

Jaarverslag

januari 2022 - december 2022

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 2022?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces	6
3.3 Algemene conclusies	7
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	12
4.3 Personeel	13
4.4 Stagiairs	14
4.5 Vrijwilligers	17
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	19
5 Scholing en ontwikkeling	21
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	21
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	22
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	23
6 Terugkoppeling van deelnemers	25
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	25
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	26
6.3 Inspraakmomenten	27
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	28
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	29
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	30
7 Meldingen en incidenten	32
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	32
7.2 Medicatie	34
7.3 Agressie	35
7.4 Ongewenste intimiteiten	40

7.5 Strafbare handelingen	40
7.6 Klachten	40
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	40
8 Acties	42
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	42
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	44
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	45
9 Doelstellingen	46
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	46
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	46
9.3 Plan van aanpak	47
Overzicht van bijlagen	48

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

Acties

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

1.4 Wilt u meewerken aan een enquête t.b.v. kengetallen zorglandbouw 2022?

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

- Ja

Acties

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

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

2.2 Zorgboerderij in beeld

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Ontwikkelingen:

Certificering Kwaliteit laat je zien

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

Wijziging in directie

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

Uitbreiding gemeenten 'Begeleiding en behandeling Jeugd'

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

Bijstelling werkwijze en aanbod 'Dagbesteding Volwassenen'

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

Start bouw appartementen

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

Acties

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

3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

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

Reflectie op het kwaliteitsproces

Zorgaanbod:

- Uitbreiding gemeenten 'Begeleiding en behandeling Jeugd': In het jaar 2022 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor Noord-Veluwe (geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd'). Flevo Zon heeft aan deze aanbesteding deelgenomen en met een positief resultaat afgerond. Flevo Zon kan daarmee nog meer jeugdigen de zorg bieden welke nodig is. Het zorgaanbod is door de inzet van dit contract uitgebreid naar ook 'Opvoedhulp', 'Individuele begeleiding' en 'Individuele behandeling'.

- **Uitbreiding kortdurend verblijf/logeren:** De vraag naar logeren blijft hoog, van waaruit Flevo Zon heeft onderzocht welke uitbreidingsmogelijkheden hierin liggen. Bij Flevo Zon vindt alle weekenden logeren plaats, waarbij in drie weekenden vanaf zaterdagochtend tot zondagmiddag en in één weekend van vrijdagavond tot zondagmiddag. Flevo Zon heeft in dit jaar één extra weekend uitgebreid, waardoor nu een in tweede weekenden van vrijdagavond tot zondagmiddag logeren wordt geboden. Flevo Zon is in het aankomende jaar voornemens logeren verder uit te breiden, omdat de vraag vooralsnog hoog blijft en Flevo Zon de nodige zorg gegarandeerd wil kunnen bieden.

Situatie op de zorgboerderij:

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

Financiering van de zorg:

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

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

Het kwaliteitsproces:

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

Professioneel/ondersteunend netwerk:

Er is voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' sprake van een professioneel/ondersteunend netwerk, in de vorm van samenwerking tussen de verschillende hoofdaanbieders binnen Perceel 1 van het contract met gemeente Lelystad. Daarnaast is er sprake van hoofd- en onderaannemerschap tussen Flevo Zon en andere zorgaanbieders, zowel voor jeugd als voor volwassenen. Er is sprake van ondersteuning, doordat doorverwijzing plaatsvindt indien een zorgaanbieder een bepaald product niet kan bieden en er vindt regelmatig overleg plaats, op inhoud van een product of casusgericht. Er wordt meer vanuit gezamenlijkheid gekeken naar hoe de nodige zorg aan een cliënt te bieden, indien nodig door de zorg te delen of door een cliënt door te verwijzen. Flevo Zon ziet met name een stevige samenwerking tussen zorgaanbieders bij 'Begeleiding en behandeling Jeugd'. Flevo Zon is voornemens de samenwerking met partners rondom 'Dagbesteding Volwassenen' en 'Wonen Volwassenen' verder te verstevigen. Daarnaast is Flevo Zon voornemens om dit ook met betrekking tot gemeentes buiten gemeente Lelystad te verstevigen.

Acties

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

3.3 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces" zijn beschreven.

Algemene conclusies

Situatie op de zorgboerderij:

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

appartementen klaar zijn, zullen deze twee groepen overgaan naar één groep. Dit zal bij de start mogelijk zorgen voor onrust, maar dit zal naar verwachting op termijn voor meer rust en een efficiëntere werkwijze zorgen, voor zowel de cliënten als voor de medewerkers.

Het kwaliteitsproces:

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

Professioneel/ondersteunend netwerk:

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

Doelstellingen 2022:

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

Acties

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

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Deelnemers

Doelgroepen:

Begeleiding en behandeling 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

Dagbesteding 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.

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Aantal deelnemers

- Het aantal deelnemers waarmee het jaar is gestart: 72 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 34 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 37 deelnemers.
- Het aantal deelnemers aan het einde van het jaar: 69 deelnemers.

Totaal aantal deelnemers

Het totaal aantal deelnemers vallend onder 'Begeleiding en behandeling Jeugd' is op dit moment 82.

Redenen van uitstroom

Redenen	Aantal
Afronding zorgdoelen	25
Verhuizing	2
Instroom naar onderwijs	4
Begeleiding niet passend gebleken	6

Aanpassingen

- Uitbreiding kortdurend verblijf/logeren: De vraag naar logeren blijft hoog, van waaruit Flevo Zon heeft onderzocht welke uitbreidingsmogelijkheden hierin liggen. Bij Flevo Zon vindt alle weekenden logeren plaats, waarbij in drie weekenden vanaf zaterdagochtend tot zondagmiddag en in één weekend van vrijdagavond tot zondagmiddag. Flevo Zon heeft in dit jaar één extra weekend uitgebreid, waardoor nu een in tweede weekenden van vrijdagavond tot zondagmiddag logeren wordt geboden. Flevo Zon is in het aankomende jaar voornemens logeren verder uit te breiden, omdat de vraag vooralsnog hoog blijft en Flevo Zon de nodige zorg gegarandeerd wil kunnen bieden.
- Uitbreiding contracten: Flevo Zon heeft deelgenomen aan de aanbesteding voor jeugd binnen de Noord-Veluwe, welke plaatsvond in 2021. Het contract is per 01-01-2022 ingegaan. Flevo Zon zag een afname in het aantal jeugdigen en heeft onderzocht hoe opnieuw tot groei te komen. Van daaruit heeft Flevo Zon deelgenomen aan deze aanbesteding. Door deelname aan deze aanbesteding en het verkrijgen van een contract ziet Flevo Zon op dit moment weer een groei in

het aantal jeugdigen.

Vormen van zorg

De begeleidingsvormen geldend voor jeugd zijn als volgt:

- Individuele begeleiding/behandeling (doordeweeks en weekend)
- Extra begeleiding op de kinderopvang (doordeweeks)
- Opvoedhulp (doordeweeks en weekend)
- 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 zorgzwaarte geldend voor jeugd is als volgt:

Flevo Zon biedt zorg aan jeugdigen vallend onder de Jeugdwet en vallend onder de Wet langdurige zorg. Voor de Jeugdwet geldt dat er sprake kan zijn van indicaties gericht op 'licht', 'middel' en 'zwaar'. Voor de Wet langdurige zorg gelden bij Flevo Zon de volgende zorgzwaarten (in het jaar 2022 in zorg):

- Wlz-VG4: 2 cliënten
- Wlz-VG5: 6 cliënten
- Wlz-VG6: 6 cliënten
- Wlz-VG7: 1 cliënt
- Wlz-LG6: 1 cliënt
- Wlz-ZG3: 1 cliënt

Dagbesteding Volwassenen:

Aantal deelnemers

- Het aantal deelnemers waarmee het jaar is gestart: 13 deelnemers, waarvan 9 deelnemers vanaf externe locaties en 4 deelnemers vanuit de interne woonlocatie.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 3 deelnemers.
- Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 3 deelnemers.
- Het aantal deelnemers aan het einde van het jaar: 13 deelnemers, waarvan 9 deelnemers vanaf externe locaties en 4 deelnemers vanuit de interne woonlocatie.

Totaal aantal deelnemers

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

Redenen van uitstroom

Redenen	Aantal
Dagbesteding niet passend gebleken	1
Instroom naar onderwijs	1
Overlijden	1

Aanpassingen

- Aanpassing werkwijze en aanbod: Flevo Zon ziet op dit moment dat er mogelijkheden zijn tot uitbreiding in het aantal deelnemers, maar daarvoor is het van belang dat de werkwijze en het aanbod worden bijgesteld. Flevo Zon heeft zich aan het einde van 2022 gericht op bijstelling met betrekking tot deze werkwijze en het aanbod, welke aan het begin van 2023 verder zal worden versterkt en tevens zal worden ingezet. Op basis daarvan wordt het aanbod onder de aandacht

gebracht bij externe partijen, om daarmee aan te geven dat er plekken/mogelijkheden zijn voor nieuwe deelnemers.

Vormen van zorg

De begeleidingsvormen geldend voor volwassenen zijn als volgt:

- Individuele begeleiding (doordeweeks)
- Groepsbegeleiding (doordeweeks)

De zorgzwaarte geldend voor volwassenen is als volgt:

Flevo Zon biedt zorg aan volwassenen vallend onder de Wet maatschappelijke ondersteuning en vallend onder de Wet langdurige zorg. Voor de Wet maatschappelijke ondersteuning geldt dat er sprake kan zijn van indicaties gericht op 'licht', 'middel' en 'zwaar'. Voor de Wet langdurige zorg gelden bij Flevo Zon de volgende zorgzwaarten (in het jaar 2022 in zorg):

- Wlz-GGZ1: 1 cliënt.
- Wlz-GGZ2: 1 cliënt.
- Wlz-GGZ3: 1 cliënt.
- Wlz-VG3: 4 cliënt.
- Wlz-VG4: 1 cliënt.
- Wlz-VG6: 2 cliënt.
- Wmo: 3 cliënten.

Acties

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

Bijlagen

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

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Conclusies m.b.t. deelnemers

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

- In- en uitstroom: De in- en uitstroom is redelijk gelijk gebleven. Het totaal aantal cliënten (bij de start en aan het einde van het jaar) is minder in vergelijking met voorgaande jaren, wat voort lijkt te komen vanuit bezuinigingen. Flevo Zon wil hierin graag verandering brengen, waar op is en wordt ingespeeld door de uitbreiding in het aantal contracten met gemeenten en daarnaast door de uitbreiding in kortdurend verblijf/logeren.
- Uitbreidingsmogelijkheden: Flevo Zon heeft onderzocht waar mogelijkheden liggen om tot uitbreiding in het cliëntaantal te komen. Als conclusie kwam hieruit naar voren dat er een hoge vraag is naar kortdurend verblijf/logeren. Flevo Zon heeft hierop ingespeeld door het aantal plekken uit te breiden en is voornemens dit nog verder uit te breiden.

Passend

Het aanbod is over het algemeen passend gebleken wanneer er een aanmelding plaatsvond. Voor 6 jeugdigen bleek dit het afgelopen jaar na enige tijd niet passend. Zij waren bij Flevo Zon gestart, maar bleken in de loop van de tijd een andere/zwaardere vorm van begeleiding/behandeling nodig te hebben. Wanneer dit blijkt, wordt hierover in gesprek gegaan met betrokkenen. Er wordt te allen tijde gekeken welke aanvullende mogelijkheden Flevo Zon kan bieden. Wanneer er geen aanvullende mogelijkheden zijn, wordt bekeken naar welke zorgvorm buiten Flevo Zon om de jeugdige over zal gaan.

Lering

Flevo Zon is zich meer gaan focussen op het in- en uitstroomproces en daarbij het cliëntaantal. Als belangrijk aandachtspunt geldt risicospreiding, om zo tevens tot opnieuw een verhoging in het cliëntaantal te komen. Flevo Zon heeft het afgelopen jaar ervaren en geleerd dat door risicospreiding het cliëntaantal oploopt. Flevo Zon behoudt hier nu zicht op, door maandelijks na te gaan welke cliënten zullen stoppen en welke cliënten zullen starten, en om zo het cliëntaantal en de nodige bezettingsgraad in beeld te houden.

Veranderingen

Er hebben buiten de punten genoemd bij 'Conclusies' om geen veranderingen plaatsgevonden.

Dagbesteding Volwassenen:*Conclusies*

- In- en uitstroom: De in- en uitstroom is volledig gelijk gebleven. Het totaal aantal cliënten (bij de start en aan het einde van het jaar) is in vergelijking met voorgaande jaren redelijk gelijk gebleven. Flevo Zon zou het aantal cliënten graag uitbreiden, gezien hier mogelijkheden voor zijn voor wat betreft personele bezetting. Hier wordt in 2023 verder op ingezet.
- Uitbreidingsmogelijkheden: Flevo Zon ziet binnen de dagbesteding dat er meer mogelijkheden zijn om cliënten waarvoor dit nodig is een plek te bieden. Echter, Flevo Zon lijkt voor dagbesteding nog niet altijd gevonden te worden. Een conclusie die daarop gevormd kan worden is dat Flevo Zon het aanbod voor dagbesteding onder de aandacht mag brengen bij externe partijen. Hier wordt in 2023 verder op ingezet.

Passend

Over het algemeen lijkt het dagbestedingsaanbod passend, maar Flevo Zon ziet wel mogelijkheden om het aanbod verder uit te breiden. Dit zodat er een grotere variatie aan mogelijkheden ontstaat. Dit zal daaropvolgend naar verwachting ook tot een hoger cliëntaantal leiden. In het afgelopen jaar is voor 1 cliënt het dagbestedingsaanbod niet passend gebleken. Deze cliënt leek na verloop van tijd een andere vorm van dagbesteding nodig te hebben. Voor Flevo Zon is enige motivatie om tot uitvoering van de dagbesteding te komen van belang, van waaruit er voor de betreffende cliënt is gekeken naar een andere setting/dagbesteding buiten Flevo Zon om.

Lering

In het afgelopen jaar heeft Flevo Zon ervaren en geleerd dat er een verhoging mag en kan plaatsvinden in het aantal cliënten. Op basis van het aantal medewerkers is het mogelijk om het cliëntaantal uit te breiden. Allereerst bleek hiervoor een verandering in werkwijze nodig, welke inmiddels is ingezet. Daaropvolgend lijkt tevens een verandering in het huidige aanbod van belang. Flevo Zon zou graag meer mogelijkheden (variatie) willen creëren en is voornemens dit in 2023 verder uit te breiden. Tot slot is het nodig om het aanbod onder de aandacht te brengen bij externe partijen, omdat er is gebleken dat het dagbestedingsaanbod van Flevo Zon niet voldoende bekend is. Ook dit wordt in 2023 verder opgepakt/ingezet.

Veranderingen

Er hebben buiten de punten genoemd bij 'Conclusies' om geen veranderingen plaatsgevonden.

Acties

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

4.3 Personeel

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

PersoneelBegeleiding en behandeling Jeugd:*Stabiliteit*

Het team geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' is redelijk stabiel gebleven. Dit wil zeggen dat er een aantal personeelsleden over zijn gegaan naar een nieuwe uitdaging, maar hierbij betreft het een klein aantal personeelsleden. Daarvoor in de plaats zijn er nieuwe personeelsleden bijgekomen.

Functioneringsgesprekken

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

Ontwikkelingen

- **Zorgcoördinatie:** Binnen het team heeft een verschuiving plaatsgevonden. Twee personeelsleden zijn doorgegroeid naar de functie Zorgcoördinator. Er waren twee zorgcoördinatoren, waarvan één is overgegaan naar de functie van directielid en één zorgcoördinator ging met zwangerschapsverlof.
- **Teamleider:** Naast voorgenoemde verschuiving, is een personeelslid binnen het team doorgegroeid naar de functie Teamleider. Er was een teamleider, maar deze is overgegaan naar de functie van directielid.

Dagbesteding Volwassenen:**Stabiliteit**

Het team geldend voor 'Dagbesteding Volwassenen' is een klein team en deze is redelijk stabiel gebleven. De deelnemers vallend onder 'Dagbesteding Volwassenen' is een kleine groep, van waaruit er geen grote groep aan personeelsleden nodig is. Er zijn personeelsleden overgegaan naar een nieuwe uitdaging, waarvoor geen nieuwe personeelsleden in de plaats zijn gekomen. Dit laatste was niet nodig, vanwege ontwikkelingen binnen de werkwijze. Zie daarvoor 'Ontwikkelingen - Wijziging in werkwijze'.

Functioneringsgesprekken

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

Ontwikkelingen

- **Teamleider:** Er heeft een verschuiving plaatsgevonden binnen het team, waarbij één personeelslid is doorgegroeid naar de functie Teamleider. Tot 01-11-2022 werd deze functie ingevuld door een directielid.
- **Wijziging in werkwijze:** In het jaar 2022 is gericht op de uitwerking van een nieuwe werkwijze, welke per 01-01-2023 in zal gaan. Flevo Zon is voornemens om dagbesteding in cliënten uit te breiden en daarvoor is ook een vernieuwde werkwijze/activiteitenplan nodig. De werkwijze richt zich op de inzet van werkmappen, waarmee cliënten (binnen eenieder zijn/haar mogelijkheden) zelfstandig taken kunnen verrichten. Zelfstandig betekent onder toezicht en met begeleiding, maar de regie ligt zo veel als mogelijk bij de cliënt zelf. Ook zullen de jeugdigen een grotere rol gaan spelen in de verzorging van de dieren, om zo het 'boerderij-concept' meer tot uiting te laten komen en gezamenlijk zorg te dragen voor de dieren bij Flevo Zon. Dit laatste maakt ook dat er geen nieuwe personeelsleden zijn geworven voor diegenen die over zijn gegaan naar een nieuwe uitdaging.

Acties

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

4.4 Stagiairs

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

Stagiairs**Begeleiding en behandeling Jeugd:****Aantal stagiairs en periode**

Nummer	Periode	Opleiding
Stagiair 1	Halfjaarstage september 2021 - januari 2022	HBO Psychomotorische therapie
Stagiair 2	Jaarstage augustus 2021 - juli 2022	MBO Verpleegkunde, niveau 4
Stagiair 3	Jaarstage september 2021 - juli 2022	HBO Social Work
Stagiair 4	Jaarstage November 2021 - juli 2022	MBO Sociaal Werk, niveau 4
Stagiair 5	Halfjaarstage januari 2022 - juli 2022	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 4

Stagiair 6	Halfjaarstage januari 2022 - juli 2022	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 3
Stagiair 7	Jaarstage augustus 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 4
Stagiair 8	Jaarstage augustus 2022 - juli 2023	MBO Sociaal Werk, niveau 4
Stagiair 9	Jaarstage augustus 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 4
Stagiair 10	Jaarstage september 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 3
Stagiair 11	Jaarstage augustus 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 3

Taken en verantwoordelijkheden (pedagogisch-gerichte opleiding)

Zorginhoudelijk

- Leert hoe verantwoordelijkheid te nemen over de groep cliënten en daarbij over het verloop van de dag (waaronder ook rapporteren valt);
- Leert hoe regie te nemen over bijzondere situaties en hoe tot een zorgvuldige probleemafhandeling te komen;
- Bedenkt en leert hoe activiteiten te begeleiden die de cliënt helpen bij het werken aan de zorgdoelen;
- Leert hoe een sfeer te creëren binnen de groep, waarin de cliënten zich veilig voelen;
- Leert hoe gericht aan de zorgdoelen van de cliënt te werken;
- Leert hoe cliënten te stimuleren en motiveren hun eigen mogelijkheden te ontdekken en initiatieven te nemen;
- Leert hoe in te spelen op behoeften, wensen en problemen/conicten, 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 aanpak 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.

Begeleiding stagiairs

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

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

Evaluatiegesprekken

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

Ontwikkelingen

Er hebben geen ontwikkelingen plaatsgevonden voor wat betreft stagiairs.

Dagbesteding Volwassenen:*Aantal stagiairs en periode*

Nummer	Periode	Opleiding
Stagiair 1	Zeven maanden november 2021 - mei 2022	MBO Leidinggevende dierverzorging, niveau 4
Stagiair 2	Vier maanden februari 2022 - juni 2022	HBO Diermanagement
Stagiair 3	Jaarstage september 2022 - juli 2023	MBO Maatschappelijke Zorg, niveau 4

*Taken en verantwoordelijkheden (pedagogisch-gerichte opleiding)**Zorginhoudelijk*

- Leert hoe verantwoordelijkheid te nemen over de groep cliënten en daarbij over het verloop van de dag (waaronder ook rapporteren valt);
- Leert hoe regie te nemen over bijzondere situaties en hoe tot een zorgvuldige 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. Ook vindt er vanuit de opleiding na een halfjaar en bij de afronding een gesprek ter evaluatie op het leerproces plaats. Daarnaast wordt vanuit Flevo Zon halverwege het studiejaar een enquête verzonden onder de stagiaires, waarin centraal staat hoe de stagiair Flevo Zon als organisatie en de begeleiding vanuit Flevo Zon ervaart. Dit geldt als meetinstrument en aan de hand daarvan kan Flevo Zon komen tot verbetering in het proces.

Ontwikkelingen

Er hebben geen ontwikkelingen plaatsgevonden voor wat betreft stagiairs.

Acties

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

4.5 Vrijwilligers

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

VrijwilligersBegeleiding en behandeling Jeugd:*Aantal*

Er waren over het jaar 2022 5 vrijwilligers aanwezig bij Flevo Zon, waarvan op 31-12-2022 eveneens nog 5 vrijwilligers werkzaam zijn bij Flevo Zon. De vrijwilligers geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' zijn als volgt:

- Vrijwilliger 1: Vrijwilliger in het vervoer van jeugdigen voor 2 tot 3 uren per week.

Taken en verantwoordelijkheden

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

Dagbesteding Volwassenen:

Aantal

Er waren over het jaar 2022 5 vrijwilligers aanwezig bij Flevo Zon, waarvan op 31-12-2022 eveneens nog 5 vrijwilligers werkzaam zijn bij Flevo Zon. De vrijwilligers geldend voor 'Dagbesteding Volwassenen' zijn als volgt:

- Vrijwilliger 1: Vrijwilliger bij de verzorging van de dieren voor 8 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 bij de verzorging van de dieren voor 3 uren per week.

Taken en verantwoordelijkheden

- 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).

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 een directielid (i.s.m. de HR-adviseur) betrokken bij de vrijwilligers. Het directielid draagt zorg voor de administratieve taken en behoudt contact met de vrijwilligers en leidinggevende/zorgcoördinator over het verloop.

Evaluatiegesprekken:

Gedurende het jaar 2022 is ingezet op de opstelling van een proces gericht op vrijwilligers en gespreksvoering. Per 01-01-2023 wordt dit proces ingezet en vindt halfjaarlijks een evaluatiegesprek plaats met iedere vrijwilliger.

Stabiliteit:

Er is sprake van een stabiel team aan vrijwilligers. In het afgelopen jaar is gezocht naar uitbreiding in vrijwilligers, met name gericht op het vervoer van cliënten. Hierin is het lastig gebleken om op dit onderdeel tot uitbreiding te komen. Van daaruit is ervoor gekozen om een extern bedrijf gericht op vervoer in te zetten.

Ontwikkelingen:

- Vrijwilligersproces: Gedurende het jaar 2022 is ingezet op de opstelling van een proces gericht op vrijwilligers en gespreksvoering. Dit proces is in 2022 uitgewerkt en wordt per 01-01-2023 ingezet. Buiten voorgenoemde om hebben er geen verdere ontwikkelingen gericht op vrijwilligers plaatsgevonden.

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

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

- **Personeel:** Het team is in aantal redelijk stabiel gebleven. Wat Flevo Zon met regelmaat terughooft is dat de sfeer binnen het team goed is en dat er sprake is van een duidelijke structuur, waarbinnen prettig wordt gewerkt. Als conclusie kan worden getrokken dat er sprake is van een positieve werksfeer en van daaruit van stabiliteit binnen het team, wat daaropvolgend een positieve invloed heeft op de cliënten. Zij ervaren vaste gezichten in de begeleiding, wat nodig vanwege voorkomende problematiek. Dit is tevens een streven vanuit Flevo Zon, van waaruit Flevo Zon tevreden is over het verloop met betrekking tot het team.
- **Stagiairs:** Ook wordt gezien dat stagiairs graag stage lopen binnen Flevo Zon, wat maakt dat er vele aanvragen binnenkomen. Flevo Zon heeft een vast aantal stage plekken, waardoor de kwaliteit van begeleiding aan stagiairs kan worden gewaarborgd. Door de wijze van begeleiden wordt gezien dat stagiairs een mooie ontwikkeling doormaken gedurende hun stageperiode, waarna het ook voorkomt dat stagiairs na hun stageperiode bij Flevo Zon blijven werken. Een conclusie welke hieruit getrokken kan worden is dat de begeleiding aan stagiairs zoals deze nu wordt vormgegeven, kwalitatief goed staat.
- **Vrijwilligers:** Er is 1 vrijwilliger gericht op 'Begeleiding en behandeling Jeugd'. Deze vrijwilliger is gericht op vervoer. Over het algemeen kost het Flevo Zon moeite om vrijwilligers voor vervoer te werven en daarom is Flevo Zon blij met de inzet van deze vrijwilliger. Buiten vervoer om bestaan er op deze afdeling geen andere mogelijkheden voor vrijwilligers.

Lering

Met betrekking tot personeel, stagiairs en vrijwilligers zijn er dit jaar geen specifieke leerpunten naar voren gekomen, maar wel geldt als blijvend aandachtspunt het aanbieden van doorgroeimogelijkheden. Flevo Zon wil hier graag op inzetten, maar het blijft lastig om te allen tijde mogelijkheden te kunnen bieden. Mogelijkheden liggen met name in het werken op andere locaties en niet altijd in een hogere functie. De hogere functies richten zich met name op kantoor, waarvoor de plekken al zijn ingevuld. Flevo Zon is onderzoekende in hoe dit toch goed vorm te geven, zodat te allen tijde ontwikkeling/groei kan worden gestimuleerd en geboden.

Veranderingen

Met het oog op voorgenoemd onderdeel heeft Flevo Zon in het afgelopen jaar doorgroeimogelijkheden kunnen bieden aan drie personen binnen het team. Er kwamen twee vaste en één tijdelijke functie vrij op kantoor:

- **Zorgcoördinatie:** Binnen het team heeft een verschuiving plaatsgevonden. Twee personeelsleden zijn doorgegroeid naar de functie Zorgcoördinator. Er waren twee zorgcoördinatoren, waarvan één is overgegaan naar de functie van directielid en één zorgcoördinator ging met zwangerschapsverlof.
- **Teamleider:** Naast voorgenoemde verschuiving, is een personeelslid binnen het team doorgegroeid naar de functie Teamleider. Er was een teamleider, maar deze is overgegaan naar de functie van directielid.

Daaromheen blijft onderzoek naar hoe doorgroeimogelijkheden te creëren van belang.

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel

- **Kennis:** Er is sprake van voldoende kennis binnen het team. Hiervoor zijn tevens kennisdelingsavonden ingesteld, waardoor het team onderling de eigen kennis deelt. Dit lijkt positief te werken en mag in gang worden gehouden, zodat kennisdeling een continu proces blijft.
- **Bevoegd en bekwaam:** Er is sprake van voldoende bevoegd en bekwaam personeel binnen het team. Op basis van de contracten met gemeenten wordt gekeken naar wat nodig is in opleidingsniveau en indien dit nodig is wordt nieuw personeel met het juiste opleidingsniveau geworven. Op dit moment zijn de nodige opleidingsniveaus aanwezig om alle begeleidingsproducten te kunnen bieden. Wel mag te allen tijde worden ingezet op het op peil houden van de nodige kennis. Hiervoor worden jaarlijks opleidingen/cursussen/trainingen geboden, zowel team-gericht als gericht op de individuele medewerker.

Dagbesteding Volwassenen:

Conclusies

- **Personeel:** In personeel is de bezetting verminderd, omdat er is ingezet op een verdeling in taken over de gehele zorgboerderij. Dit betekent dat meerdere afdelingen een rol hebben gekregen in de verzorging van de dieren. Dit heeft tot doel om het 'boerderij-concept' terug te brengen binnen de gehele organisatie. Een conclusie vanuit voorgenoemde was dat met name in de weekenden geen apart personeelslid nodig is, gezien er dan geen dagbesteding plaatsvindt en de diervoorzorg bij een andere afdeling ('Begeleiding en behandeling Jeugd') ligt.
- **Stagiairs:** In vergelijking met voorgaande jaren is er meer ingezet op stagiairs. In eerdere jaren werd voor wat betreft stagiairs met name gekeken naar 'Wonen Volwassenen' en 'Begeleiding en behandeling Jeugd', terwijl er ook mogelijkheden bestaan bij 'Dagbesteding Volwassenen'. Van daaruit zijn er vanaf het afgelopen jaar ook (meer) mogelijkheden geboden bij 'Dagbesteding Volwassenen'.
- **Vrijwilligers:** Het team aan vrijwilligers is stabiel gebleven. Een conclusie welke hierop wordt gevormd en welke ook wordt teruggehoord is dat de werkzaamheden goed en naar tevredenheid verlopen.

Lering

Flevo Zon was in het afgelopen jaar voornemens om de dierv verzorging meer te integreren binnen de gehele organisatie, om zo het 'boerderij-concept' meer naar voren/tot uiting te laten komen. Voorafgaand aan deze wijziging zag Flevo Zon als leerpunt dat scherper/gerichter mocht worden gekeken naar de bezetting in personeel en wat daadwerkelijk nodig is. Ook wel welk aantal personeelsleden nodig is tegenover het aantal cliënten. Voor dagbesteding bleek het aantal personeelsleden niet in verhouding met het aantal cliënten, van waaruit er is gekeken naar een wijziging. Deze wijziging richtte zich zowel op het terugbrengen van het boerderij-concept als op het efficiënt indelen van personeel tegenover cliënten.

Veranderingen

De veranderingen welke zijn doorgevoerd richten zich op zowel het creëren van mogelijkheden voor stagiairs als op voorgenoemd onderdeel, waarbij de dierv verzorging is geïntegreerd binnen de gehele organisatie. Daarbij hoort ook de verandering in werkwijze en de toekomstige uitbreiding in het dagbestedingsaanbod.

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel

- Kennis: Er is sprake van voldoende kennis binnen het team. Echter, er worden nog geen kennisdelingsavonden ingezet. In 2023 zal het team samenvoegen met het team van 'Wonen Volwassenen'. Zodra dit heeft plaatsgevonden, zullen ook de kennisdelingsavonden worden gestart.
- Bevoegd en bekwaam: Er is sprake van voldoende bevoegd en bekwaam personeel binnen het team. Op basis van de contracten met gemeenten wordt gekeken naar wat nodig is in opleidingsniveau en indien dit nodig is wordt nieuw personeel met het juiste opleidingsniveau geworven. Op dit moment zijn de nodige opleidingsniveaus aanwezig om alle begeleidingsproducten te kunnen bieden. Wel mag te allen tijde worden ingezet op het op peil houden van de nodige kennis. Hiervoor worden jaarlijks opleidingen/cursussen/trainingen geboden, zowel team-gericht als gericht op de individuele medewerker.

Acties

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

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

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

Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Opleidingsdoelen en -activiteiten 2022:

Afdeling	Opleiding/cursus/training	Doel	Behaald
Begeleiding en behandeling Jeugd	Cursus autisme	Handvatten verkrijgen om op de juiste wijze om te gaan met cliënten met een autisme spectrum stoornis.	Behaald.
Begeleiding en behandeling Jeugd	Insuline instructie	Kennis verkrijgen over hoe te handelen in noodsituaties bij cliënten met diabetes.	Behaald.
Begeleiding en behandeling Jeugd	Agressietraining	Op pedagogische wijze preventief inspelen op opbouw in spanning en de omgang met agressie vanuit de cliënt.	Behaald, doorlopend proces.
Begeleiding en behandeling Jeugd	Coaching (indien nodig) vanuit coach intern	De kwaliteit van personeelsleden individueel en in teamverband op peil houden en waar nodig/mogelijk verhogen.	Behaald, doorlopend proces.
Dagbesteding Volwassenen	Opleiding (BBL, twee personeelsleden) Maatschappelijke zorg/Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen	Kennis over hoe pedagogisch te handelen in de omgang met cliënten met een beperking en diens betrokkenen.	Behaald.
Dagbesteding Volwassenen	Cursus autisme	Handvatten verkrijgen om op de juiste wijze om te gaan met cliënten met een autisme spectrum stoornis.	Behaald.
Dagbesteding Volwassenen	Cursus stoornissen/beperkingen	Handvatten verkrijgen om op de juiste wijze om te gaan met cliënten met een stoornis/beperking.	Behaald.
Dagbesteding Volwassenen	Zaagcursus	Kennis omtrent hoe veilig te zagen op peil houden.	Behaald.
Dagbesteding Volwassenen	Agressietraining	Op pedagogische wijze preventief inspelen op opbouw in spanning en de omgang met agressie vanuit de cliënt.	Behaald, doorlopend proces.
Dagbesteding Volwassenen	Coaching (indien nodig) vanuit coach intern	De kwaliteit van personeelsleden individueel en in teamverband op peil houden en waar nodig/mogelijk verhogen.	Behaald, doorlopend proces.
HR/P&O	Cursus over pensioen	Kennis over relevante informatie en vernieuwingen in de omgang met medewerkers richting de pensioenleeftijd.	Behaald.
HR/P&O	Cursus arbeidsrecht	Kennis over de rechten en plichten als werkgever naar werknemer en andersom.	Behaald.

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

- BHV: Tot en met 2022 vond jaarlijks in maart en in oktober een BHV-cursus plaats. Per 2023 zal dit eens per jaar worden aangeboden. De meeste personeelsleden zijn nu in het bezit van een BHV-certificaat en van daaruit lijkt eens per jaar voldoende om diegenen waarvoor dit van toepassing is de cursus te laten volgen/herhalen.
- Medicatie: Ieder jaar volgt eenieder binnen de organisatie (geldend voor degenen werkzaam met cliënten) een medicatiecursus via het IVM (e-learning). Iedere maand wordt een bericht aan diegenen gestuurd, waarvan het certicaat binnenkort afloopt. Dit bericht geldt als herinnering dat er een medicatiecursus moet

worden verricht.

- SKJ: Er zijn binnen Flevo Zon vier SKJ-geregistreerde personeelsleden. Deze personeelsleden komen om de maand bijeen, waarbij zij per keer twee uren vorm geven aan een onbegeleide reflectiebijeenkomst. Daarnaast heeft ieder SKJ-geregistreerd personeelslid een persoonlijk opleidingsbudget, waarmee zij kunnen inzetten op de nodige opleidingen/cursussen/trainingen.

Opleidingsdoelen voor 2023:

Hetgeen in het jaar 2022 niet is gelukt, is om per team in kaart te brengen welke competenties aanwezig zijn. Flevo Zon wil daarom in het jaar 2023 per team in kaart brengen welke competenties aanwezig zijn, om van daaruit te bepalen welke competenties ter aanvulling nodig zijn en tevens om van daaruit te bepalen waarin opleidings-/cursusmogelijkheden liggen. In de ontwikkelingsgesprekken per personeelslid wordt een zelfbeoordeling over de competenties ingevuld en besproken. Aan de hand daarvan wordt in kaart gebracht welke competenties per team aanwezig zijn en wordt in samenspraak met het team bepaald welke opleidingen/cursussen worden ingezet. Om tot uitvoering van dit actiepunt te komen wordt op basis van de zelfbeoordelingen de HR3P-matrix ingevuld per team, waarvoor in maart een afspraak met iedere teamleider/zorgcoördinator staat gepland. Op basis van de uitkomsten wordt zoals genoemd in samenspraak met het team bepaald welke opleidingen/cursussen worden ingezet.

Evaluatie over kennis en vaardigheden:

Binnen de teams is veel kennis aanwezig, waarbij nog meer mag worden ingezet op het onderling delen hiervan. Bij het team van 'Begeleiding en behandeling Jeugd' wordt dit gedaan doormiddel van kennisdelingsavonden. Een aantal personeelsleden uit het team richten zich op de organisatie hiervan en inventariseren binnen het team wie over een onderwerp kennis heeft, waarna zij diegene vragen om tijdens een kennisdelingsavond een presentatie te geven over het betreffende onderwerp. Een onderwerp kan zich richten op doelgericht werken, maar ook op de omgang met bepaalde problematieken. Voor het team over jeugd geldt wel dat kennis mag worden verhoogd over hoe nog meer aan te sluiten bij non-verbale cliënten. Hierbij betreft het met name aansluiten bij de emotionele en sociale ontwikkeling. Hierdoor kan in signalen vanuit de cliënt nog meer worden herkend en worden gekomen tot wederzijds begrip, van waaruit ontwikkeling zal plaatsvinden. Dit aandachtspunt is recent voortgekomen vanuit een observatie door een gedragsdeskundige en wordt meegenomen als actiepunt voor het komende jaar (2023).

Voor het team 'Dagbesteding Volwassenen' wordt nog niet op ingezet op onderlinge kennisdeling, onderwijl ook binnen dit team veel kennis aanwezig is. Dit wordt meegenomen in het aankomende jaar, waarin zij onderdeel worden van het team van 'Wonen Volwassenen'. Daarnaast zijn er verscheidene cursussen ingezet op de omgang met uiteenlopende problematieken. In de praktijk ligt een aandachtspunt in de toepassing van deze kennis. Het team lijkt op sommige momenten zoekende in hoe voldoende aan te sluiten en zo ontwikkeling te stimuleren, waarvoor coaching (intern) en intervisie wordt ingezet waar dit nodig is.

Acties

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

5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Opleidingsdoelen komende jaren

Vaardigheden en kennis:

In 2021 kwamen de thema's 'Hechtingsproblematiek' en 'Doelgericht werken' naar voren om extra aandacht aan te besteden. Beide onderwerpen zijn en worden blijvend verwerkt in zogeheten kennisdelingsavonden. Binnen de teams is veel kennis aanwezig, waarbij nog meer mag worden ingezet op het onderling delen hiervan. Bij het team van 'Begeleiding en behandeling Jeugd' wordt dit gedaan doormiddel van kennisdelingsavonden. Een aantal personeelsleden uit het team richten zich op de organisatie hiervan en inventariseren binnen het team wie over een onderwerp kennis heeft, waarna zij diegene vragen om tijdens een kennisdelingsavond een presentatie te geven over het betreffende onderwerp. Een onderwerp kan zich richten op doelgericht werken, maar ook op de omgang met bepaalde problematieken. Voor het team over jeugd geldt wel dat kennis mag worden verhoogd over hoe nog meer aan te sluiten bij non-verbale cliënten. Hierbij betreft het met name aansluiten bij de emotionele en sociale ontwikkeling. Hierdoor kan in signalen vanuit de cliënt nog meer worden herkend en worden gekomen tot wederzijds begrip, van waaruit ontwikkeling zal plaatsvinden. Dit aandachtspunt is recent voortgekomen vanuit een observatie door een gedragsdeskundige en wordt meegenomen als actiepunt voor het komende jaar (2023).

Voor het team 'Dagbesteding Volwassenen' wordt nog niet op ingezet op onderlinge kennisdeling, onderwijl ook binnen dit team veel kennis aanwezig is. Dit wordt meegenomen in het aankomende jaar, waarin zij onderdeel worden van het team van 'Wonen Volwassenen'. Daarnaast zijn er verscheidene cursussen ingezet op de omgang met uiteenlopende problematieken. In de praktijk ligt een aandachtspunt in de toepassing van deze kennis. Het team lijkt op sommige momenten zoekende in hoe voldoende aan te sluiten en zo ontwikkeling te stimuleren, waarvoor coaching (intern) en intervisie wordt ingezet waar dit nodig is.

Opleidingsdoelen komende jaren:

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

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

Scholing 2023:

In mei wordt er voor 'Wonen Volwassenen' gericht op een training omtrent professioneel handelen, waarbij afstand-nabijheid centraal staat. Hierbij zal ook 'Dagbesteding Volwassenen' aansluiten, gezien zij dan als één team fungeren.

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

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

Acties

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

5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

Conclusies:

- Inzet opleiding/cursus/training: Flevo Zon richt per individuele medewerker op de inzet van een opleiding/cursus training, indien dit voortkomt vanuit een ontwikkelings-/functioneringsgesprek. Het proces van scholing voor de individuele medewerker loopt op basis daarvan goed. In het volgen van scholing als team valt nog winst te behalen. In de afgelopen jaar is niet voldoende ingezet op scholing gericht op het team, wat mede komt door corona. Een conclusie welke op basis daarvan kan worden gesteld is dat Flevo Zon meer in mag zetten op het scholingsproces per team of organisatie-breed, indien een thema organisatie-breed aandacht behoeft.

Het proces:

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

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

Het geleerde:

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

Veranderingen:

- Preventief werken/agressietraining: In de voorgaande jaren werd gericht op agressietrainingen waarin de fysieke handelingswijze op de voorgrond lag. Er werd tijdens deze trainingen geoefend met hoe preventief te handelen, maar dit vormde een klein onderdeel. Er werd met name gericht op hoe te handelen indien een cliënt fysieke agressie laat zien. Voor het aankomende jaar is gekeken naar een andere vormgeving, namelijk hoofdzakelijk gericht op preventief handelen bij opbouw in spanning. De training hiervoor zal in maart 2023 plaatsvinden. Deze wijziging is voortgekomen vanuit de reacties op de voorgaande trainingen vanuit de medewerkers.
- E-learnings: Vanuit HR worden maandelijks tot tweemaandelijks interessante online cursussen gestuurd naar het personeel. Dit zijn geen verplichte cursussen, maar vanuit interesse kan een medewerker ervoor kiezen om de cursus uit te voeren. Dit onderdeel is niet zozeer vanuit een bepaalde situatie voortgekomen. Flevo Zon wil aldoo richten op het op peil houden van kennis en hierin verhoging aanbrengen, van waaruit dit onderdeel is ingezet.

Komende veranderingen:

- Missie en visie: De directie is gericht op het uitdragen van de missie en visie en tevens hoe dit als organisatie en medewerker naar de cliënt en naar betrokkenen uit te dragen. De opstelling van dit proces vraagt tijd, van waaruit dit nog niet is ingezet. Dit wil niet zeggen dat er op dit moment niet wordt gewerkt vanuit de missie en visie, maar wel dat dit als teams op één lijn mag worden gebracht. Flevo Zon is voornemens hier in 2023 verdere stappen in te zetten, om zo als organisatie op eenzelfde manier te werken welke in lijn staat met dat waar Flevo Zon voor staat.
- Individuele en teamgerichte opleidingen/cursussen/trainingen: Er wordt binnen Flevo Zon per individuele medewerker tijdens het ontwikkelings-/functioneringsgesprek, welke één keer per half jaar plaatsvindt, gesproken over onder andere welke competenties de medewerker beheerst en in welke competentie(s) de medewerker wil en mag groeien. Op basis daarvan wordt gesproken over wat ervoor nodig is om in deze competentie(s) te groeien. Hiervoor kan worden gekeken naar coaching vanuit de interne coach, maar een opleiding/cursus/training kan ook worden ingezet. Er wordt in samenspraak besloten waar de behoefte vanuit de medewerker ligt. Waar nog meer focus op mag komen is om teamgericht te bekijken waar de behoefte ligt om verder in te ontwikkelen. Het streven is dat tweemaal per jaar gericht op het team een opleiding/cursus/training in te zetten. In de afgelopen jaren is dit, mede vanwege corona, niet goed van de grond gekomen. Het doel is van daaruit om dit weer goed in te zetten, waarbij in september/oktober per team wordt geïnventariseerd welke behoefte er ligt en om op basis daarvan deze opleidingen/cursussen/trainingen verdeeld over het jaar in te zetten (één opleiding/cursus/training in het eerste of tweede kwartaal, één opleiding/cursus/training in het derde of vierde kwartaal). Indien een behoefte vanuit de verschillende teams overeen lijkt te komen, kan er ook voor worden gekozen om een opleiding/cursus/training organisatie-breed in te zetten. Dit zal bijvoorbeeld plaatsvinden met betrekking tot de eerdergenoemde agressietraining gericht op preventief werken. Deze zal op drie avonden plaatsvinden, waarbij ieder team een avond deelneemt.
- HR3P-matrix: Hetgeen in het jaar 2022 niet is gelukt, is om per team in kaart te brengen welke competenties aanwezig zijn. Flevo Zon wil daarom in het jaar 2023 per team in kaart brengen welke competenties aanwezig zijn, om van daaruit te bepalen welke competenties ter aanvulling nodig zijn en tevens om van daaruit te bepalen waarin opleidings-/cursusmogelijkheden liggen. In de ontwikkelingsgesprekken per personeelslid wordt een zelfbeoordeling over de competenties ingevuld en besproken. Aan de hand daarvan wordt in kaart gebracht welke competenties per team aanwezig zijn en wordt in samenspraak met het team bepaald welke opleidingen/cursussen worden ingezet. Om tot uitvoering van dit actiepunt te komen wordt op basis van de zelfbeoordelingen de HR3P-matrix ingevuld per team, waarvoor in maart een afspraak met iedere teamleider/zorgcoördinator staat gepland. Op basis van de uitkomsten wordt zoals genoemd in samenspraak met het team bepaald welke opleidingen/cursussen worden ingezet.
- Aansluiten bij non-verbale cliënten: Voor het team over jeugd geldt wel dat kennis mag worden verhoogd over hoe nog meer aan te sluiten bij non-verbale cliënten. Hierbij betreft het met name aansluiten bij de emotionele en sociale ontwikkeling. Hierdoor kan in signalen vanuit de cliënt nog meer worden herkend en worden gekomen tot wederzijds begrip, van waaruit ontwikkeling zal plaatsvinden. Dit aandachtspunt is recent voortgekomen vanuit een observatie door een gedragsdeskundige en wordt meegenomen als actiepunt voor het komende jaar (2023).
- Kennisdeling dagbesteding: Voor het team 'Dagbesteding Volwassenen' wordt nog niet op ingezet op onderlinge kennisdeling, onderwijl ook binnen dit team veel kennis aanwezig is. Dit wordt meegenomen in het aankomende jaar, waarin zij onderdeel worden van het team van 'Wonen Volwassenen'. Daarnaast zijn er verscheidene cursussen ingezet op de omgang met uiteenlopende problematieken. In de praktijk ligt een aandachtspunt in de toepassing van deze kennis. Het team lijkt op sommige momenten zoekende in hoe voldoende aan te sluiten en zo ontwikkeling te stimuleren, waarvoor coaching (intern) en intervisie wordt ingezet waar dit nodig is.

Acties

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

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

Evaluatiegesprekken deelnemers

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Zorgdoelen

- Jeugdwet: 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. Wel wordt in de huidige situatie gezien dat beschikkingen voor een kortere duur worden afgegeven. Waar een beschikking in voorgaande jaren voor 1 jaar werden afgegeven, wordt deze nu voor 6 maanden of voor 9 maanden afgegeven. Dit onderwijl er geen verandering is in de aanwezige zorgvraag, waarop de doelen worden gericht. Dit heeft invloed op de werkwijze, waarin doelen in kleinere stappen opgesteld moeten worden en al sneller ontwikkeling voor de jeugdige plaats moet vinden. Dit betekent tevens dat er vaker om een verlenging wordt gevraagd, omdat het niet altijd haalbaar blijkt om doelen binnen de duur van 6 tot 9 maanden af te ronden. 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 kan worden gesteld dat er in de huidige situatie vaker een verlenging nodig is, meestal betreft dit een eenmalige verlenging waarna de doelen worden afgerond.
- Wlz: 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.

Onderwerpen

Voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' wordt op dit moment de overstap naar ONS/Nedap gemaakt, welke op 01-06-2023 volledig is afgerond. Dit maakt dat op dit moment voor cliënten welke nog niet in ONS/Nedap staan wordt gewerkt met een eigen format (zie bijlage voor de onderwerpen). Voor cliënten welke al wel vallen onder ONS/Nedap gelden onderstaande onderwerpen:

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

Het proces

Met iedere deelnemer dient eens per jaar (Jeugdwet) 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. Het proces wordt drie maanden voorafgaand aan het aflopen van een beschikking (Jeugdwet) of voorafgaand aan de datum waarop evaluatie moet plaatsvinden (Wlz) gestart. Dit maakt dat de nodige stappen in het proces op tijd worden doorlopen.

Dagbesteding Volwassenen:

Zorgdoelen

- Wmo: Voor volwassenen vanuit de Wmo wordt veelal gezien dat doelen zich richten op 'een activiteit buitenshuis' of 'behoudt van een dagelijks ritme'. Deze doelen vormen onderdeel van een grotere zorgvraag, waar veelal de verwijzer regie op heeft. Omdat de doelen op deze wijze worden ingestoken, geldt hierbij vaak dat er sprake is van een langdurigere inzet en tevens dat de doelen voor een langere periode gelden. Flevo Zon probeert hierbij concrete doelen vorm te geven,

waar gericht aan kan worden gewerkt. De kleinere werkdoelen worden veelal behaald, maar het overkoepelende doel (zoals 'een activiteit buitenshuis') blijft staan, waardoor de zorg wordt voortgezet. Concluderend wordt veelal gezien dat de werkdoelen binnen Flevo Zon worden behaald, maar dat er een grotere zorgvraag ligt van waaruit inzet van Flevo Zon voor een langere periode nodig blijft.

- **WLz:** Voor volwassenen vanuit de WLz wordt net als bij jeugdigen vanuit de WLz gezien dat de doelen zich richten op een lange termijn. De doelen richten zich veelal op het volgen van een vaste dagstructuur en tevens op kleinere werkdoelen, zoals deze ook gelden voor jeugd. Ook voor de volwassenen vallend onder de WLz geldt dat de doelen niet binnen een halfjaar/jaar worden behaald. 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.

Onderwerpen

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

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

Het proces

Met iedere deelnemer dient eens per jaar (Wmo) tot eens per halfjaar (WLz) een evaluatiegesprek plaats te vinden. Niet iedere cliënt vallend onder de WLz heeft behoefte aan een evaluatiegesprek eens per halfjaar. Wel heeft met iedere deelnemer minimaal één evaluatiegesprek plaatsgevonden. Het proces wordt drie maanden voorafgaand aan het aflopen van een beschikking (Wmo) of voorafgaand aan de datum waarop evaluatie moet plaatsvinden (WLz) gestart. Dit maakt dat de nodige stappen in het proces op tijd worden doorlopen.

Acties

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

Bijlagen

- Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Evaluatie zorgplan 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 met betrekking tot het proces zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Conclusies

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

- **Duur beschikkingen:** Zoals aangegeven worden beschikkingen in de huidige situatie voor een kortere duur afgegeven, onderwijl de zorgvraag onveranderd is. Dit zorgt ervoor dat de werkwijze scherper mag worden neergezet, waardoor nog sneller kan worden ingespeeld op ontwikkeling.
- **Proces evaluatiegesprekken:** Ook vraagt de duur van beschikkingen een wijziging in het proces in het plannen van evaluatiegesprekken. Flevo Zon stelt voorafgaand aan de start het zorgplan op. Twee maanden na de start vindt een eerste evaluatiegesprek plaats. In dit evaluatiegesprek wordt het zorgplan doorlopen en met name of de doelen voldoende aansluiten bij datgene wat in de praktijk wordt gezien. Zo nodig vindt bijstelling plaats. Daaropvolgend vindt binnen twaalf tot acht weken voorafgaand aan het einde van de beschikking een evaluatiegesprek plaats om de voortgang te bespreken (geldend voor de Jeugdwet). In de huidige situatie sluit voorgenoemd proces niet goed op elkaar aan, met name indien een beschikking voor een half jaar is afgegeven. Dit zou betekenen dat je na twee maanden en na drie maanden een evaluatiegesprek voert en dit ligt te dicht bij elkaar. Van daaruit dient hiervoor wijziging plaats te vinden in het zorgproces.

Aanpassing

Zowel de werkwijze in begeleiding als het proces voor gespreksvoering dient te worden bijgesteld op basis van de duur van beschikkingen. Het lastige in dit onderdeel is dat de duur per gemeente verschilt, wat maakt dat de huidige werkwijze bij sommige gemeentes en diens werkwijze wel aansluit en bij sommige gemeentes niet. Dit vraagt om een middenweg in het algehele proces, waarvoor de nodige stappen worden gezet in 2023.

Dagbesteding Volwassenen:*Conclusies*

- Begeleidingsdoelen: Over het geheel wordt onder de volwassenen vallend onder de Wet maatschappelijke ondersteuning, maar tevens onder de Wet langdurige zorg gezien dat zorg langdurig nodig is. De zorgvraag richt zich bij Wmo veelal op 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.
- Proces evaluatiegesprekken: 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).

Aanpassing

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

Acties

Aan de hand van dit onderwerp 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.

InspraakmomentenBegeleiding en behandeling Jeugd:*Inspraakmomenten*

- Overdrachtmoment: Deze vindt na afloop van iedere dag bij Flevo Zon plaats met ouder(s)/verzorger(s) en met de cliënt zelf.
- Cliëntenraad: Dit vindt iedere eerste maand van een kwartaal plaats.

Onderwerpen

- Overdrachtmoment: In het overdrachtmoment wordt gesproken over het verloop van de (mid)dag bij Flevo Zon, waaronder bijzonderheden en begeleidingsdoelen.
- Cliëntenraad: In het afgelopen jaar is als onderwerp met name aan bod gekomen hoe de cliëntenraad meer onder de aandacht te brengen. Er wordt gemerkt dat er niet veel onderwerpen aan worden gedragen door cliënten en dat van daaruit meer mag worden ingespeeld op bekendheid.

Uitkomsten

- Overdrachtmoment: Dit is afhankelijk van het verloop van de (mid)dag. Er wordt besproken hoe de (mid)dag is verlopen, wat de cliënt heeft laten zien, welke leermomenten hebben plaatsgevonden en wat een volgende keer bij Flevo Zon mogelijk anders kan.
- Cliëntenraad: Zoals genoemd mag er meer bekendheid worden gecreëerd over het bestaan van de cliëntenraad. Hier zijn in 2022 stappen in gezet door een flyer en enquête te verspreiden en door als cliëntenraad aanwezig te zijn bij de open dag. Echter, alsnog zijn hier niet veel onderwerpen uit voortgekomen. Ook de eerste twee kwartalen van 2023 zal verder worden gericht op bekendheid, waaronder het brengen van bezoeken aan de verschillende zorglocaties om gesprekken aan te gaan met medewerkers en waar mogelijk met cliënten.

Dagbesteding Volwassenen:*Inspraakmomenten*

- Overdrachtmoment: Deze vindt na afloop van iedere dag bij Flevo Zon plaats met de cliënt zelf en indien dit van toepassing is met de ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger.
- Cliëntenraad: Dit vindt iedere eerste maand van een kwartaal plaats.

Onderwerpen

- Overdrachtmoment: Deze vindt na afloop van iedere dag bij Flevo Zon plaats met ouder(s)/verzorger(s) en met de cliënt zelf.
- Cliëntenraad: In het afgelopen jaar is als onderwerp met name aan bod gekomen hoe de cliëntenraad meer onder de aandacht te brengen. Er wordt gemerkt dat er niet veel onderwerpen aan worden gedragen door cliënten en dat van daaruit meer mag worden ingespeeld op bekendheid.

Uitkomsten

- Overdrachtmoment: Dit is afhankelijk van het verloop van de (mid)dag. Er wordt besproken hoe de (mid)dag is verlopen, wat de cliënt heeft laten zien, welke leermomenten hebben plaatsgevonden en wat een volgende keer bij Flevo Zon mogelijk anders kan.
- Cliëntenraad: Zoals genoemd mag er meer bekendheid worden gecreëerd over het bestaan van de cliëntenraad. Hier zijn in 2022 stappen in gezet door een flyer en enquête te verspreiden en door als cliëntenraad aanwezig te zijn bij de open dag. Echter, alsnog zijn hier niet veel onderwerpen uit voortgekomen. Ook de eerste twee kwartalen van 2023 zal verder worden gericht op bekendheid, waaronder het brengen van bezoeken aan de verschillende zorglocaties om gesprekken aan te gaan met medewerkers en waar mogelijk met cliënten.

Acties

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

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

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

- Cliëntenraad: Het kost tijd om de cliëntenraad goed neer te zetten. Vanwege de lage frequentie in bijeenkomsten (ieder kwartaal een bijeenkomst) is er weinig tijd om deze raad een goede rol te geven binnen de organisatie. Dit maakt concluderend dat er weinig bekendheid bestaat over het bestaan van deze raad en dat er van daaruit weinig onderwerpen daadwerkelijk worden opgepakt als raad. Dit onderdeel vormt van daaruit een aandachtspunt voor het aankomende jaar.

Aanpassing

- Cliëntenraad: Het goed neerzetten van de cliëntenraad vraagt aandacht, waar in het komende jaar verder op zal worden gericht. Dit zal ook buiten de bijeenkomsten om worden opgepakt, door bij externe partijen informatie in te winnen over hoe tot verbetering te komen in het huidige proces.

Dagbesteding Volwassenen:

Conclusies

- Cliëntenraad: Het kost tijd om de cliëntenraad goed neer te zetten. Vanwege de lage frequentie in bijeenkomsten (ieder kwartaal een bijeenkomst) is er weinig tijd om deze raad een goede rol te geven binnen de organisatie. Dit maakt concluderend dat er weinig bekendheid bestaat over het bestaan van deze raad en dat er van daaruit weinig onderwerpen daadwerkelijk worden opgepakt als raad. Dit onderdeel vormt van daaruit een aandachtspunt voor het aankomende jaar.

Aanpassing

- Cliëntenraad: Het goed neerzetten van de cliëntenraad vraagt aandacht, waar in het komende jaar verder op zal worden gericht. Dit zal ook buiten de bijeenkomsten om worden opgepakt, door bij externe partijen informatie in te winnen over hoe tot verbetering te komen in het huidige proces.

Acties

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

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

Tevredenheidsmeting deelnemers

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Inhoud meting

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

Uitkomsten

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

- Ik ben ervan op de hoogte hoe de medezeggenschap binnen de organisatie is georganiseerd. **Gemiddeld eindcijfer: 2,2**
- Ik ben ervan op de hoogte dat er een vertrouwenspersoon aanwezig is. **Gemiddeld eindcijfer: 2,7**

Daarnaast is gekeken naar opvallende opmerkingen, namelijk:

- Bereikbaarheid: Er wordt amper gereageerd op de dieren mobiel.
- Bereikbaarheid: Het komt vaak voor dat er niet wordt opgenomen of niet op tijd, zodat er boodschappen niet op tijd worden gedeeld.
- Bereikbaarheid: E-mail en telefoon wordt bijna niet beantwoord, moet vaak terug bellen.
- Dossier inzien: Is mij niet verteld.
- Medezeggenschap: Niets over gehoord.
- Medezeggenschap: Niet hiervan op de hoogte.
- Vertrouwenspersoon: Is mij niet verteld.
- Klachtenprocedure: Wist ik niet.
- Informatieoverdracht aan medewerkers: Maar het doorgeven aan elkaar komt niet goed over. Wel erg jammer, ouders mailen dan maar weer.
- Overige thema's: Wellicht samenwerking zoeken met een reguliere BSO, zodat de kinderen die regulier moeten een betere overloop hebben.
- Overige thema's: Misschien eventuele facturen? Wellicht dat dit incidenteel is.

Dagbesteding Volwassenen:

Inhoud meting

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

Uitkomsten

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

- Ik ben ervan op de hoogte hoe de medezeggenschap binnen de organisatie is georganiseerd. **Gemiddeld eindcijfer: 2,2**
- Ik ben ervan op de hoogte dat er een vertrouwenspersoon aanwezig is. **Gemiddeld eindcijfer: 2,7**

Daarnaast is gekeken naar opvallende opmerkingen, namelijk:

- Bereikbaarheid: Er wordt amper gereageerd op de dieren mobiel.
- Bereikbaarheid: Het komt vaak voor dat er niet wordt opgenomen of niet op tijd, zodat er boodschappen niet op tijd worden gedeeld.
- Bereikbaarheid: E-mail en telefoon wordt bijna niet beantwoord, moet vaak terug bellen.
- Dossier inzien: Is mij niet verteld.

- Medezeggenschap: Niets over gehoord.
- Medezeggenschap: Niet hiervan op de hoogte.
- Vertrouwenspersoon: Is mij niet verteld.
- Klachtenprocedure: Wist ik niet.
- Informatieoverdracht aan medewerkers: Maar het doorgeven aan elkaar komt niet goed over. Wel erg jammer, ouders mailen dan maar weer.
- Overige thema's: Wellicht samenwerking zoeken met een reguliere BSO, zodat de kinderen die regulier moeten een betere overloop hebben.
- Overige thema's: Misschien eventuele facturen? Wellicht dat dit incidenteel is.

Acties

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

Bijlagen

- Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

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

Aanpassing

- Terugkerende aandachtspunten: Flevo Zon mag bepaalde aandachtspunt welke een aantal keren zijn teruggekomen in de uitkomsten van de onderzoeken structureel onder de aandacht houden. Dit kan door bijvoorbeeld maandelijks na te gaan hoe de bereikbaarheid verloopt binnen de organisatie en hierop te sturen. Sturen kan door dit na te gaan in een evaluatiegesprek met cliënten, maar ook door het verbeterpunt regelmatig te benoemen naar het betreffende team.
- Lage respons: Naast de uitkomsten vanuit het huidige onderzoek vraagt het aantal deelnemers dat het onderzoek daadwerkelijk invult aandacht. Het wordt ingevuld door ongeveer 1/3 van alle cliënten bij Flevo Zon, wat maakt dat de uitkomsten niet valide zijn. In het aankomende jaar wil Flevo Zon het nut van invullen nog meer onder de aandacht brengen bij cliënten, om zo tot meer respons te komen.
- Specifieke aandachtspunten vanuit het onderzoek: De specifieke punten vanuit het onderzoek worden als volgt aangepakt:
 1. Werkwijze in dossier inzien, medezeggenschap, vertrouwenspersoon, klachtenprocedure: Hierop is actie ondernomen door de werkwijze met betrekking tot deze punten standaard (en met een uitleg) mee te nemen in de nieuwsbrief.
 2. E-mailadressen: Er zijn verschillende e-mailadressen, waarbij niet altijd duidelijk is welk e-mailadres voor wat wordt gebruikt. Een uitleg hierover is nu ook standaard opgenomen in de nieuwsbrief.
 3. Overdrachtsmomenten: Het komt voor dat een begeleider een jeugdige niet veel heeft gezien gedurende een (mid)dag, omdat een andere begeleider met name gericht is geweest op deze jeugdige. Op deze momenten is het van belang dat er wordt aangegeven dat een andere begeleider veelal bij de jeugdige is geweest en dat die begeleider wordt opgehaald om de overdracht te doen. Dit is als aandachtspunt aangegeven aan de begeleiders en dit wordt tevens meegenomen in de eerstkomende vergadering.

Dagbesteding Volwassenen:

Conclusies

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

Aanpassing

- Terugkerende aandachtspunten: Flevo Zon mag bepaalde aandachtspunt welke een aantal keren zijn teruggekomen in de uitkomsten van de onderzoeken structureel onder de aandacht houden. Dit kan door bijvoorbeeld maandelijks na te gaan hoe de bereikbaarheid verloopt binnen de organisatie en hierop te sturen. Sturen kan door dit na te gaan in een evaluatiegesprek met cliënten, maar ook door het verbeterpunt regelmatig te benoemen naar het betreffende team.
- Lage respons: Naast de uitkomsten vanuit het huidige onderzoek vraagt het aantal deelnemers dat het onderzoek daadwerkelijk invult aandacht. Het wordt ingevuld door ongeveer 1/3 van alle cliënten bij Flevo Zon, wat maakt dat de uitkomsten niet valide zijn. In het aankomende jaar wil Flevo Zon het nut van invullen nog meer onder de aandacht brengen bij cliënten, om zo tot meer respons te komen.
- Specifieke aandachtspunten vanuit het onderzoek: De specifieke punten vanuit het onderzoek worden als volgt aangepakt:
 1. Werkwijze in dossier inzien, medezeggenschap, vertrouwenspersoon, klachtenprocedure: Er wordt nu eens per kwartaal een nieuwsbrief verzonden, waarin dit, net als bij 'Begeleiding en behandeling Jeugd' standaard als onderwerp is opgenomen.

Acties

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

7 Meldingen en incidenten

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

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

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

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

Ongevallen en bijna ongevallen

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Eerste kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Valincident. Cliënt wilde ergens vanaf springen, waarop de begeleiding aangaf dat het beter was dit niet te doen. Cliënt deed dit alsnog. De cliënt is daaropvolgend naar binnen gebracht om te koelen. Daaropvolgend contact opgenomen met moeder en cliënt is in afspraak met moeder thuis gebracht.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De cliënt is naar binnen gebracht om te koelen.	De situatie is nabesproken met zowel de cliënt als met moeder en dat het voortaan goed is het advies/de sturing vanuit de begeleiding aan te nemen.	Er is correct gehandeld, doordat eerst is ingespeeld op de behoefte van/zorg aan de cliënt (koelen). Daaropvolgend is over het geheel gesproken met de cliënt en moeder, om een dergelijke situatie in het vervolg te voorkomen.	Er zijn geen directe leerpunten uit voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van het incident.

Tweede kwartaal

Er hebben in het tweede kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Derde kwartaal

Er hebben in het derde kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Vierde kwartaal

Er hebben in het vierde kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Dagbesteding Volwassenen:

Eerste kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Een paard heeft tegen de enkel van de cliënt geschopt, omdat deze schrok van een bal die over het dak werd geschoten.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De cliënt is naar binnen gebracht om te koelen. Daaropvolgend zijn ouders geïnformeerd over het incident.	De situatie is nabesproken met zowel de cliënt als met ouders.	Er is correct gehandeld, doordat eerst is ingespeeld op de behoefte van/zorg aan de cliënt (koelen). Daaropvolgend is over het geheel gesproken met de cliënt en ouders om een dergelijke situatie in het vervolg te voorkomen.	Het hekje waar de paarden aan vast worden gemaakt staat op een plek waar dit al gauw nogmaals kan gebeuren, van waaruit aanpassing nodig is. Zie daarvoor het volgende onderdeel.	Het hekje waaraan de paarden worden vastgemaakt is verplaatst, zodat er meer ruimte bestaat tussen het dak en waar de paarden staan.

Tweede kwartaal

Er hebben in het tweede kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Derde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Valincident. Cliënt is besprongen door een koe.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De cliënt is mee naar binnen gekomen, waar zij door een BHV'er is behandeld. Haar knieën zijn bekeken, verzorgd en gekoeld.	Er is nadien besproken met de cliënt dat een dergelijke situatie in de omgang met dieren kan ontstaan. De dagen erna is tevens contact behouden met de cliënt over hoe het met haar gaat, vanwege last aan haar knieën.	Er is correct gehandeld, door zowel zorg te bieden aan de cliënt als het risico in de omgang met dieren te bespreken.	Zie 'Aanpassingen'.	Er had voor gekozen kunnen worden om in het vervolg cliënten niet met de koeien te laten lopen, maar een dergelijke situatie komt vrijwel niet voor. Daarnaast is deze cliënt sterk gehecht aan de koeien en begrijpt zij het risico in de omgang met dieren, van waaruit wij haar hierin vrijheid (onder toezicht) willen geven.

Vierde kwartaal

Er hebben in het vierde kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Acties

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

7.2 Medicatie

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

Medicatie

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Eerste kwartaal

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

Tweede kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Medicatiefout. De medicatie is door de begeleider vergeten te geven.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De moeder van de cliënt is gebeld. Zij heeft aangegeven dat dit kan gebeuren en dat dit voor de cliënt geen grote gevolgen heeft.	Er is geen nazorg geboden.	Er is correct gehandeld door direct bij opmerken contact op te nemen met de moeder van cliënt.	Een standaard handelingswijze is om medicatietijden doormiddel van wekkers in de eigen mobiel te zetten. Voor de medewerker is dit vergeten en vormde dit een belangrijke herinnering om dit in het vervolg wel te doen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van het incident.

Derde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Medicatiefout. De medicatie stond niet op de daglijst, waardoor dit niet is gegeven.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Dit werd te laat opgemerkt, waardoor op het moment zelf niet direct gehandeld kon worden.	Het incident is nabesproken met moeder en daarbij is besproken hoe dit in het vervolg te voorkomen, zie 'Lering' en 'Aanpassingen'.	Er is correct gehandeld, doordat de situatie is nabesproken met de moeder van de cliënt en daarin is gesproken over hoe dit in het vervolg te voorkomen.	Bij de start van een (mid)dag moet binnenkomende medicatie aan de hand van de overdrachtsmap worden gecontroleerd. Zo kan worden gekeken of alle binnenkomende medicatie in de overdrachtsmap staat.	Zie 'Lering'. Dit is van daaruit in de huidige werkwijze aangepast.

Vierde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
--------------	---------	-------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------

Medicatiefout. De cliënt was boos en weigerde van daaruit zijn medicatie. Tien minuten voordat hij werd opgehaald, accepteerde hij zijn medicatie. In overleg met ouders is besloten om de medicatie thuis te geven.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Er zijn geen aanvullende maatregelen genomen, behalve overleg met ouders.	Er is geen nazorg geboden.	Er is correct gehandeld door contact op te nemen met ouders over de situatie en door van daaruit gezamenlijk te kijken naar hoe te handelen.	Er zijn geen directe leerpunten uit voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van het incident.
--	---	---	----------------------------	--	---	---

Dagbesteding Volwassenen:

Er hebben, geldend voor 'Dagbesteding Volwassenen', geen incidenten met betrekking tot medicatie plaatsgevonden.

Acties

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

7.3 Agressie

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

AgressieBegeleiding en behandeling Jeugd:*Eerste kwartaal*

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Ongewenst gedrag, boosheid waarbij fysiek naar begeleiders.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Gekeken naar oplossingen, waarbij een bezoek aan de paarden helpend is geweest.	Ook nabesproken met vader en besproken of dergelijk gedrag thuis voorkomt. Als medewerkers onderling besproken tijdens een intervisie op 13-01-2022.	Er is gekeken naar wat voor de cliënt kon helpen niet uitsluitend gericht op 'aangeven wat niet mag'. Daarnaast is naar de medewerkers toe gehandeld door een intervisie in te plannen over de omgang met deze cliënt en wat in dergelijke situaties kan helpen. Van daaruit kan worden aangegeven dat er correct is gehandeld.	Er zijn geen directe leerpunten uit voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van het incident.

Tweede kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Cliënt wil een spelletje spelen, maar de tijd is om. De cliënt wordt boos en start met slaan	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en	Cliënt is naar huis gebracht. Situatie is besproken met vader en gezinsvoogd. Er	Naar de medewerkers toe is nazorg geboden door met hen in gesprek te gaan	Er is met het oog op de medewerkers juist gehandeld, door de cliënt naar huis te brengen. Hiermee wordt gehoor gegeven aan hun mate	In deze is er op het moment van het incident en kort daarna geen leermoment geweest. Na afloop van	Een aanpassing op basis van voorgenoemde is dat wij kunnen overwegen om geen

en schoppen van de begeleiding.	tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	wordt gekeken naar individuele begeleiding, omdat dergelijke situaties steeds vaker voorkomen en dit onder andere voortkomt vanuit overprikkeling in de groep (naast andere kindfactoren).	over het incident en hoe een volgende keer te handelen/wat kan helpen. Hierbij is afgesproken dat bij fysieke uitingen de cliënt naar huis wordt gebracht, zolang individuele begeleiding nog niet is opgestart.	van veiligheid. Met het oog op de cliënt is dit niet helpend, gezien er mogelijk sprake is van hechtingsproblematiek. Er is actie uitgezet op hetgeen kan helpen voor de cliënt, namelijk individuele begeleiding. De beschikking hiervoor is in aanvraag. Daarnaast speelt trauma een rol, wat maakt dat behandeling nodig is. Ook hierop is actie uitgezet door de gezinsvoogd.	meerdere incidenten is deze er wel, namelijk dat wij als organisatie stelliger mogen zijn in dat wat nodig is voor de cliënt. Er werd al geruime tijd gezien dat individuele begeleiding en behandeling nodig is, maar het duurde een geruime tijd om dit voor wat betreft de beschikking rond te krijgen. Er hebben vele incidenten (en daarmee negatieve ervaringen voor de cliënt) plaatsgevonden, wat mogelijk voorkomen had kunnen worden wanneer al eerder individuele begeleiding was ingezet en tevens behandeling.	begeleiding in te zetten zo lang dat wat nodig is, niet rond is. Echter, wij willen zorg bieden aan diegenen waarvoor dit nodig is en iedere dag 'opnieuw' beginnen. Dit maakt dat zij de begeleiding hebben doorgezet. Het is per casus een afweging welke gemaakt dient te worden, om voor de cliënt in te zetten wat helpend is.
Cliënt wordt boos en toont hierbij agressie. Zij slaat en schopt begeleiding, geeft daarbij aan de begeleiding in het kruis te willen slaan.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Cliënt is naar huis gebracht. Situatie is besproken met vader en gezinsvoogd.	"	"	"	"
Cliënt wil niet deelnemen aan de groepsactiviteit. Cliënt wordt boos en toont hierbij agressie naar de begeleiding.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Cliënt is naar huis gebracht. Situatie is besproken met vader en gezinsvoogd. Er wordt gekeken naar individuele begeleiding, omdat wordt bemerkt dat de zorgzwaarte te veel is voor op de groep.	"	"	"	"
Cliënt wordt boos, omdat zij niet vrij mag spelen. Cliënt richt zich op de begeleider, slaat	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en	Cliënt is naar huis gebracht. Situatie is besproken met vader en gezinsvoogd. Er	"	"	"	"

en schopt hierbij.	tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	wordt gekeken naar individuele begeleiding, omdat wordt bemerkt dat de zorgzwaarte te veel is voor op de groep.				
Clïënt wil zich mengen in een situatie tussen een andere cliënt en begeleider. Begeleider houdt haar tegen, waarna de cliënt de begeleider met een vuist in het gezicht slaat.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Clïënt is naar huis gebracht. Situatie is besproken met vader en gezinsvoogd. Er wordt gekeken naar individuele begeleiding, omdat wordt bemerkt dat de zorgzwaarte te veel is voor op de groep.	"	"	"	"
Onveilige situatie. De cliënt werd boos, omdat zij niet in een ander groepje mocht. Cliënt werd daaropvolgend fysiek naar begeleiding.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De cliënt is naar huis gebracht. Het incident is nabesproken met zowel vader, gezinsvoogd als met de betrokken medewerkers.	"	"	"	"
Ongewenst gedrag. Verbale en fysieke agressie. Cliënt is daaropvolgend naar huis gebracht.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De situatie is besproken met cliënt en met haar vader. Daarnaast is telefonisch contact opgenomen met de gezinsvoogd om de situatie inhoudelijk te bespreken en de mate waarin dit voorkomt.	"	"	"	"
Clïënt is boos, omdat hij op het moment van de	De analyse wordt verricht door de betrokken	Er is met de cliënt gesproken over	De situatie is met zowel cliënt als diens moeder	Er is in eerste instantie gekeken naar wat de cliënt kan helpen om tot	Er zijn geen directe leerpunten uit voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis

situatie niet vrij mag spelen. Cliënt bijt, schopt, krabt de begeleiding.	medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	wat hem op dat moment kan helpen. Hierdoor lijkt meer frustratie te ontstaan, waarna de agressie toeneemt. De cliënt is naar huis gebracht.	nabesproken. In dit gesprek zijn afspraken gemaakt over een volgende keer en wat de cliënt nodig heeft/hem kan helpen.	rust te komen. Dit bleek geen positief effect te hebben, van waaruit de keuze is gemaakt de cliënt naar huis te brengen. In deze is correct gehandeld door eerst te kijken naar mogelijkheden en toen bleek dat dit onvoldoende effect had, af te stemmen met moeder en de cliënt naar huis te brengen.		van het incident.
Ongewenst gedrag en onveilige situatie. Cliënten hebben onderling ruzie, worden zowel verbaal als fysiek naar elkaar.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De cliënten zijn uit elkaar gehaald door hen naar een aparte ruimte te begeleiden. Daar is met beide (apart van elkaar) in gesprek gegaan over het voorval. Daaropvolgend is aan hen beiden rust gegeven, waarna met hen (vooralsnog apart van elkaar) is gesproken over hoe het op te lossen. De cliënten hebben afsluitend beiden "sorry" tegen elkaar gezegd.	De situatie is zowel met cliënten als met diens ouders nabesproken bij de overdracht.	Er is correct gehandeld door in eerste instantie de cliënten naar een aparte ruimte te begeleiden en hen daaropvolgend (apart van elkaar) te horen. In deze gesprekken kwam vanuit beiden eenzelfde oplossing, namelijk "sorry" zeggen. Dit is gevolgd, waarna de situatie kon worden afgesloten.	Er zijn geen directe leerpunten uit voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van het incident.

Derde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Ongewenst gedrag. Er ontstond ruzie onderling, waarna zij elkaar aanvielen. X is apart genomen en is naar zijn rustplek gebracht.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Het incident is met beide kinderen en daarnaast met begeleiding besproken, om van daaruit tot afspraken te komen voor een volgende keer: tijdig naar de rustplek gaan.	Er heeft een intervisie plaatsgevonden gericht op onderwijs (deze cliënten komen onder schooltijd voor onderwijs bij Flevo Zon). In de intervisie is zoals aangegeven teruggekeken op het incident en op hoe een volgende keer te handelen, waarbij tijdig inspelen op oplopende spanning en de cliënten naar de eigen rustplek brengen een aandachtspunt vormt.	Er is in deze niet correct gehandeld, omdat de spanning bij beiden opliep en de cliënten niet tijdig naar hun rustplek zijn begeleidt. Hierover is gesproken met de medewerkers en hoe dit een volgende keer wel tijdig in te zetten.	Zoals genoemd mogen de cliënten in een dergelijke situatie al eerder naar hun rustplek worden gebracht, zodat spanning niet verder oploopt.	Voorgenoemde is besproken. Er zijn geen verdere aanpassingen ingezet.

Vierde kwartaal

Beschrijving	Analyse	Directe handelingswijze	Nazorg	Correcte handelingswijze	Lering	Aanpassingen
Ongewenst gedrag en onveilige situatie. Cliënt kwam al verdrietig en boos uit school, waar een situatie was voorgevallen. Het verdriet en de boosheid hield bij de boerderij aan.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De cliënt is apart genomen en met hem is afgesproken om samen met een begeleider naar de dieren te gaan. Dit heeft vaak een positief effect op deze cliënt en zo ook deze keer. Er ontstond rust bij de cliënt, waarna is besproken wat op school is voorgevallen en hoe hij en de medewerkers een volgende keer kunnen handelen.	Het incident is nabesproken met cliënt en tevens met moeder. De cliënt laat regelmatig dergelijke gedragingen zien en van daaruit wordt gekeken naar individuele begeleiding.	Er is correct gehandeld door in te zetten op dat wat helpt voor de cliënt.	Er zijn geen directe leerpunten uit voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van het incident.
Ongewenst gedrag en onveilige situatie. Cliënt is boos op een medecliënt. Raakt hierdoor overstuurd en gooit met spullen in de ruimte. Toont zowel fysieke (op spullen gericht) als verbale agressie.	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	De cliënten zijn apart genomen (in aparte ruimtes). Hier is getracht de cliënten middels gesprek tot rust te brengen. Dit duurde enige tijd, waarna er rust ontstond. De cliënten waren vooralsnog boos op elkaar, waardoor zij tot het naar huis gaan apart van elkaar zijn begeleid.	De ruzie tussen beide cliënten kon diezelfde dag niet worden opgelost en is daarom de dag erna uitgesproken. De situatie is wel dezelfde dag overgedragen aan de ouders van de cliënten.	Er is correct gehandeld, door de cliënten tot rust te brengen en door daaropvolgend te bepalen wat helpend kon zijn tot het einde van de dag. Hierop is ingezet en de cliënten zijn vanuit een redelijk rustige houding naar huis gegaan.	Er zijn geen directe leerpunten uit voortgekomen.	Er zijn geen aanpassingen verricht op basis van het incident.
Ongewenst gedrag en onveilige situatie. Dreigen om zichzelf wat aan te doen met een spijker. Spullen kapot maken. Ze heeft naambordjes van kantoor stuk gemaakt (ze dreigde met de spijker die hier vanaf kwam) en heeft een ketting van een	De analyse wordt verricht door de betrokken medewerker het incidentenformulier in te laten vullen en tevens door diegene een cijfer te laten geven over het incident. Het formulier wordt daaropvolgend doorgenomen door de teamleider en daaropvolgend doorgenomen en verwerkt door een directielid.	Er is getracht de cliënt tot rust te brengen door naar een aparte ruimte te gaan en daar in gesprek te gaan, maar dit lijkt geen effect te hebben en de mate waarin de cliënt overstuurd is wordt heviger. Er wordt besloten de vader van de cliënt te bellen, waarna de cliënt naar huis wordt gebracht.	Flevo Zon heeft al veel ingezet wat mogelijk is om deze situaties te beperken/te voorkomen. Het enige wat nog niet ingezet is, is dat X behandeling krijgt op het gebied van emotieregulatie/hechtingsproblematiek/trauma. Deze behandeling kan Flevo Zon echter niet (volledig) bieden op het vlak waar X hulp nodig heeft. Hierover zal overleg met enkele medewerkers plaats gaan vinden en zal de zorgcoördinator met voogd overleggen voor vervolgstappen. Besloten is nu dat X niet meer bij de groep zal aansluiten, maar dat zij in een aparte	Er is getracht te komen tot dat wat kon helpen om opnieuw tot rust te komen, maar daaropvolgend is toch ingezet op de gemaakte afspraken bij deze cliënt: bij fysieke agressie wordt zij naar huis gebracht. Er is in deze naar de veiligheid van de medewerkers correct gehandeld.	Zie tweede kwartaal, eerste incident, 'Lering'. Het betreft hierbij dezelfde cliënt.	Zie tweede kwartaal, eerste incident, 'Aanpassingen'. Het betreft hierbij dezelfde cliënt.

medewerker kapot getrokken. De chauffeur aanvallen tijdens het rijden (aan de kraag trekken tegen arm trappen). Hierdoor ontstaan er onveilige situaties met risico's tot ongelukken.			ruimte begeleiding zal krijgen.			
---	--	--	---------------------------------	--	--	--

Dagbesteding Volwassenen:

Er hebben over het hele jaar geen incidenten plaatsgevonden met betrekking tot agressie.

Acties

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

7.4 Ongewenste intimiteiten

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

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

7.5 Strafbare handelingen

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

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

7.6 Klachten

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

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

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

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

Conclusies uit meldingen en incidenten

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

- Ongevallen en bijna ongevallen: Over het geheel gezien vinden er niet vaak ongevallen en bijna ongevallen plaats bij Flevo Zon. Over het afgelopen jaar heeft één situatie plaatsgevonden, waarbij de cliënt ergens vanaf sprong en zicht bezeerde. Begeleiding is vrijwel continu bij de cliënten, maar een valincident is desondanks niet altijd te voorkomen.
- Medicatie: Over het geheel gezien hebben er ook niet veel incidenten plaatsgevonden rondom medicatie. Desondanks tracht Flevo Zon het aantal alsnog te verminderen en hiervoor wordt in 2023 de nodige actie uitgezet tot een eenduidig systeem, zie daarvoor 'Aanpassing'.

- **Agressie:** Over het geheel gezien hebben in het afgelopen jaar veel incidenten plaatsgevonden met betrekking tot agressie. Flevo Zon richt zich nu voor het tweede jaar op begeleiding bij onderwijs, in groepsverband. Met name bij deze begeleidingsvorm wordt veel agressie gezien en ervaren. Dit maakt dat training in de omgang met preventief werken en de omgang met agressie nog meer van belang is voor de medewerkers en daarnaast dat nazorg voor zowel de cliënten als voor de medewerkers een belangrijkere rol speelt.

Aanpassing

- **Ongevallen en bijna ongevallen:** Er vinden geen directe aanpassingen plaats op basis van dit onderdeel. Flevo Zon let op mogelijk onveilige onderdelen en dit wordt ook geborgd door de inzet van een RI&E. Toch is een situatie, zoals de beschreven situatie, niet altijd te voorkomen.
- **Medicatie:** Om fouten in medicatie verder te verminderen wordt in 2023 een nieuw systeem ingezet, namelijk nCare. nCare is een digitaal systeem, welke in contact staat met apotheken. Via deze apotheken komen de aftekenlijsten in een digitaal systeem te staan en op basis daarvan kan door begeleiders digitaal worden afgetekend. Ook kan in het systeem worden gelezen over eventuele bijwerkingen en risico's met betrekking tot medicatiesoorten. Waar fouten zich nu richten op 'vergeten' of 'niet op de lijst', kan dit door dit systeem worden voorkomen doordat de lijsten standaard door de apotheek zelf worden geplaatst en in één oogopslag is terug te zien welke medicatie op welke tijdstippen dient te worden gegeven.
- **Agressie:** Flevo Zon heeft vanuit medewerkers vernomen dat zij de eerdere agressietrainingen als prettig hebben ervaren, maar dat er een grotere behoefte ligt in preventief werken. Met name omdat hier met betrekking tot de onderwijsgroep nog meer uitgehaald kan worden. Van daaruit vindt in maart 2023 een training plaats gericht op een groot gedeelte preventief werken en slechts een klein gedeelte met betrekking tot handelen bij agressie. Ook heeft Flevo Zon ervaren dat al sneller ingespeeld mag worden op verandering bij bepaalde casussen. Flevo Zon wil graag doorzetten, gezien vele cliënten veel afwijzingen hebben meegemaakt. Echter, het moet haalbaar blijven voor medewerkers en van daaruit dient al sneller tot verandering worden gekomen. Indien zich een herhaling aan incidenten voordoet, zal al sneller in worden gespeeld op dat wat nodig is om tot rust te komen (bijvoorbeeld apart van de groep) en al sneller tot een MDO worden gekomen om tot overleg voor andere mogelijkheden in begeleiding te komen.

Dagbesteding Volwassenen:

Conclusies

- **Ongevallen en bijna ongevallen:** Over het geheel gezien vinden er niet vaak ongevallen en bijna ongevallen plaats bij Flevo Zon. Waar deze plaatsvinden is dit met name in de omgang met dieren. Dieren blijven onvoorspelbaar, wat maakt dat dit voor kan komen. Er is te allen tijde een begeleider in de buurt, maar ook dan is dit niet altijd te voorkomen. Concluderend kan worden gesteld dat Flevo Zon directe nabijheid biedt in de omgang met dieren, maar dat dit niet onverkomelijk is.

Aanpassing

- **Ongevallen en bijna ongevallen:** Er vinden geen directe aanpassingen plaats op basis van dit onderdeel. Wel vormt dit onderdeel een constant aandachtspunt. Flevo Zon is gericht op de omgang met dieren, maar dit dient voor zover mogelijk op veilige wijze te worden ingezet. Dit maakt ook dat de keuze voor dieren een belangrijk punt vormt, waar Flevo Zon zich bij uitbreiding van dieren op richt.

Geen meldingen/incidenten

- **Medicatie:** De cliënten komend vanaf extern voor dagbesteding maken geen gebruik van medicatie. Dit kan wijzigen wanneer er een nieuwe cliënt zal deelnemen. De cliënten komend vanaf intern voor dagbesteding maken wel gebruik van medicatie, waarbij één van deze cliënten ook onder dagbestedingstijd. Echter, in het afgelopen jaar hebben hierin geen incidenten plaatsgevonden.
- **Agressie:** Over het afgelopen jaar hebben er geen incidenten plaatsgevonden met betrekking tot agressie. Over het algemeen, ook voorgaande jaren, is agressie niet vaak voorgekomen bij dagbesteding. Echter, dit is geen garantie voor komende jaren. Dit kan wijzigen wanneer er een nieuwe cliënt zal deelnemen.

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.

VOG's en data nalopen.

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

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2021 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 29-04-2022
Actie afgerond op: 27-04-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2022
Actie afgerond op: 27-02-2022 (Afgerond)
Toelichting: Het jaarverslag over 2021 is naar volledigheid afgerond en ingediend, waarna deze is goedgekeurd.

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

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2022
Actie afgerond op: 20-02-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2022
Actie afgerond op: 19-02-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een actiepoint welke maandelijks wordt nagelopen op juistheid betreft data.

RI&E bijstellen/aanvullen

Geplande uitvoerdatum: 14-02-2022
Actie afgerond op: 07-02-2022 (Afgerond)
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: 08-02-2022 (Afgerond)
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: 01-02-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Uitbreiding in dagbestedingsactiviteiten voor volwassenen.

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022
Actie afgerond op: 01-02-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit vormt voornamelijk een actiepunten voor het komende jaar, welke is opgenomen in de actielijst.

Samenwerkingsovereenkomsten en afspraken aanvullen.

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022
Actie afgerond op: 01-02-2022 (Afgerond)
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: 28-01-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 24-01-2022
Actie afgerond op: 21-01-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022
Actie afgerond op: 01-01-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

VOG's en data nalopen.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2022
Actie afgerond op: 01-01-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt een actiepunten welke maandelijks wordt nagelopen op juistheid betreft data.

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

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2021
Actie afgerond op: 04-01-2022 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Acties

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

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

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

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2022

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

Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

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

Geplande uitvoerdatum: 09-12-2024

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

Audit 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

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

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

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

Toelichting: Het plan tot de vorming van zorgdossiers (wat dient aanwezig te zijn en hoe wordt het proces om daartoe te komen doorlopen) is intern besproken en van daaruit is de overstap van Zilliz naar ONS ingezet. Er is een opzegtermijn bij Zilliz van 6 maanden, van waaruit de overstap wordt gemaakt op 01-07-2023. Om rekening te houden met onverwachte situaties, wordt door Flevo Zon als deadline 01-06-2023 gehanteerd.

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-02-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

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

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2022

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-03-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Toelichting: Antwoord verzekeraar: Verzekeraar Corins stelt geen diploma-eisen aan de medewerkers ten aanzien van het paardrijden, één van de beide diploma's is voldoende.

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2022 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 24-03-2023

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-03-2023 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2023

Acties

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

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

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

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

Aanpassing

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

Acties

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

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Meerjarenplan:

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

Acties

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

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Doelstellingen voor het komende jaar

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

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

Acties

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

9.3 Plan van aanpak

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

Plan van aanpak

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

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 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).
5. Sturen op behoud van de nodige competenties, door dit plan van aanpak jaarlijks opnieuw te doorlopen.

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

1. Een methodiek bepalen welke zich richt op zelfstandigheid en eigen regie, waarin maatschappelijke participatie een belangrijk speerpunt is.
2. 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.
3. Een methodiek implementeren welke zich richt op zelfstandigheid en eigen regie, waarin maatschappelijke participatie een belangrijk speerpunt is.
4. Sturen op de inzet van de methodiek, door dit als vast onderdeel terug te laten komen in het maandelijkse gesprek tussen directie en leidinggevenden (ieder lid van de directie heeft maandelijks een gesprek met een leidinggevende aan de hand van een vast format, waarover aan de andere directieleden een terugkoppeling wordt gegeven).

Eindef 2023 is er een rendabele en stabiele cliëntbezetting gecreëerd.

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

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

Acties

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

Overzicht van bijlagen

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

- | | |
|------------|---|
| 4.1 | <ul style="list-style-type: none">• In- en uitsluitingscriteria - Zorgbureau Flevo ZON B.V. |
|------------|---|

- | | |
|------------|--|
| 6.1 | <ul style="list-style-type: none">• Zorgbureau Flevo ZON B.V. - Evaluatie zorgplan Jeugd |
|------------|--|

- | | |
|------------|---|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon |
|------------|---|