



# Kwaliteit / Maatschappelijk Jaarverslag 2022

## Stichting Zorg en Onderwijs Nu

### Inleiding

Zorg en Onderwijs Nu (in het vervolg van dit Jaarverslag afgekort tot ZON) is een stichting voor kinderen met een verstandelijke en lichamelijke beperking en biedt ontwikkelingsgerichte dagopvang voor kinderen met een complexe zorgvraag. Sinds 2014 biedt stichting ZON – eerst in onderaanneming en later steeds meer als zelfstandig aanbieder – zorg aan cliënten binnen het geografische gebied van de West-Brabant West gemeenten en het oosten van de provincie Zeeland. Gezien de wens om zo lokaal mogelijk dagelijks terugkerende contacten tussen mensen met en zonder (meervoudige) beperking te stimuleren, zien we met name dat cliënten uit de gemeente Bergen op Zoom en de direct daaraan grenzende gemeenten (Tholen, Roosendaal, Steenberg en Woensdrecht) zich bij ZON thuis voelen.

ZON is gevestigd binnen reguliere scholen voor primair onderwijs, waardoor kinderen met en zonder beperking elkaar dagelijks ontmoeten. Het belangrijkste is de integratie tussen reguliere leerlingen en de cliënten van de ZON-groep. Kinderen met en zonder handicap kunnen van elkaar leren, en zeker ook samen plezier hebben. De reguliere leerling ziet en ervaart hoe leuk het is om voor iemand iets te kunnen betekenen, daarnaast leren zij omgaan met gehandicapten als een directe naaste. De ZON-groep cliënt wordt op zijn of haar beurt uitgedaagd en geprikkeld door de reguliere leerlingen.

ZON bestaat vanaf 2012 en was in 2022 gevestigd op 3 locaties:

- bij Openbare Basisschool de Kreek, Hinkelenoord 14 in Bergen op Zoom
- bij Openbare Basisschool de Rode Schouw, Rode Schouw 87 in Halsteren
- bij Algemene Basisschool Kiemkade, Burgemeester Blomlaan 2 in Bergen op Zoom

ZON biedt zorg aan cliënten uit zowel de Wet Langdurige Zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (ZvW) en Jeugdwet (JW). Deze zorg wordt geboden op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB, voor Wlz, ZvW en JW) of Zorg in Natura (ZIN, voor Wlz en JW). De zorg onder de Jeugdwet wordt sinds 2016 zelfstandig aangeboden. Voor wat betreft de geboden zorg onder ZIN-Wlz had ZON tot 01-NOV-2022 een onderaannemingsovereenkomst met de Stichting Dag- en Woonvoorzieningen (SDW). Na die datum wordt alle zorg in hoofdaanneming door ZON uitgevoerd.

Bij de opstart en inrichting van de (klas)lokalen voor gehandicapten zorg kon ZON rekenen op het Gehandicapte Kind (voorheen: de Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind). Het Gehandicapte Kind zet zich in voor kinderen en jongeren met een handicap, zodat zij met hun beperking gewoon kunnen spelen, leren, sporten, wonen en werken. ZON is een “samen naar schoolklas” binnen Het Gehandicapte Kind (voorheen: NSGK).

Ook Handicap.nl (voorheen: Revalidatiefonds en Fonds Verstandelijk gehandicapten) heeft een bijdrage geleverd aan de realisatie van de lokalen. ZON is een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) en als zodanig door de Nederlandse Belastingdienst aangemerkt.

### 1. NAW-gegevens

*Bezoek- en vestigingsadressen:*

ZON de Kreek  
Hinkelenoord 14  
4617 NC Bergen op Zoom  
T: 06 432 045 71

ZON de Rode Schouw  
Rode Schouw 87  
4661 VE Halsteren  
T: 06 392 166 42

ZON Kiemkade  
Burgemeester Blomstraat 2  
4624 GA Bergen op Zoom  
T: 06 382 961 41

*Correspondentie-adres:*  
Stichting Zorg en Onderwijs Nu  
Gemeynte 33  
4631 MG Hoogerheide  
E: [info@zorgonderwijsnu.nl](mailto:info@zorgonderwijsnu.nl)

## 2. Visie

Zorg en Onderwijs Nu biedt dagopvang voor kinderen met een meervoudige beperking (complexe zorgvraag). Deze opvang vindt plaats binnen een reguliere school, waardoor kinderen met en zonder beperking elkaar dagelijks ontmoeten. In de statuten van de Stichting staat ten aanzien van het doel van de stichting het volgende opgenomen:

1. *De stichting heeft ten doel:*
  - a. *Het bieden van een kwalitatief goede ontwikkelingsstimulatie en zorg aan mensen met (meervoudige) beperkingen;*
  - b. *Het bevorderen van dagelijks terugkerende contacten tussen mensen met en zonder (meervoudige) beperkingen;*
  - c. *Het meewerken aan (de ontwikkeling van) methodes gericht op goede ontwikkelingsstimulatie aan mensen met (meervoudige) beperkingen*
  - d. *Het verrichten van alle handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn*
2. *De Stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door het vormen van een dagopvang of klas voor kinderen met een lichamelijke en verstandelijke beperking binnen reguliere scholen.*

ZON heeft als filosofie dat financiën die uit de Wlz, ZvW of JW voortkomen zo veel mogelijk moeten worden besteed aan goede, zichtbare zorg op maat voor iedere individuele cliënt. Vanuit deze filosofie worden de organen van de stichting (Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Cliëntenraad) gevuld door gemotiveerde en ter zake kundige vrijwilligers, die daarvoor geen inkomen of vergoeding ontvangen. De voorzitter van ZON is (tevens) aangesteld als directeur, en ontvangt voor *die* taken wel een inkomen. Om zorg op maat voor iedere individuele cliënt te kunnen bieden en oog te houden voor de mens(en) achter de cliënt wil ZON een beperkte omvang houden. Het huidige bestuur heeft voor ogen dat de stichting op termijn maximaal naar 5 groepen (waarvan minimaal één op een school voor middelbaar onderwijs) groeit.

Belangrijk voor ZON is de integratie tussen reguliere leerlingen van de scholen (en daaraan gelieerde kinderopvang) waarmee zij samenwerkt en de leerlingen van de ZON-groep. Kinderen met en zonder handicap kunnen van elkaar leren, en zeker ook samen plezier hebben. De reguliere leerling ziet en ervaart hoe leuk het is om voor iemand iets te kunnen betekenen, daarnaast leren zij omgaan met gehandicapten als een directe naaste. De ZON-groep/leerling / cliënt wordt op zijn of haar beurt uitgedaagd en geprikkeld door de reguliere leerlingen. De bedrijfsvisie van stichting ZON laat zich kernachtig vertalen in het onderstaande motto:

*Een school die leert dat niemand wordt buitengesloten,  
bereidt voor op een samenleving waarin iedereen meetelt!*

## 3. Zorgproces rond de Individuele Cliënt

Met het oog op hun zorgvraag maken alle cliënten gebruik van meerdere dagdelen per week. Op alle groepen worden in de ochtend en/of de middag in beginsel tot 5 à 6 cliënten ontvangen.

Daarbij is ervoor gekozen om ZON Kiemkade een accent te geven voor cliënten met een Autisme Spectrum Stoornis. Begin 2022 was ZON Kiemkade op woensdagen nog gesloten, maar inmiddels ontvangt deze groep ook de hele week cliënten. Op basis van 2 dagdelen gedurende 5 werkdagen, met 5 cliënten op 3 groepen biedt ZON dus eind 2022 een totaal van 150 dagdelen zorg per week aan.

Gedurende 2022 maakten gemiddeld zo'n 17 (januari) tot 22 (december) cliënten gebruik van de zorg die door ZON werd geboden. Daarbij liep de bezetting gedurende het jaar van januari (121/140 dagdelen | 86% bezetting, gemiddeld 7.1 dagdeel per cliënt) langzaam op naar december 2022 (148/150 dagdelen | 99% bezetting, gemiddeld 6.7 dagdeel per cliënt). Uit deze gegevens blijkt dat ZON in een duidelijke behoefte voorziet, op een dusdanige wijze dat aan het einde van 2022 niet kan worden voorzien in zorg voor iedereen die interesse toont om op een ZON-groep te worden opgenomen. Door de kleinschaligheid kennen alle medewerkers de cliënt en het (sociaal) netwerk om hen heen goed en kunnen ze zorg goed toespitsen, op individueel én locatie niveau.

ZON probeert zo praktisch mogelijk om te gaan met de zorg aan cliënten. Gedragen afwegingen door en samenspraak met medewerkers, ouders (cliëntvertegenwoordigers) en de omgeving worden daarbij belangrijker geacht dan rigide protocollen. Dat betekent schriftelijk vastgelegd beleid waar het moet, maar gewoon gezond verstand waar het kan, logisch is of nodig is. Vertaald naar de praktijk betekent dit:

- Toelating van nieuwe cliënten wordt per keer bekeken, waarbij de zorgvraag wordt afgewogen tegen de mogelijkheden die ZON kan bieden binnen de locatie. Het team van de betreffende locatie heeft hierin een sterke stem.
- De zorg wordt specifiek afgestemd op iedere cliënt, zodat de zorg en ondersteuning wordt geboden die nodig is en door het (sociaal) netwerk wordt gewenst. Dat gaat altijd in samenspraak met de cliëntvertegenwoordiger(s), betrokken beroepskrachten en (een afvaardiging van) het team van de betreffende locatie. Een belangrijke vraag daarbij is of ZON juist is toegerust om de medische zorg die die cliënt nodig heeft kwalitatief juist te bieden. Er wordt ruimhartig naar financiering van de zorg gekeken, hetgeen mede mogelijk is door de zeer beperkte overheadkosten.
- Het multidisciplinair overleg (MDO) dat twee maal per jaar wordt gehouden/aangeboden wordt uitgewerkt in een (ondersteunings)plan, waarin de doelen en gemaakte afspraken zo SMART mogelijk worden vastgelegd.
- Om de kwaliteit van de zorg te beheersen en verbeteren is er regelmatig contact tussen de teamleden, de cliëntvertegenwoordigers en (via de directeur/bestuurder) het bestuur, zodat de lijnen kort blijven en we gezamenlijk zeker weten dat de ontwikkeling van de cliënt zo goed mogelijk wordt gestimuleerd. Door de beperkte schaalgrootte van ZON zijn de lijnen kort en zijn er voor de cliëntvertegenwoordigers zeer laagdrempelige mogelijkheden om hun perspectief en wensen te verwoorden.
- Belangrijk is dat in de dagelijkse gang van zaken zo veel mogelijk wordt aangesloten bij activiteiten van de school. Samen waar het kan, apart als het moet. Om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de schoolbeleving worden de cliënten over het algemeen door hun ouders naar / in de ZON-groep gebracht en weer opgehaald. Zo stelt ZON zeker dat er korte communicatielijnen tussen de cliëntvertegenwoordigers en ZON zijn.

De filosofie van ZON is dat financiën die uit de Wlz, ZvW of JW voortkomen zo veel mogelijk moeten worden besteed aan goede, zichtbare zorg op maat voor iedere individuele cliënt. Daarnaast werkt ZON vanuit het principe schriftelijk vastgelegd beleid waar het moet, maar gewoon gezond verstand waar het kan, logisch is of nodig is.

De organisatie merkt dat er steeds meer "moet" vanuit wet- en regelgeving. Dat leidt vaak tot toename van benodigde verantwoordingen, administratieve last en overhead kosten zonder dat hiermee de zorg die ZON kan verlenen zichtbaar verbeterd. Het bestuur probeert daarom écht scherp te blijven op de toegevoegde waarde van nieuwe ontwikkelingen.

De waarde zit namelijk niet in méér administreren, maar in het verlenen van (steeds) betere zorg!

#### 4. Onderzoek naar Cliëntervaringen

Sinds 2017 voert ZON jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit, waarbij de vragenlijst onafhankelijk van het wettelijk kader voor alle cliënten hetzelfde is. Bij het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de erkende instrumenten die voor cliëntraadpleging worden gebruikt. Daaruit zijn vragen geselecteerd die bij (de levensfase van) de cliënten passen. Er zijn jaarlijks terugkerende vragen, maar in samenspraak met onder andere de Cliëntenraad en Senior Begeleiders worden soms ook vragen toegevoegd. Zo zijn – ook in 2022 – aanvullende vragen opgenomen over hoe de cliëntvertegenwoordigers de wijze van omgang, communicatie en gemaakte keuzes tijdens COVID-19 hebben ervaren.

Tijdens het klanttevredenheidsonderzoek kunnen de cliëntvertegenwoordigers - ook buiten de reguliere contactmomenten - aangeven hoe ze de geboden ontwikkelingsgerichte zorg en ondersteuning vinden en aangeven wat voor advies en/of aanbevelingen ze voor ZON hebben.



In 2022 hebben alle cliëntvertegenwoordigers het onderzoek ingevuld, waardoor een representatief beeld is verkregen van de kwaliteit van de zorg: wat gewaardeerd wordt en waar verdere optimalisatie mogelijk is. Totaal werd naast een aantal open vragen in 2022 op 40 indicatoren gemeten en is aan de cliëntvertegenwoordigers een algemene terugkoppeling (zie bijlage) gegeven, en zijn zij uitgenodigd het hele onderzoek in te zien.

ZON ontving van de ouders in 2022 een algemene waardering van 8,9, nagenoeg dezelfde score als in 2021 (9,0).

De volledige resultaten en aanbevelingen zijn besproken in de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Cliëntenraad, met de Senior Begeleiders en in de teamoverleggen. In zijn algemeen valt op te merken dat de verbetermogelijkheden door de cliëntvertegenwoordigers vooral werden gezien in de wijze waarop wordt omgegaan met het persoonlijk plan voor de cliënt en de doelen worden gehaald, waarbij rekening houdend met de mogelijkheden van de cliënt voldoende uitdaging wordt geboden. De hieraan gekoppelde vragen scoorden gemiddeld 4,3 (op een maximum van 5).

Aan de verschillende ZON groepen is gevraagd om hier tijdens de MDO's in 2022 extra aandacht aan te besteden, in het kader van de Plan-Do-Check-Act cycle. Daarnaast doet ZON sinds 2022 mee aan een pilot om een nieuw onderwijspakket te integreren in de Samen naar Schoolklassen. In dit programma (IPIO-z | Kind-in - Integraal Pakket inclusief Onderwijs en Zorg) worden de doelen nu opgenomen en gerapporteerd. Aan de hand hiervan wordt ook een "schoolrapport" voor iedere cliënt gemaakt. Hierin is ook scholing verzorgd voor de medewerkers. Dit helpt om de ontwikkelingen van de cliënt meetbaar te maken ten opzichte van de plannen, en stimuleert een gesprek hierover tussen de cliëntvertegenwoordigers en ZON.

#### 5. Zelfreflectie in Teams

Vanaf de start van ZON heeft invulling met voldoende en vooral ook voldoende gekwalificeerd personeel op de voorgrond gestaan. Uitgangspunt daarbij is dat er minimaal 2 professionele begeleiders aanwezig zijn op de locatie wanneer er zorg voor cliënten is. Gezien de achtergrond van de cliënten wordt van medewerkers verwacht dat zij beschikken over een zorg-gerelateerd diploma op minimaal niveau 3 bijv. SPW, MMZ, SPH en een recente en relevante werkervaring van minimaal 3 jaar hebben.

ZON stimuleert de communicatie en zelfreflectie in de teams op meerder manieren. Op iedere locatie wordt dagelijks een rapportage verzorgd waarin aan de hand van verschillende onderwerpen en/of per cliënt wordt aangegeven wat de zaken waren die tijdens de werkdag hebben plaatsgevonden.

In de dagelijkse rapportage is ook nadrukkelijk aandacht voor zaken die verbeterd kunnen worden, waarvoor ZON een laagdrempelig VIM (Veilig Incidenten Melden) systeem heeft ingevoerd waarop (in de regel) kleine gebeurtenissen en/of bijna-incidenten vastgelegd kunnen worden. De VIMs worden ook gezien door een bestuurslid, om te bepalen of er verder advies nodig is en/of er bijzondere opvolging nodig is. Gedurende 2022

zijn er totaal 209 VIM-formulieren ingevuld. Dat wil niet zeggen dat er sprake is van (on)veiligheid binnen ZON. De hoeveelheid is eerder tekenend voor een sterke cultuur, waarvan men van kleine gebeurtenissen wil leren. In de VIMs zijn met name kleine en/of onbedoelde uitingen van agressie (tussen cliënten onderling en/of naar medewerkers), kleine (bijna-)verwondingen door vallen of stoten en veilig gebruik van medicatie zaken die aandacht behoeven.

Per locatie wordt in de regel elke 5 à 6 weken een werkoverleg gehouden waarbij ook de directeur/bestuurder aansluit en ruimte is voor systematische (zelf)reflectie. Daarbij wordt zowel ingegaan op algemene zaken die spelen, ontwikkelingen binnen de groep en professionalisering, VIMs, maar wordt ook aandacht besteed aan de behoeftes, ontwikkelingen en het proces rondom iedere individuele cliënt. In de notulen wordt een actiepuntenlijst bijgehouden zodat systematische opvolging en verbetering wordt verzekerd.

Zaken die een individuele ZON-groep overstijgen worden door de Directeur/bestuurder en Senior Begeleiders van de drie locaties meegenomen naar het maandelijks SB-overleg, waarbij ZON-breed ruimte is voor systematische (zelf)reflectie. Daarin wordt ook gekeken naar de toerusting van de medewerkers voor zorg- en ondersteuningsvragen. Voor iedere medewerker is een persoonlijk ontwikkelingsplan om hen de ruimte te bieden zich persoonlijk te professionaliseren en te ontwikkelen. In het opleidingsplan wordt gekeken naar individuele behoefte aan cursussen, maar ook wordt met enige regelmaat gekeken naar de mogelijkheden om collectieve cursussen aan te bieden. Zo is in de afgelopen jaren kinder-EHBO, BHV aangeboden, maar ook Autisme specialisatie en Nederlands met gebarentaal. De opleidings- en cursusbehoefte wordt steeds bekeken naar aanleiding van de behoeftes van de medewerkers en de bestaande of gekende toekomstige cliënten. In sommige gevallen wordt ook ouders of andere betrokkenen in de zorg voor de cliënt aangeboden cursussen of trainingen mee te volgen.

Gedurende 2023 wil ZON graag starten met een medewerkerstevredenheidsonderzoek, waarbij ook aandacht zal worden besteed aan zelfreflectie en het lerend vermogen van de organisatie. Om verder te reflecteren op mogelijk verbeteringen zal daarnaast ook worden gekeken naar de mogelijkheden om meer structureel dan nu het geval is “bij elkaar mee te kijken”, door intervisie door de medewerkers van de verschillende locatie onderling te stimuleren. Ook zal gekeken worden om in 2023 een of meerdere bezoeken te brengen aan andere “samen naar school-klassen” van binnen Het Gehandicapte Kind.

## 6. Werken aan kwaliteit in 2022

In de afgelopen jaren is door ZON geïnvesteerd om de toepassing van de Zorgbrede Governance Code uit te breiden van de beperkte scope voor “kleine zorginstellingen” naar een volledige toepassing ervan. ZON is – met de professionele vrijwilligers én medewerkers die aan de stichting verbonden zijn – sterk gemotiveerd om kwalitatief goede, ontwikkelingsgerichte zorg op maat voor iedere cliënt te bieden. ZON is en blijft daarbij in ontwikkeling en blijft ondanks de goede klanttevredenheid zoeken naar mogelijkheden om verder te leren en daarmee de kwaliteit van leven van de cliënten verder te bevorderen.

ZON staat, als relatief kleine zorgverlener voor een cultuur van cliëntgerichtheid, inspiratie op basis van een gedeelde visie en bevordering van verbindend werken. Belangrijk is openheid en contact met ruimte voor iedereen om mee te denken over verbetering en vernieuwing van de zorg en ondersteuning. Voor de medewerkers probeert ZON de registratielast te beperken tot zaken die nut hebben en bijdragen aan goede zorg.

Als onderaannemer van de Stichting Dag- en Woonvoorziening (SDW) in 2022 heeft ZON ook meegewerkt aan het onderzoek van deze hoofdaannemer ten aanzien van de kwaliteit van de zorg die ZON biedt. Daarbij heeft SDW waardering geuit over de kwaliteitstandaard die ZON hanteert en de voortdurende focus op verbetering hiervan.

Het bestuur stelt ook jaarlijks doelen vast die zij als zorginstelling nastreeft om de (langdurige) effectiviteit en efficiëntie van de organisatie te verbeteren. Voor 2022 waren de volgende doelen geformuleerd:

- a. Na het eerste kwartaal moet er een concreet plan zijn om ZON rendabel te kunnen draaien: meer inkomsten, dan uitgaven. ● **gehaald, begroting voor 2023 laat (ook) een bescheiden positief resultaat zien**
- b. In het eerste kwartaal is er een klanttevredenheidsonderzoek onder ouders afgenomen. ● **gehaald**

Ook zal er in 2022 een tevredenheidsonderzoek onder medewerkers worden gehouden. ● **uitgesteld naar 2023**

- c. Gedurende het eerste kwartaal wordt een commissie marketing / communicatie opgericht. ● **gehaald**
- d. Eind tweede kwartaal willen we overzicht hebben welke software (Zilliz, IPIO-Z, SharePoint) we voor wat willen gebruiken. ● **gedeeltelijk behaald, afronding na duidelijkheid koppeling Zilliz / IPIO-Z / KindIn**
- e. In kwartaal 2, 3 en 4 van 2022 hebben alle ZON groepen een bezetting van minimaal 85%. ● **gehaald in kwartaal 2 en 4. In kwartaal 3 zat één groep op 80% - 85% bezetting.**
- f. Gedurende 2022 willen we zelf (als hoofdaannemer) zorg kunnen bieden aan WLZ geïndiceerden. ● **gehaald**
- g. Eind 2022 is er zicht op de haalbaarheid van een ZON groep op de middelbare school vanaf schooljaar 2023-2024. ● **gehaald, waaruit is gebleken dat realisatie van een groep op de middelbare school vanaf schooljaar 2023-2024 om diverse redenen (nog) niet haalbaar is.**
- h. Einde van het jaar is 50.000 euro opgebouwd als financiële reserve. ● **Niet gehaald (operationeel resultaat was +/- 36.398 euro). Begroting in 2023 biedt de mogelijkheid de financiële reserve verder uit te bouwen.**

De bijzondere positie van Stichting ZON in de samenleving laat zich zien doordat er veel aandacht is van ouders en de overheid in de wijze waarop ZON de ontwikkelingsgerichte zorg vorm geeft. ZON is in het najaar van 2022 door Het Gehandicapte Kind uitgekozen als hét goede voorbeeld hoe Nederland zou kunnen groeien naar inclusief onderwijs, waarbij de locatie Rode Schouw is bezocht door verschillende leden van de Tweede Kamer om zich te laten informeren over de visie en filosofie die Het Gehandicapte Kind en ZON samen uitdragen. Het feit dat ZON zich beweegt in een bijzondere niche die zowel elementen van onderwijs als van zorg in zich meedraagt maakt dat wettelijke regelingen wel eens “schuren”. ZON blijft dan altijd (binnen de kaders die de wet biedt) zoeken naar mogelijkheden om zaken in het belang van de cliënt zo goed mogelijk vorm te geven. ZON is in die optiek nauw betrokken bij verschillende overleggen en structuren over de vraag of haar activiteiten (die nu primair als “zorg” met een “onderwijscomponent” worden aangemerkt) uiteindelijk niet moeten worden gepast in een visie dat ieder kind leerbaar is en recht heeft op onderwijs. Daarbij wordt gekeken of de activiteiten dan niet primair als “onderwijs” met een “zorgcomponent” moeten worden aangemerkt. Op dit gebied zijn verschillende fundamentele dialogen gaande.

Op 18 november is een groep leden van de Tweede Kamer op werkbezoek geweest bij ZON de Rode Schouw. Samen met directie van Stichting het Gehandicapte Kind, bestuur van schoolstichting ABBO en ouders, medewerkers en directie van ZON is gesproken over de wenselijkheid van Samen naar School Klassen.

Samen naar School betekent dat kinderen met een (ernstige meervoudige) beperking in de buurt naar een gewone school kunnen gaan.

Zo leren kinderen met en zonder beperking elkaar kennen, wordt het gewoon, en zien ze elkaars mogelijkheden en beperkingen.

De Kamerleden waren oprecht verbaasd: kinderen uit een Samen naar School Klas moeten leerplichtontheffing aan vragen om in een gewone school zorg en ontwikkelingsstimulering te mogen ontvangen. Ouders benoemden dat het voor hen heel pijnlijk is omdat zij ook graag zien dat hun kinderen recht hebben op onderwijs (leerrecht).



Vanuit het inkooptraject voor het zelfstandig aanbieden van zorg vanuit de Wlz is een aantal zaken gekomen dat verbeterd kan worden. Bijvoorbeeld wil ZON vanuit de feedback en vragen die zijn gesteld over het protocol “Ongewone Voorvallen”, waarin ZON klachten en incidenten opvolgt, het document in 2023 geheel herzien om de leesbaarheid ervan te vergroten. Daarnaast is in 2022 bijvoorbeeld ook het kwaliteitshandboek van ZON grondig herzien, en zijn de eisen waaraan ZON voldoet beter vastgelegd met een link naar de borging ervan.

## 7. Reflectie over de kwaliteit in 2022

Dit document is opgesteld conform het kerndocument “Kwaliteitskader Gehandicapten Zorg 2017 – 2022”, dat informatie geeft over de onderliggende visie, de bouwstenen, de reikwijdte en de context over de manier van omgaan met het vraagstuk van kwaliteit in de sector. Daarbij is aangesloten bij de belangrijke “bouwstenen” van kwaliteit die daarin zijn genoemd en de verwachtingen rondom het jaarlijkse kwaliteitsrapport. De systematiek van een jaarlijks kwaliteitsrapport past bij de visie die ZON heeft rondom (bestuurlijk) leiderschap rond kwaliteit van zorg. Via onder andere het kwaliteitsrapport wil ZON transparant zijn over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening die de organisatie levert.

Met het oog daarop is een concept-versie van dit verslag overlegd aan en besproken met het Bestuur, de Cliëntenraad, de Raad van Toezicht en via de SB-gesprekken met de medewerkers. Alle betrokken en geraadpleegde personen konden zich vinden in de tekst van het (concept) verslag. Met name door de Raad van Toezicht werden wat suggesties gedaan om consistentere te zijn in woordgebruik, zoals het gebruik van “cliënt” in plaats van “kinderen” en “cliëntvertegenwoordigers” in plaats van ouders. Dit is – behoudens het gebruik van de originele woorden waar het gaat om parallellen met “school” – ook zodanig doorgevoerd. Daarnaast zijn er aanvullende “verhalen” (blauwe tekstballonnen) toegevoegd om extra diepgang te geven aan het verslag.

Reflectie over de kwaliteit is gebaat bij een ‘blik van buitenaf’. Daarom zal vanaf het eerste (volledige) jaar dat ZON zelfstandig zorg aanbiedt onder zowel de JW als de Wlz een kritische, opbouwende reflectie van de kwaliteit en het kwaliteitsverslag worden georganiseerd. Over het verslag van 2023 zal dus (begin 2024 een visitatie gepland worden. De visitatie zal antwoord geven over hoe ZON kwaliteit van zorg, kwaliteit van bestaan en bijbehorende verbeteracties duidt en onderbouwt in het kwaliteitsrapport. Ook aspecten van volledigheid en objectiviteit zullen daarbij aan de orde komen.

Zo blijft ZON bouwen, reflecteren en verbeteren om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

## 8. Verbetering van de kwaliteit in de toekomst

ZON blijft voortdurend werken aan de kwaliteit, die continu wordt gemonitord en periodiek tegen het licht wordt gehouden met het oog op acties die leiden tot verbetering van de activiteiten. Aan het begin van het jaar zijn doelen vastgelegd die het bestuur in 2023 in elk geval wil realiseren:

- In het 1<sup>e</sup> kwartaal is er een klanttevredenheidsonderzoek onder ouders afgenomen.
- In het 2<sup>e</sup> kwartaal willen ZON overzicht hebben welke software (Zilliz, IPIO-Z, SharePoint) ze voor welke registraties wil gebruiken.
- In het 2<sup>e</sup> kwartaal is er zicht op de efficiëntie per groep: gefactureerde aanwezigheid van cliënten en medewerkers. Op basis hiervan zullen nieuwe bezettingsdoelen worden geformuleerd.
- In het 2<sup>e</sup> kwartaal kan ZON aan een kwaliteitsmonitor deelnemen, omdat er een passend instrument is gevonden (verplicht voor financiering JW en Wlz).
- In het 2<sup>e</sup> kwartaal heeft ZON een (social) media-plan, uitgewerkt naar diverse kanalen.
- In het 3<sup>e</sup> kwartaal zijn protocollen / richtlijnen / HR-documenten aangepast / geüpdatet conform wetgeving.
- In het 3<sup>e</sup> kwartaal is er zicht op de haalbaarheid van een ZON groep op de middelbare school vanaf schooljaar 2024-2025.
- In het 4<sup>e</sup> kwartaal is er een tevredenheidsonderzoek onder medewerkers gehouden.
- Einde van het jaar is 50.000 euro opgebouwd als financiële reserve.