanbod en tevens de nieuwe producten onder de aandacht te brengen van ouders/verzorgers/verwijzers.

Vormen van zorg:*Begeleidingsvormen - Jeugd*

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

Zorgzwaarte - Jeugd

Geldend voor jeugdigen vallend onder de Wet langdurige zorg:

- VG4
- VG5

- VG6

Begeleidingsvormen - Volwassenen

- Individuele begeleiding (doordeweeks)
- Groepsbegeleiding (doordeweeks)

Zorgzwaarte - Volwassenen

Geldend voor volwassenen vallend onder de Wet langdurige zorg:

- VG3
- VG6

Acties

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

Bijlagen

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

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Conclusies m.b.t. deelnemers

Evaluatie Jeugd:

Conclusies

- Trajecten: Er zijn relatief veel jeugdigen gestopt over het jaar 2021 heen, maar daarentegen zijn ook veel jeugdigen gestart. Het aantal nieuw gestarte trajecten ligt iets lager dan het aantal jeugdigen dat is uitgestroomd.
- Uitstroom: Over het geheel aan uitstromende kinderen valt op dat het hoogste aantal ligt op jeugdigen waarvan de zorgdoelen zijn behaald. Daarnaast zijn er zes kinderen waarbij het zorgaanbod niet voldeed aan de zorgbehoefte. In vergelijking met het aantal trajecten waarbij de zorgdoelen zijn behaald, is zes geen hoog aantal. Echter, Flevo Zon wil hierin te allen tijde bekijken hoe zichzelf hierin te verbeteren. Voor deze zes cliënten liepen de behoeften uiteen, bijvoorbeeld de overstap willen maken naar een maatjesproject, wat niet mogelijk is binnen Flevo Zon. Ook geldt voor een aantal cliënten dat de groepen te groot waren. Flevo Zon heeft hierin met ouders gekeken naar dagen waarop er minder kinderen komen (omdat er nog voldoende aanmeldingen zijn voor de betreffende dag). Echter, Flevo Zon heeft hierin ook te maken met de geldende richtlijnen vanuit de gemeente en is niet in de mogelijkheid om groepen te verkleinen.
- Producten: In het aantal producten valt op dat met name veel nieuwe kinderen zijn gestart op basis van 'respitzorg'. Dit is een product welke al bestond binnen Flevo Zon. Voor de nieuwe producten (ingangsdatum 01-07-2021) binnen Flevo Zon is de instroom laag. De nieuwe producten zijn onder andere: naschoolse dagbehandeling, begeleiding groep (onder schooltijd).

Deelnemers en hetgeen is geleerd

Over het geheel wordt gezien dat de deelnemers passen bij het zorgaanbod. Voor een relatief klein aantal geldt dat Flevo Zon niet voldoende kon aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Daarnaast is gezien dat er voor het begeleidingsteam alsnog groeimogelijkheden liggen in de omgang met hechtingsproblematiek. Vanuit de begeleiders zelf en tevens vanuit incidentmeldingen is dit punt naar voren gekomen. Hechtingsproblematiek vraagt een andere benaderingswijze dan welke aangehouden wordt voor andere jeugdigen bij Flevo Zon. Het is dan ook van belang dat hier in het komende jaar extra aandacht aan wordt gegeven en hoe op passende wijze aan te kunnen sluiten bij cliënten waarbij sprake is van hechtingsproblematiek.

Veranderingen

- In- en uitsluitingscriteria: Zowel bij Jeugd als bij Volwassenen is het voorgekomen dat de zorgvraag te zwaar was voor het personeel (geldend voor degenen genoemd bij 'Uitstroom vanwege overgang naar crisiswoonvorm'). Op basis daarvan hebben we de in- en uitsluitingscriteria doorgenomen, bijgesteld en tevens opnieuw onder de aandacht gebracht binnen het zorgproces. Daarnaast hebben we het besluitvormingsproces bij een aanmelding opnieuw vormgegeven. De in- en uitsluitingscriteria worden nu standaard doorgenomen bij een aanmelding. De aanmelding wordt besproken in het KOL-overleg (Kwaliteits Overleg Leidinggevenden) en bij enige twijfel wordt gezamenlijk binnen dit overleg, dus als leidinggevenden, tot een besluit gekomen.
- Uitbreiding zorgaanbod Jeugd: Het zorgaanbod voor Jeugd is per 01-07-2021 uitgebreid, met daarbij 'Begeleiding groep' (begeleiding onder schooltijd, gericht op onderwijs) en 'Naschoolse dagbehandeling'. Deze nieuwe producten komen voort vanuit de aanbesteding binnen Gemeente Lelystad, waarvoor Flevo Zon hoofdaannemer is geworden. Flevo Zon heeft daarbij marketing ingezet, om het huidige zorgaanbod en tevens de nieuwe producten onder de aandacht te brengen van ouders/verzorgers/verwijzers.

Acties

- Thema-avond/kennisdelingsavond en/of e-learning over de omgang met hechtingsproblematiek.

Evaluatie Volwassenen:

Conclusies

- Trajecten: Er zijn twee volwassenen uitgestroomd, maar daarvoor in de plaats zijn vier volwassenen gestart. Het aantal deelnemers is over het geheel redelijk stabiel te noemen.
- Zorgaanbod: Binnen Flevo Zon zijn er mogelijkheden voor meer deelnemers. Voor nu wordt de volledige bezetting niet benut en hierin ligt dan ook een aandachtspunt/actiepunt voor Flevo Zon. Het streven vanuit Flevo Zon is om in 2022 het dagbestedingsaanbod goed neer te zetten en om daaropvolgend middels marketing het zorgaanbod onder de aandacht te brengen, zodat een volledige bezetting kan worden benut.

Deelnemers en hetgeen is geleerd

Gedurende het jaar is één cliënt uitgestroomd welke over is gegaan naar een crisiswoonvorm. De keuze tot deze overstap lag buiten Flevo Zon. Echter, binnen Flevo Zon werd wel ervaren dat de zorgvraag groot was voor de begeleiders. Bij de start had stilgestaan mogen worden bij begeleiders en op welke wijze te begeleiden, bijvoorbeeld door vooraf eerst een intervisie over de cliënt, samen met de begeleiders, uit te voeren. Vanuit de ervaringen vanuit de begeleiders is dit in de loop van de tijd alsnog en meerdere malen ingezet. Daarnaast is actie ondernomen door de in- en uitsluitingscriteria opnieuw door te nemen en door het besluitvormingsproces anders/beter in te richten. Dit was dan ook een aandachtspunt/actiepunt voor Flevo Zon, welke al is uitgevoerd.

Veranderingen

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

Acties

- Dagbestedingsaanbod verder inrichten en bezetting volledig benutten.

Acties

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

4.3 Personeel

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

PersoneelStabiliteit:

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

Functioneringsgesprekken:

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

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

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

Ontwikkelingen:

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

Acties

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

Bijlagen

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

4.4 Stagiairs

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

Stagiairs

Aantal stagiairs en periode:

Locatie	Nummer	Periode	Opleiding
Jeugd	Stagiair 1	Jaarstage augustus 2020 - juli 2021	MBO Sociaal Werker, niveau 4
Jeugd	Stagiair 2	Jaarstage augustus 2020 - juli 2021	MBO Pedagogisch medewerker, niveau 3
Jeugd	Stagiair 3	Twee maanden maart 2021 - april 2021	MBO Pedagogisch medewerker, niveau 4
Jeugd	Stagiair 4	Halfjaarstage september 2021 - januari 2022	HBO Psychomotorische therapie
Jeugd	Stagiair 5	Jaarstage september 2021 - juli 2022	HBO Social Work
Volwassenen	Stagiair 1	Jaarstage augustus 2020 - juli 2021	MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4
Volwassenen	Stagiair 2	Jaarstage augustus 2020 - juli 2021	MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4
Volwassenen	Stagiair 3	Jaarstage augustus 2020 - juli 2021	MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4
Volwassenen	Stagiair 4	Twee maanden - mei 2021 - juni 2021	MBO Vakbekwaam medewerker dierverzorging, niveau 3
Volwassenen	Stagiair 5	Twee maanden mei 2021 - juni 2021	MBO Vakbekwaam medewerker dierverzorging, niveau 3
Volwassenen	Stagiair 6	Twee maanden september 2021 - oktober 2021	MBO Leidinggevende dierverzorging, niveau 4

Taken en verantwoordelijkheden (pedagogisch-gerichte opleiding):
Zorginhoudelijk

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

Informatie uitwisselen

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

Overig

- Voert ondersteunende (huishoudelijke) werkzaamheden uit.

Taken en verantwoordelijkheden (dier-gerichte opleiding):

Dierverzorging

- Leert hoe verantwoordelijkheid te dragen over het welzijn van de dieren;
- Leert hoe regie te nemen over bijzondere situaties (bijvoorbeeld wanneer een dier ziek is, er een ongeval gebeurt en wanneer er een hoefsmid, dierenarts, osteopaat of tandarts afspraak gepland staat);
- Leert hoe dierverblijven schoon te maken en hanteert de hygiëne protocollen;
- Leert hoe de dieren de voeren en verzorgen.

Informatie uitwisselen

- Leert hoe af te stemmen met collega's over de dagindeling en de verdeling van werkzaamheden af en hoe te komen tot een goede samenwerking en werkoverdracht;
- Leert hoe feedback te geven aan naaste collega's;
- Woont diervergaderingen bij.

Overig

- Voert ondersteunende (huishoudelijke) werkzaamheden uit.

Begeleiding stagiairs:

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

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

Evaluatiegesprekken:

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

Ontwikkelingen:

Er is in april/mei 2021 een meetinstrument uitgezet onder de stagiairs, omdat van daaruit ervaringen en verbeterpunten in kaart te brengen. Hieruit zijn geen verbeterpunten naar voren gekomen. Hetgeen in het afgelopen jaar wel is aangepast, is het aantal plekken voor stagiairs. Flevo Zon bemerkte dat er vele aanvragen binnenkwamen en heeft hierop ingespeeld door per dag in kaart te brengen welke mogelijkheden er zijn voor stagiairs. Voor Jeugd geldt dat per dag plaats is voor drie stagiairs (waarbij zij meelopen bij verschillende producten, zoals individuele begeleiding, begeleiding onder schooltijd, naschoolse dagbehandeling). Voor Volwassenen geldt dat dit aantal op 2 stagiairs neerkomt (waarbij geen sprake is van meerdere producten op één moment, zij lopen van daaruit in de ochtend mee bij groepsbegeleiding en in de middag bij individuele begeleiding). De aantallen zijn gebaseerd op de mogelijkheden van het personeel, om tot voldoende aandacht en ruimte voor de stagiair te komen.

Acties

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

4.5 Vrijwilligers

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

Vrijwilligers

Aantal vrijwilligers en uren:

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

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

Taken en verantwoordelijkheden:

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

Vrijwilliger 1 - Verzorging dieren

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

Vrijwilliger 2 - Verzorging dieren

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

Vrijwilliger 3 - Verzorging dieren

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

Vrijwilliger 4 - Vervoer jeugd

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

Vrijwilliger 5 - Muziek volwassenen

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

Begeleiding vrijwilligers:

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

Evaluatiegesprekken:

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

Stabiliteit:

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

Ontwikkelingen:

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

Acties

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

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

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

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

Personeel:

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

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

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

Stagiairs:

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

Vrijwilligers:

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

Bekwaamheid personeel:

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

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

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

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

De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

Opleidingsdoelen:

Wat wil Flevo Zon bereiken:

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

Flevo Zon leidt personeel op, omdat:

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

De drie opleidingsdoelen van 2021:

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

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

Acties

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

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

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

Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

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

- BHV: Ieder jaar vindt in maart en in oktober een BHV-cursus plaats. In maart 2021 heeft deze cursus niet plaats kunnen vinden vanwege COVID-19 en daarom heeft deze plaatsgevonden in april 2021. Daarnaast heeft een BHV-cursus plaatsgevonden in oktober 2021. Aan deze cursus doen 11 personeelsleden mee. Bij de indeling van personeel wordt gekeken bij wie het certificaat op een korte

termijn verloopt, maar er wordt ook bekeken wie regelmatig alleen werkt en hoe ervoor te zorgen dat op iedere afdeling voldoende BHV-opgeleide personeelsleden werken. Het streven is dat alle personeelsleden BHV-opgeleid zijn.

- Medicatie: Ieder jaar volgt eenieder binnen de organisatie (geldend voor degenen werkzaam met cliënten) een medicatiecursus via het IVM (e-learning). Iedere maand wordt een bericht aan diegenen gestuurd, waarvan het certificaat binnenkort afloopt. Dit bericht geldt als herinnering dat er een medicatiecursus moet worden verricht.
- SKJ: Vanaf augustus 2021 is er sprake van een SKJ-reflectiebijeenkomst. Er zijn binnen Flevo Zon vier SKJ-geregistreerde personeelsleden. Deze personeelsleden komen vier keer per jaar bijeen, waarbij zij per keer twee uren vorm geven aan een onbegeleide reflectiebijeenkomst.

Acties

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

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Opleidingsdoelen komende jaren

Vaardigheden en kennis:

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

Vaardigheden en kennis:

Jeugd:

- Hechttingsproblematiek: Er wordt gemerkt dat de omgang met hechttingsproblematiek moeite kost voor het team. Voor het team is het moeilijk om aan te sluiten bij een jeugdige, waarbij aantrekken en afstoten veelvuldig voor komt. Kennis rondom deze problematiek en hetgeen werkzaam is in de begeleiding lijkt te missen, waardoor hier het komende jaar op zal worden gericht door het thema terug te laten komen in een thema-avond.
- Doelgericht werken: Er is binnen de begeleiding aan jeugd sprake van een doelgerichte werkwijze. Hierbij wordt gemerkt dat het team deze werkwijze kan opvolgen, maar het in andere momenten moeilijk vindt om ook doelgericht te werken. Dit kan bijvoorbeeld in momenten van vrij spel het geval zijn. Inzicht in hoe aldoor aan de doelen te werken en hoe 'eigen te maken' is van belang.

Volwassenen:

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

Opleidingsdoelen:

De drie opleidingsdoelen van 2022:

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

Acties

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

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkelingConclusies:

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

Lering:

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

Veranderingen:

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

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

Scholing komend jaar:*Jeugd*

- Hechtingsproblematiek (mei 2022).
- Doelgericht werken (datum nog niet bekend).
- BHV (25-03-2022, oktober 2022).
- Medicatie (doorlopend).

Volwassenen

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

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

Acties

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

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

Evaluatiegesprekken deelnemers

Aantal evaluatiegesprekken:

Met iedere deelnemer dient eens per jaar (Jeugdwet/Wmo) tot eens per halfjaar (Wlz) een evaluatiegesprek plaats te vinden. Niet iedere cliënt vallend onder de Wlz heeft behoefte aan een evaluatiegesprek eens per halfjaar. Wel heeft met iedere deelnemer minimaal één evaluatiegesprek plaatsgevonden. Op 31-12-2021 waren er gemiddeld 100 cliënten in zorg, waarvan gemiddeld 50 cliënten vallend onder de Jeugdwet/Wmo en 50 cliënten vallend onder de Wlz. Dit betekent dat er gemiddeld 100 tot 150 evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden.

Onderwerpen:

Zie bijlage voor een voorbeeld evaluatieverslag (format). Voor begeleiding en behandeling aan jeugd wordt het bijgevoegde format gehanteerd en dient de overstap naar ONS/Nedap nog te worden gemaakt.

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

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

Algemene uitkomsten:

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

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

Uitkomsten evaluatiegesprekken:

Zorgdoelen

Jeugdwet - Jeugd

Voor jeugdigen vanuit de Jeugdwet geldt veelal dat de doelen zich richten op een korte termijn, waarbij de doelen ook veelal binnen een redelijk korte termijn te behalen zijn. Een doel kan zich bijvoorbeeld richten op het reguleren van emoties of op het aangaan en onderhouden van sociaal contact. In principe geldt dat een beschikking niet opnieuw wordt verlengd. Van daaruit wordt ook gezien dat doelen veelal worden behaald, waarna toegewerkt wordt naar een afbouw/afronding. Wanneer er wordt gezien dat doelen niet afgerond kunnen worden, wordt besproken of eenmalige verlenging mogelijk is. Wanneer doelen lange termijn-doelen blijken te zijn kan ook de vraag ontstaan of de jeugdige beter passend is binnen de Wlz. Hierbij geldt wel dat dit afhankelijk is van meerdere factoren, waaronder de diagnose van de jeugdige. Concluderend geldt dat in principe doelen veelal worden behaald.

Wlz - Jeugd

Voor jeugdigen vanuit de Wlz geldt veelal dat de doelen zich richten op een lange termijn. Een doel kan zich bijvoorbeeld richten op het spreken van woorden of hele zinnen of op het doorlopen van de juiste stappen bij de toiletgang. Het gaat hierbij om kleinere werkdoelen. Veelal wordt gezien dat de doelen van jeugdigen vallend onder de Wlz niet binnen een halfjaar/jaar worden behaald. Wel wordt vooruitgang gezien en kan er sprake zijn van bijstelling van doelen. Concluderend geldt dat in principe doelen blijven staan al dan niet in bijgestelde vorm.

Wmo - Volwassenen

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

Wlz - Volwassenen

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

Aandachtspunten

Aandachtspunten zijn veelal casusgebonden en lopen van daaruit uiteen. Tevens richten de aandachtspunten zich veelal op kleine en redelijk gemakkelijk op te lossen punten, welke Flevo Zon voor zover mogelijk direct probeert op te pakken. Aandachtspunten kunnen zich richten op spullen die zijn vergeten, maar ook op een situatie (bijvoorbeeld een conflict met een andere cliënt) waarover niet is gecommuniceerd. Flevo Zon probeert dit direct aan te pakken door de nodige feedbackpunten te communiceren met het begeleidingsteam en door hier afspraken over te maken met de ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s). Wanneer er

bijvoorbeeld wordt aangegeven dat er niet is gecommuniceerd over een situatie, kan Flevo Zon het begeleidingsteam vragen hier alsnog contact over op te nemen, de rapportages wekelijks te zullen sturen of door een periode wekelijks contact op te nemen met de ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s). De inzet van acties lopen uiteen, aansluitend bij de voorgevallen situatie.

Acties

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

Bijlagen

- Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Evaluatie Zorgplan Dagbesteding Volwassenen
- Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Evaluatie en bijstelling zorgplan Dagbesteding Jeugd

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Conclusies uit de evaluatiegesprekken

Jeugd:

Over het geheel wordt gezien dat met name voor jeugdigen vallend onder de Jeugdwet zorgdoelen veelal worden behaald. Meestal is tegen het einde van een beschikking bijstelling nodig, waarna tegen het einde van een tweede beschikking wordt gezien dat zorgdoelen zijn behaald en dat afbouw kan worden ingezet. Voor jeugdigen vallend onder de Wet langdurige zorg wordt daarentegen gezien dat doelen of wel worden meegenomen na afloop van een evaluatiegesprek, of wel worden aangepast/bijgesteld omdat een voorzichtige ontwikkeling wordt gezien.

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

Lering:

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

Aanpassingen:

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

Volwassenen:

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

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

Lering:

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

Aanpassingen:

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

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

InspraakmomentenFrequentie inspraakmomenten:*Jeugd*

- Na afloop van iedere dag bij Flevo Zon (afhankelijk van frequentie komst jeugdige)
- Evaluatiegesprekken (ieder halfjaar tot jaar)
- Cliëntenraad (ieder kwartaal)
- Cliënttevredenheidsonderzoek (eenmaal per jaar)

Volwassenen

- Na afloop van iedere dag bij Flevo Zon (afhankelijk van frequentie komst volwassene)
- Evaluatiegesprekken (ieder halfjaar tot jaar)
- Cliëntenraad (ieder kwartaal)
- Cliënttevredenheidsonderzoek (eenmaal per jaar)

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

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

Evaluatiegesprekken

In evaluatiegesprekken komt als standaard vraag aan bod:

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

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

Cliëntenraad

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

- Voeding
- Beweging
- Activiteitsaanbod
- Zorgproces
- Et cetera

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

Cliënttevredenheidsonderzoek

Zie bijlage voor het format.

Uitkomsten inspraakmomenten:

Na afloop van iedere dag bij Flevo Zon

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

Evaluatiegesprekken

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

Cliëntenraad

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

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

Cliënttevredenheidsonderzoek

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

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

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

Acties

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

Bijlagen

- Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Conclusies uit de inspraakmomenten

Conclusies:

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

Lering:

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

Aanpassingen:

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

Acties

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

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

Tevredenheidsmeting deelnemers

Tevredenheidsmeting:

De meting heeft plaatsgevonden in februari en maart 2022, waarna de uitkomsten in april zijn verwerkt. Vanuit locatie 58 zijn er 32 ingevulde onderzoeken uit voortgekomen, met als gemiddeld eindcijfer een 8,8.

In algemene zin is hieruit gekomen dat het zorgproces, waaronder onder andere het tijdig inplannen van de nodige gesprekken valt, als positief wordt ervaren. Ook wordt aangegeven dat de organisatie/locatie meedenkt en een luisterend oor biedt wanneer dit nodig is. Er wordt hierin een stap extra gezet door de organisatie/locatie. Dit geldt zowel voor de zorgcoördinatoren/leidinggevende, als voor de begeleiders. Wel wordt aangegeven dat er verschil wordt gemerkt in begeleiders en de mate waarin zij overzicht/overzicht kunnen bewaren. Er wordt aangegeven dat dit mogelijk voortkomt vanuit een variatie in leeftijden onder de begeleiders. Tot slot wordt aangegeven dat de bereikbaarheid per e-mail als zeer goed wordt ervaren, maar dat de telefonische bereikbaarheid verbeterd mag worden. Hierin is in maart 2022 een aanpassing verricht, namelijk het instellen van een voicemail welke per e-mail binnenkomt bij Flevo Zon.

Methode:

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

Onderwerpen:

Zie bijlage.

Acties

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

Bijlagen

- Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

Conclusies:

- Als eerste conclusie geldt dat over het geheel de zorg als positief wordt ervaren. Dit geldt voor het zorgproces, waaronder de gesprekscyclus valt, maar tevens voor contactmomenten buiten de gesprekken om. In het zorgproces ligt van daaruit geen direct verbeterpunt.
- Als tweede conclusie geldt dat er verschil bestaat tussen de begeleiders, waarbij dit verschil zich richt op het bewaren van overzicht over en overzicht op de groepen. Er ligt een actiepoint in hoe tot voldoende overzicht en overzicht te komen op een groep, ongeacht de leeftijd van een begeleider. Dit geldt als aandachtspunt wanneer iemand nieuw in dienst komt. Er dient als het ware een basishouding als standaard te gelden, waarmee het verschil tussen begeleiders wordt verminderd en waarmee de kwaliteit wordt verhoogd.

- Tot slot geldt als vierde conclusie de telefonische bereikbaarheid. Hierop is in maart ingespeeld door een voicemail in te stellen. Voicemail-berichten worden daaropvolgend per e-mail aan de organisatie verzonden.

Lering:

- Het verschil tussen de begeleiders verminderen, waarmee het vergroten van overzicht op/overzicht over de groep wordt verbeterd.

Aanpassingen:

- Er zal met het team worden onderzocht waar tegenaan wordt gelopen in het behouden van overzicht en overzicht en hoe van daaruit tot verbetering/actiepunten te komen.

Acties

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

7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen 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.

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.

7.2 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

Jeugd:

Kwartaal	Datum	Uitleg incident	Analyse
Kwartaal 1	27-02-2021	<p>Oorzaak: Cliënt raakte gespannen, omdat een andere cliënt haar duwde. Begeleiding greep in door beide cliënten uit elkaar te halen. Cliënt raakte hierdoor nog meer gespannen.</p> <p>Uiting: Dreigen, schelden, knijpen, slaan, schoppen naar begeleiders.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders hebben direct op de situatie ingespeeld en de cliënten uit elkaar gehaald. Daaropvolgend hebben zij de cliënten uit elkaar gehouden, ook de verdere middag. De begeleiders hebben hierin goed gehandeld.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in</p>

			<p>het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch contact opgenomen met ouder door begeleiders om over het incident te informeren. • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van het incident.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.</p>
<p>Kwartaal 1</p>	<p>14-03-2021</p>	<p>Oorzaak: Cliënt moet volgens afspraak haar telefoon inleveren. Dit wil zij niet en zij raakt gespannen.</p> <p>Uiting: Dreigen, schelden, knijpen, slaan, schoppen naar begeleiders.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders hebben bij binnenkomst van de cliënt de afspraken met haar doorgenomen. De cliënt wilde haar telefoon niet inleveren. De begeleiders hebben afstand genomen en haar na enige tijd opnieuw benaderd om de afspraken uit te voeren. De cliënt wilde de afspraken niet opvolgen. De begeleiders hebben de moeder van de cliënt gebeld om te overleggen. Hiervoor in de plaats hadden de begeleiders eerst het overleg met kantoor (zorgcoördinatoren) mogen opzoeken, alvorens moeder werd gebeld. In de situatie, toen de cliënt haar mobiel had ingeleverd, hebben de begeleiders afstand genomen van de cliënt en haar doormiddel van deze afstand tot rust laten komen. Buiten voorgenoemde om is er door de begeleiders goed gehandeld, door de afspraken te bespreken, deze te laten landen bij de cliënt en hier daaropvolgend bij te blijven.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mondeling nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. • Telefonisch contact opgenomen met ouder door begeleiders en zorgcoördinator om over de afloop van het incident te informeren. Daarnaast gesprek ingepland met moeder en cliënt, om nogmaals de telefoonafspraken te bespreken. • Kind-intervisie ingepland door zorgcoördinator om de begeleidingswijze naar deze cliënt te bespreken. Hier was

			<p>behoefte naar vanuit het begeleidingsteam.</p> <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er waren al afspraken opgesteld over het inleveren van de telefoon, welke waren gemaakt in samenspraak met moeder en cliënt. Deze zijn nogmaals doorgenomen in een gesprek tussen moeder, cliënt en de zorgcoördinator. Daaropvolgend zijn deze opnieuw gedeeld met het begeleidingsteam.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Het is na afloop van de situatie helpend geweest dat er een gesprek met moeder en cliënt heeft plaatsgevonden. De cliënt gaf hierin aan dat zij zich gehoord voelde, maar zij voelde tegelijkertijd de nodige sturing vanuit moeder. Flevo Zon heeft hieruit geleerd dat het bij incidenten helpend kan zijn om na afloop in gesprek te gaan met ouder en cliënt en de situatie gezamenlijk na te bespreken.</p>
<p>Kwartaal 1</p>	<p>27-03-2021</p>	<p>Oorzaak: Cliënt komt al prikkelbaar bij Flevo Zon aan. Tijdens het drinkmoment (10:00 uur) wordt cliënt door begeleiding aangesproken op zijn gedrag (niet stil kunnen zitten en schelden). Cliënt raakt gespannen.</p> <p>Uiting: Verbale agressie naar begeleiders.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: Bij binnenkomst van de cliënt werd gemerkt dat hij hoog in spanning zat. Er is op dat moment voor gekozen enigszins afstand te houden van de cliënt. Achteraf gezien had met de cliënt mogen worden gesproken over de reden achter zijn spanning en om in gesprek samen met hem de overgang vanaf huis naar Flevo Zon te maken. Hierin ligt een verbeterpunt met het oog op dit incident.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de overdracht bij het ophalen van de cliënt het incident nabesproken met ouders en cliënt door begeleiders. • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van het incident.</p> <p>Geleerd:</p>

			<p>Aan de begeleiding is het belang van een gesprek bij binnenkomst genoemd, waarna zij hebben gemerkt dat dit voor veel cliënten helpend kan zijn. Dit is dan ook een leerpunt vanuit deze situatie geweest voor de begeleiders.</p>
Kwartaal 1	27-03-2021	<p>Oorzaak: Er ontstond ruzie tussen de cliënt en twee andere cliënten. Begeleiders spraken cliënten aan, waardoor de cliënt nog meer gespannen raakte.</p> <p>Uiting: Pesten, verbale en fysieke agressie naar zowel andere cliënten als begeleiders. De fysieke agressie leidde tot krab- en schaafwonden bij de begeleiders.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders hadden ervoor kunnen kiezen de cliënt apart te nemen en om hem van daaruit niet direct (en in de groep) aan te spreken op het gedrag. Doormiddel van gesprek, buiten de situatie, had mogelijk kunnen worden voorkomen dat de spanning op zou lopen.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de overdracht bij het ophalen van de cliënt het incident nabesproken met ouders en cliënt door begeleiders. • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van het incident.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.</p>
Kwartaal 2	04-05-2021	<p>Oorzaak: Cliënt wilde zijn spullen niet opruimen. Begeleiding sprak hem hierop aan, waarna zijn spanningsniveau steeg. Begeleiding noemde naar cliënt dat hij mocht proberen op de gang tot rust te komen (afspraak met cliënt). Dit werkte niet en de spanning steeg verder.</p> <p>Uiting: Explosie van agressie waarbij veel op de gang kapot werd gemaakt en fysieke agressie richting begeleiders.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders hebben hierin op juiste wijze gehandeld. Ook opruimen hoort erbij. Hierbij hebben zij mogelijkheden geboden om tot rust te komen, maar dit leek de cliënt op dat moment niet aan te kunnen nemen. Ze hebben daaropvolgend afstand</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over</p>

		<p>genomen en op het moment waarop de cliënt weer tot rust was gekomen, opnieuw verwezen naar de afspraak. De cliënt kon dit vervolgens opvolgen.</p>	<p>aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de overdracht bij het ophalen van de cliënt het incident nabesproken met ouders en cliënt door begeleiders. • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van het incident.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.</p>
Kwartaal 3	07-08-2021	<p>Oorzaak: Er ontstond onduidelijkheid tijdens een activiteit, tussen de cliënten onderling (taakverdeling in de activiteit). Cliënt werd boos op een andere cliënt en werd hierbij tevens fysiek naar deze andere cliënt (slaan, schoppen).</p> <p>Uiting: Verbale en fysieke agressie tussen twee cliënten onderling.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders hebben hier direct op ingespeeld door de cliënten uit elkaar te halen en hen apart van elkaar tot rust te laten komen, om daaropvolgend apart van elkaar een activiteit te ondernemen. Dit leek positief te werken voor de cliënten. De begeleiders hebben hierin goed gehandeld.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de overdracht bij het ophalen van de cliënt het incident nabesproken met ouders en cliënt door begeleiders. • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van het incident.</p> <p>Geleerd:</p>

			Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.
Kwartaal 3	08-09-2021	<p>Oorzaak: Frustratie onderling bij drie cliënten, waarbij zij zich stoorden aan elkaar (geluiden maken, taalgebruik) en elkaar onderling wilden aanvlagen. De spanning bij de betreffende cliënt loopt dermate op, dat hij moeizaam tot rust kan komen en zijn frustratie ieder moment weer terug komt gedurende de middag.</p> <p>Uiting: Verbale en fysieke agressie (gooien met spullen), naar zowel andere cliënten als begeleiders.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders hebben de cliënten aangesproken en hen erop gewezen dat zij afstand van elkaar moesten nemen. De begeleiders zijn hierbij gebleven, om zo te voorkomen dat zij elkaar (opnieuw) zouden aanvlagen. De begeleiders hebben hierin goed gehandeld.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. • Telefonisch contact opgenomen met ouders door begeleiders om over het incident te informeren. • Groepsintervisie ingepland door zorgcoördinator om de begeleidingswijze naar de gehele woensdag-groep te bespreken. Hier was behoefte naar vanuit het begeleidingsteam. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>De daaropvolgende twee woensdagen heeft de zorgcoördinator meegelopen, om de begeleiders te coachen in de omgang met deze drie cliënten. Deze drie cliënten kunnen goed met elkaar, maar dit kan ook al snel omslaan. De begeleiders waren hierin opzoek naar handvatten.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.</p>
Kwartaal 3	22-09-2021	<p>Oorzaak: Cliënt pakt uit het niets de tablet van een andere cliënt af en slaat hierbij de andere cliënt. Begeleiding spreekt cliënt aan, waarop cliënt een sleutel van de begeleider afpakt en met deze sleutel naar buiten gaat. Cliënt weigert om de sleutel terug te geven en rent voor de begeleider weg. Cliënt gooit de sleutel uiteindelijk naar de begeleider en start daaropvolgend met het gooien van andere spullen. De aanleiding tot deze uiting is niet duidelijk geworden.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het</p>

		<p>Uiting: Verbale en fysieke agressie (gooien met spullen), naar zowel andere cliënten als begeleiders.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: Het is moeilijk aan te geven of er goed is gehandeld, omdat geen handelingswijze op dit moment lijkt aan te sluiten bij de cliënt. Er vinden op dit moment bijna wekelijks incidenten plaats (waaronder incident op 08-09-2021). De begeleiders hebben op basis daarvan de signalen besproken met de zorgcoördinator. Op basis daarvan heeft de zorgcoördinator contact opgenomen met ouders, om met hen en andere betrokkenen (regiehouder, pleegzorgbegeleider) een rondetafelgesprek in te plannen.</p>	<p>met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch contact opgenomen met ouders door begeleiders en zorgcoördinator om over het incident te informeren. • Mondeling nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. • Rondetafelgesprek ingepland met ouders en verdere betrokkenen, omdat dergelijke gedragingen vaker voorkomen en de aanleiding niet duidelijk is. Mogelijk ligt dit buiten Flevo Zon. In het gesprek blijkt dat het ook op school en thuis niet goed gaat, van waaruit er wordt ingeschat dat de begeleidingsvraag groter is dan dat vooraf werd gedacht. De overstap naar individuele begeleiding wordt gemaakt, om nog meer aan te kunnen sluiten bij de cliënt en diens behoeften. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>De overstap naar individuele begeleiding is gemaakt, om nog beter aan te kunnen sluiten bij de begeleidingsbehoefte van de cliënt en om de veiligheid van zowel hemzelf als de andere kinderen te kunnen waarborgen.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Voor de begeleiding ligt een punt van groei in de omgang met hechtingsproblematiek. Waar zo nu en dan veel op de band tussen begeleider en cliënt wordt gezeten, mag afstand worden bewaard. Er mag in het komende jaar opnieuw aandacht worden besteedt aan kennis omtrent hechtingsproblematiek.</p>
<p>Kwartaal 4</p>	<p>23-11-2021</p>	<p>Oorzaak: Cliënt raakt meerdere keren in conflict met een andere cliënt. Hierbij richt de cliënt zich zowel op deze andere cliënt als op de begeleiding. Cliënt neemt sturing vanuit begeleiding wisselend tot niet aan en uit in plaats daarvan agressie.</p> <p>Uiting: Verbale en fysieke agressie (knijpen, slaan, schoppen), naar zowel de andere cliënt als begeleiding.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een</p>

		<p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders kiezen er gedurende de dag voor om de cliënten waar mogelijk apart van elkaar te begeleiden, omdat zij zich al snel irriteren aan elkaar. Op de momenten waarop zij bij elkaar zijn wordt gericht op 'positief' (positief gedrag wordt gestimuleerd door de inzet van een muntensysteem) en tevens is het groepsdoel (thema van de maand) gericht op positief contact (voortgekomen vanuit situaties tussen deze beide cliënten). Hierin is door begeleiding binnen hun mogelijkheden goed gehandeld.</p>	<p>gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. • Telefonisch contact opgenomen met ouders door zorgcoördinator om over het incident te informeren. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Er zijn geen maatregelen genomen op basis van het incident.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.</p>
<p>Kwartaal 4</p>	<p>08-12-2021</p>	<p>Oorzaak: Cliënt kwam hoog in spanning binnen, onduidelijk waardoor dit kwam. Gedurende de middag vonden er verschillende situaties plaats waarin de cliënt zich verbaal en/of fysiek uitte, zowel naar andere cliënten als naar begeleiders. Begeleiding probeerde gedurende de middag met de cliënt in gesprek te gaan en mogelijkheden aan te bieden in activiteiten om tot rust te komen (bijvoorbeeld naar de dieren). Gesprekken leken onvoldoende te werken en activiteiten weigerde de cliënt.</p> <p>Uiting: Fysieke agressie naar begeleiding, door onder andere met stokken te slaan.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: Bij binnenkomst van de cliënt werd gemerkt dat hij hoog in spanning zat. Er is op dat moment voor gekozen enigszins afstand te houden van de cliënt. Achteraf gezien had met de cliënt mogen worden gesproken over de reden achter zijn spanning en om in gesprek samen met hem de overgang vanaf huis naar Flevo Zon te maken. Hierin ligt een verbeterpunt met het oog op dit incident.</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de overdracht bij het ophalen van de cliënt het incident nabesproken met ouders en cliënt door begeleiders. • Telefonisch nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. <p>Genomen maatregelen:</p>

			<p>De afspraken geldend voor deze cliënt (waaronder standaard in gesprek bij binnenkomst om hem te helpen in de overgang naar Flevo Zon) opnieuw gedeeld met begeleiding en dit ook op de werkvloer met hen besproken, voorafgaand aan de komst van de cliënt. Dit onderdeel is dermate van belang voor de cliënt, omdat hij overgangsmomenten moeilijk vindt.</p> <p>Geleerd:</p> <p>Er zijn geen specifieke leermomenten naar voren gekomen in/vanuit het incident.</p>
Kwartaal 4	21-12-2021	<p>Oorzaak: Begeleiders brachten een andere cliënt thuis en noemden naar de cliënt dat zij in de auto moest wachten. De cliënt wilde spelen met de andere cliënt en hierdoor liep haar spanning op. Toen de begeleiders eenmaal terug waren in de auto, startte de cliënt met aan de autodeuren zitten, spugen, haren trekken, slaan naar de begeleiders. De bestuurder heeft zich gericht op de cliënt, onderwijl is de bestuurder doorgereden naar het huis van de cliënt.</p> <p>Uiting: Verbale en fysieke agressie richting de begeleiders in de auto.</p> <p>Handelingswijze begeleiders: De begeleiders waren gelukkig met twee. De bestuurder koos er daarom voor om door te rijden, ondanks het gedrag van de cliënt. Dit om zo snel mogelijk bij de cliënt thuis te zijn. De begeleiders hadden ervoor kunnen kiezen om onderweg te stoppen, maar de kans bestond dat de cliënt zou weglopen. Van daaruit is in de situatie, omdat zij met twee waren, juist gehandeld. Indien de bestuurder alleen was geweest, was het verstandiger geweest om te stoppen en om hulp in te schakelen (contact opnemen met kantoor/Flevo Zon). Na het thuis brengen zijn de begeleiders direct naar kantoor gekomen, om in gesprek te gaan over het incident en daaropvolgend is direct actie ondernomen (zie 'Genomen maatregelen').</p>	<p>Na afloop van het incident is het incidentenformulier ingevuld. Hierop wordt tevens aangegeven in welke mate de situatie impact heeft gehad op de cliënt en op het personeelslid. Het betrokken personeelslid/-leden vullen dit formulier zelf in. Daaropvolgend nemen de zorgcoördinator en de preventiemedewerker het formulier door en zij nemen contact op met het betrokken personeelslid/-leden om na te gaan hoe het met diegene gaat en of een gezamenlijk gesprek nodig is, om daarin nogmaals stil te staan bij hoe het met het personeelslid/-leden gaat. Tevens wordt in het contact/in het gesprek over aanpassingen/verbeteringen welke verricht moeten worden op basis van het voorgevallen incident.</p> <p>Wie: Betrokken begeleiders, zorgcoördinator, preventiemedewerker.</p> <p>Genomen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mondeling nabesproken met personeelsleden door zorgcoördinator en preventiemedewerker. • Telefonisch contact opgenomen met ouders door zorgcoördinator om over het incident te informeren. <p>Genomen maatregelen:</p> <p>Begeleiders gaven aan de cliënt niet meer thuis te willen brengen, gezien het risico. Daarom is ingezet dat de cliënt door de chauffeur van Flevo Zon (met de bus) wordt thuisgebracht. In de bus zijn meerdere plekken en is van daaruit minder mogelijkheid tot fysieke aanrakingen/agressie. De chauffeur staat daarnaast op afstand van de cliënt, gezien hij geen begeleidersrol heeft.</p> <p>Geleerd:</p>

	<p>Flevo Zon heeft geleerd dat het voor cliënten waarbij sprake kan zijn van fysieke agressie (dit kan voorkomen bij iedere cliënt, maar hiermee wordt bedoeld dat dit al bekend wordt in het intakegesprek) beter is om al direct uitsluitend vervoer met de bus in te zetten en niet begeleiders zelf te laten rijden. Begeleiders rijden veelal met een personenauto, waarmee de afstand tussen begeleider en cliënt niet voldoende kan worden bewaakt.</p>
--	--

Volwassenen:

Bij de begeleiding aan/dagbesteding voor volwassenen hebben over het jaar 2021 geen incidenten met agressie plaatsgevonden.

Acties

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

Bijlagen

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

7.4 Ongewenste intimiteiten

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

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

7.5 Strafbare handelingen

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

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

7.6 Klachten

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

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

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

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

Conclusies uit de meldingen en incidenten

Jeugd:

- Frequentie: Over de loop van het jaar heen wordt gezien dat het aantal incidenten met agressie afneemt. Dit is ook de ervaring in de praktijk. Waar in de afgelopen jaren regelmatig incidenten plaatsvonden is dit nu minder voorkomend. Dit lijkt onder andere voort te komen vanuit een verschuiving in producten. Eerder was sprake van individuele begeleiding vanuit de Jeugdwet, waarbij het veelal ging om jeugdigen met zorgdoelen in emotieregulatie. Nu wordt er vanuit de Jeugdwet geen individuele begeleiding meer afgegeven en de binnenkomende zorgvragen voor respijtzorg lijken lichter, waarbij in mindere mate agressie voorkomt. Waar dit wel voorkomt lijkt vaak sprake van hechtingsproblematiek, waarin een ontwikkelpunt ligt voor het team.
- Soort incidenten: Het soort incidenten loopt uiteen, maar lijkt veelal te ontstaan tussen de jeugdigen onderling. Daaropvolgend richt de jeugdige zich op andere jeugdigen en tevens op begeleiding. In de aanloop naar agressie ligt een mogelijk verbeterpunt, door nog meer in te zetten op de overgang naar Flevo Zon. Voor veel jeugdigen is de overgang naar een andere plek (bijvoorbeeld vanaf school naar Flevo Zon) moeilijk. Zij hebben tijd nodig om te kunnen landen. Zo nodig kan hier nog meer op worden ingespeeld door samen met de jeugdige stil te staan bij deze overgang. Dit kan bijvoorbeeld doormiddel van gesprek, zoals dit al voor een aantal jeugdigen wordt gedaan. Daarnaast kan per jeugdige worden onderzocht wat verder kan aansluiten om tot een goede overgang te komen.
- Gericht op personeel: In de incidenten valt op dat jeugdigen zich op andere jeugdigen, maar tevens veelal op begeleiding richten. Begeleiding houdt hier het nodige aan over, zoals schaaftwonden en blauwe plekken. Daarnaast kan een incident emotioneel impact hebben. Flevo Zon vindt het van daaruit van belang dat wordt stilgestaan bij de incidenten. In afstemming met het personeelslid wordt besproken hoe het gaat, hoe de handelingswijze is verlopen en waar verbeterpunten liggen voor het team/voor Flevo Zon. Er wordt bij ieder incident, kort of lang, stilgestaan.

Lering:

- De aanloop naar een incident: In de aanloop naar agressie ligt een mogelijk verbeterpunt, door nog meer in te zetten op de overgang naar Flevo Zon. Voor veel jeugdigen is de overgang naar een andere plek (bijvoorbeeld vanaf school naar Flevo Zon) moeilijk. Zij hebben tijd nodig om te kunnen landen. Zo nodig kan hier nog meer op worden ingespeeld door samen met de jeugdige stil te staan bij deze overgang. Dit kan bijvoorbeeld doormiddel van gesprek, zoals dit al voor een aantal jeugdigen wordt gedaan. Daarnaast kan per jeugdige worden onderzocht wat verder kan aansluiten om tot een goede overgang te komen.
- Hechtingsproblematiek: Bij een aantal jeugdigen geldt als diagnose hechtingsproblematiek. Voor deze jeugdigen geldt dat er sprake is van aantrekken en afstoten, wat een bepaalde begeleidingswijze vereist. Het team mag nog verder groeien in de omgang met deze problematiek, omdat Flevo Zon ook jeugdigen met deze problematiek graag een plek wil bieden.

Aanpassingen:

- Overgangsmomenten: Onderzoek naar mogelijkheden overgangsmomenten en de impact daarvan te verkleinen.
- Hechtingsproblematiek: Thema-avond/kennisdelingsavond en/of e-learning richten op de begeleidingswijze bij hechtingsproblematiek.

Volwassenen:

Er hebben onder de volwassenen geen incidenten met agressie plaatsgevonden, omdat er veelal sprake is van lichtere problematiek. Een zorgvraag gericht op emotieregulatie komt onder de volwassenen niet voor. Dit geldt tot nu toe als structureel.

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.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is nog niet afgerond. Is er is gemerkt dat één systeem beter hanteerbaar is en dat dan ook het systeem volledig 'eigen' kan worden gemaakt. Flevo Zon heeft als actie dat zij per 01-07-2022 over zijn naar één systeem, namelijk ONS/Nedap.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 31-12-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel blijft een continu actiepunt. Het onderdeel wordt in 2022 verder geconcretiseerd, door de competenties verder in kaart te brengen. Dit zowel op individueel als groepsniveau. Op basis daarvan kan beter worden aangesloten bij hetgeen nodig is per team.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2021
Actie afgerond op: 10-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond en is terug te vinden in de werkbeschrijving als document.

Dagbestedingsaanbod verder uitbreiden/vormgeven in mogelijkheden voor activiteiten.

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

Vormgeving evaluatiegesprekken met vrijwilligers.

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021
Actie afgerond op: 10-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit vormt vooralsnog een actiepunt voor het komende jaar, welke is opgenomen in de actielijst.

Format voor evaluatie vrijwilligersgesprekken opstellen.

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021
Actie afgerond op: 10-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit vormt vooralsnog een actiepunt voor het komende jaar, welke is opgenomen in de actielijst.

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

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

Organogram opstellen

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

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

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021
Actie afgerond op: 01-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Het actiepunt is niet concreet en wordt doormiddel van andere acties (met name door de inzet van één zorgsysteem) tot uitvoering gebracht. Van daaruit komt dit punt te vervallen.

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
Actie afgerond op: 01-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepunt. Waar dit nodig is, is dit onderdeel als losse actiepunten verwerkt.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021
Actie afgerond op: 01-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepunt. Maandelijks worden de VOG's nagekeken op datum.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021
Actie afgerond op: 01-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepoint. Maandelijks worden de VOG's nagekeken op datum.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2021
Actie afgerond op: 01-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepoint.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2021
Actie afgerond op: 01-10-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepoint.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021
Actie afgerond op: 01-07-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepoint. Maandelijks worden de VOG's nagekeken op datum.

Cliëntenraad in functie en rol verstevigen binnen de organisatie.

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2021
Actie afgerond op: 26-06-2021 (Afgerond)
Toelichting: Er is een nieuw lid bijgekomen en de eerste afspraak met de raad staat (bijna) gepland. Documentatie is op orde en er kan gestart worden.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2021
Actie afgerond op: 26-06-2021 (Afgerond)
Toelichting: We kiezen er voor nu voor deze niet in te zetten, vanwege de nasleep van COVID. Daarnaast heeft deze avond al eens eerder plaatsgevonden en lijkt het voor nu in het huidige cliëntenbestand minder van toepassing.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2021
Actie afgerond op: 01-05-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit blijkt in ons huidige systeem niet mogelijk.

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

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2021
Actie afgerond op: 03-05-2021 (Afgerond)
Toelichting: Alle hernieuwde aanvragen voor VOG's die de geldigheidsduur van 2 jaar naderden zijn gerealiseerd.

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: 22-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Is verricht.

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: 31-08-2021
Actie afgerond op: 19-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepunt. Waar dit nodig is, is dit onderdeel als losse actiepunten verwerkt.

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: 12-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. [Aanvullen nav toetsing](#)

Geplande uitvoerdatum: 09-04-2021
Actie afgerond op: 08-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Geupdate medicijnprotocol aanleveren

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2021
Actie afgerond op: 05-04-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021
Actie afgerond op: 26-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 24-02-2022
Actie afgerond op: 24-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

herhaling BHV-cursussen: om het jaar, dus iedere medewerker volgt om het jaar een BHV-(herhalings)cursus. herhaling 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: 24-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een continu actiepunt. Waar dit nodig is, is dit onderdeel als losse actiepunten verwerkt.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-03-2021
Actie afgerond op: 22-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 24-02-2021
Actie afgerond op: 19-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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: 24-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Voor zover mogelijk zijn deze meegenomen in het jaarverslag over 2020.

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

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

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: 22-02-2021 (Afgerond)

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

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: 22-02-2021 (Afgerond)

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

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: 19-02-2021 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. [Aanvullen nav toetsing](#)

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2021

Actie afgerond op: 14-02-2021 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Respons op deelnemerstevredenheidsonderzoek verhogen.

Geplande uitvoerdatum: 15-01-2021

Actie afgerond op: 01-02-2021 (Afgerond)

Toelichting: Respons is van 9 naar 44 cliënten gegaan.

Aanpassen Zorgovereenkomst

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

Actie afgerond op: 12-02-2021 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

Actie afgerond op: 10-02-2021 (Afgerond)

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Opvragen PVA RIE Mw De Groot Stigas

Geplande uitvoerdatum: 12-02-2021
Actie afgerond op: 09-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Telefonisch besproken met Arbo deskundige en opgelost

Doorstroom doc aanpassen

Geplande uitvoerdatum: 10-02-2021
Actie afgerond op: 07-02-2021 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Acties

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

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

onderzoek of paardrijden voor zorgvragers is afgedekt met een MENDiploma of dat de verzekering ORUN verlangt

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2022

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2022
Toelichting: Dit onderdeel vormt een actiepoint welke maandelijks wordt nagelopen op juistheid betreft data.

pas noodplan en plattegronden tijdig aan na afronding bouw 4 nieuwe appartementen op erf

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2022

Stel een gedegen plan op mbt het vormen van de zorgdossiers en stem gebruik en invulling af met alle betrokken begeleiders. Bekijk pas daarna hoe overstap van Zilliz naar ONS en gebruik server hierbij aansluiten. Bespreek proces in jaarverslag 2022

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023

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

Geplande uitvoerdatum: 09-12-2024

Audit Begeleiding in combinatie met audit Wonen op Hondsdraf 60. Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) Audit

Geplande uitvoerdatum: 09-02-2025

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Dit onderdeel vormt een actiepunt welke maandelijks wordt nagelopen op juistheid betreft data.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 04-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. Aanvullen nav toetsing

Geplande uitvoerdatum: 24-01-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 21-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 27-01-2022, 13:00 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.

Praktijktoets

Geplande uitvoerdatum: 27-01-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-01-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2021

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 01-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Uitbreiding in dagbestedingsactiviteiten voor volwassenen.**Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit vormt vooralsnog een actiepunt voor het komende jaar, welke is opgenomen in de actielijst.**Samenwerkingsovereenkomsten en afspraken aanvullen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.**RI&E bijstellen/aanvullen****Geplande uitvoerdatum:** 14-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 07-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.**Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) Audit****Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.**VOG's en data nalopen.****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit onderdeel vormt een actiepunt welke maandelijks wordt nagelopen op juistheid betreft data.**Lijst met VOG's en afgifte datum voor locatie 58 samenstellen screening 45****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**Toelichting:** Dit onderdeel is afgerond.**Schrijf uw jaarverslag over 2021 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-02-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2021 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. Aanvullen Jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 29-04-2022**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-04-2022 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2022

Acties

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

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

Conclusies m.b.t. de actielijstConclusies:

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

Lering:

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

Aanpassingen:

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

Acties

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

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Doelstellingen voor de komende vijf jaar

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

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

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Doelstellingen voor het komende jaar

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

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

Acties

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

9.3 Plan van aanpak

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

Plan van aanpak

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

Plan van aanpak

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

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

Plan van aanpak

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

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

Plan van aanpak

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

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

Plan van aanpak

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

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

Plan van aanpak

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

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

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

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

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

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 7 acties opgenomen in de actielijst.

Overzicht van bijlagen

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

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

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

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

- 6.3 • Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

- 6.5 • Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

- 6.1 • Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Evaluatie Zorgplan Dagbesteding Volwassenen
- Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Evaluatie en bijstelling zorgplan Dagbesteding Jeugd