



2021

# Maatschappelijk verslag

**zozijn**

# INLEIDING EN LEESWIJZER

Zozijn verantwoordt elk jaar haar beleid in een aantal documenten. De bekendste zijn de Jaarrekening, inclusief verslag accountantscontrole, en het Kwaliteitsrapport. Ook andere rapportages zijn wettelijk verplicht, zoals de Klachtenrapportage. Het maatschappelijk verslag informeert over wat we gedaan hebben met en voor cliënten en medewerkers. En waarom en hoe.

In het maatschappelijk verslag gaan we zoveel mogelijk – per themapagina – in op speerpunten in het verslagjaar, waar we trots op zijn en waarover we graag iets vertellen, wat nog te verbeteren valt of waar we in het komend jaar flink aan zullen werken en – toch ook helaas – waar Covid-19 (corona) roet in het eten gooide.



**Foto voorkant:** De Kassei in Lochem vierde in 2021 haar twintigjarig jubileum. De dagbesteding kon na de tweede golf gelukkig alsnog het feestje vieren. De rode loper ging uit omdat er weer klanten mogen komen.

## INHOUD

Zozijn in tijden van corona	3
Raad van Bestuur	5
Raad van Toezicht	7
Medezeggenschap cliënten en verwanten	10
Ondernemingsraad (OR)	13
Klachten	15
Regio Salland-Graafschap en sector NAH	17
Regio Oost-Veluwe	19
Regio Achterhoek-De Liemers	21
Sector Kind & Jeugd	23
Daniël de Brouwerschool	25
Kwaliteitsbureau	27
Zorgadvies en -behandeling	28
Zorgtechnologie en innovatie	30
Onderzoek	32
Zozijn Museum	34
Vindingrijkheidprijs	36
Informatiemanagement & ICT	39
Gegevensbescherming	41
Zozijn School	43
Mens & Organisatie	45
Vastgoed & bedrijfsdiensten	47
Financiën	49
Over Zozijn	51
Zozijn in Beeld	52



# ZOZIJN IN TIJDEN VAN CORONA

**Cliënten, verwanten en medewerkers (zorg en ondersteunende diensten) kregen opnieuw te maken met corona. Isolatie, geen bezoek, beschermende maatregelen, thuis werken, de contacten missen. En 2021 eindigde in weer een strenge lockdown.**

## Speerpunten 2021:

- **Vaccineren en booster:** In het voorjaar zijn de meeste cliënten 2 keer gevaccineerd met een mRNA vaccin: Pfizer/BioNTech. Een deel van de cliënten met een ernstige afweerstoornis kreeg een 3e vaccinatie als onderdeel van de basisvaccinatie. Voor de meeste cliënten van Zozijn bestond de basisserie uit 2 prikken. In het najaar hebben we boostervaccinatie toegediend nadat de basisserie van de COVID-19-vaccinatie was afgerond. Deze boostervaccinatie is bedoeld als oppepper die de werking van de eerste vaccinatieserie kan verbeteren. Alle vaccinatierondes zijn goed verlopen.
- **Aanpassen van maatregelen:** De afgelopen jaar stond in het teken van veel corona-maatregelen. De maatregelen werden op de landelijke persconferenties afgekondigd. Daarna vertaalden de directie en het uitbraakteam de maatregelen naar Zozijn beleid, met hulp van de diverse landelijke richtlijnen van RIVM, Verenso-NVAVG en de VGN.
- **Zorg voor cliënten:** Dagelijks besprak het uitbraakteam de situaties van woningen en cliënten die corona hadden of mogelijk corona konden krijgen. Ook in het weekend was er een beperkt overleg en een bereikbaarheidsdienst van het uitbraakteam. Op deze manier dachten we altijd met medewerkers mee om de gevolgen van corona zo klein en kort mogelijk te laten zijn.
- **Zorgcontinuïteit:** In navolging op de landelijke, sectorale en regionale 'what if scena-



### Boosteren

Dinsdag 15 december werden in Raalte de eerste zorgmedewerkers gevaccineerd met het boostervaccin. Meer dan 200 medewerkers ontvingen de booster. PDG-health services zorgde ervoor dat de hele gang van zaken als een geoliede machine en in goede sfeer verliep.

rio's' en actieplannen, ontwikkelden ook wij een zorgcontinuïteitsplan. Op het moment dat er meerdere medewerkers ziek worden en het moeilijk wordt de veilige basis zorg te blijven bieden, geven kleurcodes aan hoe groot de nood is en welke acties daar bij horen.

### Hier zijn we trots op:

Wij zijn trots op onze medewerkers die zo trouw gewerkt hebben om corona te voorko-

men of zo goed mogelijk te bestrijden. Met grote inzet; we hebben vaak moeten uitleggen waarom medewerkers toch echt niet mochten werken, terwijl ze dat wel heel graag wilden!

We zijn ook heel trots op de inzet en de deskundigheid van het uitbraakteam en de praktijkverpleegkundigen: wat een hoop vragen kwamen daar bij elkaar en wat een diversiteit aan op maat adviezen is daar ontwikkeld.

### Dit kan nog beter:

Zozijn ziet verbeterpunten in de algemene kennis en deskundigheid binnen teams met betrekking tot algemene gezondheid, infectie-preventie en hygiëne maatregelen. Daarnaast zien wij verbeteringen mogelijk op het gebied van het signaleren en interpreteren van klachten.

Ook een verbeterpunt is dat expertise vaak aan personen gekoppeld is. Als zo iemand dan vertrekt, ben je de expertise ook kwijt. Vraag is dus hoe we voor nu en in de toekomst binnen Zozijn de expertise op het gebied van infectiepreventie borgen.



### Online lunch

Lunchen met collega's om toch informeel contact te houden.



### 1,5 meter

Er zijn binnen Zozijn cliënten die geen mobiele telefoon hebben en ook hun ID-bewijs niet bij zich (mogen) hebben. Toch moeten zij hun QR-code en hun ID-bewijs laten zien wanneer zij bijvoorbeeld gaan sporten of uiteten gaan. Daar heeft Judith Neevel van woonlocatie Grevengoedlaan in Doetinchem iets op bedacht. Voor een aantal cliënten van haar woonlocatie heeft zij een pasje gemaakt met op de ene zijde de QR-code en op de andere zijde een kopie van hun ID-bewijs. Het pasje heeft Judith gelamineerd zodat het tegen een stootje en een drupje kan. Het heeft de grootte van een bankpas en is daardoor makkelijk in de portemonnee te bewaren.

### Meer lezen?

- > [Zozijn Kwaliteitsrapport.](#)
- > [Cliëntenversie Kwaliteitsrapport.](#)

# RAAD VAN BESTUUR

**De Raad van Bestuur van Zozijn Beheer en Zozijn Zorg bestaat in 2021 uit 1 persoon, Peter Vriesema (bestuurder). Hij legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Peter Vriesema is ook bestuurder van de Daniël de Brouwerschool die valt onder de stichting Zozijn Beheer. Per 1 mei 2022 wordt Zozijn aangestuurd door een tweehoofdig bestuur.**

Peter Vriesema is gepromoveerd orthopedagoog en heeft in verschillende organisaties voor mensen met een beperking gewerkt. Hij is een ge(her)accrediteerde zorgbestuurder; de accreditatie is toegekend door de Vereniging van bestuurders in de gezondheidszorg (NVZD). Het bestuur valt onder de Wet normering topinkomens (WNT). Zozijn volgt de Governancecode Zorg 2017/2022, met als speerpunten:

- Goede zorg
- Waarden en normen
- Invloed belanghebbenden
- Inrichting governance
- Goed bestuur
- Verantwoord toezicht
- Continue ontwikkeling.

Met deze code is er veel aandacht is voor gedrag, waarden en normen, medezeggenschap en dialoog, in plaats van het afvinken van standaardlijsten. Cliënten staan centraal in de code. De code 2022 is hier te vinden.

## Een veelbewogen jaar

Zozijn is het jaar 2021 met vraagtekens gestart: in hoeverre zal de covid-pandemie ons (blijven) beperken en zullen de vaccins effectief zijn? Kunnen we weer volop verder met onze ambities? Ondertussen ontvangt iedereen nog steeds vrijwel wekelijks de zogenaamde interne 'pandemie e-mail'. En verschijnt er elke week een update, die wordt geplaatst op de corona-pagina op Zozijn.nl waar verwanten de ontwikkelingen kunnen volgen.



## Cliëntenmagazine

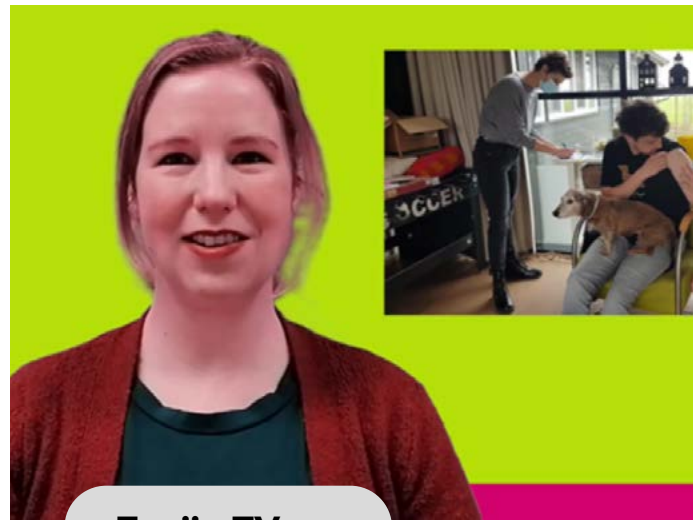
In 2021 ontwikkelde Zozijn een prachtig, kleurrijk en gepersonaliseerd tijdschrift voor cliënten die bij Zozijn wonen of dagbesteding ontvangen. Het tijdschrift bevat veel beeld en duidelijke teksten.

Gelukkig mogen we de beperkende maatregelen van de overheid steeds vertalen naar Zozijn en naar de locaties, waardoor er letterlijk en figuurlijk meer ruimte ontstaat dan tijdens de eerste zware 'geen bezoek-regeling'. Er zijn veel initiatieven waarbij wordt gekeken naar wat wél mogelijk is.

- De medische dienst organiseerde prikteams die naar woningen toegingen om de vaccins te geven. Zo zijn meerdere prik rondes georganiseerd.
- Openstelling van het cliëntenportaal Caren Zorgt.



- Voorbereiding op de verwerving van een groot perceel waar een 2e zorgpark in de omgeving van Doetinchem gebouwd kan worden.
- ZozijnTV, een tweewekelijks tv-programma voor Zozijn-cliënten met leuke weetjes, spelletjes en tips. Juist in corona-tijd waarden cliënten dit.
- Digitale Bingo, uitgezonden uit een professionele studio, voor cliënten en medewerkers.
- Leiderschapstraining voor het management, na uitstel door covid. Kern van de training is hoe ieder zich openstelt, goed luistert naar en aansluit op de ander en tegelijkertijd ruimte geeft voor andere opvattingen om zo tot goede besluiten te komen.
- HKZ-audit in mei; Zozijn heeft een flink aantal complimenten gekregen, naast 2 aandachtspunten.
- Recruiters worden ingezet voor de werving van (zorg)medewerkers.
- Een nieuwe toezichthouder met het profiel HR en Onderwijs, geworven door de Raad van Toezicht.
- Bladformule voor een gepersonaliseerd tijdschrift voor cliënten.
- Start van promotieonderzoek door een pro-



### Zozijn TV

Zozijn TV bewees ook in 2021 haar waarde. Het hele jaar door konden cliënten en verwanten via de tweewekelijkse uitzendingen volgen wat er zoal bij Zozijn gebeurt.

movendus-onderzoeker die ook als gedragswetenschapper werkt bij Zozijn.

We vertrouwen erop dat dit maatschappelijk verslag je een indruk geeft van de veelzijdigheid en veerkracht van Zozijn.



### Kerstkunst



In de zomer vroeg de kerstpakkettencommissie via de ateliers aan cliënten om een mooie tekening of een schilderij te maken voor Kerst. De commissie heeft heel veel prachtige tekeningen ontvangen. Uit alle kunstwerken hebben we drie winnende gekozen... wat was dat moeilijk! Alle kunstwerken waren zo mooi. Helga Schepers, Henk Stift en Diana Bongers hebben gewonnen! Zij kregen een prijsbeker en een cadeautje. Helga Schepers heeft gewonnen met haar prachtige schilderij, waarvan een afbeelding op de cadeaubonnen staat. Een afbeelding van de tekening van het kunstwerk van Henk Stift is gedrukt op de kerstkaart van Zozijn. De tekening van Diana Bongers staat op de kerstpakketten.

# RAAD VAN TOEZICHT

**De Raad van Toezicht (RvT) en de Raad van Bestuur (RvB) bepalen de inrichting van de governance van de zorgorganisatie en zorgen dat de werking daarvan voldoet aan de Governancecode Zorg.**

Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk voor het functioneren van de governance volgens de code. De RvT houdt toezicht op het beleid van de RvB en de algemene gang van zaken en is de werkgever van het bestuur. In een open dialoog met het bestuur en andere partijen binnen Zozijn, en met de zorginhoud en de persoonlijke relatie tussen cliënt en hulpverlener als vertrekpunt, geven de toezichthouders invulling aan hedendaags toezicht.

## 2021 in grote lijnen

In oktober 2020 was de RvT op volle sterkte waarmee wij het jaar 2021 zijn gestart met energie, capaciteit en specifieke kennis. De voltallige raad is 5 keer bijeen geweest, door Covid-19 eenmaal digitaal. Daarnaast waren er agenda-overleggen tussen de voorzitter van de RvT en de bestuurder. Het jaarlijkse werkbezoek is georganiseerd in en door regio Achterhoek/De Liemers. Wij brachten ook werkbezoeken in tweetallen aan verschillende locaties. Dit blijkt een prettige manier om met cliënten en leerlingen, medewerkers en leerkrachten in gesprek te komen over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Er is tenminste tweemaal per jaar overleg met de CCR, CVR en OR en de vergaderverslagen van de gremia worden geagendeerd.

Op 8 maart heeft de RvT een zelfevaluatie gehouden met een externe begeleider. Deze heeft de zorggovernance opgefrist en we hebben een aantal aandachtspunten genoteerd waaraan wij in elke vergadering invulling geven.

Vanwege het beëindigen van de tweede termijn van Corrie Scholman, zijn we gestart met



## Samenstelling

Zittend (li): Drs. M.G. (Marco) Seldentuis  
 Zittend (re): Dr. R.W.L. (Ronald) Spanjers  
 Staand (li): Prof. dr. C. (Corine) de Ruiter  
 Staand (mi): Drs. A. (Adriaan) Jansen  
 Staand (re): Drs. C.A.M.P. (Corrie) Scholman

Per januari 2022 treedt Jeanneke van Meulebrouck toe tot de RvT. Zij neemt de plek in van Corrie Scholman.

de werving van haar opvolger. Na een zorgvuldige procedure is Jeanneke van Meulebrouck benoemd per januari 2022. Vanwege een zorgvuldige overdracht neemt Corrie Scholman begin 2022 afscheid.

Vanaf 2021 volgt de raad de standaard van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) voor de bezoldiging, waarmee ook het advies om enige terughoudendheid te betrachten bij het toekennen van de honorering van de RvT wordt opgevolgd.



*“2021 heeft zware wissels getrokken op allen die betrokken zijn bij Zozijn De wijze waarop de organisatie letterlijk de schouders eronder hield, dwingt groot respect af. Sterker, op tal van dossiers werd fundamentele voortgang geboekt.”*

### Focus op governance en besturing: naar een tweehoofdige bestuur

De RvT heeft besloten de Raad van Bestuur uit te breiden van één naar 2 personen. Jarenlang is Peter Vriesema de enige bestuurder van Zozijn en de Daniël de Brouwerschool en de RvT is trots dat Zozijn zo'n bekwame bestuurder aan boord heeft. Tegelijkertijd zijn er drie hoofdredenen waarom de aansturing door één bestuurder risico's heeft.

1. Zozijn is de afgelopen jaren flink gegroeid en de regelgeving en bekostiging in de zorg is veel ingewikkelder geworden. De omzet is inmiddels meer dan €150 miljoen en Zozijn biedt met ruim 2.500 medewerkers zorg aan zo'n 4.000 cliënten en leerlingen. Het besturen van een grote zorgorganisatie stelt meer, andere en hogere eisen dan in het verleden.
2. Corona leerde ons dat we kwetsbaarder zijn dan we dachten en dat de continuïteit in de personele bezetting niet vanzelfsprekend is. Dat geldt ook voor een bestuurder.
3. Ten slotte moeten we tijdig nadenken over hoe de goede aansturing van Zozijn en de Daniël de Brouwerschool op langere termijn in stand gehouden kan worden.

Concluderend acht de RvT het noodzakelijk over te stappen naar een tweehoofdige Raad van Bestuur. De medezeggenschapsraden (CCR, CVR, OR, MR) hebben in het najaar positief geadviseerd over de uitbreiding naar twee bestuurders. De werving zal voorjaar 2022 worden gestart, waarbij, volgens het beleid van Zozijn, de vacature eerst voor interne kandidaten opengesteld wordt.

### Governance van de Daniël de Brouwerschool

De RvT heeft dit jaar ook nadrukkelijk de focus gericht op de governance van de school: er is een toezichthouder met ervaring in het onderwijs geworven en de vergaderingen RvT-Daniël de Brouwerschool zijn ontvlochten uit de RvT-Zozijn vergaderingen en daarmee zelfstandige vergaderingen geworden. In december 2021 woonde de directeur van de school de eerste zelfstandige vergadering bij, die tenminste 2x per jaar zal plaatsvinden.

### Gewijzigde statuten

Onder invloed van verschillende wijzigingen in wetten, zoals de Wmcz, Wbtr en Wtza, zijn noodzakelijkerwijs de statuten en reglementen aangepast.

Volgens de Wbtr moet Zozijn afspraken maken over (het voorkomen van) belangenverstrengeling, over onder meer (langdurige) vervanging en over stemrecht binnen raden van bestuur en toezicht. Dit is geborgd in onze statuten en reglementen.

Volgens de Wtza wordt de rol van interne toezichthouder gedetailleerder vastgelegd en worden eisen aan de jaarverantwoording gesteld.

Zozijn voldeed aan beide wetten, maar de werkwijze was onvoldoende precies omschreven in de statuten en reglementen, hetgeen



kan leiden tot onduidelijkheid en discussie op cruciale momenten. De wetten laten hier en daar ook keuzemogelijkheden die in de RvT zijn besproken. Er is rekening mee gehouden dat in de zorg de Wtza vóór de Wbtr gaat. Overigens worden in 2022/2023 de statuten en reglementen herijkt aan de begin 2022 gepubliceerde modelstatuten voor de zorg.

### Governance en RvT-commissies

Er is meer vorm en inhoud gegeven aan de 4 commissies van de RvT. De commissie Financiën & Vastgoed kwam 3x (digitaal) bijeen, de commissie Kwaliteit en Veiligheid 1x, de commissie ICT en Technologie 1x en de Remuneratiecommissie overlegde dit jaar frequenter digitaal. Deze commissies functioneren ook voor de Daniël de Brouwerschool en zo kunnen we onder meer kwaliteitsplannen, financiën en



*“Dat aan het einde van het jaar allerlei ingrepen ook in de financiële resultaten terug zijn te zien, vormt voor de RvT een bevestiging dat Zozijn op de goede weg is!”*

de inspectierapportages op onze agenda zetten. De commissiereglementen zijn in concept opgesteld.

### Vertrouwen in de toekomst

Terugblikkend als toezichthouders stellen we vast dat 2021 zware wissels heeft getrokken op allen die betrokken zijn bij Zozijn. Covid bleef een sterk overheersende factor die over tal van onderwerpen een schaduw wierp, zoals oplopend ziekteverzuim, grote bezettingsproblemen, ernstige ziektegevallen, tegenvallende financiële resultaten, (dreigend) isolement voor veel van onze cliënten. De wijze waarop de organisatie letterlijk de schouders eronder hield, dwingt groot respect af. Sterker, op tal van dossiers werd fundamentele voortgang geboekt. Zo is het perspectief op een stevige verankering van onze zorg in de regio's levend gehouden, zijn moeilijke maar ook onvermijdelijke ingrepen in de aansturing van de regio Oost-Veluwe doorgevoerd, zijn fundamentele keuzes in het besturingsmodel gemaakt en, het allerbelangrijkste, bleven onze medewerkers met hart en hoofd goede zorg leveren. Dat aan het einde van het jaar allerlei ingrepen ook in de financiële resultaten terug zijn te zien, vormt voor de RvT een bevestiging dat Zozijn op de goede weg is!

### Meer lezen?

- [Bekijk de rollen van de Raad van Toezicht, de nevenfuncties en de besproken beleids- onderwerpen in 2021.](#)

# MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN EN VERWANTEN

Medezeggenschap door cliënten en verwanten is belangrijk voor Zozijn. Zozijn staat garant voor goede faciliteiten voor medezeggenschap, waardoor je kunt meepraten en meebeslissen over de koers van de organisatie.

Goede kwaliteit van zorg, vanuit het perspectief van de cliënt is het speerpunt voor de Centrale cliëntenraad (CCR) en Centrale verwantenraad (CVR). Dit kwam tot uiting via onder andere de volgende speerpunten.

## Speerpunten in 2021

- **Locatie-overleg voor cliënten en verwanten:** De nieuwe wet Wmcz 2018 zegt dat er inspraak mogelijk moet zijn voor alle cliënten en verwanten op een locatie. Bij Zozijn is dit geregeld via het Locatie-overleg. In een Locatie-overleg worden onderwerpen besproken door en met cliënten, hun verwanten – apart of samen – en medewerkers van de locatie. Dit zijn onderwerpen die direct van invloed zijn op het leven van de cliënten op de locatie, zoals maaltijden, douchen, (her)inrichting van algemene leefruimte, dagbesteding, huisregels, verhuizing, activiteiten, ontspanningsmogelijkheden, mogelijkheid tot ontvangen bezoek en veiligheid. Inspraak is geen formele medezeggenschap waar advies en instemming wordt gevraagd. Dit gebeurt in de cliëntenraden en verwantenraden. Voor die raden is het belangrijk om te horen wat er leeft bij cliënten en verwanten. De manager informeert de raden wat er besproken is in het Locatie-overleg.
- **Communicatie met de achterban:** Al enige jaren is heeft de CCR de wens om te komen tot een tijdschrift voor (én door) cliënten. In 2021 heeft dit concreter vorm gekregen. Mede door een gift vanuit het hulpfonds. De eerste uitgave verwachten we in 2022.



### Samen vergaderen

Ook in 2021 werd er veel digitaal vergaderd, maar gelukkig konden De CCR en CVR in november 'live' om tafel.



*"Medezeggenschap is belangrijk. In de centrale cliëntenraad komen we op voor de mensen die dat zelf minder goed kunnen."*

Hennie Bannink, voorzitter CCR

- **Inzicht in financiële draagkracht:** Naar aanleiding van het Instemmingsverzoek over Internet, TV en Telefonie (ITT) heeft de CVR een werkgroep samengesteld die onderzoekt wat de financiële draagkracht is van een 'gemiddelde' client. Welke kosten zijn er voor cliënten en wat blijft er onder de streep over? Is dit voldoende om bijvoorbeeld activiteiten te ondernemen? Alle leden van de verwantenraden Wonen (volwassenenzorg) hebben een vragenlijst ontvangen. De coaches gaan (waar mogelijk) de cliëntenraden informeren over het onderzoek.

**Hier zijn we trots op terug:**

- **Nieuwe cliëntenraad Ambulant:** Binnen de regio's Salland/De Graafschap en Achterhoek/De Liemers vindt er ambulante dienstverlening plaats. Sinds maart 2021 is er een cliëntenraad Ambulant.
- **Plan over goed, gezond en gezellig eten:** Uit het Cliëntervaringsonderzoek van 2020 bleek dat cliënten meer vers gekookte maaltijden willen i.p.v. de koelverse maaltijden. De CCR en de CVR stuurden de bestuurder een aantal aanbevelingen. Het belangrijkste punt was het verzoek om vers koken op de woningen mogelijk te maken. De commissie Kwaliteit en Veiligheid die in 2021 is samengesteld (zie onder) is betrokken geweest bij het project Goed, gezond en gezellig eten dat begin 2022 ter instemming is voorgelegd



**CCR**

Van links naar rechts. Boven: Hennie Bannink, voorzitter (Werken De Graafschap); Hendrik Teeuwssen (Wonen Doetinchem) en Tonia Taankink (Lathemerraad Oost-Veluwe). Onder: Henk Rensink (Op pad, NAH) Alex Frederiks (Dagbesteding Oost-Veluwe) en Bert Dijkman (Wonen Neede)

aan de CCR en de CVR.

- **Praten over Kwaliteit en Veiligheid:** De CCR en de CVR vinden dat kwaliteit van zorg bekeken moet worden vanuit het perspectief van cliënten. De bestuurder stelde in maart 2021 de CCR en CVR voor om een commissie Kwaliteit in te stellen. Vanuit de Raad van Toezicht is er een commissie Kwaliteit en het leek een logische stap om ook vanuit de medezeggenschap cliënten en verwanten een commissie samen te stellen. De CCR en de CVR hebben uiteraard ingestemd met dit voorstel. De commissie heet nu Commissie Kwaliteit en Veiligheid. Punten die in deze commissie aan de orde kunnen komen zijn bijvoorbeeld: het kwaliteitsbeleid (zorgplannen, incidentmeldingen, medicatie, klachten, onvrijwillige zorg, enz.), hoe kijkt Zozijn naar cliënten: grondslag en zorgprogramma's, methodisch werken en opleidingsbeleid.



*“De mening van de cliënt is belangrijk. De cliënt is de grote deskundige. De samenwerking tussen de cliënten en verwanten in de medezeggenschap is belangrijk voor het kijken naar de kwaliteit van zorg.”*

Wim Bakker, voorzitter CVR



### Dit kan nog beter:

- **Aan de slag met andere aanbevelingen die de CCR en CVR deden op basis van het Cliëntervaringsonderzoek:**
  - Zorg ervoor dat er niet meer dan strikt noodzakelijk wisselingen zijn van medewerkers bij woningen en dagbesteding.
  - Zorg dat er meer vrijwilligers komen, zodat cliënten voldoende deel kunnen nemen aan activiteiten.
  - Ondersteun de cliënten- en verwantenraden bij het bereiken van de achterban.
- **Locatie-overleg:** De CCR en de CVR hoorden van cliënten en verwanten dat het Locatie-overleg nog niet op alle locaties geregeld is. In november is dit besproken met de bestuurder en eind 2021 is de bestuurder een inventarisatie gestart. Deze is begin 2022 gereed.
- **Contact met de achterban:** De afspraken die de CVR met de bestuurder overeengekomen is over communicatie met de achterban moeten verder uitgewerkt worden. Het is belangrijk om de achterban goed te informeren, maar ook om informatie te verkrijgen. Het is voor de CVR alleen ingewikkeld om contact te zoeken met verwanten die niet in een raad zitten. De CVR wil een digitaal platform waar verwanten elkaar digitaal kunnen ontmoeten. Via een website of forum moet informatie over Zozijn en de medezeggenschap makkelijk vindbaar zijn. Met de bestuurder zijn gesprekken geweest en afspraken gemaakt waardoor de CVR bijvoorbeeld via e-mail verwanten kan bereiken.



### CVR

Van links naar rechts: Boven: Harrie Neerhof (Regio Achterhoek/De Liemers); Mathilde Bondt (Sector Kind & Jeugd) en Johan Wind (Regio Salland/De Graafschap). Midden: Theo Rutten (Regio Salland/De Graafschap); Eric Krukkert (Regio Oost-Veluwe); Arnold Biezeman (Regio Oost-Veluwe) en Monica Sluiseman (Expertise communicatie) Onder: Wim Bakker, voorzitter (Expertise Financiën) en Ria Eilander (Expertise communicatie)

### Meer lezen?

- [Medezeggenschap bij Zozijn.](#)
- [Zozijn Kwaliteitsrapport.](#)
- [Cliëntenversie Kwaliteitsrapport.](#)

### Impact corona

Ook in 2021 had corona weer een groot effect gehad op het leven van cliënten en verwanten. Voor de medezeggenschap betekende dit dat raden creatief gezocht hebben naar mogelijkheden om toch met elkaar te overleggen. Er is digitaal vergaderd en waar dit niet mogelijk was hebben bijvoorbeeld de coaches van de cliëntenraden telefonisch contact gehouden met de leden van de RVE-cliëntenraden. In 2020 is er een commissie van wijzen (leden vanuit de CCR en de CVR) opgericht die regelmatig met de bestuurder sprak over de stand van zaken rondom corona. In de zomer van 2021 hebben we een rustige periode mogen ervaren, waarbij er minder overlegmomenten nodig waren. Helaas, in het najaar van 2021 liepen de besmettingen weer hoog op onder zowel cliënten als medewerkers en had de commissie van wijzen weer regelmatig overleg met de bestuurder.

# ONDERNEMINGSRAAD (OR)

Medewerkers van Zozijn hebben medezeggenschap, in hun team maar ook via de OR. Dat is in tijden van grote veranderingen in de zorg extra belangrijk. De OR bekijkt en bespreekt de voornemens van bestuurder en directeuren, weegt belangen van organisatie en medewerkers zorgvuldig tegen elkaar af en let erop dat afspraken geborgd zijn. Ook kan de OR zelf voorstellen inbrengen.

## Onze prioriteiten in 2021

Het is onmogelijk om als OR goed werkgeverschap niet als prioriteit te zien. De formulering 'werkgeeluk' wordt door zoveel verschillende zaken bepaald. Daarom vraagt de OR ook dit jaar weer helderheid betreffende goede planning/roostering, contractomvang afgestemd op de wens van de medewerker, leeftijds(fase)bewust personeelsbeleid, nabijheid van de manager, enz.

## Hier hielden we ons nog meer mee bezig

De OR laat zich door vele partijen informeren over lopende onderwerpen:

- Directeur Vastgoed & Bedrijfsdiensten lichtte o.a. bouwplannen toe. Bij nieuwe ontwikkelingen heeft de OR een adviserende taak. Zij vat dit serieus op omdat deze zowel medewerkers, cliënten als de financiële positie van Zozijn beïnvloeden.
- De OR wilde weten of de staat van de Zozijn-cybersecurity, zeker na de hack in Eindhoven, betrouwbaar is. Dat beaamde de directeur. Een door de OR geconstateerde te brede autorisatie die zou kunnen leiden tot een AVG-boete, is gedeeld en opgepakt.
- De hitte-protollen zijn geactualiseerd en aanpassingen aan panden leverden voor cliënten en medewerkers verbetering op. Uitkomsten van eigen onderzoek brachten nog enkele vergeten plekken aan het licht, deze heeft de OR ingebracht.
- Directeuren van de regio's en sectoren spraken met OR-afgevaardigden over hun onderwerpen. Op deze wijze kan bv. informeel worden bekeken of uitgezet beleid voldoende



## Verkiezingen

23 collega's uit meerdere regio's, sectoren en diensten stelden zich kandidaat voor de OR. Nadat er meer dan 900 stemmen zijn uitgebracht zijn de 15 OR-plekken zijn gevuld met 9 ervaren leden en 6 starters. Daarnaast is een reservelijst beschikbaar van 8 collega's. Per oktober/november beëindigen enkele OR leden hun lidmaatschap en verandert de samenstelling.

de en gelijkelijk wordt ingevoerd en weet de OR wat er regionaal speelt.

- Het uitstroom onderzoek, gepresenteerd door de adviseur mobiliteit, gaf inzicht in redenen waarom medewerkers Zozijn verlaten.
- Exit-gesprekken: met diverse collega's die bij Zozijn vertrokken sprak een OR-delegatie over hun ervaringen. Degenen met wie werd

gesproken waren blij om dat te kunnen delen. Waar nodig zijn adviezen vervolgens - al dan niet anoniem - ingebracht.

- Toekomst regio Oost-Veluwe incl. dagbesteding op maat: plannen hieromtrent kwamen in diverse stadia met directeur en managers op tafel. De OR wees daarbij steeds op het belang van open en transparant betrekken van medewerkers van wonen en van dagbesteding. Als medewerker wil je perspectief hebben op wat er gaat gebeuren met jou en je werkplek.
- Mails van collega's laten geregeld een signaal horen dat duidelijk maakt dat kwesties breder spelen en aandacht verdienen. Er is ook terugkerend overleg met delegaties van CCR en CVR.
- Delegaties van de OR hebben deelgenomen aan adviesgesprekken bij vacature-ervulling. Dit betrof dit jaar: arbo-manager, directeur regio OV, directeur M&O (beide tijdelijk) en leden Raad van Toezicht.

### Hier waren we trots op in 2021

De OR vindt het belangrijk om het goede te doen. Als dat snel kan is dat fijn, maar er zijn ook onderwerpen die veel tijd en energie vragen en dan niet alleen van de OR. Voorbeelden:

- Voorgenomen **aanpassing van functiebeschrijvingen bij NAH/ambulant** leidde tot inhoudelijke en wezenlijke vragen m.b.t. de specialistische kennis en (behoud van) expertise. Een werkgroep met directeurs, managers en OR-leden spitte dit grondig uit. Collega's hebben input geleverd.
- We spraken veel over **reiskosten**. Een instemmingsverzoek is door de OR beargumenteerd afgewezen, het voorstel is vervol-

### Impact corona

Helaas was corona echt onder ons. Zowel in de werk- als privé situatie blijkt het dit jaar onvermijdelijk (weer) aanwezig. Medewerkers hebben zich van hun allerbeste kant laten zien, enorme werkdruk ervaren en zich ten volle ingezet voor de cliënten EN voor elkaar. Diverse OR leden maakten het aan den lijve mee. De OR werd goed en helder geïnformeerd over verloop en aanpak door de directeur van ZAB. De zorgen over het aantal zieken, de beschermende middelen, de vaccins en helaas ook bijwerkingen werden gedeeld. Zozijn legde de OR een continuïteitsplan voor op grond waarvan snelle besluitvorming kan plaatsvinden.

### Samenwerking

In juli ging de nieuw gevormde OR een dag met een begeleider op pad. Goed om elkaar beter te leren kennen, na te gaan welke kennis er nodig is en hoe de samenwerking vormgegeven kan worden. In september richtten OR, bestuurder en directeur M&O zich met dezelfde begeleider een dag op onderlinge samenwerking, hoe nu verder samen. Verwachtingen, ervaringen, wensen en opvattingen kwamen aan de orde. Dit was een intense dag.

gens op onderdelen aangepast en daarna heeft de OR een nieuw voorstel geaccepteerd. De nog openstaande punten komen in 2022 aan de orde.

- Het **cliëntportaal (Caren Zorgt)** is dit jaar volop benut. De uitkomsten van de gebruikers-enquête, mede voorbereid door de OR, worden toegepast.

### Dit kan nog beter

De OR heeft veel tijd en energie gestoken in een convenant. Dit is een visie, gebaseerd op de meest basale behoeften die voor medewerkers vervuld moeten zijn, gevat in een methode, een aanpak om te gebruiken als hulpmiddel of handleiding in teamoverleggen. OR en bestuurder willen dit graag gezamenlijk dragen en uitbrengen, de planning was voorjaar 2021. Helaas bleek de bestuurder onverwacht nog wat voorbehouden te hebben zodat nu wordt uitgezien naar opstart in 2022.



# KLACHTEN

**Ondanks alle inspanningen en goede bedoelingen kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is over de dienstverlening van Zozijn. Zozijn vindt het belangrijk om hier op een juiste manier aandacht aan te besteden. Iedere klacht of uiting van onvrede kan gezien worden als een kans om de dienstverlening van Zozijn te verbeteren.**

Zozijn heeft 2 eigen klachtenregelingen, voor cliënten en vertegenwoordigers én voor medewerkers. Een melding van onvrede kan van alles zijn. Een klacht noemen wij een klacht als iemand die indient bij de onafhankelijke klachtencommissie. We proberen een melding of klacht eerst bespreekbaar te maken daar waar de melding of klacht ontstaan is.

Overigens kan – maar alleen als het gaat om een cliënt binnen de Wlz – een klacht ook direct bij de landelijke Geschillencommissie Zorg worden ingediend, als deze redelijkerwijs niet door de Klachtencommissie behandeld kan worden. Voor klachten die vallen onder de Wet Zorg en dwang – waar een zorgaanbieder niet zelf een formele klacht mag behandelen – wijst het zorgkantoor een cliëntvertrouwenspersoon toe.

## Meldpunt Klachten & Onvrede

Meldingen van klachten of onvrede komen binnen bij het Meldpunt Klachten & Onvrede. Dit Meldpunt wordt bemenst door de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersonen. Zozijn kent 2 onafhankelijke vertrouwenspersonen voor medewerkers en 1 onafhankelijke vertrouwenspersonen voor cliënten. De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersonen zijn niet als personeelslid aan Zozijn verbonden. De onafhankelijke klachtenfunctionaris fungeert als centraal loket voor klachten en onvrede, coördineert het meldpunt taken, adviseert klager en aangeklaagde, onderzoekt en initieert bemiddelingsmogelijkheden en monitort de afhandeling van de klachten. De rol van de



### Corona-onvrede

Verwanten zagen niet altijd de logica van het gevoerde coronabeleid. Cliënten ervaren de quarantaine als belastend. Dat zorgde voor onvrede in 2021.

vertrouwenspersoon is gericht op de eerste opvang van de cliënt, verwant of medewerker en het bieden van ondersteuning.

In 2021 is er een familie-ondersteuner actief. Deze taak wordt uitgevoerd door een van de vertrouwenspersonen en heeft tot doel familie/ naasten ondersteuning te bieden bij vragen of problemen die niet direct met de zorgvraag te maken hebben. De ondersteuning is meer gericht op het omgaan met lastige situaties in de begeleiding of samenwerking met Zozijn.

## Meldingen van onvrede

In 2021 zijn er – net als in 2020 – meldingen van onvrede binnen gekomen over het gevoerde coronabeleid. Verwanten zagen niet altijd de logica van het gevoerde beleid. Cliënten ervaren de quarantaine als belastend. De vertrouwenspersonen hebben extra aandacht gevraagd voor de uitleg en communicatie naar verwanten.

Vertrouwenspersonen geven aan soms te ervaren dat zorgverleners defensief naar de cliënt/verwant reageren waarmee de indruk ontstaat dat zorgverleners het soms lastig vinden om reflectief naar de eigen communicatie/handelen te kijken. In totaal ligt het aantal meldingen in 2021 iets hoger dan in 2020. Vergeleken met voorgaande jaren (op 2019 na) tonen en de cijfers een stabiel beeld, ondanks de pandemie-beperkingen. Op 31 december 2021 waren nog 11 meldingen onder handen.

## Onafhankelijke klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk zijn van Zozijn. Eind 2021 zijn er twee klachten ingediend. Beide klachten worden begin 2022 behandeld.

- Bekijk het overzicht van meldingen en klachten in 2021, uitgesplitst naar soort meldingen, soort melder en naar regio en sector.

## Klachten, meldingen en signalen

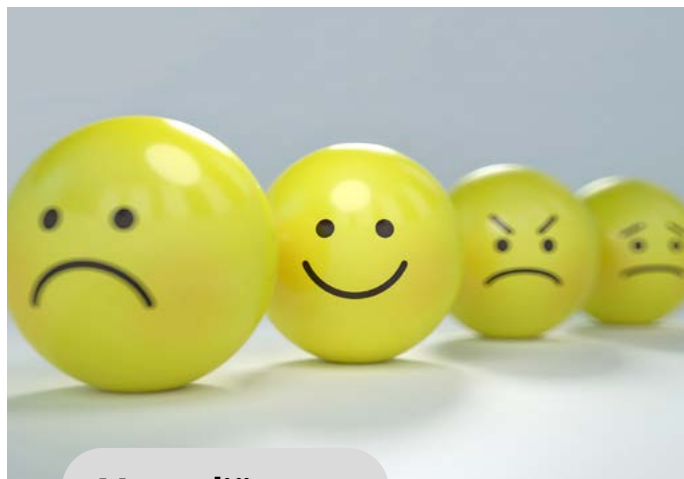
### Wet Zorg en dwang

Zozijn heeft in haar werkgebied te maken met 2 organisaties van cliëntvertrouwenspersonen: Adviespunt Zorgbelang en Het LSR. De jaar-rapportage van de Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) over 2021 werd gezamenlijk opgesteld.

Doordat er begin 2021 heldere afspraken waren gemaakt over de werkzaamheden van de Cvp Wzd binnen de locaties van Zozijn, konden de kwesties probleemloos worden opgepakt. Verder stond dit jaar in het teken van verdere kennismaking.

De gegevens van de Cvp Wzd staan vermeld op de Zozijn flyer '[Klachtrecht in de Wet zorg en dwang](#)'.

In totaal namen 6 cliënten contact op met



### Voor cliënten

Zozijn vindt het belangrijk dat ook cliënten een klacht kunnen indienen. Daarom is er ook een [klachtenregeling in begrijpelijke taal en met pictogrammen](#).

de CVP Wzd. Hiervan betrof 50% de (beperking van) bewegingsvrijheid van cliënten. En 2 meldingen betroffen zorg/begeleiding. Dit zijn niet zozeer Wzd-gerelateerde kwesties maar op verzoek van de cliënten zelf wel opgepakt door de Cvp Wzd. De meeste kwesties zijn, naar volle tevredenheid van de cliënten, (deels) opgelost.

## Signalen

De CVP Wzd heeft tevens tot taak (Wzd art. 57.2.a) om signalen over tekortkomingen – voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt – te melden. Dit gebeurt in principe bij de zorgaanbieder. Opschaling naar de IGJ is een mogelijkheid. In 2021 is er voor Zozijn 1 signaal afgegeven. Het bleek dat Zozijn bij deze cliënt niet het Wzd stappenplan heeft gevolgd. Er kwam een gesprek met gedragswetenschapper, manager, begeleiding en familie (inclusief curator). Uitkomst was dat het Wzd stappenplan doorlopen moet worden. Op advies van de Cvp Wzd is een CCE traject gestart. [Lees hier meer over het stappenplan](#).

## Meer lezen?

- [Lees over de werkwijze van Zozijn bij het afhandelen van meldingen van onvrede en klachten bij Zozijn](#).

# REGIO SALLAND-GRAAFSCHAP EN SECTOR NAH

Het werkgebied van Zozijn is opgedeeld in drie regio's. In de regio Salland-Graafschap (S/G) vind je Zozijn onder meer in plaatsen als Zutphen, Deventer, Lochem en Raalte. Zozijn biedt hier zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking. De sector voor zorg voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) valt ook onder de verantwoordelijkheid van de directeur.

## Speerpunten in 2021

"We hebben in 2021 een start gemaakt met het meer prioriteit geven aan aandacht voor het levensgeluk van cliënten. Het woord 'geluk' klinkt heel groots en mogelijk onhaalbaar. Maar je moet zien als een aaneenschakeling van 'genietingen', van kleine geluismomenten. Dat betekent bijvoorbeeld meer regie voor de cliënt. Wij draaien mee in het Zozijn-project Goed, Gezond en Gezellig. Denk aan de pilot 'meer koken op de woning zelf' in Zutphen", vertelt Jan Andriessen, directeur van de regio S/G en de sector NAH.

## Waar zijn we trots op

In Deventer – op het voormalige Aupingterrein – krijgen cliënten een heel leuke, nieuwe woning. "Dat wordt een uiterst moderne woonomgeving, waar eigen regie belangrijk is. Cliënten hebben veel keuzevrijheid. Natuurlijk over de te gebruiken kleuren. Maar ook over de inrichting zelf."

Het is ook belangrijk om tijdens de pandemie verbinding te (blijven) maken. "We hebben 2 keer online een grote bingo georganiseerd. Rond Valentijnsdag en Kerst. Dat is erg enthousiast ontvangen en er is door veel cliënten, verwanten en medewerkers aan meegedaan." De voorzitter van de regionale verwantenraad – Johan Wind – heeft in een kerstvideoboodschap zijn waardering uitgesproken voor de in-



### Cadeauwinkel

Holten is sinds september een mooie en bijzondere cadeauwinkel rijker. In het Kulturhus is MooiZ geopend!

zet van de medewerkers van Zozijn. "De online bingo bleek een schot in de roos, we kijken of we meer kunnen doen met deze ervaringen."

De regio en de sector werken natuurlijk niet alleen aan levensgeluk voor cliënten. "Ook gaat het om werkgeluk voor medewerkers. Schrap-sessies om de administratieve regeldruk te verminderen, het vergroten van de duurzame inzetbaarheid, het mogelijk maken van eigen regelruimte en het houden van teamreflecties. Werkgeluk – of werkplezier – betekent dat je voor langere periode kleine geluismomenten



organiseert. Het gaat dus niet per se om grote zaken, maar om het voorrang geven aan genieten.”

### Dit kan nog beter

Het wonen en werken mooier maken gebeurt ook voor specifieke groepen. De Leest is een nieuw geopende NAH verblijfslocatie met 20 plekken in Zutphen. Er is bewust voor gekozen om geleidelijk cliënten te laten instromen, zodat er gezamenlijk rustig wordt gestart en men elkaar zo goed leert kennen. Er is een team gevormd rond cliënten met een behoorlijke zware zorgbehoefte. Het team bestaat o.a. uit een specialist ouderengeneeskunde, een fysiotherapeut, revalidatiearts, paramedici, een verpleegkundige.

Dit past een groter strategisch plan voor NAH. Het aantal NAH-zorgvragen neemt landelijk toe, ook onder kinderen. In vergelijking met vroeger wordt er nu veel scherper gelet op symptomen. In het verleden werd iemand wel eens naar huis gestuurd met de opdracht een paar weken rust te nemen. Nu gaat men sneller testen en ontdekt men eerder dat er meer aan de hand kan zijn.

Zo zijn wil inzetten op meer plekken en ondersteuning voor NAH-clieënten én op uitbreiding van mogelijkheden. “We hebben het afgelopen jaar een initiatief genomen om het werken met de ervaringsdeskundigheid van cliënten en



### Online bingo

Veel cliënten, verwanten en medewerkers deden mee aan de online bingo rond Valentijnsdag.

verwanten te stimuleren. In 2021 hebben we dat grondig voorbereid en in 2022 gaan we er actief mee aan de slag.”

De invoering van de vernieuwde wet over cliëntmedezeggenschap – de Wmcz 2018 – leidt onder meer tot het organiseren van locatiegesprekken. “We zoeken nog naar de juiste aanpak. De start was door lockdowns e.d. moeizaam. De echte start is daarom over de jaarwisseling heen getild. In 2022 gaan we hiermee volop aan de gang.”

### Impact corona

“We zijn erg blij dat we alle dagbesteding hebben kunnen openen. Wel gefaseerd, op basis van de risico-inschatting van de manager. In het algemeen kan ik zeggen dat we gestreefd hebben naar zoveel mogelijk maatwerk voor cliënt en medewerker. Zodat het ondanks alle belemmeringen en narigheid het meestal toch draaglijk was voor (bijna) iedereen.”

Jan erkent dat het niet makkelijk is geweest. “Er was en is nog veel verzuim. De medewerkers hebben de zorg uitstekend draaiend gehouden. Ook financieel was het best spannend. Er waren immers minder inkomsten, maar de uitgaven gingen door. Door slim te roosteren en door heel goed meekijken hebben medewerkers de balans bereikt tussen inkomsten en uitgaven. Zo goed, dat wij 2021 financieel goed konden afsluiten.”

“Kortom”, stelt Jan, “2022 wordt een jaar waarvan wij hopen dat corona het minder zal domineren en met meer aandacht voor kleine genietingen voor cliënten, verwanten en medewerkers.”

# REGIO OOST-VELUWE

Het werkgebied van Zozijn is opgedeeld in 3 regio's. De regio Oost-Veluwe omvat onder meer landgoed De Lathmer in Wilp, waar zorg en ondersteuning wordt geboden aan een brede doelgroep van cliënten.

## Speerpunten in 2021

Het verder vormen van duurzame, stabiele teams stond in 2021 hoog op onze agenda. Het vinden én vasthouden van voldoende vast personeel is opgepakt door in te zetten op een lager verzuim, meer instroom van vast personeel en minder uitstroom van vaste mensen. Voor Oost-Veluwe namen we in het najaar een (externe) werver van personeel aan.

Ook de transitie van dagbesteding kreeg verder vorm. De belangrijkste opgave was (en is) om ervoor te zorgen dat de vraag van de cliënt centraal komt te staan en samenkomt met de wensen en deskundigheid van de medewerkers dagbesteding en wonen. Naar aanleiding van inventarisaties is afgesproken dat we gaan werken met 2 nieuwe vormen en 2 bestaande vormen van dagbesteding:

- Dagbesteding op de woning (nieuw)
- Dagbesteding vanuit de woning (nieuw)
- Dagbesteding in een dagbestedingslocatie van Zozijn
- Dagbesteding op een externe locatie.

Er vindt een verschuiving plaats van 20% van de cliënten van dagbesteding naar dagbesteding op of vanuit de woning. In 2021 is alles voorbereid om, zodra de coronamaatregelen het toelaten, deze 4 vormen van dagbesteding aan te kunnen bieden. In 2021 ging de herontwikkeling van landgoed De Lathmer door. De Grote Weerd en Het Muldershuis zijn gesloopt, om ruimte te maken voor de nieuwbouw van IB5 en het Dorpshuis.

## Waar zijn we trots op

Om te beginnen zijn we trots op de flexibiliteit,



### Kerst-Out

Kerst werd dit jaar deels buiten gevierd, met tal van activiteiten rond de woningen op De Lathmer.

moed en het doorzettingsvermogen van alle collega's binnen de regio. Daar waar we hoopten, ook na de vaccinatierondes, weer een beetje normaler te kunnen leven, beheerste corona toch ook in 2021 het leven van iedereen. We hebben een groot aantal activiteiten georganiseerd in en voor regio. Een gezellige Koningsdag, zonnig zomerfeest, toffe kermis, fijn 'huif-bed-rijden', drukbezochte herfstfair, een muzikale Sint-optocht en een warme Kerst-Out: een greep uit de (aangepaste) activiteiten. Daarnaast waren er spontane initiatieven, zoals bijvoorbeeld de 'happy stones' die overal op het landgoed te vinden waren. Er werd zelfs nog een mooie prijs in de wacht gesleept. De creatieve themakarren die gebruikt worden in dagcentrum IJsselvallei hebben de Vindingrijkheidsprijs 2021 gewonnen. Lees hierover meer

op de pagina Vindingrijkheidprijs in dit maatschappelijk verslag.

Ook zijn we trots op een aantal ontwikkelingen binnen 'wonen' bijvoorbeeld op De Heege. Daar zijn 3 jongeren vanuit Kind & Jeugd komen wonen. Elisa Jacobs, vertelt: "Met de komst van de jongeren op De Heege kregen we een nieuwe groep bewoners, met andere uitdagingen. We vragen de jongeren bijvoorbeeld wat zij willen. Zij kunnen dat meestal zelf aangeven, o.a. met behulp van een spraakcomputer. Ik vind het een mooie uitdaging om erachter te komen welke keuzes we op deze manier aan de jongeren kunnen voorleggen". De groep jongeren in De Heege is in 2021 uitgegroeid tot 6 bewoners. Wij werkten het doelgroepenbeleid verder uit. Dit krijgt een vervolg in 2022.

### Dit kan nog beter

Het belangrijkste voor onze regio blijft de ingeslagen weg en acties verder voort te zetten. Wij werkten aan een optimalisatieplan voor de centrale nachtdienst. Daarmee willen we de nachtzorg aan cliënten verbeteren. Ook de kwaliteit van zorg blijft hoog op de agenda staan. Er is onder meer een thermometer ontwikkeld om per woning te toetsen in hoeverre de basis op orde is. Op basis van deze toetsing worden verbeterpunten opgenomen in de jaar-



### Happy Stones

In 2021 waren er op landgoed De Lathmer plotseling overall 'Happy Stones' te vinden.

plannen van de woningen.

In de aandacht voor medewerkers zetten we onder andere in op een Resultaat & Ontwikkelings Gesprek voor iedereen, waarin we de dialoog aangaan over duurzame inzetbaarheid. Ook onderzoeken we hoe we de administratieve lasten kunnen verlagen en meer regelruimte voor teams kunnen creëren.

### Impact corona

De coronapandemie had in 2021 een enorme invloed op het leven van iedereen. Er kwamen vaccinatierondes. Ondanks het feit dat een groot deel van de bewoners en medewerkers zich liet vaccineren, werden mensen ziek. Meerdere coronagolven zorgden voor een recordaantal besmettingen op het landgoed. Dat resulteerde aan het einde van 2021 in 'code oranje'. De continuïteit van zorg kwam onder grote druk te staan. Hulp werd ingevlogen (en spontaan geboden!) van verschillende kanten, ook regio-overstijgend.

Romy Faber, assistent ondersteuner op De Molenkamp, vertelt: "Begin december was een aantal bewoners ziek. Het aantal nam razendsnel toe en binnen de kortste keren waren zowel de bewoners als een deel van het team geveld door corona. Maar de hulp kwam snel en van alle kanten. Collega's die niet in quarantaine hoefden, (extra) collega's van dagbesteding, een collega van fysio, collega's vanuit een andere woning en zelfs vanuit andere regio's, iedereen sprong bij waar het kon. Door samen de schouders eronder te zetten, zijn we deze periode goed doorgekomen. En daar ben ik enorm trots op."



# REGIO ACHTERHOEK-DE LIEMERS

Het werkgebied van Zozijn is opgedeeld in 3 regio's en 2 sectoren. In de regio Achterhoek-De Liemers vind je Zozijn onder meer in plaatsen als Winterswijk en Doetinchem. Zozijn biedt hier zorg en ondersteuning aan een brede doelgroep van mensen met een beperking.

## Speerpunten in 2021

Zozijn heeft een nauwe samenwerking met de VSO-scholen van de Onderwijsspecialisten (OS) voor stage en uitstroomproces van leerlingen. In 2021 deden wij samen met de OS een pilot voor een nieuwe manier van ondersteuning bieden aan VSO-leerroute 3 leerlingen. Zo zorgen wij voor een zorgvuldige overgang en uitstroom bij de overgang 18-/18+. Voor deze pilot ontwikkelden we een stageboek met daarbij o.a. een overzicht van alle Zozijn-locaties.

Wij maakten per locatie in de Achterhoek een A5-kaart met informatie over de locatie met ook een link naar een vlog, gemaakt door de cliënten. Deze kaarten – gemaakt door de cliënten van de Repro – zijn ook opgenomen in de [informatiebrochure Werk en Dagactiviteiten Achterhoek](#).

Wij kregen de aanbesteding in de Oude IJsselstreek gegund. Deze aanbesteding heeft een andere soort van financiering met zich meegebracht: [lumpsum financiering](#).

De afgelopen periode richtten de teams Ambulant De Achterhoek en De Liemers zich op deze verandering. Zo zijn o.a. de teams anders vormgegeven: nog meer gericht op gemeente zodat er nóg effectiever gewerkt kan worden. Berken EMB: in oktober zijn de cliënten weer naar de dagbesteding gekomen. We zijn begonnen met het veranderen van de dagbesteding. Vanuit 3 thema's (beleven, bewegen en huis-tuin-keuken) staan activiteiten centraal en kan de cliënt kiezen wat op dat moment het best passend is.



### Eerste steen

Op de locaties Kerkstraat in Ulft (foto) en de Heijermanstraat in Doetinchem gingen de eerste schoppen de grond in voor nieuwbouwlocaties. Deze zullen in 2022 gereed zijn. De Heijermanstraat is een woning waar wij veel investeren in zorgtechnologie.

We kochten een elektrisch vervoermiddel de cliënten op de Vergert, de 'Hopper'. Voor het besturen hiervan zijn vrijwilligers geworven.

### Waar zijn we trots op

Met de gemeente Montferland hebben we dit jaar een nieuw contract gesloten voor het beheer van het Werkcafé. De gemeente meldt zelf 4 medewerkers vanuit het sociaal domein aan en vanuit Zozijn gaan er ook 4 medewerkers werken. Een ondersteuner van Zozijn ondersteunt dit 8-koppige team. Het werkcafé

is in september weer begonnen na een lange sluiting door door corona.

De Inpakcentrale de Liemers kreeg een nieuwe naam: Werk en Zo. In corona-tijd bleek een tekort aan vergader/lesruimte, maar ook de locatie zelf merkte dat ze te weinig ruimte had. We konden de bovenverdieping huren en was er de fysieke ruimte om iets nieuws te ontwikkelen. Na rijp beraad hebben we het product thee ontwikkeld. De voorbereidingen zijn nu klaar en wanneer wij de bovenverdieping in gebruik nemen, gaan we dit product in de markt zetten, eerst intern binnen Zozijn.

Dankzij de inzet van Dagbesteding wordt er op alle locaties van Kandia Wonen elke dag een verse maaltijd genuttigd. Cliënten en verwanten ervaren dit als een grote meerwaarde en eetproblemen worden zichtbaar minder.

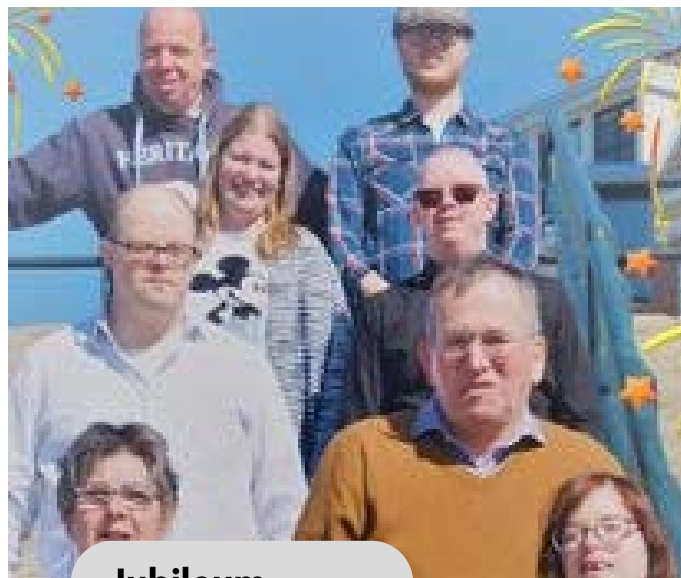
Na onderzoek wat de meest strategische plek zou zijn voor een Repro besloten we deze te integreren met Eigen Stijl. Dit jaar begonnen we met de voorbereidingen begonnen voor een Repro 3, waarbij we intensief samenwerken met de andere Repro's van Zozijn.

#### Dit kan nog beter

- Voor 2022 heeft de regio de focus op de volgende punten:
- Voldoende vakkundige, veerkrachtige medewerkers die met plezier werken (o.a. scholing/aandacht voor de Presentietheorie, PR-plan voor werving doelgroep intensieve zorg, teamreflectie).

#### Impact corona

Lockdown, afstand houden, activiteiten die buiten de locatie niet meer door konden gaan, cliënten en collega's die in quarantaine moesten, vervoer dat anders geregeld moest worden, mondkapjes dragen. Ook in 2021 had corona op allerlei fronten impact in de regio Achterhoek De Liemers. Door de pandemie nam ook het aantal cliënten af, bijvoorbeeld doordat andere zorgaanbieders besloten om cliënten geen gebruik meer te laten maken van externe dagbesteding bij Zozijn. Maar ook cliënten hebben ervaren dat een middag of dag vrij goed bevalt, waardoor ze minder dagdelen naar de dagbesteding komen. Corona leidde ook tot nieuwe initiatieven. We hebben dagbesteding thuis gegeven. Op Tesma en Waverlo is dit het begin geweest van 'Dagbesteding Thuis'. En bij de Thushoeve is vorig jaar een tijdelijk verkooppunt gemaakt aan de weg nadat de winkel dicht moest. Dit was een succes! We waren beter zichtbaar en verkochten meer. Daarom hebben we nu een permanente kraam gemaakt.



#### Jubileum

Locatie Pannerden bestond 20 jaar. Tussen de corona-pieken door hebben we een feestdag georganiseerd, met een drukbezochte receptie en een feest voor cliënten en familie.

- Vitaliteit van cliënten (o.a. rookvrij, project gezond, gezellig en goed, bewegen, stoppen met roken).
- Ontwikkeling van dienstverlening (nieuwe locaties maar ook Park Achterhoek en het nieuw te ontwikkelen Zorgpark, doorstroom K&J richting volwassenenzorg verbeteren).

# SECTOR KIND & JEUGD

**Kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar met een ontwikkelingsprobleem kunnen voor zorg, ondersteuning en behandeling terecht bij Zozijn. Dit kan thuis, op school, op de opvang, op het orthopedagogisch centrum of op een andere plek waar het kind verblijft.**

## Speerpunten in 2021

Tijdens corona konden we geen rondleidingen geven. Om ouders toch een beeld te kunnen geven van locaties zijn we gestart met het maken van video's per locatie van dagbehandeling, logeren en wonen. De – korte – video's zijn te vinden op de locatiepagina op [zozijn.nl](http://zozijn.nl). Daar zijn o.a. een film van wonen de Grimberg en dagbehandelingsgroep Pino en Orthopedagogisch centrum Anneriet te zien. Ouders en verwijzers laten enthousiaste reacties horen. Er is een vernieuwde structuur neergezet met de dienst Zorgadvies en Behandeling. Zo zijn er nu o.a. kortere lijnen tussen de managers en teams.

Onze prioriteit lag in de regio Achterhoek op de nieuwe aanbestedingen rondom de Jeugdwet. Voor de gemeente Oude IJsselstreek zijn deze positief afgerond en zijn we betrokken bij bouwteams, bestaande uit gemeenten en partner om de ontwikkelopgaven samen vorm te geven.

Eind 2021 - begin 2022 zaten we nog midden in het traject van aanbestedingen voor het Sociaal Domein Achterhoek.

## Waar zijn we trots op

Bij Orthopedagogisch centrum Anneriet heeft in 2021 een verandering plaatsgevonden in groepssamenstelling. Dit om beter aan te kunnen sluiten bij de ondersteuningsbehoefte(n) van het kind en passend bij de financiën. Dit heeft geleid tot expertise groepen rondom het jonge kind en jongeren.



## Cadeau op wielen

Nicolaas Bessels van Bessels Green maakt kinderen van GBVT De Triangel op de locatie De Speeldoos in Zutphen blij met een skelter. Voor de wat oudere kinderen is rijdend speelgoed meer dan welkom. Op onze besloten buitenspeelplaats kunnen ze volop rondrijden met deze prachtige skelter. "Wij vinden het belangrijk om als bedrijf een maatschappelijke bijdrage te leveren", vertelt Nicolaas Bessels. "Zo doen we jaarlijks rond kerst graag iets voor een organisatie in ons werkgebied, naast het aanbieden van een kerst attentie aan onze relaties. Mooi om te zien hoe blij je de kinderen er mee maakt!" Een aantal kinderen riep dat ze later ook graag bij een hovenier willen werken. "Wij bieden stageplekken aan jongeren van Praktijkonderwijs Zutphen dus wie weet," reageert Nicolaas lachend.



De BSO+ blijft in ontwikkeling. Zo hebben we in de regio Oost-Achterhoek nieuwe locaties geopend en ook in Zutphen zijn we eind 2021 een nieuwe locatie gestart.

Troost zijn we op de medewerkers die de schouders eronder blijven zetten en hun creativiteit aanspreken om toch ondersteuning te kunnen bieden.

### Dit kan nog beter

- We ontwikkelen dienstverlening verder (o.a. het nieuw te ontwikkelen Zorgpark en dienstverlening rondom Deventer).
- De doorstroom van K&J richting volwassenenzorg willen we optimaliseren.
- In 2022 bundelen Welcom (Welzijnsorganisatie) en Zozijn hun krachten om samen voor de jonge mantelzorgers, woonachtig in de gemeente Montferland en waarvan een naaste ondersteuning krijgt vanuit Zozijn, een aanbod te doen waarmee ze een steuntje in de rug krijgen. Met deze steun willen wij bijdragen aan het welzijn van de jonge mantelzorgers. Bewustwording, herkenning en erkenning: daar begint het mee. Zij zijn vaak zelf zo gewend aan hun zorgtaken, dat ze zich niet realiseren dat deze niet bij hun leeftijd horen en dat ze ondersteuning kunnen vragen.
- Als zij op jonge leeftijd al te maken hebben met mogelijke overbelasting, heeft dit niet alleen effect op de kwaliteit van hun eigen leven en de zorg voor hun naaste, maar het zorgt op den duur ook voor een hogere druk in de zorg én heeft financiële consequenties.



### Voor de buurt

Jongens van gezinshuizen helpen een handje mee met het schoonhouden van de omgeving.



### Impact corona

Corona had en heeft veel invloed op de sector Kind & Jeugd. Het blijft met elkaar afstemming zoeken: met ouders, scholen en andere partners. Voor de kinderen, ouders en gezinshuizen heeft het een grote impact gehad dat de opening en bezoekenregels van scholen en dagcentra zo vaak is weggefallen of onduidelijk was. Voor de inzet van medewerkers betekende (en betekent het nog steeds) het regelmatig met elkaar afstemmen om de dienstverlening nog te kunnen blijven bieden.

# DANIËL DE BROUWERSCHOOL

**De Daniël de Brouwerschool is een school voor Zeer Moeilijk Lerende Kinderen (ZMLK) in de leeftijd van 4 – 20 jaar. De school ligt midden op een prachtig landgoed met grote pleinen en veel ruimte om de school. Tegenover de school ligt een groot sportveld en een Cruyffcourt.**

De school valt – net als stichting Zozijn Zorg – onder de stichting Zozijn Beheer. Doelstelling is het verzorgen en bevorderen van het speciaal onderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs, op katholieke grondslag. De school is in 1963 gesticht door de Broeders Penitenten die in 1953 Landgoed de Lathmer kochten. De school heeft een regiofunctie. De school verwoordt, met de bloementuin als metafoor, haar visie als volgt:

- 🌸 komen binnen in de knop, krijgen een goede voedingsbodem en tijd om te aarden;
- 🌸 krijgen voedsel;
- 🌸 worden zo nodig bemest;
- 🌸 krijgen goede verzorging;
- 🌸 worden voortdurend in de gaten gehouden.
- 🌸 worden zo nodig uit de wind gezet;
- 🌸 krijgen water en warmte;
- 🌸 krijgen zonlicht, liefde en aandacht;

Alle bloemen ontwikkelen zich zo elk op hun eigen wijze en komen tot bloei. Bij stagnatie in de groei of scheefgroei wordt een stokje naast de steel gezet. Bloemen die extra zorg behoeven kunnen tijdelijk in de bloemenkas. Bloemen worden gegroepeerd maar soms ook bewust naast andere soorten gezet. Dat kan een stimulans in de bloei zijn.

De bloemen worden omringd door zorg maar iedere bloem ontwikkelt zich zo zelfstandig mogelijk. Het tuinpersoneel houdt de ontwikkeling nauwgezet schriftelijk bij. Er is veel onderling overleg om iedere bloem tot optimale ontwikkeling te laten komen. Er zijn vakspecialisten die bloemen apart of in kleine groepjes specialistische aandacht geven. Bij het voortgezet speciaal onderwijs werkt de school voor stageadressen samen met tientallen organisaties. Dat is Zozijn of een andere zorgaanbieder. Stagiairs gaan bijvoorbeeld aan de slag bij zorgboerderijen, supermarkten, autobedrijven, maneges, horeca en meubelzaken.



## Regiofunctie

Ruim 200 leerlingen komen dagelijks uit de gemeenten Apeldoorn, Bronckhorst, Brummen, Deventer, Epe, Heerde, Lochen, Olst-Wijhe, Rheden, Voorst, Zutphen naar de school in Wilp



## Impact coronapandemie

Helaas heeft de pandemie ook dit jaar weer veel impact gehad op het dagelijks schoolleven. Gedurende 2021 hebben de regelmatig wisselende coronamaatregelen veel invloed op de school. Teamleden en leerlingen bleken weerbaar en taai; voortdurend werd er naar mogelijkheden gezocht om het schoolleven coronaproof maar toch ook prettig, ontwikkelingsgericht en in onderlinge verbinding vorm te geven. Op 20 december begonnen we helaas vervroegd aan de kerstvakantie. Een groot compliment aan ons schoolteam is op zijn plaats!



### Het Ommetje

Om fit te blijven in coronatijd introduceren de vakleerkrachten bewegingsonderwijs Het Ommetje. Ze inspireren vele leerlingen en teamleden om mee te doen. De posities in de top 10 worden regelmatig besproken. Op 1 juni vindt de feestelijke uitreiking van de gouden veter en de gouden schoen plaats!

## Overige ontwikkelingen

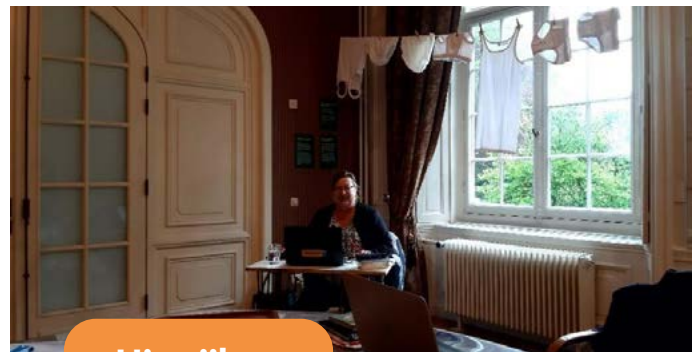
Naast corona-gerelateerd nieuws waren er natuurlijk ook andere ontwikkelingen:

- Bij de start van het schooljaar krijgen alle teamleden een Chromebook. In alle klassen zijn 5 Chromebooks voor de leerlingen beschikbaar; in de loop van het schooljaar zal dit toenemen. Ons streven is dat iedere leerling in augustus 2022 een eigen Chromebook ter beschikking heeft.
- Op het dak van de school werd een hek geplaatst. Zo kan de conciërge voortaan veilig de voetballen van het dak halen.
- In de hal van de school, in diverse kantoren



### Lockdowns

We begonnen en eindigden 2021 met een lockdown. Tot 9 februari 2021 was het SO dicht en op de dag dat we weer wilden starten... was het code Rood vanwege sneeuw! Een week later gaat ook ons VSO weer open.



### Uitwijken

Het managementteam kan voor haar overleggen gelukkig in Het Museum van Zozijn terecht. Besluiten nemen onder een lijn met ondergoed is toch ook wel een unieke ervaring!

en in de kantine van de leerlingen komt het licht nu uit LED-lampen.

- Tonny van Helden – Kuiper heeft besloten haar werkzaamheden als adjunct-directeur per 1 januari 2022 neer te leggen. Veertig jaar lang heeft ze op de Daniël de Brouwerschool gewerkt. Ze werkt nog een half jaar op school om haar taken over te dragen aan haar opvolgers; begin juni neemt de school afscheid van haar. We danken haar voor al haar inspanningen voor de school!

### Meer lezen?

- Kijk op [www.danieldebrouwerschool.nl](http://www.danieldebrouwerschool.nl).



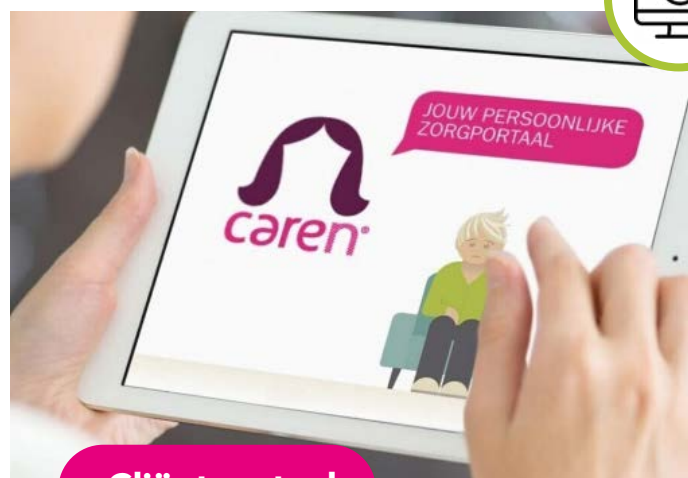


# ZORGADVIES EN -BEHANDELING

De dienst **Zorgadvies en -behandeling (ZAB)** is binnen Zozijn verantwoordelijk voor het bieden van advies en behandeling aan cliënten van Zozijn. ZAB biedt behandelingen vanuit verschillende behandel disciplines: artsen VG, diëtetiek, ergotherapie, fysiotherapie, gedragswetenschap, logopedie, psychomotore therapie, speltherapie en video-interactiebegeleiding.

## Speerpunten in 2021

- **Wet zorg en dwang (Wzd):** De Wzd regelt de rechten van cliënten bij onvrijwillige zorg. Als Zozijn willen we graag zo min mogelijk vormen van onvrijwillige zorg. Alle zorgmedewerkers kennen de manier om onvrijwillige zorg anders vorm te geven, zodat de cliënt en/of verwant hier wel mee akkoord gaat. Binnen Zozijn krijgen 102 cliënten een vorm van zorg van onvrijwillige zorg. Een cliënt kan 1 maatregel hebben of meerdere. In het kwaliteitsrapport is de Wzd-analyse 2021 te lezen. Er is ook een cliëntversie.
- **Hulpmiddelen:** Vanaf 2022 zullen we een procesoptimalisatie realiseren voor hulpmiddelen die bekostigd worden door Zozijn. Het betreft hulpmiddelen in de categorie: mobiliteitshulpmiddelen (individueel gebruik), persoonsgebonden hulpmiddelen en til- en transfermiddelen. Voor deze hulpmiddelen is een centraal budget op Zozijn niveau beschikbaar gekomen, waardoor de inzet, opslag en schoonmaak centraal kan plaatsvinden. Dit maakt dat de slagkracht voor medewerkers is verbeterd en de veiligheid en gezondheid in relatie tot hulpmiddelen van zowel medewerkers als cliënten wordt geborgd. Voor Zozijn kunnen we een kostenbesparing bereiken door passende inzet van hulpmiddelen. Vragen over de procesoptimalisatie kunnen gesteld worden aan de afdeling Arbo en ergotherapie.
- **Caren Zorgt:** In het voorjaar van 2021 was



### Cliëntportaal

Sinds 2021 kunnen cliënten van alle regio's en sectoren gebruik maken van het cliëntportaal CarenZorgt.

de openstelling van het cliëntportaal CarenZorgt binnen alle regio's en sectoren van Zozijn een feit. Inmiddels heeft er een brede evaluatie plaatsgevonden. De resultaten van deze evaluatie hebben we besproken met een afvaardiging van de CCR/CVR en in een werkgroep met een afvaardiging van de OR. Dit heeft geleid tot een aantal thema's dat wij in het advies over de doorontwikkeling hebben verwerkt. Zo zijn er thema's rondom de naamsvermelding, berichtenverkeer en toekomstige functionaliteit. De werkgroep ONS zal de verdere uitwerking van deze thema's in 2022 oppakken.

### Waar zijn we trots op

- **Kennis bij medewerkers** Onze medewerkers hebben veel kennis en ervaring die ingezet worden voor onze cliënten. Niet iedereen kan weten. Daarom werken binnen Zozijn met bijvoorbeeld kennis- en expertise-teams. Zo kan er altijd een collega gevraagd worden om mee te kijken met ingewikkelde vragen.
- **Samenwerking regio's en sectoren:** Om een behandeling of ondersteuning zo goed mogelijk in te zetten is het samenwerken belangrijk. Daarom hebben we binnen Zozijn het afgelopen jaar meer ingezet op het 'samen' tussen de ZAB en de regio's / sectoren.
- **Professioneel statuut:** Samenwerken gaat meestal goed. Dat komt omdat we werken volgens vaste afspraken en regels. Toch kan het voorkomen dat het samenwerken ingewikkeld wordt, misschien door een verschil van mening. Ook voor dit soort momenten hebben we nu afspraken gemaakt. Die hebben we vastgelegd in het professioneel statuut. In zo'n statuut staat hoe medewerkers met elkaar samenwerken om zo goed mogelijk de cliënt te kunnen ondersteunen en behandelen. Ook in dit statuut blijven gericht op onze grondhouding en blijven we dus in dialoog met elkaar.

### Dit kan nog beter

- **Cliënten die het heel moeilijk hebben:** Het kan voorkomen dat een cliënt het leven (even) niet meer ziet zitten. Dit heet suïcidaal gedrag. Suïcidaal gedrag heeft een enorme invloed op alle mensen die om de cliënt heen staan en natuurlijk vooral voor de cliënt zelf. Het omgaan met en behandelen van mensen met suïcidaal gedrag is niet eenvoudig. In 2021 heeft Zozijn beleid



### Kennis delen

Zozijn heeft negen van zulke teams. Ze houden zich bezig met (1) decubitus, (2) alcohol & drugs, (3) suïcidaal gedrag, (4) valpreventie, (5) eten & slikken, (6) seksualiteit, intimiteit & relaties, (7) palliatieve zorg, (8) slapen en (9) pijn. Elk team heeft een eigen pagina op MijnZozijn. In 2021 kregen veel van deze pagina's een update. Zo kunnen medewerkers nog makkelijker antwoorden vinden op vakinhoudelijke vragen. Het delen van kennis is ook één van de speerpunten voor 2022.

op dit thema. In 2022 willen we dit verder uitwerken, zodat we cliënten die het moeilijk hebben goed kunnen bijstaan.

- **Nieuwe mogelijkheden in Caren Zorgt:** We zijn blij met de mogelijkheden van Caren Zorgt. Wij willen ook verder uitbreiden. In 2022 willen we graag alle documenten in Caren Zorgt beschikbaar maken, die besproken worden tijdens een zorgplanbespreking.
- **Zichtbaar en toegankelijk maken van kennis binnen ZAB:** We zijn trots op onze medewerkers die zo veel weten en deskundig zijn. We hebben ook veel medewerkers die expertise hebben op bepaalde onderwerpen. In 2022 willen we ons beter zichtbaar maken welke medewerkers aanvullende kennis hebben.



# ZORGTECHNOLOGIE EN INNOVATIE

Handige apps, slimme technologie; elke dag komen er nieuwe toepassingen bij die het leven van mensen met een beperking leuker en zelfstandiger kunnen maken. Het Zozijn Zorglab wil er voor zorgen dat zoveel mogelijk cliënten van zulke innovaties profiteren. Daarom zoekt, test en deelt het Zorglab technologie met cliënten, verwanten en medewerkers. Zozijn werkt hard aan het meer digitaalvaardig maken van medewerkers en zoekt actief naar vindingrijke initiatieven.

## Dit waren onze speerpunten in 2021

- In 2021 hebben we verder gewerkt aan de opbouw van het programma Zorgtechnologie en Digitale vaardigheden door het uitvoeren van pilots, zoals met de Luna. Nedap Luna helpt om op eenvoudige wijze structuur aan te brengen in het dagelijks leven van mensen.
- Dit was het tweede jaar van project Slaap lekker waarin de cliëntpilots zijn afgerond en andere activiteiten rond het thema Beter slapen zijn georganiseerd. De definitieve resultaten van het landelijke onderzoek ontvangen we in 2022.
- Samen met 's Heeren Loo, Aveleijn, Saxion en Roessingh Research & Development hebben we gewerkt aan het project Weten-WatWerkt. In dit project ontwikkelden we praktische instrumenten om de meerwaarde van zorgtechnologieën in kaart te brengen. Met deze handvatten kunnen zorgorganisaties beter en efficiënter bepalen welke zorgtechnologie voor hen werkt en welke niet.

## Hier zijn we trots op

- We hebben in het kader van Zozijn Werkt een eerste schrapssessie gehouden met medewerkers Ambulant om te kijken hoe de administratieve lasten kunnen worden verminderd, met ondersteuning van onder meer slimme software.



### Zelfredzaamheid

Dit is de Nedap Luna, waarmee Zozijn in 2021 een pilot deed. De Luna heeft een huiselijke uitstraling en toont de dagindeling van een cliënt. Zo helpt de Luna bij het aanbrengen van structuur.

- De pilot met de tandartspraktijk in Wilp is afgerond. Door de inzet van zorgtechnologie en andere niet-technologische zaken is de praktijkruimte prettig geworden en zijn de mogelijkheden om de angst van cliënten te verminderen vergroot.

- Er kwamen veel interessante inzendingen binnen voor de Vindingrijkheidsprijs. Deze hebben we beter in beeld kunnen brengen door het maken van video's van iedere inzending.

### Dit kan nog beter

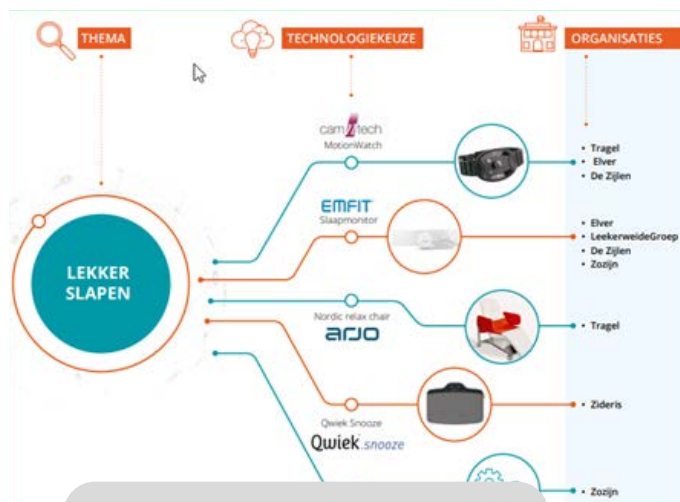
- Naast het introduceren van zorgtechnologie binnen de organisatie gaan we ons het komende jaar ook meer richten op het ondersteunen van innovatie via vernieuwende werkvormen, zoals schrapessies, klantreizen en design denken.
- Er is vanaf 2020 een goede start gemaakt met het programma Digivaardig in de zorg. In 2022 gaan we dit evalueren en de prioriteiten opnieuw vaststellen.
- We hebben een goede start gemaakt met het meer gebruik maken van de mogelijkheden van film. Bijvoorbeeld het maken van een video bij het promoten van goede initiatieven, zoals rondom de Vindingrijkheidsprijs. Hierbij kijken we hoe goede initiatieven ook via website of social media aandacht kunnen krijgen.

### Impact corona

De locatiebezoeken hebben we slechts spaarzaam kunnen uitvoeren. Ook externe bijeenkomst en beurzen over het thema zorgtechnologie hebben ook in 2021 nauwelijks plaatsgevonden. Door in te zetten op onlinebijeenkomsten is het gelukt om grotere groepen medewerkers te bereiken. Zo hebben we een bijeenkomst georganiseerd met een somnoloog (slaap expert) voor 100 collega's in het kader van project Slaap lekker! En tijdens de Slimme Zorg Estafette hebben we meerdere webinars georganiseerd.

### Meer lezen?

- [Lees meer over Innovatie, zorgtechnologie en digivaardig zijn.](#)
- Over de Vindingrijkheidsprijs is meer te lezen op de themapagina in dit verslag.



### Samen innoveren

In het project WetenWatWerkt ontwikkelden we praktische instrumenten om de meerwaarde van zorgtechnologieën in kaart te brengen. Met deze handvatten kunnen zorgorganisaties beter en efficiënter bepalen welke zorgtechnologie voor hen werkt en welke niet.



### Slaapverwekkend slim

In het project SlaapLekker werd als interventie o.a. een qwiek up ingezet. Deze vrijrijdbare beamer projecteert bijvoorbeeld een sterrenhemel op de wand of het plafond van de kamer van de cliënt.

# ONDERZOEK

**Binnen Zozijn worden jaarlijks heel veel onderzoeken uitgevoerd. Van kleinschalig onderzoek binnen één voorziening door bijvoorbeeld een mbo-stagiair, tot organisatiebreed onderzoek door bijvoorbeeld een universiteit. Bijna altijd is dat onderzoek waar iedereen bij Zozijn gebruik van kan maken.**

## Dit waren onze speerpunten in 2021

Het is belangrijk dat onderzoeken aansluiten bij wat Zozijn nodig heeft om betere zorg te verlenen. We hebben het afgelopen jaar de stand van zaken geëvalueerd. Welke onderzoeken zijn gedaan, waar heeft Zozijn (en dus de cliënt) behoefte aan. Wat zijn prioriteiten voor de komende jaren. Dit hebben we vastgelegd in een concept Meerjarenplan Onderzoek. In 2022 gaan we hier mee verder, onder meer door het helder benoemen van prioriteiten. We hebben managers, C(P)O'ers én onderzoekende studenten, stagiaires en medewerkers ondersteund bij onderzoek. Door bijvoorbeeld de infographic Afspraken en voorwaarden onderzoek bij Zozijn, maar ook met praktische adviezen en tips.

We streven ernaar onderzoek meer onder de aandacht brengen bij de medewerkers van heel Zozijn. Een artikel in ons personeelsblad de ZO! heeft daar een bijdrage aan geleverd

## Hier zijn we trots op

Elk jaar, aan het begin en halverwege, presenteren studenten en collega's die onderzoek hebben gedaan hun eindresultaat. Een enkele keer is dat een tussentijds verslag dat wij de geïnteresseerden niet willen onthouden. Via digitale presentaties hebben we deze resultaten aan een breder publiek dan voorheen kunnen presenteren. We waren eerst wat huiverig omdat we gewend waren aan fysieke bijeenkomsten. Er was wel eens een technische hik in een presentatie, maar over het algemeen ging het zeer naar tevredenheid.

### Zozijn

heel veel onderzoeken uitgevoerd. Kleinschalig, met bv. een mbo-stagiair, tot organisatie breed door bv. een universiteit. Bijna altijd is dat onderzoek waar iedereen bij Zozijn gebruik van kan maken. Op deze pagina vind je daarom alle

onderzoeken (zie button Lopende onderzoeken) en afgeronde onderzoeken (zie button Afgeronde onderzoeken).

Interesse met onderzoek en de rol die onderzoekcommissie TACO daar bij speelt? Neem contact op met de onderzoekcommissie TACO (zie button TACO onderzoek).

Wilt u meer weten over een eigen onderzoek? Neem gerust contact op met de onderzoekcommissie TACO (zie button TACO onderzoek).

**Geerke Simons**  
functionaris gegevensbescherming

**Ron van Berkel**  
beleidsmedewerker regio/sector

## Zelfredzaamheid

In 2021 gaven we de pagina op Zozijnplein opnieuw vorm en maakten deze toegankelijker.

Het meerjarige onderzoek naar de Zorgprogramma's Terts en Kwint is afgerond met de laatste meting Kwint. De eindrapportage Kwint wordt in 2022 opgeleverd door Saxion.

## Dit kan nog beter

Natuurlijk zijn er altijd verbeterpunten. We willen het (her)gebruik van kennis stimuleren. Uit de bestaande onderzoeken kunnen collega's veel praktisch toepasbare adviezen halen. Kennis blijft zo niet beperkt tot degenen die direct bij een onderzoek betrokken waren. Bovendien





hoef je niet steeds dezelfde onderzoeken te laten doen, maar kun je voortbouwen op de gegevens die iemand anders al eerder 'voor jou' heeft verzameld.

We hebben voor medewerkers de pagina Onderzoek op Zozijnplein (op intranet Zozijn) toegankelijker gemaakt, maar we moeten daar meer bekendheid aan geven. Op deze pagina vind je ook een overzicht van alle onderzoeken (waarover, door wie, waar op te vragen, enz.).

We blijven ook werken aan het vergroten van de kennis van het uitvoeren van onderzoek. Of kennis van het beoordelen van andermans onderzoek. In maart 2022 zal Saxion Hogeschool weer een training Praktijkgericht onderzoek geven. Eind 2021 hebben we hiervoor een uitnodiging gestuurd aan collega's die veel hiermee te maken hebben. De training was snel 'uitverkocht'.

Gegevensbescherming is ook een aandachtspunt. Wetenschappelijk onderzoek hoort in de wet bij een aantal uitzonderingen. Er kan dus wat meer dan je verwacht, maar er zijn wel afwijkende eisen. We streven ernaar wat meer de vinger aan de pols te houden.

### Meer lezen?

➤ [Lees hier meer over het beleid rond onderzoek en expertise.](#)



### Tips voor tv

Wie zijn de kijkers van Zozijn TV hoe bereiken we hen optimaal? Een aantal studenten van de Hogeschool Saxion deed daar onderzoek naar en presenteerde haar eindbevindingen in 2021. Het team van Zozijn TV gebruikt de bevindingen om de uitzendingen nog beter te maken.

### Impact corona

Door lockdowns en andere beperkende maatregelen moesten studentenonderzoeken deel op afstand plaatsvinden. Dit maakte het lastiger voor studenten om Zozijn en haar bewoners goed te leren kennen. We hebben naar alternatieven gezocht en een aantal creatieve oplossingen gevonden.

Door in te zetten op onlinebijeenkomsten is het gelukt om grotere groepen medewerkers te bereiken. Zo hebben we een bijeenkomst georganiseerd met een somnoloog (slaap-expert) voor 100 collega's in het kader van project Slaap lekker! Tijdens de Slimme Zorg Estafette hebben we meerdere webinars georganiseerd.

# ZOZIJN MUSEUM

Het Kasteel op landgoed De Lathmer biedt een historische presentatie over de gehandicaptenzorg op het terrein van de Lathmer en de geschiedenis van deze plek zelf. Het museum is tot stand gekomen dankzij de werkgroep 'Zozijn Museum'.

Deze werkgroep is al jaren bezig is om teksten, foto's, boeken, krantenknipsels, materialen en objecten veilig te stellen voor de toekomst. De vrijwilligers in deze werkgroep hebben al veel 'gered' en in deel-collecties in kaart gebracht. Dit verhaal is verbonden met de geschiedenis van de zorg en maakt gebruik van persoonlijke verhalen en herinneringen.

## Dit waren onze speerpunten in 2021

In 2021 zijn we doorgegaan met het verder ontwikkelen van het museum. Zo zijn er meer gesprekken met (oud) medewerkers opgenomen, zijn er meer foto's en aanvullende teksten geplaatst en is er een nieuwe vitrine geplaatst met objecten van het Zorglab, het innovatiecentrum van Zozijn.

## Hier zijn we trots op

- **Lesontwikkeling:** We hebben samen met een lesontwikkelaar en onder begeleiding van Gelders Erfgoed lessen ontwikkeld met subsidie van de gemeente Voorst. Er komen lessen voor groep 4 en groep 7 van het basisonderwijs waarbij een van de doelstellingen is om kennis te maken met de zorg. De eerste pilotlessen zullen in april 2022 plaats vinden. Het is erg leuk dat al meerdere scholen enthousiast zijn.
- **Digitaliseren:** Er is in 2021 een begin gemaakt met het digitaliseren van alle foto's en objecten. Gelders Erfgoed ondersteunt ons waar nodig en we werken hierbij erg prettig samen met de Historische Vereniging Voorst.



## Over het museum

Onder het Zozijn Museum valt het Museum in het Kasteel, de Historische wandeling en de Herinneringstuin. Voor de Historische wandeling is een boekje beschikbaar voor aanvullende informatie. Voor de Herinneringstuin zijn er steentjes beschikbaar waar wat op geschreven en getekend kan worden. Deze steentjes kunnen in de herinneringsmuur gelegd worden. In de muur kunnen ook o.a. digitale lichtjes geplaatst worden. Het boekje en de steentjes zijn gratis verkrijgbaar in de Museumwinkel. Het museum is elke vrijdag geopend van 10.00 - 12.30 uur.



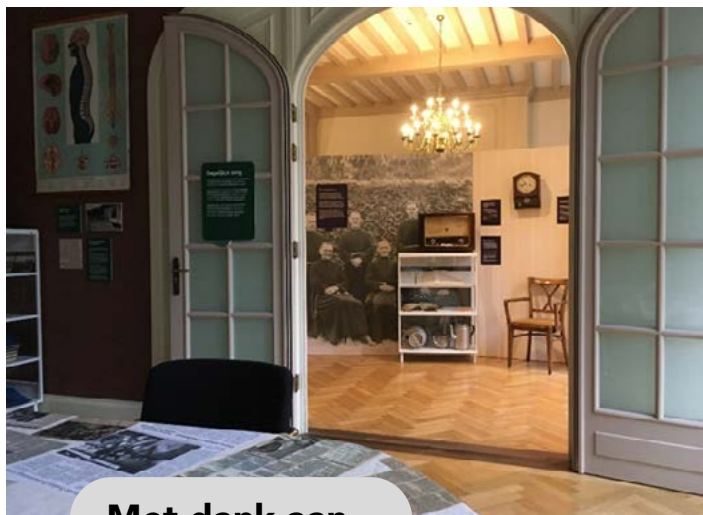
- **Werkgroep:** We hebben een enthousiaste groep vrijwilligers welke bestaat uit 10 (oud)-medewerkers. Zij suppoosten in het museum en verwerken aangeleverde foto's en objecten. In 2021 was er ook een vrijwilliger voor het onderhoud van de herinneringstuin.

### Dit kan nog beter

Het is de bedoeling dat in het museum ook een werkplek wordt gecreëerd voor 1 of 2 bewoners. We hebben daar contact over met de jobcoach van de dagbesteding. Door de coronamaatregelen is dit uitgesteld, maar zal weer opgepakt worden als de mogelijkheden er weer zijn.

### Meer lezen?

➤ [Lees hier meer over het Zozijn Museum.](#)



### Met dank aan

We werkten in 2021 samen met:

- Historische Vereniging Voorst. (voorheen Oudheidkundige Kring Voorst). Met hen hebben we de Monumentendag georganiseerd in het Museum en we werken ook samen met hen bij de digitaliseren van alle foto's en attributen.
- Gelders Erfgoed ondersteunde ons bij veel werkzaamheden.
- Brede ondersteuning kregen we vanuit deze organisatie van Else Gootjes; ondersteuning bij de digitalisering door Tim Stapel; ondersteuning lesontwikkeling door Ben Bregman.
- Lesontwikkelaar Lisa Eppenga.
- Cultuurcoach Gemeente Voorst Kim Arntzen.
- Vormgever Johan Akkerman.
- Reclamebureau Brein Reclame.

### Impact corona

In het jaar 2021 is het museum veel gesloten geweest door de corona-maatregelen. Op de vrijdagen dat het museum wel open was konden we veel bezoekers welkom heten. Dit waren bewoners, verwanten en (oud)medewerkers. Voor bezoekers van extern hebben we het museum nog gesloten gehouden. Steeds als we het museum voor deze groep wilden openen kwamen er weer strengere coronamaatregelen. Externe bezoekers waren wel welkom op speciale dagen zoals de monumentendag op 18 september. We telden toen 120 bezoekers. Ook op de herfstfair op 16 oktober waren we geopend. Er is toen niet geteld, maar er waren de hele dag door veel enthousiaste bezoekers.



# VINDINGRIJKHEIDSPRIJS

Elk jaar schrijft Zozijn de Vindingrijkheidsprijs uit. De inzendingen moeten bijdragen aan een verhoging van de kwaliteit van leven van cliënten, bij voorkeur bij meer dan één groep. De jury werd in 2021 gevormd door de werkgroep Vindingrijkheidsprijs, een vertegenwoordiger van de werkgroep Nieuwjaarsreceptie, 4 voormalige winnaars van de prijs, en deze keer aangevuld met cliënt (Hendrik Teeuwsen) en een verwant (Monica Sluiseman).

Over de hoeveelheid en kwaliteit van de (9) inzendingen hadden we niet te klagen. De winnaar werd het initiatief Activiteiten-uitleen-karretjes. De vraag op De Lathmer was: Hoe kunnen we in coronatijd vanuit dagbesteding iets extra's en afwisselends bieden aan de (woon) groepen die nu op het dagcentrum komen maar wel 'geïsoleerd' hun dagbesteding krijgen?" Een werkgroep bedacht, geïnspireerd door de rijdende activiteitenkasten op de Aquamarijn, om karretjes te maken met diverse activiteiten die de groepen een dag kunnen lenen. Elke 3 weken 7 andere karretjes met thema's: creatief 3x, beweging, speel-o-theek, wellness, Zorgtechnologie en koken in een keukenruimte. De karretjes zijn geschonken door de firma Pruis. Daarna begonnen de werkgroepleden activiteiten te bedenken en voor te bereiden met hulp van anderen (team beweging, speel-o-theek en Zorglab, een aantal zeer creatieve collega's dagbesteding, enz.). Jolina Albers heeft dit (bijna) allemaal in de praktijk uitgewerkt.

Heb jij iets bedacht of zie jij op jouw locatie iets waar anderen baat bij kunnen hebben? Denk niet te snel 'dat is niet zo bijzonder', maar zend het in voor de Vindingrijkheidsprijs. Dan kunnen collega's van jouw initiatief leren en gebruik maken!

## Meer lezen?

- Meer lezen over de Vindingrijkheidsprijs en over vorige winnaars? Dat kan op [deze pagina](#) (alleen toegankelijk voor medewerkers).



## Prijsuitreiking

Jolina Albers (vooraan) krijgt de Vindingrijkheidsprijs uitgereikt door Hendrik Teeuwsen. Op de achtergrond Thea Bosma.





### Stadionbezoek

Toon van der Kamp, jarenlang vrijwilliger en groot fan van GoAhead Eagles, kon vlak voor zijn overlijden nog een bezoek brengen aan het stadion waar zijn hart lag. De inzending is van Brigitte Schuling die werkt op De Post (Oost-Veluwe).



### Handige hulpjes

Henk Nieuwenampsen (De Clip, Salland Graafschap) tussen een paar van zijn handige – zelfgemaakte – hulpjes.



### Emotiemeter

Monique Schumaker en Heidi Brouwer (Kind&Jeugd) werken aan een universele emotiemeter. De wensen van de collega's zijn hierin meegenomen en er is ook gekeken vanuit het oogpunt van de cliënt. Het doel? Een kant-en-klaar hulpmiddel dat er professioneel uitziet, dat je altijd bij de hand hebt en minder tot geen tijdsinvestering kost.



### Kleding merken

Het merken van nieuwe kleding op locatie Wilp in plaats van bij een bedrijf in Raalte. Veel nieuwe kleding van cliënten raakte kwijt. Dat leidde tot verdriet bij cliënten en frustratie bij zorgmedewerkers die eindeloos zochten naar de vermiste kleding. Het aanschaffen van nieuwe kleding is bovendien duur. Door de kleding te merken raakt er minder snel kleding kwijt.





## Uitstroomtraject

Met dit onderzoekstraject willen Lies Venhorst en Monika de Fauw (RVE Werk- en dagactiviteiten Achterhoek De Liemers) de uitstroomleerling van VSO-onderwijs in hun behoefte voorzien bij het vinden van een uitstroomplek die het beste past bij hun competenties, werknemersvaardigheden en ontwikkelingsfase. Aan het eind van dit onderzoekstraject geven ze een eindadvies over welk uitstroomprofiel het meest passend is. Gebaseerd op observaties, rapportages en verschillende toetsen m.b.t. werknemersvaardigheden.



## Hergebruik

Door woningen of dagbestedingen ingeleverde bruikbare artikelen bleven vaak lang in de opslag staan, om uiteindelijk weggegooid te worden. Alex Holster (Magazijn) en Oda Bouwhuis (Inkoop) bedachten een duurzame oplossing: je kunt tweedehands artikelen nu online bekijken en afroepen in Spendcloud, waarna Logistiek ze bezorgt.

## Getekend verhaal

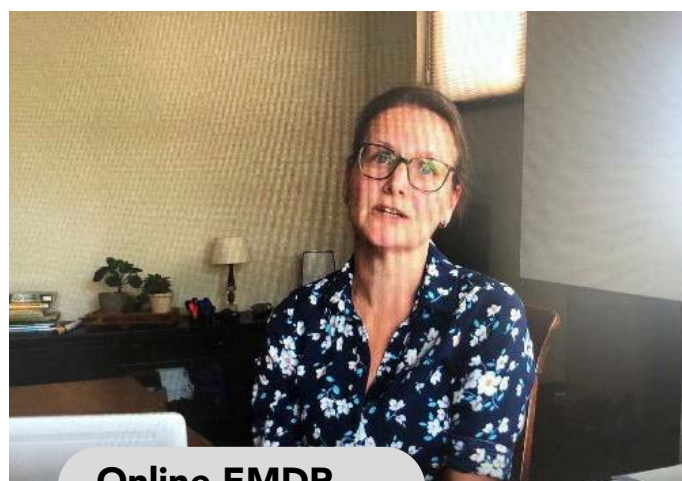
Proces » ochtendroutine

- Maximaal 2 kleuren (1 symbolen 1 proces)
- Eerst bepalen welke activiteiten, dan het proces tekenen
- Bruikbaar voor bijvoorbeeld: ochtendritueel/ vakantieplanning/ methodiek koffie zetten of douchen/ nieuwe strategie/ nieuwe visie/ nieuw product/ methodiek vergaderen



## Visueel betekenen

Visueel betekenen houdt in dat je samen met de cliënt de vraag achter de vraag zoekt door te tekenen. Je komt volgens Ursula Jansen (WCV Grevengoedlaan, Achterhoek De Liemers) sneller tot de kern en er beklift meer bij cliënt. Helemaal als het hem of haar zelf lukt de tekening te maken. Dan hang je die op i.p.v. een kant-en-klare afbeelding.



## Online EMDR

Online behandelingen bieden niet alleen voordeel tijdens de lockdown. Voor een deel van de cliënten is behandeling in de vertrouwde thuisomgeving en/of niet hoeven te reizen een groot voordeel. Voor Zozijn als organisatie is online behandeling een mooie aanvulling op het aanbod. Sommige cliënten reageren ook beter op de online behandeling (geen stress door het reizen) in eigen vertrouwde omgeving blijven. De inzending is van Sandra Berndsen (ZAB).



# INFORMATIEMANAGEMENT EN ICT

**Aandacht voor de privacy van cliënten, verwanten en medewerkers, zorgen voor een veilige ICT omgeving en goed bruikbare communicatiemiddelen en applicaties, daar werkt Zozijn continu aan.**

## Speerpunten in 2021

Zorg is een 24/7 proces, waarbij per individuele cliënt de zorgbehoefte en zorgverlening kan worden afgestemd. Dit vraagt van de ICT-omgeving dat alle data realtime beschikbaar is en dat medewerkers onafhankelijk van tijd en plaats toegang hebben tot hun data en applicaties. Daarbij moeten we voldoen aan de 3 aspecten van informatiebeveiliging, namelijk Beschikbaarheid, Integriteit en Betrouwbaarheid. De komst van de nieuwe werkplek heeft hierin voorzien. Voor een medewerker is het van belang dat informatie op zo min mogelijk plaatsen moet worden vastgelegd en dat deze informatie uitwisselbaar is binnen de relevante applicaties. In het financiële domein is een belangrijke stap gezet met de implementatie van VISMA. In het bestuurlijke domein voor kwaliteit met de implementatie van ZENYA.

## Hier zijn we trots op

De basis voor medewerkers voor al hun administratie is natuurlijk de kantoorwerkplek. Deze werkplek is gebaseerd op de moderne, mobiele en flexibele werkplek van Microsoft. Medewerkers kunnen met diverse apparaten overal werken.

Met deze nieuwe werkplek is de oude 'Remote' connectie met het Zozijn-netwerk niet meer nodig en kunnen we alle benodigde applicaties en informatie via een internetverbinding gebruiken. Met deze nieuwe werkplek hebben we de informatiebeveiliging sterk verbeterd. Naast het



### Thuiswerken

Met de nieuwe werkplek hebben medewerkers van Zozijn onafhankelijk van tijd en plaats toegang hebben tot hun data en applicaties.

netwerk kunnen we de apparaten op afstand beheren. Dit geldt ook privé-apparaten. Als je op een privé-apparaat ook je mail en agenda wilt synchroniseren moet je akkoord gaan met het beheer van Zozijn. Doe je dat niet is dit niet mogelijk. Deze vraagstelling krijg je direct op je telefoon of ipad.

In de volwassenheid van Informatiemanagement en Functioneel Beheer is 2021 cruciaal geweest.

Het belang van een goede informatievoorziening en het beheer daarop heeft ertoe bijgedragen dat de organisatie hiervan wordt aangepast zodat de kwaliteit op beheer kan toenemen.

### Dit kan nog beter

Naast zorgmedewerker zijn, is de medewerker van de toekomst goed op de hoogte van de mogelijkheden van de digitale omgeving. Ook ziet deze medewerker de toepassing van nieuwe technologieën als een mogelijkheid om kwalitatief goede zorg op maat per cliënt te kunnen leveren. De digitale vaardigheden van medewerkers zijn op dit moment nog niet zo ver en deze zijn voor 2022 een verbeterpunt.

Speciaal aandacht bij ICT blijft de cyber security. Met behulp van een verzekeraar is hiervoor externe expertise aangehaakt waardoor we blijven ontwikkelen en we bij een eventuele aanval (hack, ransomware) terug kunnen vallen op diverse partners die ons kunnen assisteren. Continuïteit van de dienstverlening van Zozijn is van belang en bij uitval is dat ook de eerste prioriteit om te herstellen.

Informatiebeveiliging is ook voor alle applicaties een prioriteit. Toegang en rechten in de

### Impact corona

Het vele thuiswerken heeft zijn invloed gehad op de aanvraag voor informatievoorziening. Zowel laptops, tablets als mobiele telefoons zijn in grote getale in gebruik. Ook zijn vergaderzalen voorzien van presentatieschermen waarmee digitaal kan worden vergaderd.



### Cybersecurity

Zonder computers is het bijna niet meer mogelijk voor Zozijn-medewerkers om hun werk te doen. Daarom heeft Zozijn in 2021 geregeld dat er specialisten assisteren als Zozijn getroffen wordt door een cyberaanval.

applicatie dienen vergaand geautomatiseerd te worden. Centrale grip op authenticatie en autorisatie in het hele applicatielandschap is de te volgen koers. (Authenticatie = controleren of een gebruiker die zich aanmeldt bij een systeem ook werkelijk degene is die hij zegt te zijn.)



# GEGEVENSBESCHERMING

**Aandacht voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënten, verwanten en medewerkers is een internationaal, Europees en Nederlands grondrecht. Onderdeel daarvan is de bescherming van persoonsgegevens. Volgens VWS en de Inspectie GJ is goede bescherming een teken van kwaliteit van de zorg.**

## Speerpunten in 2021

In 2021 werd het Security Beleidsplan opgesteld op basis van een groot onderzoek in het voorgaande jaar. Het plan benoemt 135 grote en kleine verbeteringen, onderverdeeld in 7 thema's. Informatiemanagement, ICT en informatieadviseurs zijn direct begonnen met de aanpak ervan.

Naast alle ICT- en technische beveiligingsmaatregelen is er aandacht voor de menselijke kant. Weten medewerkers wat mag en kan? Hoe kunnen we ze helpen met zowel technische maatregelen als met informatie? Onderdeel hiervan zijn richtlijnen op maat voor vragen van cliënten over inzage in het dossier en aanpassingen en wissen (van delen) ervan.

Zozijn moet een datalekregister bijhouden van alle 'inbreuken op de bescherming van persoonsgegevens'. Dit loopt van een relatief onschuldig intern lek (maar wel melden!) tot een grootschalig probleem met aanzienlijke risico's. Datalekken die een daadwerkelijk risico voor de cliënt of medewerker kunnen veroorzaken meldt de FG aan de Autoriteit Persoonsgegevens. In de melding zelf komen geen namen voor. Het is belangrijk dat elke collega weet wat een datalek is en wat te doen als dat plaatsvindt. Ook in 2021 bestond het merendeel van datalekken uit mail die naar de verkeerde persoon werd gestuurd of waar een bijlage over een verkeerde cliënt was toegevoegd. Positief is dat het aantal meldingen steeg. Dit betekent dat er meer collega's zijn die weten wat een datalek is



**Privacy is zorg**

De privacy van cliënten is belangrijk. Daar zorgvuldig mee om gaan, is onderdeel van het leveren van goede zorg.

en dat er ondanks corona weer aandacht voor was.

## Hier zijn we trots op

De dienst Zorgadvies en Behandeling heeft aandacht besteed aan autorisatie en beheer cliëntgegevens, ook met oog op komende wetgeving. Denk aan uitwisseling van zorggegevens volgens verplichte structuren, het meedoen met Persoonlijke GezondheidsOmgevingen, enz.). Financiën & Control heeft zich meermaals gebogen over de kostenplaatsstructuur om autorisatie te verbeteren. Het Zorglab heeft privacy een vast onderdeel gemaakt van haar werkwijze. Het afsluiten van een 'cyber-verzekering' heeft



geleid tot een aantal directe verbeteringen en plannen. Zo is er ook een cyber-calamiteiten-organisatie ingericht die in 2022 gaat oefenen. Ook hebben we ons aangesloten bij Z-CERT, een 'computer emergency team' voor de hele zorgsector.

In 2021 is onderzocht of Zozijn een NEN certificering gaat aanvragen. Begin 2022 kon met enige tevredenheid en trots de conclusie getrokken worden dat Zozijn haar ICT volgens NEN-normen beter voor elkaar heeft dan verwacht.

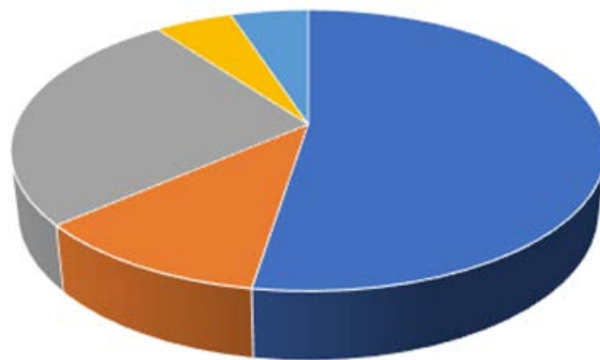
Eind van het jaar is een procedure ontwikkeld om logging te toetsen. FB checkt de zelf-autorisatie in ONS, daarnaast trekt FB elke maand een steekproef op basis van cliëntnummers en personeelsnummers om te toetsen wie wat in welk dossier heeft gedaan. Dit is een wettelijke eis. In het verslagjaar hebben medewerkers en cliënten en verwanten de FG veel vragen gesteld of hun bezorgdheid geuit, maar geen enkel contact leidde uiteindelijk tot een formele klacht.

### Dit kan nog beter

Een verbeterpunt is de betrokkenheid van (delen binnen) de organisatie. Privacybescherming wordt nog te vaak gezien als iets van de Functionaris Gegevensbescherming, de Informatiemanager en ICT. Privacy- en gegevensbescherming is onderdeel van goede zorg en maakt daarom deel uit van ieders actuele agenda.

Een punt van zorg is kennis van Sharepoint. Het woord zegt het al: share = delen. Nog te vaak klaagt een medewerker bij de FG dat zij iets gezien heeft van een collega dat ze niet zou mogen zien. Dat komt dan omdat iemand iets heeft opgeslagen op een plek die je deelt met anderen. Soms kan die plek een complete regio zijn. Informatie over het belang van gegevensbescherming en wat te doen als er iets niet goed

## Datalekken 2021



- Inbreuk via mail
- Inbreuk via ONS
- Inbreuk via andere apps
- Inbreuk via papier (bv. verlies afsprakenboekje)
- Inbreuk via diefstal

gaat zou ook meer onderdeel moeten zijn van de introductie van nieuwe medewerkers. Bij de interne audits – onder zorgmedewerkers en -managers – is er ook aandacht voor gegevensbescherming. In 10% van de verbeterpunten betrof dit in 2021 het omgaan met privacy, cliëntgegevens informatiebeveiliging. Door de toenemende aandacht voor het bewust omgaan met dit thema hadden de auditors een stabilisering of daling van het aantal verbeterpunten verwacht. Het thema bleek echter gestegen te zijn van plek 6 (2020) naar plek 1. Voorbeelden: cliëntinformatie versturen zonder gebruik van Zorgmail, privacygevoelige informatie hangt op een prikbord in het zicht van bezoekers, cliëntinformatie op de M:schijf, toestemmingsformulieren niet opgeslagen in ONS, enz.

### Impact corona

Ook in 2021 was corona spelbreker. Net was in het Directie-overleg besloten dat tientallen teams nog in dat jaar de Functionaris Gegevensbescherming zouden uitnodigen voor een presentatie of de volgende lockdown kwam eraan. Het onderwerp bleek een zware kluit voor een uitleg via Teams. Voor 2022 staan er al heel wat fysieke bijeenkomsten in de agenda. In 2020 melden weinig collega's datalekken. Waarschijnlijk omdat ze andere dingen aan hun hoofd hadden. In 2021 was er meer aandacht voor de risico's van een datalek.

# ZOZIYN SCHOOL

De Zozijn School is er speciaal voor de cliënten van Zozijn. De trainers geven cursussen op allerlei gebieden, van leren koken tot sociale vaardigheden en digivaardiger worden op je tablet of smartphone. Meer eigen regie krijgen en vergroten van de zelfredzaamheid staan hierbij centraal.

## Speerpunten in 2021


- De Zozijn School wilde kunnen **rapporteren in ONS**. Voor de zichtbaarheid, maar allereerst om alle betrokkenen mee te nemen in het leerproces en het borgen van het geleerde voor de fase erna. Zo wordt het geleerde blijvend geprikkeld en is er ruimte voor doorontwikkeling.
- Het ontwikkelen van de **cursus Gezond & Zo**, zodat deze per 2022 bekend gemaakt kan worden binnen de organisatie. Dit past bij het Zozijn brede doel als duurzaamheid & gezonde voeding. (vitaliteit)
- De **verbinding** aangaan met diverse (staf) diensten en locaties.

## Hier zijn we trots op

- We hebben de cursus **Gezond & Zo** ontwikkeld en die kan per 2022 van start gaan. De cursus is tot stand gekomen in samenspraak



*“Wat fijn dat jullie nu ook rapporteren in ONS. Zo vraagt begeleiding ook vaker aan de cliënt of hij wil oefenen en waar hij mee bezig is. Ook verwanten zijn nu meer betrokken.”*



The graphic shows a smartphone displaying an Instagram post. The post features the Zozijn School logo and the text: "DE ZOZIYN SCHOOL NU OOK OP INSTAGRAM" with a "Volg ons" button. To the right, a text box lists the benefits of following the page: "@zozijnschool", "Volg de Zozijn School en je wordt op de hoogte gehouden over:", "- cursussen", "- handige informatie", "- leuke spelletjes", and "En nog veel meer!". A blue arrow points from the phone to the text box. The background is orange with a pattern of small white dots. In the top right corner, there is a circular Instagram icon.

## Instagram

In december hebben we besloten om een Instagram pagina aan te maken, omdat veel jongere cliënten actiever zijn op dit kanaal. Ook kunnen we meer interactie met de volgers krijgen binnen Instagram.

met verschillende disciplines in de organisatie. O.a. diëtiste, fysiotherapie & Zorglab hebben inhoudelijk meegedacht.

- Trots zijn we op de ontwikkelingen binnen de doelgroep **Intensieve Begeleiding**. De Zozijn

School heeft nu een rol gekregen binnen de integrale aanpak voor deze doelgroep.

- De **sociale media** van de Zozijn School. Zo zien we een duidelijk effect in het frequent plaatsen van informatie, tips en leuke wé-tjes. Ons aantal volgers is in het afgelopen jaar aanzienlijk gestegen. Dit zijn er op dit moment 537. In 2020 waren er dit rond de 300.
- De **Schoolpost** (onze digitale nieuwsbrief) versturen we eens per kwartaal. De Zozijn School krijgt vaker reacties op deze nieuwsbrief en dat geeft aan dat artikelen ook daadwerkelijk gelezen worden.

### Dit kan nog beter:

We gaan werken aan de zichtbaarheid van de Zozijn School. Wij hoopten in fysiek langs locaties te kunnen om bijvoorbeeld informatie te geven tijdens teamvergaderingen. Ook merken we dat het beeld leeft dat ons aanbod niet past bij bepaalde doelgroepen binnen de organisatie. De Zozijn School kan echter voor bijna iedere cliëntendoelgroep iets betekenen. Dit beeld willen we in 2022 beter neer gaan zetten. De Zozijn School gaat in 2022 een strategisch plan vaststellen voor de komende jaren.

### Impact corona

In 2021 hebben we door de maatregelen de cursussen vooral individueel gegeven. Het sociale van een groepscursus werd soms gemist. Echter, de cursisten ervoeren het als zeer positief dat de Zozijn School ondanks de lockdown cursus mocht blijven geven. Dit natuurlijk onder bepaalde voorwaarden. De Zozijn School heeft creatief ingespeeld op deze situatie en op maat lesmateriaal aan kunnen bieden.



### Eigen diploma

De Zozijn School geeft cursussen waarmee je zelfstandig(er) wordt in je werk en in het dagelijks leven. Dat kan met of zonder hulp van familie, vrijwilligers of ondersteuners. Niels is één van de cliënten die in 2021 deelnam aan een cursus van de Zozijn School. Hier ondertekent hij zijn bewijs van deelname!

week van het geld



Scan de qrcode voor een leuke site over omgaan met geld.

zozijn school

SNAP JE GELD!



# MENS & ORGANISATIE

De dienst Mens & Organisatie (voorheen: PO&O) ondersteunt medewerkers, zodat zij kunnen doen waar ze goed in zijn. Op veel vragen rondom personeelszaken kunnen medewerkers een antwoord vinden in de CAO, het Kwaliteitshandboek of via één van de themapagina's op MijnZozijn.

## Speerpunten in 2021

- **Stabiele teams:** Het vormen en behouden van stabiele teams is ontzettend belangrijk om medewerkers een prettige werkplek te bieden. Door ziekte en vacatures is een team niet altijd op sterkte en wordt de 'flexibele schil' ingezet. Het is de bedoeling dat we vanuit deze flexibele schil zoveel mogelijk dezelfde invallers (vaste gezichten) inzetten. We zetten ons er voor in om dat meer en meer te realiseren.
- **Planbureau en ZoProf:** De vraag naar invalkrachten is 2021 toegenomen. Het Planbureau is gestart om als een centraal loket het eerste aanspreekpunt te zijn bij openstaande diensten/vraag naar invallers. Vanuit het Planbureau worden altijd eerst de medewerkers van ZoProf ingezet voordat we extern naar oplossingen zoeken. In 2021 heeft ZoProf al een derde van de aanvragen kunnen voorzien. Onze inspanningen zijn er steeds op gericht om de inzet vanuit Zoprof verder te laten groeien door nog meer professionele medewerkers die flexibel willen werken aan ZoProf te binden.

## Hier zijn we trots op

- **Planning:** In januari 2021 hebben we SDB-planning geïntroduceerd. Een planningspakket waar medewerkers snel en realtime toegang hebben tot hun rooster; ze kunnen via een app het rooster zien, diensten aanpassen, ruilen met collega's. Er zijn geen papieren roosters meer nodig. Op de woning is meer regie op het rooster



## Jaar van de vrijwilliger

Vrijwilligers maken muziek in het Vierhuis. 2021 was het jaar van de vrijwilliger. We hebben op verschillende manieren aandacht besteed aan hoe belangrijk vrijwilligers voor Zozijn zijn.

doordat de taakhouders roosteren van de woning ook in SDB kan werken

- **Warm welkom:** Nieuwe medewerkers ontvangen bij hun start een warm welkom. Al vóór de eerste werkdag kunnen medewerkers via de welkomstapp Zozijn beter leren kennen door middel van filmpjes, infographics, quizvragen en praktische info. Doel hiervan is om nieuwe collega's een warm welkom te geven en interactief te betrekken bij Zozijn. Daarnaast volgen alle nieuwe medewerkers de introductie cursus om hen nog meer bekend te maken met Zozijn. Zowel de welkomstapp als de intro-

ductie cursus worden bovengemiddeld positief beoordeeld door onze nieuwe collega's.

- **Vrijwilligers:** Het was het jaar van de vrijwilliger. Ook al kon afgelopen jaar lang niet altijd alles doorgaan, we zijn trots op de ruim 700 vrijwilligers die hun tijd en hun hart delen met onze cliënten. Door het Vrijwilligersjaar is er extra aandacht geweest voor de vrijwilligers. We hebben o.a. een mooie digitale nieuwsbrief voor hen ontwikkeld. Ook hebben we een aantal prachtige filmpjes gemaakt, die laten zien hoe waardevol het voor cliënten is dat vrijwilligers ze extra ondersteuning en aandacht geven. We zijn trots op onze vrijwilligers!

### Dit kan nog beter

- **Verzuim:** De regio Oost-Veluwe kende ondanks inspanningen op het gebied van verzuim een hoger verzuimpercentage in 2021 dan het Zozijn gemiddelde (10,82%). Daarom heeft een extern bureau het verzuim geanalyseerd. De aanbevelingen zetten we in 2022 om naar een plan van aanpak om het verzuim te reduceren. De visie op verzuim wordt opnieuw vastgesteld en hieruit afgeleid het beleid waarin de medewerker de regie heeft over zijn eigen werkvermogen. Dit beleid zullen we als een pilot in de regio Oost-Veluwe uitrollen.
- **Werven van nieuwe collega's:** De continuïteit van zorgverlening staat in Nederland, en dus ook bij Zozijn, steeds verder onder druk door de toenemende zorgvraag en vergrijzing van de werkende beroepsbevolking. Belangrijker dan ooit in deze krappe arbeidsmarkt is dat de juiste mens op de juiste plek terecht komt en dat we alle talenten en mogelijkheden benutten. Zodat we alle beschikbare capaciteit zo optimaal mogelijk inzetten voor onze cliënten en zij goede zorg en ondersteuning krijgen. Om hier nog meer focus in aan te brengen hebben we eind 2021 een nieuwe afdeling ingericht, de afdeling Arbeidsmarkt, recruitment & mobiliteit. Met als doel alle externe én interne talenten op de juiste plek maxi-



Digicoaches zijn medewerkers van Zozijn die je al je vragen kunt stellen over computers, smartphones, apps, systemen of programma's die Zozijn gebruikt. De digicoaches zijn: Marieke van Zon en Regien Kleine Staarman (Regio Salland/Graafschap en sector NAH), Mark Hoogeslag en Michael Lintvelt (Regio Oost-Veluwe) en Dimphe Stoof (Regio Achterhoek/de Liemers en sector Kind & Jeugd). Willeke Tjassens staat nog wel op de foto, maar is begin 2022 geen digicoach meer.

maal tot bloei te laten komen.

- **Planning:** Het vergroten van de rol van medewerkers en teams in het planningsproces en het realiseren van gezonde roosters en een optimale werk-privé balans is en blijft een belangrijk onderwerp op de agenda. Een planning die past bij de situatie van een medewerker, een planning die zorgt voor een prettige werk-privé balans. Daar willen we naar toe en daar gaan we verder mee aan de slag. Eén van de mogelijkheden hierbij is dat teams gezamenlijk hun roosters maken.

### Meer lezen?

- Meer lezen over medewerkers? Zie het [Kwaliteitsrapport](#). Er is ook een [cliëntversie van het Kwaliteitsrapport](#).
- Meer lezen over M&O en corona? Zie ook pagina's 3 en 4 van dit verslag.
- [Hier is meer te lezen over medewerkers in cijfers.](#)

# VASTGOED & BEDRIJFSDIENSTEN

De dienst Vastgoed & Bedrijfsdiensten is onderverdeeld in Vastgoed (van onderhoud en technische veiligheid, van gebouwenbeheer tot duurzaamheid en van nieuwbouw tot verbouwingen), Facilitair (van magazijn tot horeca en het Zozijn Vervoerscentrum) en ICT.

De dienst draagt bij aan een positieve leefomgeving voor alle cliënten die aan Zozijn zijn toevertrouwd. En we zorgen voor een praktische werkomgeving voor de medewerkers. Meer informatie over ICT vindt u op de pagina van ICT in dit verslag.

## Speerpunten in 2021

- We zijn begonnen met de nieuwbouw in Ulft. Hier realiseren we 29 huurappartementen. We verwachten de oplevering in het derde kwartaal van 2022. Dit geldt ook voor de nieuwbouw aan de Heijermansstraat in Doetinchem. Hier worden 23 huurappartementen gebouwd.
- Op het voormalige Auping terrein in Deventer realiseren wij 36 woonplaatsen en 12 plaatsen voor de dagbesteding. De bouwactiviteiten zijn inmiddels gestart en eind 2022 is de oplevering.
- Voor de doelgroep Intensieve Begeleiding komt er een vijfde gebouw in Wilp (22 plaatsen). Naast het gebouw komt een Dorpshuis waarbij dagbesteding en vrije tijd een plek krijgen. Met de bouw zijn we begonnen.
- Zowel cliënten, verwanten als Zozijn hebben al geruime tijd de wens om een zorgpark in de regio Achterhoek de Liemers te realiseren. We zijn blij te kunnen vertellen dat we dit park willen gaan bouwen in Terborg (gemeente Oude IJsselstreek). De gemeente staat welwillend tegenover onze plannen. We hopen snel officieel toestemming voor onze nieuwbouwplannen te krijgen. Het



### Schaduw

Aan de Melkakerweg in Wilp werden beschermzeilen geplaatst, zodat het koeler blijft op hete zomerdagen.

- zorgpark zal plek gaan bieden voor 112 cliënten waarvan 66 plaatsen VG, 22 plaatsen KJ en 24 plaatsen NAH.
- Duurzaamheid is een van onze speerpunten. Op alle locaties van Zozijn vervangen we tijdens het natuurlijke vervangingsmoment alle oude verlichting door LED-verlichting. Het MJOP (meerjarenonderhoudsplan) is ondertussen verduurzaamd. Doordat we een Kringloopwinkel in Wilp zijn begonnen en in Spend Cloud een catalogus voor tweedehands meubelen/inventaris is aangeemaakt, worden tweedehandsspullen weer hergebruikt. Hier maken medewerkers en cliënten veelvuldig gebruik van.



### Hier zijn we trots op

Er zijn een minimaal aantal klachten binnengekomen voor Zozijn Vervoer Centrum. Voor alle duidelijkheid: hier zat geen enkele klacht van grensoverschrijdend gedrag tussen. We zijn trots dat we een nieuw Dorpshuis kunnen realiseren op het landgoed in Wilp. Cliënten ontmoeten elkaar daar en kunnen zich daar ontspannen. Het wordt een multifunctionele ruimte met onder meer een eetgelegenheid, beautysalon, muziektherapie enz.. Verder zijn we trots op onze interne Vastgoedpagina op mijnzozijn.nl. Wat betreft onze gebouwen zijn we koploper op het gebied van Duurzaamheid. Ook krijgen we duurzaamheid meer in het DNA van medewerkers en cliënten doordat we actief bezig zijn om mensen te adviseren en te informeren.

Duurzaamheid is erg belangrijk voor Zozijn. Wij hebben de door onze brancheorganisatie VGN ondersteunde én de door VWS gefaciliteerde Green Deal Zorg 2.0 Zorginstellingen ondertekend. Daarmee hebben we ons verplicht om duurzaamheid te integreren in onze bedrijfsvoering. Denk hierbij aan huisvesting, energie en CO2 footprint, vervoer en afval.

### Dit kan nog beter:

- We werken er structureel aan om duurzaamheid in het dna van Zozijn te krijgen.
- We gaan de Horecadienst Wilp ook inzetten op nieuwe Dorpshuis in samenwerking met Regio Oost-Veluwe.

### Meer lezen?

- [Lees over projecten in ontwikkeling.](#)
- [Lees het artikel Veilig wonen op een groen landgoed.](#)
- [Strategie maatschappelijk verantwoordelijk ondernemen - Zozijn](#)



### Nieuwbouw

In 2021 ging de eerste schop in de grond gezet voor nieuwe woonlocatie in Ulft. De nieuwbouw vervangt het huidige wooncentrum, dat niet mee aan de huidige wooneisen voldoet en zorgt tevens voor een uitbreiding van de woonplekken in Ulft. Elk appartement krijgt een warmtepomp en driedubbel glas; en mooi voorbeeld van duurzaamheid. Verdeeld over 3 verdiepingen worden 29 individuele appartementen gerealiseerd en 3 gemeenschappelijke huiskamers. De cliënten nemen regelmatig een kijkje bij de bouw en volgen alle veranderingen op de voet. Begin 2022 weet iedereen welk appartement zij gaan bewonen en zoeken zij hun gordijnen uit, de kleur voor op de muur in hun eigen huis en winkelen zij voor passende meubels. Naar verwachting zullen de cliënten van het huidig wooncentrum eind mei gaan verhuizen.

### Impact corona

Ook bij ons had Covid-19 een grote impact. We zijn flexibel in het bewaken van voorraadbeheer en de distributie persoonlijke beschermingsmiddelen. Ad hoc hebben we locaties voor boosterprikken georganiseerd en ingericht en we hebben de distributie van de vaccinaties verzorgd.

# FINANCIËN & CONTROL

De afdeling Financiën, Control & Inkoop (FC&I) is verantwoordelijk voor het gehele proces van (zorg)inkoop, begroting, productieregistratie en -declaratie. De afdeling bestaat uit de financiële administratie, zorgadministratie, salarisadministratie, planning & control en inkoop.

## Speerpunten in 2021

- In verbinding én dialoog blijven met elkaar als collega's van de dienst FC&I, maar ook met onze collega's in de regio's, sectoren en overige stafdiensten.
- Het door ontwikkelen van het management-dashboard.
- Continue procesverbetering door verbinding en het voeren van de dialoog.

## Hier kijken we trots op terug:

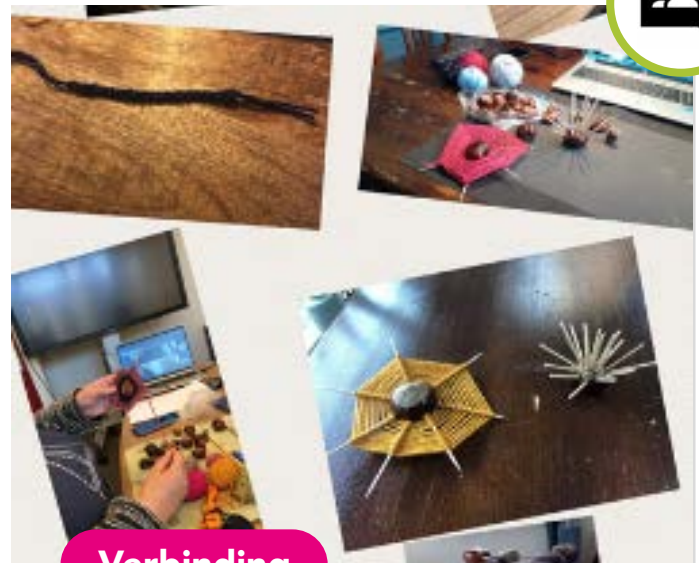
- We hebben als Zozijn met elkaar het negatieve financiële vooruitzicht om weten te zetten in een positief resultaat voor 2021.
- Ondanks corona is het ons gelukt is om in verbinding én dialoog met elkaar te blijven.
- Ondanks de pandemie is het gelukt om verdere procesverbeteringen door te voeren.

## Dit kan nog beter:

- Het verminderen van de administratieve lasten zowel in het primair proces als in de overhead.
- Positionering van de afdeling inkoop.
- Implementatie van risicomangement, uniformiteit en sturing.

## Ontwikkeling financiën van Zozijn

De bedrijfsopbrengsten over het jaar 2021 zijn ten opzichte van 2020 gestegen naar ruim € 157,7 miljoen. In dit bedrag is inbegrepen een bedrag van € 2,6 miljoen voor compensatie meerkosten als gevolg van het coronavirus. Exclusief deze compensatie bedraagt de omzetsijging 6,1% en is, naast compensatie in het tarief voor loon- en prijsstijgingen, met name



## Verbinding

Corona had natuurlijk ook bij ons invloed. We hebben andere manieren van verbinding met elkaar gevonden, bijvoorbeeld via informele pitches. Die vonden plaats via Teams, waarbij de collega's van zorgadministratie om de beurt een kleine activiteit bedachten. Dat leverde mooie kunstwerken en veel plezier opgeleverd. Andere bijeffecten van de coronaperiode? We zijn ICT-vaardiger en flexibeler geworden en werken efficiënter.

te danken aan een stukje capaciteitsuitbreiding Wlz (Zutphen), toename (meer)zorgzwaarte en uitbreidingen in de extramurale productie Zwv en Jeugdwet.

Door het voeren van een gezonde bedrijfsvoe-

ring en de compensatiemaatregelen vanuit de zorgfinanciers voor de productiedip en meerkosten als gevolg van het coronavirus, hebben wij het boekjaar 2021 afgesloten met een positief resultaat van € 2,3 miljoen. Dit resultaat ligt daarmee boven de begroting van € 1,8 miljoen.

Het resultaat over 2021 biedt ons, net als voorgaande jaren, de mogelijkheid om de bestemmingsreserves op peil te houden. Zo kunnen wij op langere termijn de activa (gebouwen, inventarissen en ICT) financieren en onderhouden. Over het verslagjaar 2021 is geld toegevoegd aan deze reserves. Aan de Reserve aanvaardbare kosten is door een verlieslatende zorgexploitatie een bedrag onttrokken. Tot slot is een bedrag onttrokken aan de bestemmingsreserve opleidingsbeleid conform onderliggend plan. Het totaal van alle reserves blijft goed op niveau, evenals de daarvan afgeleide ratio's.

Met het gerealiseerde resultaat over 2021 hebben wij enerzijds het weerstandsvermogen



### Attentie

Deze attentie werd verspreid om alle collega's te bedanken voor hun inzet en flexibiliteit.

verder verstevigd en anderzijds verdere fundamenten gelegd voor de toekomstige vastgoedinvesteringen en verplichtingen.

### Meer lezen?

- [Toelichting op financieel beleid.](#)
- [Jaarrekening en accountantscontrole.](#)

## Impact corona

De uitbraak van het coronavirus heeft ook impact op de medewerkers en cliënten van Zozijn. Bepaalde activiteiten zijn (tijdelijk) aangepast of stilgelegd (dagbesteding, logeren, ambulante dienstverlening, nieuwe opnames) en medewerkers kunnen minder flexibel worden ingezet in verband met besmettingsgevaar. Net als het gestegen ziekteverzuim heeft dit extra (personele) kosten met zich mee gebracht. Ook werden extra materiële kosten (persoonlijke beschermingsmiddelen, schoonmaak) gemaakt en moest Zozijn nadenken over de gevolgen voor de bedrijfsvoering van de 1,5 meter samenleving (dagbesteding, kantoren). De overheid heeft laten weten de omzetsderving als gevolg van het coronavirus te zullen compenseren en ook extra kosten te zullen vergoeden. De verwachting dat dit niet voor alle (personele) kostenoverschrijdingen zou gaan gelden, is echter uitgekomen.

Zozijn heeft scenario's gemaakt op grond van bovenstaande inschattingen. De inschatting op basis van de resultaten van het eerste kwartaal 2022 is, dat de begroting 2022 gehaald moet kunnen worden. De leegstand als gevolg van het coronavirus is zo goed als verdwenen. De personele kosten zijn, mede door het hoge ziekteverzuim, weliswaar hoog, in de begroting is geld gereserveerd voor risico's. De (bancaire) ondergrenzen van liquiditeit en solvabiliteit komen in alle scenario's niet gevaar. Het gevoerde 'voorzichtige' financieel beleid bewijst hiermee de waarde voor een stabiel en solide Zozijn.



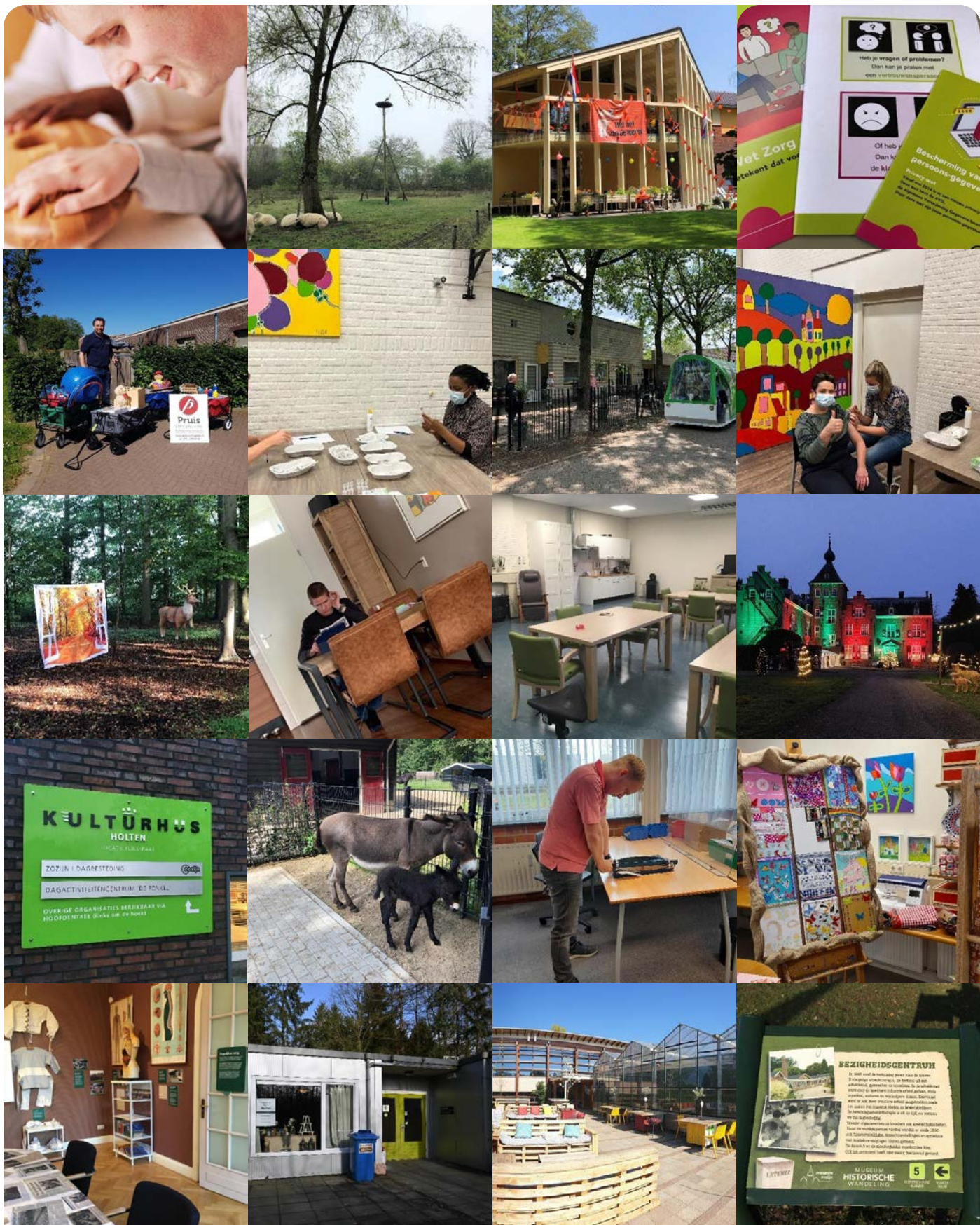
## OVER ZOZIJN

**Gezien** en **geaccepteerd** worden zoals je bent. **Open** en **oprecht** met elkaar in contact zijn en je verwachtingen en oordelen zoveel mogelijk opzij zetten. Zoeken naar de **bewegredenen** achter iemands handelingen. Dat is de houding die wij ons meer en meer eigen maken, in **dialog** met elkaar.

Het maakt daarbij niet uit wat voor werk iemand doet. Ondersteuner, vrijwilliger, manager, stafmedewerker, directeur en bestuurder: allemaal willen we werken vanuit deze houding. Zo maken we het mogelijk dat cliënten **liefdevolle** en **vakkundige** zorg en ondersteuning krijgen en tot **bloei** kunnen komen.

[www.zozijn.nl](http://www.zozijn.nl)





**zozijn**

2021 in beeld





**zozijn**

2021 in beeld