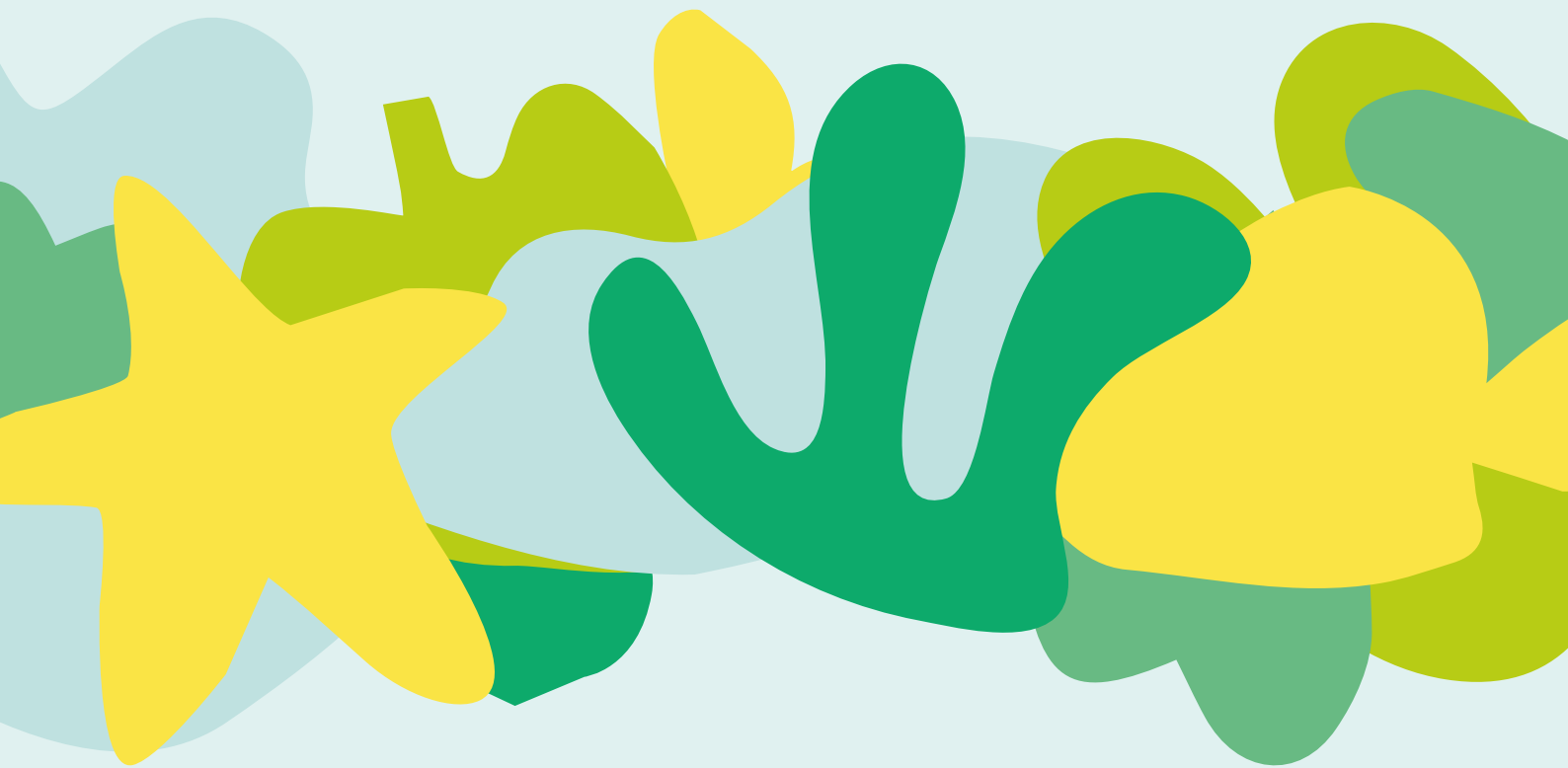


Kwaliteits rapport 2020



“Plezier, passie & professionaliteit!”



Inhoudsopgave

| | |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| Samenvatting | 4 |
| 1. Algemeen | 5 |
| 2. Kwaliteit van het zorgproces | 10 |
| 3. Inspraak, eigen regie en waardering | 17 |
| 4. Samenspel in behandeling en ondersteuning | 23 |
| 5. Borging van veiligheid in behandeling en ondersteuning | 27 |
| 6. Betrokken en vakbekwame medewerkers | 31 |
| 7. Ontwikkelingen op organisatieniveau | 35 |
| 8. Aanpak en reflectie | 37 |
| 9. Overzicht gebruikte bronnen | 39 |
| Bijlage 1 Financiële kengetallen | 40 |
| Bijlage 2 Notitie afboeking | 41 |
| Bijlage 3 Jaarrekening | 42 |

Samenvatting

Lentekind is een orthopedagogisch dagcentrum voor beweging en ontwikkeling. **Lentekind** biedt dagbehandeling voor kinderen en jongvolwassenen uit Walcheren en de Oosterschelde-regio in Zeeland. De cliënten hebben een verstandelijke en/of ernstig meervoudige beperking, met of zonder een stoornis binnen het autismespectrum of een achterstand in hun ontwikkeling. Voor de cliënten met een ernstige meervoudige beperking wordt er twee keer per maand logeeropvang georganiseerd.

Het proces van de behandeling van de cliënten is ingedeeld in een systeem, waarbij de verschillende medewerkers met de diverse achtergronden regelmatig met elkaar overleggen over de doelen, de ontwikkelingen en de stand van zaken. Ouders worden tevens hierbij betrokken. Soms worden ook andere deskundigen ingeschakeld, bijvoorbeeld de logopedist, de ergotherapeut, de AVG arts (Arts Verstandelijk Gehandicapt) of de fysiotherapeut. Alles wat afgesproken wordt, ligt vast in het digitaal cliëntendossier.

Het samenspel in behandeling en ondersteuning geeft **Lentekind** op verschillende manieren vorm. Het gaat om de samenwerking tussen de begeleiding en de orthopedagoog, maar ook met andere behandelaren. Het netwerk van de cliënten wordt sterk betrokken bij de organisatie door een intensieve scholing en externe begeleiding hierin. Samenspel wordt ook letterlijk gedaan, door de cliënten in contact te laten komen met kinderen zonder beperking.

Het verschil tussen de kalenderleeftijd, de verstandelijke leeftijd en het emotionele ontwikkelingsniveau kan bij de cliënten groot zijn. **Lentekind** geeft de cliënten zoveel mogelijk eigen regie, bijvoorbeeld door keuzemomenten die we ondersteunen met gebaren, pictogrammen en foto's. Met het inzetten van werkboxen, speel- en oefenmaterialen worden kleine en grote stappen gezet in de ontwikkeling.

Veiligheid is heel belangrijk in de zorgverlening. Voor iedere cliënt wordt een risico inventarisatie gemaakt en opgevolgd. Op basis van de risico inventarisatie worden pedagogische,- en veiligheidsmaatregelen getroffen, waarbij alle mogelijkheden worden benut om onvrijwillige zorg te voorkomen of tot een minimum te beperken. Als er toch iets mis gaat, wordt na grondige analyse, actie ondernomen, om problemen in de toekomst te voorkomen.

In alles wat **Lentekind** doet, wordt gestreefd naar een hoog kwaliteitsniveau. Het klanttevredenheidsonderzoek en de risico-inventarisaties eind 2019 gaven voldoende input om in 2020 verbeteracties uit te werken en op te starten. Een overzicht daarvan staat in hoofdstuk 3. Veel is gerealiseerd, maar daar waar trainingen en fysieke bijeenkomsten onderdeel waren van het verbeterproces is door de beperkende omstandigheden vanwege Corona, waar iedereen mee te maken had, vertraging opgelopen.

Al met al zijn alle medewerkers van **Lentekind** trots op de behaalde resultaten en gaan vol vertrouwen door met de afronding en de aanpak van nieuwe verbeteringen in 2021.

1. Algemeen

Missie, visie en kernwaarden

Missie

Lentekind is een orthopedagogisch centrum voor beweging en ontwikkeling. **Lentekind** is er voor elk kind en jongvolwassene met grote ontwikkelingsproblematiek én hun familie. **Lentekind** ondersteunt de ontwikkeling van deze kinderen en jongvolwassenen in brede zin via methodische begeleiding en behandeling in een multidisciplinair netwerk.

Visie

Lentekind is van mening dat elk kind zich kan ontwikkelen, ongeacht de mate van beperking. Ontwikkeling en begeleiding biedt **Lentekind** door beweging, beleving in muziek, digitale innovatie, spel, plezier, afwisseling in en ontspanning én contact met mensen en kinderen met en zonder beperking.

Kernwaarden

Lentekind ondersteunt de ontwikkeling door middel van groepsgewijze behandeling en begeleiding van elk kind en jongvolwassene en hun familie, in een eigen tempo, ieder op zijn eigen manier via professionaliteit met passie en plezier.

Profiel organisatie

Lentekind verwijst naar het seizoen de lente waarin groei en bloei centraal staat. **Lentekind** biedt groepsgewijze dagbehandeling in een optimaal klimaat waaruit kinderen kunnen groeien en ontwikkelen, ieder in zijn of haar eigen tempo. **Lentekind** biedt dagbehandeling aan onderstaande doelgroepen:

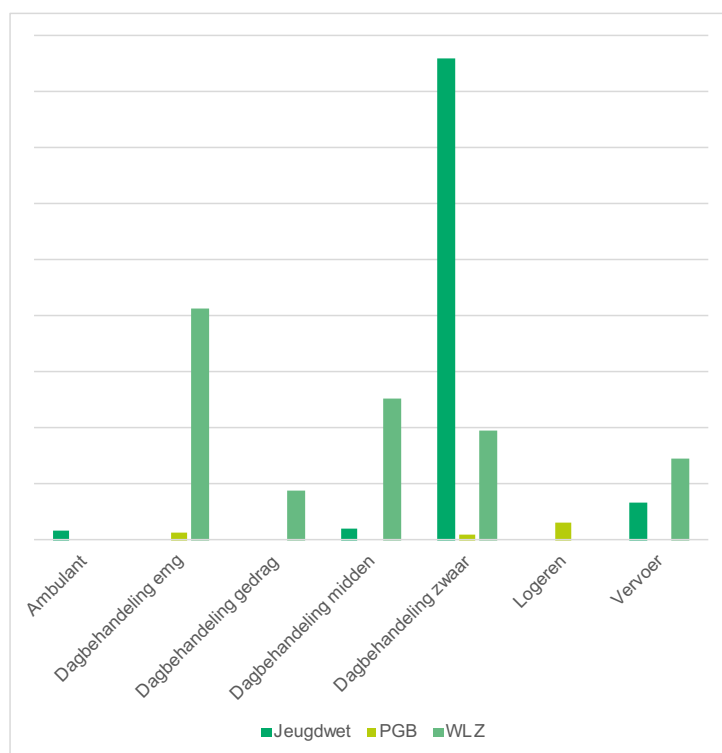
- Kinderen van 1-8 jaar met een ontwikkelingsachterstand of een lichte tot matige verstandelijke beperking. Deze kinderen stromen meestal allemaal door naar het reguliere of speciaal onderwijs.
- Kinderen 1-23 jaar met een ernstige meervoudige beperking (EMB).
- Kinderen van 1-23 jaar met een verstandelijke beperking (middel of zwaar) en een autisme spectrum stoornis. Een deel van deze kinderen kan naar school, een deel niet. De kinderen die niet naar school gaan, kunnen desgewenst bij **Lentekind** blijven.
- Bij kinderen met bijv. een NAH (niet aangeboren hersenletsel), een stofwisselingsziekte of een andere aandoening waarbij de verstandelijke vermogens zijn aangetast, zal **Lentekind** samen met de ouders bekijken of de expertise geboden kan worden om het kind te kunnen ondersteunen in de ontwikkeling.
- Vanaf **2021** biedt **Lentekind** vijf dagen dagbesteding aan voor jongvolwassen schoolverlaters tot 35 jaar met een lichte tot matige verstandelijk beperking

Daarnaast biedt **Lentekind** de volgende diensten aan:

- Logeerweekenden: eenmaal per twee weken kunnen kinderen uit de EMB doelgroep bij **Lentekind** logeren van vrijdagmiddag 15.30 uur tot zondagmiddag 15.30 uur, ook op feestdagen met uitzondering van Kerstmis. Het is prettig voor ouders om de zorg voor hun kind af en toe te kunnen delen.
- Gezinsbegeleiding, voor gezinnen met een kind met een verstandelijke beperking, een ontwikkelingsachterstand of gedragsproblematiek die vragen hebben over de opvoeding. Deze gezinsbegeleiding vindt thuis plaats en wordt altijd geboden op indicatie vanuit de Jeugdwet of WLZ (Wet Langdurige Zorg).
- Individuele begeleiding is opgestart door behoefte aan maatwerk, zowel geleverd door orthopedagoog als door pedagogische hulpverleners.

Onderstaand in een aantal grafieken het aantal cliënten en de opbouw van het cliëntenbestand.

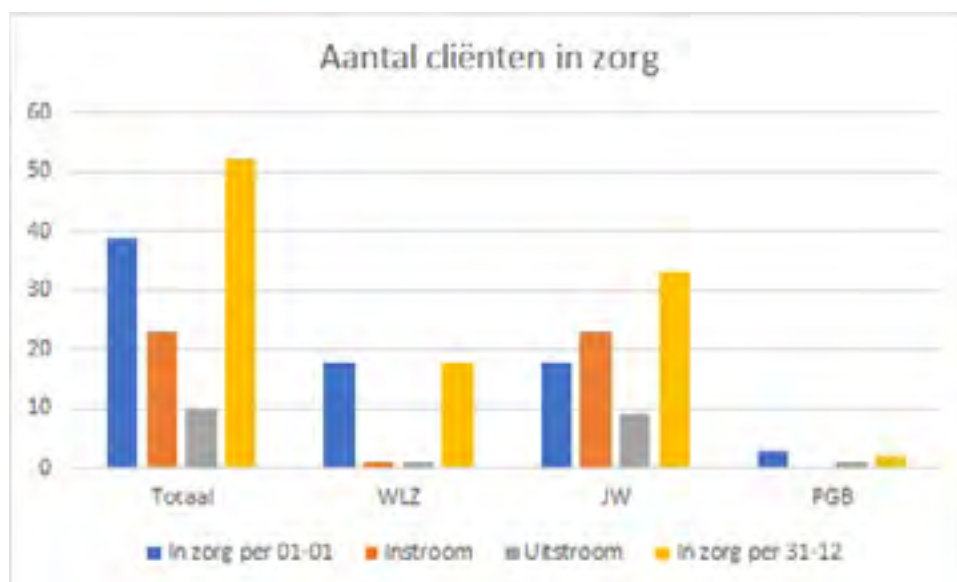
De dienstverlening per categorie in verhouding van de omzet



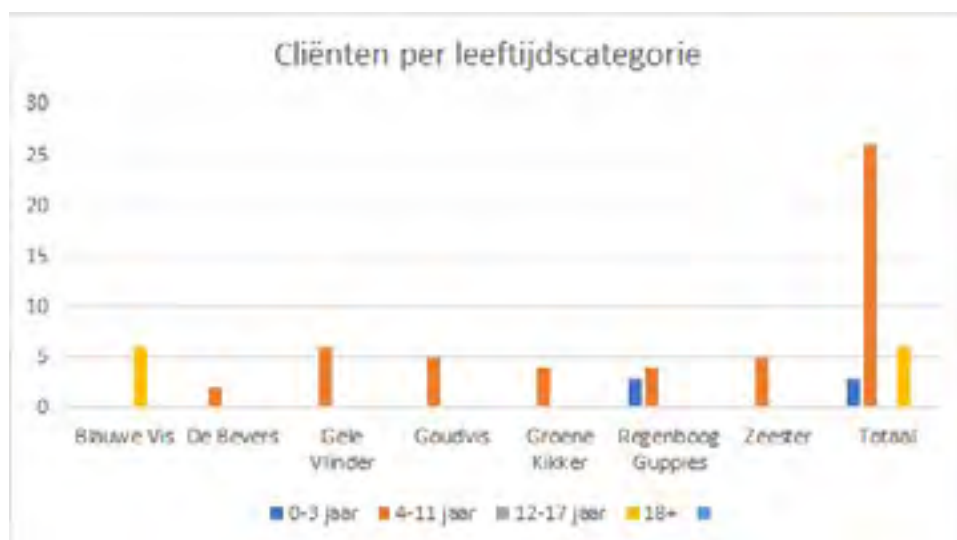
Aantal cliënten gesplitst naar financieringsstroom

In 2020 hebben in totaal 63 kinderen zorg ontvangen (incl. de Blauwe Vlinder). Hiervan zijn 10 kinderen die zorg hebben bij de Blauwe Vlinder.

Opbouw cliëntenbestand naar leeftijdscategorie



Hieronder de cliënten bij Lentekind verdeeld per groep naar leeftijdscategorie



Van de bestuurderstafel

Het jaar **2020** was een roerig jaar voor de gehele wereld. De coronacrisis trof ons half maart **2020** hard. Het hele maatschappelijk leven lag stil en we waren bang. Bang voor een onbekende ziekte die bij jong en oud slachtoffers eiste. Het leven lag stil, er was geen bezoek, we mochten niet meer knuffelen en langs onze ouders of andere familie uit angst dat we hen zouden kunnen besmetten. Thuisblijven, thuis lesgeven en werken via de computer middels digitale ontmoetingen, werd het nieuwe normaal. Ook bij de jeugdzorg en gehandicaptenzorg had dit impact. Woonvormen werden op slot gegooid en dagbestedingen gesloten met grote gevolgen voor medewerkers en cliënten.

Lentekind bleef als een van de weinigen open en dat bleek bijzonder. De visie hierin was leidend; De kinderen van **Lentekind** hebben nabijheid nodig. Vervolgens zijn de groepen gelaten zoals ze waren en met vaste medewerkers bezet. Met ouders en medewerkers werden afspraken gemaakt om de cirkel zo klein mogelijk te houden, zodat de kans op besmetting zo klein mogelijk bleef. Daarnaast hield **Lentekind** zich vast aan de RIVM-richtlijnen. Redelijk snel kwamen de kinderen gelukkig weer terug naar **Lentekind** en werd dit het nieuwe normaal voor ons.

Later in de tweede corona golf bleek dat **Lentekind** een van de voorlopers hierin was. Naar aanleiding van de landelijke ervaringen heeft de gehandicaptenzorg uit geheel Nederland aangegeven dat mensen met een beperking nabijheid vereisten en dagbestedingen zoveel mogelijk open moesten blijven.

Nu het vaccineren is begonnen, zien we licht aan het einde van deze tunnel. We blijven met zijn allen hoop houden op een spoedig einde van deze crisis.

In deze periode heeft **Lentekind** tevens besloten om te gaan verbouwen. Na een afweging van de risico's heeft **Lentekind** besloten zich te richten op de lange termijn en op 12 juni is er verhuist van de Beneluxlaan naar de Churchillaan. Eind augustus is Aannemingsbedrijf Fraanje, na een intensief traject gestart met bouwen. Op 1 april **2021** wordt het vernieuwde en vergrote pand opgeleverd, waarna er op 8 en 9 april weer terug verhuist gaat worden naar de Beneluxlaan. Dit pand is dan tweemaal zo groot geworden en voorzien van de mooiste, nieuwste, gepaste en op maat gemaakte ontwikkelmaterialen en faciliteiten.

Ook is in dit jaar de aanbesteding Jeugdwet van start gegaan, per 1 mei **2020**. Hiermee is **Lentekind** hoofdaannemer geworden bij het samenwerkingsverband Jeugd Voorop!

Tezamen met Trangel, ZorgSaam Ziekenhuis, de Zeeuwse Gronden, Mentaal Beter en Expertise in Ervaren. Jeugd Voorop! Is gecontracteerd voor 4 jaar met uitloop naar 6 jaar. Jeugd Voorop! is voortvarend van start gegaan met alle ontwikkelpunten en zijn maandelijks in overleg met de inkooporganisatie.

Als laatste grote stap in deze roerige periode hebben de medewerkers hun kwaliteitsregistratie SKJ behaald en dat is een grote pluim waard. Dit ter ondersteuning van de transitie van persoonlijk begeleider naar pedagogisch hulpverlener met SKJ-registratie. Dat betekende een

verschuiving van verantwoordelijkheden van de orthopedagoog naar de hulpverlener. Dit werd tevens onderdeel van een breder cultuurveranderingstraject. Dit traject loopt nog door in **2021** en waarschijnlijk ook nog in 2022.

Wat een stappen zijn er toch nog gemaakt in dit roerige jaar. Wij zijn trots op alle kinderen, ouders, medewerkers en vrijwilligers die in het 'nieuwe normaal' hun weg vonden en ook nog steeds vinden en vertrouwen hebben in **Lentekind**.

De samenstelling van het kwaliteitsrapport

Bij de samenstelling van het kwaliteitsrapport is gebruik gemaakt van verbeterplannen van aanpak naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek eind **2019**, projectplannen (zoals van het project In Balans) en voortgangsrapportages van de speerpunten uit het Jaarplan. De medewerkers hebben input geleverd op basis van hun ervaringen met verbetertrajecten zowel organisatie-breed als voor de eigen groep alsook middels persoonlijke ervaringen. Reflecties hebben vooral plaatsgevonden in intervisiebijeenkomsten, ontwikkelgesprekken en teambegeleidingsbijeenkomsten.

Externe visitatie

Vanwege Corona heeft er een beperkte externe visitatie plaatsgevonden. Met een zorginhoudelijke medewerker van Zorgstroom zijn de volgende onderwerpen behandeld:

- cliëntgerichte zorg;
- uitwerking en uitvoering van de Wet zorg en dwang;
- medicatieveiligheid en verpleegtechnisch handelen.

Hierbij zijn onder andere gebruikt het concept kwaliteitsrapport, het kwaliteitsbeleid, diverse protocollen en formulieren die de voorbereiding vormden voor een gesprek met de medewerker kwaliteit en veiligheid, een orthopedagoog en enkele korte bezoeken aan een aantal groepen met korte gesprekken met medewerkers over de genoemde onderwerpen.

Toelichting

Waar in dit verslag gesproken wordt over verzorgers, kan ook gelezen worden ouder of verzorger(s). Voor de leesbaarheid worden de kinderen, jeugdigen en jongvolwassenen aangeduid als cliënten. De orthopedagoog of psycholoog wordt aangeduid als orthopedagoog. Dit kwaliteitsrapport reflecteert op het hele aanbod van **Lentekind**, ongeacht de financierings- en daarmee verantwoordingsvorm.

2. Kwaliteit van het zorgproces

Vanuit het plan van aanpak van het klanttevredenheidsonderzoek en de risico-inventarisatie zijn een aantal verbetertrajecten opgepakt om de kwaliteit van het zorgproces verder te verbeteren. Daarbij zijn er ook gedifferentieerde plannen gemaakt per groep. Een aantal plannen zijn gerealiseerd, een aantal groepen zijn hier nog mee bezig. De collega's zijn bevroegd op hun ervaringen met deze plannen en projecten. Belangrijke projecten in **2020** ten behoeve van de kwaliteitsverbetering in het zorgproces zijn het project 'In Balans' (PIB) en het 'Verbetertraject Moeilijk Verstaanbaar Gedrag' (MVG).

Project in Balans

In april **2020** is een projectgroep gestart in het kader van professionalisering van alle HBO medewerkers binnen **Lentekind**. Deze impuls tot verandering is gestart door de verplichte SKJ registratie (Stichting Kwaliteitskader Jeugd) uit de eisen van de aanbesteding van de Jeugdwet. Dit betrof enerzijds voldoen aan de eisen vanuit de SKJ, anderzijds verbetering in samenwerking tussen orthopedagoog en pedagogisch hulpverlener. Overkoepelend betrof het tevens een cultuurverandering naar een grotere taakvolwassenheid, regie schap, een grotere verantwoordelijkheid voor het eigen werk en pro activiteit van medewerkers.

De eerste fase betrof een fase waarin de volledige onderstroom bloot gelegd werd, waarna er gebouwd kon worden. Zo is er bijvoorbeeld coördinatie ingesteld voor de operationele activiteiten, waardoor de bestuurder meer op het strategische en tactische deel in haar kracht kwam. De medewerkers werden beter en sneller voorzien van antwoorden door de coördinatie.

Inzicht in jezelf en de ander en daarna als groep was nodig om de eerste stappen te kunnen zetten. Gezegdes als: je bent 100% verantwoordelijk voor 50% van de relatie, heeft ons de eerste stap doen zetten. De regie en verantwoordelijkheid van het werk ging op 16 november **2020** over naar de persoonlijk begeleider. Waarbij het gezegde: we kunnen slagen of we kunnen ervan leren de boventoon voerde. Dit werd gevolgd door persoonlijke gesprekken tussen orthopedagoog en persoonlijk begeleider over krachten, valkuilen, leerpunten en samenwerking. In **2021** is **Lentekind** in de volgende fase beland. Om de regie te krijgen, nemen en pakken, gaan de medewerkers verbranden wat ze achter willen laten en opschrijven wat ze mee willen nemen, zijn er escalatie en evaluatiemodellen nodig, is oplossingsgericht werken en goed leren feedback geven nodig. Gezamenlijk gaat **Lentekind** werken aan normen en waarden die de intrinsieke motivatie leidt en gaan professionals meer in de lead komen. Alles overkoepelend gaat **Lentekind** de psychologische veiligheid creëren om een lerende organisatie te kunnen worden. Daarmee kan er voldaan worden aan een open aanspreekcultuur. Zodoende is **Lentekind** op weg verder te professionaliseren en voldoet **Lentekind** ook aan het thema goede zorg uit de Governancecode zorg.

FOTO 1



Toelichting foto 1: Op het plaatje fietst de persoonlijk begeleider links en de orthopedagoog rechts. Ieder zit op zijn eigen fiets op dezelfde weg. Ze volgen hetzelfde pad, het pad van het kind. Toch rijdt ieder apart. De orthopedagoog is wat verder dan de persoonlijk begeleider.

FOTO 2



Toelichting foto 2: Naar aanleiding van de SKJ moet de persoonlijk begeleider meer initiatief en regie nemen. De persoonlijk begeleider en orthopedagoog zitten samen op de duofiets. Zij zijn gelijkwaardig. De orthopedagoog kan niet verder op de weg dan de persoonlijk begeleider. De gereedschapskist staat voor andere medewerkers, zoals de therapeuten, directeur, coördinatie, HR etc. Als de fiets kapot gaat, kan je de gereedschapskist gebruiken. Hiermee wordt bedoeld dat je deze personen kan raadplegen als het nodig is.

Om goed af te stemmen hoe de samenwerking vorm te geven, hebben gesprekken plaatsgevonden tussen de orthopedagogen en persoonlijk begeleiders. Afhankelijk van de behoeften is de orthopedagoog meer coachend betrokken; daarnaast is er meer persoonlijk contact tussen persoonlijk begeleider en orthopedagoog om elkaar goed op te hoogte houden van hetgeen speelt bij een cliënt.

In 2020 is Lentekind gestart met het project "in Balans", wat was hiervan merkbaar voor jezelf of op de groep?

Toen ik bij **Lentekind** kwam werken, was het project In Balans al volop bezig. Als nieuwe collega kon ik gelijk meedraaien in dit project en ook de cursussen bijwonen. Omdat **Lentekind** mijn eerste baan is na het behalen van mijn diploma, was en ben ik nog bezig om te ontdekken wie ik als professional ben en wil zijn. De professionalisering die **Lentekind** nu doormaakt, helpt mij hier zeker bij. Onderwerpen die tijdens cursussen aan bod komen, probeer ik mee te nemen in de groep en in de omgang met collega's en cliënten. Zo heb ik door In Balans opnieuw stilgestaan bij de relatie tussen mijn persoonlijkheid en de manier waarop ik met verschillende situaties omga. Ook heb ik meer inzicht gekregen in de taken en verantwoordelijkheden van een pedagogisch hulpverlener en een orthopedagoog. Deze inzichten helpen mij zeker om mij bewust te maken en te blijven van mijn handelen als professional en te reflecteren op dit handelen. Ik heb de ruimte gekregen om de nieuwe groep de Goudvis te ontdekken, met voldoende ruimte om zelf op ontdekking te gaan en me te ontwikkelen. Er was niet direct intensieve samenwerking met de orthopedagoog, maar op vraag is er in die periode wel contact geweest. Voor mezelf heb ik het richtpunt het positief houden en me daarvoor in te zetten vanuit In Balans meegenomen.



Verbetertraject Moeilijk Verstaanbaar Gedrag

In juni 2020 is **Lentekind** met een werkgroep gestart met het verbetertraject Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. De werkgroep, bestaande uit de kwaliteitsadviseur, twee persoonlijk begeleiders, twee orthopedagogen en de directeur-bestuurder, werd begeleid door Harmen Sterk, orthopedagoog, docent en deelgenoot van het SOT team (Zeelandbreed team welke organisaties kan ondersteunen met Moeilijk Verstaanbaar Gedrag).

Aanleiding was de toename van het aantal Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) binnen **Lentekind**. Het lange traject waar hulpverleners en cliënten deel van uit maakten voordat het gedrag werd verbeterd en de eis vanuit de werkgever om een veilig werkklimaat te bieden aan de medewerkers. Ten tweede was het nodig om dit onderdeel ook te professionaliseren en meer kennis, vaardigheden en proces aan te leren. Ten derde om de weerbaarheid te vergroten. Om dit te kunnen bereiken is er een beleid geschreven, met visie, afspraken en een procesbeschrijving hoe **Lentekind** omgaat met Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. Moeilijk Verstaanbaar Gedrag is vaak gedrag wat niet meteen begrepen wordt. Het is een uiting van een emotie of gemoedstoestand die cliënten niet onder woorden kunnen brengen. Cliënten willen hiermee vertellen dat iets niet klopt, dat ze iets anders willen, iets niet begrijpen of dat het nu even niet loopt zoals zij het willen.

Binnen **Lentekind** is er de wil om dit gedrag zoveel mogelijk te voorkomen en als dit niet kan, het zo snel mogelijk in kaart brengen (een hulpmiddel hierbij is de; zgn. observatielijst) er over in gesprek gaan en proberen op te lossen. Hiervoor is er een procedure beschreven die opgenomen is in het primair proces. Volgens de stappen, beschreven in het proces, is er een kort cyclisch proces beschreven waarin de hulpverlener, orthopedagoog en ouders gezamenlijk het gedrag analyseren en een plan van aanpak opstellen. Deze wordt middels afspraken bevestigd gevolgd door frequente evaluatie in deze driehoek. Ter voorkoming en analyse zijn overdrachten in werking gesteld en observatielijsten gemaakt. Deze brengen het gedrag snel en goed in kaart, waarna de analyse en actielijsten besproken en gemaakt kunnen worden. Daarnaast kunnen signaleringsplannen, waarin de fases van spanningsopbouw worden beschreven, hulpmiddel zijn in het voorkomen van Moeilijk Verstaanbaar Gedrag, maar ook richting geven aan onze reactie op gedrag.

Tijdens het traject werd de methodiek Triple C gevolgd. Binnen Triple C wordt uitgegaan van een onvoorwaardelijke begeleidingsrelatie met cliënten en een gelijkwaardige driehoeksverhouding tussen ouders, hulpverlener en orthopedagoog. Deze methodiek zal verder aan bod komen tijdens de bijscholingen die in 2021 gaan plaatsvinden en zal verder uitgewerkt gaan worden voor **Lentekind**.

Hoe heb je ervaren, dat we aan de slag zijn gegaan met de pilot hoe om te gaan met Moeilijk Verstaanbaar Gedrag?

Vanuit de Groene Kikker zijn we betrokken geweest met de pilot Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. Dit is als zeer prettig ervaren. We vulden dagelijks incidentmeldingen in, maar er was weinig voelbaar in het verdere verloop en actie op de meldingen. Hiervoor was het noodzakelijk dat er goed inzichtelijk wordt gemaakt welke incidenten plaatsvinden en wanneer en zit hier een patroon in? Wat is de alertheid van iemand op dat moment? We zijn toen observatielijsten bij gaan houden, naast de incidentmeldingen, waardoor we meer inzicht krijgen. Hier zal in 2021 een flinke stap in gemaakt kunnen worden. Het gevaar sluipt erin, dat je bepaald gedrag "normaal" gaat vinden en je je grenzen als begeleider gaat verleggen. Ook hierin helpen de lijsten.



In 2020 hebben veel collega's een start gemaakt met de SKJ (her)registratie. Kan je hierover iets meer vertellen?

Naar aanleiding van de SKJ registratie is ook het aanbod teambegeleiding gestart. Onder begeleiding van een externe deskundige heb ik nu een begeleidingsmoment met het huidige team gehad. Door corona was niet alles mogelijk. Ik heb deze training als prettig ervaren en voelde me veilig om onderwerpen of situaties aan te geven of te melden. De SKJ (her)registratie heeft als positief voordeel dat je je rol als hulpverlener goed onder de loep neemt en je je hier weer meer bewust van bent of als bevestiging inzet. Een deel van de registratie is formeel, maar de weg daarnaar toe heb ik als zeer nuttig en prettig ervaren. Door deze registratie zijn er ook meer leer- en cursus mogelijkheden geboden vanuit **Lentekind**



Uit het tevredenheidsonderzoek kwam als uitschieter "verbeteren samenwerking met coördinatie/management". Welke ontwikkelingen heb je hierin gemerkt, wat is je ervaring of wat is jouw bijdrage hierin geweest?

Doordat niet alle taken bij 1 persoon liggen, is er meer overzicht en is het beter verdeeld. Hierdoor merk ik dat er meer aandacht is en verdieping in de taken en meer onderlinge vervanging.



Om de verbouwing van de Beneluxlaan mogelijk te maken hebben we een tijdelijke verhuizing gehad in 2020. Kan je vertellen hoe dit voor de groep was?

Ook voor de Zeester stond de tijdelijke verhuizing op de planning. We hebben dit voor de groep zo voorspelbaar en veilig mogelijk willen organiseren. We hebben hiervoor als team veel overleg gehad, bijvoorbeeld over hoe we het tijdelijke lokaal in zouden richten, maar ook welke activiteiten er ondernomen konden worden om het voor de kinderen zo voorspelbaar mogelijk te kunnen maken, denk hierbij aan langs het andere pand rijden, het lokaal zoveel mogelijk hetzelfde inrichten, de verhuizing benoemen in de kring en bijvoorbeeld boekjes lezen met thema verhuizen. Ook voor de verhuizing terug naar de Beneluxlaan willen we dit zo aan gaan pakken



In 2020 is er een personeelsvertegenwoordiging gestart. Kan jij hierover iets vertellen?

In is inderdaad de Personeelsvertegenwoordiging (PVT) gestart. De PVT heeft ter voorbereiding een cursus gehad van een organisatieadviesbureau. Hierin konden de leden kennis maken met de taken, verantwoordelijkheden, rechten en het advies- en instemmingsrecht van de PVT. Samen met de HR-adviseur is een planning gemaakt voor de onderwerpen die aan bod moesten komen. Ieder thema wat langs de PVT komt, wordt behandeld via onderstaande cyclus. Deze cyclus is gemaakt door de PVT in samenwerking met de HR-consulent. Omdat **Lentekind** steeds meer medewerkers krijgt, zal in **2021** de PVT een Ondernemingsraad (OR) worden.

1. Er is een nieuw thema.
2. Stuk lezen.
3. Research (extern onderzoek).
4. Meeting met de auteur van het stuk
5. Achterban informeren.
6. Met PVT onderling overleg.
7. Schriftelijke reactie naar directeur-bestuurder en HR-adviseur: akkoord of zijn er nog bezwaren?
8. Formeel moment met directeur-bestuurder en HR-consulent.



Welke doelen hadden jullie voor de groep in 2020? Wat is er gelukt of juist niet en waarom?



Op de gele Vlinder zijn we in 2020 op de groep gestart met het uitbreiden van het kringmoment. We beginnen iedere ochtend als alle kinderen er zijn met het kringmoment. We zingen eerst het liedje "goedemorgen allemaal" en maken hierbij de bijhorende gebaren. Na het zingen van het goedemorgen liedje worden de kinderen één voor één

begroet. We zeggen goedemorgen, geven elkaar een hand en de kinderen mogen dan op de goedemorgen knop drukken, waarna er "goedemorgen" te horen valt.

Voorheen zongen we daarna nog een liedje over het thema. Voor veel kinderen was het al een uitdaging om zo lang op een stoeltje in de kring te blijven zitten en hun aandacht erbij te houden. We merkten dat de kinderen dit steeds beter aankonden en dat het tijd was om de kinderen wat meer uit te dagen. We hadden als doel voor de groep om in plaats van een liedje, kringactiviteiten in te gaan zetten.



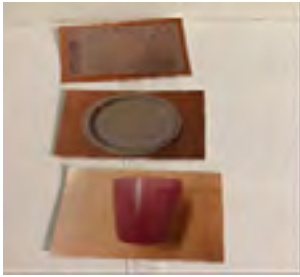
Iedere week doen we een andere activiteit in de kringdoos passend bij het thema, bijvoorbeeld het matchen van plaatjes, voelen in de voelbak of wijzen lichaamsdelen aan.

Ook mag er soms een kindje helpen om de doos te openen en weer op te ruimen. De kinderen leren zo om bijvoorbeeld iets terug te geven. Zo werken we



gelijk aan communicatiedoelen. De kinderen pakten het inzetten van de kringactiviteit goed op. De meeste kinderen hadden er veel aandacht voor, andere kinderen moesten even wennen aan dat de kring wat langer duurde. Inmiddels zijn we een jaar verder en doen we nog steeds iedere dag een kringactiviteit. Als er op maandag weer wat nieuws in de doos zit, kijken de kinderen hun ogen uit.





Voor de Bevers waren er voor **2020** doelen opgesteld. Helaas heeft corona hier wel flink invloed op gehad, zo konden de dagelijkse bezoeken naar de bakker en de wekelijkse gymmomenten in de gymzaal in de wijk niet meer doorgaan. Het doel houtbewerking kon niet doorgaan, doordat een vrijwilliger die zou komen helpen niet meer kon komen, en doordat de groepssamenstelling is gewijzigd. Het doel zelfstandigheid voor de Bevers heeft hierdoor wel ruim in-trainingsmogelijkheden gehad.

Via foto's kan een cliënt nu zelfstandig de tafel dekken en de vaatwasser inruimen. De Bevers gebruiken individuele PEC's -boeken met zinstrip-, zo kunnen ze zelf aangeven wat hun keuze of wens is. Dit betekent niet dat dit ook altijd kan, maar dan krijgen ze een andere keuze aangeboden. Een leuk voorbeeld is dat er een cliënt met zijn zinstrip naar de begeleiding komt en de begeleiding aan de mouw trekt om aan te geven dat hij iets wil laten zien, wijst netjes de picto's aan en geeft zo aan wat hij wil.



Door de keuze mogelijkheden af te wisselen, voorkomen we dat er vaste patronen ontstaan. Het zelfstandig werken is volledig geïmplementeerd bij een cliënt en bij een ander is dit nog in ontwikkeling. Zo kan hij van werken met veel nabijheid nu werken met meer fysieke afstand en alleen mondeling ondersteund waar nodig. Om gezamenlijke activiteiten te leren, maken we veel gebruik van een kringmoment, hier leren de cliënten van elkaar, maar ook bijvoorbeeld het even leren wachten omdat een ander aan de beurt is. In **2021** willen we alle activiteiten weer oppakken en zal er een uitbreiding van de groep plaatsvinden die maakt dat er weer opnieuw gekeken moet worden naar de mogelijkheden.



Vanaf 21 september is de nieuwe groep gestart: de Goudvis. Deze groep is een afsplitsing van de Regenboogguppies en een kind van de Gele Vlinder. De reden hiervoor is dat de instroom veelal jongere kinderen betreft en de kinderen qua leeftijd en ontwikkeling steeds meer uiteen gingen lopen. Ook de wens voor een midden EMB groepje was al bekend bij **Lentekind**, omdat tussen de Regenboogguppies en de Blauwe Vis een groot leeftijdsverschil was ontstaan. De groep is met een nieuw team gestart. De collega's van de Regenboogguppies hebben de dossiers van de kinderen volledig overgedragen aan het nieuwe team van de Goudvis. Er stond veel op papier en de samenwerking verliep hierin erg prettig. Doordat er veel op papier stond, heeft het team kunnen kijken wat er bij de vorige groep werkte en kunnen meenemen naar de start van de Goudvis. Het team heeft de gelegenheid gekregen om zelf aan de slag te gaan met de groep, zoals het invullen van het dagprogramma, de activiteiten etc. Hier zijn ook ideeën naar voren gekomen om meer aan zelfredzaamheid te gaan werken, dit zal volgend jaar verder worden uitgewerkt.



3. Inspraak, eigen regie en waardering

Lentekind biedt een veilige omgeving met bij voorkeur zorg op basis van vrijwilligheid. Indien er sprake is van ernstig nadeel voor het kind en/of omgeving dat niet voorkomen kan worden door middel van vrijwillige zorg, wordt dit besproken tijdens een multidisciplinair overleg met de vertegenwoordiger van het kind, de persoonlijk begeleider en de orthopedagoog.

Per 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (WZD) ingegaan. In de WZD staan de wettelijke kaders beschreven wat onvrijwillige zorg inhoudt en wanneer onvrijwillige zorg verleend kan en of mag worden, hoe dit wordt besloten en geëvalueerd wordt. Deze wettelijke kaders heeft **Lentekind** uitgewerkt in beleid, toepassing, een beslisboom, protocollen en formulieren. Een en ander is tevens gedigitaliseerd in elektronisch cliëntensysteem.

Voor iedere cliënt wordt een risico-inventarisatie opgesteld. Hierin wordt beschreven:

- Over welk ernstig nadeel het gaat;
- Wat de oorzaak van het gedrag van het kind zou kunnen zijn waardoor het ernstig nadeel ontstaat;
- Welke rol de interactie tussen het kind en de omgeving speelt bij het ontstaan van het ernstig nadeel;
- Welke mogelijkheden voor vrijwillige zorg kunnen worden benut om het ernstig nadeel te voorkomen.

De risico-inventarisatie biedt ook de mogelijkheid om zo goed mogelijk alle situaties in kaart te brengen die redelijkerwijs te voorzien zijn. Op deze manier wordt er getracht om onvrijwillige zorg in situaties die in het ontwikkelingsplan niet voorzien zijn, te minimaliseren.

Enkele maatregelen staan beschreven onder de huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om binnen **Lentekind** de veiligheid en ordelijke gang van zaken te garanderen. Enkele voorbeelden van de huisregels die specifiek van toepassing zijn op beperking van bewegingsvrijheid zijn:

- Deurklinken zijn hoger geplaatst;
- Bedboxen gebruik in plaats van gewone bedden;
- **Lentekind** gebruikt rolstoelgordels en/of rem van een rolstoel;
- Risicobeperking door het opbergen van schadelijke stoffen en materialen in kasten of lades voorzien van slot;
- Tijdens het vervoer dragen alle inzittenden al dan niet aangepaste veiligheidsgordels.

Door middel van de beslisboom wordt vastgesteld of er sprake is van onvrijwillige zorg en of daarbij het stappenplan moet worden gevolgd.

Indien onvrijwillige zorg noodzakelijk is, wordt uitgegaan van het subsidiariteitsprincipe. Dit houdt in dat de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg de voorkeur heeft. Daarnaast wordt beoordeeld of de gekozen vorm van onvrijwillige zorg geschikt is om het ernstig nadeel te voorkomen. Dit wordt besproken tijdens een multidisciplinair overleg waarbij de persoonlijk begeleider, de orthopedagoog en vertegenwoordiger van de cliënt aanwezig zijn.

(Mede)zeggenschap

De cliëntenraad bestaat uit ouders van de kinderen die ooit bij **Lentekind** zijn behandeld of in behandeling zijn. In **2020** bestond de cliëntenraad uit drie ouders. Er werden op verschillende manieren vacatures uitgezet en in **2021** bestaat zij uit vier ouders.

De cliëntenraad heeft na een lastige start begin **2020** door de coronacrisis en een aangetrokken procesondersteuner die ernstig ziek werd, een herstart gemaakt. In september zijn zij opnieuw begonnen met een scholing en ondersteuning door een procesondersteuner voor een jaar vanuit een Organisatieadviesbureau. Alle reglementen zijn op orde gemaakt, er is scholing gegeven en ondersteuning staat paraat. Zij hebben een steile ontwikkelingscurve doorgemaakt en kennen inmiddels alle theoretische onderwerpen. De gesprekken verlopen constructief kritisch door een goede voorbereiding en het stellen van kritische vragen. Daarbij is de algehele sfeer goed, constructief en gericht op samenwerking.

Gezinsbegeleiding

In het meerjarenplan **2019-2023** is opgenomen dat **Lentekind** het zorgaanbod wil verbreden door onder andere gezinsbegeleiding te ontwikkelen. **Lentekind** signaleert dat meerdere gezinnen/ouders behoefte hebben aan hulp en/of ondersteuning in de thuissituatie. Er ontstaan soms moeilijkheden in de thuissituatie door onder andere de problematiek van het kind. Ook hebben ouders behoefte aan handvatten om te leren omgaan met verschillende situaties die dit met zich meebrengt.



Gezien de groeiende vraag bij ouders, is **Lentekind** aan de slag gegaan met het onderzoeken van mogelijkheden wat betreft het bieden van thuisbegeleiding, eventueel in combinatie met dagbehandeling. In **2020** zijn de voorbereidingen afgerond en de uitkomsten vastgelegd in het Plan gezinsbegeleiding.

Lentekind wil naast dagbehandeling ook ondersteuning bieden in de gezinssituatie. Dit betekent dat deze ondersteuning ambulante plaats vindt. De gezinnen die aanvraag doen voor gezinsbegeleiding hebben te maken met alledaagse situaties waarin zij hulp nodig hebben om dit op te kunnen lossen of weer te kunnen overzien. Het kan gaan om bijvoorbeeld gedragsproblematiek van het kind, communicatie, eten en aan tafel zitten, omgaan met ontwikkelingsachterstand van het kind, gewone opvoedingsvragen, structuur aanbrengen in de dag etc.

Het doel van de thuisbegeleiding is altijd om het gezinsleven dusdanig te ondersteunen dat zij weer zelfstandig verder kunnen. De ouders/verzorgers terug in hun kracht zetten is hierbij essentieel. Samen met het gezin gaat de Intensief Pedagogisch Thuisbegeleider (IPT'er) op

zoek naar de reeds aanwezige krachten en bronnen om deze opnieuw te kunnen inzetten ten behoeve van de hulpvraag. Hiernaast wordt het netwerk van het gezin ingezet waar mogelijk.

Er wordt op systematische wijze gewerkt met het gezin. Dit betekent dat er gewerkt wordt op een doelgerichte, methodische en cyclische manier volgens de volgende stappen;

- Kennis maken
- Oriënteren
- Werkplan ontwikkelen/bijstellen/veranderen
- Evalueren
- Afscheid nemen

Onderdeel van het werken op basis van kwaliteitsnormen is de afstemming tussen de IPT'er (Intensief Pedagogisch Thuisbegeleider) en het multidisciplinaire team, die onder andere bestaat uit ouders, orthopedagoog en pedagogisch hulpverlener van de groep. Elke twee weken vindt casuïstiek-overleg tussen behandelteam IPT en orthopedagogen. De IPT'er brengt lopende casussen in om te informeren, vragen te stellen en af te stemmen. De orthopedagoog brengt 1x in de maand een bepaald relevant onderwerp onder de aandacht (bijvoorbeeld aan de hand van werkkaarten van onderwerpen als vechtscheiding, kindermishandeling etc. Kan ook op vraag van de IPT'er).

Waar verschillende partijen betrokken zijn in het hulpverleningsproces, is het goed om uit te gaan van een samenwerkingsdriehoek. Het gezin, de IPT'er en het multidisciplinaire team zijn alle drie een gelijkwaardige partij in de samenwerkingsdriehoek. Elke partij is in de driehoek van even groot belang. De driehoek raakt uit balans op het moment dat de verbinding tussen de partijen niet gevonden kan worden. Door de constante betrokkenheid van alle partijen voorkom je reactieve inzet.

Onvrede en klachten

We merken dat als er ontevredenheid is of er klachten zijn, dat in een vroeg stadium met de begeleiders wordt besproken. Ook de orthopedagoog en de bestuurder zijn laagdrempelig aanspreekbaar. Er zijn in **2020** geen klachten gemeld bij de externe klachtencommissie en er is geen beroep gedaan op de cliëntenvertrouwenspersoon.

De ervaringen van cliënten

In **2019** is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden met behulp van een instrument dat door onze koepelorganisatie VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) is goedgekeurd, namelijk de Quality Cube. Alle belangrijke kwaliteitsdomeinen komen hierin aan bod. Groot voordeel van dit instrument is dat zowel de zienswijzen van de ouders als van de medewerkers verwoord zijn, zodat de uitkomsten in de praktijk heel herkenbaar zijn en het draagvlak voor verbeteracties groot. De uitkomsten zijn in grafiekvorm opgenomen in het kwaliteitsrapport van **2019**.

Op basis van de informatie die beschikbaar is gekomen uit de beantwoording van de open vragen en de eigen bevindingen uit de risico analyses zijn verbeteracties in **2019/2020** opgesteld en uitgevoerd. Vanzelfsprekend zijn beide groepen, de ouders en de medewerkers, hierbij betrokken.

Plan van aanpak KTO

| Actie/project | Aanleiding | Opzet | Gewenste uitkomst |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In Balans | Meer verantwoordelijkheid voor persoonlijk begeleider. | Nieuwe balans in verantwoordelijkheden. Opgenomen in functieprofiel. Uitwerken in projectgroep. Invoering door maken van afspraken orthopedagoog en persoonlijk begeleider. | Iedereen kan de verantwoordelijkheid aan die in het functieprofiel is opgenomen en neemt die ook. |
| Omgaan met Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. | MIC verwerking en opvolging niet breed inzichtelijk. Onvoldoende zicht op bijsturing en onvoldoende weerbaarheid. Creëren veilige werkomgeving. Professionaliseren van gedrag. | Inrichting stuurgroep met externe trainer om nieuwe visie en nieuwe uitwerking voor te bereiden. Implementatie d.m.v. trainingen. | Minder registratie MIC op aantallen en meer op inhoud en bijsturing. Verhoging leereffect. Weerbare medewerkers. Ernstige zaken worden breder bekeken met inzet MIC commissie. |
| Coördinatoren aanstellen | Bestuurder heeft onvoldoende tijd om alle zaken zelf af te handelen en persoonlijke aandacht te hebben voor alle medewerkers. | Benoeming 2 coördinatoren voor organisatorische en inhoudelijke zaken. Verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Start voor een jaar (tijdelijk) met evaluatiemomenten. | Bestuurder heeft meer ruimte voor bestuurstaken. Informatie dicht bij de werkvloer. Klankbord voor de medewerkers. Reactiesnelheid is vergroot voor medewerkers. |
| Capaciteitsplanning | Medewerkers te weinig aaneengesloten tijd voor ontwikkelplannen. Geen ruimte om vrije dagen op te nemen. Teveel overuren. | Om alle taken uit te kunnen voeren inclusief vakantie, projecten en opleidingen wordt bruto formatie berekend. Formatie wordt ingevuld. In roosters per groep worden alle onderdelen ingevuld. | Voldoende formatie. Deels onderling vrije dagen opvangen. Minder tijdelijke inval. Vaste formatie per groep. Weinig oproepmedewerkers. Geplande administratieve uren. |

| Actie/project | Aanleiding | Opzet | Gewenste uitkomst |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formatie uitbreiding adviseur kwaliteit en veiligheid | Meer aandacht nodig op bekendheid procedures, kwaliteit materialen, incidenten, maken opvolging en bijsturing van beleid en risico inventarisatie. | Uitbreiding uren en taken nieuwe adviseur kwaliteit en veiligheid. Nieuw functieprofiel. Nieuwe verantwoordelijkheden en taken. | Procedures en protocollen bekend. Ondersteuning bij incidenten en bijsturing. Minder neventaken medewerkers. Voldoen aan wet- en regelgeving; in control zijn. Gevraagd en ongevraagd advies. Kwaliteitsbeleid verder uitbreiden. |
| SKJ certificering | Professionalisering pedagogisch hulpverleners. Hogere kwaliteit van uitvoering gewenst. Voldoen aan beroepscode. Onderhavig aan tuchtrecht. | Alle medewerkers volgen certificeringstraject. Intervisie en teambegeleiding is een belangrijk onderdeel. | Verantwoordelijkheid dicht bij de cliënt. Professionele medewerkers met voldoende deskundigheid, die verantwoordelijkheid nemen. |
| BHV en kinder EHBO voor iedereen | Niet altijd voldoende BHV en kinder EHBO geschoolde medewerkers in rooster. Onzekerheid bij de afhandeling van incidenten en calamiteiten. | Alle medewerkers opleiding BHV en kinder EHBO met officieel kwaliteitscertificaat en periodieke bijscholing. | Altijd voldoende BHV geschoolde medewerkers aanwezig. Voldoende kennis en ervaring bij calamiteiten. |
| Ver(nieuw)bouw eigen locatie | Klimaatbeheersing onvoldoende. Geen ruimte voor uitbreiding. Door bouwkundige situatie legionella problemen. | Eigen vestiging wordt verbouwd en uitgebreid. Behandelcentrum naar tijdelijke locatie tijdens verbouwing. | Een gebouw dat aan alle eisen voldoet en toekomstbestendig is. i.i.g brandweer, legionella, duurzaamheid, hygiëne maatregelen, zwembadbesluit, GGD eisen. |
| AVG arts (arts verstandelijk gehandicapten) | Er was officieel geen AVG arts betrokken bij Lentekind . | Onderaanneming van een AVG arts van Stichting Zuidwester aan Lentekind . Officieel via onderaannemingscontract en goedkeuring door zorgkantoor georganiseerd. | Voldoet aan de eisen voor ambulante kinderdagcentra. |

| Actie/project | Aanleiding | Opzet | Gewenste uitkomst |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Algemene Verordening Gegevensbescherming | Wet is van kracht sinds 2019 . Plan is deels uitgerold, deels niet. | Plan is verder uitgerold in 2020 door adviesur kwaliteit en veiligheid in samenwerking met de groepen. | Voldoet aan AVG, AVG functionaris aanwezig, digitaal volledig georganiseerd. Geen datalekken, verzekering tegen cybercrime. |
| Digitale dossiers op orde en compleet | Dossiers werden op papier en digitaal bijgehouden. | Alles gedigitaliseerd, dus een bron systeem georganiseerd, mappen gedigitaliseerd, geen papier meer. | Volledige controle van digitaal dossier viermaal plaatsgevonden en voldoet. |

4. Samenspel in behandeling en ondersteuning

De relatie tussen cliënten, medewerkers en familie

Binnen **Lentekind** is de relatie tussen cliënten, medewerkers en ouders goed te waarborgen. Vanaf het startgesprek is er een persoonlijk begeleider betrokken die voor ouders het vaste aanspreekpunt is. Dit kan mondeling, per mail of telefonisch zijn. De teams zijn klein, vier tot zes medewerkers per groep, waardoor er snel duidelijk is welke begeleiders er voor de cliënten zijn. Als voorwaarde werkt er elke dag een persoon van het vaste team. Dit bewerkstelligt kennis en biedt veiligheid voor de cliënten.

Tweemaal per jaar is er een ontwikkelingsplanbespreking met ouders, persoonlijk begeleider en de orthopedagoog, maar daarnaast is er altijd ruimte voor extra overlegvormen.

Dagelijks wordt er schriftelijk gerapporteerd per cliënt in het digitale dossier over het algemeen welzijn en eventuele bijzonderheden. Soms wordt er aanvullend telefonisch contact opgenomen. Dit was het geval bij een kind van de Zeester. Dit kind liet voor de Zeester nieuw gedrag zien. In navolging van het project Moeilijk Verstaanbaar Gedrag en de stappen die daar zijn afgesproken is er contact gezocht met ouders om te vragen of ze het gedrag herkenden. Hieruit bleek dat er thuis ook zorgen waren. Hierop heeft een gesprek plaats gevonden met ouders, persoonlijk begeleider en orthopedagoog. In overleg met ouders is de Arts Verstandelijk Gehandicapten betrokken, is er met observatielijsten gestart, hebben fysieke observaties door de orthopedagoog plaatsgevonden, zijn adviezen gegeven en hebben meerdere gesprekken met ouders plaatsgevonden.



Ouders worden ook betrokken bij festiviteiten, zijn welkom om mee te doen op de groep en ze worden regelmatig uitgenodigd om deel te nemen aan de bijscholing van het spel- en bewegingsprogramma. Er wordt ook ieder jaar een ouderavond georganiseerd. Deze laatste activiteiten hebben vanwege corona in **2020** helaas niet kunnen plaatsvinden. Het is zeker wenselijk om dit weer te laten plaatsvinden zodra de maatregelen het toelaten.

De samenwerking tussen begeleiders, behandelaars en ouders

Iedere cliënt heeft een ontwikkelingsplan. Het plan bestaat uit een persoonsbeeld, begeleidings-/behandelingsafspraken, doelen, een risico inventarisatie en een dag- en weekprogramma. Als het nodig is worden protocollen toegevoegd voor bijvoorbeeld epilepsie, tillen, toediening van sondevoeding. Dit wordt door de persoonlijk begeleider en de orthopedagoog opgesteld. Samen stellen zij doelen op die worden besproken met de ouders. Ook ouders komen met ideeën voor doelen; deze worden samen uitgewerkt en opgepakt.

Bij iedere cliënt zijn één of meerdere behandelaars betrokken, te weten: een orthopedagoog, een kinderfysiotherapeut, een logopedist, een kinderergotherapeut of de Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG). Als team wordt intensief samengewerkt. De behandeling rond een cliënt wordt tussen alle disciplines afgestemd zodat de individuele behandeling vervolg krijgt in de groep en andersom.

Als een nieuwe cliënt binnenkomt en kinderfysiotherapie nodig heeft dan wordt ouders gevraagd om een verwijzing te regelen bij de huisarts, de kinderarts of de revalidatiearts. De kinderfysiotherapeut neemt contact op met ouders om een intake te doen en om de hulpvraag te formuleren. De kinderfysiotherapeut gaat individueel met het kind aan de slag en brengt de motorische ontwikkeling in kaart. Daarna wordt het behandelplan opgesteld welke uitgevoerd wordt door de fysiotherapeut maar ook door de begeleiders op de groep. De kinderfysiotherapeut neemt tevens deel aan de ontwikkelingsplanbespreking en levert hiervoor een evaluatieverslag met de behandeldoelen aan. Tijdens deze bespreking wordt het behandelplan verder vorm gegeven met orthopedagoog, ouders en de persoonlijk begeleider. De behandeling vindt individueel plaats, maar de begeleiders en ouders krijgen adviezen en uitleg hoe ze aan bepaalde doelen kunnen werken. Indien nodig heeft de kinderfysiotherapeut contact met de andere behandelaars, zoals kinderergotherapeut, logopedist, Sensorische Informatieverwerkings-therapeut.

Ook voor de logopedie geldt dat een cliënt een verwijzing nodig heeft van de huisarts, kinderarts of revalidatiearts. De logopedist neemt contact op met ouders voor een intake en om de hulpvraag te formuleren. De logopedist observeert de cliënt vaak eerst op de groep alvorens de behandeling te starten. Afhankelijk van de hulpvraag vindt de behandeling in de groep of individueel in behandelkamer plaats. Ook kan het zijn dat ouders samen met de logopedist oefenen, videobeelden bekijken en van daaruit tips ontvangen hoe ze het beste met hun kind kunnen communiceren of de communicatie kunnen uitlokken. De logopedist neemt ook deel aan de ontwikkelingsplanbespreking en levert hiervoor een evaluatieverslag met de behandeldoelen aan. Tijdens deze bespreking wordt het behandelplan verder vorm gegeven met orthopedagoog, ouders en persoonlijk begeleider. Om goed aan de doelen te werken krijgen de begeleiders van de groep adviezen en uitleg van de logopedist. Deze kan individueel zijn maar ook wordt er scholing in bijvoorbeeld gebarentaal gegeven. De logopedist houdt nauw contact met de persoonlijk begeleider. Indien nodig heeft de logopedist contact met andere behandelaars.

Voor alle behandeling geldt dat ouders erbij aanwezig mogen zijn en zij kunnen de behandelaar ook altijd rechtstreeks benaderen. Er is een kort lijntje tussen behandelaar, ouders en begeleiders van de groep. Voor in de toekomst is het wenselijk dat de behandelaars rechtstreeks in het cliëntdossier kunnen rapporteren zodat ouders nog beter op de hoogte zijn.

De samenwerking met de Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) is in 2020 geïntensiveerd en officieel gemaakt. Ieder kwartaal is de AVG-arts van 09.00u tot 12.00u aanwezig zijn bij **Lentekind**. De orthopedagoog kan de AVG ook buiten het spreekuur telefonisch consulteren. De AVG kan zowel preventief, als op vraag van de orthopedagoog of ouders worden ingezet. Voor een consult bij de AVG is een verwijzing van de huisarts of kinderarts nodig.

Preventief: dit houdt in dat de AVG-arts samen met de orthopedagoog de cliënten na toestemming van ouders, bespreekt en op die manier onderzoekt of meer betrokkenheid wenselijk is.

Op vraag: dit houdt in dat er een duidelijke ondersteuningsvraag van de orthopedagoog of ouders is met betrekking tot een cliënt. Als de vraag vanuit de orthopedagoog komt, wordt eerst overleg met ouders gepleegd voordat deze aanmeldt bij de AVG-arts middels het aanmeldformulier. Ouders en persoonlijk begeleider worden door de orthopedagoog uitgenodigd. De consulten voor cliënten van **Lentekind** vinden plaats bij **Lentekind**.

De samenwerking tussen begeleiders en het intake team

In november 2020 is het intake team gestart. Nu **Lentekind** groter is geworden, ontvlochten van 't Gors, is het volledige zorgadministratieproces opnieuw opgesteld. Dit om controles in te bouwen en volledig verantwoording te kunnen bieden aan de accountant en als laatste werd er geen omzet gemist. Onderdeel hiervan was het opstellen van het intake team. Het intake team bestaat uit 2 orthopedagogen, 2 gezinsbegeleiders en de cliëntadministratie. De directeur-bestuurder sluit regelmatig aan om het proces op te volgen. Het intake team is betrokken bij de nieuwe opnames (zowel voor dagbehandeling, dagbesteding, logeren als gezinsbegeleiding), doorplaatsingen naar andere groepen of school en de indeling van de groepen. Voor dit laatste wordt input gevraagd aan de begeleiders van de groepen. Het intake team bewaakt het verlopen van indicaties en is actief bij het aanvragen van (her)indicaties. Het intake team komt gemiddeld 2x per maand samen. Door de vele nieuwe aanmeldingen is daarom in september een nieuwe groep gestart. De 'oude' Regenboogguppies groep is opgesplitst. Hierdoor is de groep 'Goudvis' gevormd uit 4 voormalig 'Regenboogguppies' en 1 'Gele Vlinder' kind. De andere kinderen bleven in de groep 'Regenboogguppies' en hier werden nieuwe jongere kinderen bij geplaatst. Door de vele jonge kinderen is de groep "Regenboogguppies" een aanvangsgroepje geworden.



de regenboog
guppies

De groep de Regenboog Guppies heeft sinds september 2020 een nieuwe invulling gekregen. Het is een aanvangsgroep geworden voor de jongste kinderen. Dit houdt in dat de kinderen bij de groep worden geplaatst, mede omdat ze vaak nog jong en klein zijn en er nog niet duidelijk is wat er aan de hand is. In deze periode wordt bekeken op welke groep zij het beste zouden passen en waar zij dus zo goed

mogelijk in hun ontwikkeling gestimuleerd kunnen worden. De orthopedagoog speelt hierin vanuit het intake team ook een rol in, bijvoorbeeld doordat zij de kinderen ook kan testen om een beeld van hun intelligentie te hebben. Daarnaast ook door veel te overleggen met de groep om een goed beeld van het kind te krijgen. De samenwerking tussen het behandelteam en intake team is bij deze groep dus erg belangrijk. Iets wat er anders is sinds de groep een andere invulling heeft gekregen,



is dat er iedere dag gestart wordt met samenspel aan tafel in plaats van vrij spel in de ruimte. We spelen iedere dag met materiaal uit de bakken. In de bakken, welke weergegeven wordt op de foto hierboven, zit allerlei verschillend spelmateriaal. Zo zitten er blokken in, geluidenspeelgoed, muziekinstrumentjes en een houten treinbaan. Er wordt iedere dag wat anders uitgekozen om met de kinderen mee te spelen. Duidelijk zicht



baar is dat de kinderen meer tot spel komen als ze hiermee op weg worden geholpen door het samen te doen. Aan de kring is er ook een andere invulling gegeven. Op het magnetebord hangt nu het dagprogramma. Daarnaast mogen de kinderen hun eigen foto bij de foto van de Regenboog Guppies hangen. Zo bekijken we samen welke kinderen er die dag allemaal zijn. Het was even wennen, maar de kinderen weten ondertussen al goed wat de bedoeling is. Daarnaast zit er in de

kringdoos tegenwoordig vaak een boekje in plaats van materiaal. Bij het boekje wordt er samen spelmateriaal aangewezen of worden er lichaamsdelen aangewezen, zoals je tong uitsteken, je been optillen en je buik aanwijzen.

Samenleving

We vinden het belangrijk dat onze cliënten met leeftijdgenoten buiten **Lentekind** in contact komen. Zo was er voor Corona contact met de reguliere kinderopvang. Wekelijks nam een aantal cliënten met veel plezier gezamenlijk deel aan het spel- en bewegingsprogramma. Vaak wordt dit gedaan met dezelfde groep zodat de cliënten elkaar gaan kennen en het spelen kunnen uitbreiden. Als de cliënten van de opvang met hun ouders voorbij zien fietsen of ergens anders tegenkomen, zijn ze altijd erg enthousiast. Door de omstandigheden is dat nu even stilgelegd, maar als het weer kan wordt dit weer opgepakt.

Regelmatig naar buiten

Dagelijks gaan de groepen wandelen en als het zo uit komt wordt ook de supermarkt even bezocht voor de vergeten boodschappen.

Ook de frietkraam vereren we soms met een bezoekje voor een frietje of een ijsje.

We gaan in normale tijden met De Zeester naar de bibliotheek om de boekjes van het betreffende thema op te halen. De kinderen lezen daar samen met de begeleiders boekjes of puzzelen in de daarvoor bestemde kinderhoek. Op zo'n moment ontmoeten we andere kinderen, waarmee een leuk contactmoment ontstaat. Ook gaan er groepen naar voorleesochtenden in de bibliotheek. Tijdens deze ochtenden wordt er op een interactieve manier een boek voorgelezen. Deze uitstapjes bieden mogelijkheden tot het leggen van contacten met andere kinderen en ook wordt er gewerkt aan verschillende doelen waar binnen **Lentekind** aan gewerkt wordt zoals het uitbreiden en oefenen van gebaren. Helaas is ook deze activiteit tijdelijk gestopt.

5. Borging van veiligheid in behandeling en ondersteuning

Risico's voor cliënten

De meeste cliënten zijn emotioneel erg jong. Het verschil tussen de kalenderleeftijd en het verstandelijke en emotionele ontwikkelingsniveau kan groot zijn. Bij de ondersteuning gaat **Lentekind** uit van het emotionele ontwikkelingsniveau, zodat het gevaar voor overschatting het kleinst is. Dit betekent dat de cliënten soms al letterlijk groot zijn, maar gedrag laten zien dat bij een jonger kind hoort. Daardoor is het soms nodig om maatregelen te nemen die de veiligheid waarborgen, opdat de cliënt zo goed en zelfstandig mogelijk kan functioneren.



Op de regenboogguppies met heel jonge kinderen zijn kleine voorwerpen gevaarlijk. Om het kijken, voelen, ruiken ook met klein materiaal te stimuleren gebruiken we gekleurde rijst en macaroni.

Naar aanleiding van het aanmeldgesprek en het door ouders ingevulde aanmeldformulier wordt er door de persoonlijk begeleider een risico inventarisatie gemaakt. Deze wordt opgenomen in het dossier en minimaal een tot tweemaal per jaar tijdens de ontwikkelingsplan-bespreking besproken. Er worden verschillende risico's en de daarbij horende interventie beschreven. Verder wordt opgenomen of er sprake is van allergie, epilepsie en/of noodmedicatie.

Risico's in het gebouw

Het gebouw van **Lentekind** is goed toegankelijk, ruim, sfeervol, licht en beschikt over alle benodigde faciliteiten: meerdere groepsruimten met een verschoonruimte en slaapkamers, kantoorruimten, een gymzaal, een snoezelruimte en een bubbelbad. In een portocabin is tijdelijk de nieuwe groep 'De Bevers' gehuisvest. Er is ook een groot buitenterrein met belevings-tuin en speelattributen.

Er is een plan voor bedrijfshulpverlening en een aantal medewerkers zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Ieder jaar wordt er een ontruimingsoefening gedaan. **Begin 2020** heeft de evaluatie plaatsgevonden of deze opzet nog past voor de nieuwe opzet van **Lentekind**. Conclusie was, dat alle medewerkers geschoold moeten zijn voor bedrijfshulpverlener inclusief kinder EHBO. Dit is opgenomen in het opleidingsplan en de opleidingen zijn voor **eind 2020** afgerond.

Jaarlijks wordt er ook een risico inventarisatie uitgevoerd voor het hele pand en ieder kwartaal wordt er een veiligheidscheck op de groepenuitgevoerd. Om een aantal risico's te beperken of uit te sluiten zijn maatregelen getroffen. Om te voorkomen dat kinderen met hun vingers

tussen de deur komen zijn er speciale strips op de deuren aangebracht. Daarnaast zitten er speciale sluitingen op lades en kasten met gevaarlijke voorwerpen en zijn er extra sloten op de buitenhekken. Ook bestaan er op sommige deuren speciale deurklinken. Verder natuurlijk beveiligde stopcontacten.

In **2019** zijn er vanuit de Arbo-richtlijnen nog een aantal aanpassingen gedaan. In lokalen is LED-verlichting geplaatst en zijn extra luchtroosters geplaatst, waardoor de luchttoevoer meer in balans is. Vanwege de warmte in het gebouw is er lichtweerkaatsende folie op alle ramen geplakt, waardoor de temperatuur lager kon blijven.

Gezien de beperkingen van het gebouw, zijn er in **2020** semi-permanente units op het terrein gezet. Dit was een tijdelijke oplossing. De vraag bleef groeien, doorstroom stagneerde en de stap naar uitbreiding moest worden gezet. Na vele overwegingen, financiële berekeningen, scenario's, gesprekken met de gemeentes en schouw van het huidige pand, is besloten tot uitbreiding en verbouwing van het huidige pand. Met een informatie memorandum werd de gang naar de bank gemaakt om te bezien of het mogelijk was. **Lentekind** besloot een derde zelf te investeren en twee derde te lenen van de bank via een hypothecaire lening. Dit met het risico van het tijdelijk moeten sluiten van **Lentekind** door bijv. een corona besmetting, om de financiële ratio's goed te houden, het kunnen voldoen aan de aflossing en om het eigen vermogen een goede en juiste bestemming te geven. Via een aanbesteding bij drie bouwbedrijven, is uiteindelijk bouwbedrijf Fraanje als winnaar uit de bus gekomen. Intussen was de zoektocht gestart voor een tijdelijk onderkomen en is dit een middelbare school gebouw geworden aan de Churchillaan. Op **12 juni** is **Lentekind** verhuisd en **eind augustus** is gestart met de verbouw van **Lentekind**. Planning is dat de oplevering op **1 april 2021** heeft plaatsgevonden na 7 maanden verbouwen, waarna het pand tweemaal zo groot is en alle buitenruimte ingericht is voor de doelgroepen en benut wordt voor de cliënten. In **2021** volgt het lange termijn huisvestingsplan inclusief begroting voor de komende 15 jaar, welke tevens bij Fraanje zal worden ondergebracht.

Voor de tijdelijke huisvesting is een *Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)* gemaakt en kon voldaan worden aan alle eisen voor de omgevingsvergunning. De veiligheidsregio heeft inrichting en maatregelen getoetst. Ook het ontruimingsplan inclusief de bedrijfshulpverlening is herzien. Specifieke veiligheidsmaatregelen voor deze locatie waren o.a. het afschermen van de trapleuningen en radiatoren.



Veilig gebruik van medicatie en medische hulpmiddelen

Lentekind heeft een *HKZ kwaliteitscertificaat*, waarvoor een jaarlijkse toetsing plaatsvindt door een externe partij. De toets over **2019** leverde een dringend verbeterpunt op voor het veilig gebruik van medicatie. Vastlegging van toestemming, een actuele medicatielijst en registratie van toediening in de dossiers was niet uniform met kans op fouten. Naar aanleiding hiervan zijn in **2020** het medicatiebeleid en de protocollen geactualiseerd en is de uitvoering enkele malen gecontroleerd. De controles en de incidentenmeldingen hebben geleid tot bijsturing op het zorgen voor een actuele medicatielijst en zorgen ervoor dat alle medewerkers

kennis hebben van die nieuwe medicatielijst. Medicatie wordt op een veilige, afgesloten plaats bewaard. Noodmedicatie en het protocol ervan wordt in speciale boxen in de tas van de cliënt en in de vlucht tas voor bij een ontruiming bewaard. Deze boxen kunnen de cliënten niet zelf openmaken. Medicatie die in de koelkast bewaard moet worden, zit in een afgesloten box. Bij risicomedicatie wordt er door twee medewerkers gecontroleerd en geparafeerd.

Borging van kwaliteit

De wetgever eist in de Kwaliteitswet Zorginstellingen en in de wet BIG, van zorgaanbieders dat zij de kwaliteit van de zorg systematisch moeten bewaken, beheersen en eventueel verbeteren.

De kwaliteitscertificering waar **Lentekind** bij aangesloten is, is de *HKZ*. Dit staat voor *Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector*, een branche specifieke norm, gebaseerd op de ISO 9001 norm.

Informatie verzamelen over de uitvoering van de zorg wordt gedaan door middel van het kwaliteitsmanagementsysteem met de gebruik van een aantal instrumenten. Dit zijn onder andere de risico-inventarisaties, interne audits, en de directiebeoordeling. Zie hiervoor eerder in het rapport.

Ten behoeve van de directiebeoordeling zijn alle projecten en verbeteracties vastgelegd en gevolgd in de voortgang. Daarbij is vastgesteld dat op alle onderdelen een goede voortgang is geboekt. Alleen de beperkingen door corona hebben geleid tot enige vertraging als er medewerkersbijeenkomsten en/of trainingen voor gehouden moesten worden. De jaarlijkse externe HKZ beoordeling was dit jaar een her certificering, waarbij de inhoudelijkheid van de organisatie breed onder de loep is genomen. Dit heeft geleid tot een hernieuwde certificering. Een direct uit te voeren verbeterpunt betrof de directiebeoordeling. Daarin was de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem onvoldoende uitgewerkt en toegelicht. Het plan van aanpak en herziening van de directiebeoordeling is binnen 2 weken aangeleverd en uitgevoerd. Hierdoor is de tekortkoming opgelost. Structureel voor- en najaarsoverleg met het Zorgkantoor over WLZ-zorg is digitaal gevoerd, evenals een bespreking van het kwaliteitsrapport. Het advies om meer vast te leggen over voorgenomen verbeteracties met voortgang en resultaat is in dit kwaliteitsrapport verwerkt.

Incidenten in de cliëntenzorg

Alle incidenten worden gemeld bij de orthopedagoog via een speciaal formulier. Het incident wordt geanalyseerd door de medewerkers en de orthopedagoog, waarbij wordt gekeken naar de veiligheid van de cliënt en van de medewerker en voorzien van een verbeteractie. Afspraken worden gemaakt om de kans op herhaling te verkleinen of te voorkomen.

Waar nodig is het *Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)* ingeschakeld en of de *Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG)*. Ook de ergotherapeut ondersteunt **Lentekind** bij Sensorische Informatieverwerkingsonderzoek om de prikkelverwerking in kaart te brengen. Het aantal medicatie-incidenten is laag. Zie hiervoor de paragraaf '**Veilig gebruik van medicatie en medische hulpmiddelen**'.

De incidenten die vallen onder agressie en Moeilijk Verstaanbaar Gedrag zijn verder gestegen. Over 2020 is er een kwalitatieve analyse gemaakt. Dit zal in 2021 opgevolgd worden door een kwalitatieve gecombineerd met kwantitatieve analyse en verbeterplannen. Ook gaat dan het proces en beleid van Moeilijk Verstaanbaar Gedrag in werking en zal het aantal moeten gaan dalen.



6. Betrokken en vakbekwame medewerkers

Medewerkers

De medewerkers van **Lentekind** zijn betrokken medewerkers. Het is een jong team en is groeiende, zowel in aantal als in kwaliteit en ervaring. Zodoende draagt dit bij aan de kwaliteit en vormgeving van zorg binnen **Lentekind**. Binnen **Lentekind** is 90% HBO geschoold en heeft een achtergrond vanuit de HBO-V, HBO pedagogiek of Social Work. Er zijn eind **2020** 46 begeleiders, 36 vrijwilligers en 2 orthopedagogen. Daarnaast heeft **Lentekind** gebouwd aan organisatie ondersteuning. Zodoende is er in **2020** naast de directeur bestuurder, een secretaresse met een communicatie achtergrond, en zijn er 4 medewerkers voor personeelszaken, financiën/zorgadministratie, kwaliteit en veiligheid en vervoerscoördinatie en planning.

Vrijwilligers

Het team van chauffeurs bestaat uit één beroepschauffeur en 26 vrijwilligers. Ook zijn er vrijwilligers voor de klussen, het koken van de soep, het sorteren van de boodschappen en het wandelen. Er is een vrijwilligersbeleid en dit beleid wordt minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Medezeggenschap

Medezeggenschap heeft in **2020** een nieuwe start gekregen. Naast de cliëntenraad is er ook een personeelsvertegenwoordiging (PVT) ingesteld. Zij hebben scholing gehad met een trainingdag op 3 september en worden ondersteund door de HR adviseur en gaan in **2021** op weg naar een ondernemingsraad. In het rooster zijn vaste PVT momenten opgenomen, waar formatie voor beschikbaar is gesteld.

Medewerkerstevredenheid

Bij het klanttevredenheidsonderzoek in **2019** zijn ook de medewerkers in de enquête meegenomen. De verbetervoorstellen die zij hebben gedaan zijn meegenomen in het plan van aanpak (zie hoofdstuk 3) dat in **2020** en **2021** wordt uitgevoerd. Op de planning voor **2021** staat na het betrekken van de nieuwbouw het uitgebreide medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) inclusief ARBO.

Medewerkers zijn voldoende toegerust voor hun taken

Medewerkers met een verpleegkundige achtergrond zijn BIG-geregistreerd en alle begeleiders en de orthopedagogen zijn SKJ of BIG gecertificeerd. De directeur-bestuurder heeft ook de accreditatie behaald van de NVZD (Nederlandse Vereniging van Bestuurders in de Zorg). **Lentekind** heeft stageplaatsen voor diverse HBO en MBO opleidingen. **Lentekind** is tevens een leerwerkbedrijf. In **2020** is gestart met intervisie en teambegeleiding als onderdeel van de SKJ registratie. Dit heeft geresulteerd in een stuk reflectie van eigen handelen en het doorgronden van lastige situaties en moeilijke samenwerkingsmomenten.



Vanuit de aanbesteding Jeugdwet werd een *SKJ registratie* voor alle HBO geschoolde medewerkers verplicht gesteld. Er is een praktijkprogramma ontwikkeld volgens de richtlijnen en de goedkeuring van *stichting Kwaliteitskader Jeugd (SKJ)* om nieuwe medewerkers adequaat in te werken en elke medewerker voldoende toe te rusten om de *SKJ* accreditatie te laten behalen.

Voor elke medewerker betekende dit een traject van een jaar (scholing in praktijk en theorie) om deze accreditatie te behalen. Na accreditatie zullen de medewerkers binnen vijf jaar wederom hun accreditatie dienen te behalen door in de tussenliggende vijf jaren scholingspunten te verdienen. Om deze reden is het scholingsplan en het opleidingsbudget opgehoogd en wordt het plan in overleg met de medewerkers en in lijn met het meerjarenplan opgesteld en uitgevoerd.

Privacy

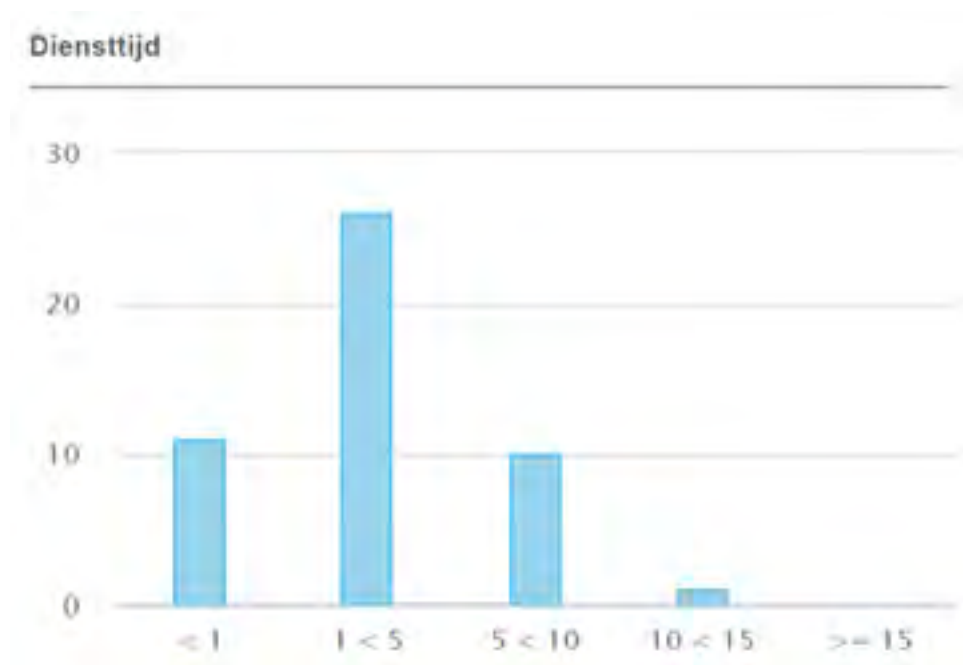
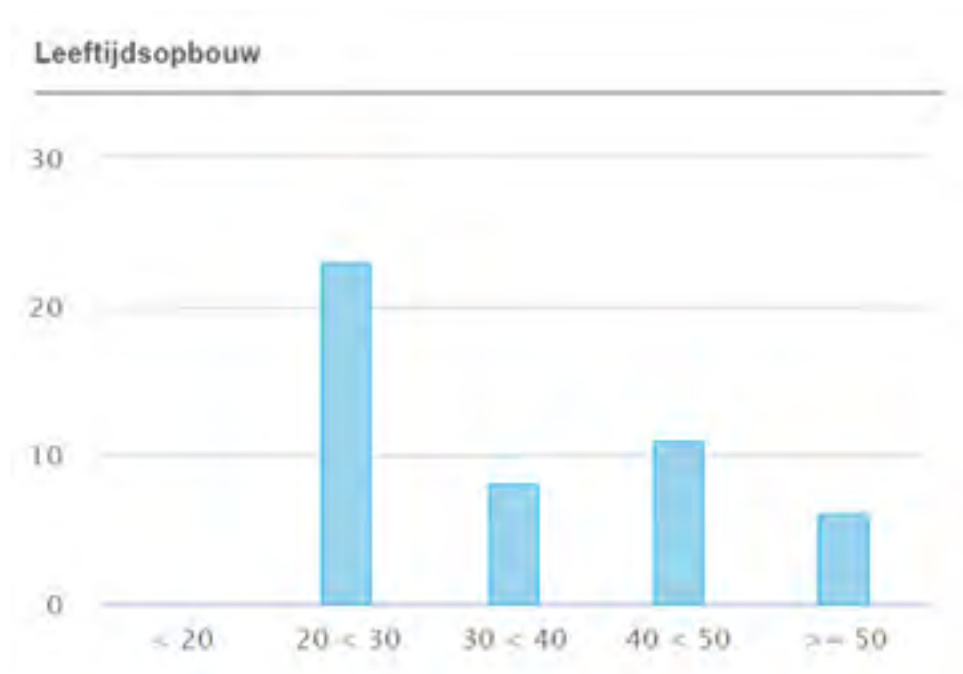
Na voorbereidingen en eerste stappen is in **2019** is gestart met de uitvoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Naast de verplichtingen om privacygegevens te beschermen geeft deze wet ook meer invulling aan de privacyrechten van cliënten. De beveiliging van vastgelegde persoonsgegevens bij **Lentekind** is drastisch verbeterd door geregistreerd sleutelbeheer en het werken met sleutelkastjes en digitalisering van alle dossiers.

In de communicatie met ouders en externe partijen wordt inmiddels voor al het berichtenverkeer gebruik gemaakt van beveiligde messengersdiensten zoals *Zorgmail* en *Siilo* via de telefoon (versleutelde boodschappen).

In **2020** is een vervolgslag gemaakt op het digitaliseren van dossiers. De communicatie met de chauffeurs gaat via een link waardoor ze in een beveiligde omgeving het vervoersrooster en belangrijke informatie kunnen raadplegen. De ICT is belegd bij een gespecialiseerd bedrijf om meer zekerheid te hebben tegen inbreuk in onze systemen en software. Daarbij is tevens een nieuwe verzekering genomen tegen cybercrime. Het blijvend goed beveiligen van gegevens en zorgvuldig omgaan met het delen daarvan en communiceren daarover vraagt doorlopend de aandacht. In **2020** zijn geen privacy-incidenten of datalekken gemeld.

Medewerkersgegevens

In 2020 is de formatie beperkt gegroeid. Het team bestaat uit 46 betaalde medewerkers. Van hen heeft 71% een contract voor onbepaalde tijd en 29% een contract voor bepaalde tijd. Van alle personen, zowel medewerkers als vrijwilligers, is een VOG aanwezig. Onderstaand overzichten van de leeftijdsopbouw en diensttijd van de medewerkers.



Ook voor medewerkers heeft de Coronacrisis het jaar **2020** overheerst. Drie maanden lang lag het openbare leven stil en werd de angst voor een onbekende ziekte dominant. **Lentekind** heeft crisisbesluitvorming en crisiscoördinatie frequent gevoerd middels de *BOB (Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming)* methode, waarmee de directeur-bestuurder veel ervaring had. Daarbij was een delegatie aanwezig van medewerkers om de slagkracht te vergroten en vraagstukken te kunnen beantwoorden en werkbaar te maken. Dit leidde tot vaste cohorten, apart faciliteiten benutten, veel schoonmaken, afspraken met ouders en medewerkers om de cirkel van besmetting te verkleinen en vele andere aanpassingen. Het vervoer is tijdelijk beperkt geweest. Ouders konden zelf hun kind naar **Lentekind** brengen. **Lentekind** heeft noodvervoer uitgevoerd voor ouders die hun kind niet zelf konden brengen. Na het treffen van veiligheidsmaatregelen zoals het aanbrengen van schermen in de bus en het beschikbaar hebben van mondkapjes is het vervoer weer opgestart. Contacten voor de vrijwillige chauffeurs zijn beperkt door de maatregel dat alleen ouders en medewerkers de cliënten in de bus mochten plaatsen en eruit halen. Met deze maatregelen zijn er geen besmettingen opgelopen in **Lentekind**. Wel is er verzuim geweest naar aanleiding van quarantaine bij besmetting van familieleden of contactonderzoek.

Er is extra aandacht besteed aan het ziekteverzuim. In **2018** was dit verzuim, exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof, 11,89%. In **2017** was dit nog 6,89%. Over **2019** zijn we uitgekomen op 7,88%. In **2020** op 6,5%. Door duidelijkheid te verschaffen met een ziekteverzuimbeleid, waarin veel aandacht is voor het volgen van de *Wet Poortwachter*, is het verzuim gedaald. Frequent verzuim en preventief verzuimgesprekken werden tevens aangepakt. Via werkoverleg werd er verder uitleg gegeven hierover zoals bijvoorbeeld over het recht op ziekteverlof, de aanscherping van de regels voor ziekmelden, de opvolging van het contact met zieke medewerkers en door het voeren van verzuimgesprekken met medewerkers die zich vaker ziek melden wordt geprobeerd het verzuim verder omlaag te brengen.



7. Ontwikkelingen op organisatieniveau

Meerjarenplan gereed

Het meerjarenplan voor de periode **2019-2023** is in onderdelen opgepakt en in acties omgezet. De ontwikkeling die is ingezet is een **Lentekind** als zelfstandige organisatie met een eigen plek in de keten voor jeugdhulpverlening waar kwaliteit en professionaliteit bovenaan staat. De doelstellingen voor de komende jaren zijn:

- Plek in de keten van jeugdzorg vergroten: samenwerking en naamsbekendheid vergroten; doorlopende actie.
- Uitbreiding van de dagbehandeling met 1 tot 1,5 groep per jaar voor de regio Walcheren en Oosterscheldebekken; start na gereedkomen nieuwbouw in **2021**.
- Verbreden van het logeeraanbod naar een hogere frequentie en meerdere doelgroepen; op te starten in **2021**.
- Verdere professionalisering door SKJ registratie is in **2020** afgerond en wordt de komende jaren onderhouden.
- Ontwikkeling op methodieken en therapie.
- Verbreding van het aanbod door gezinsbegeleiding te ontwikkelen is in **2020** afgerond en wordt in **2021** opgestart en uitgebouwd.
- Verbreding van het aanbod door zorg-onderwijs arrangementen te ontwikkelen in samenwerking met het onderwijs.
- Verbouwing van **Lentekind** om deze ontwikkeling en uitbreiding mogelijk te maken; gereed april **2021**.
- Interne organisatie op orde maken; in **2020** ingevuld met functies en medewerkers; in **2021** verder uitwerken.
- Vraag voor vervolgvoorziening bij de jongvolwassenen is beantwoord; opgepakt in **2020** loopt nog door.

Europese aanbesteding jeugdwet

Alle 13 gemeentes van Zeeland zijn verenigd in de inkooporganisatie **Jeugdhulp Zeeland**. Zij hebben in **2019** besloten tot een Europese Aanbesteding waarbinnen de sectoren verstandelijk gehandicapten, geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg moeten gaan samenwerken in een samenwerkingsverband. Dit geldt voor de grootste en meest impact makende zorgonderdelen, zoals crisiszorg, justitiële zorg, maar ook zware ambulante zorg waaronder dagbehandeling en logeren. Naast individuele eisen aan kwaliteitscertificering, professionaliteit en financiële positie moest ook gezamenlijk aan eisen worden voldaan, waardoor het samenwerkingsverband als geheel de zorg kon verlenen voor het ambulante stuk.

Onder de naam **Jeugd Voorop!** vormt **Lentekind** samen met **Tragel**, **Expertise in Ervaren**, **Mentaal Beter**, **Opdidakt**, **Zeeuwse Gronden** en **ZorgSaam** een samenwerkingsverband.

Voor de komende vier jaar, met een verlenging naar zes jaar, hebben zij een gunning ontvangen. Als onderaannemers participeerden in **2020 Kinderfysiotherapie Middelburg, Stichting Vraagkracht en Zorgbeleving de Blauwe Vlinder**, waarvan de samenwerking met deze laatste in **2021** is beëindigd. Druk op de tarieven is voor **Lentekind** aanleiding geweest om met de inkooporganisatie in gesprek te gaan over de zorgzwaarte. Wij merkten dat de kwaliteit te veel onder druk kwam te staan. Dit heeft begin **2021** geleid tot verhoging van het tarief waardoor de visie en behandelwijze van **Lentekind** gecontinueerd kon worden.

De aanbesteding Jeugdwet heeft in **2020** geleid tot het wegwerken van een aantal deficiënties om überhaupt zorg te mogen verlenen in deze wet en tot een aantal trends zoals eerder vermeld:

- Binnen 8 weken een plek bieden aan cliënten;
- Behandel en diagnostiek aanbod verbreden zodat we alle behoeften vanuit de jeugdwet kunnen leveren;
- Minimale omzet Jeugdwet van € 1.000.000 per jaar;
- *SKJ (Stichting Kwaliteitskader Jeugd)* accreditatie voor alle HBO werkers die geen *BIG (beroepen individuele gezondheidszorg)* registratie hebben;
- HKZ accreditatie behalen; kwaliteitseisen worden dringender en groter;
- Voldoen aan toenemende eisen vanuit de buitenwereld vanuit zorgkantoren, gemeentes, GGD, brandweer, etc.;
- Samenwerkingsverband met de sector GGZ en Jeugdzorg opzetten en daarmee gezamenlijk voldoen aan de complete vraag voor zorgverlening die in ambulante begeleiding nodig is;
- Werken aan ontwikkelopgaven voor de toekomst met resultaten hieraan gekoppeld, zoals gezamenlijk opleidingsplan, spiegelgesprekken, KPI's aanleveren, nieuw aanbod creëren in behoefte van cliënten, etc. Dit betekent continue vernieuwen en aansluiten bij vragen van ouders en cliënten;
- Proces,- en operationele efficiëntie door tariefverlaging.

Hierop zijn een aantal onderwerpen de revue gepasseerd en zijn de eisen ingewilligd en daarmee voldaan aan de eisen van de aanbesteding. Andere zaken zijn opgenomen in het jaarverslag over **2020**.



8. Aanpak en reflectie

Medewerkers zijn actief betrokken geweest bij de opstelling van het kwaliteitsrapport. Medewerkers zijn bevraagd op ervaringen bij verbetertrajecten en het groepswork. Door knelpunten naar aanleiding van Corona en de verhuizing begin april was er wel enige tijdsdruk. Informatie gedurende het jaar 2020 en begin 2021 is verzameld en geeft een getrouw beeld van de ontwikkeling van de organisatie, haar medewerkers en de kwaliteit van de zorg aan de cliënten.

Reflectie Raad van Toezicht en Cliëntenraad:

Met het kwaliteitsrapport beoogt **Lentekind** inzicht te geven in het werken aan kwaliteit in inrichting en uitvoering van de zorg.

Onderstaande is de reflectie van de Raad van Toezicht op de uitgangspunten voor het kwaliteitskader Wet Langdurige Zorg, verdeeld per uitgangspunt:

- De geboden zorg is ondersteunend aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt. De Raad van toezicht is het hier mee eens. Dat laat dit rapport goed zien.
- De cliënt krijgt een persoonlijk arrangement dat is afgestemd op de eigen behoeften. Hiervan wordt gemeld dat dit zichtbaar is, herkenbaar en wordt vormgegeven binnen **Lentekind**.
- De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Dit komt duidelijk naar voren in dit verslag en de dagdagelijkse zorg welke aan cliënten wordt geleverd.
- De basis van de kwaliteit zijn vakbekwame en betrokken zorgverleners. De betrokkenheid is hoog. De basis voor vakbekwame, professionele en taakvolwassen zorgverleners is in 2020 gestart met de *SKJ registratie* en een cultuurtraject. Dit heeft geleid tot verdeling van verantwoordelijkheden, een andere samenwerking met de orthopedagogen en de start van cultuurverandering. In 2021 en 2022 zal hier verder op geïnvesteerd worden zodat **Lentekind** steeds meer vakbekwame, verantwoordelijke, proactieve en hogere kwalitatieve medewerkers zal verkrijgen.
- De blijvende betrokkenheid van verwanten is onmisbaar bij alle ondersteuning. Dit is zichtbaar, al door de besprekingen, nieuwbrieven, communicatie en de cliëntenraad en betreffende activiteiten hieromtrent. Door Corona is dit in 2020 op een lager pitje komen te staan maar ondanks dit, is de inzet onvermoeibaar hoog.

K.A. Hamelink,
voorzitter RvT

P.A. Witkam,
lid RvT

R.J. Aarnoutse,
lid RvT

Onderstaande is de reflectie van de Cliëntenraad:

Met het kwaliteitsrapport beoogt **Lentekind** inzicht te geven in het werken aan kwaliteit in inrichting en uitvoering van de zorg. Onderstaande is de reflectie van de cliëntenraad op de genoemde vragen en hoe dit ervaren wordt door de ouders van de cliënten van **Lentekind**:

- Ik krijg een goed beeld hoe de zorg cliëntgericht is opgezet en wordt uitgevoerd. De cliëntenraad is het hiermee eens. Dit staat duidelijk in het verslag.
- Ik krijg een goed beeld welke ervaringen ouders/verzorgers delen met **Lentekind** om te verbeteren. Gedeeltelijk eens. Dit komt niet echt uit het verslag, echter wel van de medewerkers, uit het cliëntdossier en een enkele keer een telefoontje.
- Ik krijg een goed beeld hoe medewerkers aan kwaliteit werken. Dit komt duidelijk naar voren in het verslag. In de werkelijkheid is er minder zicht op. Er zijn nieuwe medewerkers en door Corona tijd kennen de ouders deze nog niet goed en kunnen ze niet vaak bij **Lentekind** zijn. Wel wordt duidelijk het ontwikkelplan gevolgd en besproken. Communicatie hierin is nog een verbeterpunt (regelmatiger bellen). Ook hier is Corona een deel van de uitleg schuldig.
- Ik krijg een goed beeld hoe bestuurlijk leiderschap wordt vormgegeven rond kwaliteit. Dit is goed zichtbaar in het verslag. Er is al veel geregeld en ook goed geregeld. Dit geeft een geruster gevoel voor nu en de toekomst. Een en ander mag ook verteld worden bij de rondleidingen. In het koffie uurtje dat de cliëntenraad maandelijks wil gaan houden, zal hier ook aandacht voor komen (na de Corona tijd).

Bert Janse,
voorzitter CR

Brenda Groen,
lid CR

Edith van Dijk,
lid CR

Peter van den Heuvel,
lid CR

Externe visitatie

De externe visitatie is uitgevoerd met een vertegenwoordiging van Zorgstroom, waarbij de volgende adviezen zijn verkregen:

- **Clïentgerichte zorg**
Lentekind doet zichzelf tekort door de cliëntgerichte aanpak beperkt aan bod te laten komen in het kwaliteitsrapport.
In het gesprek en de observatie op de groep bleek dat veel activiteiten en handelingen als vanzelfsprekend worden ervaren.
Advies is om in het kwaliteitsrapport breder uit te werken hoe de cliëntgerichte zorg vorm wordt gegeven.
- **Medicatieveiligheid**
Beleid en protocollen zijn goed leesbaar en volledig uitgewerkt. Wel zijn onderdelen wie wat doet en wanneer in de praktijk afgesproken, maar niet in het protocol opgenomen. Dit zal toegevoegd moeten worden.
Advies is om het onderwerp ‘dosering’ in het protocol op te nemen en specifieker uit te werken wie waarvoor verantwoordelijk is, wanneer en hoe het wordt uitgevoerd en hoe de bewaking plaats vindt bij het bestellen van nieuwe medicijnen.
- **Wet Zorg en Dwang**
Vastgesteld wordt, dat onderdelen van de huisregels ook aangemerkt worden om uit te werken in het persoonlijke plan. Dit is tegenstrijdig. Onderdelen van de huisregels vallen echt onder vrijheidsbeperkende maatregelen en worden niet onderbouwd. Advies is om een huisregel echt een huisregel te laten zijn. Die geldt dan voor iedereen en wordt daarom niet individueel uitgewerkt. Ook wordt geadviseerd de vrijheidsbeperkende huisregels zoals het verhoogd plaatsen van deurklinken te onderbouwen. Overwegen om rolstoelen op de rem uit de huisregels te halen en individueel te maken.

9. Overzicht gebruikte bronnen

Voor de samenstelling van dit kwaliteitsrapport zijn de volgende documenten en systemen gebruikt:

- Cliënteninformatiesysteem PlanCare
- Cliëntwaarderingsonderzoek 2019
- Jaarplan **Lentekind 2020**
- Medewerkersinformatiesysteem Nmbros
- Meerjarenplan 2019-2023
- MIC/MIM-gegevens 2020
- Personeelsplan 2018-2021
- Scholingsplan 2020



Bijlage 1 Financiële kengetallen

Om ook inzicht te kunnen bieden in onze financiële situatie presenteren we in de jaarrekening een kort overzicht van de resultaten van **Lentekind** over de afgelopen periode. Vaststelling door de Raad van Toezicht en de accountant heeft plaatsgevonden.

Per 1 maart 2020 is de Steunstichting **Vrienden van Lentekind** opgericht, bedoeld voor giften en schenkingen voor activiteiten die niet uit de gewone zorgmiddelen betaald kunnen worden. Deze stichting heeft de zogenaamde ANBI-status voor goede doelen.



Notitie afboeking

De nieuwbouw aan de Beneluxlaan in Middelburg is ondertussen grotendeels afgerond. Met de Raad van Toezicht hebben we op **13 januari 2021** de bestedingen tot dat moment door-
gesproken en is de vraag gekomen om in het jaarrekeningtraject nadrukkelijk te kijken naar de boekwaarde die nog staat op de balans. Op het moment van de bespreking leek er geen issue te zijn vanuit de boekwaarde en terugverdiëntijd, immers de opgestelde en goedge-
keurde businesscase was sluitend en de boekwaarde na verbouwing wordt terugverdiend in de komende jaren.

Bij het opstellen van de jaarrekening is er opnieuw gekeken naar de materiële vaste activa en in afstemming met de accountant zal er toch een afboeking verwerkt worden in de jaarrekening. Deze afboeking is het gevolg van balansposten die na verbouwing geen waarde meer hebben en incidentele kosten die gemaakt zijn in verband met de ontvlechting van Gors en de verhuizing. De afboeking heeft betrekking op de tuin, de oude verbouwing uit **2014**, de installaties in het pand die niet herbruikbaar zijn en een correctie op de grondwaarde/gebouw bij aanschaf. Per saldo betreft dit een eenmalige afboeking van € 352.000 die ten laste gebracht zal worden van het resultaat uit normale bedrijfsvoering van **Stichting Lentekind**. De concept jaarrekening van **Stichting Lentekind** zal daardoor een positief resultaat laten zien uit normale bedrijfsvoering van € 101.000 maar een exploitatieresultaat van € 371.000 negatief.

Vanuit de *regels voor de jaarverslaggeving (RJ)* is dit een methode waar stichting **Lentekind** in de jaarrekening niet van kan afwijken. In communicatie naar de omgeving is het wel belangrijk om proactief te informeren en uit te leggen dat **Lentekind** ondanks covid en ondanks de verbouwing een positief resultaat draait uit normale bedrijfsvoering. Door de eenmalige afboeking die heeft plaatsgevonden komt het resultaat voor 2020 negatief uit maar ontstaat er een situatie waardoor **Stichting Lentekind** financieel gezond de toekomst in kan.

De accountant is zoals eerder genoemd volledig mee en is akkoord met de afboeking in de jaarrekening **2020**.

Jaarrekening

5.1.1 BALANS PER 31 DECEMBER 2020 (na resultaatbestemming)

| | <u>Ref.</u> | <u>31-dec-20</u> | <u>31-dec-19</u> |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
| | | € | € |
| ACTIVA | | | |
| Vaste activa | | | |
| Immateriële vaste activa | 1 | 0 | 0 |
| Materiële vaste activa | 1 | 1.993.704 | 985.006 |
| | | <u>0</u> | <u>0</u> |
| Totaal vaste activa | | 1.993.704 | 985.006 |
| Vlottende activa | | | |
| Vorraden | 4 | 0 | 0 |
| Onderhanden werk uit hoofde van DBC's / DBC-zorgproducten | 5 | 0 | 0 |
| Vorderingen uit hoofde van financieringstekort | 2 | 51.861 | 3.686 |
| Debiteuren en overige vorderingen | 3 | 324.182 | 221.642 |
| Liquide middelen | 4 | <u>2.297.822</u> | <u>1.689.186</u> |
| Totaal vlottende activa | | 2.673.865 | 1.914.514 |
| Totaal activa | | <u><u>4.667.569</u></u> | <u><u>2.899.520</u></u> |

| | <u>Ref.</u> | <u>31-dec-20</u> | <u>31-dec-19</u> |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
| | | € | € |
| PASSIVA | | | |
| Eigen vermogen | | | |
| Bestemmingsfondsen | 5 | <u>2.281.333</u> | <u>2.652.028</u> |
| Totaal eigen vermogen | | 2.281.333 | 2.652.028 |
| Voorzieningen | | | |
| | 6 | 3.390 | 2.490 |
| Langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar) | | | |
| | 7 | 1.456.250 | 0 |
| Kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar) | | | |
| Overige kortlopende schulden | 8 | <u>926.596</u> | <u>245.002</u> |
| Totaal kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar) | | 926.596 | 245.002 |
| Totaal passiva | | <u><u>4.667.569</u></u> | <u><u>2.899.520</u></u> |

5.1.2 RESULTATENREKENING OVER 2020

| | Ref. | 2020 € | 2019 € |
|-------------------------------------------------------------------------|------|------------------|------------------|
| BEDRIJFSOPBRENGSTEN: | | | |
| Opbrengsten zorgprestaties, jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning | 9 | 2.385.280 | 1.985.906 |
| Subsidies | 10 | 62.858 | 4.083 |
| Overige bedrijfsopbrengsten | 11 | 27.747 | 11.682 |
| Som der bedrijfsopbrengsten | | <u>2.475.885</u> | <u>2.001.671</u> |
| BEDRIJFSLASTEN: | | | |
| Personeelskosten | 12 | 1.729.389 | 1.286.633 |
| Afschrijvingen op materiële vaste activa | 13 | 180.976 | 169.899 |
| Bijzondere waardevermindering van vaste activa | 14 | 320.595 | 0 |
| Overige bedrijfskosten | 15 | 597.553 | 404.924 |
| Som der bedrijfslasten | | <u>2.828.513</u> | <u>1.861.456</u> |
| BEDRIJFSRESULTAAT | | -352.628 | 140.215 |
| Financiële baten en lasten | 16 | -18.067 | -385 |
| RESULTAAT | | <u>-370.695</u> | <u>139.830</u> |
| RESULTAATBESTEMMING | | | |
| <i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i> | | <u>2020</u> € | <u>2019</u> € |
| Toevoeging/(onttrekking): | | | |
| Bestemmingsfonds: | | | |
| Bestemmingsfonds aanvaardbare kosten | | -376.256 | 139.830 |
| Giftendfonds | | 5.561 | 0 |
| | | <u>-370.695</u> | <u>139.830</u> |

5.1.3 KASSTROOMOVERZICHT OVER 2020

| | Ref. | 2020 | | 2019 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|------------------|-----------------|------------------|
| | | € | € | € | € |
| Kasstroom uit operationele activiteiten | | | | | |
| Bedrijfsresultaat | | | -352.628 | | 140.215 |
| Aanpassingen voor: | | | | | |
| - afschrijvingen en overige waardeveranderingen | 14 | 198.052 | | 169.899 | |
| - mutaties voorzieningen | | 900 | | -588 | |
| - boekresultaten afstoting vaste activa | 14 | <u>303.518</u> | | <u>0</u> | |
| | | | 502.470 | | 169.311 |
| Veranderingen in werkkapitaal: | | | | | |
| - vorderingen | 3 | -102.540 | | -46.357 | |
| - vorderingen/schulden uit hoofde van financieringstekort respectievelijk -overschot | 2 | -48.175 | | 9.321 | |
| - kortlopende schulden (excl. schulden aan banken) | 8 | <u>647.558</u> | | <u>75.894</u> | |
| | | | 496.843 | | 38.858 |
| Kasstroom uit bedrijfsoperaties | | | <u>646.685</u> | | <u>348.384</u> |
| Ontvangen interest | 17 | 4.061 | | 96 | |
| Betaalde interest | 17 | <u>-22.128</u> | | <u>-481</u> | |
| | | | -18.067 | | -385 |
| Totaal kasstroom uit operationele activiteiten | | | <u>628.618</u> | | <u>347.999</u> |
| Kasstroom uit investeringsactiviteiten | | | | | |
| Investerings materiële vaste activa | 1 | <u>-1.519.982</u> | | <u>-127.309</u> | |
| Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten | | | -1.519.982 | | -127.309 |
| Nieuw opgenomen leningen | 7 | <u>1.500.000</u> | | | |
| Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten | | | 1.500.000 | | 0 |
| Mutatie geldmiddelen | | | <u>608.636</u> | | <u>220.690</u> |
| Stand geldmiddelen per 1 januari | 4 | | 1.689.186 | | 1.468.496 |
| Stand geldmiddelen per 31 december | 4 | | <u>2.297.822</u> | | <u>1.689.186</u> |
| Mutatie geldmiddelen | | | 608.636 | | 220.690 |





orthopedagogisch
dagcentrum
voor beweging
en ontwikkeling

*Lentekind beschikt over het
HKZ kwaliteitskeurmerk www.hkz.nl*

Stichting Lentekind

Beneluxlaan 16
4334 GJ Middelburg

E: info@stichtinglentekind.nl

T: 06 - 269 855 30

www.stichtinglentekind.nl