



Samen voor persoonsgerichte zorg

Kwaliteitsrapport 2021

**Pluryn**

Sterker in de samenleving

Inhoud

Voorwoord	3
Pluryn in 2021	4
Goed leven voor cliënten	6
Onze medewerkers	13
Bedrijfsvoering	16
Corona	17
Kwaliteit van zorg in cijfers en verhalen	20
Lerende organisatie	25
2022 - De bedoeling	28
Reflecties	31

Voorwoord



In de zomer van 2021 zijn wij als volledig nieuwe Raad van Bestuur gestart. We kijken met een positief gevoel terug op de kennismaking met Pluryn. ‘Verwondering’ en ‘bewondering’ vatten de eerste indruk samen. Verwondering, omdat we sommige dingen misschien anders zouden doen, maar vooral bewondering. Pluryn biedt kwalitatieve en specialistische zorg aan een unieke en complexe doelgroep. We zien inhoudelijke pareltjes en grote betrokkenheid van medewerkers op de locaties.

Het kwaliteitsrapport 2021 laat zien met welke dilemma’s we het afgelopen jaar te maken hadden. Met name de coronapandemie en de arbeidskrapte legden druk op onze medewerkers, cliënten en jongeren. Ook de financiële situatie van Pluryn zorgde voor uitdagingen. Er is de afgelopen jaren enorm hard gewerkt om te overleven. Wij willen dan ook benadrukken dat we trots zijn op de medewerkers, cliënten, jongeren, ouders en naasten. Samen doorstonden we deze roerige periode en zorgden we ervoor dat de zorg voor cliënten en jongeren kon doorgaan. De verhalen in dit rapport laten zien welke mooie dingen Pluryn doet en waarom we met zijn allen de schouders eronder blijven zetten.

Uiteraard zien we ook verbeterpunten. Daarom ontwikkelen we een strategie voor de komende jaren. Uitgangspunt is ‘beheerst veranderen in het kader van continu verbeteren’. Hierbij is er veel aandacht voor het neerzetten en borgen van de kwaliteitsagenda. Maken we het meerjarig strategisch beleidsplan alleen? Zeker niet. We hechten aan de mening en ideeën van medewerkers, cliënten, ouders/naasten en in- en externe stakeholders. Samen voor persoonsgerichte zorg!

Raad van Bestuur

Annette Imhof

Mirjam van den Nieuwenhuijzen

Eddy van Doorn

Pluryn in 2021

In het kort



Wij gaan uit van de eigen kracht en wensen van mensen

Pluryn helpt bij het vergroten van kansen op een gelijkwaardige plek in de samenleving



Dat doen we thuis, in de wijk of op een terreinlocatie

We werken samen om blijvende resultaten te halen



Het individuele doel van de cliënt is bepalend

De cliënt heeft zoveel mogelijk zelf de regie



Voor wie

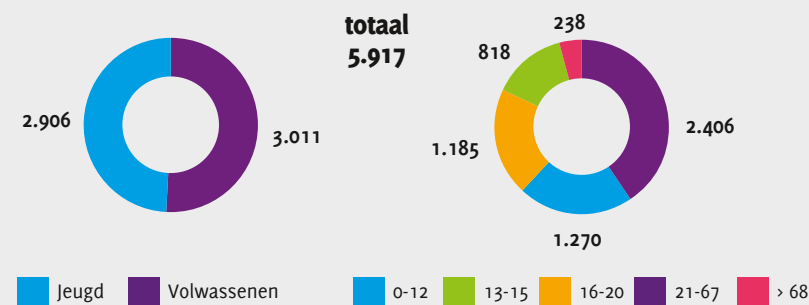
Jongeren en volwassenen met complexe zorgvragen

Aantal cliënten



Leeftijd

totaal
5.917



Met wie

Medewerkers

5.803

Vrijwilligers

685



En ook:

- + Ouders en naasten
- + Maatschappelijke partners
- + Overheden
- + Zorgorganisaties

Pluryn in 2021

Hier zijn we
trots op!



Cliënten en jongeren

Creatieve en betrokken medewerkers

Elke locatie een cliënten- of jongerenraad

Doorlopende zorg in tijd van corona en personeelstekort

Flexibel werken voor ondersteunende diensten

924 nieuwe medewerkers in dienst

Voldoende op cliënttevredenheid

Persoonsgerichte zorg

Lerende houding

Dit gaan we
beter doen

Terugdringen van
vrijheidsbeperkende
maatregelen

Verbeteren PDCA-cyclus
op kwaliteit

Terugkoppelen op adviezen van
de centrale cliëntenraad

Binden en boeien
van medewerkers

Communiceren naar cliënten,
ouders en naasten over
ontwikkelingen bij Pluryn

Zorgen voor
stabele teams

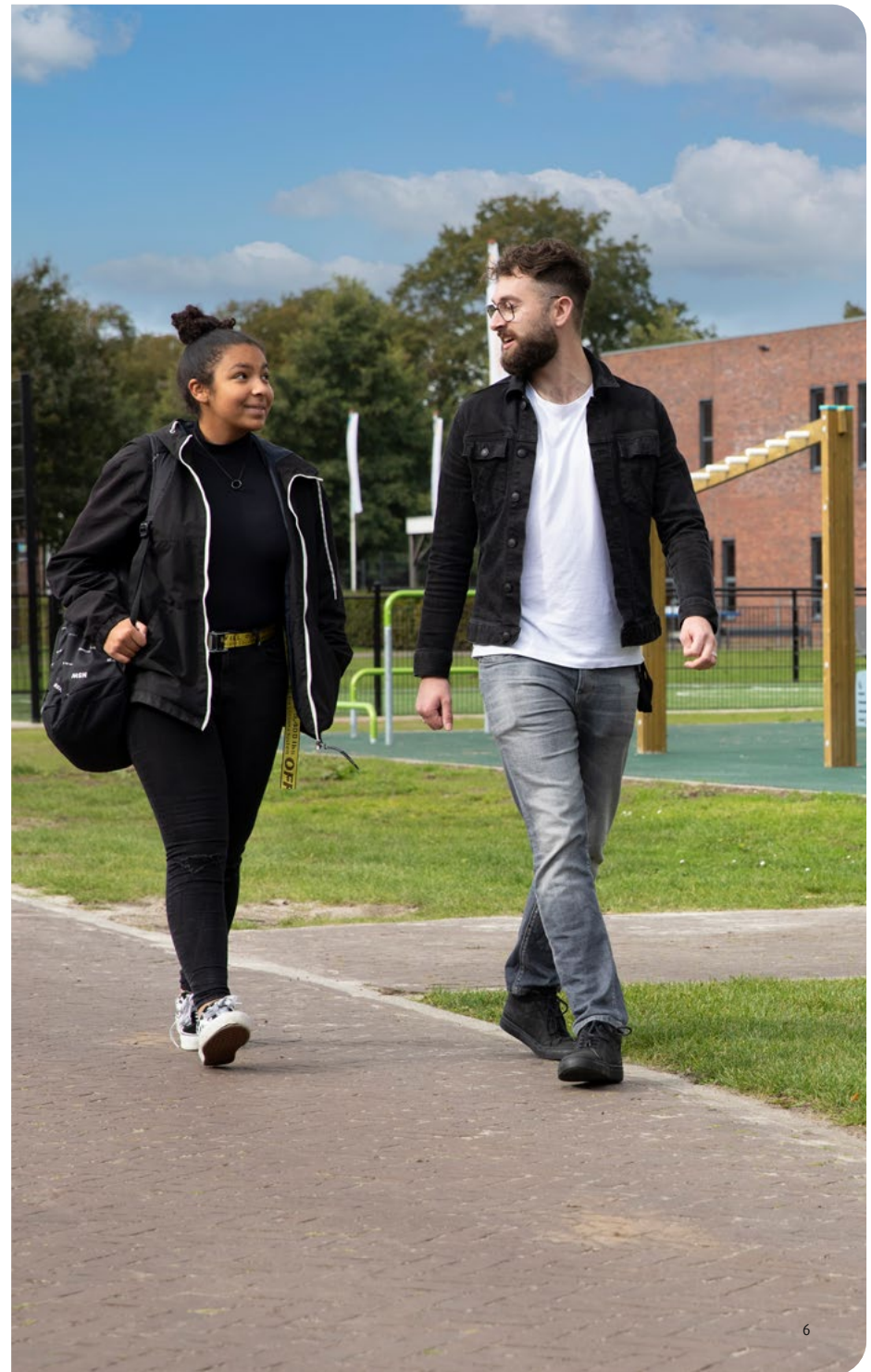
Goed leven voor cliënten

Persoonsgerichte zorg

Bij Pluryn kijken we naar de cliënt. Wat heeft hij of zij nodig om zichzelf te ontwikkelen en volwaardig deel te nemen aan de maatschappij? Persoonsgerichte zorg noemen we dat. Zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. We vinden het belangrijk om elke cliënt als uniek mens te benaderen.

Elke cliënt heeft een Perspectief Plan. Dit plan ondersteunt de individuele reis van de cliënt. Vanzelfsprekend maken we het plan samen met de cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger). Er horen doelen en werkplannen bij en het staat in het elektronisch cliëntendossier. In het jeugd- en volwassenenproces hebben we vastgelegd wanneer we de voortgang met cliënt en netwerk bespreken en wanneer aanpassingen in het plan worden opgenomen.

Naast het Perspectief Plan is het op veel plekken binnen Pluryn ook mogelijk om samen met de cliënt een visueel toekomstplan te maken.





Stap voor stap komt Leroy dichterbij zijn doel

Al vanaf zijn zesde jaar heeft Leroy één droom: buschauffeur worden! Daarvoor moet alles wijken. Maar de weg ernaartoe... Daar had Leroy aanvankelijk een beetje hulp bij nodig. Via zijn trajectcoach belandt Leroy een aantal jaar geleden bij de Ambachtsweg, een leerwerkbedrijf van Pluryn in Nijmegen. Hier gaat hij aan de slag als koerier en doet hij ervaring op in het rijden met busjes. Stap voor stap komt Leroy dichterbij zijn doel. En onderweg boekt hij mooie successen!

[Bekijk het verhaal van Leroy →](#)

Persoonsgerichte zorg in Groesbeek

Mirjam van den Nieuwenhuijzen,
Raad van Bestuur



Annette, Eddy en ik brengen als nieuwe Raad van Bestuur geregeld werkbezoeken aan locaties. Om persoonsgerichte zorg in de praktijk te zien, zoals mijn collega Annette Imhof altijd zegt. En precies dát heb ik gezien tijdens een werkbezoek aan Dennenheuvel in Groesbeek. Persoonlijk begeleider Karin vertelde mij van alles en liet de grote verschillen in de inrichting van de kamers zien. De ene kamer was duidelijk van een tachtigjarige mevrouw. De volgende kamer was totaal anders ingericht, voor een dertig jaar jongere bewoner.

Toen ik bij Dennenheuvel binnenkwam, zat een van de oudste bewoners gezellig aan tafel met haar nicht te puzzelen. Deze nicht is er wekelijks. Voor mij een voorbeeld van hoe we familie en naasten kunnen betrekken bij onze dienstverlening aan cliënten.



In het open gesprek dat ik met Karin mocht hebben, vertelde zij mij ook over kritische zaken, die het werk soms moeilijk maken en die haar soms slapeloze nachten bezorgen. Zaken waar wij als organisatie ook iets aan moeten doen. Ik vond het heel mooi om een persoonlijk begeleider te spreken, die mij met zo veel openheid wilde meenemen in haar dagelijkse werk. En mij liet zien hoe persoonsgerichte zorg er in de praktijk uitziet.

[Lees de hele blog van Mirjam →](#)



Neelderts Toekomstplan werd werkelijkheid



Over Neelderts (48) traject in de zorg is een boek te schrijven. Door gebeurtenissen in het verleden bepaalt de rechter jarenlang wat er met Neeldert gebeurt: “Voor mij was Kemnade de zoveelste plek waar ik werd geplaatst om te werken aan mijn problemen. Daar had ik het in het begin wel moeilijk.” Grote stappen maakt Neeldert nadat hij op advies van zijn persoonlijk begeleider een Toekomstplan maakt: “Daarmee maak je je doelen en dromen tastbaar en zet je de weg ernaartoe op papier.” In Neelderts Toekomstplan stonden drie grote doelen, die onlosmakelijk aan elkaar verbonden waren: “Ik wilde graag een eigen huisje of apparte-

ment en leuk (betaald) werk. Maar dat was pas mogelijk met het halen van mijn derde doel; het vervallen van mijn terbeschikkingstelling.” Vorig jaar was eindelijk het moment daar; de beslissing waar Neeldert de afgelopen jaren heel hard voor had gewerkt. “De rechter zag in dat het goed met me ging en las dat ook in alle rapporten terug.” Inmiddels kan Neeldert ook de andere twee doelen van zijn Toekomstplan afvinken. Hij geniet in zijn eigen huisje van zijn vrije bestaan, met een paar uurtjes in de week ondersteuning van zijn ambulante begeleider. En op het terrein van Kemnade werkt hij tegenwoordig als assistent-medewerker bij de technische dienst.

[Lees het hele verhaal van Neeldert op onze website →](#)

Samenwerken met cliënt en naasten

Persoonsgerichte zorg en samenwerken met de cliënt en zijn naasten gaan hand in hand. Alleen door goed contact en inspraak kunnen we de zorg afstemmen op de individuele cliënt. Binnen Pluryn gebeurt dit op verschillende manieren:

- Perspectief Plan samen met cliënt en wettelijk vertegenwoordiger op- en bijstellen
- Structurele bewonersvergaderingen
- Cliënten- en jongerenraden bij elke RVE van Pluryn
- Centrale Cliëntenraad voor heel Pluryn

Naast deze mooie samenwerkings- en inspraakmomenten, zijn er ook signalen om dingen te verbeteren. Zo noemen cliënten en naasten dat Pluryn ontwikkelingen of afspraken, die

direct van invloed zijn op de cliënt, beter moet communiceren. De leden van de Centrale Cliëntenraad vinden het jammer dat zij weinig informatie krijgen nadat ze gevraagd of ongevraagd advies hebben gegeven. Ze willen graag meer horen over de acties die na het advies volgen.

Samenwerken met netwerkpartners

Belangrijk is ook de samenwerking met netwerkpartners, zoals in het onderwijs. In 2021 zijn diverse onderwijslocaties van Pluryn verzelfstandigd. Een goede samenwerking met deze netwerkpartners bleef behouden. Dit geeft vertrouwen voor de toekomst. De verwachting is dat in 2022 alle onderwijslocaties zijn overgedragen aan een andere organisatie.



Annelies de Swart, zus van cliënt De Winkelsteegh en lid van cliëntenraad

Ik denk graag actief mee in de cliëntenraad en heb gemerkt dat er een prettige sfeer is en een goede onderlinge samenwerking.



Buitengewoon park dankzij jongeren De Beele

Soms is het fijn om even een rondje door de natuur te kunnen lopen. Om even stoom af te blazen of af te koelen. Sinds 2021 kan dat bij De Beele in een Buitengewoon park! Op verzoek van de jongeren werd er op het terrein in Voorst een mooi park aangeplant. Voor een aantal jongeren was dit extra bijzonder; zij mochten hun eigen boom planten.

[Bekijk hier het filmpje →](#)



Doen we wat we moeten doen?

Hoe weten wij dat we datgene doen wat we beogen te doen? En is de cliënt tevreden over de zorg en begeleiding die hij of zij krijgt? Pluryn heeft de beschikking over drie meetinstrumenten: Routine Outcome Monitoring (ROM), cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en het leefklimaatonderzoek.

Routine Outcome Monitoring

De ROM laat door middel van vragenlijsten op cliëntniveau zien hoe cliënten de zorg inhoudelijk ervaren. Gaat de behandeling zoals de cliënt, het netwerk en Pluryn het willen? Behalen we de doelen of moeten we de behandeling eventueel bijsturen? Daarnaast gebruiken we de ROM-uitkomsten op organisatielevel voor effectiviteitsonderzoek, doelgroepsonderzoek en het bijsturen van beleid.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In het cliënttevredenheidsonderzoek meten we op systematische wijze de waardering en ervaringen van cliënten. In welke mate voldoet Pluryn aan de behoefte en verwachtingen? De resultaten van dit onderzoek laten mogelijke verbeterpunten van de dienstverlening zien. We meten de cliënttevredenheid bij alle cliënten. Bij volwassenen gebeurt dit door het instrument 'Ben ik tevreden (BIT)'. Bij jeugd gebruiken we een vragenlijst die de afdeling Research & Development van Pluryn ontwikkelde.

Leefklimaatonderzoek

Het leefklimaatonderzoek is voor jongeren in een residentiële setting. Zij kunnen in het onderzoek hun mening geven over hoe zij het leefklimaat ervaren op de groep of in het gezinshuis waar ze verblijven. De uitkomsten van het onderzoek dienen als leidraad voor ontwikkelpunten of vormen een verbeterplan om de hulpverlening te optimaliseren.

Wat vind je van Pluryn?



Jongere

Wat vind je van de ondersteuning die je krijgt op de groep?

Ik vind dat de leiding altijd heel erg hun best doet om er voor ons allemaal te zijn en om ons te helpen.



Ouder

Welke tips heeft u?

Meer en betere communicatie met de ouders om ruis te voorkomen.



Cliënt

Ben je tevreden?

Ik ben blij dat ik op de woonvorm woon. Ik voel me daar veilig en krijg hulp als het nodig is.



Begeleider van cliënt

Ben je tevreden?

Cliënte kan goed aangeven wat ze als negatief ervaart en waar ze graag nog hulp bij nodig heeft! Ze geeft aan dat ze alles tegen begeleiding kan zeggen wat haar dwars zit.

Goed leven voor cliënten

De gemiddelde cliënttevredenheidscijfers zijn voldoende en liggen net onder de door Pluryn gestelde norm. Het leefklimaat beschouwen de jongeren gemiddeld als gematigd positief. De cijfers zijn zowel gemiddeld als op RVE-niveau vergelijkbaar met 2020.

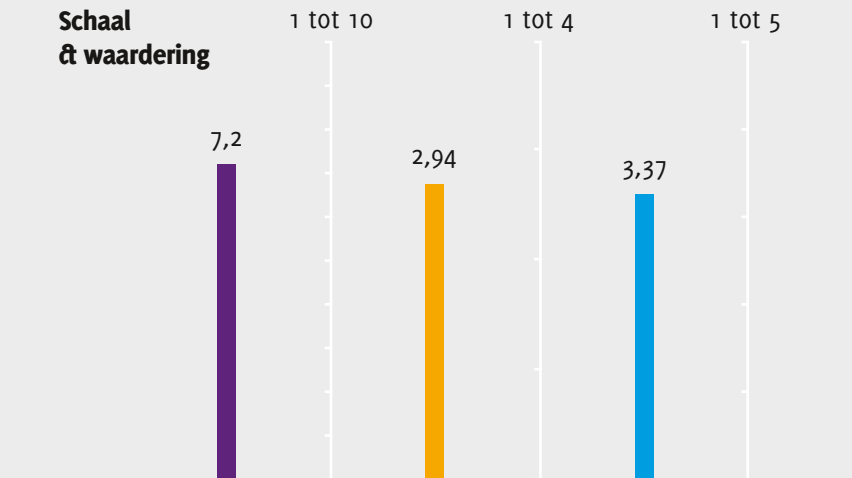
Als norm voor een reactie (respons) op deze ROM-, cliënttevredenheid- en leefklimaatvragenlijsten hanteert Pluryn 80%. Deze respons steeg in 2021 licht ten opzichte van 2020, maar ligt voor beide doelgroepen beduidend lager dan de gestelde norm.

Het verbeteren van de respons op de vragenlijsten blijft net als voorgaande jaren een aandachtspunt. We werken hier bijvoorbeeld aan door het instrument om cliënttevredenheid te meten anders aan te bieden. Team Monitoring (afdeling Research & Development) bedacht samen met persoonlijk begeleiders en Bureau Medezeggenschap om de vragenlijst in een spelvorm aan te bieden. Eind 2021 is in samenwerking met Fondsenwerving een subsidieaanvraag ingediend om het 'Ben ik tevreden' gespreksspel in 2022 te kunnen realiseren. Daarnaast wil Pluryn meer aandacht voor de ROM en het CTO op het moment dat cliënten uit zorg gaan. Door het proces beter in te richten, kunnen we de respons verhogen en daarmee onze dienstverlening verbeteren. Ook werken we aan een dashboard zodat we de sturing, evaluatie en uitlevering van de vragenlijsten beter inzichtelijk krijgen.

Respons

CTO jeugd	50%
CTO volwassenen	59%
Leefklimaatonderzoek jeugd	62%
ROM jeugd	49%-72%
ROM volwassenen	54%-82%

Schaal & waardering

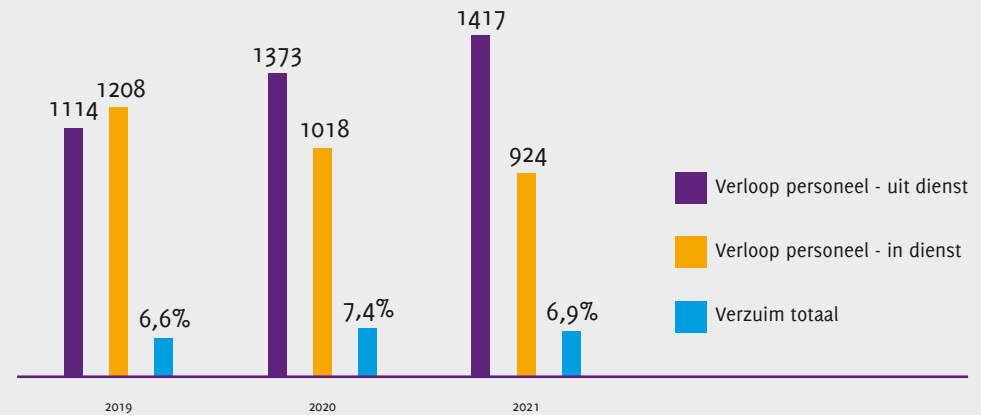


Onze medewerkers

Ook Pluryn merkt de gevolgen van de landelijke krapte op de arbeidsmarkt en het hoge ziekteverzuim. Veel vacatures worden moeilijk of niet ingevuld en er is niet altijd vervanging voor verzuim. Deze krapte is al langer voorspeld en bekend.

Eén van de acties die Pluryn ondernam, is het zelf opleiden van zij-instromers. Dit is een mooie en succesvolle ontwikkeling, maar niet voldoende om alle vacatures in te vullen.

Met de inzet van vrijwilligers, zzp'ers, uitzendkrachten en interimers kon Pluryn in 2021 de continuïteit van zorg waarborgen. Dit is echter geen structurele en wenselijke oplossing. Op de lange termijn is deze oplossing financieel niet haalbaar en gaat het ten koste van de kwaliteit van zorg.



Per 31-12-2021	fte
Medewerkers met dienstverband voor onbepaalde tijd	3301.5 fte
Medewerkers met dienstverband voor bepaalde tijd en vaste uren	567.5 fte
Medewerkers van Flexbureau (invalkrachten in dienst bij Pluryn)	109.5 fte
Uitzendkrachten, ZZP'ers, payrollconstructies en openstaande fte's	196.9 fte

Onze medewerkers

Voor cliënten heeft het als nadelig effect dat ze veel verschillende gezichten zien. Juist de cliënten van Pluryn, met complexe problematiek, hebben baat bij vaste teams die op elkaar zijn ingespeeld. Medewerkers die passende kennis en kunde hebben en die weten welke maatwerkafspraken er met de cliënt zijn gemaakt. Dit sluit onder andere aan bij de norm van verantwoorde werktoedeling vanuit het Kwaliteitskader Jeugd.

Ook voor medewerkers heeft de inzet van wisselend personeel gevolgen. Mede door het hogere ziekteverzuim door onder andere corona zorgt het voor extra werkdruk en risico's op uitval. Daarbij is het moeilijk om een teamgevoel te ontwikkelen en te bouwen aan een team.

Pluryn werkt in 2022 aan innovatieve oplossingen binnen het werk en aan een aantrekkelijk werkklimaat. Er wordt ingezet op stabiliteit en continuïteit in teams. De juiste medewerker op de juiste plek. Dat doen we onder andere door de volgende acties:

- Proces van werving en selectie verder professionaliseren
- Direct aanbieden van arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd
- Pluryn-brede loopbaanpaden ontwikkelen
- Flexpool versterken
- Aanbieden van ontwikkelprogramma's voor teammanagers
- Medewerkersonderzoek uitvoeren en vervolg geven aan de uitkomsten
- Jaargespreekcyclus aanscherpen



Lisa leert Pluryn van steeds meer kanten kennen

Van vrijwilliger bij de Slottuin in Beuningen en bij Werk & Vrije Tijd van Kemnade, tot flexwerker bij De Winkelsteegh en stagiaire bij Werkenrode Jeugd. Je kunt wel zeggen dat Lisa Lankheet (22) Pluryn inmiddels goed heeft leren kennen. En dat ze in die verschillende rollen waardevolle werkervaring opdeed. In haar stage maakt ze momenteel kennis met Intensieve Orthopedagogische Gezinsbehandeling (IOG). Daarnaast krijgt ze een goed beeld van diagnostiek- en behandelvragen die binnenkomen bij het Behandelcentrum Nijmegen. "Ik ben heel blij met de kansen die ik krijg op deze mooie stageplek. Inmiddels heb ik mijn weg binnen het team gevonden en pak ik steeds meer zelf op. Wat me direct heel duidelijk werd, is het grote verschil tussen theorie en praktijk. Al doende heb ik het afgelopen halfjaar al veel geleerd; over praktische zaken zoals behandelprogramma's, maar ook door het samenwerken met cliënten, ouders en collega's."

[Lees het hele verhaal van Lisa op onze website →](#)

Onze medewerkers



Kwaliteitsrapport 2021

Carrièreswitch van Sven is schot in de roos



Zes jaar lang runde Sven van Maassen (28) samen met zijn broer een succesvolle sportschool in Nijmegen. Toch ruilde hij zijn sportschool in voor een baan als begeleider bij Plurylocatie Kemnade Schoonoord. Daarvoor ging Sven weer de studiebanken in: “Eén dag in de week deed ik de hbo-opleiding Social Work aan de HAN in Nijmegen. Dat ging me onverwacht eigenlijk heel goed af. Daarnaast werkte ik 32 uur als begeleider bij Schoonoord. Een vervolgvoorziening van Kemnade, waar mensen met een licht verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblemen behandeling krijgen en wonen.”

Zijn beslissing om een carrièreswitch te maken, blijkt al een paar jaar een schot in de roos: “Ik heb altijd een zwak gehad voor mensen die net even anders zijn. En wat dat betreft zit ik hier helemaal op m’n plek. Iedere bewoner hier heeft zijn of haar eigen complexe en uiteenlopende problemen. Maar het blijven allemaal mensen. Mensen die toevallig iets meer hulp nodig hebben dan jij of ik. Zo beschouw ik iedereen hier ook; bijzondere mensen, met allemaal een eigen bijzonder verhaal.”

[Lees het hele interview met Sven op onze website →](#)

Bedrijfsvoering

Bedrijfsmatig herstel

De afgelopen twee jaren stonden in het teken van het bedrijfsmatige meerjarenherstelplan Focus. Voor een gezonde toekomst was het zaak om snel de kosten te verlagen, de efficiency te vergroten en de financiële positie van Pluryn te versterken. Een gezonde bedrijfsvoering is een voorwaarde voor het leveren van goede kwaliteit van zorg en de stabiliteit van onze organisatie. De aandacht voor bedrijfsmatig herstel zorgde ervoor dat er de afgelopen twee jaar minder aandacht was voor de ontwikkeling van kwaliteit van zorg.

Het herstelplan leidde tot een aanzienlijke verbetering van de financiële positie van Pluryn. Enkele doelstellingen van het plan zijn nog niet behaald. Daar gaan we in 2022 verder mee aan de slag. Het blijft een uitdaging om de financiële positie op orde te houden. Daarnaast wordt er ruimte gemaakt om kwaliteit van zorg meer aandacht te geven. De in 2021 nieuw aangetreden Raad van Bestuur ondersteunt dit.

De aandacht voor kwaliteit is er niet alleen bij de uitvoering van de zorg, maar ook bij de ondersteunende diensten. Zo is er een afdeling Kwaliteit en Veiligheid en zijn er ontwikkelingen op het gebied van vastgoed en ICT die ten goede komen aan de kwaliteit van zorg. Zoals de ontwikkeling van een eenduidig en efficiënter cliëntdossier voor heel Pluryn.



Nieuwe Raad van Bestuur

In de loop van 2021 trad een nieuwe driehoofdige Raad van Bestuur aan. Hiermee nam Pluryn afscheid van de interim Raad van Bestuur, die als belangrijkste opdracht het bedrijfsmatige herstel had.

De nieuwe leden van de Raad van Bestuur gebruikten het tweede half jaar van 2021 om Pluryn te leren kennen. Zij zagen dat er veel mooie dingen gebeuren binnen Pluryn op het gebied van kwaliteit van zorg. Zoals de inzet en creativiteit van medewerkers, cliënten en jongeren in coronatijd en de actieve inzet van cliënten- en jongerenraden. Ook constateerden zij dat er nog dingen te doen zijn. Zo kan de zorg nog beter afgestemd worden op de individuele behoeften van cliënten. En is het goed om familie en verwanten meer bij de zorg te betrekken.

Corona

Ook het jaar 2021 stond in het teken van corona. Vanaf het moment dat vaccineren mogelijk was in de loop van 2021 werd er een verschil zichtbaar. Medewerkers en cliënten werden minder angstig voor de fysieke gevolgen, omdat de vaccinatie de klachten en gevolgen van corona over het algemeen beperkte. Maar de geldende maatregelen deden wel een beroep op de psychische veerkracht van medewerkers en cliënten. Iedereen had regelmatig te maken met beperkende regels, waardoor de participatie in de samenleving en het contact met familie, vrienden en collega's tijdelijk stillagen.

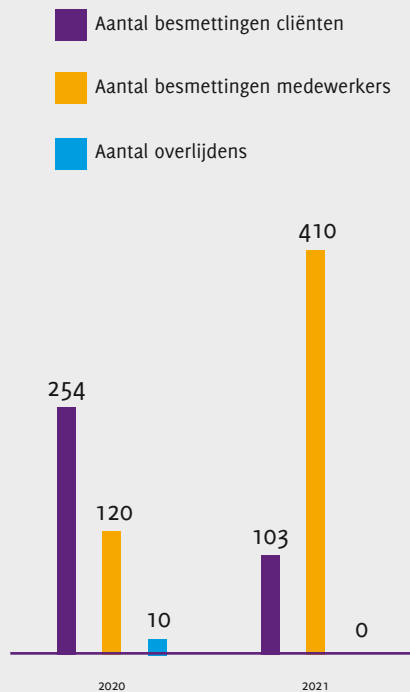
Corona

De impact van corona en de bijbehorende maatregelen was groot. Het zorgde voor verzuim, tekort aan vaste medewerkers en toenemende werkdruk. Ook waren er gevolgen voor samenwerking binnen teams en minder beschikbare werkplekken voor cliënten. Ondanks deze risico's stonden de zorg en de begeleiding van de cliënten voorop. Er werd een nog groter beroep op maatwerk gedaan, dat al een belangrijke rol heeft binnen Pluryn. Zo ging door de creativiteit van medewerkers in 2021 op veel plekken de dagbesteding door en werd de communicatie op afstand bevorderd.

Corona vroeg zowel in 2020 als in 2021 veel van de medewerkers en cliënten. De waardering voor hoe zij hiermee omgingen is groot.



Corona



Ook in 2022 blijft corona een rol spelen. De verwachting is dat het meer een onderdeel wordt van het gewone leven. Met die gedachte vertalen we ons coronabeleid door. We zetten alleen bij besmetting de toepasbare protocollen in, net als bij ieder ander virus. Als er vanuit de overheid andere regels komen, houden we ons daar vanzelfsprekend aan.

Daarnaast zetten we in 2022 het hybride werken voort. Dit heeft voordelen voor de medewerkers die niet direct in de zorg werken en indirect ook voor de cliënten. Het is makkelijker om tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken. Dit stimuleert de flexibiliteit, waardoor er onder de streep meer tijd is voor de ontwikkeling van zorg en een betere balans tussen werk en privé ontstaat.



Samen de schouders eronder bij BliXem

Na een lange lockdown eind 2021 is eetcafé BliXem eindelijk weer volop in bedrijf. De maatschappelijke onderneming van Pluryn kijkt terug op een lastige periode. “Het was omschakelen voor alle medewerkers en assistent-medewerkers, maar we hebben absoluut niet stilgezeten”, zegt bedrijfsleider Marleen Rinzema. Het ietwat oubollige interieur van het eetcafé werd onder handen genomen en de maaltijdservice van het cateringbedrijf van BliXem liep lekker. Onverwacht pluspunt van de lockdown: de nauwere samenwerking die tussen verschillende onderdelen van Pluryn is ontstaan. Marleen: “Omdat er bij BliXem minder werk was, ging personeel van ons ook elders aan de slag, bijvoorbeeld bij de Winkelsteegh. Verschillende collega’s hebben daar meegedraaid in de dagbesteding. Het pakte positief uit en lijkt te zorgen voor blijvende binding.”

[Lees het hele artikel over BliXem op onze website →](#)



Creatief met kerst in coronatijd

Normaal gesproken komen de jongeren van Werkenrode Jeugd voor een fantastische kerstshow samen in het Cardo Theater. Vanwege corona kon dat in 2021 niet. Een paar creatieve en enthousiaste medewerkers brachten kerst nu naar de jongeren toe.

[Bekijk het filmpje →](#)



“Als ik werk, voel ik me op m’n best”

Voor de 23-jarige Kaylee was de corona-lockdown een hel; van het ene op het andere moment kon ze niet meer naar haar geliefde dagbesteding. Heel vervelend, want juist daar voelt Kaylee zich als een vis in het water. Inmiddels is ze bij haar dagbestedings- en werkplekken weer welkom en maakt ze daar dan ook gretig gebruik van: “Ik voel me op mijn best als ik aan de slag ben bij de dagbesteding.”

[Lees het verhaal van Kaylee op de website van Pluryn →](#)



Joshua deed dagbesteding op de groep

“Ik werk met heel veel plezier bij het Multimediateam van Pluryn. Voor de camera als verslaggever, maar ook achter de computer in de nabewerking. Door het coronavirus heeft dat even stilgelegen. Dagbesteding op de groep was toen het enige wat kon. En met dat geknutsel was ik al héél snel klaar. Het Multimediateam heeft er toen voor gezorgd dat ik ook vanaf de Haydnstraat aan het werk kon. Dat heeft me wel door die periode heen gesleept.”

[Lees meer op pluryn.nl →](#)

Kwaliteit van zorg in cijfers en verhalen

Incidenten

In januari 2021 is een nieuw registratieformulier voor incidenten ingevoerd. Dit maakt onder andere dat de cijfers omtrent het aantal incidenten op overstijgend niveau niet zo gemakkelijk te vergelijken zijn met voorgaande jaren. Wel is vast te stellen dat het merendeel van de incidenten net als de afgelopen jaren gaan over agressie en medicatie.

Het nieuwe registratieformulier is ingevoerd, omdat het vorige formulier niet volledig voldeed aan wettelijke normen. Ook was er behoefte aan andere stuurinformatie. Vooral deze stuurinformatie was noodzakelijk om de juiste analyses te maken en verbeteringen op diverse niveaus door te kunnen voeren.

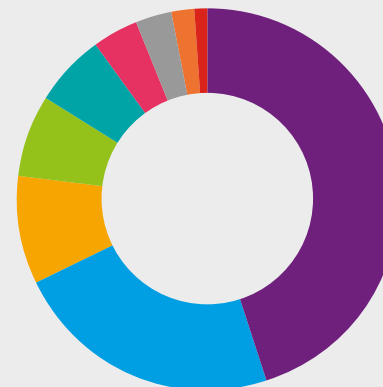
Incidenten 2021



Jeugd	20.255
Volwassenen	11.997

totaal 31.452

Soorten incidenten in %

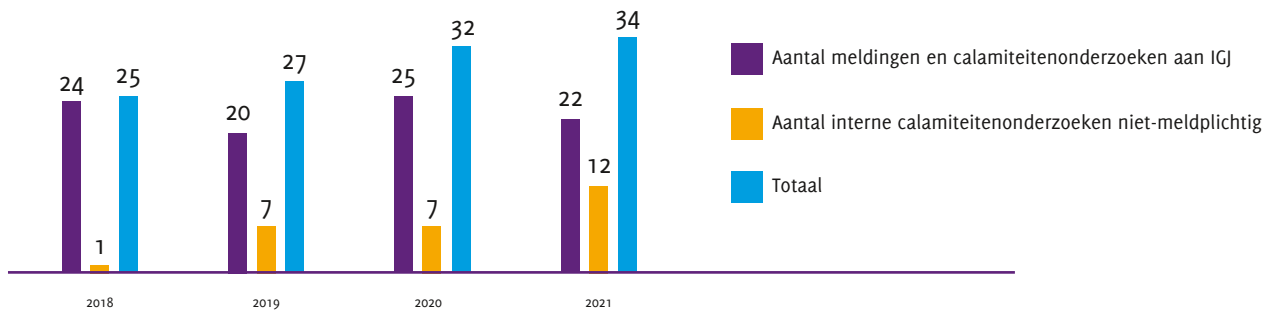


Agressie	45%
Medicatie	23%
Weglopen/vermissing	9%
Automutilatie	7%
(Uiting van) suïcide	6%
Middelengebruik/verslaving	4%
Anders	3%
Seksueel gr. overschr. gedrag	2%
Ongeval	1%
Verpleegtechnisch	0%

Meldingen IGJ en calamiteitenonderzoek

Van sommige incidenten doen we een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dit hangt samen met de ernst en de gevolgen van het incident. Het aantal meldingen bleef de afgelopen jaren ongeveer gelijk. Na een melding volgt een calamiteitenonderzoek naar de oorzaken van het incident, zodat Pluryn kan leren van het incident. Naast de calamiteitenonderzoeken die volgen op de meldingen aan IGJ, voeren we intern ook dergelijke onderzoeken uit naar niet-meldplichtige incidenten. Bijvoorbeeld als er zorgen zijn over de kwaliteit van zorg, ondanks dat het incident geen (ernstige) gevolgen had voor een cliënt. De afgelopen jaren nam het aantal interne calamiteitenonderzoeken toe. Dit is een positieve ontwikkeling; hiermee laten RVE's een lerende houding zien.

Een groot deel van het aantal meldingen aan IGJ en interne onderzoeken in de afgelopen jaren betreft seksueel grensoverschrijdend gedrag. Naar aanleiding van diverse meldingen en onderzoeken in 2020 is er voor 2021 een verbeterplan seksualiteit opgesteld. In 2021 zijn de eerste vorderingen gemaakt. Die waren voornamelijk gericht op het opnieuw onder de aandacht brengen van (gezonde) seksualiteit en het vergroten van kennis. Bijvoorbeeld door de inzet van de 'Love-buzz' en het doorontwikkelen van scholing. Op basis van de ontwikkelingen in 2021 zetten we het verbeterplan seksualiteit voort in 2022. De directeuren Zorg & Behandeling zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan. Het onderwerp seksualiteit blijft een van de aandachtspunten op het gebied van kwaliteit van zorg.



Aandacht voor seksualiteit met de Love-buzz

In 2021 deed de witte Love-buzz verschillende locaties van Pluryn aan tijdens de Love-tour. Bestuurders van de buzz waren Sabrina Cuijten en Gert-Jan Vis van het Kennisnetwerk seksualiteit. Zij wilden met de tour aandacht voor twee dingen: hoe maak je het onderwerp seksualiteit bespreekbaar op de groep en hoe geef je op een positieve manier seksuele voorlichting?

[Bekijk ook dit filmpje →](#)

De Love-buzz zorgde op veel locaties voor goede gesprekken. Natuurlijk bleek ook dat het lang niet altijd makkelijk en vanzelfsprekend is om als professional over seksualiteit te praten met cliënten. De Love-tour en uitgedeelde goodiebags met voorlichtingsmateriaal geven medewerkers hopelijk een duwtje in de goede richting.

Klachten

Pluryn heeft twee onpartijdige klachtenfunctionarissen. Eén voor gehandicaptenzorg en één voor jeugdzorg. Cliënten, ouders en verwanten kunnen bij een klachtenfunctionaris terecht als er een klacht is. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen degene die een klacht heeft en de betrokken medewerker(s).

Beide klachtenfunctionarissen ervaren in 2021 een toename van agressieve benadering door klagers richting de klachtenfunctionaris. Er was een toename van dreigend taalgebruik en uitgescholden worden. In enkele gevallen was dit te herleiden tot het oneens zijn met de coronamaatregelen. Ook was het effect van de Toeslagenaffaire merkbaar in combinatie met het nieuws over het uithuisplaatsen van kinderen van deze ouders.

Klachten gehandicaptenzorg

In 2020 waren er zichtbaar minder klachten dan in 2019 en 2021. Volgens de klachtenfunctionaris hing de afname in 2020 samen met corona.

Cliënten gaven zich in eerste instantie over aan de geldende maatregelen en in sommige gevallen ervoeren zij ook rust door het wegvallen van sociale druk en relaties. In 2021 groeide de weerstand tegen de geldende coronamaatregelen.

Dit resulteerde in een toename van het aantal klachten ten opzichte van het voorgaande jaar.

Net als in voorgaande jaren gingen in 2021 de meeste klachten over professionaliteit van medewerkers. Daarnaast constateerden we ten opzichte van 2021 een stijging in het aantal klachten over bejegening. Mogelijk hangt dit samen met de weerstand tegen de geldende coronamaatregelen.



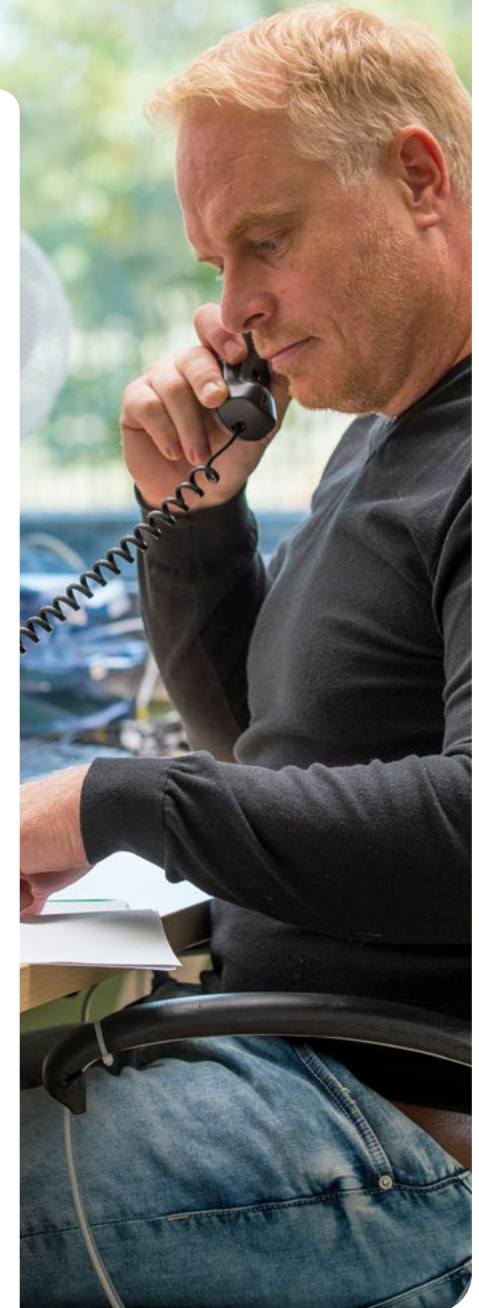
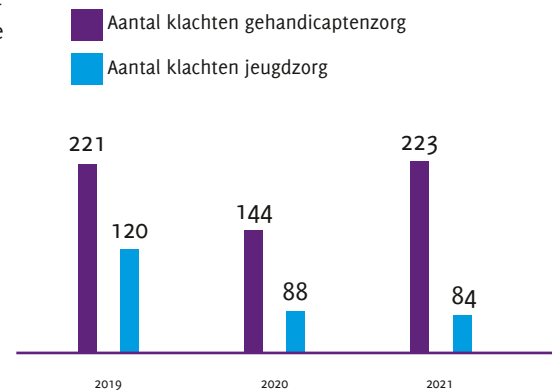
Klachten jeugdzorg

In 2021 zien we een licht dalende trend aan klachten ten opzichte van 2019 en 2020.

De meeste klachten in 2021 gingen over professionaliteit van medewerkers. Dit was ook het geval in voorgaande jaren.

Cliëntvertrouwenspersoon

Naast de klachtenfunctionarissen zijn er ook cliëntvertrouwenspersonen. Een cliëntvertrouwenspersoon biedt hulp, ondersteunt en zoekt samen met de cliënt naar oplossingen voor vragen, problemen of klachten. Er zijn cliëntvertrouwenspersonen specifiek voor vragen over onvrijwillige zorg, voor volwassenen en jongeren.



Een luisterend oor is soms al genoeg

**Bas van der Staaij, vertrouwenspersoon
voor volwassen cliënten bij Pluryn**



“Cliënten kunnen vertrouwelijk met mij in gesprek over vragen of klachten waar ze ondersteuning bij zoeken. Dat kan van alles zijn. Soms twijfelen cliënten aan de betrouwbaarheid van een medewerker, bijvoorbeeld als een afspraak niet wordt nagekomen. Klachten kunnen ook te maken hebben met hoe cliënten zich bejegend voelen. Ze voelen zich niet goed behandeld en hebben het gevoel klem te zitten. Het zijn allemaal situaties waar de kwaliteit van zorg als onvoldoende wordt ervaren. Ook wettelijk vertegenwoordigers kunnen hiervoor bij mij terecht.”



Wat de vraag of klacht ook is, Bas biedt in alle gevallen een luisterend oor. Soms is dat al genoeg, ontstaat er al helderheid. Waar nodig geeft hij informatie en advies en kijkt hij samen met de cliënt naar mogelijke vervolgstappen. Bas: “In samenspraak met alle partijen proberen we de verbinding te herstellen en tot passende oplossingen te komen. Een toverstokje heeft niemand, sommige oplossingen vragen doorzettingsvermogen en geduld. Het helpt als je het niet in je eentje hoeft te doen.”



Bas van der Staaij

Een toverstokje heeft niemand,
sommige oplossingen vragen
doorzettingsvermogen en geduld.

Onvrijwillige zorg en vrijheidsbeperkende maatregelen

Pluryn gaat uit van de eigen kracht en wensen van de mens en wil cliënten met complexe zorgvragen inspireren zich binnen hun mogelijkheden optimaal te ontwikkelen, te ontplooiën en te participeren in de samenleving.

Ontregelend gedrag kan de ontplooiing van de cliënt in de weg staan. Pluryn wil dit gedrag juist interpreteren en de oorzaak en functie ervan begrijpen. We kijken hierbij ook naar de omgeving en de invloed van ons eigen gedrag. We geloven erin dat het alleen dan mogelijk is om ontregelend gedrag in een vroeg stadium te voorkomen. We proberen ontregelend gedrag te voorkomen en zoeken actief naar alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg. Zo streven we ernaar om de autonomie en ontplooiing van cliënten zoveel mogelijk te waarborgen.

Deze visie van Pluryn uit zich nog niet in de cijfers van de afgelopen jaren met betrekking tot vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg. Het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg is een van de onderwerpen van het strategische beleidsplan 2022.

Onvrijwillige zorg (Wzd)	2021	
Gemiddeld aantal toepassingen van onvrijwillige zorg die afgesproken zijn in het Perspectief Plan per maand	324	
Gemiddeld aantal toepassingen van onvrijwillige zorg die niet zijn afgesproken (nood) in het Perspectief Plan per maand	111	

Vrijheidsbeperkende maatregelen (Jeugdwet)	2020	2021
Gemiddeld aantal toepassingen van onvrijwillige zorg die afgesproken zijn in het Perspectief Plan per maand	211	215
Gemiddeld aantal toepassingen van onvrijwillige zorg die niet zijn afgesproken (nood) in het Perspectief Plan per maand	215	211



Jongeren Eefde in gesprek over Leven in Vrijheid

‘Meer inspraak voor jongeren’ is één van de doelen van de projectgroep Leven in Vrijheid. Samen met de jongerenraad van Pluryn locatie Eefde organiseerde de projectgroep in 2021 vier interessante themabijeenkomsten voor alle jongeren van Eefde. In groepjes gingen de jongeren aan de slag met onderwerpen als vrijheidsbeperkende maatregelen, afzonderen en alternatieven. Het leverde uiteindelijk flinke discussies op en goede resultaten. Genoeg voor de projectgroep en de directeuren om op voort te borduren.

Lerende organisatie

Pluryn wil zich ontwikkelen en de kwaliteit van zorg verder verbeteren. Daarvoor zetten we een aantal dingen in. Zo zijn er incidenten- en veiligheidscommissies, een verbeterregister en teamreflecties.

Incidenten- en veiligheidscommissies

Op RVE- en teamniveau worden structureel de incidenten en vrijheidsbeperkende maatregelen/ onvrijwillige zorg besproken en de cijfers geanalyseerd. Elke RVE heeft een incidenten- en veiligheidscommissie. In de voorgaande jaren hadden, om diverse redenen, niet alle RVE's een dergelijke commissie. Begin 2020 leek dit meer vorm te krijgen, maar door corona kreeg de vorming van deze commissies geen prioriteit. Vanaf begin 2021 is het alle RVE's gelukt om deze commissie alsnog op te richten. De commissies staan onder leiding van de

directeur Zorg & Behandeling. Er nemen medewerkers met verschillende functies deel. Zo is er een brede vertegenwoordiging van de locatie die de trends en ontwikkelingen rondom incidenten op RVE-niveau volgt en verbeteracties uitzet. In sommige commissies zijn ook cliënten vertegenwoordigd.

Eens per vier maanden komen de voorzitters van de decentrale incidenten- en veiligheidscommissies samen. In het kader van leren van elkaar delen de voorzitters hier opvallende zaken, trends, ontwikkelingen rondom incidenten en uitkomsten van calamiteitenonderzoeken. Voor 2022 is afgesproken om de agenda per bijeenkomst aan te vullen met een actueel thema of vraagstuk. Een voorbeeld: hoe geven we de samenwerking met politie en reclassering vorm bij incidenten?



Verbeterregister

Na de zomer van 2021 is er een nieuw verbeterregister geïntroduceerd. In dit register staan alle verbetermaatregelen voortkomend uit klachten, incidenten- en calamiteitenonderzoeken, audits en inspectiebezoeken. Ook de voortgang van de maatregelen houden we hierin bij. In de voorgaande jaren hielden we verbetermaatregelen ook al bij, maar dit gebeurde in een Excel-document en de maatregelen werden centraal ingevoerd. De monitoring hiervan was lastig.

Met de nieuwe applicatie voor het verbeterregister is het mogelijk voor alle RVE's om zelf maatregelen in te voeren en bij te stellen. Het register is inzichtelijk voor alle medewerkers en bevat diverse zoekfuncties, zodat zij kunnen leren van collega's en andere RVE's. In de praktijk wordt deze mogelijkheid nog beperkt gebruikt. Het nieuwe verbeterregister heeft daarom nog verdere doorontwikkeling om het gebruiksvriendelijker te maken en het gebruik en effect te vergroten.

Teamreflecties

Bijna alle RVE's binnen Pluryn organiseren teamreflecties. Deze vinden gemiddeld één keer per jaar plaats. Door corona zagen teamreflecties er in 2021 in een aantal gevallen anders uit, raakten wat meer op de achtergrond of gingen zelfs niet door. Er zijn veel manieren om de informatie bij de teams op te halen: van vragenlijsten, dashboards, intervisie, mentimeter tot live bijeenkomsten. Live bijeenkomsten hebben in de meeste teams de voorkeur, al dan niet voorafgegaan door een vragenlijst.

De resultaten van de reflecties gebruiken de teams voor het maken van hun plannen, maar zijn ook input voor de RVE-reflecties. Trends worden op RVE-niveau besproken en gemonitord. De reflecties op directie-niveau en daarmee op Raad van Bestuur-niveau vonden in 2021 onvoldoende plaats. Dat is een aandachtspunt voor komend jaar. Reflectiemomenten blijken tot op heden heel waardevol. De ambitie is dan ook de frequentie van de reflecties te verhogen naar minimaal 3 keer per jaar en meer uniformiteit in uitgangspunten en vorm van de reflecties te realiseren.

Wat kan er beter?

Pluryn heeft veel data, kennis en kunde in huis. Bijvoorbeeld op het gebied van medewerkers, opleidingen en stuurinformatie. Bij acute problematiek handelen betrokkenen over het algemeen adequaat en stellen zij passende verbeteracties op. Toch blijkt het volledig uitvoeren van de PDCA-cyclus binnen geheel Pluryn lastig. Dit is wel nodig om opgestelde verbeteringen op de lange termijn en Pluryn-breed te kunnen borgen. Een juiste en eenduidige inrichting van processen op het gebied van kwaliteit, een goede kwaliteitsagenda, meer samenhang en verbinding tussen diverse organisatieonderdelen en een duidelijke 'stip aan de horizon' helpen hierbij. De Raad van Bestuur onderschrijft het belang hiervan.



Quotes uit teamreflecties



Team Jan Pieter Heije

Waar ben je als team trots op?

Veiligheid, betrokkenheid, plezier maken, structuur bieden, rust, voorspelbaarheid en professionaliteit.



Team Nijmegen e.o.

Waar ben je als team trots op?

Ondanks corona hebben we er samen alles aan gedaan om alles goed en veilig voor de cliënt te laten verlopen.



Team Midden Nederland

Waar ben je als team trots op?

Openheid, niet opgeven, stabiliteit, sfeer, elkaar steunen, betrokkenheid bij cliënt.



Team Jan Pieter Heije

Wat heb je nodig om aan verbeterpunten van je team te werken?

Rust ervaren om te mogen landen met het team om met elkaar te bouwen en er samen voor de jongeren te zijn.



Team Nijmegen e.o.

Wat zijn ontwikkelpunten?

Elkaar constructieve feedback geven, gebruikmaken van elkaars kwaliteiten en informatie delen, verwachtingen onderling en een duidelijke rolverdeling bespreken.



Team Midden Nederland

Wat zijn ontwikkelpunten?

Meer aandacht voor vrije tijd jongeren en sportieve activiteiten, doelen van jongeren mogen meer leidend worden, in gesprek met elkaar blijven gaan.



2022 - De bedoeling

De in 2021 nieuw aangetreden Raad van Bestuur heeft kennisgenomen van de diverse verbeterpunten. Verbeterpunten die in dit kwaliteitsrapport staan, maar die onder andere ook voortkwamen uit vele gesprekken en locatiebezoeken die de Raad van Bestuur hield. Op basis van alle informatie is 'de bedoeling' van Pluryn geformuleerd.

De bedoeling - wie we zijn, wat we doen en waarom we dat doen

Ieder mens heeft recht op een goed leven. Ook als iemand zijn dromen niet op eigen kracht kan waarmaken. Pluryn is gespecialiseerd in het werken aan wensen van mensen – jong en oud – met een complexe zorg- en ondersteuningsvraag. Wij geloven dat we hierin van betekenis zijn. Samen maken we een plan om te bouwen aan een goed en volwaardig leven. Medewerkers van Pluryn krijgen de ruimte om het beste uit zichzelf te halen. Zo dragen we er met elkaar aan bij dat mensen gelukkig kunnen zijn. We doen dat met een open, geïnteresseerde houding en ondersteunen mensen om zoveel mogelijk zelf vorm te geven aan een goed leven. Deze expertise en betrokkenheid is van onschatbare waarde voor Pluryn.

Pluryn kan mensen levensbreed ondersteunen. Naast specialistische zorg bieden we ook ondersteuning bij het zetten van stappen op het gebied van wonen, leren, werk en vrije tijd. We sluiten zoveel mogelijk aan bij het leven en de bestaande relaties. Door de eigen kracht van mensen aan te spreken, te kijken naar wat wél kan en betrouwbaar te zijn in ons handelen, bieden we hoop en werken we aan vertrouwen. We werken nauw samen met ouders en naasten, maar ook met maatschappelijke partners, overheden en andere zorgorganisaties. We bewegen voortdurend mee met wat iemand op dat moment nodig heeft. Zo kunnen mensen zich blijven ontwikkelen en plezier houden in hun leven. Want dat verdient iedereen.

Strategisch Beleidsplan 2022-2025

De uitwerking van de bedoeling en de richtinggevende principes wordt vastgelegd in het Strategisch Beleidsplan 2022-2025. De Raad van Bestuur organiseert meepraatsessies waarin cliënten, naasten, medewerkers en stakeholders kunnen meepraten over de toekomst van Pluryn. Onderwerpen die in het Strategisch Beleidsplan zeker terugkomen, zijn het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg, seksualiteit, stabiele teams, samenwerking en communicatie met cliënt en naasten, verbeterde en eenduidige PDCA-cyclus op het gebied van kwaliteit.



Rainerio heeft weer opties dankzij Take it Personal!+

De afgelopen 2 jaar gingen diverse cliënten van Pluryn aan de slag met Take it Personal!+, een behandeling voor problematisch middelengebruik bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Ook Rainerio ging de uitdaging aan en met resultaat! Hij is gestopt met het gebruik van drugs en heeft naar eigen zeggen zijn keuzevrijheid terug. Bekijk de film, waarin Rainerio vertelt over zijn positieve ervaringen met de behandelmethode. Ook zijn behandelaar en woonbegeleiders komen aan het woord. Sámen maakten ze een plan, waarbij ze goed keken naar wat Rainerio op dat moment nodig had. Sámen zijn ze verantwoordelijk voor het succes.

[Bekijk de film →](#)



De richtinggevende principes - hoe we dit willen bereiken

Aan 'de bedoeling' liggen diverse richtinggevende principes ten grondslag.

We zijn er voor jou

Wij zijn er voor mensen met een complexe zorg- en ondersteuningsvraag en hun naasten.

We bieden kwaliteit

Onze jeugdhulp en gehandicaptenzorg is hoogwaardig en specialistisch.

We leveren persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is onze inhoudelijke basis.

We behandelen en ondersteunen

Onze persoonsgerichte zorg bestaat uit de pijlers behandelen, wonen, leren, werk en vrije tijd.

We doen het samen

Dit kunnen we niet alleen en daarom leveren we onze zorg samen met de cliënt, zijn naasten en in netwerkverband met onze partners.

Reflectie

Centrale Cliëntenraad

Het kwaliteitsrapport heeft een mooie lay-out en is voorzien van foto's en filmpjes. Het is aantrekkelijk vormgegeven, waardoor het uitnodigt om te lezen. De persoonlijke verhalen maken het rapport cliëntgericht. Daarnaast is er een speciale cliëntversie met praatplaat verschenen.

Het rapport bevat zowel de weergave van objectieve kwaliteitsmetingen (ROM, CTO, leefklimaatonderzoek) als subjectieve weergave door middel van cliëntbelevingen. Pluryn kijkt kritisch naar zichzelf en wil in toenemende mate een lerende organisatie zijn. Alle benodigde onderwerpen voor een kwaliteitsrapport zijn beschreven. De Centrale Cliëntenraad (CCR) is ook blij te lezen dat de Raad van Bestuur op de adviezen van de CCR voortaan meer inhoudelijk wil reageren.

Er wordt regelmatig beschreven (wat kan beter) dat er acties ondernomen zijn. De acties worden vaak niet concreet benoemd en de effecten hiervan blijven onderbelicht. Het zou goed zijn voorgenomen acties te concretiseren en de effecten te benoemen. Bijvoorbeeld: de aantallen cliënttevredenheidsmetingen kunnen omhoog, teams kunnen voor reflecties gebruikmaken van het feedbackspel, de medicatie-incidenten kunnen omlaag (zie advies CCR 22 juni 2021).

Het contact met het netwerk van de cliënt is aan verbetering toe. Communicatie en inspraak worden in het rapport als opties genoemd en dit herkent de CCR. Het zou fijn zijn als de naasten vanzelfsprekend een plaats krijgen, niet alleen voor overleg, maar nog meer vanuit hun betrokkenheid.

Toekomstplannen of perspectiefplannen zijn erg belangrijk voor de cliënten. Het zou mooi zijn als het maken hiervan volgens een afgesproken methodiek gebeurt (bijvoorbeeld 'Die Ken Ik' voor cliënten, gecombineerd met de cursus voor medewerkers).

Tenslotte: er is een nieuw verbeterregister geïntroduceerd, inclusief verbetermaatregelen. De CCR vraagt zich af of dit geleid heeft tot bijgesteld beleid en of de CCR inzage kan krijgen in dit verbeterregister.

Reflectie

Centrale Ondernemingsraad

De Centrale Ondernemingsraad (COR) vindt dat er een onlosmakelijke relatie is tussen de kwaliteit van de medewerkers en de kwaliteit die je als cliënt krijgt in de ondersteuning. Tegelijkertijd is er naar de mening van de COR ook een relatie tussen de kwaliteit van de ondersteuning van de medewerkers en de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden. Goed zorgen voor medewerkers is een voorwaarde voor het goed kunnen leveren van zorg.

De COR heeft hierover met de Raad van Bestuur gesproken in 2021 en is tot de conclusie gekomen dat, gezien de huidige situatie, goed zorgen voor de medewerkers de prioriteit moet zijn.

Medewerkers hebben het afgelopen jaar enorm veel werk moeten verzetten in moeilijke omstandigheden. Iets waar de COR veel waardering voor heeft.

De COR is van mening dat de focus meer moet liggen op het behouden van medewerkers. Op dit moment ziet de COR dat de kwaliteit van zorg bij verschillende onderdelen onder druk staat. Daar maakt de COR zich zorgen over.

Verder zal de kwaliteit van zorg gebaat zijn bij het goed afstemmen van de ondersteuning door ondersteunende diensten op de behoeften van de zorgeenheden. Gezien de financiële situatie is oog hebben voor een efficiënte en effectieve inrichting gewenst.

Ten aanzien van de personele kosten pleit de COR voor een versnelde afbouw van de inzet van externe deskundigen en meer gebruikmaking van de intern aanwezige deskundigheid.

Reflectie

Raad van Toezicht

Op 16 mei 2022 is het kwaliteitsrapport 2021 inhoudelijk besproken in de commissie Zorg, Kwaliteit en Veiligheid en tijdens de plenaire Raad van Toezicht vergadering op 30 mei 2022. Naar aanleiding daarvan vraagt de Raad van Toezicht (RvT) graag aandacht voor zijn volgende observaties:

1. De RvT uit zijn complimenten over de opzet en tijdige toezending van het kwaliteitsjaar-rapport. Het is een zeer toegankelijke, concrete en informatieve rapportage. Er is daarmee een stap gemaakt in de verbetering van de performance en verantwoording van kwaliteit.
2. Het kwaliteitsrapport ademt inhoudelijk een optimistische toon uit en mist daardoor ook wat nuance. Op het gebied van kwaliteit is er namelijk nog steeds een aantal dilemma's en uitdagingen te benoemen.
3. De RvT heeft de indruk dat er meer vanuit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is gerapporteerd dan vanuit het Kwaliteitskader Jeugd. Gelet op de actuele ontwikkelingen in de Jeugdzorg, vraagt de RvT om komend jaar te concretiseren wat 'verantwoorde hulp' inhoudt. Daar kan dan beter op gestuurd en gerapporteerd worden. Daarnaast ziet de RvT graag dat Pluryn meer aandacht besteedt aan de samenwerking tussen zorg en onderwijs, omdat per 2022 alle scholen overgedragen zijn aan onderwijs-samenwerkingsverbanden.
4. In de afgelopen twee jaren is er zowel voortgang geboekt op de positionering van de directie Kwaliteit & Veiligheid als de kwaliteit van zorg. Het vergt nog een nadere implementatie in 2022 waar het gaat om een eenduidige inrichting van processen, een kwaliteitsagenda, meer samenhang en verbinding tussen organisatieonderdelen en reflecties op het niveau van directie en Raad van Bestuur.
5. De kwalitatieve en bedrijfsmatig ingezette activiteiten vanuit het herstelplan Focus binnen Focus hebben tot positieve financiële resultaten geleid, maar nog onvoldoende tot duurzame verbeteringen. De RvT vraagt hier in 2022 extra aandacht en urgentie voor.

Reflectie

Totstandkoming kwaliteitsrapport 2021

Het kwaliteitsrapport 2021 is opgesteld door medewerkers van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid. Bij aanvang bekeken we het rapport over 2020 en de daarbij behorende reflecties. 'Waar kunnen we van leren en welke onderwerpen moeten een vervolg krijgen in het kwaliteitsrapport 2021?' vroegen we ons af. Daarnaast hebben we geprobeerd om te prioriteren: wat was voor 2021 het belangrijkste en wat is van invloed op 2022? Dit klinkt eenvoudig, maar in de praktijk is dit lastiger dan het lijkt. Pluryn is een grote organisatie met veel diversiteit. Er gebeuren veel mooie en goede dingen binnen Pluryn en tegelijkertijd zijn er verbeterpunten. Het kwaliteitsrapport is een overkoepelend rapport. Het is dus niet mogelijk om alle ontwikkelingen, onderwerpen en voorbeelden in het rapport te noemen.

Naast de prioritering van onderwerpen, speelt in de totstandkoming van het rapport het dilemma tussen kritisch naar onszelf kijken om te leren enerzijds en het openbaar publiceren anderzijds. Bepaalde waardevolle informatie is om van te leren, maar doordat er in het rapport slechts een beperkte context geschetst kan worden, kan het publiceren ervan zorgen voor onduidelijkheid of een verkeerde interpretatie.

Als laatste punt noemen we de organisatieveranderingen binnen Pluryn, zoals de start van de nieuwe Raad van Bestuur in de zomer en de wijziging in structuur van ondersteunend personeel. Hierdoor werden de lijnen voor het rapport pas laat uitgezet en was pas laat duidelijk wie het rapport gingen schrijven.

Ondanks de dilemma's en de beperkte tijd zijn wij tevreden over het rapport dat nu voor u ligt. De inhoudelijke onderwerpen worden geïllustreerd door verhalen van cliënten en medewerkers. Het rapport laat ontwikkelingen van het afgelopen jaar zien, met daarin de kansen en verbeterpunten. Het is nu aan de organisatie om de PDCA-cyclus af te maken.

Naast deze korte reflectie maakten we ook een uitgebreide versie. Die wordt gebruikt ter verbetering van het schrijven van het volgende kwaliteitsrapport. Het bevat een procesbeschrijving, verbeterpunten en vervolgacties.

Schrijvers kwaliteitsrapport 2021

Contact

Industrieweg 50
6541 TW Nijmegen

088 - 779 20 00
info@pluryn.nl

www.pluryn.nl



Sterker in de samenleving