



# 2023

## JAARDOCUMENT



# Jaardocument 2023

Voor haar maatschappelijke verantwoording over 2023 doet de NSDSK verslag via DigiMV, via de jaarrekening en via dit jaardocument. In het jaardocument zijn de directiebeoordeling en een risico-analyse geïntegreerd. Ook het verslag van de Raad van Toezicht is in het jaardocument opgenomen. Op die manier proberen we onze verslaglegging en verantwoording zo compact mogelijk te maken.

Het jaardocument legt de nadruk op zaken waarover we op basis van de Zorgbrede Governancecode verslag doen. Dit betreft onder andere de realisatie van het jaarplan, de medezeggenschap, de samenwerkingsrelaties en het kwaliteitsbeleid. Er is een overzicht opgenomen van de risico's en onzekerheden en van onze publicaties en presentaties.

Het document is goedgekeurd door de Raad van Toezicht in haar vergadering van 24 mei 2024.

## TERUGBLIK OP 2023

De start van 2023 was heftig en verdrietig, vanwege het overlijden van Ernest Müter eind 2022. Dit onverwachte overlijden van de geliefde bestuurder raakte de organisatie enorm. De afwezigheid van de bestuurder heeft een flinke inspanning van het managementteam (MT) gevraagd. Het MT heeft ervoor gezorgd dat collega's hun werk goed konden blijven doen en dat de dienstverlening van de NSDSK stevig overeind is gebleven. Daarnaast zorgde Nathan Bleijenberg als interim bestuurder voor de benodigde continuïteit. Het was fijn dat hij met zijn verbindingskracht als baken de NSDSK door deze moeilijke periode heeft geleid.

In 2023 bestond de NSDSK 70 jaar. We vierden dit jubileumjaar op verschillende manieren. In juni was er het goedbezochte Infant Mental Health (IMH) congres. Binnen de NSDSK zijn concrete acties ondernomen om deze IMH - naast 'partnerschap met ouders' uitvoering te geven. In 2023 hebben 16 medewerkers van de Vroegbehandeling TOS, Vroegbehandeling DSH en het ACHN een interne IMH-consultantenopleiding afgerond.

In september rende een team van 70 collega's en vrienden van de NSDSK mee met de Damloop by night. Zij renden het mooie bedrag van € 10.509 bij elkaar voor de Fynn Foundation. In oktober organiseerde de NSDSK een kinderfeest voor alle cliënten in zorg en een reünie.

Het jaar 2023 stond in teken van de veerkracht van de NSDSK. De onderlinge verbinding is door de ervaringen versterkt. Tegelijkertijd werd zichtbaar dat vitaliteit van de medewerkers een groot en belangrijk goed is. Niet voor niets dat we met maatwerk collega's tegemoet komen en aandacht besteden aan vitaliteit en preventie. Door bijvoorbeeld de ergocoach die voor iedereen

bereikbaar en beschikbaar is en door het contact tussen leidinggevend en de bedrijfsarts te intensiveren.

2023 was het laatste jaar van het strategisch meerjarenplan 2019-2023. Alle doelen van het strategieplan zijn bereikt. Een van de onderdelen van de strategie is het witte vlekkenplan. Het doel is cliëntenzorg in eigen regio. We stelden vast welke lacunes er zijn in ons verzorgingsgebied en op welke manier wij hierop in konden spelen. Een van de mooie resultaten is de opening van het Spraaktaalcentrum Amsterdamse Poort (STAP) in mei 2023. Een innovatief spraaktaalcentrum voor jonge kinderen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS). Op het STAP is spraak- en taal-diagnostiek en behandeling. Ook zijn er twee eerstelijns logopediepraktijken. Daarnaast is het STAP een aantrekkelijk opleidingscentrum voor studenten logopedie van de Hogeschool Utrecht én een slimme proeftuin voor vernieuwende ideeën. Dit centrum biedt de mogelijkheid om door middel van pilots verdere verbetering van de (samenwerking van) zorg te stimuleren. Met de verbinding die in dit centrum is ondergebracht is er een fundament neergezet voor verdere innovatieve samenwerkingsvormen en pilots.

In samenwerking met het RIVM coördineert het team van de Vroegtijdige Onderkenning Gehoorstoornissen (VOG) de screening van kinderen in heel Nederland. In totaal zijn in 2023 in Nederland 163.232 kinderen gescreend. De NSDSK biedt coördinatie en ondersteuning van dit proces en heeft een ruim aanbod scholing en training van screeners en regiocoördinatoren. Collega's van de NSDSK bezochten de Antillen voor het geven van deze scholing op locatie.

In 2023 is audiologische zorg voor gehoor en spraaktaal verleend aan 4.698 cliënten. Het betrof in totaal 2.177 volwassenen en 2.506

kinderen. Van die kinderen kwamen 1.703 voor spraak-taaldagnostiek.

Binnen de Vroegbehandeling (VB) hebben 34 teams (22 Ster, 2 Zon, 4 Ambulant Team, 4 Knipoog, 1 gezinsbegeleiders, 1 gebarendocenten) zich ingezet om in totaal 673 cliënten te behandelen. Naast dit doorlopende zorgproces werd gewerkt aan het project 'de Ster van de toekomst'. Uitgangspunt van deze pilot is versterking van de samenwerking met ouders en de inzet van medewerkers efficiënter te organiseren. Het versterken van het directe systeem om de cliënt, vaak het gezin, levert een belangrijke bijdrage aan de effectiviteit van de behandeling.

Het team van de afdeling Onderzoek & Ontwikkeling (O&O) werkt binnen Deelkracht het ZonMW-programma voor de ZG-zorg doorlopend samen met de sector aan in totaal 40 projecten. Kennisontwikkeling en kennisdeling staan binnen het programma Deelkracht centraal. De NSDSK is een van de expertiseorganisaties en kartrekkers. De tweede termijn van Deelkracht loopt tot 2026. Wij delen deze erkenning met Auris en Kentalis. De projecten van O&O spelen zich af op het snijvlak van praktijk, beleid en onderzoek. Daarmee staan deze projecten in rechtstreekse verbinding met de uitvoering. Het doel is de praktijk te versterken en kennis te ontwikkelen en te delen.

De visie van de NSDSK om de verbinding te versterken tussen onderzoek, praktijk en beleid komt ook terug in de plannen voor een intensievere samenwerking met Tranzo, in de vorm van een leerstoel. Daarmee lijkt de weg geplaveid voor realisatie van deze leerstoel in 2024.

In 2023 is de Academie geaudit en heeft opnieuw de gewenste accreditatie gekregen. De Academie biedt ook scholing voor derden. Zo heeft de Academie in 2023 een uitgebreid scholingstraject ontwikkeld voor de Gemeente Dijk & Waard.

Een soepele en georganiseerde patiëntenzorg vraagt een stabiele en gegarandeerde basisinfrastructuur. Met onze ICT-meerjarenstrategie werken we daaraan, met aandacht voor dataveiligheid, digitale vaardigheden en goede spullen. We hebben in 2023 stappen gezet met het project: Naar de cloud. Tijdens dit project gaan we gefaseerd van Citrix af en over op een nieuw platform. We gebruiken Sharepoint om onze bestanden veilig op te slaan. In 2023 hebben we een partner gekozen om het CANG (Centraal Administratiesysteem Neonatale Gehoorscreening) door te ontwikkelen. We hebben voorbereidingen genomen om begin 2023 de stap te maken van OpenAC 2.0 naar OpenAC 3.0. Ook is gewerkt aan de aansluiting van ons EPD op persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO). ICT heeft een belangrijke rol in allerlei innovaties binnen heel NSDSK.

We zijn ook heel trots op de nieuwe studio die in gebruik is genomen. Met deze studio is het mogelijk laagdrempelig en in eigen beheer allerlei (video)materiaal te maken.

In 2023 is een reeks communicatie e-learnings voor de medewerkers van de NSDSK gemaakt en opgenomen in het inwerkprogramma. De e-learning Simpel Schrijven is hier onderdeel van. Onze cliënten hebben verschillende taalniveaus. Wij willen teksten schrijven die zij begrijpen.

Duurzaamheid is voor de NSDSK een belangrijk thema. Daarom is het project Duurzaamheid gestart. Dit heeft geleid tot een tweetal pilots. De een richt zich op de 'green deal' en bereidt de NSDSK voor om aan de vereisten hiervan te voldoen. De tweede is Duurzaam inkopen.

Terugkijkend op 2023 kan NSDSK heel trots zijn op de resultaten. Er staat een stevige financieel gezonde, vitale organisatie. Alle doelen uit het strategisch meerjarenplan zijn gehaald en meer. De cliënttevredenheid en de medewerkertevredenheid scoren bijzonder

hoog. NSDSK heeft in 2023 de prijs ontvangen voor beste werkgever in de sector. Een prachtige beloning.

Medewerkers zijn gedreven en halen veel voldoening en plezier uit hun werk. Ondanks de (lichte) groei in omvang is de onderlinge betrokkenheid groot. Er staat een slagvaardige

organisatie met veel eigenaarschap. Daarmee ligt er een gezond fundament om in 2024 het vizier op de toekomst te richten. De NSDSK gaat dan aan de slag met een nieuwe meerjarenstrategie onder leiding van de nieuwe bestuurder Jelle Buijendijk, die begin 2024 start.

## Directiebeoordeling 2023

In de directiebeoordeling stelt de Raad van Bestuur jaarlijks vast in hoeverre de organisatie haar doelen bereikt, in hoeverre het kwaliteitsmanagementsysteem hieraan bijdraagt en welke verbeteringen gewenst zijn.

### DOELEN

De doelen van de NSDSK zijn als volgt samengevat:

1. Gehoorafwijkingen en taalontwikkelingsstoornissen worden zo vroeg mogelijk gesignaleerd, zodat interventies maximaal effect hebben
2. Cliënten met gehoorproblemen en taalontwikkelingsstoornissen ontvangen bij de NSDSK de juiste diagnostiek en behandeling
3. De NSDSK zorgt voor toename van kennis over gehoorproblemen en taalontwikkelingsstoornissen, met name bij jonge kinderen, en draagt deze kennis over aan het werkveld.

### BEOORDELING VAN DE RESULTATEN

- 1. Gehoorafwijkingen en taalontwikkelingsstoornissen worden zo vroeg mogelijk gesignaleerd, zodat interventies maximaal effect hebben**

De neonatale gehoorscreening, mede door de NSDSK ontwikkeld, staat bekend als één van de succesverhalen in de secundaire preventie. Met een deelname van circa 99,5% wordt vrijwel de hele populatie bereikt. Ook het

vervolgtraject vanaf de screening verloopt in het hele land in het algemeen op een kwalitatief goed niveau. Op het gebied van de taalontwikkelingsstoornissen heeft de NSDSK samen met het NCJ het protocol voor de signalering ontwikkeld en professionals geschoold. Hier hebben we de afgelopen jaren een verbeteringslag gezien, die onder andere heeft geleid tot een landelijke toename van de TOS-verwijzingen naar de AC's en de ZG-zorg. In 2020 heeft de signalering van taalachterstanden door de JGZ te lijden gehad van de coronapandemie. De NSDSK heeft dit op landelijk niveau onder de aandacht gebracht. Vanaf 2022 hebben we de indruk dat de situatie weer genormaliseerd is. De signalering lijkt weer op het niveau van voor de pandemie. In 2023 is een start gemaakt met een doorontwikkeling van het Centraal Administratiesysteem Neonatale Gehoorscreening (CANG). Doel van de doorontwikkeling is om de stabiliteit van het CANG in de toekomst te borgen.

- 2. Cliënten met gehoorproblemen en taalontwikkelingsstoornissen ontvangen bij de NSDSK de juiste diagnostiek en behandeling**

Diagnostiek vindt met name plaats in het ACHN en behandeling in de Vroegbehandeling. In 2023 is het ACHN uitgebreid met een nieuwe locatie, Spraaktaalcentrum Amsterdamse Poort (STAP). Onze cliënttevredenheidsscores zijn bovengemiddeld goed. Dit is een belangrijke



indicator, maar daarnaast zoeken we naar manieren om het effect van onze interventies objectief te meten. De resultaten van het promotieonderzoek naar het effect van onze interventies in de Vroegbehandeling zijn positief. In de branche worden we aangemerkt als referentiepunt in de zorg voor het jonge kind; onze methodieken worden door andere organisaties ingezet. We zijn door ZonMw erkend als expertiseorganisatie in de ZG en onze TOS-methodiek is opnieuw opgenomen in de databank effectieve jeugdinterventies van het NJI.

### **3. De NSDSK zorgt voor toename van kennis over gehoorproblemen en taalontwikkelingsstoornissen bij jonge kinderen en draagt deze kennis over aan het werkveld.**

Binnen Deelkracht, het grote ZonMW-programma voor de ZG-zorg, is de NSDSK landelijk de kartrekker voor het onderzoek naar jonge dove en slechthorende kinderen. Voor jonge kinderen met TOS is de NSDSK, naast Kentalis en Auris één van de drie leidende organisaties. Het jaar 2023 was het eerste jaar van de tweede vierjaarlijkse cyclus van Deelkracht. Van 2023 tot en met 2026 zijn we één van de drie erkende ZG-expertiseorganisaties met een regierol in de opzet en uitvoer van Deelkracht. Ook buiten Deelkracht is de NSDSK actief met kennisontwikkeling en de toepassing hiervan in de behandelpraktijk. De NSDSK werkt veel samen met andere organisaties, waaronder buitenlandse onderzoeksgroepen. Ook op het STAP werkt de NSDSK veel samen in de proeftuinen. Hier werden samen met eerstelijns logopediepraktijken contouren geschetst voor experimentele pilots. Daarnaast werken we samen met prof. Van Bakel (Tranzo). De intensievere samenwerking van de NSDSK en Tranzo met het vestigen van een leerstoel krijgt steeds vastere vorm

De NSDSK Academie heeft in de afgelopen jaren een steeds grotere rol gekregen in het ontsluiten van kennis voor professionals van binnen en buiten de NSDSK en het

cursusaanbod voor (ouders van) cliënten. De NSDSK Academie is in 2023 verder uitgebouwd, op het gebied van kennisdeling en in de personele bezetting.

## **EVALUATIE VAN HET PROCES VAN KWALITEITSBEWAKING EN –VERBETERING**

Binnen de NSDSK gelden afspraken, werkwijzen en regelingen die tot doel hebben de kwaliteit van onze activiteiten te bevorderen; het kwaliteitsmanagementsysteem. De NSDSK heeft de kwaliteit van zorg hoog in het vaandel. We besteden intern en extern veel aandacht aan permanente kwaliteitsverbetering. Wij laten ons daarop extern toetsen. Vertegenwoordigers van de NSDSK zijn actief betrokken bij de doorontwikkeling van de kwaliteitskaders voor onze zorg. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen de brancheverenigingen. We hechten bij het beoordelen van het kwaliteitsbeleid veel waarde aan het oordeel van onze cliënten.

De bevordering van kwaliteit wordt onder andere gedaan door het meten van relevante variabelen. Belangrijke overweging daarbij is dat het kwaliteitssysteem functioneel moet blijven en niet zwaarder dan nodig. Niet het systeem maar onze professionals zorgen voor goede kwaliteit en zij moeten niet gehinderd worden door te veel registratielast.

Hieronder gaan we in op 10 instrumenten die een beeld geven van de kwaliteit van onze zorg. Per instrument staat, indien van toepassing, kort aangegeven wat de relatie is met onze kwaliteit, hoe wij hierop scoren, of het instrument oplevert wat wij ervan verwachten en of hier nog acties liggen.

### **1. Medewerkersonderzoek**

In onze visie staat of valt de kwaliteit van de zorg met de kwaliteit en motivatie van onze professionals. Eens per drie jaar voert de

NSDSK een medewerkersonderzoek uit. De scores van het onderzoek in 2022 zijn positief. Zo scoort het item "Ik doe zinvol werk" een 8.4 op een 10-puntschaal. De medewerkers van de NSDSK zijn bovengemiddeld betrokken en bevlogen. Dit instrument levert een goed beeld op. Een van de actiepunten ligt op het verbeteren van de sociale veiligheid. In 2023 hebben alle medewerkers van het ACHN een anti-agressietraining gevolgd. Ook is het thema 'kennisdeling en intervisie' opgepakt. In 2023 zijn er diverse intervisiegroepen gestart. De NSDSK stimuleert het delen van kennis via online en live bijeenkomsten. Ook worden verschillende disciplines in teamoverleggen uitgenodigd om hun expertise te delen. In 2023 nam de NSDSK een prijs in ontvangst voor beste werkgever in de gehandicaptenzorg. Hier zijn we erg trots op.

## **2. Incidentmeldingen**

Fouten, ongelukken en bijna-ongelukken (FOBO) worden gemeld en door de afdeling kwaliteit geanalyseerd. Het verslag over de incidentmeldingen wordt besproken in het MT en in de teamleidersoverleggen. De acties die hieruit komen worden via de lijn uitgezet. De relatie met de kwaliteit is dat je wilt leren van fouten. Dit instrument werkt goed, in de zin dat er actief en vanuit de verschillende teams wordt gemeld. In 2023 zijn er 64 FOBO's gemeld. De meeste FOBO's betreffen 'kleine kinderen ongelukjes' op de behandelgroepen. De analyse heeft niet geleid tot ingrijpende aanpassingen op de groepen of het Audiologisch Centrum, maar wel tot verhoogde alertheid op bepaalde aandachtspunten. Ten opzichte van 2022 zien we een lichte stijging van het aantal gemelde FOBO's. Ook zien we dat niet alle locaties in 2023 gemeld hebben Dit bevestigt dat het nodig is om doorlopend aandacht te blijven schenken aan het belang van incidentmeldingen. In 2023 zijn er geen datalekken gemeld, dit is opvallend. In 2023 zijn acties ondernomen om de meldbereidheid en de procedure van het melden van datalekken onder de aandacht te brengen

De afgelopen jaren heeft het incidenten-verslag een doorontwikkeling gemaakt. Er zijn steeds meer thema's toegevoegd. Denk aan controle op de logging van cliëntdossiers en registraties rondom de meldcode kindermishandeling. De procedure van de controle op de logging werkt goed. Hier zijn in 2023 geen bijzondere acties uit gekomen. Rondom de meldcode kindermishandeling is met de aandachtsfunctionaris kindermishandeling afgesproken dat zij in 2024 bijscholing voor medewerkers organiseert.

## **3. Cliënttevredenheidsonderzoek**

In 2021 is er vanuit de FENAC veel werk verzet om met alle audiologische centra deel te nemen aan de landelijke PEM-meting (patiënt evaluatie monitor). De processen zijn in 2021 ingericht, begin 2022 zijn de eerste vragenlijsten door cliënten van het ACHN ingevuld. Sindsdien zijnde resultaten in het dashboard te zien. In 2023 zijn de resultaten positief. Het ACHNscoort overall een mooie 8,9 op een 10-puntschaal. Cliënten zijn in het bijzonder positief over het vertrouwen dat zij in de medewerkers hebben en de vriendelijkheid aan de balie. Ook de informatievoorziening op het ACHN scoort net als in 2022 hoog. Cliënten geven als verbeterkans dat het tijdens het wachten onduidelijk is hoelang het nog duurt voordat de afspraak begint.

In 2023 is het overgrote deel van de cliënten van de Vroegbehandeling tevreden over de NSDSK. De cliënten beoordelen onze Vroegbehandeling met een gemiddeld rapportcijfer van een 9.2. Scores op de vragen: 'Voelt u (en uw kind) zich welkom' en 'Voelt u zich vrij om vragen te stellen of om aan te geven als u iets niet snapt' zijn het hoogst. De vragen over de wachttijden en of adviezen zijn opgevolgd krijgen de laagste score

## **4. Interne en externe audits**

In 2019 zijn we voor de externe audit in zee gegaan met een nieuw bureau, Vedas/ Certificatie in de Zorg. Voor onze externe audits en zijn we overgestapt van de HKZ-norm naar ISO 9001:2015. Vedas/Certificatie

in de Zorg betreft cliënten bij de audit en zoekt, meer dan ons vorige bureau, de dialoog op. In 2023 vond de eerste jaarlijkse audit plaats na een hercertificatie in 2022. Op verzoek van de NSDSK lag de focus van de audit op de doorontwikkeling van het thema Partnerschap met Ouders. Het auditteam heeft gezien dat iedereen goed op de hoogte is van het beleid en zich ook goed bewust is van het belang van een goede verbinding met de ouder. In de dagelijkse praktijk zet iedereen zich in om op allerlei manieren die verbinding met de ouders te maken. Ook staat het onderwerp structureel op de agenda, bijvoorbeeld in een jaarplan of bij intervisie momenten. Daarnaast werd in deze externe audit het beeld bevestigd dat de NSDSK een bevlogen en professionele organisatie is, die de kwaliteitsprocessen goed op orde heeft. Er zijn deze audit geen afwijkingen geconstateerd.

In maart 2022 heeft de 2-meting op de gedragslijn 1.0 toegangsbeveiliging digitale patiëntdossiers van de NVZ plaatsgevonden. De voorbereidingen voor de zelfscan van de gedragslijn 2.0 van de NVZ is in het najaar van 2022 begonnen. De zelfscan zelf heeft in 2023 plaatsgevonden. Verbeteracties zijn van doorlopende aard en projecten hierop vinden continue plaats.

Het onderwerp informatiebeveiliging en cybercrime staat hoog op de agenda. Om het thema informatieveiligheid doorlopend bij medewerkers onder de aandacht te brengen zijn er in 2023 plannen gemaakt voor een interne audit op dit onderwerp. Veilig mailen en de aanwezigheid van schaduw-dossiers zijn lijdend voorwerp van de interne audit die in 2024 uitgevoerd wordt.

## **5. RI&E/Risicomanagement**

We doen op verschillende niveaus risico-inventarisaties en -evaluaties. Op het niveau van de individuele cliënt en de behandelgroep, op het niveau van de arbeidsomstandigheden (met een externe deskundige) en op het niveau van de hele organisatie. Qua terminologie is dat soms verwarrend. De instrumenten werken op zich

naar behoren, we leggen bevindingen vast, ondernemen acties en volgen deze. In toenemende mate doen wij dat via digitale workflows. De relatie met de kwaliteit is indirect, meer voorwaardenscheppend. We voorzien als aanpassingen de verdere digitalisering en we overwegen de terminologie aan te passen. In 2023 zijn de voorbereidingen getroffen voor een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) die een externe partij begin 2024 zal uitvoeren. De arbeidsomstandigheden worden getoetst en er vinden locatiebezoeken plaats op recent geopende locaties.

## **6. Klachten**

De NSDSK heeft conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector een klachtenprocedure opgesteld en een klachtencommissie samengesteld. In 2023 verliep de termijn van de voorzitter van de klachtencommissie en is er een waardige opvolger benoemd. De klachtenprocedure is in 2016 aangepast conform de vernieuwde wetgeving, waaronder de nieuwe Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. De klachtenprocedure gaat ervan uit dat het grootste deel van de klachten informeel en zo snel mogelijk behandeld worden, in samenspraak met de cliënt en de professional. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de leidinggevende. Mocht ook in samenspraak met de leidinggevende de klacht niet naar tevredenheid behandeld worden, dan kan de cliënt zich wenden tot de klachtenfunctionaris van de NSDSK. De klachtenfunctionaris is ook de contactpersoon naar de onafhankelijke klachtencommissie van de NSDSK. Naast de klachtencommissie, kunnen cliënten ook contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon voor ondersteuning. De NSDSK is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg voor zowel ziekenhuizen (NVZ) als gehandicaptenzorg (VGN).

In 2023 zijn er 3 informele klachten gemeld. Eén klacht ging over (het stoppen van) de vroegbehandeling, één over het ACHN en de



laatste over een gehoorscreening. Alle informele klachten konden in gesprek tussen de NSDSK en de cliënt naar tevredenheid worden opgelost. Geen van deze klachten is doorgezet naar de onafhankelijke klachtencommissie.

### **Cliëntenraad**

Volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen heeft de NSDSK een centrale cliëntenraad. De cliëntenraad heeft een eigen visie, missie en strategie geformuleerd. De cliëntenraad is in 2023 vier keer samengekomen (online of blended) in een vergadering met de bestuurder (a.i.) en de beleidsadviseur. De grootste onderwerpen waren: het zorginnovatieplan van de Vroegbehandeling, het informatielandschap voor cliënten van de Vroegbehandeling (een FAQ-document voor ouders van cliënten die in zorg komen of uitstromen naar onderwijs). Ook was de cliëntenraad in 2023 actief betrokken bij de werving van de nieuwe bestuurder. In 2023 heeft de voorzitter van de cliëntenraad aangegeven het stokje in 2024 over te dragen en de cliëntenraad te verlaten. Voor een aantal zittende leden geldt ook dat hun kinderen nu een aantal jaar op school zitten en de afstand tot de NSDSK groot wordt. Begrijpelijk is het dan ook dat hun toegevoegde waarde steeds kleiner wordt en zij aangeven in 2024 te stoppen. Om die reden start in 2024 een actieve werving om de cliëntenraad in 2024 met nieuwe leden te vullen en op volle sterkte te houden.

### **Vertrouwenspersonen intern en extern**

Medewerkers binnen de NSDSK kunnen bij onheuse bejegening van een collega of leidinggevende, bij pesten, seksuele intimidatie of agressie, terecht bij de in- of externe vertrouwenspersonen. De in- en externe vertrouwenspersonen schrijven een kort jaarverslag. Rondom het overlijden van de bestuurder is bij medewerkers extra onder de aandacht gebracht dat zij een beroep

kunnen doen op de interne en externe vertrouwenspersonen, als zij daar behoefte aan hebben.

Er is in 2023 één keer contact geweest met de interne vertrouwenspersonen. Deze melding ging over een langdurig onprettige sfeer op een behandelgroep. De melding is in samenwerking met de manager Zorg en HR verder opgepakt. Ook onze cliënten kunnen bij de externe vertrouwenspersonen terecht. Deze zijn makkelijk en kosteloos te benaderen door de cliënten. In 2023 is er één keer een beroep gedaan op een externe vertrouwenspersoon. Bij deze melding nam een medewerker contact op naar aanleiding van het plotselinge overlijden van de directeur/bestuurder. De vertrouwenspersoon heeft ondersteund in het kader van eerste opvang en nazorg.

## **7. Functionaris kindermishandeling**

Volgens de Wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (2013) besteedt de NSDSK veel aandacht aan de verplichte meldcode. Zorgmedewerkers die regelmatig contact hebben met kinderen en/of bij gezinnen thuiskomen zijn zich bewust van de signaleringsfunctie die zij hebben op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook is er binnen de NSDSK een aandachtsfunctionaris benoemd, die sparringpartner is voor betrokken medewerkers. De aandachtsfunctionaris geeft hulp en advies en schakelt waar nodig met de instantie Veilig Thuis. De aandachtsfunctionaris bezoekt elk jaar alle behandelgroepen om de teams voor te lichten over de meldcode. In 2023 is de aandachtsfunctionaris acht keer ingeschakeld, omdat het stappenplan van de meldcode geactiveerd is. In 2023 heeft dit niet tot meldingen bij Veilig Thuis geleid. In 2023 heeft de aandachtsfunctionaris met een aantal collega's een congres over kindermishandeling bijgewoond om onze kennis hierover bedrijfsbreed te vergroten. Tijdens dat congres kwam duidelijk naar voren dat kindermishandeling helaas veel vaker

voorkomt dan men denkt. Gezien het landelijke gemiddelde verwachten we ook bij de NSDSK meer meldingen van (vermoedelijke) kindermishandeling.

Hoewel meer meldingen geen doel op zich is, doen we er als de NSDSK alles aan om de signalen die er zijn op te vangen. Daarom is het belangrijk het onderwerp weer breder onder de aandacht te brengen. Op de langere termijn is de wens uitgesproken om een masterclass te organiseren. Op korte termijn (2024) ontwikkelt de NSDSK samen met de aandachtsfunctionaris een e-learning. Medewerkers die in contact komen met cliënten hebben na het volgen van de e-learning de kennis om signalen te herkennen.

## 8. Preventieteam

Volgens de Arbowet (2017, art 13) is iedere organisatie verplicht om ten minste één preventiemedewerker aan te stellen. De preventiemedewerker zet zich in om ongevallen en verzuim te voorkomen. Binnen de NSDSK is veiligheid van de medewerkers toebedeeld aan de HR-manager en veiligheid van de cliënten aan de beleidsadviseur. Zij vormen samen het preventieteam. In deze directiebeoordeling staan verschillende instrumenten omschreven die gericht zijn op het signaleren en voorkomen van ongevallen en verzuim. Denk bijvoorbeeld aan incidentmeldingen (FOBO's en klachten), jaarlijkse RIV/RIG op de groepen, 3-jaarlijkse RIE NSDSK-breed en het medewerkers-onderzoek. Ook een calamiteitenplan op iedere locatie, de jaarlijkse ontruimings-oefeningen en het scholingsbeleid op het gebied van BHV en KinderEHBO dienen dit doel. Al deze onderwerpen en de bijkomende acties hebben op dit moment een eigen werk- en documentatiewijze. Het preventieteam heeft het doel om binnen NSDSK-web een omgeving in te richten waar alle bovengenoemde onderwerpen en bijkomende acties op locatieniveau zijn gebundeld. In 2023 is er een locatie-specifieke omgeving ingericht en geïmplementeerd in NSDSK-web, waarmee diverse onderdelen van het kwaliteitssysteem en duidelijke samenhang krijgen. Ook wordt

daarmee overlap tussen verschillende mechanismes zoveel mogelijk teruggedrongen.

## CONCLUSIES

Op basis van bovenstaande punten is de Raad van Bestuur van mening dat de NSDSK haar doelen behaalt en een voortrekkersfunctie vervult in de branche, met name op het gebied van het jonge kind. De inspanningen zijn erop gericht om deze positie te houden en steeds meer waarde toe te voegen voor de cliënten van nu en de cliënten van morgen. De projecten die de NSDSK heeft geformuleerd in het kader van haar strategie zijn hierop gericht. Het kwaliteitsmanagementsysteem van de NSDSK functioneert naar het oordeel van de RvB naar behoren en draagt bij aan het succes van de organisatie. De punten waarop we verbeteringen willen doorvoeren zijn hierboven genoemd en daarop wordt actie genomen.

## RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

Jaarlijks bespreken we in het jaardocument de vijf belangrijkste financiële risico's en onzekerheden en de vijf belangrijkste operationele risico's en onzekerheden. Deze komen voort uit de organisatie brede risicoanalyse die jaarlijks door het MT wordt aangevuld en bijgewerkt.

### FINANCIËLE RISICO'S

#### 1. Stijgende kosten

Het eerste risico betreft de stijgende prijzen in Nederland. De impact hiervan is voelbaar voor de NSDSK en houdt een financieel risico in. In 2023 is onze CAO herzien, onder andere de salarissen zijn verhoogd. Daarnaast zien we dat de prijzen voor huur, materiaal en brandstof/energie/gas het afgelopen jaren fors zijn gestegen. Om de stijging van kosten te beperken, zorgen we dat we nergens iets

verliezen. We zetten in op duurzaamheid, effectief gebruik van materialen (bijv. papierenloos en digitaal werken op het STAP) en bewustwording over dit thema bij collega's. De NSDSK krijgt haar inkomsten door het leveren van diensten, het grootste deel van onze inkomsten komt voort uit het leveren van zorg binnen de zorgverzekeringswet en het doen van wetenschappelijk onderzoek vanuit de Expertisefunctie ZG (Deelkracht). We zorgen ervoor dat we de aan ons toegekende budgetten goed besteden. Dit krijgt op het ACHN extra aandacht. Om de stijging van kosten structureel te kunnen betalen, is het nodig dat de inkomsten ook stijgen. Over dit proces hebben we geen volledige controle. Vanuit onze rol sluiten we aan bij bestuurlijke overleggen binnen de branche, met de overheid en met de zorgverzekeraars. Voor 2022 en 2023 lijken onze inkomsten voldoende gestegen om de stijgende kosten te betalen. Verder zijn we aangesloten bij de NVZ en volgen we de landelijke lijn. De oplossing voor dit risico moeten wij vinden in een landelijke aanpak.

## **2. Kostendekkend aanbieden van AC-zorg**

Het blijkt ingewikkeld om het ACHN kostendekkend te exploiteren. We zien door de jaren heen een positieve ontwikkeling waarbij de kosten steeds meer in balans zijn met de baten. We werken met een projectgroep. Deze heeft de inkomsten en uitgaven geanalyseerd en verbeteringen in de verrichtingendeclaratie en de planning doorvoert. Dit doen we onder andere op het STAP, een centrum dat we in 2023 openen. Daarmee breiden we onze spraaktaaldiagnostiek fors uit. In 2022 en begin 2023 treffen we de laatste voorbereidingen om ons tinnitus aanbod in de loop van 2023 fors uit te breiden. Kortom: we zijn actief in het ontwikkelen van onze processen en ons aanbod. Dit leidt alleen tot een kostendekkende situatie, als de inkomsten in lijn zijn met onze activiteiten. De opening van het STAP en de ontwikkeling van het tinnitusaanbod gebeurt in nauw overleg met de verzekeraars.

## **3. Aantal ZG-cliënten en bekostiging ZG-zorg**

In de afgelopen jaren is het aantal TOS kinderen in de ZG-zorg fors gestegen. Als gevolg daarvan, gecombineerd met de invoering van een nieuw bekostigingssysteem, zijn de landelijke kosten voor ZG-zorg de laatste jaren fors gestegen. Hierover is gesproken met VWS, ZN en de NZa. Er is een traject uitgezet om een en ander verder in kaart te brengen. Voor de komende periode is stabiliteit op dit vlak van belang voor de NSDSK. We bereiden ons voor op een nieuw kostprijsonderzoek van de NZa naar het bekostigingsmodel van de ZG-zorg, dit wordt in 2024 gedaan op basis van de cijfers van 2023. Dit onderzoek leidt tot een herijking in 2026 van de maximumtarieven voor de verschillende soorten ZG-behandeling. Binnen de sector zien we een tendens om minder directe uren zorg aan cliënten te besteden waardoor de verwachting is dat de NZa tarieven per 2026 omlaag gaan. We doen drie dingen: zorgen dat het NZa-onderzoek vanuit de branche goed gevolgd en getoetst wordt, zodat er realistische conclusies getrokken worden; voor de NSDSK zorgen we dat we onze kosten in de ZG goed in de hand houden, zodat we ons kunnen instellen op lagere tarieven; we innoveren onze zorg, zodat we ook op de inhoud het verschil blijven maken voor onze cliënten.

## **4. De keten**

Een vierde risico in dit kader betreft de keten. De aantallen zijn meer dan vroeger bepalend voor de inkomstenstroom. Als deze instroom om welke reden ook stagneert, voelen we het direct. Het is dus van belang om actief te blijven in de hele keten van ons verzorgingsgebied. In 2020 hebben we dit risico al deels ondervangen door het STAN te openen. In 2023 zetten we daar nog een stap door het STAP te openen. Dankzij deze centra en ons audiologisch centrum in Alkmaar, hebben wij in vrijwel ons volledige verzorgingsgebied een aanbod van diagnostiek (AC) en behandeling (VB). Dit is met name van belang voor de instroom in onze Vroegbehandeling.

Daarnaast zijn wij ook afhankelijk van het functioneren van andere partijen, zoals de jeugdgezondheidszorg bij de signalering van taalachterstanden, de eerstelijns logopedie en de AC's van Amsterdam UMC en het LUMC. Met name de tekorten in de eerstelijns logopedie zijn zorgelijk. Als kinderen niet goed behandeld kunnen worden in de eerste lijn heeft dat gevolgen voor de doorstroom. Ook hier spelen we op in met het openen van het STAP. Dit centrum is ook een opleidingscentrum en een proeftuin voor zorginnovaties. Door de zorg te verbeteren en bij te dragen aan de opleiding van jonge professionals, is de verwachting dat we de problemen die in de eerste lijn spelen wat kunnen verkleinen. Deze plannen maken we samen met logopedie-praktijken en collega-organisaties om zo effectief mogelijk tot oplossingen te komen.

## **5. Continuïteit Deelkracht en bekostiging wetenschappelijk onderzoek**

De tweede ronde van Deelkracht loopt van 2023 tot en met 2026. NSDSK behoudt in deze tweede ronde haar positie als expertiseorganisatie. Daarmee zijn de inkomsten voor ons wetenschappelijk onderzoek de komende 4 jaar geborgd. Samen met de partners werken we inmiddels aan het continueren van het succes van Deelkracht zodat we ook na 2026 meedoen en vooroplopen. Daarmee beperken we het risico van de lange termijn. De komende jaren gebruiken we om dat risico te verkleinen en onze positie te bestendigen.

## **TOP 5 OPERATIONELE RISICO'S**

### **1. ICT-gerelateerde risico's**

De zorg, ook bij de NSDSK, wordt steeds afhankelijker van ICT. Dat betekent dat hier ook een belangrijke kwetsbaarheid ligt. Het gaat daarbij om cybercriminaliteit (hacken, malware) en datalekken en om grote

storingen die het primaire proces grotendeels plat kunnen leggen. De maatregelen van de NSDSK zijn er vooral op gericht dat onze infrastructuur, hardware en software up-to-date zijn en zoveel mogelijk standaard, dat we onze medewerkers goed voorlichten en meenemen en dat we via audits en pentests onze beveiliging testen. Dit hebben we uitgewerkt in een ICT-meerjarenstrategie. Op vaardigheidsniveau ondersteunen we onze collega's met vier digicoaches en we rusten iedereen uit met goede apparatuur. Tot slot spelen we een actieve rol in de doorontwikkeling van bedrijfskritische applicaties zoals OpenAC en het CANG. Voor dit laatste programma werken we vanaf 2023 aan een vernieuwing die het toekomstbestendig moet maken en minder afhankelijk van de specifieke deskundigheid van een enkele medewerker van de NSDSK.

### **2. Veiligheid en gezondheid van onze cliënten en medewerkers**

Hoewel een uitermate kleine kans is de impact erg groot van een ernstig ongeluk op de behandelgroep. Toch kun je nooit 100% uitsluiten dat zoiets gebeurt. In vergelijking met veel andere zorgorganisaties zijn wij gelukkig 'laag-risico'. We maken jaarlijks RI&E's op de behandellocaties en ook periodiek een algemene RI&E, waarbij we zowel naar de veiligheid voor onze cliënten als die van onze medewerkers kijken. We registreren incidenten en bespreken de verbetermaatregelen (zie ook de directiebeoordeling) en stimuleren ieders alertheid. We organiseren voorlichting over specifieke thema's die betrekking kunnen hebben op veiligheid, zoals bijvoorbeeld over ouderlijke macht/vecht-scheidingen. Voor onze collega's is een ergocoach beschikbaar en het preventieteam ziet toe op goede kwaliteitsstandaarden. Mocht zich toch een ernstige calamiteit voordoen, dan heeft het MT in 2021 en 2022 een crisismanagement en mediatraining gevolgd zodat we deze in goede banen kunnen leiden.

### **3. Verloop/uitval van schaarse personele capaciteit**

De NSDSK staat of valt met haar mensen. Risico's die hier aan kleven bestaan er in twee soorten: collega's met unieke vaardigheden en kwaliteiten kunnen vertrekken en het kan moeilijk zijn om kundige en goede nieuwe collega's te vinden. Tot nu toe wapenen wij ons tegen beide bedreigingen door zo aantrekkelijk mogelijk te zijn als werkgever en dat ook te tonen (onder andere de werken bij site en door stagiairs aan te nemen). We proberen daarnaast te voorkomen dat functies helemaal solistisch zijn, zodat er altijd enige back up is. We zijn landelijk actief om de arbeidsmarktproblemen voor met name logopedisten te verkleinen via bijvoorbeeld het STAP. Een grote kwaliteit van de NSDSK is de bedrijfscultuur en de identiteit. Dit maakt dat mensen graag bij ons werken en blijven werken. We creëren ruimte voor onze professionals, daardoor ervaren zij eigenaarschap over hun werk en worden ze gezien in hun kwaliteiten. We voeden dit met eerlijke afspraken en ruimte voor maatwerk. In 2023 vierden we ons jubilea uitbundig en we beschermen de korte lijnen en informele cultuur.

### **4. Fraude/claims**

Elke organisatie is kwetsbaar voor fraude (intern) of claims van buiten. Of dat wij inbreuk zouden maken op het auteursrecht van een buitenlandse cursus. Vanwege de intensieve samenwerking op onderzoeksgebied, is ook het beheer van data en persoonsgegevens in dit kader een risico. We zetten daarom maximaal in op dataveiligheid via datamanagement, beveiliging van dataomgevingen en stellen in 2023 dataexperts hiervoor aan. Dataveiligheid krijgt veel aandacht zowel binnen het eigen onderzoek als binnen het gezamenlijk onderzoek binnen Deelkracht. We voorkomen fraude door een combinatie van een open cultuur en maximaal transparante bedrijfsvoering. Claims van buiten kun je nooit helemaal voorkomen, maar we zoeken actief naar eventuele zwakke plekken en we doen zo

min mogelijk gekke dingen. Onze verzekeringen zijn op orde.

### **5. Samenwerkingsverbanden/Reputatie/social media**

De impact van negatieve reacties op social media kan groot zijn. Wij zijn actief in een veld waar de eigen identiteit een groot thema is en dan worden je woorden soms op een goudschaaltje gewogen. We worden soms kritisch bejegend, bijvoorbeeld over elementen van ons behandelaanbod. Wij proberen niet te provoceren en discussies buiten de social media te houden. Dat lukt tot nu toe vrij goed.

Daarnaast is de NSDSK een kleine organisatie met een grote impact. We zijn een betrouwbare samenwerkingspartner en we dragen actief bij aan de ontwikkeling van onze sector. We hebben, kortom, een goede naam. Reputatieschade kan daar grote impact op hebben. We beperken dit risico door transparant en eerlijk te zijn. Onze afvaardiging in het externe veld regelen we via onze beste mensen waardoor we goede inbreng hebben en onze voelsprietten voor ontwikkelingen en sentimenten maximaal kunnen gebruiken. Soms steken we ook ons nek uit, zoals bij het STAP. Een innovatief centrum dat landelijk gevolgd wordt. We proberen reële verwachtingen te creëren en maken onze rol niet groter dan hij is. Bovendien communiceren we transparant zodat we voor anderen een betrouwbare partner zijn.

## **RAAD VAN BESTUUR**

Het bestuur van de NSDSK en het toezicht hierop is in overeenstemming met de eisen van de Zorgbrede Governancecode. De bestuursstructuur voldoet aan de wettelijke eisen volgens de Wet Toelating Zorgaanbieders (WTZa). De bezoldiging van de Raad van Bestuur is conform de WNT, is vastgesteld door de Raad van Toezicht en wordt jaarlijks geëvalueerd.



De NSDSK kent een eenhoofdige Raad van Bestuur. Uit hoofde van de bestuurdersrol bij de NSDSK, is de bestuurder tevens:

- Bestuurslid SIAC
- Bestuurslid FENAC
- Bestuurslid Partners in Verstaan congres
- Stuurgroeplid Deelkracht
- Bestuurslid Stichting Fonds voor het Dove en Slechthorende Kind

De Raad van Toezicht heeft Nathan Bleijenberg per oktober 2022 als interim bestuurder aangesteld. Sindsdien vervult hij tevens de bestuurlijke nevenfuncties die hieruit voortvloeien (zie opsomming hierboven). In 2023 is een werving in gang gezet voor een nieuwe bestuurder. In het najaar van 2023 is Jelle Buijtendijk geschikt bevonden om de bestuursfunctie van Nathan Bleijenberg over te nemen. De daadwerkelijke aanstelling en overdracht vindt begin 2024 plaats.

## RAAD VAN TOEZICHT

Samenstelling Raad van Toezicht:

1. Drs. P. van der Velpen, lid Raad van Toezicht vanaf 1 september 2018, voorzitter vanaf 1 januari 2021.

Hoofdfunctie:

- Adviseur bij Bureau Publieke Gezondheid, Maarssen

Nevenactiviteiten (gehonoreerd) in verslagperiode:

- Lid Raad van Toezicht Ros Robuust, Eindhoven

Nevenactiviteiten onbezoldigd:

- Voorzitter Raad van Advies Amsterdam Public Health, Amsterdam
- Voorzitter bestuur van stichting @ease.

2. Prof. dr. H. van de Mheen, lid Raad van Toezicht vanaf 1 januari 2020.

Hoofdfunctie:

- Hoogleraar Transformaties in de zorg en voorzitter Departement Tranzo, School of Social and Behavioral Sciences, Tilburg University

Nevenactiviteiten bezoldigd:

- 2017-heden Programma adviseur opleiding Master Public Health, Netherlands School of Public and Occupational Health (NSPOH)

Nevenactiviteiten onbezoldigd:

- 2021-heden Lid Expertteam Gedrag en Welbevinden Corona gedragsunit RIVM
- 2021-2022 Lid begeleidingscommissie onderzoek Illegaal gokken in Nederland (Bureau Beke, VU Amsterdam)
- 2020-heden Lid begeleidingscommissie evaluatieonderzoek Experiment Gesloten Cannabisketen
- 2020-heden Lid beoordelingscommissie NWA-Wetenschapscommunicatie call
- 2019-heden Voorzitter begeleidingscommissie Landelijke Monitor Studentenwelzijn
- 2019-heden Lid adviescommissie NEMESIS-3. Cohortstudie naar het vóórkomen, beloop en de consequenties van psychische aandoeningen onder de algemene Nederlandse volwassen bevolking
- 2019-heden Lid Commissie van Aanbeveling International Nurses Society on Addictions (IntNSA) Europe
- 2017-heden Lid wetenschappelijke adviescommissie expertisecentrum alcohol Trimbosinstituut
- 2017-heden Lid international editorial board of Drugs: Education, Prevention and Policy
- 2017-heden Lid Verslavingskunde Nederland (Expertise Centrum Verslavingszorg Nederland)

- 2017-2022 Voorzitter Programmaraad Expertisecentrum Forensische Psychiatrie (EFP)
- 2016-2022 Lid ZonMw programmacommissie Kindermishandeling
- 2003-heden Lid Wetenschappelijke Advies Raad NDM (Nationale Drugs Monitor)

3. Drs. E. Hoogervorst, lid Raad van Toezicht vanaf 1 januari 2021

Hoofdfunctie:

- Lid Raad van Bestuur CuraMare

Nevenactiviteiten onbezoldigd:

- Lid bestuur Vereniging Kralingsche School
- Lid Kerngroep Revalidatie en Herstel Actiz
- Bestuurder VVE Bestenwaard, Dirksland
- Lid algemeen bestuur Paulina.nu

4. Ing. J.W. Heijboer MFM, lid Raad van Toezicht vanaf 1 september 2022.

Hoofdfunctie:

- Adviseur, proces- en projectmanager bij Brink Management / Advies (voor huisvesting, vastgoed en bouw in de sectoren onderwijs en gezondheidszorg).
- Directeur Stichting Onderwijshuisvesting Hoorn

Nevenactiviteiten onbezoldigd:

- Lid NVTG (Nederlandse Vereniging voor Technologie in de Gezondheidszorg)
- Lid College van Kerkrentmeesters Hoogland / Amersfoort-Noord (portefeuille beheer kerkgebouwen en begraafplaats)
- Voorzitter FOSS (Nederlandse Federatie van Ouders van Slechthorende kinderen en van kinderen met Spraaktaalmoeilijkheden, 2005 - 2020)

- Secretaris Stichting Hoormij (federatie van FOSS, NVVS en SH-Jong, 2015 - 2019)
- Voorzitter stuurgroep en projectmanager NVTG-organisatie wereldcongres International Federation of Hospital Engineering (IFHE) in 2016 (2014 – 2016)
- Lid Adviesraad opleiding Bouwtechnische Bedrijfskunde van de Hogeschool van Amsterdam (2012 - 2014)

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de strategie en prestaties van de NSDSK, in het bijzonder:

- de realisatie van de statutaire en andere doelstellingen van de NSDSK;
- de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de NSDSK;
- de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- de financiële verantwoording;
- de kwaliteit en veiligheid van zorg;
- de naleving van wet- en regelgeving;
- de verhouding met belanghebbenden;
- de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de NSDSK.

Voorafgaand aan het jaar keurt de Raad van Toezicht het jaarplan inclusief de begroting goed. Hierin staan strategische afwegingen, speerpunten van beleid en voorgenomen doelstellingen voor de organisatie. Met de halfjaarrapportage beoordeelt de Raad van Toezicht de voortgang en de prestaties. Na afloop van het jaar keurt zij het jaardocument goed, bijgestaan door een externe accountant. De Raad van Toezicht wordt door de bestuurder geïnformeerd over de interne beheersing en controle. Daarnaast koppelt de accountant jaarlijks diens bevindingen over interne beheersing en controle terug aan de Raad van Toezicht. Deze bevindingen worden besproken met de bestuurder. In haar meivergadering heeft de Raad van Toezicht in aanwezigheid van de externe accountant het jaardocument 2023 besproken en goedgekeurd.

Door de Raad van Toezicht is in 2023 speciale aandacht geweest voor:

- Het in samenspraak met het MT werven en aanstellen van de nieuwe bestuurder
- Het verbeteren en doorontwikkelen van het Centraal Administratiesysteem Neonatale Gehoorscreening (CANG)
- Het Regioplan TOS Amsterdam en het STAP, een strategisch project om de diagnostiek voor TOS uit te breiden en het zorgnetwerk TOS te innoveren met een aantal essentiële partners. Daarbij is er ook gesproken over de ontwikkeling van de TOS zorg: prognoses over opbrengst van tijdig signaleren en vroege interventies, in combinatie met de ontwikkeling van het aantal kinderen dat in Nederland TOS zorg ontvangt.
- Het zorginnovatieplan van de Vroegbehandeling: de ster van de toekomst
- Deelkracht, het meerjarig en sectorbrede onderzoeksprogramma waar de NSDSK een van de leidende organisaties in is.

De Raad van Toezicht vergaderde in 2023 viermaal in aanwezigheid van de bestuurder. Het lid van de RvT op voordracht van de Cliëntenraad woont jaarlijks een vergadering van de Cliëntenraad met de bestuurder bij. Er hebben in 2023 gezamenlijke besprekingen (online) met het managementteam en met de OR plaatsgevonden.

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vergoeding binnen de geldende kaders (WNT, NVTZ). In de jaarrekening wordt deze vergoeding verantwoord.

## ONDERNEMINGSRAAD

In 2023 is de OR betrokken geweest bij het vinden van een nieuwe bestuurder. De OR heeft inspraak gehad in het opgestelde bestuurdersprofiel en afgevaardigden van de OR zijn na selectieprocedure in gesprek geweest om uiteindelijk groen licht te geven. Na dit zorgvuldige proces zijn we verheugd om Jelle Buijtendijk te verwelkomen bij de NSDSK. We kijken uit naar een succesvolle samenwerking.

Belangrijke andere onderwerpen zijn aan bod gekomen.

Eén van de OR leden heeft deelgenomen aan de werkgroep duurzaamheid.

Daarnaast is de OR betrokken geweest bij o.a. opening van het STAP, cao-onderhandelingen, gezondheid en verzuim en cliënttevredenheid. De OR heeft advies gegeven over het nieuwe project 'de Ster van de toekomst' en zal ook in 2024 blijven meedenken. Ook vaste onderdelen zoals RI&E, het jaarplan, de begroting en audit resultaten zijn aan de orde gekomen.

De OR heeft ervoor gekozen om hun training (gepland Q4) te verplaatsen naar 2024. Vanwege wisseling binnen de OR en overgang naar de nieuwe bestuurder.

## STICHTING FONDS VOOR HET DOVE EN SLECHTHORENDE KIND

De bestuurder en manager O&O maken deel uit van het bestuur van Stichting Fonds, naast twee externe leden. Stichting Fonds ondersteunt de onderzoeksactiviteiten van de NSDSK jaarlijks met een bedrag van ongeveer 100.000 euro, inclusief de bijdrage aan de leerstoel(en) waarbij de NSDSK betrokken is. Daarnaast steunt Stichting Fonds, op bescheiden schaal, goede doelen die zich richten op dove en slechthorende kinderen en kinderen met een taalontwikkelingsstoornis. Stichting Fonds heeft een ANBI-status en maakt ieder jaar een eigen jaarrekening en jaarverslag op.

## SAMENWERKINGSVERBANDEN

Door haar positie als zorgaanbieder en kennisinstelling heeft de NSDSK een groot aantal samenwerkingsrelaties. Het betreft onder andere de volgende ketenpartners: KNO-maatschappen, logopediepraktijken, huisartsen, audiciens, JGZ-organisaties, Verstandelijk gehandicaptenzorgaanbieders, Jeugdzorg en jeugd-GGZ, Kinderdagverblijven en VVE's, onderwijsinstellingen regulier en cluster 2 en TNO.

- We hebben een speciale samenwerking met het VUmc, nu onderdeel van Amsterdam UMC, door deelname aan het CI-team, de gezamenlijke opleiding tot

audioloog en gezamenlijk multidisciplinair overleg.

- Onze activiteiten in het kader van de neonatale gehoorscreening zijn in nauwe samenwerking met het RIVM.
- Op het gebied van de vroegsignalering van TOS werken we intensief samen met het NCJ, GGD Holland Noord en met JGZ Kennemerland.
- We hebben een samenwerkingsovereenkomst met de cluster 2 instelling Viertaal en nemen deel aan hun Commissie van Onderzoek (CVO).
- De NSDSK onderhoudt intensieve contacten met de cliëntenorganisaties. De focus ligt daarbij, gezien onze doelgroepen, op FOSS en FODOK.
- De NSDSK werkt samen met de Nederlandse Vereniging voor Logopedisten en Foniatrie (NVLF), het Netwerk Amsterdamse Logopedisten (NAL) en de Hogeschool van Utrecht (HU) voor het STAP, een innovatief behandel-, diagnostiek- en opleidingscentrum. We stemmen dit af met de marktleiders

zorgverzekeraars in Amsterdam en met Pento en Kentalis.

Naast ketenpartners werken we ook intensief samen met onze collega-instellingen. Op AC-gebied is er veel contact met Pento. Met Adelante is er een samenwerking rondom de uitgebreide tinnituszorg. Een derde belangrijke samenwerking is die met Kentalis en Auris op het gebied van wetenschappelijk onderzoek, met name binnen het grote ZonMw programma Deelkracht. Binnen SIAC en FENAC, de twee brancheorganisaties, speelt de NSDSK een actieve rol.

In 2018 is de samenwerking met prof. Hedwig van Bakel (universiteit Tilburg) geïntensiveerd. Dit heeft geleid tot een formele samenwerkingsovereenkomst en toetreding tot de academische werkplaats TRANZO in 2019.

Ons onderzoek wordt gefinancierd uit verschillende bronnen. De steun van Stichting Fonds voor het Dove en Slechthorende kind is van grote waarde. Daarnaast is ZonMW onze belangrijkste partner als financier van het Deelkracht programma.



# DE CIJFERS

## 247 medewerkers

154,5 FTE



6,6%

VERZUIM

€ 200.895 (2,3%)

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING



27 BHV'ERS  
65 EHBO



Bevlogenheid



Werkgeverschap



Betrokkenheid



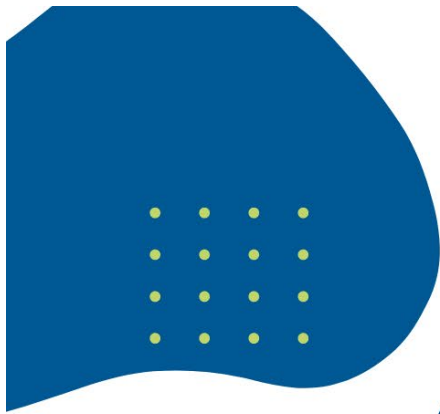
Ik doe zinvol werk

2022-2023

Beste  
Werkgever







## 673 cliënten

VROEGBEHANDELING



● 154 kinderen die doof of matig slechthorend zijn

● 519 kinderen met een (vermoeden van een) taalontwikkelingsstoornis

## 4.698 cliënten

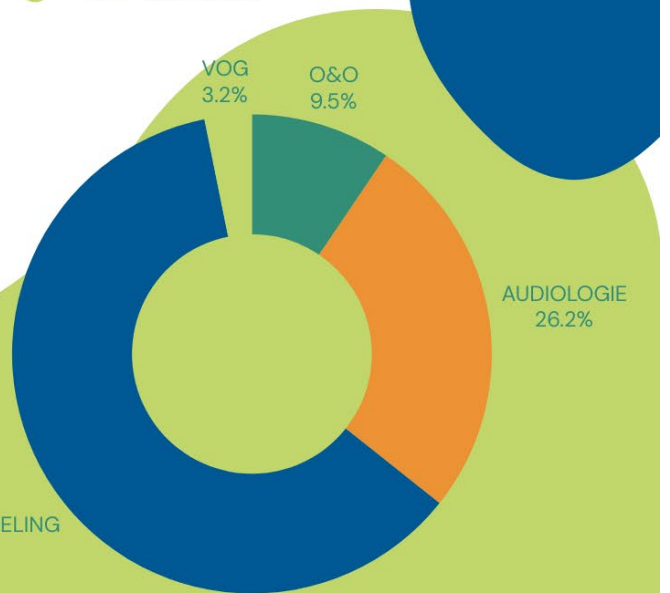
AUDIOLOGISCH CENTRUM



● 2.521 kinderen

● 2.177 volwassenen

waaronder 1.773 kinderen spraaktaal



## 17,2 miljoen

4 AFDELINGEN

# Clïenttevredenheid

"Zeer professionele  
fijne medewerkers  
met echt kennis van  
zaken"



Vroegbehandeling



Audiologisch Centrum



# 163.232 kinderen gescreend

VROEGTIJDIGE ONDERKENNING GEHOORSTOORNISSEN

- Scholing & training
- Ondersteuning & dienstverlening
- Advies & onderzoek



## Onderzoek & Ontwikkeling

- 40 lopende projecten
- 11 publicaties in tijdschriften/vakbladen
- 28 presentaties op congressen
- 1 congres
- 2 masterclasses



# PUBLICATIES 2023

## Wetenschappelijke publicaties

Vermeij, B.A.M., Wiefferink, C. H., Knoors, H. E. T., & Scholte, R. H. (2023). Effects in language development of young children with language delay during early intervention. *Journal of Communication Disorders*, 103, 106323.

Der Nederlanden, S., Schaeffer, J., van Bakel, H. & Dirks, E. (2023). Socio-Economic Status and Other Potential Risk Factors for Language Development in the First Year of Life. *Journal of Child Language*, 1-21.

Wauters, L., C Pagliaro, C., Kritzer, K. & Dirks, E. (2023). Early mathematical Performance of Deaf and Hard of Hearing Toddlers in Family-Centred Early Intervention Programs. *Deafness & Education International*, 1-18.

## Publicaties in vakblad

Vermeij, B., Stevens, A., Blumenthal, M., Keij, B., Diender, M., van den Bosch, R. (2023). Meertaligheid onder de Loep! Het monitoren van meertalige kinderen met (een vermoeden van) een taalontwikkelingsstoornis binnen de peuterbehandelgroepen. *VHZ-online*

Dirks, E. (2023). Ik voel, ik voel wat jij niet voelt. Theory of Mind development van dove kinderen. *Fodok Forum*, 29.

## Presentaties

Vermeij, B. (2023). *Taalontwikkeling van kinderen met een vermoeden van TOS tijdens de Vroegbehandeling*. Partners in Verstaan, 21 april, Hilversum.

Vermeij, B. & Klaster, W. (2023) *TOS-profiel 0-5, Welke factoren beïnvloeden de ontwikkeling van jonge kinderen met TOS?* Partners in Verstaan, 21 april, Hilversum

De Hoog, B.E. & Maslowski, M. (2023). *Hoortoestelgebruik breed gedragen*. Partners in Verstaan, 21 april, Hilversum.

De Hoog, B.E. & Maslowski, M. (2023). *Routekaart: Het kompas naar de klas*. Partners in Verstaan, 21 april, Hilversum.

Van der Zee, R., De Hoog, B.E., & Maslowski, M. (2023) *Hoortoestelgebruik: Tools op maat*. NVA wintervergadering, 10 februari, Utrecht.

Dirks, E. (2023). *The development of deaf and hard of hearing children; a closer look at the caregiving Environment*. Presentation at the department of developmental psychology, Cambridge University, January, 17th, England (online).

Dirks, E. (2023). *Child development within the context of parent-child interaction*. Symposium at the European symposium on pediatric implantation, June 1st, Rotterdam the Netherlands.

Dirks, E. (2023). *Wait and see: Parent-child interaction of deaf children with cochlear implants*. *Symposium on Early Parent-Infant Relationships: Perspectives from Clinical and Non-Clinical Samples*, WAIMH conference 15-19 July, Dublin, Ireland.

Hoeve, A., Meijer, A., Ruben Benard, R., Dirks, E., Woonink, A., Baškent, D. (2023). *Environmental analysis in early intervention groups for young children with moderate hearing loss*. Presentation at the ARO Midwinter meeting, February 15th, Orlando, Florida.

Dirks, E. (2023). *Als je begrijpt wat ik bedoel: Theory of Mind*. FODOK-avond, September 25, online.

Dirks, E en Hoek, J. (2023). *Masterclass Kinder en Ouder in Beeld*. Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Meijer, A., Dirks, E., Benard, R., Baskent, D. (2023). *Toegang tot spraak voor kinderen met een matig gehoorverlies*. Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Dirks, E. (2023). *Workshop Voorlezen*. FOSS dag 4 juni, Beekbergen.

Dirks, E. (2023). *Kijk je mee?* Audiologendag, 27 januari, Utrecht.

Dirks, E. (2023). *Sociaal-emotionele ontwikkeling van dove en slechthorende kinderen*. Kentalis ouderavond, 11 mei, Vught

Dirks, E. (2023). *Deelkracht in beeld*. Bijeenkomst Landelijk Werkverband Maatschappelijk werkers. 6 april, Utrecht

Peet, S., Dirks, E., van Bakel, H., van den Akker, A. (2023). *Mothers' and toddlers' use of emotion words: The predictive value of early childhood language development*. World Association of Infant Mental Health (WAIMH), 15-19 juli, Dublin, Ierland.

Dirks, E. *Ouderlijke taalinput*. (2023). Gastcollege Taalontwikkeling in Sociaal Perspectief. BA-studenten Universiteit Utrecht, 4 februari, Utrecht

Duinmeijer, I. & De Heer, L. (2023). *Soepele basisschoolstart voor kinderen met TOS*. Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Duinmeijer, I. & Biel, E. (2023). *Gebaren voor jonge kinderen met TOS*. Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Peet, S. & Duinmeijer, I. (2023). *Verschillen in welzijn tussen kinderen met TOS*. Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Duinmeijer, I. & Zwitserlood, M., Hakvoort, B., Scheper, A., Zoons, M., Peet, S., Blienkendaal, W. & Janssen, L. (2023). *The role of communicative participation in the relation between language and well-being in children with DLD*. International Clinical Phonetics and Linguistics Association Conference (IALP), 4-7 juli, Salzburg.

Duinmeijer, I. & Zwitserlood, M., Hakvoort, B., Scheper, A., Zoons, M., Peet, S., Blienkendaal, W. & Janssen, L. (2023). *The role of communicative participation in the relation between language and well-being in children with DLD*. International Association of Communication Sciences and Disorders (IALP), 20-24 Augustus, Auckland, Nieuw-Zeeland.

Van Dijke, I., Duinmeijer, I., De Heer, L., Geurts, L. & Scheffer, A. (2023). *Training morphosyntactic skills in preschoolers with DLD*. TOK-dag, 10 november, Utrecht

Van Dijke, I., Duinmeijer, I., De Heer, L., Geurts, L. & Scheffer, A. (2023). *Training morphosyntactic skills in preschoolers with DLD*. International Clinical Phonetics and Linguistics Association Conference, 4-7 juli, Salzburg.



Duinmeijer, I. (2023). *UvA Collegetour*, gastcollege BA-studenten Cognition, Language and Communication, 13 november, Amsterdam

Ketelaar, L. (2023) *Promoting mental state language: An intervention for parents of young DHH children*. European Symposium on Pediatric Cochlear Implantation, Rotterdam, 1 juni 2023.

De Rue, N. & Van Kerkhof, M.(2023) *Welke taal voor ToM?* Partners in Verstaan congres, Hilversum, 20 april 2023.

De Heer, L. & Van Dijke, I. (2023). *ZINspelen: Grammaticale interventie en training voor de behandelgroepen TOS*. Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Geurts, L. & De Heer, L. (2023). *Wat werkt voor peuters met TOS?* Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Diender, M., & Rodenburg-van Wee, M. (2023) *Diagnostiek van de spraakontwikkeling bij jonge kinderen met TOS*. Congres Partners in verstaan, 21 april, Hilversum

Blumenthal, M., Diender, M., Blom, E., de Wit, L., Verbeek, L. (2023). *Masterclass Meertalige diagnostiek en behandeling van TOS*. Congres Partners in Verstaan, 21 april, Hilversum

Diender, M. & Scheper, A., (2023). *Handreikingen Spraakontwikkeling 0-5 & 5-18 jaar* . VKL VIO TOS, 1 december 2023

Van der Zee, R. (2023) *Unilateraal gehoorverlies*. Audiologendag, 27 januari 2023, Utrecht.

Van der Zee, R. & Wauters, L. (2023) *Hello20: een longitudinaal onderzoek naar dove en slechthorende kinderen van 0 tot 20 jaar*. NVA wintervergadering, 10 februari 2023, Utrecht.

Van den Boogaard, S., & Peet, S. (2023). *Motorische ontwikkeling van peuter met een (vermoeden van) TOS*. Partners in Verstaan Congres, 21 april, Hilversum.

Producten

Mijn baby krijgt hoortoestellen: [Wat hoor ik - Deelkracht](#)

De Schoolreis: [Homepagina - Tos op weg naar school \(deelkracht.nl\)](#)

[Jeugdjournaal item over TOS \(https://www.youtube.com/watch?v=YY7GExjetnk\)](https://www.youtube.com/watch?v=YY7GExjetnk)

Handreiking Omgaan met diversiteit (Deelkracht)

## Scholing

Emotieweb cursus (12 januari & 16 februari)

Uilenburg, N., & Diender, M., (2023) Nascholing TOS- Terugkomdag van Wiechen bij NSPOH, 19 december en 30 maart

N. Uilenburg Neonatale gehoorscreening; aandacht maakt alles beter. Cursus objectieve audiometrie UMCU-Audiologie

## **Nevenactiviteiten**

Brigitte de Hoog:

- Lid van ETC-SACB (ethische commissie)

Evelien Dirks:

- Lid adviesraad Taalwetenschappen Vrije Universiteit Amsterdam
- Voorzitter werkgroep WAG, NIP
- Bestuurslid sectie jeugd NIP
- Lid adviesraad FCEI International Committee
- Deelprogrammaleiders DSH 0-5 Deelkracht

Iris Duijnmeijer:

- Adviescommissie Radboud TOS-fonds
- Expert Herziening Schlichting Tests

Lizet Ketelaar:

- Lid van ETC-SACB (ethische commissie)

Noëlle Uilenburg:

- Lid van programmacommissie Neonatale gehoorscreening RIVM-CvB
- Lid congrescommissie TaalStaal
- Programmteam Deelkracht

Susan van den Boogaard:

- Datamanager Deelkracht / Datamanager NSDSK

# COLOFON 2023

## **Redactie**

Marjolein Meester  
Jelle Buijtendijk

## **Raad van Toezicht**

Paul van der Velpen  
Dike van de Mheen  
Ellen Hoogervorst  
Jan Heijboer

## **Raad van Bestuur**

Nathan Bleijenberg a.i.

## **Management Team**

Nathan Bleijenberg  
Jolande van Bloois  
Marjolein Meester  
Sanne Bernaert  
Carina Mulder  
Simone Pronk  
Gerti Rijpma  
Noëlle Uilenburg

## **Ondernemingsraad**

Tommy Reusse  
Mieke de Hoop  
Charl Kruijer  
Lonneke Kuiper  
Jolanda Lunshof  
Emma de Vries

## **Cliëntenraad**

Lisa Cohn-Kroonenberg  
Maarten de Boorder  
Orlie Kasar  
Merel van der Kamp  
Marloes Pomp  
Koen Maaskant  
Mark Schuffelen

Laura van de Ven

## **Klachtencommissie medewerkers**

Jos Brands  
Elly Bleeker  
Karin de Waal

## **Klachtencommissie cliënten**

Mr. Jitta Miedema  
Mr. Mirjam van de Kaay  
Annemiek Hammer  
Toon Kuijs

## **Vertrouwenspersoon extern**

Wim van Es  
Pepita David

## **Vertrouwenspersonen intern**

Els de Jong  
Tinka Kriens

## **Intern auditteam**

Constance van der Laan  
Marjolein Meester  
Annemarieke Melman  
Kristel Schlangen

## **Aandachtsfunctionarissen**

Mieke de Hoop  
Marjolein Meester  
Noor Terwindt  
Rosanne van der Zee

## **Digicoaches**

Sophie Hockers  
Alissa Sier  
Gioya Engel  
Laura Koster



NSDSK, Lutmastraat 167, 1073 GX AMSTERDAM  
020-5745945  
nsdsk@nsdsk.nl  
www.nsdsk.nl