



Kwaliteitsrapport 2022

Samen werken aan kwaliteit van zorg

Eenvoudige versie

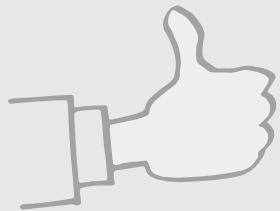
 **Pluryn**

Sterker in de samenleving



Inhoud

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 3 |
| Pluryn in het kort | 4 |
| Pluryn in 2022 | 5 |
| Werken aan kwaliteit | 8 |
| Goed leven voor onze cliënten | 9 |
| Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams | 18 |
| Externe visitatie | 23 |
| Terugkijken en samen leren | 24 |
| Samenvatting en conclusies | 27 |



Raad van Bestuur

Voorwoord

Wij zijn sinds 2021 de raad van bestuur van Pluryn. Eerst leerden we de organisatie kennen. Daarna maakten we een beleidsplan voor Pluryn. Het plan heet ‘Samen maken we het verschil’. Mensen binnen en buiten Pluryn dachten mee.

‘Meer persoonsgerichte zorg’ is belangrijk in dit plan. Daarmee kunnen we het verschil maken voor cliënten. Extra aandacht is er voor het verminderen van maatregelen die de vrijheid van cliënten beperken. Daarin zijn in 2021 mooie stappen gezet.

We zagen mooie voorbeelden tijdens werkbezoeken.

In dit rapport staan voorbeelden en vragen die we erbij hebben. Wij bedanken alle medewerkers voor hun inzet in 2022!

Raad van Bestuur

Annette Imhof
Mirjam van den Nieuwenhuijzen
Eddy van Doorn



Pluryn in het kort

De bedoeling van Pluryn

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.



Pluryn in 2022

Wij zijn een
landelijk werkende
organisatie



hoofdvestigingen

16



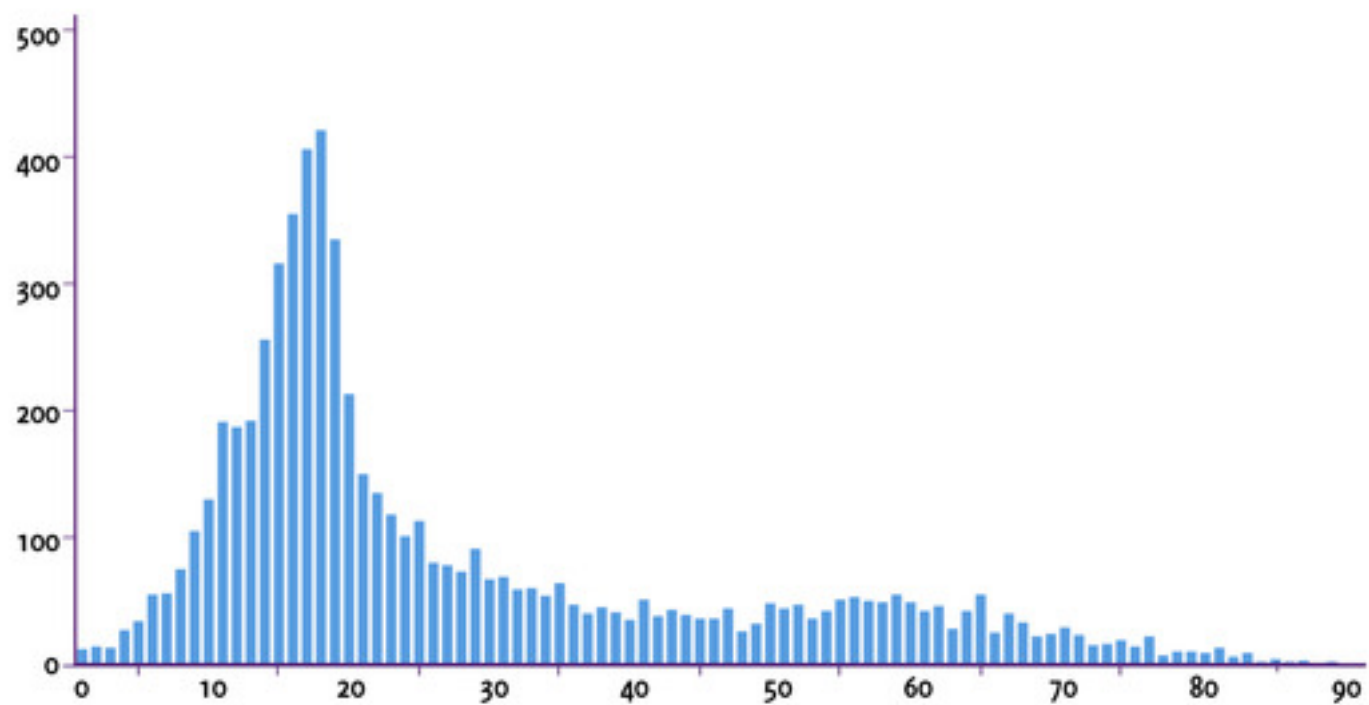
zorglocaties

440



Behandeling en
ondersteuning aan **6.400**
jongeren en volwassenen

Leeftijd cliënten



Verdeling cliënten

Volwassenen

3.383

Jeugd

3.074

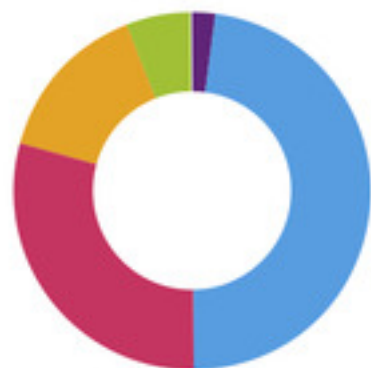


Percentage omzet per financieringsvorm



| | |
|------------|-------|
| ZVW | 0,7% |
| WLZ | 49,3% |
| Jeugdwet | 47,5% |
| WMO | 2,0% |
| Forensisch | 0,1% |
| Intern | 0,1% |
| Overig | 0,3% |

Percentage cliënten per financieringsvorm



| | |
|------------|-------|
| ZVW | 5,8% |
| WLZ | 29,5% |
| Jeugdwet | 48,1% |
| WMO | 14,8% |
| Forensisch | 0,1% |
| Overig | 1,7% |

Aantal medewerkers

Medewerkers

5.013

Vrijwilligers

645



En ook:

- + ca. 1.350 zzp'ers en uitzendkrachten
- + 650 stagiairs
- + 79 gezinshuisouders

Hoofdstuk 1

Werken aan kwaliteit

Pluryn begon met een nieuwe manier van laten zien wat we doen. We werken niet meer voor ISO- of HKZ-bewijzen. Bij werken aan kwaliteit zijn andere dingen belangrijk. Zoals samen nadenken, leren, verbeteren en met elkaar in gesprek gaan. In het Kwaliteitsrapport van 2021 stond dat nog niet alles goed gaat. Bureau Q Consult deed onderzoek. Er is nog veel onduidelijk. In hoofdstuk 5 lees je wat er beter kan.

Nieuwsflits over de PAR

Pluryn is één van de eerste zorgorganisaties met een Professionele Adviesraad (PAR). De leden komen een aantal keer per jaar bij elkaar. Ze komen van verschillende vakgroepen van Pluryn. Ze praten over onderwerpen die met zorg te maken hebben. Hoe kunnen we de zorg voor kleinere woongroepen maken? Hoe kunnen we medewerkers helpen hun werk goed te doen? De PAR geeft daar adviezen over aan de raad van bestuur.



Bekijk de nieuwsflits over de Professionele Adviesraad





Hoofdstuk 2

Goed leven voor onze cliënten



Pluryn wil een goed leven voor cliënten. Daarvoor geven we op de persoon gerichte zorg.

Persoonsgerichte zorg gaat uit van wat cliënten willen. Wat heb jij nodig om je gezond en gelukkig te voelen? Dat schrijven we op in een persoonlijk plan. We praten er samen over, met cliënten en naasten. Als het nodig is, passen we het plan aan.

In dit rapport kijken we naar drie onderwerpen.

1. Ervaring van cliënten
2. Betrokkenheid van cliënten en naasten
3. vrijheid en veiligheid van cliënten

1. Cliëntervaring

Volwassen cliënten geven een 3,11 voor de zorg die ze van Pluryn krijgen. Het maximum is 4. Dat is hetzelfde cijfer als vorig jaar.

De tevredenheid van jongeren is 7,3. Hier is het maximum 10. Dit cijfer is iets hoger dan in 2021. Het aantal cliënten dat de vragenlijsten invult, valt tegen.

Volwassenen krijgen vier extra vragen over het contact met de begeleiding. Ook bedachten we een gespreksspel.

Pluryn hoopt dat er dan meer cliënten meedoen aan het onderzoek.

In 2023 moet het onderzoek beter passen bij het strategisch beleidsplan. Vooral als het om op de persoon gerichte zorg gaat.

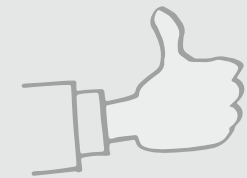
Klachten

De klachten functionarissen van Pluryn kregen 257 klachten in 2022. De meeste klachten gaan over het tekort aan personeel. En over wisselingen in de teams. In de gehandicaptenzorg daalde het aantal klachten. In de jeugdzorg waren het er juist meer.

De klachtencommissie ontving 14 klachten. Vaak gingen die over de communicatie met begeleiders. Tekort aan personeel en werkdruk zijn vaak de oorzaak.



Theo leert steeds beter omgaan met zijn niet-aangeboren hersenletsel dankzij zijn Hersenz-behandeling bij Pluryn.



2. Betrokkenheid cliënten en naasten

De centrale cliëntenraad (CCR) wilde betere communicatie met de raad van bestuur. Dat stond in het kwaliteitsrapport 2021. Inmiddels bereiden ze de vergaderingen samen voor. Er is meer tijd voor overleg. Belangrijke onderwerpen bespreken ze samen.

Communicatie met cliënten en naasten over ontwikkelingen bij Pluryn was ook een verbeterpunt. Vaak loopt de informatie via de cliëntenraad of jongerenraad. Cliënten hebben ook inspraak via overleggen met bewoners of mentorgesprekken. Een aantal locaties begonnen naasten beter te betrekken.

Waar zijn we trots op?

- In 2022 vierde Pluryn 25 jaar medezeggenschap. Bekijk ook [deze video](#).
- Verschillende jeugdlocaties hebben kleinere woongroepen. We kunnen naasten meer bij het leven van de jongere betrekken.

Een tip van een ouder:

"Het zou fijn zijn als er roosters hangen met welke begeleiders er die week aanwezig zijn. Zodat er meer duidelijkheid voor mijn zoon is."



3. Vrijheid en veiligheid voor cliënten

Soms kan een cliënt zich niet goed ontwikkelen door zijn eigen gedrag. Om dit te voorkomen wil Pluryn dit gedrag goed begrijpen. We kijken naar de oorzaak van het gedrag. En we kijken naar ons eigen gedrag. Daarnaast zoeken we manieren om vrijheidsbeperkende maatregelen te verminderen. Zo werken we aan de onafhankelijkheid en ontwikkeling van cliënten.

Bijna alle locaties starten projecten om vrijheidsbeperkende maatregelen te verminderen.

Projecten zijn bijvoorbeeld:

- kleinere woongroepen
- maatwerk
- zorgen dat er op de kamers meer automatisch werkt. Dat heet domotica.
- meerzorg en opleiding van medewerkers.



Bij Werkenrode Jeugd is meer aandacht nodig. Door wisseling van directeuren zijn plannen daar niet doorgedaan.

Er waren in 2022 meer meldingen van onvrijwillige zorg. De afdeling Kwaliteit en Kennis doet onderzoek daarnaar.

Waar zijn we trots op?

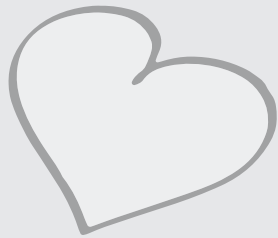
- Iedereen weet beter wat beperking van vrijheid betekent.
- Pluryn kiest voor andere mogelijkheden dan afzonderen.
- Ruimtes voor afzondering gaan dicht.
- Pluryn betreft het netwerk er vaker bij.

Wat kan beter?

- Er werken veel uitzendkrachten op de groepen. Die weten soms niet wat er in de wet Zorg en Dwang staat. Ook kennen ze cliënten minder goed.
- Op de persoon gerichte zorg helpt om dwang en drang te verminderen. Maar daarvoor is meer personeel nodig.
- Soms is een maatregel om vrijheid te beperken nodig in de open jeugdzorg. Voor de veiligheid van een jongere of medewerker. Dat mag niet volgens de wet.



"Er is veel gedaan om begrip, kennis en kwaliteit van zorg voor gezonde seksualiteit te vergroten."



Meldingen van vervelende gebeurtenissen

Pluryn kreeg in 2022 8% meer meldingen van vervelende gebeurtenissen dan in 2021. Die stijging zagen we vooral in de gehandicaptenzorg. Dat komt omdat Pluryn meer aandacht vroeg voor het doen van meldingen. Een oorzaak zijn ook onvaste teams waar veel uitzendkrachten werken. Veel meldingen gingen over agressie en medicatie. Pluryn verbeterde het systeem om medicijnen te verdelen in 2022.

Er waren minder meldingen van uitingen van zelfdoding. Er waren meer meldingen over weglopen, ongevallen, gebruik van alcohol en drugs.

Seksualiteit

Er komen nog steeds meldingen over seksualiteit. Pluryn weet niet goed hoe ze met ouders van verkeerd gedrag moet omgaan. Ook zijn er te weinig trainers voor de aanpak 'Vlaggensysteem'. Maar we zijn ook trots op wat er bereikt is. Er is veel gedaan om begrip, kennis en kwaliteit van zorg voor gezonde seksualiteit te vergroten.

Proces voor crisis bij Pluryn

Pluryn wil geen cliënten overplaatsen als zij in een crisis situatie zitten. Het liefst willen we dat cliënten in hun eigen omgeving beter worden.

Een speciaal team komt bij een crisis helpen op de groep. Begeleiders krijgen tips en adviezen.

Stoppen met afzonderen

Stoppen met afzonderen is een belangrijke opdracht voor Pluryn. Bij JeugdzorgPlus in Zeist zijn de ruimtes voor afzondering gesloten. JeugdzorgPlus in Eefde is goed op weg. Ook op andere zorglocaties wil Pluryn minder afzonderen.



Wat gaan we in 2023-2024 doen?

De komende twee jaar gaan we werken aan de volgende thema's:

- We gaan verder met op de persoon gerichte zorg.
- We dringen maatregelen om vrijheid te beperken verder terug.
- We gaan het proces bij crisis verder verbeteren.





Het ervaringsverhaal van tweelingbroers Gino en Joey

Ze lijken op elkaar en groeien samen op. Allebei hebben ze soms 'chaos in het hoofd'. Toch staan de Utrechtse tweelingbroers Gino en Joey (15) elk hun eigen mannetje. "We zijn vier handen op één buik, maar zitten toch anders in elkaar." Bij zorgboerderij De Dijckhof in Driebergen, kunnen ze allebei zichzelf zijn. "We werken hier zelf, maar toch ook samen, aan een mooie toekomst."

[Bekijk de film van Gino en Joey](#)



Hoofdstuk 3

Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams

Doel van Pluryn is een goed leven voor kwetsbare mensen. Medewerkers zijn daarbij heel belangrijk. In dit rapport kijken we terug op 4 onderwerpen.

1. Vaste teams
2. Ontwikkeling en expertise van medewerkers
3. Aantrekkelijke sfeer om te werken
4. Ruimte voor terugkijken en samen leren

"In 2022 werkten er ongeveer 400 leerlingen en stagelopers bij Pluryn"



1. Vaste teams

Het cijfer voor ziekte bij Pluryn was 8,5% in 2022. Er waren veel mensen lang ziek. Ook zijn er veel mensen die meerdere keren ziek waren.

Wat kan er beter?

Tegelijk met de vele ziekmeldingen is er een tekort op de banenmarkt. Het werk is zwaar. Dat verhoogt de kans op ziekte. Dat terwijl de doelgroep van Pluryn behoefte heeft aan vaste medewerkers.

2. Ontwikkeling en vakkennis van medewerkers

In 2022 werkten er ongeveer 400 leerlingen en stagelopers bij Pluryn. Zij komen van verschillende opleidingen. Leerplein bood meer dan 800 trainingen aan voor medewerkers. Medewerkers zijn tevreden over de mogelijkheden om zich te ontwikkelen bij Pluryn.

Wat kan er beter?

Ontwikkeling en vakkennis zijn belangrijk voor medewerkers. Dit maakt het lastig: hoge werkdruk, wisselingen in personeel en inzet van ZZP'ers.

3. Aantrekkelijk sfeer om te werken

Er is over het algemeen een aantrekkelijke werksfeer bij Pluryn. Dat weten we door een onderzoek bij medewerkers en uit gesprekken. Collega's zijn fijn en hebben passie voor hun werk.

Wat kan er beter?

De werkdruk is hoog. Mensen voelen zich gewaardeerd in hun team, maar niet altijd door Pluryn. Ongeveer een derde van de medewerkers denkt erover om te vertrekken.

4. Ruimte voor terugkijken en samen leren

Verbeter het proces voor het jaargesprek. Dat was een advies in het kwaliteitsrapport van 2021. Inmiddels is dit proces veranderd. Terugkijken en samen leren worden er vast onderdeel van.

Cliënten, naasten en medewerkers konden meedenken over het nieuwe strategisch beleidsplan.

De Professionele Adviesraad (PAR) ging van start. De PAR adviseert de raad van bestuur bij vragen over zorg.

Waar zijn we trots op?

De betrokkenheid en passie van vaste medewerkers. Een groep van gemotiveerde medewerkers die zich blijft inzetten. Ondanks alle veranderingen.

Wat kan er beter?

De werkdruk is hoog. Tegelijk is er tijd nodig voor terugkijken en ontwikkeling.



Wat gaan we in 2023 - 2024 doen?

- De afdeling HR maakte plannen voor betrokken en vakbekwame medewerkers.
- We maken nieuwe opleidingen voor medewerkers.
- We vragen vaste medewerkers om meer uren te werken.
- Onderzoek naar inzet van uitzendkrachten en ziekmeldingen bij locaties.



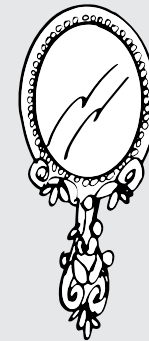


Het ervaringsverhaal van Pien

Met een glimlach opent Pien de deur van Jupiter 2. Deze meidengroep is bij Pluryn-locatie Jan Pieter Heije. Pien heeft net te horen gekregen dat ze promotie maakt. “Twee jaar geleden begon ik hier als stagiair. Nu ga ik als persoonlijk begeleider verder. Ik had natuurlijk ergens anders heen kunnen gaan. E zijn genoeg baantjes te krijgen. Maar ik blijf heel bewust hier. Deze meiden zijn alles waarop ik in mijn werk hoopte.”

[Lees het verhaal van Pien](#)





Hoofdstuk 4

Externe visitatie

Het bedrijf Q Consult onderzocht hoe Pluryn zorgt voor kwaliteit. Doel van het onderzoek is de kwaliteit van zorg verbeteren.

Wat gaan we in 2023-2024 doen?

De komende 2 jaar geven we voorrang aan:

- Iedere 3 maanden een rapport en een gesprek
- Doelen stellen voor kwaliteit en het meten van prestaties
- Het proces van kwaliteit en verbeteringen in de praktijk
- De cultuur bij Pluryn
- Lerende organisatie die overal wil verbeteren

Hoofdstuk 5

Terugkijken en samen leren

Centrale Cliëntenraad en de Centrale ondernemingsraad

De Centrale Cliëntenraad en de Centrale ondernemingsraad bespraken dit Kwaliteitsrapport. Zij zijn er blij mee en verrast. Vergeleken met vorig jaar voerde Pluryn verbeteringen door. Maar er zijn ook nog opmerkingen en tips. Zoals:

- Onderzoek de mogelijkheden om het aantal deelnemers aan cliëntenonderzoek te vergroten.
- Betrek cliënten en naasten beter.

- Er zijn minder meldingen van maatregelen die de vrijheid beperken. Dat betekent niet dat het minder gebeurt.
- Niet elke locatie kent de Wet zorg en dwang. De aandacht hangt vaak af van de persoon.
- Cliënten hebben soms behoefte aan een rustige plek. Houd daar rekening mee bij het sluiten van afzonderingsruimtes.
- Er staat weinig in het rapport over medewerkers betrokken houden. Dit is wel heel belangrijk.
- Vorig jaar waren er maar 150 gesprekken met vertrekkende medewerkers. Dat is weinig voor zo'n grote organisatie. Daardoor weten we niet precies waarom mensen vertrekken.
- Pluryn wil een lerende organisatie zijn. Toch lijkt leren en presteren van medewerkers niet zo belangrijk.
- Het proces om te zorgen voor kwaliteit is nog niet genoeg ingevoerd.

Raad van toezicht

De raad van toezicht besprak het rapport over kwaliteit. Het is duidelijk en goed leesbaar. Sommige dingen zijn beter dan in het vorige rapport. Het rapport schrijft nu over de moeilijke keuzes:

- Zoals het personeelstekort. En de gevolgen daarvan voor de vrijheid en veiligheid van cliënten.
 - De foto's in het rapport zijn vrolijk. Ze passen niet altijd bij deze moeilijke keuzes.
 - Het valt op dat medewerkers positief zijn over hun werk. Toch zijn er veel die misschien willen vertrekken. Dat moet Pluryn onderzoeken.
- Pluryn wil minder met uitzendkrachten werken. Daarom vroeg Pluryn aan vaste medewerkers om meer uren te werken. Maar de raad van toezicht waarschuwt. Maak het werk niet te zwaar voor medewerkers.
 - In het vorige rapport stond dat de communicatie met de centrale cliëntenraad beter kon. De raad van toezicht is blij met de maatregelen die zijn genomen.

"Medewerkers zijn positief. Toch zijn er veel die misschien willen vertrekken. Dat moeten we onderzoeken"







Hoofdstuk 6

Samenvatting en conclusies

Ieder mens heeft recht op een goed leven. Daarom biedt Pluryn een veilige woonplek aan cliënten. Pluryn wil ook het beste voor zijn medewerkers. Er is verandering nodig om blijvend van waarde te zijn voor cliënten. Persoonsgerichte zorg staat daarin centraal. Met goed overleg tussen cliënten, hun netwerk en medewerkers. We zijn specialist voor mensen die complexe ondersteuning nodig hebben. Daarin willen we nog beter worden. Dat doen we samen met anderen. Het tekort aan medewerkers geeft zorgen. Ook krijgen we nog niet genoeg geld voor onze zorg. Maar we geloven dat het ons lukt. Als we extra aandacht geven aan:

- Meer op de persoon gerichte zorg voor cliënten
- Gemotiveerde medewerkers
- Goede samenwerking met naasten
- Verbetering van onze manier van werken bij crisis
- Verminderen van maatregelen die de vrijheid beperken
- Minder inzet van uitzendkrachten en meer aandacht voor vaste medewerkers
- Verbetering van onze manier om kwaliteit te bewaken

Contact

Industrieweg 50
6541 TW Nijmegen

Postbus 53
6500 AB Nijmegen

088 - 779 20 00
info@pluryn.nl

www.pluryn.nl



Sterker in de samenleving