Kwaliteitsbeeld ZEP XL 2023

Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg

Inhoudsopgave

Inleiding	pagina 3
Wie is ZEP XL	pagina 4
Missie en Visie ZEP XL	pagina 5
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele persoon	pagina 8
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	pagina 12
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	pagina 21
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	pagina 25

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2023 van ZEP XL. Het Kwaliteitsbeeld is samengesteld met input vanuit de diverse afdelingen binnen de organisatie en in samenwerking met de cliëntenraad van ZEP XL. De cliëntenraad heeft samen met de ondersteuner cliëntenraad diverse workshops bezocht over de wijziging van Kwaliteitskader naar Kwaliteitskompas. In dit Kwaliteitsbeeld wordt zichtbaar welke (delen van) bouwstenen al direct passend waren volgens de Leidraad Perspectief op Persoonsgerichte zorg en waar er verbeteringen doorgevoerd zijn of nog te behalen.

We publiceren dit rapport op onze website www.zepxl.nl en daarmee is het toegankelijk voor iedereen die mogelijk geïnteresseerd is. Wij staan open voor vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit rapport. Wij zijn hiervoor te benaderen via info@zepxl.nl onder vermelding van Kwaliteitsbeeld ZEP XL 2023.

Wie is ZEP XL

ZEP XL is een kleine tot middelgrote Zorgorganisatie met het hoofdkantoor in Bergen op Zoom. Ruim 10 jaar geleden is de organisatie gestart met het bieden van ambulante begeleiding aan diverse doelgroepen. In korte tijd heeft de organisatie zich ontwikkeld tot een aanbieder van ambulante begeleiding, beschermd wonen en dagbesteding. Sinds 2015 als gecontracteerde WMO aanbieder bij diverse gemeenten en vanaf 1 januari 2020 ook gecontracteerd bij het Zorgkantoor voor het leveren van WLZ zorg op VPT- en MPT basis.

In 2023 is er ambulante begeleiding, begeleiding beschermd wonen en dagbesteding geleverd. De clientgroep voor ambulante begeleiding is in aantal al meerdere jaren stabiel met ca 60 cliënten. Het beschermd wonen werd in 2023 aangeboden op 5 locaties met 10 tot 15 plaatsen per locatie. Voor dagbesteding kunnen de cliënten terecht op 4 locaties.

ZEP XL is een generalistische zorgaanbieder en biedt begeleiding aan de volgende doelgroepen:

- Licht verstandelijke beperking
- GGZ – problematiek
- Autisme
- Ex- verslavingszorg
- Ouderenbegeleiding
- Multiproblematiek
- NAH

Personen jonger dan 18 jaar, personen met een ernstig actueel verslavingsprobleem met alcohol e/o drugs, personen die een zedendelict hebben begaan en personen waarvoor onvrijwillige zorg ingezet moet worden volgens de WZD kunnen niet bij ZEP XL terecht.

Missie ZEP XL

Onze missie luidt als volgt:

We geloven dat iedereen op waardige wijze en naar eigen vermogen mee mag doen in onze maatschappij. We zien het als onze opdracht mensen die niet (meer) geheel zelfstandig invulling kunnen geven aan hun leven door beperkingen in het verstandelijk vermogen of psychische problematiek te ondersteunen, te begeleiden en het beste uit zichzelf te halen. We zien het als onze opdracht voor ieder die zich bij ZEP XL meldt het maximale te doen en om tot een passende oplossing te komen. De behoefte van de zorgvrager is voor ons bepalend in ons doen en laten, begrenzingen aanvaarden wij slechts als het echt niet anders kan.

De kracht van ZEP XL is dat we altijd op zoek gaan naar een oplossing voor een cliënt: " Hoe kunnen wij ons als ZEP XL aanpassen aan jouw situatie, zodat jij de rust en waardering krijgt die bij je past". In de afgelopen jaren zijn er veel nieuwe cliënten bij gekomen – met of zonder voorgeschiedenis bij andere zorgaanbieders – die bij ons opfleuren. Dat maakt ons blij en motiveert ons op deze weg door te gaan!

Uitgangspunten bij onze missie:

- De cliënt staat centraal en heeft de regie over zijn/haar/hun leven
- De cliënt wordt gestimuleerd in eigen bewustwording en leert daardoor dat hij/zij/hen in staat is keuzes te maken. Hierdoor ontstaat een solide basis voor de toekomst
- Elk persoon is uniek. Daarom is de zorg persoonsgebonden en vormen maatwerk en kleinschaligheid van relationeel zorg verlenen de basis van onze filosofie
- Op de locaties voor beschermd wonen, wonen mensen met verschillende beperkingen en/of problematieken bij elkaar. De maatschappij is immers ook divers en niet homogeen. De diversiteit van zorgvragen biedt cliënten handvatten om van elkaar te leren en sociale vaardigheden te ontwikkelen
- Het netwerk van de cliënt wordt zoveel als mogelijk en wenselijk voor cliënt betrokken in het zorgproces en daarnaast wordt gewerkt aan de ontwikkeling van het netwerk
- De zorg is veilig en vindt plaats in een prettige omgeving voor zowel cliënten als medewerkers
- De zorg is transparant, voldoet aan de wet- en regelgeving en is kosteneffectief bij de inzet van publieke middelen
- De zorg kent een zo plat mogelijke organisatiestructuur, korte communicatielijnen, vertrouwde gezichten voor de cliënt, kleine en flexibele teams en de werkprocessen zijn zo regelarm als mogelijk
- We stemmen de zorg af met andere zorgverleners die bij de cliënt betrokken zijn
- De zorg is creatief en ontwikkelt zich voortdurend door

Visie ZEP XL

In onze visie op zorg beginnen we nadrukkelijk met de uniciteit van de cliënt en diens bewustwording van zijn gedrag, de oorzaken van dit gedrag en vooral ook naar zijn/haar/hun mogelijkheden. Vanuit deze basis bouwen we gezamenlijks aan het vertrouwen en de vaardigheden van de cliënt om het beste uit zichzelf te halen. De zorgdoelen stellen we hierop af en we evalueren deze met grote regelmaat.

Onze kernwaarden

1. Cliënt gedreven
   Cliënt gedreven betekent voor ons dat wij de best mogelijke zorg, ondersteuning en diensten bieden. De behoefte van onze cliënten is leidend. In het zorgplan wordt nadrukkelijk uitgegaan van de indicatie, de cliënt als persoon en diens wensen en mogelijkheden. We voelen ons verantwoordelijk voor de cliënt, voor de manier waarop wij onze cliënten begeleiden en voor de manier waarop wij met hen communiceren. We besteden veel aandacht, onder meer in trainingen en intervisies, aan het objectief bekijken van de casuïstiek van een cliënt. We zijn door zorgvuldige en aandachtige communicatie in staat de totale cliëntbehoeften boven tafel te krijgen en de zorg zo in te richten dat de cliënt volwaardigheid ervaart. We staan open voor ideeën en hebben vertrouwen in cliënten en belanghebbenden. We behandelen een cliënt als ook een werknemer of belanghebbend, intern of extern, zoals we zelf behandeld willen worden.

   "*Ik ben in staat om me in te leven in de situatie van de cliënt en om begrip te tonen. Ik handel in het belang van de cliënt. Doordat ik me kan inleven, kan ik constructief meedenken".*

2. Resultaatgericht
   We creëren kansen voor de cliënt en zijn in staat direct te handelen op acute zorgvragen. Als er voor de zorgvraag van een cliënt nog geen passende aanpak of instrumenten zijn, dan ontwerpen we die op maat voor de cliënt en daarbij schuwen we de inzet van een creatieve en zelfs ongebruikelijke werkwijze niet. Dat houdt in dat we ons met passie inzetten om de beste resultaten te behalen. De focus is gericht op een pragmatische benadering bij het oplossen van uitdagingen. We tonen flexibiliteit zonder dat dit afbreuk doet aan de gewenste kwaliteit. We weten wat er van ons wordt verwacht en zetten dat stapje extra, we werken efficiënt en voegen waarde toe voor de cliënt.

   "*Ik ben gepassioneerd en gemotiveerd voor mijn vak en boek resultaten op de zorgvraag van de cliënt. Ik werk doelgericht. Ik denk en handel over de grenzen van mijn eigen functie heen en de cliënt en organisatie kunnen op mij bouwen, ook in uitzonderlijke situaties".*

3. Kwaliteitsgericht
   Wij leveren kwaliteit bij alles wat van ons verwacht wordt. Daar doen wij nog een stap extra voor, zeker wanneer het gaat over de veiligheid van onze diensten, de cliënten en de hele zorgketen. Onze processen en kwaliteitseisen zijn vastgelegd, ingebed in de dagelijkse praktijk en structureel onderdeel van monitoring en (indien nodig van) aanpassing. Onze acties zijn erop

gericht om continu de kwaliteit in onze zorg te verbeteren en meetbare resultaten te laten zien. Tegelijkertijd zijn we alert op het zo regelarm mogelijk houden van het zorgproces en de organisatie als geheel en hebben we oog voor innovatiekansen. We voelen ons verantwoordelijk voor de kwaliteit in ons eigen werk en dat van een collega.

"Ik stel kwaliteit voorop. Mijn handelen is meetbaar en toetsbaar, ik verschuil me niet achter een protocol. Ik sta open voor feedback van mijn collega's en van de cliënten en neem de ruimte om met mijn collega's in de organisatie te zoeken naar verbeteringen".

4. Verbinden; Samen Werkt!
   Het in samenwerking met andere zorgverleners creëren van nog meer mogelijkheden voor de cliënt is voor ons erg belangrijk. Alleen wanneer we met elkaar in verbinding staan kunnen we onze doelen behalen. Wij geloven dat iedereen iets toevoegt, een verschil maakt en bijdraagt aan het resultaat. Wij willen een verbindende factor zijn in onze branche en delen onze kennis en ervaring met onze collega's binnen de organisatie en in de keten. We gaan professioneel en met respect met elkaar om en helpen elkaar, want samen werkt!

   "Ik zoek de samenwerking binnen en buiten de organisatie".

5. Aandacht, Respect en open-mindedness
   Oog hebben voor een ander zorgt ervoor dat je in staat bent een ander te zien en te horen. Dit geldt niet alleen voor onze medewerkers richting de cliënten, maar ook voor de collega's onder elkaar en van de organisatie richting de medewerkers. We luisteren, informeren, stimuleren en tonen oprecht interesse in elkaar. Tevreden werknemers zijn de basis voor tevreden cliënten. Aandacht, respect en waardering maakt dat werknemers in staat zijn elkaar te inspireren en problemen te bespreken met collega's. We vragen en geven feedback in een open cultuur waar ruimte is voor de persoonlijke ontwikkeling op de werkvloer en ook privé. We waarderen verschillende perspectieven en creëren een veilige werkomgeving waarin we op basis van wederzijds vertrouwen het beste resultaat kunnen behalen.

   "Voor mij zijn aandacht en waardering voor mezelf en de ander vanzelfsprekend. Ik stel mij open op, ben transparant in mijn handelen en draag bij aan het in hun kracht zetten van en aan de bewustwording bij cliënten en collega's".

Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele persoon

Een belangrijk instrument om het zorgproces rond de individuele persoon in kaart te brengen en actueel te houden is het Zorgplan. Eind 2023 is de organisatie overgegaan naar een nieuw ECD, genaamd Zilliz, waarbij het Zorgplan duidelijker en structureel inzichtelijk is voor de cliënten.
De cliënten hebben een eigen inlog en kunnen hun zorgplan, persoonlijke documenten, afspraken en informatie makkelijk inzien en raadplegen. De implementatie van dit nieuwe ECD is nog in proces. De meeste cliënten hebben al, eventueel met hulp van hun persoonlijk begeleider, een inlog aangemaakt en worden steeds meer wegwijs in het nieuwe systeem. De persoonlijk begeleiders zijn goed geïnstrueerd en helpen de cliënten daar waar nodig. De eerste reacties van de cliënten over dit nieuwe systeem en de werkwijze zijn positief. Tijdens deze implementatieperiode wordt regelmatig de stand van zaken geëvalueerd. Zo is onder andere al toegevoegd dat de nieuwsbrief en de activiteiten van de Cliëntenraad hier ook geplaatst kunnen worden.

Bij aanvang van ambulante begeleiding wordt er direct door de begeleiding samen met de cliënt een Zorgplan opgesteld. Dit gebeurt na de start van de begeleiding bij de cliënt thuis. Dit Zorgplan wordt structureel door de begeleiding met de cliënt geëvalueerd. De evaluaties kunnen hierbij wekelijks, maandelijks, per kwartaal of half jaar zijn. Dit is afhankelijk van de gestelde doelen, de indicatie, bezoekfrequentie en wens van de cliënt. Er wordt voor iedere cliënt maatwerk geleverd wat betreft evalueren van het Zorgplan. Cliënten met een WMO indicatie hebben doelen meegekregen vanuit de WMO-consulent. Deze dienen ten alle tijden in het Zorgplan opgenomen te worden. Indien er daarnaast nog ruimte is voor andere doelen worden deze hier ook in opgenomen. Voor cliënten met een WLZ indicatie kunnen de doelen vanuit cliënt en eventueel hun netwerk/vertegenwoordiging komen. De begeleiding bespreekt met de cliënt zijn/haar/hun doelen en formuleert deze in het Zorgplan. De ambulante begeleiding, zo ook de Zorgplan besprekingen, vinden voornamelijk plaats bij de cliënt thuis.

Bij aanvang van beschermd wonen worden urgente of noodzakelijke lopende doelen per direct opgenomen in het Zorgplan indien deze meekomen van een vorige zorgaanbieder, verwijzer of netwerk/vertegenwoordiger van de cliënt. De cliënt krijgt vervolgens een maand, ofwel zoveel korter als langer wat nodig is, de tijd om te wennen aan zijn/haar/hun nieuwe woning, begeleiders, huisgenoten en leefomgeving. In deze periode leren de cliënt en het begeleidingsteam elkaar kennen. Na deze periode kan de cliënt zijn/haar/hun voorkeur voor een persoonlijk begeleider uit het team uitspreken. Deze gaat dan samen met de cliënt het Zorgplan opstellen en evaluaties inplannen.

Bij dagbesteding wordt er gewerkt met een POP-plan. Dit POP-plan wordt samen met de cliënt ingevuld. Ook bij dagbesteding krijgt de cliënt een persoonlijk begeleider. Samen met deze begeleider wordt het POP-plan geëvalueerd. Volgens dezelfde structuur als bij de ambulante cliënten. De evaluaties kunnen hierbij wekelijks, maandelijks, per kwartaal of half jaar zijn. Dit is afhankelijk van de gestelde doelen, de indicatie, opkomst / deelname aantal en wens van de cliënt. Er wordt voor iedere cliënt maatwerk geleverd wat betreft evalueren van het POP-plan. Cliënten met een WMO indicatie hebben doelen meegekregen vanuit de WMO-consulent. Deze dienen ten alle tijden in het POP-plan opgenomen te worden. Indien er daarnaast nog ruimte is voor andere doelen worden deze hier ook in opgenomen. Voor cliënten met een WLZ indicatie kunnen de doelen vanuit cliënt en eventueel hun netwerk/vertegenwoordiging komen. De begeleiding bespreekt met de cliënt zijn/haar/hun doelen en formuleert deze in het POP-plan. Voor cliënten die gebruik maken van dagbesteding en ambulante begeleiding en voor cliënten die gebruik maken van dagbesteding en beschermd wonen wordt het POP-plan toegevoegd aan het Zorgplan, of worden er doelen vanuit het POP-plan aan het Zorgplan toegevoegd.

Voor alle nieuwe cliënten binnen beschermd wonen en ambulante begeleiding wordt er gewerkt met de "kwaliteit van leven lijst" vanuit de CRA-methode. (Community Reinforcement Approach). De gedachte hierachter is dat deze methode aansluit op de wijze van begeleiding bieden aan de cliënten van ZEP XL. De CRA-methode is een effectief gebleken methode uit de verslavingszorg. Binnen CRA staan positieve effecten centraal: sociale steun, plezierige activiteiten en materiële of symbolische beloningen. Bij CRA is de insteek een andere leefstijl aan te leren en bewustwording te creëren die meer beloning oplevert dan het gebruik van middelen. De cliënt bepaalt zelf welke doelen belangrijk zijn en is daardoor gemotiveerder. De doelen worden zo klein als mogelijk gemaakt waardoor deze sneller behaald worden. De insteek van de CRA-methodiek is positief en benadrukt vooral wat er al wel goed gaat. Je krijgt meer zelfvertrouwen wat uitnodigt om verder aan de slag te gaan met je verslaving.
De "kwaliteit van leven lijst" wordt bij aanvang begeleiding samen met de cliënt ingevuld en daarna bij de evaluatie(s).
Dit sluit aan op de werkwijze waarop ZEP XL begeleiding biedt en betekent dat per cliënt de begeleiding op maat wordt vorm gegeven en dat frequent met de cliënt wordt onderzocht of er aanpassingen in het maatwerk nodig zijn. Met andere woorden, geen standaard begeleidingstrajecten maar flexibele invulling van zorg op basis van de wensen en behoeften van de cliënt. Dat wat goed gaat wordt bekrachtigd en versterkt in plaats van de focus te leggen op dat wat niet goed gaat. Ook door het netwerk van de cliënt (gezin, familie, belangrijke steunende anderen) goed te kennen en deze te betrekken binnen de begeleiding zijn er positieve resultaten behaald. Door deze insteek zien wij dat de kwaliteit van leven van de cliënt en zijn systeem vergroot wordt.

De zelfredzaamheidsmatrix is het handvat voor de begeleiders om samen met de cliënt doelen op te stellen. In de zelfredzaamheidsmatrix wordt aan de 11 domeinen van het dagelijks leven, welke overeenkomen met die uit het zorgplan, een waarde voor zelfredzaamheid toegekend. Zelfredzaamheid is de uitkomst van vaardigheden, omstandigheden en beweegredenen om in het dagelijks leven te functioneren. De voornaamste bron van informatie is de cliënt zelf en/of zijn/haar/hun netwerk. In een gesprek met hem/haar/hen vraagt de begeleider naar de huidige situatie op alle levensdomeinen, naar eventuele problemen en wat de cliënt zelf al kan en doet om deze op te lossen. Op deze manier wordt snel en eenvoudig inzicht verkregen in het dagelijks functioneren van de cliënt en op welke domeinen uit het zorgplan nog ontwikkeling mogelijk is. Aan de hand daarvan kunnen doelen geformuleerd worden. Ook wordt door deze werkwijze zichtbaar op welke wijze de begeleiding vorm gegeven dient te worden.

Aan het zorgplan wordt bij iedere cliënt een signaleringsplan toegevoegd. Het signaleringsplan is een hulpmiddel om terugval of een crisissituatie te herkennen en voorkomen.
Het signaleringsplan bevat:

- Vroege voortekenen van een crisis
- Situaties of zogenoemde "taboe"-onderwerpen die extra spanning oproepen en welke de cliënt beter kan vermijden als er vroege voortekenen zijn
- Maatregelen die de cliënt zelf kan nemen om een ernstige crisis te voorkomen
- Maatregelen die mensen in de omgeving kunnen nemen om een (ernstige) crisis te voorkomen
- Zaken die mensen in de omgeving vooral niet moeten doen als er vroeg voortekenen van een crisis zijn
- Maatregelen die professionele hulpverleners kunnen nemen, bijvoorbeeld wel of juist geen medicatie. Het gaat om acties die helpen om het evenwicht te herstellen voor een (ernstige) crisis optreedt.

Het signaleringsplan is een belangrijk hulpmiddel voor de cliënt om zelf de touwtjes in handen te nemen en de zelfredzaamheid te versterken en vergroten. De persoonlijk begeleider stelt samen met de cliënt het signaleringsplan op. Daarnaast geeft het plan inzicht in de factoren die beschermen tegen een mogelijke terugval of decompensatie. Een signaleringsplan is bedoeld om een ernstige psychische crisis te voorkomen door op tijd de juiste hulp te vragen of aan te bieden. Het belang en de winst van preventief handelen wordt door de directie onderstreept en voor iedere zorgmedewerker is de training vroeg-signalering verplicht.

De voortdurende focus op de wens en behoeften van de cliënt vraagt veel van de communicatieve vaardigheden van de begeleiders. Hiervoor zetten wij NLP-methodieken. De begeleiders krijgen trainingen hiervoor. De NLP-methodiek is een model voor effectieve communicatie en doelgerichte verandering. NLP is een methode die inzicht en informatie geeft in hoe mensen komen tot hun waarnemingen, gedachten, stemmingen en gedrag. NLP biedt technieken om eigen gedrag en het gedrag van anderen te beschouwen en analyseren en biedt daarnaast methoden om patronen te veranderen. Door ons te richten op het vergroten van het bewustzijn van de cliënt, wie ben ik, hoe ontstaat mijn gedrag, wat kan ik wel en wat kan ik niet, en door de cliënt te leren dat er altijd een keuzemogelijkheid is, ontstaat een solide basis waar vanuit haalbare en gewenste doelen kunnen worden geformuleerd en kunnen worden opgepakt in het leven van de cliënt en in onze begeleiding van de cliënt. In de communicatie beginnen we niet met het doel, maar met bewustwording. Daar komen dan passende doelen uit voort. Door het toepassen van deze methode zien we dat cliënten hun persoonlijke doelen behalen waardoor hun kwaliteit van leven wordt vergroot.

De juiste begeleiding, op de juiste plaats en op het juiste moment, dat is de insteek van onze dagelijkse begeleiding. De kracht van de begeleiding ligt in het continu aansluiten bij de cliënt en diens situatie in het moment om van daaruit begeleiding op maat te bieden. Onze manier van begeleiden heeft dan ook een dynamisch karakter wat zich kenmerkt door het continu alert zij, vroegtijdig signaleren en aansluiten bij wat de cliënt op dat moment in die situatie nodig heeft.

ZEP XL levert op de persoon afgestemde begeleiding waarbij de eigen regie van de cliënten ontzettend belangrijk geacht wordt. Voor de cliënten die bij ons wonen in een beschermde woonvorm werd gesteld dat zij deelnemen aan werk, scholing, dagbesteding of een andere zinvolle (externe) daginvulling. Uit ervaring blijkt dat dit niet voor iedereen wenselijk, noodzakelijk of om andere redenen haalbaar is. Hiertoe hebben wij het beleid aangepast op een manier waarbij toch alle cliënten van beschermd wonen in ieder geval aan dagbestedingsactiviteiten kunnen deelnemen. Dit door een deel van de dagbestedingsactiviteiten en groepen te verplaatsen naar de woonlocaties van de cliënten. Deze wijziging is uitnodigend gebleken. Alle eerder niet deelnemende cliënten nemen nu deel aan de door dagbesteding aangeboden activiteiten op de woonlocaties. Een aantal cliënten heeft na deze ervaring ook al de stap genomen om deel te nemen aan dagbesteding op de externe locaties.
Op deze wijze is het mogelijk gemaakt dat iedere cliënt een zinvolle daginvulling ervaart.
Deze dagbesteding wordt geleverd door onze zusteronderneming ZEP Werkt. Zij verzorgen verschillende vormen van dagbesteding waarbij deze is afgestemd op wat de cliënt wel kan en wil. Het vertrekpunt van de begeleiding is de mens en deze is meer dan zijn/haar/hun problematieken. Door het brede aanbod van dagbestedingsactiviteiten en het op maat kunnen ontwikkelen hiervan wordt het aanbod passend gemaakt voor iedere deelnemer. Indien er een vraag ontstaat die niet door ZEP XL – ZEP Werkt ingevuld kan worden wordt er gebruik gemaakt van diverse samenwerkingsverbanden binnen de keten en eventueel onderaannemerschap die voldoen aan de kwaliteitsnormen vanuit de geldende wet- en regelgeving.
ZEP Werkt heeft een groot samenwerkingsnetwerk en is actief in ontwikkeling dit te vergroten. Zij helpen daar waar wenselijk en mogelijk is ook cliënten aan een (betaalde) baan of deelname aan (vrijwilligers)werk.

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

In dit hoofdstuk staat de tweede bouwsteen, Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking, centraal. Aan de hand van verschillende thema's delen we op welke wijze ZEPXL hiermee aan de slag is.

Eigen regie in het dagelijks leven bij beschermd wonen

Het behoud en de ontwikkeling van de eigen regie voor cliënten wordt gestimuleerd door de begeleiders. Er wordt op verschillende manieren gelegenheid gecreëerd voor cliënten om zich uit te spreken over individuele en gezamenlijke onderwerpen. Hierbij wordt gekozen om feedback van cliënten zoveel mogelijk onderdeel te laten zijn van het dagelijks leven, bespreken wat besproken moet worden op het moment dat het speelt, ad hoc, en niet uitstellen tot een gepland evaluatiemoment. Cliënten kunnen te allen tijde bij de begeleiding terecht om hun wensen of planning af te stemmen en kunnen ook zaken van algemeen belang kenbaar maken. Begeleiders nodigen cliënten proactief uit om hun mening te geven en zich direct uit te spreken wanneer hen iets dwars zit. Mocht de cliënt zich liever tot iemand anders uit de organisatie wenden, zoals bijvoorbeeld een coördinator of teamleider, dan wordt dit direct georganiseerd.

Naast niet-planbare momenten zijn er ook geplande momenten. Op de locaties voor beschermd wonen is er iedere week een bewonersvergadering. De agenda kent een vaste indeling. Cliënten kunnen voorafgaand punten welke zij besproken wensen te hebben indienen en deze worden op de agenda toegevoegd. Tijdens de bewonersvergadering is er ook ruimte ingebouwd om zaken alsnog in te dienen of bespreekbaar te maken. De bewonersvergadering wordt voorgezeten door een vaste begeleider van de groep.

Vaste agenda bewonersvergadering:

1. **Opening**
2. **Verslag (notulen) van de vorige bespreking**
   Toelichting
3. **Mededelingen**
   Toelichting
4. **Te bespreken punten**
   Topics:
   - Punten/vragen vanuit bewoners
   - Cliëntenraad
   - Taken
   - Afspraken
5. **Rondvraag**
   Afsluiting

Eigen regie in het dagelijks leven tijdens dagbesteding

Tijdens de dagbesteding is er tijdens de pauzes en lunches voldoende ruimte voor een levendige uitwisseling van meningen en ideeën, en vragen begeleiders tijdens periodieke evaluaties nadrukkelijk aan de cliënt of er op- of aanmerkingen zijn over de invullingen en vormgeving van de zorg.

Eigen regie in het dagelijks leven bij ambulante begeleiding

Bij de ambulante cliënten vindt er een periodieke evaluatie plaats over de aangeboden en ontvangen begeleiding middels een persoonlijk gesprek met de persoonlijk begeleider, en indien gewenst de coördinator of teamleider. De evaluaties worden per periode gepland. Daarnaast heeft de cliënt altijd de regie om eerder in gesprek te kunnen gaan.

Cliëntenraad

Sinds 2019 heeft ZEPXL een cliëntenraad. De cliëntenraad heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een open en toegankelijke raad voor hun achterban en een goede gesprekspartner voor de organisatie. De cliëntenraad bestaat momenteel uit 3 leden. De leden zijn (voormalig) cliënten van ZEP XL e/o ZEP-Werkt, en hebben ieder hun eigen achtergrond, ervaring en kwaliteiten om bij te dragen aan een goede organisatie en uitwerking van de taken van de cliëntenraad. De huidige leden zijn een goede afspiegeling van de gevarieerde cliëntengroep van ZEP XL. Het betreft (voormalig) cliënten met een WMO, WLZ, PGB indicatie met ervaring binnen zowel beschermd wonen, e/o dagbesteding, en/of ambulante begeleiding. De cliëntenraad schrijft ieder kwartaal een nieuwsbrief welke aan alle cliënten en overige belangstellenden verstrekt wordt. De cliëntenraad maakt ieder jaar een jaarverslag welke voor iedereen terug te vinden is op de website van de organisatie.

Nieuw lid cliëntenraad:

"Ik ben cliënt bij ZEP Werkt. Ik neem deel aan de dagactiviteiten Hout, Sport met Tai-Chi en Muziek. Ik speel ook een instrument, ik probeer elke vrijdag een lied te zingen en mezelf te begeleiden op de ukelele. Jarenlang is mijn vader voorzitter geweest van een vakbond. Meepraten in een organisatie was heel belangrijk. Zo ook op school, vereniging en werk. Door me aan te sluiten bij de Cliëntenraad treed ik in zijn voetsporen, en daar ben ik trots op.
Ik vind het fijn om mee te doen bij ZEP. De sfeer is heel goed. Ik voelde me een paar keer niet lekker. Ik was overprikkeld en verdrietig. En elke keer was er een begeleider beschikbaar om even apart mee te gaan zitten.
Ik wil me inzetten om de sfeer voor deelnemers bij ZEP zo goed mogelijk te houden. Als er moet worden bezuinigd wil ik erop letten dat deelnemers daar geen last van hebben.
Het is belangrijk om mee te kunnen praten. Met een begeleider praten over dingen waar je tegenaan loopt. Praten over een nare ervaring of gebeurtenis. De bewonersvergadering bezoeken. Ik geloof dat iedereen zich inzet om de sfeer zo goed mogelijk te houden".

Cliëntervaringsonderzoek

In 2022 heeft er een extern cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden. De organisatie heeft een voorselectie uit de Waaier gemaakt met hierbij 3 opties. Deze zijn voorgelegd aan de cliëntenraad en zij hebben gekozen voor het onderzoek CoK van het LSR. In de voorbereiding op het onderzoek is er contact geweest tussen het LSR en de cliëntenraad. Op aanwijzing van de cliëntenraad is het onderzoek enigszins aangepast in de vraagstelling daar waar mogelijk en zijn er vragen aan het onderzoek toegevoegd om ook de ervaring van cliënten die dagbesteding volgen te kunnen meenemen. Doordat de respons van de cliënten van de woonlocaties lang uitbleef waren de resultaten pas eind 2022 bekend. De opvolging van de acties hebben daardoor in 2023 plaatsgevonden.

Enkele voorbeelden van uitkomsten uit het onderzoek en acties die hierop uitgezet zijn:

1. Wensen woonlocatie
Ondanks de tevreden geluiden met betrekking tot de woonlocatie (zie paragraaf 2.3), zijn er ook wensen voor verbeteringen aan de woning. Zowel bij de toelichtingen op het gegeven cijfer als bij de open vraag Als je de baas was bij ZEP XL, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie? geeft een derde van de respondenten aan dat er wat dat betreft wel verbeterpunten zijn. Cliënten noemen vooral het toestaan van huisdieren, naast het opfleuren en gezelliger maken van de ruimtes en de tuin en de aanschaf van een computer en wasmachines.

Het houden van huisdieren is helaas niet mogelijk op de beschermde woonvormen. Met het deels verplaatsen van dagbesteding naar de woonlocaties voor een deel van de cliënten is ook het programma met de hond hierin mee genomen. Dit blijkt een groot succes en wordt door cliënten positief ervaren. Ook zijn er inmiddels op iedere woonlocaties minimaal 2 wasmachines beschikbaar waardoor er meer ruimte in de schema’s van de cliënten is ontstaan.
In samenwerking met o.a. afdeling groen van dagbesteding is er aandacht besteed aan de tuinen / buitenruimtes van de woonlocaties zodat gezamenlijk recreëren in de tuin uitnodigend wordt en er ook diverse varianten rondom een moestuin zijn ontstaan.

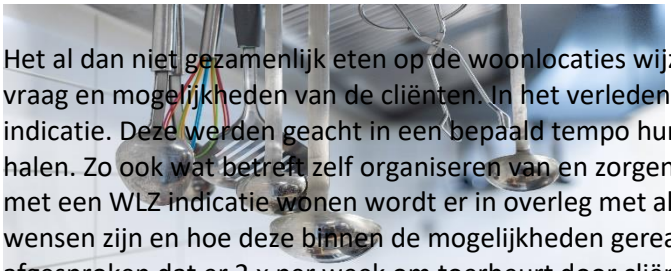
2. Begeleiding (overdag), hulp, tijd en regels
Uit de open vraag Als je de baas was bij ZEP XL, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie? blijkt dat een derde van de respondenten wensen heeft met betrekking tot de begeleiding. Cliënten zouden graag vooral overdag meer begeleiding willen hebben. Enkele cliënten zouden als baas 'de dagdiensten terug laten komen' en een cliënt wenst 'meer levensstructuur overdag'.

ZEP XL biedt beschermd wonen voor cliënten met WMO en WLZ indicaties. Voor het bieden van een plaats wordt er gekeken naar de cliënt, bestaande cliëntengroep en niet naar waar de indicatie vandaan komt. Dus op maat wat passend is bij de cliënt en diens ondersteuningsvraag. Dit betekent dat het op enkele locaties voorkomt dat er zowel cliënten met een WMO als WLZ indicatie wonen. Daar waar mogelijk was het op locaties met voornamelijk cliënten met een WMO indicatie het geval dat er een of 2 dagdelen per dag, overdag, geen begeleiding op de woning aanwezig was. Deze was dan telefonisch oproepbaar in geval van ongeplande zorgvragen of nood. Door organisatorisch andere keuzes te maken,

zoals te richten op cliënten met een WLZ-indicatie, is in de loop van 2023-2024 het zwaartepunt van de indicaties op WLZ komen te liggen. Ook is er begin 2024 een woonlocatie komen te vervallen. Hierdoor is het medio 2024 mogelijk geworden om op alle locaties voor beschermd wonen 24 uur per dag 7 dag per week begeleiders in te zetten.

3. Welbevinden: medebewoners, gezamenlijkheid, eenzaam, sociale contacten, vrijetijd

Bij de gesloten vragen laat bijna de helft van de respondenten weten zich niet bij alle medebewoners prettig te voelen. In hun toelichting geven enkele cliënten aan dat het eigenlijk logisch is dat je het met de één beter kunt vinden dan met de ander. Ruim de helft van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan zich wel eens eenzaam te voelen op de woonlocatie. Ook komt uit de open vraag Als je de baas was bij ZEP XL, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie? Komt naar voren dat verschillende cliënten graag meer gezamenlijk zouden willen doen, zoals samen eten of een spellenavond.
Ruim de helft van de respondenten zegt bij de gesloten vragen zich weleens te vervelen in zijn vrijetijd en een derde van de respondenten is niet geheel tevreden over zijn sociale contacten.



Het al dan niet gezamenlijk eten op de woonlocaties wijzigt van tijd tot tijd, afhankelijk van de wens, vraag en mogelijkheden van de cliënten. In het verleden waren er voornamelijk cliënten met een WMO indicatie. Deze werden geacht in een bepaald tempo hun doelen tot uitstroom en zelfstandigheid te behalen. Zo ook wat betreft zelf organiseren van en zorgen voor maaltijden. Nu er voornamelijk cliënten met een WLZ indicatie wonen wordt er in overleg met alle cliënten per woonlocatie besproken wat hun wensen zijn en hoe deze binnen de mogelijkheden gerealiseerd kunnen worden. Zo is er nu op 1 locatie afgesproken dat er 2 x per week om toerbeurt door cliënten of door begeleiding gekookt voor alle cliënten die hierbij willen aansluiten. Op een andere locatie was hier minder tot geen behoefte aan. Hier is gekozen om 1 x per week gezamenlijk eten te bestellen en al dan niet gezamenlijk deze maaltijd te nuttigen. Daarnaast wordt op deze locatie regelmatig door de begeleiding een activiteit, al dan niet met maaltijd, georganiseerd waar iedereen aan deel kan nemen. Een ander mooi initiatief dat sinds eind 2022 ontstaan is is de gezamenlijke kerstviering. Ieder jaar nodigt 1 woonlocatie alle cliënten van de andere woonlocaties uit om gezamenlijk een kerstdiner houden. Bijzonder is te benoemen dat dit ook daadwerkelijk op 1^{e} of 2^{e} kerstdag plaatsvindt. Dit wordt door cliënten zonder of met beperkt netwerk enorm gewaardeerd omdat op deze wijze de (feest)dagen minder lang en eenzaam zijn.
Daarnaast is er georganiseerd dat er op iedere woonlocatie dagbesteding wordt geboden. Dit maakt dat een aantal cliënten die om diverse redenen eerder niet naar dagbesteding gingen nu wel deelnemen aan de programma's van dagbesteding. En voor andere cliënten dat zij meer dagdelen dagbesteding volgen door een combinatie van dagbesteding op de externe dagbestedingslocaties en ook deelnemen aan de programma's van dagbesteding op de (eigen) woonlocaties.

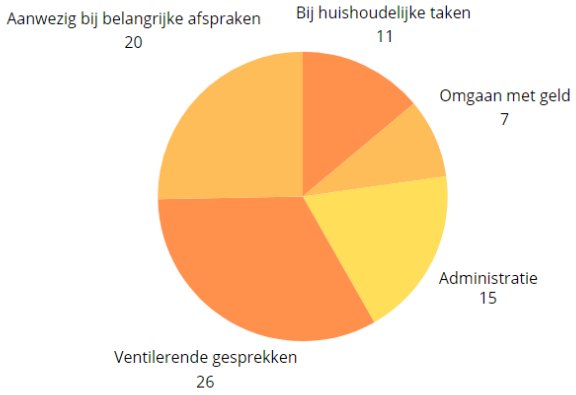
Intern cliënttevredenheidsonderzoek 2023 - 2024

Eind 2023 heeft de organisatie in samenwerking met de cliëntenraad een intern cliënttevredenheidsonderzoek uitgezet. De responstijd liep tot in 2024. De resultaten zijn onlangs inzichtelijk gemaakt en zullen per afdeling worden gepresenteerd. Er zijn 3 onderzoeken uitgevoerd, voor ambulant, beschermd wonen en dagbesteding.

Enkele voorbeelden uit het intern cliënttevredenheidsonderzoek 2023 - 2024 zijn:

Deze vragen gaan over de begeleiding van de cliënt

Waar ondersteunen de begeleiders de cliënten bij?



"Ook met boodschappen doen"
"Sociale dingen leren"
"Ondersteunen in het vinden van werk en in sociale contacten"

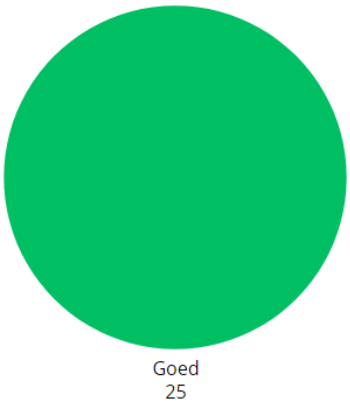
Resultaat
Een groot deel van de cliënten die begeleiding thuis ontvangen hebben vaak ventilerende gesprekken tijdens begeleidingsmomenten of gaan begeleiders vaak om te ondersteunen mee naar belangrijke afspraken of gesprekken. Tijdens begeleidingsmomenten wordt er bij ongeveer de helft van de cliënten ondersteund bij het doen van hun administratie. Ook ontvangt 1/3 deel van de cliënten ondersteuning bij huishoudelijke taken en/of ondersteuning bij het omgaan met geld. De cliëntenraad vindt het fijn om te zien dat de cliënten zich veilig en vertrouwd genoeg voelen om te ventileren bij de medewerkers van begeleiding thuis.

Zijn de begeleiders goed bereikbaar?

Resultaat
Een overgroot deel van de clienten die begeleiding thuis ontvangen vinden dat hun begeleiders goed bereikbaar zijn. Een enkeling vindt dat de begeleiders soms goed bereikbaar zijn, maar de cliëntenraad is tevreden over de algemene bereikbaarheid van de begeleiders.

Deze vragen gaan over de dagbesteding

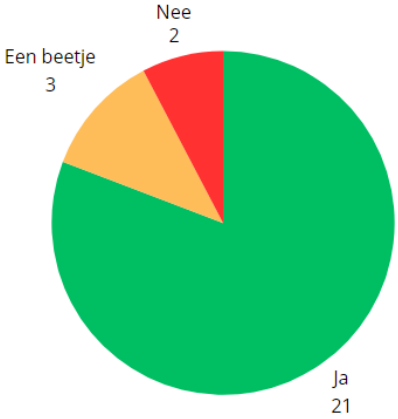
Wat vinden de cliënten van de dagbesteding?



"Het is goed dat het er is"
"Het is niet mijn ding, maar begeleider …. is wel aardig"

Resultaat
Alle cliënten die deelnemen aan de dagbesteding vinden dat het goed gaat op de dagbesteding. De cliëntenraad is hier erg blij mee.

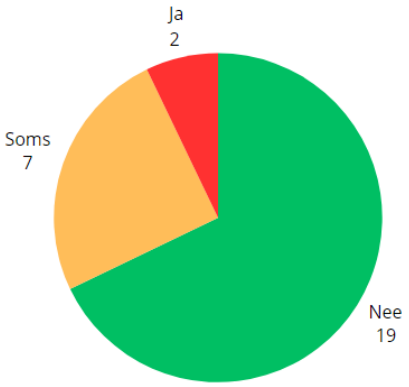
Voelen de cliënten zich prettig bij de andere deelnemers?



"Ligt aan de activiteit of dagdeel"
"Niet bij iedereen"
"Ze hebben veel talent"

Resultaat
Een overgroot deel van de cliënten voelen zich prettig bij de andere deelnemers, een enkeling voelt zich minder tot niet prettig bij de andere deelnemers. De cliëntenraad is hier erg blij mee.

Voelen de clienten zich wel eens eenzaam op de dagbesteding?



"We zijn samen"
"Ik heb een andere verwerking door mijn autisme en lig ik daarom niet met iedereen op 1 lijn"

Resultaat
Een overgroot deel van de cliënten die deelnemen aan de dagbesteding voelen zich niet eenzaam binnen de dagbesteding. Wel zijn er wat cliënten die zich soms eenzaam voelen en een enkeling die zich vaak eenzaam voelt ondanks dat binnen een activiteit binnen een groep verblijven. De begeleiders kunnen hier op inspelen door bij signaleren dat iemand alleen is of zich alleen voelt om een gesprek aan te gaan of te mengen met het gesprek/groepsactiviteit om zo de eenzaamheid tegen te gaan.

Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

ZEP XL, opgericht in 2013, is een zorgorganisatie die door het leveren van maatwerk rondom de kwetsbare mens in de maatschappij WMO-zorg verleent in de regio middels begeleid wonen, ambulante begeleiding en dagbesteding. De dagbesteding is vanaf oktober 2016 een zelfstandige BV met de naam van ZEP Werkt en deze valt onder de vlag van het moederbedrijf ZEPXL met dezelfde missie en kernwaarden. In dit opleidingsplan wordt vanaf nu gesproken over ZEPXL en dit is inclusief ZEP Werkt.

ZEPXL is een snel groeiende organisatie en is vanaf de start van het bedrijf actief met scholing, training en 'coaching on the job'. In de afgelopen jaren hebben wij binnen ZEPXL ons verder kunnen ontwikkelen als een groeiende lerende organisatie waarin de medewerker de mogelijkheid krijgt om op basis van zijn zelf verworven competenties, kennis, kunde en vaardigheden zich te ontwikkelen binnen ons bedrijf. ZEPXL wil graag nu en in de toekomst blijven investeren in het behouden en ontwikkelen van haar medewerkers, om zo de juiste en kwalitatief hoogwaardige zorg te bestendigen, waarbij maatwerk voor de cliënt uitgangspunt is. Dit vraagt om een werkwijze vanuit een gedegen systematiek waarmee ZEPXL aantoont verantwoordelijkheid te nemen voor de veiligheid van haar diensten en zorg op maat door een vernieuwende werkwijze en leercultuur.

<u>Opleidingsstrategie</u>

De opleidingsstrategie is gebaseerd op de 3 C-s (competenties, capaciteit en continuïteit) vanuit individueel én groepsleren. Door deze systematiek kan ZEPXL aantonen dat zij verantwoordelijkheid neemt voor de duurzame inzetbaarheid van haar personeel met de focus op : competenties, capaciteit en continuïteit van inzet van haar mensen. Die gekwalificeerde zorg en begeleiding op maat kunnen bieden vanuit een leercultuur gericht op het behouden en verder ontwikkelen van de beroepskwalificaties en competenties. Dit om werknemers te kunnen laten doorgroeien binnen de organisatie vanuit een

kwaliteit-gedreven houding met aandacht voor zorgprocessen en hieraan verbonden regelgeving, als sleutel tot duurzame inzetbaarheid.

Bovenstaande heeft als doel:
Flexibele en duurzame inzetbaarheid van medewerkers in het leveren van zorg op maat.
Door het invoeren van een leercultuur en vereenvoudiging van het werkproces wordt duidelijker zichtbaar wat de verbeterbehoefte is en hoe werkzaamheden vanuit kwaliteitsbewustzijn en continu verbeter trajecten kunnen worden uitgevoerd. Hiermee kan differentiatie binnen functies tot een betere teambuilding leiden waarmee tevens beter gewerkt kan worden, uitgaande van de kracht van de medewerker en zijn functie en rol binnen het team (waarderende benadering).

Bovenstaande krijgt vorm binnen de cultuur van ZEP XL en deze wordt gevormd door onze normen en waarden. Hiervoor verwijzen wij naar onze eerder beschreven 5 kernwaarden richting onze klanten, naar elkaar en naar onze leveranciers en stakeholders:

1. Cliënt-gedreven
2. Resultaatgericht
3. Kwaliteitsgericht
4. Verbindend; Samen Werkt!
5. Aandacht & Respect

Interne scholing/ trainingen
De organisatie investeert erin dat medewerkers de bovengenoemde de 3 C-s (competenties, capaciteit en continuïteit (gaan) beheersen die nodig zijn om in de organisatie optimaal te presteren conform de

kernwaarden van ZEPXL. In nauwe samenwerking met de collega's van het management, de teamleiders en de opleidingscoördinator worden de opleidingsbehoefte(s) van de verschillende teams en de individuele medewerker vastgesteld conform de geldende procedures en wet- en regelgeving. Het scholingsaanbod wordt hierop ontwikkeld en op maat afgestemd binnen de hiervoor geldende kadering.

De scholing en trainingen die reeds zijn ontwikkeld binnen ZEPXL conform de kernwaarden van de organisatie zullen ook in het schooljaar 2023/2024 een belangrijke pijler vormen binnen het opleidingsaanbod.
Daarnaast vormen de MIC-meldingen van het voorgaande kalenderjaar een essentiële bron van informatie voor het op maat afstemmen en ontwikkelen van het opleidings- en trainingsaanbod.
Een aantal trainingen hebben vanuit de kernwaarden van de organisatie een verplicht karakter conform de actuele wet- en regelgeving, zoals de weerbaarheidstraining, medicatietraining, (h)erkennen van vroeg -signalen, supervisies op maat, BHV, en ontruimingsoefeningen.

Daarnaast worden er trainingen op basis van open inschrijving aangeboden en deze kunnen ook worden ingezet als aanbod op de vastgestelde ontwikkelbehoefte.
Bijvoorbeeld psychopathologie, collegiale opvang na trauma, begeleiden van cliënten met NAH, autisme-training en de training rouw en verlies. Door de flexibel ingerichte werkwijze van de organisatie bestaat er tevens de mogelijkheid om per team op maat vakinhoudelijke en ontwikkelingsgerichte trainingen te ontwikkelen en te verzorgen.

In de trainingen ligt de nadruk op bewustwording en het vroeg kunnen herkennen van signalen die wijzen op een verstoring van de psychische dan wel lichamelijke gezondheidstoestand van de client. Dit zodat er tijdig passende interventies op ingezet kunnen worden. Het tijdig signaleren van signalen en hierop het kunnen inzetten van passende interventies kan er zorg voor dragen dat medewerkers in mindere mate geconfronteerd worden met agressie wat een positief effect heeft op het algemeen welbevinden en stressniveau van de medewerker.

De mogelijkheden om deze waardevolle trainingen aan externe partijen aan te bieden zullen nader worden onderzocht.

Effectieve communicatie en samenwerking
De unieke werkwijze van ZEPXL waarin maatwerk geleverd wordt binnen de waarderende benadering vraagt om een goede afstemming met de samenwerkende partijen en stelt hierdoor eisen aan de communicatie. Daarnaast is de communicatie met de client en/of diens systeem van groot belang om de zorg op maat vast te kunnen stellen en te leveren conform het ondersteuningsplan van de WMO en de eisen van de WLZ. Het management onderschrijft het belang van effectieve communicatie en door de inzet van NLP-opleidingen (Practitioner en Master) verzorgd door onze samenwerkingspartner NLP Vivante werden jaarlijks een aantal medewerkers hierin opgeleid. Deze medewerkers delen hun opgedane kennis en ervaring binnen het bedrijf en zetten dit in tijdens bijvoorbeeld “coaching on the job” en tijdens de begeleiding van cliënten en/of het systeem van de client en de samenwerkende partijen.

ZEP-aanpak
ZepXL heeft zoals gezegd een unieke werkwijze waarbij zorg op maat centraal staat. De behoefte van de cliënt staat centraal en er is sprake van een zekere no-nonsense aanpak. ZEPXL wil daarbij zo veel moge lijk ‘ont-schot’ werken. Werknemers van ZEPXL dienen hier de dagelijkse werkzaamheden op aan te passen en hierdoor wordt een beroep gedaan aan de medewerkers om zelfstandig en buiten de kaders op een creatieve manier hun werkzaamheden in te richten om de client kwalitatief zo goed mogelijk te begeleiden richting diens doelen. Voor de teamleiders is een belangrijke rol weggelegd om de medewerkers “on-the-job” te trainen in deze aanpak. Tegelijkertijd worden de teamleiders hierin ondersteund door middel van trainingen op maat en periodieke intervisie en intercollegiale coaching.

Daarnaast kan het cliënt-tevredenheidsonderzoek tot verbetervoorstellen leiden. De resultaten van het laatste onderzoek kunnen leiden tot maatregelen om verbeteringen door te voeren in de basisaanpak, of veranderingen en verbeterbehoeften die hier uit voorkomen.
De teamleiders zijn vervolgens verantwoordelijk om de kennis die is verzameld ook daadwerkelijk om te zetten in acties teneinde de werkprocessen te optimaliseren

Verandering door wet- en regelgeving en behouden van gekwalificeerde medewerkers

Om onze medewerkers te behouden voor de organisatie binnen de veranderende wet- en regelgeving vanuit onder andere het sociale domein, de transitie van de zorg en begeleiding van ZEPXL naar onder andere W(et) (L)angdurige (Z)org (WLZ), zal er geïnvesteerd worden in trainingen, zodat onze medewerkers conform de eisen van de geldende toezichtkaders inzetbaar blijven en gekwalificeerd zijn.
Door middel van de inzetbaarheidsmatrix is inzichtelijk over welke (zorg)diploma’s elke medewerker binnen ZEPXL beschikt en op welk niveau en welke (interne) trainingen deze heeft behaald. Het komende jaar zal voor alle medewerkers de inzet op het behouden en verkrijgen van de vereiste beroepskwalificaties prioriteit hebben.

ZEPXL kan zo - met behoud van de eigen unieke identiteit - zorgen dat ze voldoet aan de wet- en regelgeving die hiermee samenhangt, gedragen vanuit de werkvloer. Hier zal op bewustzijnsvlak veel aandacht aan worden besteed.

Erkend leerbedrijf
ZEPXL is een lerende organisatie en daarnaast zijn we een erkend leerbedrijf voor opleidingen passend bij onze (dagelijkse) begeleiding en werkzaamheden van verschillende niveaus (van niveau 1 tot aan Hbo-niveau in de sectoren economie en administratie, (entree-)opleidingen zorg en welzijn en sport en beweging). Daarnaast nemen wij deel aan werkveld-bijeenkomsten en klankbordgroepen van verschillende opleidingen en scholen ten aanzien van de ontwikkeling van verdere mogelijkheden in het werkveld en onze organisatie.

Binnen het bedrijf zijn inmiddels een aantal collega's al geruime tijd werkzaam binnen een vast dienstverband die als stagiaire in eerste instantie zijn binnengekomen binnen het bedrijf. Naast het gegeven dat stagiaires hun eigen leertraject volgen, worden stagiaires nadrukkelijk uitgedaagd om ook een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van ZEPXL als zorginstelling met de daarbij horende normen, waarden en cultuur. Zo heeft elke stagiaire een specifieke (kwaliteits-)opdracht passend bij zijn/ haar opleiding en BPV-plek binnen onze organisatie en bieden we studenten de mogelijkheid en verzorgen we de begeleiding om hun afstudeeropdracht of afstudeeronderzoek uit te voeren binnen onze organisatie vanuit een actueel vraagstuk van de organisatie.
Door de opzet van verschillende gedifferentieerde taken binnen de organisatie, zoals bijvoorbeeld de functie als werkbegeleider voor stagiaires worden medewerkers uitgedaagd een actieve bijdrage te leveren aan het actief bevorderen van het leerklimaat.

Voor ZEPXL betekent dit dat we constant voeding houden met het onderwijsveld en de ontwikkelingen in de zorg en blijven we deze innovaties verder stimuleren en ontwikkelen binnen onze organisatie in 2023 en 2024.

Bouwsteen 4 Inzicht in kwaliteit

Meerdere keren per jaar wordt er bij ZEP XL door derden meegekeken binnen de organisatie. Dit gebeurt o.a. door de diverse samenwerkingsverbanden welke ZEP XL met andere organisaties is aan gegaan. Hieronder volgt een overzicht van de diverse visitaties welke dit met zich meebrengt.

ZEP XL is samen met ZEP Werkt en Zintri Zorgroep een samenwerking aangegaan om als combinant aan te besteden in het WMO contract voor de De6 2023 – 2030. Deze aanbesteding is de combinatie gegund. Vervolgens zijn er diverse bezoeken over en weer geweest om ieders werkproces te bekijken en beoordelen om vervolgens afspraken te kunnen maken over de uitvoering van dit gezamenlijk contract.

ZEP XL heeft in 2023 ervoor gekozen niet meer deel te nemen aan de aanbesteding voor het wmo beschermd wonen in regio West-Brabant-West. Er woonden en wonen echter nog cliënten met indicaties uit dit contract. Derhalve is ZEP XL hiervoor in onderaanneming gegaan bij Zintri Home4you. Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen waarnemen en waarborgen vindt er jaarlijks een toetsingsbezoek plaats op de (woon)locatie(s) van ZEP XL.

ZEP XL biedt via ZEP Werkt dagbesteding. In 2023 is er een toename van deelnemers van externe partijen geconstateerd. Voor deze deelnemers wordt een percentage van hun indicatie toegekend aan ZEP XL, of er worden samenwerkingsovereenkomsten met andere organisaties afgesproken of onderaannemerschap. De betreffende deelnemers komen altijd samen met hun netwerk e/o zorgverlener kennismaken, op intake en rondleiding. Ook wordt er met het netwerk e/o zorgverlener geëvalueerd over de voortgang. Bij grote activiteiten, zoals bijvoorbeeld de jaarlijkse Bazaar, worden alle bij de deelnemers betrokken partijen uitgenodigd om te kijken e/o deel te nemen.
Een voorbeeld van onderaannemerschap is de overeenkomst met Tante Louise, een grote zorgorganisatie uit de omgeving. Zij hebben een kleine specifieke groep cliënten met NAH. Voor deze groep is er een overeenkomst afgesloten dat zij dagbesteding bij ZEP XL volgen. Hiertoe hebben de begeleiders van dagbesteding deelgenomen aan kennis- en informatie dagen bij Tante Louise, en de begeleiders/verzorgers van Tante Louise op de dagbesteding bij ZEP XL. De begeleiders/verzorgers van deze cliënten bezoeken de dagbesteding regelmatig om de voortgang te kunnen waarnemen.

ZEP XL heeft een onafhankelijk toezichthoudend orgaan in de Raad van Commissarissen. Deze Raad bestaat uit de voorzitter dhr Bezemer, een ervaren jurist en adviseur in het bedrijfsleven, mw Schouten, specialist ouderengeneeskunde en fractievoorzitter in de gemeente Dongen en dhr de Vogel met een brede financiële kennis en ervaring. De Raad van Commissarissen is statutair geborgd en de leden zijn ingeschreven als zodanig in de KvK. Mw Schouten neemt ook minimaal een keer per jaar deel aan een vergadering van de Cliëntenraad. Daar waar nodig informeren de Raad van Commissarissen en de Cliëntenraad elkaar tussentijds.

ZEP XL voldoet aan de ISO 2009:2015 norm en beschikt over een kwaliteitscertificaat met nummer 2184155. Er wordt jaarlijks een externe audit uitgevoerd door Dekra Certification BV. Dit certificaat verloopt per 1 juli 2024. Derhalve heeft er afgelopen maart een audit plaatsgevonden waarbij de gehele

organisatie op alle onderdelen en afdelingen volledig getoetst is. Hieruit zijn geen tekortkomingen vastgesteld waardoor er een nieuw certificaat is afgegeven tot 1 juli 2027.

ZEP XL werkt in haar huidige activiteiten samen met een breed scala van partijen en organisaties zoals andere zorgaanbieders, het Veiligheidshuis, OGGZ, Maatschappelijke opvang en Maatschappelijk Werk,

Regionaal Kompas, Woningcorporaties, Wijkagenten, Huisartsen, Bewindvoerders, Mentoren, Curatoren en diverse andere bedrijven.
ZEP XL heeft zich aangesloten bij Samen in de Regio, de intermediair in maatschappelijke betrokkenheid in West-Brabant West. Voor de cliënten van dagbesteding een zeer waardevol contact omdat via deze route activiteiten ontstaan in het kader van oriëntatie en toeleiding naar passende (betaalde e/o onbetaalde) externe werkzaamheden.

Vanuit een van onze samenwerkingspartners:

"Al jarenlang mag ik samenwerken met Zep XL. Ik heb ze zien groeien van een kleine organisatie, tot de grote dienstverlener die ze nu zijn. Voor mij als hulpverlener bij een grote GGZ organisatie, vind ik het belangrijk dat de externe organisatie waar mijn client dagbesteding gaat volgen, begeleiding krijgt, of gaat wonen, mens- en herstelgericht is. Uitgaan van wat men kan, en niet blijven hangen in onmogelijkheden. Zep XL doet dit erg goed, al in de intake voert men een gelijkwaardig en oordeelsvrij gesprek. Ze zijn hard gegroeid de laatste jaren, dit heeft geen negatieve invloed gehad op de kwaliteit van de clienten zorg. Soms waren de processen voor mij als verwijzer niet altijd duidelijk en handig, maar de client heeft hier nooit last van gehad. Zep XL is goed benaderbaar, is toegankelijk en gaan weinig uitdagingen uit de weg. Onze EPA-doelgroep is over het algemeen genomen erg enthousiast over de aanpak, de inhoud van de begeleiding en de bejegening. Daarnaast staan ze open voor feedback en werken ze op inhoud samen met externe partners om te komen tot de gestelde doelen."