



KWALITEITSRAPPORT 2019

Gehandicaptenzorg – Flevo Zon Holding B.V.

Organisatie: Flevo Zon Holding B.V.
Adres: Hondsdraf 56, 8219 PW Lelystad
KvK: 77871359

1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt (informatie uit bouwsteen 1 en 3). Met aandacht voor persoonsgerichte zorg en met oog voor vragen als: kennen medewerkers de cliënt met zijn of haar persoonlijke mogelijkheden en beperkingen? Weten ze wat belangrijk is voor hem of haar?

Flevo Zon hecht veel waarde aan de kwaliteit rondom het zorgproces voor de individuele cliënt. Flevo Zon is daarin aldoor op zoek naar mogelijke verbeteringen en besteedt hier vrijwel continu aandacht aan. Er wordt gestart met een aanmelding, waarna het intakegesprek volgt. Na het intakegesprek kan de cliënt starten bij Flevo Zon. Na de eerste dag van de cliënt, wordt contact opgenomen met de cliënt/diens ouder(s)/verzorger(s) en wordt gevraagd hoe de eerste dag is verlopen. Na deze eerste dag wordt na drie maanden geëvalueerd, om te spreken over het verloop tot dan toe, maar ook om mogelijke verbeteringen voor Flevo Zon te horen. Daaropvolgend wordt eens per half jaar tot eens per jaar geëvalueerd. Daarin wordt gericht op de cliënt en diens voortgang, maar tevens op mogelijk verbeteringen in de zorg vanuit Flevo Zon.

Een waardevol instrument in het zorgproces is het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt tijdens het intakegesprek doorlopen en ingevuld. In het evaluatiegesprek na drie maanden wordt besproken of de informatie in het ondersteuningsplan vooralsnog kloppend is en aansluit bij de behoeften vanuit de cliënt. Daaropvolgend wordt het ondersteuningsplan eens per half jaar/per jaar besproken. Het ondersteuningsplan is een houvast voor zowel de cliënt als de medewerker, om van daaruit de nodige en passende zorg te bieden en om daarnaast de kwaliteit te borgen. De cliënt/diens ouder(s)/verzorger(s) wordt betrokken in het creëren van het ondersteuningsplan en is op de hoogte van de inhoud. Het ondersteuningsplan geeft weer welke beperkingen voor de cliënt geleden en hoe daar als organisatie mee om te zullen gaan, door de opstelling van afspraken en zorgdoelen. Ook wordt rekening gehouden met mogelijke gezondheidsrisico's en hoe hier door Flevo Zon mee om dient te worden gegaan. Veilige zorg is voor Flevo Zon van groot belang.

Verder wordt beschreven wat de mogelijkheden zijn in participatie en het aangaan of behouden van het sociale netwerk. Veelal ligt een zorgvraag in het aangaan en onderhouden van sociale contacten en/of in het vergroten van diens zelfstandigheid, van waaruit deze thema's een belangrijk onderdeel vormen in de opstelling van het ondersteuningsplan en van daaruit in de begeleiding van de cliënt. De cliënt heeft eigenaarschap over het eigen leven en verkrijgt hierbij de nodige ondersteuning, passende bij diens zorgvraag. Verbindingen met de samenleving rondom wonen, dagbesteding of vrijetijdsbesteding zijn hierbij van belang/kunnen hierbij van belang zijn.

Flevo Zon biedt maatwerk, aansluitend op de behoeften en wensen van de cliënt. Er is betrokkenheid vanuit de medewerkers en de nabije verwanten. Binnen deze persoonsgerichte benadering is een goede en regelmatige dialoog nodig om zorgdoelen te behalen. De medewerkers dienen de cliënt te kennen en hier wordt vorm aan gegeven door het ondersteuningsplan voorafgaand aan de start via het rapportagesysteem met de medewerkers te delen en door daarnaast regelmatig vergaderingen omtrent cliënten in te plannen. De ervaring is dat de informatie over nieuwe cliënt vrijwel direct wordt doorgenomen, zodat medewerkers daadwerkelijk weten wie zij zullen begeleiden en wat van belang is in de begeleiding. De medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor het bieden van goede zorg, van waaruit zij betrokkenheid tonen, zich inzetten om alle belangrijke informatie over de cliënt te kennen en de cliënt daaropvolgend te leren kennen. De medewerkers kennen de cliënten, sluiten aan bij diens mogelijkheden en beperkingen en daarnaast geldt respect als belangrijke waarde.

2. De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie. Met aandacht voor de wijze waarop de zorgorganisatie de zeggenschap en eigen regie van cliënten versterkt, op individueel niveau en op locatieniveau.

Eigen regie vormt met name in de begeleiding aan jongeren en volwassenen binnen Flevo Zon een belangrijk onderdeel. Binnen Flevo Zon is sprake van een afdeling gericht op wonen voor volwassenen en tevens een afdeling gericht op wonen (kamertraining) voor jongeren. Flevo Zon werkt binnen deze afdelingen met het instrument genaamd het faseplan, waarbij aandacht wordt besteed aan vergroting van diens zelfstandigheid, zelfredzaamheid en samengevat aan diens zelfontwikkeling. Het faseplan geldt als stappenplan, waarbij aan de hand van fases wordt toegewerkt naar een vergroting in zelfstandigheid. Onderliggend geldt het ondersteuningsplan, waarin de hoofdoelen zijn geformuleerd, ook wel waar de cliënt uiteindelijk wil staan in het leven. De cliënt en diens behoeften en wensen gelden in het proces als belangrijkste uitgangspunt.

Wanneer de cliënt niet achter diens zorgdoelen en te nemen stappen staat, heeft inzet van zorg kort gezegd geen zin. De cliënt mag naar eigen inzicht (mee)denken en (mee)beslissen in het vormgeven van het eigen leven. Het ondersteuningsplan en het faseplan worden vanuit het cliëntperspectief geformuleerd. De cliënt heeft recht op kwalitatief goede zorg en is vrij om hierover de dialoog aan te gaan. Zij hebben het recht om te 'klagen' en om mee te denken binnen de mogelijkheden van Flevo Zon. De professionals binnen Flevo Zon zijn voldoende competent om de dialoog met de cliënt aan te gaan en hierin mee te denken in dat voor de cliënt wel en niet aansluit, en wat daarvoor in de plaats kan helpen voor de cliënt. De professionals ondersteunen de zelfregie onder andere door in het begeleidingsproces keuzemogelijkheden te geven en hiermee inspraak. Keuzemogelijkheden worden geboden, om zo toch kaders te geven. Voor vele cliënten zijn keuzemogelijkheden van belang, omdat er anders tegenaan wordt gelopen dat niet helder is welke mogelijkheden er zijn (voortkomend vanuit problematiek).

Zogezegd geldt voorgenoemd proces voor de jongeren en volwassenen binnen Flevo Zon. Voor jongere cliënten geldt dat diens ouder(s)/verzorger(s) wordt betrokken in het zorgproces (als voorbeeld geldt de opstelling van het ondersteuningsplan). Veelal geldt voor de jongere cliënten dat zij nog te jong zijn om eigen regie in te nemen. Van daaruit wordt diens ouder(s)/verzorger(s) gevraagd voor het innemen van deze positie. Daar waar dit mogelijk is, wordt de jongere cliënt alsnog betrokken. Zowel in het vormgeven van het ondersteuningsplan, als in het begeleidingsproces. In het begeleidingsproces wordt stilgestaan bij de jongere cliënt, door de dialoog aan te gaan over hetgeen hij/zij op dat moment nodig heeft. Wanneer een jongere cliënt bijvoorbeeld verdriet of boosheid ervaart, wordt met hem/haar in gesprek gegaan over dat wat zich heeft afgespeeld en wordt gezocht naar dat wat hem/haar kan helpen. Dit vindt plaats in samenspraak met de jongere cliënt en van daaruit wordt in het klein gericht op een stukje 'eigen regie'.

De cliënten en/of diens ouder(s)/verzorger(s) worden op een begrijpelijke manier geïnformeerd en geraadpleegd over veranderingen en/of ontwikkelingen binnen Flevo Zon. Dit vindt plaats door middel van een nieuwsbrief, maar ook door tussentijdse dialoog/ mailing. Er vinden tussentijdse veranderingen en/of ontwikkelingen plaats, waarbij het van belang is dat eenieder hier tijdig van op de hoogte wordt gebracht. Flevo Zon hecht hier waarde aan en zet zich hier dan ook voor in. Naast voorgenoemde is er een cliëntenraad actief. De cliëntenraad inventariseert de wensen van de cliënten, komt op voor diens belangen en waarborgt van daaruit de kwaliteit. De cliëntenraad denkt mee op individueel niveau, maar met name op locatieniveau.

3. De ervaringen van cliënten over wat zij zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan, in relatie tot de ervaren kwaliteit van zorg en ondersteuning (informatie uit bouwsteen 1 en 2).

Flevo Zon hecht veel waarde aan de feedback die zij terugkrijgen van de cliënt. De ervaringen van de cliënt zijn van groot belang om aan een goede kwaliteit te voldoen. Dit begint al bij een goede dialoog tussen de medewerkers, de cliënt en de ouder(s)/verzorger(s). Open en transparante communicatie zijn belangrijk om de cliënt zo goed mogelijk te helpen. Knelpunten moeten op tijd worden besproken om gezamenlijk weer in mogelijkheden te denken. Flevo Zon wil met deze persoonsgerichte benadering aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt.

De medewerkers kennen de cliënt en zijn betrokken binnen het zorgproces, in samenwerking met de cliënt, diens ouder(s)/verzorger(s), vertegenwoordigers, verpleegkundigen en behandelaren. Flevo Zon zorgt ervoor dat de kwaliteit van zorg wordt geleverd in samenspraak met de cliënt en het steunnetwerk om de nodige zorg in te zetten en kwalitatief goede zorg te behouden. Komende cliënten hebben veelal langdurig zorg nodig. Vanuit de term eigen regie en om de cliënt zo goed mogelijk te helpen, is het van belang dat zij mogen meedenken en beslissen in de invulling van het eigen leven. Hiervoor is het van belang dat cliënten de eigen ervaringen over de kwaliteit van zorg delen. Er worden verschillende instrumenten ingezet om deze ervaringen te horen om zo verbetering te brengen in de kwaliteit van zorg, indien nodig. Systematisch is er halfjaarlijks/jaarlijks een evaluatie rondom het ondersteuningsplan. Hierin worden de ervaringen van de cliënten meegenomen evenals een cliëntperspectief. Daarnaast vindt er periodiek een overleg plaats (te noemen als rondetafelgesprek), waarbij het geheel met alle betrokkenen (cliënt, netwerk, onderwijs en eventuele andere belangrijke partijen) wordt geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld. Bij de jongeren en volwassenen wonend bij Flevo Zon geldt dat er daarnaast wekelijks een gesprek plaatsvindt met de persoonlijk begeleider. Hierin wordt onder andere het faseplan besproken, maar is er ook genoeg

ruimte voor het delen van ervaringen, om hier van daaruit afspraken over te maken en een volgende keer op terug te komen.

Verder is Flevo Zon een organisatie waarbij dialoog dagelijks centraal staat. Cliënten worden dagelijks begeleid en gehoord, in gezamenlijke momenten evenals in individuele momenten. Verder worden de cliëntervaringen meegenomen in een cliënttevredenheidsonderzoek. Hieruit volgen bevindingen waarna er uitkomsten in de vorm van mogelijkheden ontstaan om tot verbetering te komen. De organisatie maakt op deze manier op drie niveaus gebruik van cliëntervaringen. Als eerste (1) op het niveau van de individuele cliënt in dagelijkse maar ook in wekelijkse gesprekken en in de halfjaarlijkse/jaarlijkse gesprekken rondom het ondersteuningsplan. Daarnaast (2) op het niveau van de locatie in maandelijkse vergaderingen met het team. Als laatste (3) voor de gehele organisatie door de uitkomsten van de cliëntenraad en het cliënttevredenheidsonderzoek.

4. Het samenspel van de cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers. Met aandacht voor de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers, bijvoorbeeld waar het gaat om bejegening en communicatie. En aandacht voor de betrokkenheid van verwanten en de samenwerking tussen begeleiders en behandelaars.

De medewerkers van Flevo Zon kennen de cliënt en bejegenen hen met respect. Respect en vertrouwen zijn binnen de organisatie belangrijke kernwaarden en komen voort vanuit de missie van de organisatie. De relatie met de cliënt is gebaseerd op respect en vertrouwen en er worden heldere afspraken gemaakt over de invulling van zorg en ondersteuning. Dit begint al bij een goede dialoog tussen de medewerkers, de cliënt en de ouder(s)/verzorger(s). Open en transparante communicatie zijn belangrijk om de cliënt zo goed mogelijk te helpen. Knelpunten moeten op tijd worden besproken om gezamenlijk weer in mogelijkheden te denken. Flevo Zon wil met deze persoonsgerichte benadering aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. De medewerkers kennen de cliënt en zijn betrokken binnen het zorgproces, in samenwerking met de cliënt en ouder(s)/verzorger(s), vertegenwoordigers, verpleegkundigen en behandelaren. Flevo Zon zorgt ervoor dat de kwaliteit van zorg wordt geleverd in samenspraak met de cliënt en het steunnetwerk om zo kwalitatief en passende zorg te behouden. Hiervoor is er, zoals genoemd, periodiek een moment waarbij dit wordt geëvalueerd en bijgesteld indien nodig.

Voor een versterking van het sociaal netwerk is effectieve ondersteuning van familie, vrienden, betrokken beroepskrachten of vrijwilligers van groot belang. Zij zijn onderdeel van de samenleving waarin de cliënt participeert. De medewerkers van Flevo Zon zijn hier alert op en dragen bij aan het verhogen van participatie indien mogelijk. Dit doen de medewerkers binnen Flevo Zon onder andere door het aanleren van de juiste vaardigheden. De cliënten kunnen door de aangeleerde vaardigheden betekenisvolle contacten en relaties opbouwen. De medewerkers besteden in samenspraak met de cliënt in voldoende mate aandacht aan het opbouwen en onderhouden van relaties. De medewerkers gaan hier op een positieve, doordachte en professionele wijze mee om. Om de communicatie met de cliënt, maar met name de zorg aan de cliënt op kwalitatief hoog niveau te houden, is verbinding met het sociale netwerk en het bieden van een positief perspectief van belang.

5. De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning (onder meer informatie uit bouwsteen 1 en 3). Met aandacht voor zaken als de onderkenning van aanmerkelijke gezondheidsrisico's, veilig gebruik van medicatie, omgang met agressie en een zorgvuldige aanpak bij vrijheidsbeperking.

Een aantal cliënten van Flevo Zon hebben te maken met complexe zorgvragen. Dit vraagt om extra aandacht van onze medewerkers en extra aandacht in de dagelijkse zorg die geboden wordt. De zorg draagt bij aan de kwaliteit van hun bestaan. Hierbij is er aandacht voor de gezondheid, wonen, dagbesteding en het sociale netwerk. De cliënten krijgen hier de ruimte voor, in een veilige en stimulerende omgeving. Flevo Zon zorgt als organisatie voor een veilige omgeving op veel verschillende manieren, namelijk:

- Veilig gebruik van medicatie volgens de eisen van de inspectie. Denk hierbij aan het bijhouden van de administratieve bezigheden rondom medicatie, veilig bewaren van medicatie, contact met apotheken, het op de hoogte zijn van bijwerkingen, het volgen van een medicatie cursus, et cetera.

- Brandveiligheid. Denk hierbij aan periodiek ontruimingsoefeningen, noodplan, brandblussers, ladders, matten, et cetera. Daarnaast is er tweemaal per jaar een BHV-cursus inclusief brandoefeningen en is er een kwaliteitsmedewerker die toezicht houdt op het naleven van de protocollen. Veiligheid staat voorop.
- Vrijheidsbeperkingen maatregelen. Ook hiervoor is een protocol aanwezig, welke ter inzage wordt verzonden voorafgaand aan de start van zorg aan cliënten/ouder(s)/verzorger(s). Vrijheidsbeperkende maatregelen worden alleen ingezet wanneer dit vanwege veiligheidsredenen voor de cliënt zelf, dan wel voor de veiligheid van anderen nodig wordt geacht.
- Er is een risico-inventarisatie aanwezig per cliënt, evenals een persoonlijk signaleringsplan om de veiligheid te waarborgen en om op de hoogte te zijn van eventuele nodige stappen bij bijvoorbeeld voorkomen van agressie of andere gedragsuitingen. Daarnaast wordt er jaarlijks een cursus aangeboden voor het omgaan met agressie. Flevo Zon richt zich veel op het preventief signaleren (herkennen van opbouw in spanning), om zo agressie te voorkomen.
- De (gezondheids)risico's voor de medewerkers zijn voor iedere medewerker bekend. Zij hebben de kennis en kunde om te handelen. Daarnaast zijn er protocollen omtrent veiligheid voor verschillende situaties. Daarnaast worden er incidentenformulieren ingezet om te leren en te verbeteren.

Buiten de praktische zaken om is het voor Flevo Zon van groot belang dat de cliënten zich thuis en veilig voelen. Hiermee wordt bedoeld dat zij zichzelf mogen zijn en zich geborgen voelen. Doordat cliënten zich veilig voelen, kunnen zij ook verdere stappen maken in hun ontwikkeling. Er wordt vanuit de medewerkers kwaliteit geboden door op individueel niveau maatwerk te bieden, waarbij zowel het lichamelijk als het psychische welbevinden nauwlettend in de gaten wordt gehouden. Het gaat om de optimale gezondheid van de cliënt. Met de cliënt worden afspraken gemaakt rondom gezond leven, denk hierbij aan gezonde voeding en een goede balans tussen activiteiten, rust en ontspanning. Voor Flevo Zon is het van belang dat de cliënt zich gehoord en begrepen voelt, en wordt aangemoedigd tot groei naar een positief zelfbeeld. Flevo Zon denkt in talenten in plaats van in beperkingen.

Onze medewerkers hebben de kennis en kunde om veilige zorg te bieden. Zij zijn allen zorggericht opgeleid en daarnaast zorgt Flevo Zon ervoor dat de kennis op peil blijft, door het aanbieden van intervisies (met als onderdeel reflectie op het eigen handelen), thema-avonden gericht op een thema (zoals hechtingsproblematiek) en een aanbod in opleiding/cursus/training. Deskundigheidsbevordering blijft een belangrijk onderwerp binnen de organisatie. Flevo Zon heeft te maken met kwaliteitseisen vanuit het eigen keurmerk en daarnaast vanuit de inspectie. Flevo Zon voldoet aan deze eisen, zal dit borgen en waar nodig verbeteren indien dit nodig blijkt.

6. Betrokken en vakbekwame medewerkers (bouwsteen 3 en andere informatiebronnen). Met aandacht voor de ervaren kwaliteit van het werk, de toerusting van medewerkers en de vraag of hun competenties toereikend zijn voor de zorg- en ondersteuningsvragen van cliënten.

Flevo Zon hecht veel waarde aan de deskundigheid van de medewerkers. De organisatie besteedt aandacht aan de toerusting van medewerkers om zich optimaal te kunnen richten op de zorg en ondersteuningsvragen van de cliënten. Dit vergt een open cultuur binnen de organisatie waarbij reflectie een belangrijk onderdeel is. De kwaliteit van de medewerkers als individu, maar ook de medewerkers in teamverband wordt hooggehouden, zodat taken adequaat uitgevoerd kunnen worden. Het is duidelijk aan welke eisen de medewerker moet voldoen om competent te werken. Onze professionals hebben aandacht voor de cliënt en zij bieden hen kansen om zich te ontwikkelen. De medewerkers hebben een vraag- en persoonsgerichte houding en zoeken de diepgang op om zo gezamenlijk verder te komen. Hierbij wordt te allen tijde rekening gehouden met de cliënt in relatie tot zijn omgeving, gezondheid en veiligheid en het perspectief tot de te behalen doelen. Dit vergt een hoge mate van betrokkenheid en vakbekwaamheid van onze medewerkers. Medewerkers maken gebruik van de beschikbare cliëntinformatie om zo kwalitatief goede zorg te leveren.

De kwaliteit van de medewerkers wordt onderhouden door het werken aan competenties. De medewerkers worden in een gesprekscyclus getoetst op competenties passend bij de functie. Indien aanvullende leertrajecten nodig zijn zal Flevo Zon dit aanbieden. Verder wordt er vanuit de organisatie aangemoedigd om diepgang en reflectie te creëren door middel van intervisie en training. Het blijft van belang dat de medewerkers aan de individuele zorgvragen kunnen voldoen.

Vertrouwen, respect, openheid en het aangaan van dialoog op begrijpbare wijze zijn hierin belangrijke voorwaarden van Flevo Zon.

Het bestuur van de organisatie stimuleert de reflectie in teams zodat de gewenste diepgang ontstaat om kwaliteit van zorg te blijven leveren. Hier wordt aandacht besteed in vergaderingen, werkgroepen en intervisiemomenten. In deze vormen van overleg wordt kritisch bekeken waar Flevo Zon als organisatie mee bezig is in de manier van werken en hoe/of er verbetering plaats moet vinden. Verder worden er vanuit de vergaderingen en de gesprekken gedurende de gesprekscyclus inzichten verkregen voor de ontwikkelpunten per team en individu. Van belang is dat deze verbeterpunten in lijn staan met de doelen van de organisatie evenals de doelen van de kwaliteitskaders. Hierdoor is er op organisatieniveau overzicht over de teams en de uitkomsten uit de vormen van reflectie. De medewerkers zijn een belangrijk basis voor de kwaliteit van de organisatie. Gedurende de intervisiemomenten wordt er ook methodisch bekeken hoe Flevo Zon te werk gaat voor de cliënt. Dit leidt weer tot kwaliteitsverbetering. De teams zorgen daarnaast gedurende vergaderingen op systematische wijze voor voldoende momenten om tot reflectie en diepgang te komen. Er is hierin ook ruimte voor thema's die worden gekozen vanuit de teams. Door hierin de medewerkers de ruimte tot vergroting van kennis en kunde te bieden die zij nodig hebben, creëert Flevo Zon tevredenheid van het personeel en een verhoging van kwaliteit voor de cliënt. Verder is Flevo Zon zich bewust dat kennis en kunde op peil gehouden moet worden door middel van opleidingstrajecten of andere vormen van kennis programma's. Hier is Flevo Zon voortdurend mee bezig om zo aan de kwaliteit van zorg te voldoen.

7. De geprioriteerde verbeteringen. Met een overzicht van de keuzes die het bestuur maakt ten aanzien van kwaliteitsverbetering en vergezeld van een beknopte uitleg van 'waarom, wat, hoe en wanneer'.

Waar verbeteringen in beeld komen, worden deze serieus genomen, in behandeling genomen en volgt een terugkoppeling over de te nemen/ondernomen stappen om tot verbetering te komen. Verbeteringen kunnen onder andere voortkomen vanuit alledaagse gesprekken met de cliënt/diens ouder(s)/verzorger(s), maar deze worden ook in beeld gebracht door het jaarlijkse cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Flevo Zon is aldoor in ontwikkeling en hierin speelt het onderwerp 'verbetering' en daarnaast ook 'verhoging van de kwaliteit' een belangrijke rol. Verbeteringen voor het jaar 2020 zijn als volgt te noemen:

Organisatieniveau

- Missie en visie beleven: Flevo Zon is in het bezit van een missie en visie. De missie en visie vormen de rode draad door de organisatie. Op dit moment wordt ervaren dat de missie en visie nog bewuster mag worden beleefd binnen de verschillende afdelingen. De kernwaarden vanuit de missie en visie worden ingezet, maar veelal op gevoel en vanuit goede intenties. Flevo Zon zou graag zien dat de missie en visie op een bewuste wijze wordt beleefd, vanuit een gezamenlijke gedachte en op één lijn.
- Eén lijn: Dit onderdeel sluit aan bij het voorgenoemde punt. Flevo Zon bestaat uit verschillende afdelingen, namelijk:
 - o Dagbesteding Jeugd
 - o Wonen Jeugd
 - o Dagbesteding Volwassenen
 - o Wonen Volwassenen
 - o Dagbesteding Dieren

Op alle afdelingen wordt maatwerk geboden en wordt flexibel omgegaan met de binnenkomende zorgvragen. Er wordt aangesloten bij de cliënt en diens zorgbehoefte, wat ook past bij de kernwaarden vanuit de missie en visie. Echter, Flevo Zon zou graag zien dat de verschillende afdelingen eenzelfde werkwijze hanteren en dat deze op bewuste wijze wordt gehanteerd. Flevo Zon wil hiermee niet zeggen dat er een groot verschil bestaat tussen de verschillende afdelingen, maar wel mag dit alsnog meer op één lijn. De cliënt mag als het ware weten wat hem te wachten staat wanneer hij/zij doorstroomt naar een andere afdeling binnen Flevo Zon, omdat de werkwijze over het geheel eenzelfde lijn kent. Dit kan wanneer eenieder de missie en visie op eenzelfde wijze beleefd en iedereen vanuit deze (eenzelfde) gedachte te werk gaat. Waar dit nu op gevoel wordt ingezet, mag dit op bewuste wijze en vanuit een eenduidige werkwijze/rode draad worden gehanteerd, organisatiebreed.

- Zelfsturing: Waar nu nog veelal wordt aangestuurd top down wordt aangestuurd, zou Flevo Zon graag toewerken naar bottom up. De medewerkers mogen ervaren dat zij de cliënt het beste kennen en weten wat werkt voor de cliënt. Zij mogen van daaruit meer positie innemen in het bepalen van dat wat wordt ingezet voor de cliënt, maar ook wat op organisatieniveau tot mogelijke verbeteringen kan leiden. Flevo Zon is voorstander van meer zeggenschap/zelfsturing binnen de teams, waarbij top down aansturing wordt geminimaliseerd.

Medewerkersniveau

- Kwaliteit van medewerkers: Flevo Zon maakt gebruik van een opleidingsbeleid, waarin beschreven staat wat door Flevo Zon wordt geboden wanneer een medewerker de intentie heeft om een opleiding te volgen, maar ook wanneer Flevo Zon ervaart dat dit passend is bij de medewerker. Flevo Zon wil hier het komende jaar nog meer aandacht aan schenken, door dit nog meer onder de aandacht te brengen en gericht in te zetten gedurende de tweejaarlijkse ontwikkelingsgesprekken met de medewerkers.
- Ontwikkeling medewerkers: Flevo Zon maakt gebruik van tweejaarlijkse gesprekken met medewerkers. Hierin staat de ontwikkeling van de medewerker centraal. Echter, in het afgelopen jaar is bemerkt dat nog meer ingezet mag worden op de ontwikkeling van de medewerker. Waar nu veelal globaal wordt gesproken over daar waar de medewerker in mag groeien en/of naartoe zou willen werken, mag meer worden gericht op competenties en de opstelling van SMART-doelen. Dit om zo concreet in beeld te brengen waaraan de medewerker wil werken, hoe hij/zij te werk gaat en binnen welk tijdsbestek. Deze doelen worden SMART opgesteld en vormen van daaruit ook wel actiepunten voor een komende periode. In het daaropvolgende ontwikkelingsgesprek wordt gesproken over de voortgang tot dat moment en worden zo nodig nieuwe doelen opgesteld. Het ontwikkelingsgesprek en de uitkomsten vanuit dit gesprek (ook wel de doelen) vormen als het ware het persoonlijke ontwikkelingsplan. Als onderdeel om tot ontwikkeling te komen, wordt (vanuit het voorgenoemde punt) als mogelijkheid de inzet van een opleiding, cursus en/of training geboden. Daarnaast gelden ook kleinere mogelijkheden, zoals meekijken bij collegae of het volgen van een coachingstraject bij de coach binnen Flevo Zon.