

Community of Practice

'Onderwijs-zorgarrangementen'

Handreiking met gesprekskader Onderwijs-zorgarrangementen



HANDREIKING MET GESPREKSKADER ONDERWIJS-ZORGARRANGEMENTEN
COMMUNITY OF PRACTICE 'ONDERWIJS-ZORGARRANGEMENTEN'

NEDERLANDS JEUGDINSTITUUT
MET ANDERE OGEN

Inleiding

Deze handreiking met gesprekskader heeft als doel scholen, samenwerkingsverbanden en gemeenten te helpen bij het voeren van een gefundeerd gesprek over de ontwikkeling en operationalisering van onderwijs-zorgarrangementen (oza's).

Rijksoverheid, gemeenten en scholen zijn actief aan de slag met de ontwikkeling van passend onderwijs en de transformatie van de jeugdzorg. Daarbij worden oza's vaker ingezet om jongeren in het onderwijs te houden. De ontwikkeling van oza's wordt daardoor in toenemende mate praktijk in scholen, samenwerkingsverbanden en gemeenten. Deels in de slipstream van de evaluatie passend onderwijs, de route naar steeds inclusiever onderwijs, de ontwikkelingen in het jeugddomein en de toenemende regionale samenwerking tussen gemeenten en samenwerkingsverbanden passend onderwijs. Tegelijk zijn oza's niet nieuw: in scholen voor speciaal onderwijs zijn oza's soms al jaren een vast onderdeel van de ondersteuning van de school. Op regionaal niveau zijn er vele verschillen in de mate waarin oza's zijn ontwikkeld en geborgd. Er zijn daarmee goede mogelijkheden om te leren van opgedane ervaringen.

Een goede verbinding tussen jeugdbeleid, onderwijsondersteuning en jeugdhulp is essentieel voor het succes van een oza. Deze handreiking met gesprekskader helpt om die verbinding zo kwalitatief mogelijk te realiseren en zo bij te dragen aan ontwikkelkansen voor alle leerlingen.

De handreiking geeft algemene context door een korte beschrijving van recente ontwikkelingen in landelijk beleid en de wettelijke kaders voor onderwijs. De handreiking geeft uitgebreide context bij wat een oza kan zijn. Dit wordt gedaan door het beschrijven van voorbeelden van o.a. definities, functies en organisatieniveaus. Ook wordt beschreven hoe een oza kan worden versterkt door het gebruik van leidende principes, het definiëren van outcome en het inrichten van een verbetercyclus.

Het *gesprekskader* stelt vragen aan professionals, beleidsmakers en bestuurders van gemeenten, onderwijs- en jeugdhulporganisaties. De vragen dienen als checks bij het gesprek in de regio, het ontwikkelen van beleid en het opzetten van een oza. Het kader is geen garantie; persoonlijke drive, wederzijds vertrouwen, flexibiliteit en de bereidheid om uit de comfortzone te stappen zijn in de (vroeg) ontwikkeling van een oza zeer bepalend voor het succes.

Het betrekken van ouders en leerlingen is onderdeel van het gesprekskader.

De handreiking met gesprekskader is opgesteld in nauwe samenwerking met vele partners in het veld vanuit onderwijs, gemeenten en jeugdhulp, waarvan de meesten verbonden waren aan de communities of practice van het programma *Met Andere Ogen*.

1. Beleidsontwikkelingen

De invoering (2014) en evaluatie (2020) van passend onderwijs stelt scholen voor de uitdaging om binnen de kaders van hun ondersteuningsaanbod zo veel mogelijk kinderen een passend aanbod te doen. De [Evaluatie Passend Onderwijs](#) (OCW, 2020) geeft ook impuls aan het scherpstellen van de koers naar steeds inclusiever onderwijs. De decentralisatie en transformatie van de jeugdzorg (vanaf 2015) stuurt op normalisatie en preventieve inzet van jeugdhulp, zo thuis nabij.

Deze ontwikkelingen komen op regionaal samen in het ‘op overeenstemming gericht overleg’ (oogo). Gemeenten en samenwerkingsverbanden stemmen hier hun wederzijdse plannen op elkaar af. Steeds vaker doen zij dat vanuit een gemeenschappelijk ontwikkelde visie met een bijbehorend uitvoeringsplan. De uitvoering en ontwikkeling van oza’s zijn daar onderdeel van. Afspraken op regioniveau tussen partners op niveau van bestuur, beleid, organisatie en uitvoering zijn de basis voor een goede uitvoering van oza’s.

Passend en ‘steeds inclusiever’ onderwijs

De [Beleidsnota Evaluatie en verbeteraanpak passend onderwijs](#) (OCW, 2020) geeft aanwijzingen om te komen tot heldere uitgangspunten voor passend onderwijs, duidelijke rollen voor besturen en samenwerkingsverbanden, en meer mogelijkheden om tot een passend aanbod te komen. De beleidsnota beoogt minder vrijblijvendheid in de uitvoering van passend onderwijs en geeft handvatten voor de beweging naar steeds inclusiever onderwijs. In het kader van deze ontwikkeling verwijzen we hier ook naar het advies ‘[Steeds Inclusiever](#)’ van de Onderwijsraad en het voornemen als benoemd in de ‘[Verbeteraanpak passend onderwijs](#)’ (OCW, 2020) om met alle betrokken partijen te komen tot een routekaart naar inclusiever onderwijs. In deze notitie verwoordt de minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media

het uitgangspunt voor samenwerkingsverbanden: ‘samen zorgen we voor een passende ondersteuning voor elke leerling in ons samenwerkingsverband’. In 25 voorstellen geeft de minister concrete invulling aan de manier waarop passend onderwijs verder kan worden ontwikkeld, waaronder een brede basisondersteuning, thuiszittersaanpak, doorbraakaanpak onderwijs-zorg, vakmanschap en betrokkenheid leraren, expertise jeugdhulp in school en maatregelen voor besturen en samenwerkingsverbanden. Specifiek voor het mbo is de [verbeteragenda passend onderwijs in het mbo](#) (OCW, 2020) opgesteld.

Continuüm van onderwijs en zorg

In de derde [onderwijs- en zorgbrief](#) (OCW en VWS, 2020) wordt het einddoel geformuleerd van de samenwerking tussen onderwijs en zorg: ‘een zorgcontinuüm waarbij kinderen onderwijs en zorg krijgen die aansluit op hun behoeften op een plek waar zij zich veilig voelen en zich kunnen ontwikkelen’. Om dit zorgcontinuüm beter te kunnen realiseren, worden er in de brief voorstellen gedaan om aanpassingen in wet- en regelgeving door te voeren. Het gaat dan o.a. om het opnemen van het onderwijskundig perspectief bij vrijstellingen, een verplichte doorbraakaanpak voor samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp, en een meer gedefinieerde opdracht aan samenwerkingsverbanden.

2. Wettelijke uitgangspunten

Bij het ontwikkelen van een oza spelen wet- en regelgeving een belangrijke rol. Afhankelijk van de doelgroep van het oza is wet- en regelgeving van toepassing uit onderwijs, jeugdzorg, het sociaal domein en gezondheidszorg. Wetgeving bepaalt de bewegingsruimte voor scholen, hulpverleningsinstanties en gemeenten. Het gaat te ver om al deze wet- en regelgeving hier te beschrijven. In de drie volgende paragrafen worden wettelijke uitgangspunten beschreven ten aanzien van het onderwijs. Voor uitgebreidere informatie over wet- en regelgeving verwijzen we naar de NJi-sites over [de Jeugdwet](#) en [Transitie jeugdzorg: wet- en regelgeving](#).

Schoolondersteuningsprofiel

In het schoolondersteuningsprofiel (sop) legt de school vast hoe zij de ondersteuning van leerlingen invult. In dit document staat wat de basisondersteuning is en welke extra ondersteuning de school kan bieden met hulp van het samenwerkingsverband. Een sop kan per school verschillen; wat bij de ene school extra ondersteuning is kan bij een andere school onderdeel zijn van de basisondersteuning. In het sop staat beschreven of en hoe de school samenwerkt met professionals vanuit jeugdgezondheidszorg of jeugdhulp.

Ontwikkelingsperspectiefplan

In het ontwikkelingsperspectiefplan (opp) beschrijft de school op basis van de onderwijs- en ondersteuningsbehoeften van de leerling wat de ontwikkelingsmogelijkheden zijn. In het opp staat wat de leerling aan het eind van de periode moet kennen en kunnen. Het ontwikkelingsperspectief op lichamelijk, cognitief, psychisch en emotioneel gebied wordt daarop afgestemd. In het opp staat ook beschreven wie er samenwerken met

ouders en leerling om de doelen te behalen. Het opp vormt daarmee de basis voor ondersteuningsafspraken tussen de partijen, gericht op een herkenbare, veilige structuur waarin de leerling zich kan ontwikkelen. Ouders en leerlingen zijn mede-eigenaars van het plan en tekenen voor akkoord.

Variawet

De Variawet biedt [maatwerk mogelijkheden](#) voor leerlingen die (tijdelijk) niet (volledig) aan het onderwijs kunnen deelnemen vanwege een lichamelijke en/of psychische beperking. Het uitgangspunt is om leerlingen toe te laten groeien naar het volgen van de volledige onderwijstijd. Hiervoor wordt een opp opgesteld en toestemming gevraagd aan de Inspectie van het Onderwijs. Dit traject kan voor een jaar worden aangevraagd met een maximale verlenging van nog een jaar.

3. Wat is een oza?

Zo divers als de ondersteuningsbehoeften van leerlingen, zo divers kunnen oza's zijn. Het is belangrijk dat partijen die samen een oza ontwikkelen een eigen heldere definitie geven van hùn oza, voor hùn leerling, op hùn school in hùn wijk. In dit hoofdstuk worden oza's gedefinieerd, voorbeelden gegeven van organisatie- en uitvoeringsniveaus en van functies die een oza kan hebben.

Definitie

Een oza richt zich op leerlingen met een onderwijs- en ondersteuningsbehoefte waarin regulier of speciaal onderwijs niet alleen kan voorzien. Vanuit een integraal ontwikkelingsperspectief en een daarop afgestemd ondersteuningsaanbod wordt de brede ontwikkeling van leerlingen bevorderd op school, thuis en in de vrije tijd.

Bij een oza werken kind en ouders samen met onderwijs, jeugdhulp en/of zorg. Deze samenwerking komt tot stand als kinderen naast ondersteuning in het (speciaal) onderwijs ook jeugdhulp en/of zorg nodig hebben. De samenwerking gaat uit van één kind en één plan. Oza's zijn er in het regulier en het speciaal onderwijs.

Het uitgangspunt van oza's is om op school, thuis en in de vrije tijd de reguliere fysieke, cognitieve, mentale, sociale en emotionele ontwikkeling van een kind te ondersteunen en de continuïteit van de schoolloopbaan te bevorderen.

Individueel of voor een groep

Oza's kunnen worden georganiseerd voor een individuele leerling of voor een groep leerlingen. Voor één leerling met een specifieke ondersteuningsvraag ligt het voor de hand deze leerling (en diens ouders en leerkracht) individueel te ondersteunen. Als er meerdere leerlingen zijn met een vergelijkbare ondersteuningsbehoefte is een groepsgerichte oza mogelijk effectiever en efficiënter.

Organisatieniveaus

Oza's zijn er op verschillende organisatieniveaus: lokaal, regionaal en bovenregionaal. Het niveau van organisatie hangt samen met de ondersteuningsbehoeften van de leerling(en) en de lokale, regionale of bovenregionale mogelijkheden. Er zijn oza's waarbij regulier onderwijs en wijkteam samenwerken, oza's waar speciaal en middelbaar beroepsonderwijs samenwerken met gespecialiseerde jeugdhulp, en oza's waarbij specialistische hulp wordt geboden op een school voor leerlingen uit de hele regio. Die verscheidenheid past bij een decentraal stelsel waar de regio's sturend zijn.

Lokaal

Bij lokale oza's maken samenwerkingsverbanden, gemeenten, zorgverzekeraars en/of zorgkantoren afspraken over (tijdelijke) ondersteuning op school. Vaak maken scholen, wijkteams of jeugdhulpaanbieders ook onderling afspraken. Afhankelijk van de afspraken richt het oza zich op de individuele leerling of op groepen leerlingen.

Regionaal

Bij regionale oza's maken meerdere samenwerkingsverbanden en/of gemeenten, zorgverzekeraars en/of zorgkantoren afspraken over (tijdelijke) ondersteuning die efficiënter is op regionaal niveau. Denk aan voorzieningen voor speciaal onderwijs, of onderwijs op een andere locatie zoals een zorginstelling.

Bovenregionaal

Bij bovenregionale oza's maken partijen als samenwerkingsverbanden, gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren afspraken over ondersteuning voor leerlingen met zeer specifieke behoeften. Denk aan meervoudig beperkte kinderen, kinderen met ernstige gedragsproblematiek en een lichte verstandelijke beperking of jongeren in de verslavingszorg of een (gesloten) behandelsetting. Deze oza's zijn meestal op groepsniveau en vaak langdurig van aard.

Niveaus van ondersteuning

Oza's kunnen verschillen in het niveau van ondersteuning. Zo kan de ondersteuning specialistisch en langdurig, of juist licht en kortdurend zijn. In deze handreiking gaan we uit van drie niveaus: ondersteuning in de basis, aanvullende ondersteuning en specialistische ondersteuning. Deze indeling is een keuze; op basis van regionale afspraken kan een andere indeling worden gekozen.

Oza's worden afgestemd op de behoeften van de leerling. Hierbij geldt als uitgangspunt: zo dichtbij en licht mogelijk, en zo zwaar als nodig. Wanneer basisondersteuning niet voldoende blijkt, wordt er opgeschaald naar aanvullende of specialistische ondersteuning. Bij afname van de ondersteuningsbehoeften wordt er afgeschaald.

Ondersteuning in de basis

Goed onderwijs en een goede ondersteuningsstructuur vormen de basis. Basisondersteuning vindt plaats in het regulier onderwijs en is gericht op het versterken van leerlingen en leerkrachten. Het samenwerkingsverband bepaalt samen met de school waar de ondersteuning uit bestaat. Een veilig, sociaal en gestructureerd pedagogisch klimaat is onderdeel van een goede basis. Naar aanleiding van de evaluatie Passend Onderwijs (2020) start in 2021 een onderzoek naar de ontwikkeling van een landelijke norm voor basisondersteuning.

Als onderdeel van de basisondersteuning moeten onderwijsprofessionals kunnen omgaan met verschillen, tijdig problemen bij kinderen signaleren en samenwerken met ouders. Ze worden bij voorkeur ondersteund door scholing en intervisie en werken samen met bijvoorbeeld een schoolmaatschappelijk werker, jeugdgezondheidsmedewerker of een jeugdhulpmedewerker.

Voorbeelden van oza's in de basisondersteuning zijn coaching door een jeugdhulpverlener in omgaan met opstandig gedrag, of schoolmaatschappelijk werk voor leerlingen met lichte psychosociale problematiek.

Aanvullende ondersteuning

Wanneer basisondersteuning niet voldoende blijkt wordt extra ondersteuning ingezet. Dit gebeurt in het regulier en speciaal onderwijs en in bovenschoolse voorzieningen. Aanvullende ondersteuning is intensiever, bijvoorbeeld een specifiek coachingstraject door een jeugdhulpverlener aan een leerling en leerkracht.

Specialistische ondersteuning

Specialistische ondersteuning vindt veelal plaats in het speciaal onderwijs of in bovenschoolse voorzieningen. De ondersteuning is gericht op leerlingen met zware ondersteuningsbehoeften. Denk aan kinderen met een ernstige handicap of kinderen met een licht verstandelijke beperking in combinatie met psychische problematiek. Vaak werken het speciaal onderwijs of de bovenschoolse voorziening samen met een jeugdhulpaanbieder die de dagbehandeling en/of gezinsondersteuning en/of woonvoorziening verzorgt. In deze oza's wordt afgestemd hoe en in welke vorm de leerling onderwijs ontvangt.

Specialistische ondersteuning bij zmolc

Verschillende partijen ontwikkelen in 2020-2021 het 'zmolc-pakket'. Dit pakket omvat een instrumentarium van samenhangende publicaties met handvatten voor beleidsmakers, staffunctionarissen en professionals die ondersteunend zijn bij de ontwikkeling en borging van oza's voor kinderen en jongeren met (ernstige) cognitieve of lichamelijke beperkingen en/of zware gedragsmatige problematiek (zmolc). Elke publicatie belicht een aspect van oza's, zoals achtergrondkennis, een stappenplan, competenties, of werken aan kwaliteit. De uitvoeringsgerichte reeks is interessant voor uitvoerende professionals. Zie ook de NJi-website [Passend onderwijs voor zmolc'ers](#).

Doelstellingen van een oza

Een oza kan één of meerdere doelstellingen hebben. De doelstelling hangt samen met de ondersteuningsbehoefte en het ontwikkelingsperspectief van de leerling. In deze handreiking omschrijven we de doelstellingen als terugleiden, opbouwen, versterken, aanpassen, doorleiden en verrijken. Het benoemen van de doelstelling van het oza in relatie tot de behoefte en het perspectief van de leerling helpt om het oza zo dicht mogelijk bij de leerling te organiseren. Denk aan een uitgevallen leerling die moet worden teruggeleid naar het onderwijs, of een leerling met concentratieproblemen die een andere structuur nodig heeft.

Terugleiden

Deze oza's zijn bedoeld om uitgevallen leerlingen opnieuw te laten meedoen in onderwijs. Binnen de school of daarbuiten wordt een oza geboden met het doel de leerlingen 'klaar te maken' voor een onderwijsleersituatie of leerwerktraject. Onder andere trainingsgroepen en bovenschoolse voorzieningen zijn voorbeelden van dit type oza's. Er is een duidelijk raakvlak met interventies rond het voorkomen van schooluitval en verzuim. Bekijk de NJi-website over [uitval en verzuim](#) voor meer informatie.

Opbouwen

Deze oza's zijn voor kinderen en jongeren die nog nooit of niet langdurig hebben deelgenomen aan onderwijs. De onderwijsdeelname moet zorgvuldig worden opgebouwd. Denk bijvoorbeeld aan het opbouwen van onderwijsuren of begeleiding bij de overgang en nazorg vanuit behandeling of een langdurige ziekenhuisopname. Bij het terugleiden of opbouwen krijgen kinderen en jongeren tijdelijk en/of gedeeltelijk onderwijs op een andere locatie.

Versterken

Deze oza's zijn erop gericht om leerlingen goed te laten functioneren in het onderwijs. De ondersteuning wordt geboden in de klas, eventueel afgewisseld met activiteiten buiten de klas. Denk bijvoorbeeld aan jeugdhulp of zorg in de klas voor ondersteuning van een of meerdere leerlingen of een gecombineerd programma van onderwijs en activiteiten en/of opvang begeleid door een jeugdhulpmedewerker.

Aanpassen

Deze oza's focussen zich op leerlingen die een aangepaste onderwijsleersituatie nodig hebben. Denk aan het pedagogisch-didactisch klimaat, de groepsgrootte of het aantal uren onderwijs. Jeugdhulp en onderwijs zijn meestal samen verantwoordelijk voor het begeleiden van deze groep. Bij ernstige, chronische problematiek is een structurele aanpassing van de onderwijssituatie vereist. Denk bijvoorbeeld aan klassen voor kinderen met autisme of structuur- en veiligheidsgroepen.

Doorleiden

Deze oza's ondersteunen bij wisselingen (in- en doorstroom) in de schoolloopbaan en de overgang naar arbeid of dagbesteding. Ze zijn relevant voor kinderen en jongeren die dit soort overgangen niet zonder begeleiding aankunnen. De benodigde ondersteuning varieert per kind. Denk bijvoorbeeld aan oza's onder begeleiding van jeugdhulp in dagbesteding, of begeleiding naar de arbeidsmarkt door jobcoaches/stagebegeleiders of jeugdhulpverleners.

Verrijken

Voor kinderen en jongeren voor wie deelname aan onderwijs niet of tijdelijk niet mogelijk is, maar die zich in een niet-schoolse setting wel verder kunnen ontwikkelen. Denk bijvoorbeeld aan een onderwijs- of ontwikkelingsaanbod op een zorgboerderij of een activerend dagbestedingsprogramma.

4. Versterken van een oza

Een oza kan complex zijn in organisatie en uitvoering. Het is belangrijk dat als een oza wordt ontwikkeld en operationeel wordt, de kans op succes zo groot mogelijk is. We noemen hier drie aspecten die helpen om een oza te versterken: het formuleren van leidende principes, het definiëren van outcome-indicatoren en het inrichten van een verbetercyclus.

Leidende principes

De intentie van een oza is vaak om aan te sluiten bij de leefwereld van de leerling of een groep leerlingen; wat zijn hun specifieke ontwikkelingskansen en hoe kunnen die vanuit de organisatie zo goed mogelijk worden bediend. Het oza kan worden versterkt door leidende principes te beschrijven die de intentie van het oza helpen duiden. We beschrijven hier drie leidende principes zoals die zijn opgehaald uit het werkveld van onderwijs en jeugdhulp. Lees meer over leidende principes op de NJI-website over het [werken met leidende principes](#).

Integrale aanpak

Werk vanuit een zo integraal mogelijke aanpak waarbij onderwijs en gemeentelijke voorzieningen als jeugdhulp, gezondheidszorg en andere partijen samenwerken met ouders en kinderen. Het is daarbij belangrijk om de ondersteuningsbehoeften en beschermende factoren op de verschillende leefgebieden te adresseren: thuis, school en vrije tijd. Alle betrokken partijen brengen samen met de leerling en diens ouders de ondersteuningsbehoeften en ontwikkelingsmogelijkheden in kaart. Zo ontstaat er een samenhangend beeld van het functioneren, de behoeften en de ontwikkelingsmogelijkheden. De integrale aanpak van een oza daagt professionals en organisaties uit om domeinoverstijgend en versterkend aan elkaar te werken in beleid en uitvoering. Oza's dagen bovendien gemeenten uit om dit mede mogelijk te maken.

Maatwerk

Lever zo veel mogelijk maatwerk. Het gaat om een zo rijk en uitgebreid mogelijk programma van onderwijs, ontwikkelingsgerichte activiteiten en ondersteuning in aansluiting op de onderwijs- en ondersteuningsbehoeften. Deze behoeften bepalen de inhoud van een oza. Maatwerk vraagt om zo groot mogelijke regievoering van ouders en leerling(en).

Onderwijs-zorgcontinuüm

Zie een oza als onderdeel van een onderwijs-zorgcontinuüm. Dit continuüm moet zorgen voor een ononderbroken ontwikkelingslijn. De inzet is gericht op het zo goed mogelijk kunnen functioneren in zo regulier mogelijk onderwijs en zo goed mogelijk de overstap maken naar een uitstroombestemming in onderwijs of arbeid of dagbesteding. Afhankelijk van het opp van de leerling vraagt dat blijvende betrokkenheid van de school van herkomst gedurende het oza en/of het tijdig betrekken van professionals van de vervolgplek.

Continuïteit bij een overgang van de ene school of voorziening naar de andere is zeer belangrijk. De aandacht voor het onderwijs-zorgcontinuüm kan niet genoeg benadrukt worden. Elke overgang vormt een kans op afbreuk en discontinuïteit. Dat geldt ook wanneer oza's niet als onderdeel van een traject worden gezien; wat geleerd is in de ene situatie, moet nog worden toegepast in een andere.

Outcome-indicatoren

De leidende principes versterken de intentie van een oza. Een oza wordt ook versterkt door outcome te definiëren en helder te formuleren wat van het oza wordt verwacht. Wanneer is het goed genoeg? Wat is de impact van het oza?

Het definiëren van outcome-indicatoren maakt het mogelijk om systematisch te monitoren of het oza doet waarvoor het bedoeld is. Bij het definiëren van indicatoren kan worden gekeken naar of het oza de juiste leerlingen bereikt, wat de doorlooptijd is van een leerling, hoeveel leerlingen gebruik maken van het oza, wat de effecten zijn op schoolsucces, in welke mate doelen uit het opp worden gerealiseerd en in welke mate men tevreden is over het oza.

Vanuit gemeenten en jeugdhulp zijn drie outcome-indicatoren geformuleerd om de effectiviteit van jeugdhulp te kunnen monitoren: uitval en bereik, clienttevredenheid en doelrealisatie. Bij individuele hulp wordt ook gekeken naar de mate waarin problemen verminderd zijn en of doelen zijn gerealiseerd.

Het is belangrijk dat de gekozen indicatoren zo veel mogelijk gelijk zijn voor de bij het oza betrokken organisaties; onderwijs, jeugdhulp en gemeente. Op de NJI-website [Werken met Outcome](#) staat meer informatie.

Verbetercyclus

De verbetercyclus kan input geven aan de kwaliteitszorg van de betrokken organisaties. Op basis van de outcome, monitoring en evaluaties gaan de organisaties samen in gesprek. Daarbij helpt het elkaar te bevragen: begrijpen we de cijfers, kunnen we ze duiden, welk verhaal vertellen ze, waarover zijn we tevreden en waarover niet, wat vraagt dit aan verbeteracties? Probeer zoveel mogelijk alle betrokken partijen te betrekken in de verbetercyclus: leerlingen, ouders, professionals, beleidsmakers, controllers, directie, enz.

5. Opbouw en gebruik van gesprekskader

Kwaliteitskompas aangevuld met bestuur en financiën

Het gesprekskader volgt de indeling van het [Kwaliteitskompas](#) (NJI, 2019). Het Kwaliteitskompas is een instrument voor partners die samen willen sturen op de resultaten voor jeugdigen. Het kompas heeft als doel de kwaliteitscyclus op gang brengen. Het instrument helpt in zes blokken grip te krijgen op het jeugdbeleid. Het brengt beleid en praktijk samen door het speelveld van gemeenten en professionele organisaties te verbinden in een leerproces om samen te sturen op kwaliteit; om 'samen lerend te doen wat werkt'. Het kompas kent zes blokken: ambitie, maatschappelijk resultaat, activiteiten, kwaliteit, outcome en verbetercyclus.

In het gesprekskader zijn twee belangrijke aanpassingen gedaan:

- Het Kwaliteitskompas kent niet het onder punt 1 toegevoegde blok 'bestuurlijke en financiële randvoorwaarden'. Op basis van de gesprekken met stakeholders en overheden is echter gebleken dat het gesprek over bestuurlijke en financiële randvoorwaarden essentieel is en zo vroeg mogelijk moet worden gevoerd. Een gesprekskader zonder vragen over hoe op bestuurlijk en financieel vlak verbinding wordt gezocht zou incompleet zijn.
- Het Kwaliteitskompas is bedoeld om op basis van ambities en beoogde maatschappelijke resultaten tot een keuze voor activiteiten te komen die de ambities en resultaten helpen waarmaken. In dit gesprekskader al gekozen voor de inzet van een oza.

Verder ontwikkelen van handreiking en gesprekskader

Deze versie van de handreiking met gesprekskader is begin 2021 gepubliceerd als een van de opbrengsten van het programma *Met Andere Ogen*. In 2021 volgt een nieuwe versie die is aangescherpt op basis van de gebruikservaringen in het land. In deze nieuwe versie zullen we specificeren gericht op professionals in het primaire proces en op beleidsmakers en bestuurders gericht op bestuurlijke, financiële en (boven)regionale kwaliteitsvragen.

Gebruik gesprekskader

Het gesprekskader is het meest effectief als het samen met alle samenwerkingspartners wordt besproken. Het zijn echter veel vragen; doseer daarom vooraf. Bespreek telkens maximaal twee onderdelen en laat deze aansluiten bij uw eigen ontwikkeling en context. Afhankelijk van of en hoe lang een oza al is gerealiseerd, zullen sommige vragen meer of minder relevant zijn. Het gaat er niet om alle vragen te beantwoorden; het gaat er wel over in gesprek te gaan over de vragen en samen te komen tot een kwalitatief oza.

6. Gesprekskader oza's

1. Bestuur en voorwaarden

Wat is onze visie op de integrale aanpak en randvoorwaarden?

De wettelijke opdracht die ieder heeft stuurt aan op samenwerking. Dat vraagt om een gezamenlijk gedragen visie vanuit gemeenten en samenwerkingsverbanden in het OOGO (op overeenstemming gericht overleg) met betrokkenheid van scholen en zorginstellingen. Die visie geeft richting aan de verbinding van onderwijs, jeugdhulp en zorg. Een integrale benadering waar de leefwereld van kind, gezin en school centraal staat vormt een belangrijk element. Een gezamenlijke visie is een belangrijke werkzame factor. Die visie dient als toets op bestuurlijk, beleids- en uitvoerend niveau en gezamenlijke activiteiten, zoals onderwijs-zorgarrangementen. Zo ook bij de keuze waarop sturing (inrichten van werkprocessen en afleggen van verantwoording) en wijze van financiering hierop aansluiten. De verantwoordelijkheid voor de organisatie en uitvoering van oza's ligt bij de besturen van onderwijs, jeugdhulp- en zorginstellingen.

Visie

- Hoe is er een gemeenschappelijke (regionale) meerjareavisie geformuleerd?
- Op welke wijze is deze verbonden aan het VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind en het VN-verdrag handicap?
- Op welke wijze is er een verbinding gemaakt met 'een inclusievere samenleving' en 'leerrecht /O-vrijstellingen van de leerplichtwet'?
- Hoe is de verbinding tussen onderwijs en het brede sociaal domein gemaakt vanuit een integraal perspectief op de ontwikkeling- en ondersteuningsvragen van kinderen

en jongeren?

- Op welke wijze geeft de visie ook richting aan de ontwikkeling en inrichting van oza's (voor specifieke doelgroepen)?

Sturingsfilosofie

- Op welke wijze hebben onderwijs- en zorgaanbieders en verzekeraars deelgenomen aan de visieontwikkeling?
- Op welke wijze zijn er op het niveau van het OOGO afspraken gemaakt over een kader voor oza's en de wijze waarop hier vanuit een kwaliteitscyclus sturing op plaatsvindt?
- In hoeverre dragen deze afspraken bij aan een duurzaam perspectief?
- Welke uitgangspunten liggen ten grondslag aan de afspraken die zijn gemaakt over de samenwerking zoals: werkprocessen, afleggen van verantwoording, (financiële) besluitvorming en escalatie?
- Hoe wordt in de samenwerking omgegaan met vragen die niet eenduidig te beantwoorden zijn?
- Hoe zijn er afspraken gemaakt tussen zorgaanbieders en schoolbesturen over de wederzijdse verantwoordelijkheden bij oza's?
- Hoe worden de gemaakte afspraken gedeeld op alle niveaus in de organisatie?
- Hoe is doorzettingsmacht gecreëerd vanuit gedeeld eigenaarschap?
- Hoe dragen afspraken over procesinrichting bij aan een eenvoudige bedrijfs- en (inhoudelijke) besluitvoering?
- Hoe is er afstemming (geweest) met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie van het Onderwijs over (integraal) toezicht?

Financiën en afwegingen

- Op welke manier is gezorgd voor continuïteit en (financiële) borging over meerdere jaren bij deze afspraken?
- Hoe is bij deze afspraken een analyse naar de ondersteuningsbehoeften op langere termijn geïntegreerd?
- Op welke gronden is wel/niet gekozen om een maatschappelijke kosten en batenanalyse te maken als onderbouwing?
- Hoe zijn partners betrokken bij wederzijdse inkoopprocessen c.q. financieringsafspraken?
- Hoe zijn bestuurlijke afspraken over financieren financieringswijzen gemaakt zoals productie-, prestatie-, of populatiebepaling?
- Hoe is een transparante kostenonderbouwing en verantwoording afgesproken?
- Hoe zijn in de afspraken rondom de exploitatie van oza's bijkomende kosten als leerlingenvervoer, (integrale/gedeelde) huisvesting, leermiddelen, leeromgeving en dergelijke meegenomen?

(Boven)regionale samenwerking geborgd?

- In hoeverre is het bovenregionaal inkoopproces van gemeenten en samenwerkingsverbanden en zorgverzekeraars gebaseerd op een gedeelde visie?
- Welke afspraken zijn er op het niveau van het bovenregionaal inkoopproces gemaakt over een kader voor oza's en de wijze waarop hier vanuit een kwaliteitscyclus sturing op plaatsvindt?
- Hoe is er vormgegeven aan een uitvoeringsplan voor oza's, inclusief integrale huisvesting en leerlingenvervoer?

- Hoe is de regie op een integrale aanpak van specialistische onderwijs- en zorgvoorzieningen belegd?
- Zijn de bestuurlijke afspraken op lokaal, regionaal en bovenregionaal niveau op elkaar afgestemd?

2. Monitoring

Hoe gaat het met onze jeugd en wat zijn onze integrale ambities?

Hoe gaat het met kinderen, jongeren en gezinnen op het gebied van (onderwijs) kansen, veiligheid en gezondheid? Van welke voorzieningen en in welke mate maken kinderen en jongeren gebruik? De data helpen een beeld te vormen van schoolpopulaties en de ondersteuningsbehoeften op het snijvlak van onderwijs en jeugd. In het gesprek daarover kan duidelijk worden voor welke jongeren (doelgroepen) een oza kan bijdragen aan het vergroten van de ontwikkelingskansen. Op basis van de data, analyse en het gesprek kan worden gekomen tot een gezamenlijke ambitie. De (meeste) data zijn al voor handen o.a. bij DUO (Kijkglazen), Waarstaatjegemeente.nl, en registraties van scholen, leerplicht-RMC, jeugdhulp- en zorginstellingen. Op basis van een verwerkingsovereenkomst kunnen data van onderwijs en gemeente (jeugdhulp) worden gecombineerd.

Doelgroep in beeld

- Welke afspraken zijn er gemaakt over inrichting, duur en scope van de monitoring?
- Hoe worden noodzakelijke/gewenste data beschikbaar en betrouwbaar gemaakt?

- Hoe zijn data gedifferentieerd naar aantallen leerlingen en ondersteuningsbehoeften per swv/school/gemeente/in specialistisch onderwijs en jeugdhulp/en met een oza?
- Hoe zijn de ondersteuningsbehoeften van onderwijs-zorg in kaart gebracht voor de leerlingen die een combinatie van onderwijsondersteuning, jeugdhulp of zorg, vervoer en evt. aangepaste voorzieningen nodig hebben? (denk aan koppeling van onderwijs-jeugdhulp-zorgverzekeringsdata)
- Wat betekent de prognose lange/korte termijn voor het te realiseren resultaat?
- Tot hoe lang na het afsluiten van een oza loopt monitoring door?

Analyse

- Hoe zijn op basis van gezamenlijke analyse van data (beleids)prioriteiten bepaald?
- Hoe heeft de analyse van de data vanuit meervoudig perspectief plaatsgevonden?

3. Maatschappelijk resultaat

Hoe maken we onze integrale ambities meetbaar?

In deze stap worden de ambities (waarvoor oza's worden ingezet) vertaald naar concrete maatschappelijke resultaten. Wat willen we met en voor onze jongeren bereiken? En wat is er over vier jaar anders dan nu? Door het bepalen van indicatoren kan beter gevolgd worden of de inzet bijdraagt aan het behalen van het maatschappelijk resultaat (op het niveau van het oza zelf worden bij stap 6 outcome-indicatoren benoemd).

Resultaat

- Welke maatschappelijke resultaten zijn er benoemd voor de doelgroepen?
- Welke afspraken zijn er over de manier waarop resultaten zowel kwalitatief als kwantitatief in beeld worden gebracht?

Indicatoren

- Welke indicatoren zijn benoemd die helpen om het te behalen resultaat in beeld te brengen?
- Hoe vormen kwalitatieve indicatoren onderdeel van het meten van maatschappelijk resultaat?

4. Opbouw en proces van oza's

Wie werken waaraan samen en hoe? (ambities waarmaken)

Als visie, ambities en maatschappelijk resultaat helder zijn, kan worden bepaald welke activiteiten en/of effectieve interventies nodig zijn om resultaten te behalen. In dit kader gaan we specifiek uit van oza als activiteit. Door met de samenwerkingspartners stil te staan bij ieders concrete inzet ontstaat overzicht van wie welke activiteiten uitvoert. Door de beoogde resultaten (gericht op doelgroepen) als kapstok te gebruiken kan worden geïnventariseerd welke activiteiten bijdragen aan het resultaat en ontstaat inzicht in wat nodig en mogelijk is.

Procesinrichting

- Zijn de toeleiding, plaatsing en overstap bij uitstroom als integraal proces van zorg, jeugdhulp en onderwijs vastgelegd? En wordt daar met tevredenheid naar gehandeld?
- Op welke wijze is de rol van de ouders, en overige partners, in het multidisciplinair overleg geborgd?
- Hoe is daarbij de samenwerking tussen het oza en de beoogde vervolgplek vormgegeven vanuit het oogpunt van onderwijs-zorgcontinuïteit? Worden deze collega's vooraf betrokken bij de planvorming, wordt ondersteuning in de nieuwe setting geboden, e.d.?
- Hoe wordt inhoud gegeven aan actieve betrokkenheid van de school van herkomst als onderdeel van het oza en de nazorg?
- Hoe is de integrale regie voor het gehele proces in samenspraak met ouders en partners belegd?

Methodische bouwstenen

- Hoe is de methodische aanpak (werkzame elementen/methodische bouwstenen) beschreven passend bij de ondersteuningsbehoefte van leerling of groep? Zijn de Databank Effectieve Interventies en/of de landelijke richtlijnen hiervoor benut?
- Hoe zijn ondersteuningsbehoefte en geformuleerde doelen leidend gemaakt voor het samenstellen van een individueel programma of groepsprogramma?
- Op welke wijze wordt het leer- en ontwikkelingspotentieel, en zelfregulatie in beeld gebracht?
- Welke vaste methoden/werkwijzen kent deze oza voor het meten van ontwikkeling?

- Hoe wordt het werken op basis van één plan (onderwijs-jeugdhulp-zorg) vormgegeven?
- Hoe worden op basis van het integrale beeld gezamenlijk met ouders en professionals de ondersteuningsbehoefte en doelen, en de voortgang daarvan, besproken? Is daarbij ook aandacht voor de verhouding tussen leer- en ontwikkeltijd?
- Hoe worden onderwijsbelastbaarheid en het streefbeeld periodiek getoetst in relatie tot het functioneren van de leerling?
- Hoe wordt de voorbereiding en begeleiding naar de vervolgsituatie als integraal onderdeel van de methodische aanpak gemaakt?

Educatief partnerschap met ouders en leerlingen

- Welke uitgangspunten zijn geformuleerd over gedeelde besluitvorming met ouders en kinderen/jongeren? (shared decision making, second opinion) En hoe is dat uitgewerkt in praktische (proces)afspraken?
- Welke afspraken, inclusief normeringen en indicatoren, zijn gemaakt over het meten van de door ouders en leerlingen ervaren medezeggenschap?
- Hoe worden ouders (als collectief) betrokken bij de keuze van de zorgaanbieder?
- Welke afspraken zijn vastgelegd over hoe wordt omgegaan met meningsverschillen met ouders/ kinderen?
- Welke rol heeft de ouder- en/of leerlingenraad bij (de kwaliteitsontwikkeling van) het oza?
- Hoe is medezeggenschap geborgd?

5. Input kwaliteit

Hoe zorgen we (de voorzieningen) voor kwaliteit vanuit de integrale aanpak?

De samenwerkingspartners zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun eigen aanbod en voor de kwaliteit van het oza als geheel. Goede kwaliteit draagt bij aan het behalen van de beste resultaten. Wat zijn de specifieke kwaliteitseisen van de samenwerkingspartners en die van het oza? Denk aan beroepscodes, beroepsregistratie van professionals, vakbekwaamheid, investering in professionalisering, het creëren van een lerende omgeving, delen en reflecteren, en ouder- en leerlingenparticipatie.

Professionele borging:

- Op welke wijze draagt het gesprek over de verschillende professionele standaarden tussen de samenwerkende organisaties bij aan de kwaliteit van het oza?
- Hoe is de expertise van de professionals van de samenwerkende organisatie in verbinding met elkaar gebracht?
- Op welke wijze kunt u aannemelijk maken dat het oza bijdraagt aan het maatschappelijk resultaat?
- Hoe heeft u zicht op wat werkt bij een aanpak van het oza en weet u dat interventies die worden ingezet effectief zijn?

Leer- en ontwikkelomgeving

- Hoe wordt het leer- en leefklimaat ingericht in aansluiting op het leer- en ontwikkelingspotentieel van de leerlingen?

- Hoe wordt er zorggedragen voor de fysieke en mentale veiligheid van leerlingen en medewerkers?
- Hoe wordt het primaire proces van onderwijs en zorg bijgestuurd in aansluiting op de fluctuaties in de onderwijs- en ondersteuningsbehoeften van de leerling? Hoe wordt de flexibiliteit van (het aanbod tijdens) het oza geborgd?
- Hoe heeft kwaliteitsbewaking vorm en inhoud gekregen en hoe wordt deze geborgd?

Interprofessioneel samenwerken

- Hoe wordt een samenwerkingscultuur gerealiseerd waarbij professionals elkaar stimuleren en aanspreken op handelingsniveau vanuit gezamenlijke normen?
- Hoe werken school en zorgbieder samen om de continuïteit en kwaliteit van oza's te garanderen? Welke afspraken zijn er gemaakt?
- Welke afspraken zijn er over gezamenlijke professionalisering binnen de kaders van het arrangement?
- Op welke wijze is de professionalisering afgestemd op de leer- en ondersteuningsbehoefte van de leerling(en)?
- Hoe zorgen partijen voor het (ver)spreiden en borgen van opgedane kennis over het oza?
- Hoe wordt interprofessioneel samenwerken duurzaam inhoudelijk en financieel gestimuleerd, ontwikkeld en ondersteund?

Overig

- Hoe hebben school en zorgaanbieder afspraken gemaakt over bevoegdheden en verantwoordelijkheden ter bevordering van integraal leiderschap en/of integrale aansturing?
- Op welke wijze zijn duidelijke kaders (grenzen) van het arrangement vastgesteld en gecommuniceerd t.b.v. handelingsruimte van professionals?
- Hoe wordt er omgegaan met professioneel verschil van inzicht?
- Hoe is klachtrecht opgenomen als input voor leren en verbeteren?

Effectiviteit en onderzoek

- Hoe worden opbrengsten van in- en extern onderzoek benut voor kwaliteitsverbetering?
- Hoe wordt kennis van buiten, als wetenschappelijke inzichten, good practices en collegiale consultaties e.d. betrokken bij de inrichting van het oza?

6. Outcome

Welke directe outcome leveren we (de voorzieningen) vanuit de integrale aanpak?

Outcome kan worden gezien als de (directe) impact van de activiteiten. De jongere die een oza krijgt, bespreekt met de begeleider wat de ondersteuningsvraag is, wat de doelen van de hulp zijn, en of er vooruitgang is. Aan het eind van het oza-traject bespreken ze de outcome: was de ondersteuning volgens de cliënt nuttig, zijn de gestelde doelen gehaald en kan de cliënt nu zelfstandig of met een lichtere vorm van steun verder?

De begeleider bekijkt ook met het team en de organisatie bij welke cliënten de outcome goed is en bij welke de resultaten tegenvallen. Zij bespreken samen mogelijke verklaringen hiervoor en kijken of ze verbeterafspraken kunnen maken. De outcome kan worden gemonitord op basis van outcome-indicatoren. Dit kunnen de indicatoren van de verschillende samenwerkingspartners zijn of een specifieke set aan gezamenlijke indicatoren passend bij het oza. De landelijke outcome-criteria voor de jeugdhulp zijn: uitval, tevredenheid en doelrealisatie.

Outcome

- Welke set outcome-indicatoren wordt gebruikt om het resultaat voor het individu/groep in beeld te brengen?
- Hoe en op welk moment worden de outcome-resultaten gemeten als onderdeel van het werkproces? (via registratie, vragenlijsten, observaties, interviews, steekproefsgewijs e.d.)
- Hoe worden leerlingen en ouders betrokken bij de bespreking van outcome op programmaniveau?
- Hoe wordt de outcome op programmaniveau met de professionals besproken?
- Op welke wijze brengt u de outcome, de reflectie daarop en de verbeterafspraken in voor bespreking met de partners en subsidiegevers?

7. Verbetercyclus

Hoe kunnen we (de voorzieningen) de outcome verbeteren?

De verbetercyclus begint bij het gesprek tussen de professional en de ouders en leerlingen; worden de doelen gehaald en (hoe) moet er worden bijgestuurd? In tweede instantie kijken de samenwerkingspartners (in samenspraak met jongeren en ouders) of de doelen van het oza worden behaald. In dit proces wordt gereflecteerd op alle beschikbare monitoringsgegevens. Benut de gegevens om te leren en te verbeteren, dus niet voor financiële afrekening. Wanneer aanbieders financieel afgerekend worden op cijfers, ontstaan er perverse prikkels. Een lage score op tevredenheid van een hulpverlener betekent niet per definitie dat het een slechte hulpverlener is. Misschien krijgt deze persoon de moeilijkste gezinnen toegeschoven. Het gaat om het verhaal achter de cijfers.

PDCA-cyclus

- Op welke wijze voert u het gesprek met elkaar over cijfers over de directe outcome op programmaniveau en de maatschappelijke resultaten?
- Heeft u daarbij aandacht voor welk verhaal er achter de cijfers zit? Benut hiervoor de duidingsvragen:
 - o Herkennen we het beeld?
 - o Hoe duiden we het?
 - o Hoe verklaren we het?
 - o Wat zijn verbeterstappen?
- Op welke wijze bepaalt u samen welke verbeteracties nodig zijn als onderdeel van uw kwaliteitscyclus en beleidsaanscherping?

- Hoe kan u het systeem zo inrichten dat de outcome wordt verbeterd en er betere maatschappelijke resultaten worden gehaald?
- Wordt met alle stakeholders, in het bijzonder leerlingen en ouders, geleerd van de reflectie op opgedane ervaringen?
- Hoe wordt er geleerd vanuit de PDCA-cyclus op de niveaus van uitvoering, beleid en bestuur?

7. Bijlage: Normenkader voor onderwijszorgarrangementen

(Inspectie van het Onderwijs / ministerie van OCW)

Het doel van dit normenkader is dat u een overzichtelijk beeld heeft van de kwaliteitseisen waar u bij de uitvoering van een oza rekening mee heeft te houden.

Dit normenkader, opgesteld door de Inspectie van het Onderwijs, is gebaseerd op wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld, de richtlijnen van professionals en toetsingskaders van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie voor het Onderwijs. De oza's bestrijken de kwaliteitseisen uit drie sectoren, namelijk onderwijs, jeugdhulp en zorg. Dit normenkader beschrijft die kwaliteitseisen zoveel mogelijk integraal.

3.1 Normen voor onderwijszorgarrangementen

De normen van de onderwijszorgarrangementen zijn opgedeeld in vier thema's: kwaliteit, persoonsgericht ontwikkelingsperspectief, veiligheid en goed bestuur. Per thema zijn verschillende indicatoren beschreven. Niet voor iedere doelgroep is een aantal normen en indicatoren realistisch uit te voeren of op te pakken. Dit ligt aan het niveau en ontwikkelproces van ieder individueel kind¹. Binnen een oza zal dit maatwerk zijn. Om die reden mag verwacht worden dat een aanbieder van een oza in een plan goed vastlegt wat een kind of doelgroep wel en niet kan, hoe het ontwikkelingsproces verloopt en welke normen en indicatoren haalbaar worden geacht.

3.1.1 Thema 1: Kwaliteit

Goede onderwijszorgarrangementen op niveau houden begint bij goede uitvoerders; de onderwijs- en zorgprofessionals en hulpverleners. De samenstelling van het personeel past bij de ontwikkelbehoefte en zorgvragen van de kinderen. De professional kent de grenzen

van zijn eigen deskundigheid. Daarnaast zijn zij in staat om samen te werken met elkaar ook als dit inhoudt dat de samenwerking met verschillende sectoren is. De professionals werken in multidisciplinaire setting intensief samen met andere deskundigen waarin de ontwikkeling en het belang van het kind centraal staat. De professional is in staat methodisch te werken. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijszorgarrangement continu onder de aandacht is van alle professionals.

De aanbieder is verantwoordelijk voor het bewaken, beheersen en systematisch verbeteren van de kwaliteit van het onderwijszorgarrangement. De aanbieder schoolt, ondersteunt en stimuleert de uitvoerders structureel. De aanbieder heeft een voldoende en actueel beeld wat wel en wat niet goed gaat in het dagelijkse onderwijs, de zorg en/of jeugdhulp voor kinderen en hun ouders.

Daarnaast is goed management van belang. Managers sturen op de kwaliteit van het onderwijs, de zorg, en jeugdhulp. Zij coördineren en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer die professionals niet altijd kunnen voorkomen.

De aanbieder werkt met een terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling van werkzaamheden. Er is een systematiek om te leren van incidenten, fouten en klachten. Er is een klachtenregeling waarin is opgenomen wat de procedure is, ook nadat de klacht gegrond is verklaard. De klachtenregeling is voor kinderen en ouders beschikbaar. Naar aanleiding van de behandeling van de klachten worden er maatregelen genomen. De aanbieder analyseert de (bijna)incidenten, (bijna)fouten en klachten. Deze analyse maakt de

¹ Voor de leesbaarheid is gekozen voor 'het kind'. Hiermee worden ook jongeren en cliënten bedoeld.

zorgaanbieder om te bepalen of er verbeteringen mogelijk zijn. Dit kan de individuele cliënt betreffen, maar ook kunnen op organisatieniveau verbetermaatregelen nodig zijn.

3.1.1.1 Kwaliteitsnormen bij het thema kwaliteit

Kwaliteitszorg

- Bij voorkeur valt een oza onder (eind)verantwoordelijkheid van een schoolbestuur of samenwerkingsverband. Hiermee blijft een kind in zicht van een schoolbestuur of samenwerkingsverband.
- Er is voor ieder kind een aangewezen regievoerder.
- De aanbieder van een oza (verder aanbieder) heeft een visie en missie op hoe zij verantwoorde zorg en/of jeugdhulp gecombineerd met onderwijs biedt.
- De aanbieder zorgt systematisch en planmatig voor behoud en verbetering van de kwaliteit van haar onderwijs, jeugdhulp en/of zorg.
- De aanbieder heeft inzicht in de ontwikkel- en leerbehoeften van de kinderen.
- De aanbieder borgt de kwaliteit van het ontwikkel- en leerproces.
- De aanbieder evalueert regelmatig het aangeboden ontwikkel- en leerproces.
- De aanbieder verantwoordt zich aan belanghebbenden over de gerealiseerde kwaliteit van het onderwijszorgarrangement.
- De aanbieder draagt zorg voor de kwaliteit van het onderwijs gericht op bevordering van actief burgerschap en sociale integratie, met inbegrip van het overdragen van kennis over en kennismaking met de diversiteit van de samenleving.

De voorwaarden voor de kwaliteit zijn aanwezig

- De aanbieder stuurt de organisatieontwikkeling inclusief de kwaliteitszorg aan.
- De kwaliteitszorg is verbonden met de visie op leren en onderwijzen en de leerlingenzorg zoals geformuleerd in het schoolplan van de school met zorgplicht.

- De aanbieder zorgt voor een professionele cultuur.
- Bij de zorg voor kwaliteit zijn personeel, directie, kinderen, ouders en bestuur betrokken.

Werken met deskundige medewerkers

- De aanbieder van de oza werkt met geregistreerde jeugdhulp en zorgprofessionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit.
- De aanbieder van oza werkt met gekwalificeerde onderwijsprofessionals.
- De aanbieder van de oza waarborgt dat het onderwijs, de zorg en jeugdhulpprofessionals werken volgens de professionele standaarden van hun functie.
- De professionals maken hun professionele afwegingen over de benodigde ontwikkelbehoefte (leerproces), hulp, zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van het kind.
- De professionals werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het leerling- en/of cliëntdossier.
- De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch te reflecteren op goede, veilige en persoonsgerichte zorg. Vanuit de reflectie kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.
- De professionals houden relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.
- De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige onderwijs, zorg- en jeugdhulp professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de leerlingen en hun actuele zorgvragen.
- Professionals handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.
- Professionals werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie. In deze samenwerking maken professionals duidelijke afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

- De professionals betrekken de ouders/verzorgers zoveel mogelijk bij de activiteiten.
- De (onderwijs)professionals leggen duidelijk uit, organiseren de onderwijs en ontwikkelactiviteiten efficiënt en houden de kinderen taak betrokken.
- De professionals geven duidelijke uitleg van en instructies over de leerstof en ontwikkelstof.
- De professionals realiseren een taakgerichte werksfeer.
- De professionals betrekken de kinderen, waar dit van toepassing is, actief bij de onderwijs- en ontwikkelactiviteiten.

Colofon

*'Handreiking met gesprekskader
onderwijs-zorgarrangementen'*

Community of Practice:

'Onderwijs-zorgarrangementen'

is onderdeel van de Aanpak Met Andere Ogen in
samenwerking met het Nederlands Jeugdinstituut.

Begeleiding:

Bob Austman, B.Austmann@nji.nl

Vincent Fafieanie, V.Fafieanie@nji.nl

Vormgeving:

Duncan Baumbach,

Wit Communicatie

Onderwijs | Zorg | Jeugd
met andere
ogen

Aanpak Met Andere Ogen is geïnitieerd door de coalitie Onderwijs - Zorg - Jeugd.

aanpakmetandereogen.nl

E-mail: metandereogen@vng.nl

