



# Samen werken aan kwaliteit van zorg

Kwaliteitsrapport 2022

The logo for Pluryn, featuring a stylized 'P' with a yellow and red swoosh above it, followed by the word 'Pluryn' in a purple serif font.

*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	20
Externe visitatie	25
Reflecties	29
Samenvatting/conclusies	32

# Voorwoord



In 2021 maakten we als nieuwe raad van bestuur kennis met Pluryn. Na een periode van inwerken en verkennen, gaven we in 2022 samen met cliënten, ouders/naasten, medewerkers en in- en externe stakeholders, vorm en inhoud aan het strategisch beleidsplan 2022-2025. Met als titel: 'Samen maken we het verschil'.

In de inhoudelijke agenda van het strategisch beleidsplan staat 'Meer persoonsgerichte zorg' centraal. We stimuleren het delen van 'pareltjes', om anderen te inspireren. Zo kunnen we het verschil maken in het individuele leven van cliënten. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen, het stoppen met separeren en afzonderen en het voorkomen van crisis. Leren en verbeteren is hierin het uitgangspunt.

We zijn trots op al die medewerkers, cliënten en jongeren die daarin in 2022 mooie stappen zetten. Tijdens werkbezoeken zagen we met eigen ogen hoe je met kleine dingen het verschil kan maken. Bijvoorbeeld door steeds in verbinding te blijven met de cliënt, hoe lastig dat soms ook is. Of door op een creatieve manier steeds weer nieuwe uitdagingen voor jongeren te bedenken.

De verhalen in dit rapport geven een beeld van de dilemma's en successen. Ze laten zien dat onze medewerkers zich met grote betrokkenheid blijven inzetten voor kwalitatieve en specialistische zorg aan een unieke en complexe doelgroep. En dat we samen steeds bereid zijn om te leren. Ook al zijn de omstandigheden niet altijd ideaal. Wij hebben daar grote waardering voor.

*Raad van Bestuur*

*Annette Imhof*

*Mirjam van den Nieuwenhuijzen*

*Eddy van Doorn*

# Plurn in het kort

## De bedoeling van Plurn

Ieder mens heeft recht op een goed leven. Ook als iemand zijn dromen niet op eigen kracht kan waarmaken. Plurn 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 Plurn 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 Plurn.

Plurn 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

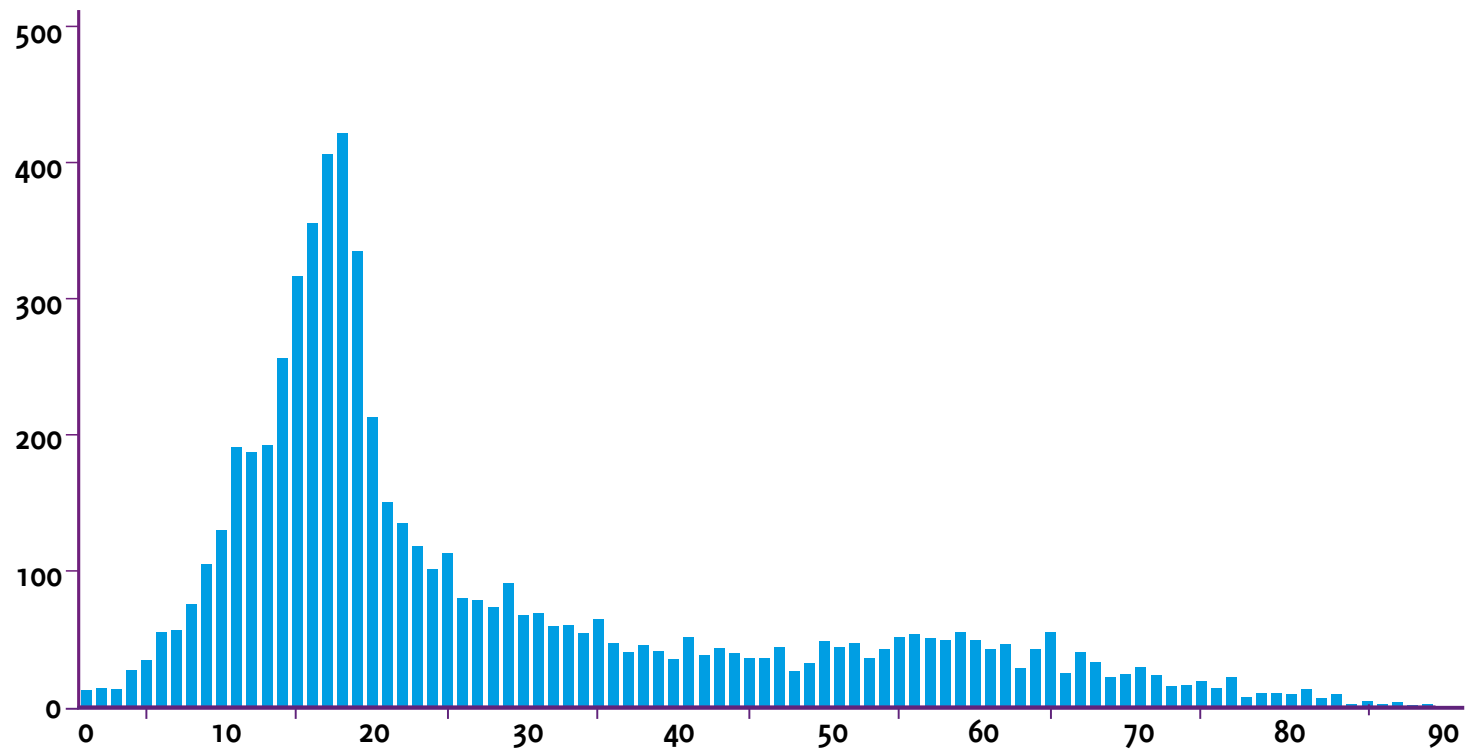
440

[Bekijk alle locaties →](#)



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

## Leeftijd cliënten



## Verdeling cliënten

Volwassenen

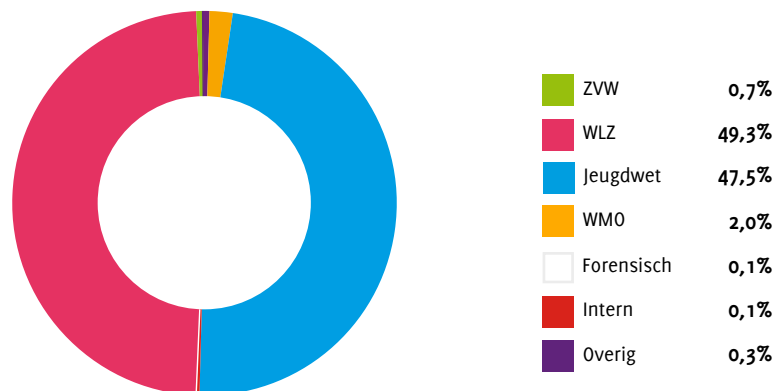
3.383

Jeugd

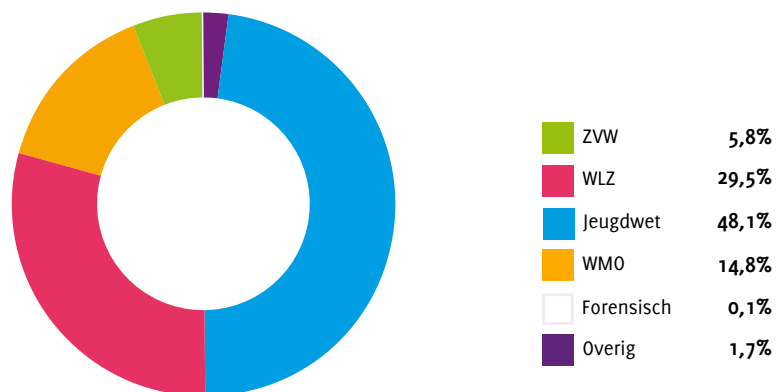
3.074



## Percentage omzet per financieringsvorm



## Percentage cliënten per financieringsvorm



## Aantal medewerkers

### Medewerkers

5.013

### Vrijwilligers

645



### En ook:

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

# Werken aan kwaliteit

In de visie van Pluryn wordt kwaliteit van zorg bepaald in de relatie tussen de cliënt, het (informele) netwerk en de medewerker. En wil je werken aan kwaliteit van zorg, dan is een lerende organisatie essentieel. Daarom stapten we enkele jaren geleden af van de traditionele manier van verantwoord, gericht op 'afvinken'. Niet een periodieke externe beoordeling op basis van bijvoorbeeld ISO of HKZ is in onze ogen leidend in het werken aan kwaliteit, maar gezamenlijk reflecteren, leren, verbeteren en de dialoog aangaan. Zoals dat ook in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg staat.

In het Kwaliteitsrapport 2021 constateerden we dat de gesprekscyclus en rapportages binnen onze PDCA-cyclus verbetering kon gebruiken.

In 2022 keek een werkgroep met een afvaardiging van de directie naar een nieuwe manier om de maand- en kwartaalgesprekken te voeren en de daaraan ondersteunende rapportages. Dit mede naar aanleiding van een rapport van Q Consult. Dat deed in opdracht van de raad van bestuur onderzoek naar het kwaliteitsmanagementsysteem van Pluryn.

Q Consult schrijft in zijn rapport van juli 2022: *De uitvoering van de kwartaalrapportage en het kwartaalgesprek op ZVE-niveau wisselt, er heerst onduidelijkheid over het genomen besluit om van 4M rapportages naar 3M rapportage te gaan. Uniformiteit ontbreekt en rapportage en gesprekken vinden dubbel, niet of onvolledig plaats. Er heerst veel onduidelijkheid, frustratie over het proces om te komen tot integratie en er is behoefte*



*aan heldere keuze plus implementatie van nieuwe systematiek. Het kwartaalgesprek moet zich richten op reflectie en het goede gesprek met elkaar; ruimte voor tellen/meetbaar en vertellen/merkbaar.*

Ook constateert Q Consult, aansluitend op de reflectie van onze interne auditoren, dat bevindingen op ZVE-niveau niet of onvoldoende tot verbeteringen leiden bij andere ZVE's of heel Pluryn.

## Wat kan beter?

Alle resultaten van het Q Consult-onderzoek zijn terug te vinden in hoofdstuk 5 van dit Kwaliteitsrapport (externe visitatie).



# Goed leven voor onze cliënten

**Uitgangspunt van goed leven bij Pluryn is dat we ons in het dagelijks handelen laten leiden door de uitgangspunten van persoonsgerichte zorg. Persoonsgerichte zorg is afgestemd op behoeften, wensen en voorkeuren van de cliënt. We benaderen de ander niet als patiënt of cliënt, maar als mens. Daarbij staat de vraag centraal: Wat heb jij nodig om je gezond en gelukkig te voelen?**

Deze persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren worden vastgelegd in een persoonlijk plan. Dat houden we actueel door regelmatig met elkaar in gesprek te zijn en te evalueren of gemaakte afspraken worden nagekomen en of er gedaan is wat nodig is. Dit plan bevat ook een analyse van veiligheid en gezondheidsrisico's.

In dit kwaliteitsrapport reflecteren we op drie thema's uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, die gerelateerd zijn aan persoonsgerichte zorg:

- Cliëntervaring
- Betrokkenheid cliënten en naasten
- Clientvrijheid- en veiligheid





### Ervaringsverhaal van Gino en Joey

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

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



### Ervaringsverhaal van Tanja

Tanja zag haar werkplek door de jaren heen veranderen. Ze was erbij toen De Lindenhorst in Zeist van de overheid overging naar het publieke domein. Zag dat haar locatie een aantal keer in andere handen kwam. En ze merkt nog dagelijks de gevolgen van de decentralisatie van de jeugdzorg. Toch dacht de jeugdzorgwerker geen moment aan een andere baan. Ze voelt zich thuis bij de JeugdzorgPlus-locatie van Pluryn: "Ik kan hier het verschil maken. Juist nu deze vorm van zorg onder druk staat."

[Lees het verhaal van Tanja →](#)



### Ervaringsverhaal van Theo

Hij was die avond een hapje eten met een vriend in Nijmegen. Zo is hem later verteld. Zelf weet Theo (57) er namelijk helemaal niets meer van. Ook van de weken na zijn auto-ongeluk niet, maar dat komt door grote hoeveelheid medicatie. Theo's ongeluk is heftig en de nasleep groot. Met de gevolgen van zijn hersenletsel leert hij dankzij zijn Hersenz-behandeling steeds beter omgaan. Hij vertelt erover in de podcast Leren praten over hersenletsel.

[Luister de podcast →](#)

## Goed leven voor onze cliënten

### Cliëntervaring

Op de ZVE's voor zorg aan volwassenen worden de 'Ben ik Tevreden?' (BiT) vragenlijsten bij cliënten afgenomen. Alle ZVE's scoren gemiddeld boven de 3. De totaalscore van alle ZVE's volwassenenzorg is gemiddeld 3,11. Dit is vergelijkbaar met de score van vorig jaar. Voor sommige ZVE's valt de score zelfs iets hoger uit dan vorig jaar. Op een schaal van 4 is dit ruim voldoende. Ook als we kijken naar de door Pluryn gestelde norm (3 en hoger).

De gemiddelde cliënttevredenheid bij jeugd is voldoende, maar ligt net onder de door Pluryn gestelde norm van een 7.5. Wel wordt er gemiddeld hoger gescoord bij de cliënttevredenheidsonderzoeken en het leefklimaat-onderzoek in vergelijking met 2021.

Als norm voor de respons op deze ROM-, cliënttevredenheids- en leefklimaatvragenlijsten hanteert Pluryn 80%. De respons daalde in 2022 ten opzichte van 2021 en ligt voor zowel jeugd als volwassenen beduidend lager dan de norm van 80%.

Het verbeteren van de respons is net als voorgaande jaren een punt van aandacht. We willen dit bereiken door in 2023 op de volwassenenzorglocaties aanvullend op de

BiT Gespreklijst vier vragen over zorgrelaties te stellen. Deze aanvulling komt voort uit de feedback van cliënten. Zij missen vragen over het contact met de begeleiding.

Ook bedacht Team Monitoring (afdeling Research & Development) samen met persoonlijk begeleiders en Bureau Medezeggenschap het idee om de BiT Vragenlijst in een spelvorm aan te bieden. Het spel kan naar verwachting eind 2023/begin 2024 uitgezet worden binnen Pluryn. De cliëntpanels die het spel momenteel uitproberen, komen met positieve reacties. Ook de vier extra vragen over de zorgrelatie krijgen een plaats in het BiT Gespreksspel.

Tot slot gaan we in 2023 onderzoeken hoe we de ROM-, cliënttevredenheids- en leefklimaatvragenlijsten beter kunnen laten aansluiten bij het strategisch beleidsplan van Pluryn. Met name bij het thema Persoonsgerichte zorg.

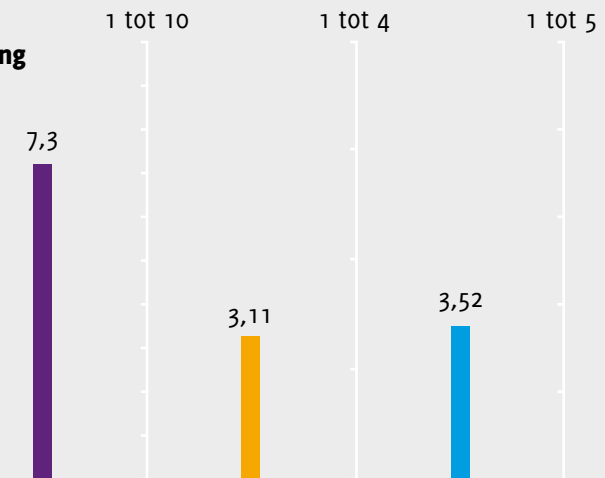
### Dilemma

Het blijft een uitdaging binnen de jeugdzorg om cliënten te laten deelnemen aan bovengenoemde onderzoeken. Knelpunten zijn de motivatie en de korte verblijfsduur.

### Respons

CTO jeugd	42%
CTO volwassenen	50%
Leefklimaatonderzoek jeugd (LKO)	66%

### Schaal & waardering



## Enkele quotes uit het cliënttevredenheidsonderzoek:

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

**“ Jongere**

Ik heb het gevoel dat de begeleiding weet waar ze over praten. De begeleider had veel voorbeelden van haar eigen ervaringen. Ze wist mij goed aan te vullen en ook qua gevoel wist ze wat we nodig hadden.

*Welke tips heeft u?*

**“ Ouder**

Onderlinge communicatie. Als er een wijziging is, is dit niet altijd bekend. Het zou fijn zijn als er roosters hangen met welke begeleiders er die week aanwezig zijn. Zodat er meer duidelijkheid voor mijn zoon is.

*Ben je tevreden?*

**“ Cliënt**

Ik wil blijven op deze groep. Dit is wat ik nodig heb en dat kunnen ze niet op andere groepen geven. Hier voel ik me veilig.

Goed leven voor onze cliënten



### Klachten

Over heel 2022 ontvingen de klachtenfunctionarissen 257 klachten. De meeste klachten hadden betrekking op de personele bezetting en continuïteit in teams. Binnen de gehandicaptenzorg zagen we een daling van het aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren, binnen de jeugdzorg een stijging.

Bij de klachtencommissie van Pluryn zijn 14 klachten ingediend. Ook in 2022 was communicatie weer een belangrijk onderwerp. Personeelstekort, veel wisselingen van begeleiders en werkdruk zijn mogelijke verklaringen voor het

ervaren gebrek aan communicatie over bijvoorbeeld welke hulp een cliënt nodig heeft of mag verwachten. Maar ook over hoe het met een cliënt gaat of over incidenten die zich voordeden. Dit lezen we ook in de quote van een ouder uit het cliënttevredenheidsonderzoek. In de paragraaf Cliëntvrijheid- en veiligheid komen we hierop terug.

**Betrokkenheid cliënten en naasten**  
**Verbeterpunt uit het kwaliteitsrapport 2021:**  
**Terugkoppelen op adviezen van de centrale cliëntenraad**

De centrale cliëntenraad (CCR) stuurde de raad van bestuur een memo over het optimaliseren van de communicatie. De terugkoppeling op adviezen van de CCR was een van de thema's. De raad van bestuur is ermee aan de slag gegaan en werkt samen met de CCR aan verbetering. De vergaderingen worden meer gezamenlijk voorbereid en er wordt meer tijd voor overleg ingepland. Met als doel dat er meer ruimte is voor dialoog, in plaats van het meer eenzijdig doen van mededelingen door de raad van bestuur.

Ook is er een strategisch adviseur verbonden aan de CCR. Zij is aanwezig bij alle vergaderingen

die de raad van bestuur heeft met de CCR en het dagelijks bestuur van de CCR. Ook buiten de vergaderingen om heeft zij regelmatig contact met de ondersteuner en de leden van de CCR.

Doel ervan is om inhoudelijke thema's die binnen de CCR spelen af te stemmen op inhoudelijke thema's die bestuurlijk aandacht vragen. Op die manier werken de CCR en de raad van bestuur vanuit een gezamenlijke inhoudelijke agenda en vindt afstemming plaats.

**Verbeterpunt uit het kwaliteitsrapport 2021:**  
**Communiceren naar cliënten, ouders en naasten over ontwikkelingen bij Pluryn**

Het verschilt er ZVE hoe cliënten, ouders en naasten worden meegenomen in de

ontwikkelingen. Vaak loopt de informatie via de cliënten-/jongerenraden. Bij jeugdlocaties is het waarborgen van de continuïteit een knelpunt vanwege een snellere doorstroom van jongeren. Verder hebben cliënten inspraak via huisvergaderingen, bewonersoverleggen en mentorgesprekken.

Aanvullend hier op zijn er in 2022 startten diverse locaties initiatieven om ouders en verwanten beter te betrekken. Zo zijn er ouderpanels gestart, is er een portal ontwikkeld om ouders toegang te geven tot het dossier van hun kind en verschijnen er nieuwsbrieven.

In 2022 organiseerde elke ZVE bovendien twee sessies waarin het meerjarenbeleidsplan is toegelicht en besproken, in aanwezigheid van de raad van bestuur.



**Trots op...**

- In 2022 is 25 jaar medezeggenschap bij Pluryn gevierd! [Bekijk de Nieuwsflits](#) over 25 jaar medezeggenschap bij Pluryn.
- Verschillende jeugdlocaties beschikken over kleinschalige woonvoorzieningen (maatwerk), waar een zo huiselijk mogelijke sfeer wordt nagestreefd. De kleinere setting maakt intensievere begeleiding en persoonsgerichte zorg mogelijk. Een van de resultaten is dat er meer tijd en aandacht is om ouders en verwanten bij het leven van de cliënt te betrekken. Dit maakt het samen zorgdragen voor de opvoeding en ontwikkeling van het kind beter mogelijk.

**Cliënt vrijheid en veiligheid**

**Vrijheidsbeperkende maatregelen**

Ontregelend gedrag kan de ontwikkeling van een cliënt in de weg staan. Pluryn wil dit gedrag op een goede manier interpreteren en de oorzaak en functie ervan begrijpen. We kijken daarbij ook naar de omgeving van de cliënt en naar de invloed van ons eigen gedrag. Alleen zo is het mogelijk is om ontregelend gedrag in een vroeg stadium te voorkomen. Naast het voorkomen van ontregelend gedrag zoeken we ook actief naar alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg. Op die manier willen we de autonomie en ontwikkeling van cliënten zoveel mogelijk waarborgen.

**Verbeterpunt uit het kwaliteitsrapport 2021: Terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen**

Bijna alle ZVE's maakten in 2022 in het kader van het meerjaren beleidsplan 2022-2025 een start met projecten die tot doel hebben vrijheidsbeperkende maatregelen terug te dringen. Onder andere maatwerk, kleinschaligheid, domotica, scholing over de-escalerend werken en extra begeleiding door meerzorg zijn ingezet. Bij Werkenrode is extra aandacht voor dit

thema nodig. Een wisseling van directie zorgde ervoor dat de ingezette plannen niet zijn doorgezet. De toename van het gemiddeld aantal toepassingen van onvrijwillige zorg (Wzd) die afgesproken zijn in het Perspectief Plan zien we dan ook vooral bij Werkenrode Jeugd. De Raad van Bestuur heeft de afdeling Kwaliteit en Kennis de opdracht gegeven om een onderzoek te starten naar deze toename en te komen tot een verbeterplan. Verder is de toename te verklaren door betere registratie.

<b>Onvrijwillige zorg (Wzd)</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Gemiddeld aantal toepassingen van onvrijwillige zorg die afgesproken zijn in het Perspectief Plan per maand	324	869
Gemiddeld aantal toepassingen van onvrijwillige zorg die niet zijn afgesproken (nood) in het Perspectief Plan per maand	111	80

<b>Vrijheidsbeperkende maatregelen (Jeugdwet)</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Gemiddelde inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen per maand	215	176

### Trots op...

- Er is een groter bewustzijn gecreëerd van wat vrijheidsbeperking inhoudt. Dit is op groepen zichtbaar in verandering in handelen, begeleiden en bejegenen.
- Er worden meer alternatieven voor afzonderen ingezet om te de-escaleren.
- Er zijn stappen gemaakt om de separeer- en de afzonderingsruimten te sluiten. In 2023 hebben we geen separeer- en afzonderingsruimten meer.
- Het betrekken van het netwerk staat steeds meer centraal.

### Dilemma's

- Teams hebben te maken met een hoge inzet van PNIL (personeel niet in loondienst). Het lukt daardoor niet altijd om de kennis van de Wet Zorg en Dwang over te brengen op alle medewerkers. Ook zijn flex-, uitzendmedewerkers en zzp'ers minder goed op de hoogte van afspraken, gedrag en risico's van een cliënt. Cliënten geven aan dat zij last hebben van de vele wisselingen van personeel. Een groot deel van hen heeft behoefte aan structuur, duidelijkheid en voorspelbaarheid.
- Persoonsgerichte zorg draagt bij aan een afname van dwang en drang. We willen naar meer kleinschaligheid en meer nabijheid. Dat vraagt om een grotere inzet van personeel en dus hogere kosten. Dat in een tijd dat tarieven voor hoogcomplexe zorg onder druk staan.
- In de open jeugdzorg ontbreekt een juridisch kader voor de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze zetten we in principe niet in. Maar in sommige gevallen is het nodig voor de veiligheid en bescherming van een jongere of een medewerker. Daarin voorziet de wet niet.





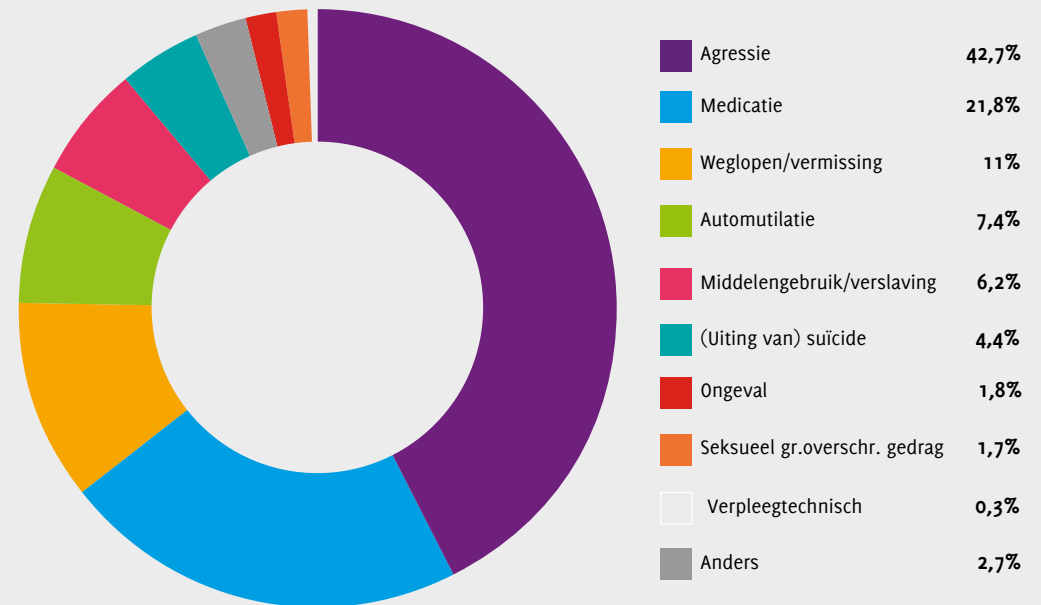
### Incidenten

In 2022 steeg het aantal meldingen van incidenten met ca. 8% ten opzichte van 2021. Deze stijging betreft met name de gehandicaptenzorg en is mede het gevolg van sturing door het management op het doen van meldingen. Maar ook op de grote inzet van PNIL, met instabiele teams als gevolg. Daardoor vonden er (gedurende bepaalde periodes) meer incidenten plaats.

Het merendeel van de incidenten had betrekking op agressie en medicatie, net als de afgelopen jaren. In 2022 hebben we een aantal maatregelen genomen om het aantal incidenten met medicatie te verminderen zoals het verbeteren van het proces met betrekking tot het verdelen van medicatie (dit was foutgevoelig).

Verder zien we in vergelijking met vorig jaar een daling van het aantal meldingen over (uitingen van) suïcide. Daarentegen is het aantal meldingen over weglopen/vermissing, middelengebruik/verslaving en ongeval gestegen.

### Soorten incidenten in 2022





Goed leven voor onze cliënten

### Seksueel grensoverschrijdend gedrag

Op basis van een analyse van incidenten en audits zien we dat seksualiteit een punt van aandacht blijft. Er doen zich nog steeds incidenten voor, waaruit we kunnen constateren dat Pluryn onvoldoende beleid heeft voor het omgaan met vermeende daders van seksueel grensoverschrijdend gedrag (SGOG). Dat kunnen zowel medewerkers als cliënten zijn. Ook is er een tekort aan trainers van de methodiek Vlaggensysteem.

Toch zijn we trots op wat er in het afgelopen jaar bereikt is. Ondanks onder andere personeelskrapte en -wisselingen kijken we terug op een succesvolle webinar, de ontwikkeling van een animatiefilm en de inzet van de consultants. Al die initiatieven dragen bij aan het bewustzijn, deskundigheidsbevordering en de kwaliteit van zorg op het gebied van gezonde seksualiteit en grensoverschrijdend gedrag.

### Wat gaan we doen in 2023-2024?

#### Meer persoonsgerichte zorg

Pluryn spant zich in voor cliënten met een complexe ondersteuningsvraag. Dit vraagt om voortdurende aandacht voor méér persoonsgerichte zorg, binnen de (financiële) mogelijkheden. Op veel locaties zijn al prachtige voorbeelden te zien. In 2022 zijn we gestart met op gang brengen van een beweging om kennis en expertise te bundelen, toegankelijk en expliciet maken. Daar gaan we in 2023 mee door. Om zo bij te dragen aan kwaliteit van leven voor cliënten en de bevoegdheid en betrokkenheid van medewerkers. En aan een open en positieve samenwerking met familie en naasten. De Centrale cliëntenraad (CCR) is nauw betrokken bij project Meer persoonsgerichte zorg en ontwierp daarvoor dit logo:



In maart 2023 houdt de CCR een inspiratieavond voor cliënten en directieleden van Pluryn. In verschillende workshops wordt opgehaald hoe Pluryn de verandering naar meer persoonsgerichte zorg in gang kan zetten.

#### Verder met terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen

Per 1 januari krijgen de ZVE's ondersteuning van een projectleider. Hij zorgt voor meer gezamenlijkheid in het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Pluryn implementeert zes kernstrategieën om de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen terug te dringen en te stoppen met afzonderen en separeren. Hiermee sluiten we aan bij de aanbevelingen in het eindrapport 'Ik laat je niet alleen' (i.o.v. Jeugdzorg Nederland 2021). Pluryn zet de kernstrategieën in voor alle cliënten: zowel jeugd als volwassenen.

## Wat gaan we doen in 2023-2024

### De komende twee jaar geven we prioriteit aan de volgende thema's:

- Meer persoonsgerichte zorg
- Verder met terugdringen vrijheidsbepalende maatregelen
- Verbeteren intern crisisproces

### Verbeteren intern crisisproces

Om crisis en de inzet van vrijheidsbepalende maatregelen te verminderen, verbeteren we in 2023 ons interne crisisproces.

Pluryn biedt cliënten een veilig leefklimaat, waarin zij zich kunnen ontwikkelen en ontplooiën. Met als doel dat zij zich (weer) sterk en bovenal gelukkig voelen. Dit gaat met vallen en opstaan, bij de cliënt maar ook bij het behandelteam en de groep. Het samendoen, met respect en vertrouwen, vormt de basis. Soms raakt deze samenwerking flink ontregeld. Dan zijn er andere interventies nodig om het contact te herstellen en te verbeteren.

Pluryn wil voorkomen dat cliënten in een dergelijke situatie worden overgeplaatst. Daarom zetten we in op herstel in de eigen woon- en leefomgeving van de client. Dat doen we onder meer door het starten van een crisisinterventie team (CPT). Dat zorgt voor hands-on ondersteuning op de groep en reikt adviezen en tips aan.



## Stoppen met afzonderen belangrijke opdracht voor Pluryn

De gezamenlijke JeugdzorgPlus-organisaties in Nederland bouwden het aantal afzonderingsruimtes in vier jaar tijd af van 72 naar 27. Pluryn biedt JeugdzorgPlus op twee locaties in Nederland. Op de locatie in Zeist zijn de afzonderingsruimtes gesloten. Op de locatie in Eefde zijn nog een paar stappen te zetten. Ook op andere zorglocaties heeft Pluryn de ambitie om het afzonderen ernstig te verminderen en dat ook al op meerdere plekken gerealiseerd.

[Lees dit artikel →](#)

# Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams

Ons doel is een goed leven voor kwetsbare mensen met een complexe zorg- en ondersteuningsvraag. Daarin spelen onze medewerkers een cruciale rol. Zij leveren elke dag topsport om de uitgangspunten van onze persoonsgerichte zorg en het leefklimaat waar te maken.

In dit rapport reflecteren we op vier thema's uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, die gerelateerd zijn aan betrokken en vakbekwame medewerkers en teams:

- Stabiele teams
- Ontwikkeling en expertise van medewerkers
- Aantrekkelijk werkklimaat
- Ruimte voor reflectie



Medewerkers zijn ons goud. Hun expertise en bevoegdheid én de band die zij hebben met cliënten, maken het verschil. Onze medewerkers zijn open en geïnteresseerd. Cliënten de ruimte geven zit in hun DNA. Ruimte om te proberen, te besluiten, te leren. En om zelf te ontdekken wat een goed leven voor hun is. Natuurlijk is het soms nodig om grenzen te stellen. Dat doen medewerkers dan ook. Zij zijn essentieel voor het unieke leefklimaat van Pluyn.

(SBP 2022-2025)



### Stabiele teams

#### Wat zien we terug in de cijfers?

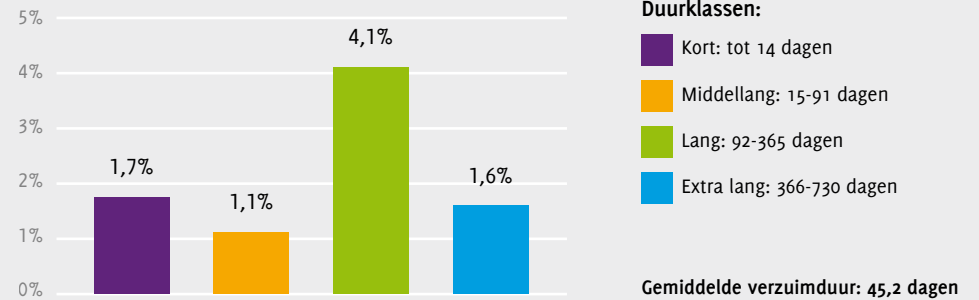
Gemiddeld had Pluryn in 2022 een ziekteverzuim van 8,5% over het hele jaar. Dit betreft met name lang verzuim (92-365 dagen, zie afbeelding). 14% van het totaal aantal medewerkers was in 2022 'frequent ziek' (vaker dan 3x). Bij ZVE's Werkenrode Jeugd, Jan Pieter Heije, Kemnade, De Winckelsteegh en Midden Nederland was het verzuim het hoogst (>10%).

#### Dilemma

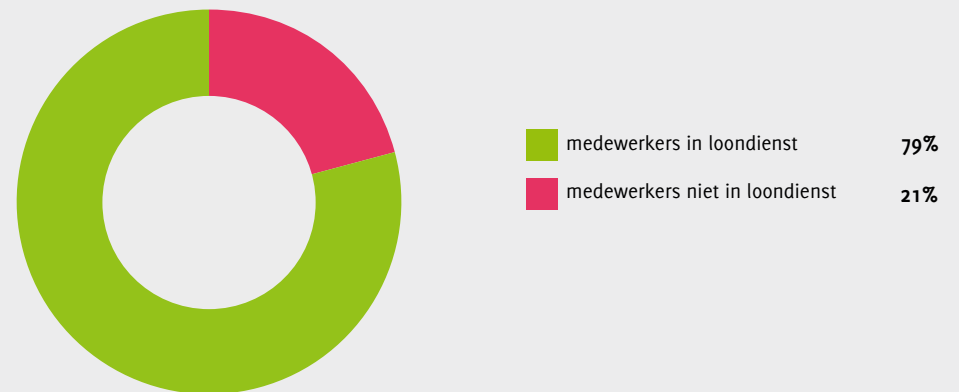
Juist de doelgroep van Pluryn, met een hoogspecialistische zorg- en ondersteuningsvraag, heeft baat bij stabiele teams. Met vaste gezichten en medewerkers, die op elkaar en op de cliënt zijn ingespeeld. Tegelijkertijd is de krapte op de arbeidsmarkt het grootst voor deze doelgroep en is het werk zwaar. Dat verhoogt het risico op uitval.

### Verzuimpercentage

naar duurklasse van in totaal 8,5



### Verdeling medewerkers



## Ontwikkeling en expertise medewerkers

### Wat zien we terug in de cijfers?

In 2022 verwelkomde Pluryn ongeveer 400 leerlingen en stagiaires van opleidingen op mbo- en hbo-niveau: Verzorgende IG, verpleegkundige, social work en maatschappelijke zorg, op niveau 3 en 4 en uit verschillende leerjaren. De cijfers betreffen zowel BOL- en BBL-leerlingen als stagiaires.

In 2022 bood Leerplein 803 trainingen aan, van uiteenlopende aard. De meeste trainingen zijn BHV, medicatietrainingen, de-escalerend werken, studentbegeleiding, traumasensitief handelen en vlaggensysteem.

Uit de data-analyse van 150 exitgesprekken blijkt dat medewerkers tevreden zijn over de mogelijkheden voor (persoonlijke) ontwikkeling bij Pluryn. Ook waarderen zij de mogelijkheid om als zij-instromer bij Pluryn te kunnen starten.

### Dilemma

Ontwikkeling en expertise zijn van groot belang voor de medewerkers die iedere dag klaar staan voor de doelgroep met een specialistische zorg

en ondersteuningsvraag. Tegelijkertijd vormen de hoge werkdruk, personeelwisselingen en ZZP'ers een uitdaging voor de ontwikkeling binnen het team en de opbouw van expertise. Dit vormt weer een risico voor de ontwikkeling en borging van de kwaliteit van zorg.

## Aantrekkelijk werkklimaat

**Uit rapport 2021: Medewerkersbetrokkenheidsonderzoek uitvoeren en vervolg geven aan de uitkomsten. Werken aan innovatieve oplossingen binnen het werk en aan een aantrekkelijk werkklimaat.**

In 2022 is het medewerkersbetrokkenheidsonderzoek door 42,1% van de medewerkers ingevuld. Daarnaast zijn er 150 exitgesprekken geanalyseerd. Het onderzoek en de gesprekken laten zien dat er over het algemeen sprake is van een fijne werkomgeving, fijne bevlogen collega's, sociale veiligheid, cliëntgerichtheid en voldoende autonomie.

Tegelijkertijd vormen de hoge (ervaren) werkdruk en vertrekintentie van medewerkers (NPS -32,8%) een risico. Medewerkers voelen zich gewaardeerd in hun team, maar niet altijd door Pluryn. Daar hebben we samen iets te doen.



## Evaringsverhaal van Pien

Met een glimlach opent Pien (21) de deur van Jupiter 2, de meidengroep van Pluryn-locatie Jan Pieter Heije. Ze heeft net te horen gekregen dat ze binnenkort promotie maakt. “Twee jaar geleden ben ik hier als stagiair begonnen. Nu ga ik als persoonlijk begeleider verder. Ik had natuurlijk rond kunnen kijken, er zijn zat baantjes te krijgen. Maar ik blijf heel bewust hier. Deze meiden zijn – professioneel gezien – alles waarop ik hoopte.”

[Lees het verhaal van Pien →](#)



## Nieuwsflits over de PAR

Pluryn is één van de eerste zorgorganisaties met een Professionele Adviesraad (PAR). Een aantal keer per jaar komt de afvaardiging van verschillende vakgroepen van Pluryn samen, om te praten over zorginhoudelijke vraagstukken. Hoe kunnen we kleinschalige zorg verder vormgeven? Wat is er nodig om professionals in nog meer in hun kracht te zetten? Dat resulteert in gevraagde en ongevraagde adviezen aan de raad van bestuur.

[Bekijk de nieuwsflits →](#)

### Ruimte voor reflectie

#### Uit het kwaliteitsrapport 2021: Jaargespreekcyclus aanscherpen

Pluryn wil een lerende organisatie zijn en vindt het belangrijk dat alle zorgprofessionals en medewerkers invloed hebben op het beleid, dat voor hun werk relevant is. Daarom is in 2022 de kwaliteitsjaarcyclus herzien. De implementatie van de cyclus vindt in 2023 plaats. Het doel ervan is dat reflectie en samen leren structureel geborgd worden in de PDCA-cyclus.

#### Andere ontwikkelingen in 2022...

In 2022 zijn er met alle ZVE's en ondersteunende diensten strategiesessies geweest. Daarin konden cliënten, verwanten en medewerkers meedenken over het nieuwe strategisch meerjarenbeleidsplan.

En in 2022 zijn we gestart met de Professionele Adviesraad (PAR). Een aantal keer per jaar komt de Professionele Adviesraad, een afvaardiging van verschillende vakgroepen van Pluryn, samen om te praten over zorginhoudelijke vraagstukken: Hoe kunnen we kleinschalige zorg verder vormgeven?

Wat is er nodig om professionals nog meer in hun kracht te zetten? Uit die bijeenkomsten komt een (on)gevraagd advies aan de Raad van Bestuur. Met de installatie van de PAR geven we als Pluryn ook invulling aan de Governancecode Zorg 2022.

#### Trots op...

- Betrokkenheid en passie van vaste medewerkers.
- De harde kern van gedreven mensen, die zich in blijven zetten en flexibiliteit tonen bij verandering.

#### Dilemma

Door de personeelskrapte is de werkdruk hoog, tegelijkertijd is er tijd en ruimte nodig voor reflectie, om te leren en ontwikkelen en voor kwaliteitsverbetering.

## Wat gaan we doen in 2023-2024

### De komende twee jaar vullen we de plannen van HR aan met:

- Actualiseren van de leerlijnen voor medewerkers
- Stimuleren van vaste medewerkers om meer uren te gaan werken
- Delen van analyses over de inzet van PNIL en verzuim

### Wat gaan we doen in 2023-2024

De plannen van de afdeling HR om bij te dragen aan betrokken en vakbekwame medewerkers en teams, zijn verwerkt in de afbeelding hiernaast.

Aanvullend hierop worden in 2023 de leerlijnen voor medewerkers geactualiseerd, naar aanleiding van de doelgroepschrijvingen en de beweging naar meer persoonsgerichte zorg.

Om minder flexkrachten te hoeven inzetten, stimuleren we vaste medewerkers meer uren te gaan werken. Onderdeel daarvan was een actie waarbij medewerkers eenmalig 1000 euro ontvingen als zij hun contract met minimaal 4 uur uitbreidden.

Verder stuurt de raad van bestuur gericht op het nakomen van gemaakte afspraken over verzuim, de inzet van PNIL en het roosteren (denk aan verzuimbeleid, roosterhandboek, visie op flex, preferred suppliers, etc.). Analyses over de inzet van PNIL en verzuim zullen worden gedeeld en in de eigen ZVE besproken. Er vindt ook uitwisseling van best practices plaats binnen de afzonderlijke DT's met als doel om van elkaar te leren en te verbeteren.

## HR activiteiten 2023





# Externe visitatie

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg stelt dat er één keer per twee jaar een externe visitatie plaatsvindt. Dit jaar hebben we ervoor gekozen om reflectie op ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) centraal te stellen. Het loslaten van externe certificering maakt het belang van een goed werkend KMS nog belangrijker. Het is de drijvende kracht van de organisatie om de goede dingen te doen én de dingen goed te doen.

We vroegen adviesbureau Q Consult om een onafhankelijke GAP-analyse te doen op onderdelen van het KMS en een advies te geven over hoe om te gaan met de geconstateerde GAP. Met als uiteindelijk resultaat een betere borging van kwaliteit van zorg.

## De werkwijze van Q Consult

1. Kick-off met de raad van bestuur om doelstelling, aanpak en eindproduct te bepalen
2. Analyse kader opstellen
3. Beschrijven van de bestaande situatie:
  - a Op basis van documentstudie
  - b Op basis van interviews (in totaal 27 geïnterviewden, met een doorsnede uit de organisatie (jeugd/volwassenen, verschillende ZVE's en verschillende functiegroepen)
4. In kaart brengen van de GAP
5. Advies over noodzakelijke verbeteringen





### Analyse van de huidige situatie (samenvatting)

- De kwaliteit van zorg in het primair proces lijkt goed te functioneren. Pluryn drijft op de kwaliteiten van medewerkers met passie voor zorg. De medewerkers van Pluryn sluiten heel goed aan bij wat de cliënt nodig heeft, ondanks het personeelstekort.
- Het KMS werkt niet vóór de organisatie, maar de organisatie werkt nu voornamelijk vóór het KMS. Het wordt niet als ondersteunend ervaren.
- Het kwaliteitsrapport is een mooi verslag dat een overall beeld geeft. Echter, het product is nu een doel op zich en kost veel werk. Idealiter zou het volgen vanuit interne/ externe toetsing van je kwaliteit en KMS.
- Het is te weinig concreet wat 'Pluryn-kwaliteit' is. Wanneer doet men de juiste dingen goed? Het is belangrijk om hiervoor helder te hebben wat de doelgroepen en risicovolle processen zijn en hierbij te beschrijven wat de geldende kaders/doelen/normen zijn. Hiermee krijgt de organisatie de basis op orde en het geeft duidelijkheid aan medewerkers. Een balans tussen generiek waar mogelijk en specifiek waar nodig, moet hierbij gevonden worden.
- De organisatie is goed in analyseren en het maken van plannen en het ad hoc oppakken van zaken. Behoeft er om nu ook daadwerkelijk door te pakken op plannen, de implementatie goed vorm te geven en hierin koersvast te zijn.
- Maatwerk is essentieel voor Pluryn. De eigenheid van ZVE's is een succesfactor hierin. Tegelijkertijd is er een behoefte aan meer gezamenlijkheid en harmonisatie van processen en kaders. Het is van belang om hierin de juiste balans te vinden.
- Voor processen en verbeteracties is het eigenaarschap niet goed belegd in de lijn. De verantwoordelijkheid om de PDCA uit te voeren en continu te verbeteren, wordt niet gepakt.
- Binnen teams is sprake van een lerende cultuur. Echter ontbreekt dit tussen ZVE's, op directieniveau en in de lijn naar de raad van bestuur.

### Advies Q Consult ten aanzien van de wenselijke situatie (samenvatting)

- **Zorgprofessional en cliënt**

In de wenselijke situatie heeft Pluryn een KMS dat op de eerste plaats ondersteunend is aan en aansluit bij het primair proces: het zorgproces. Het KMS helpt zorgprofessionals in het bijzonder (en andere Pluryn-medewerkers indirect) in de zorgverlening en ondersteuning aan de cliënt.

- **Doelgroepgericht**

De doelgroepen (benoemd in het meerjarenbeleid) en de doelen en resultaten die Pluryn wil bereiken, kunnen meer centraal staan in het KMS.

- **Simpel, helder en ondersteunend**

Het KMS kan meer gebruiksvriendelijk: eenvoudig, effectief, overzichtelijk, werkbaar en simpel. Door heldere keuzes en duidelijke kaders in het KMS weet iedereen binnen Pluryn: 'Zo doen we het met elkaar' en 'wat goed (genoeg) is'. Iedereen voelt dat het systeem voor je werkt, het KMS is ondersteunend en geen doel op zich.

- **Lerende organisatie**

Continu leren en reflecteren is de kern van het KMS en het is onderdeel van het werk. Verbeteracties worden opgepakt in concrete acties, belegd bij een eigenaar,

uitgevoerd, geïmplementeerd en gecommuniceerd en geëvalueerd; een duidelijke PDCA, die bijdraagt aan goede zorg.

- **Samenhang**

Het KMS kan meer ondersteunen in de samenwerking over ZVE's heen en – waar mogelijk – in de harmonisatie van processen zonder oog voor maatwerk en diversiteit te verliezen.

- **Gedragen**

Werk ernaartoe dat het KMS van alle medewerkers van Pluryn is. Het is bekend, doorleefd en gedragen. Het KMS is bruikbaar in alle lagen van de organisatie.

- **Coördinatie**

Er is een coördinator (of afdeling) die zorgt voor de samenhang in het systeem, van de onderdelen van het KMS en van de onderwerpen (bijvoorbeeld financiën en kwaliteit), die zorgt voor het onderhoud (PDCA) van de KMS-onderdelen en het geheel.

- **Jaarlijkse toets**

Om het KMS goed te onderhouden en ter ondersteuning van de bekendheid, het doorleven en gedragen zijn, is een jaarlijkse check van de werking van het KMS helpend (eventueel extern).



## Wat gaan we doen in 2023-2024

### De komende twee jaar geven we prioriteit aan de volgende thema's:

- Kwartaalrapportage en -gesprek
- Kwaliteitsdoelstellingen en KPI's
- PDCA en verbeteringen in de praktijk
- Organisatiecultuur
- Lerende organisatie en reflectie – tussen ZVE's, in directieteam en RvB

### Enkele concrete verbetermaatregelen

- In 2023 richten we de PDCA-cyclus op ZVE-niveau op een uniforme manier in. Met meer aandacht voor duiding en analyse van data, vanuit een integraal perspectief: kwaliteit van zorg, HR, financiën en zorgverkoop/clientproces. Met de doelstellingen uit de strategische koers, de kaderbrief en de A3 jaarplannen als analysekader.
- In 2023 starten we met een integrale concernrapportage die twee keer per jaar wordt gemaakt. Hierin integreren we uitkomsten van diverse kwaliteitsinstrumenten (audits, calamiteiten, klachten, WZD, outcome-monitoring, HR-data en financiële rapportages ten behoeve van (trend)analyse.
- De integrale rapportage vormt de basis voor reflectiebijeenkomsten met directeuren en de raad van bestuur, die twee keer per jaar gaan plaatsvinden. Met de doelstellingen uit de strategische koers en de kaderbrief van het betreffende jaar als analysekader. Het resultaat van deze reflectie - de concernbrede kwaliteitsopgaven - wordt meegenomen in de Kaderbrief van het volgende jaar. Deze rapportage en reflectie

vormen de input voor het kwaliteitsrapport.

- Harmonisatie van de werkwijze Decentrale Incidenten en Veiligheidscommissies (DIVC). Elke locatie heeft een decentrale incidenten en veiligheidscommissie (DIVC). De DIVC draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg door het monitoren van en advisering over de veiligheid van cliënten en medewerkers. Dit gebeurt mede op basis van stuurinformatie, zoals het aantal incidentmeldingen en de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarnaast zet de veiligheidscommissie in op het leren van elkaar op locatie- en teamniveau. Dat doet zij door middel van het verzamelen en verspreiden van best practices.
- Niet elke DIVC is hetzelfde vormgegeven. De samenstelling van de DIVC, de wijze van analyse en reflectie, terugkoppeling en implementatie van verbetermaatregelen zijn nog niet Plurynbreed gestroomlijnd. Daar gaan we in 2023 aan werken.
- In 2023 volgen zowel directie als teammanagers een eigen MD-programma waarin gezamenlijk leren een belangrijke doelstelling is.
- De basis op orde ten behoeve van coördinatie KMS. Enkele acties hiervoor zijn:
  - Helderheid in eigenaarschap en verantwoordelijkheid van de afdeling Kwaliteit & Kennis ten opzichte van de ZVE's.
  - Herzien visie en werkwijze voor meten van kwaliteit en outcome. Focus op zinvol meten en verbeteren.
  - Integratie uitkomsten kwaliteitsinstrumenten.
  - Actualiseren van Wegwijzer (handboek kwaliteit) op inhoud en proces.
  - Een meer bruikbaar en werkend verbeterregister.
- We zien 2023 als een ontwikkeljaar. De invoering van genoemde kwaliteitsverbeteringen zijn een kans om het gezamenlijk leren en verbeteren in de praktijk te brengen. Bij de inrichting en uitvoering staat de vraag centraal: 'Doen we de goede dingen en doen we ze goed?' Eind 2023 voert Q Consult opnieuw een onafhankelijke toets uit op inhoud en proces.

# Reflectie

## Centrale Cliëntenraad en Centrale Ondernemingsraad

Op 22 mei hebben de Centrale Cliëntenraad (CCR) en een afvaardiging van de COR (Centrale Ondernemingsraad) met elkaar gereflecteerd op het Kwaliteitsrapport 2022. Ten opzichte van het rapport van vorig jaar zijn de CCR en de COR blij verrast. Er zijn verbeteringen doorgevoerd en het rapport is met meer zelfreflectie geformuleerd. Het toegevoegde Q-Consult is van meerwaarde en geeft naar onze mening het juiste aan.

- De respons van het cliënttevredenheids-onderzoek is te laag om een valide score aan te geven. Het is goed om te onderzoeken hoe de respons verhoogd kan worden.
- Het betrekken van cliënten en naasten heeft nog aandacht binnen Pluryn. Verwanten van de jeugdlocaties kunnen nog steeds niet meelesen met de rapportages doordat de techniek te ingewikkeld is.

Daarnaast voelen ouders zich soms nog onvoldoende betrokken en ervaren zij niet altijd een wederkerige communicatie.

- Er staat beschreven dat cliënten betrokken worden bij 'ontwikkelingen' door middel van huisvergaderingen, bewonersoverleggen en mentorgesprekken. In de praktijk krijgen de cliëntenraden te horen dat groepsoverleggen niet of niet regelmatig plaatsvinden. Vaak hangt het af van de team-manager en begeleiders, soms hangt het ook af van de cliënten. Het zou goed zijn als het belang van de groepsoverleggen weer onder de aandacht komt.
- De CCR ziet dat inspraak meer vorm krijgt door de oprichting van denktanks en ouderpanels.
- Het terugdringen van VBM-meldingen (Vrijheidsbeperkende maatregelen) wordt vaak als doel genoemd. Dit zou echter geen

doel op zich moeten zijn. Als er minder meldingen worden gedaan, is de suggestie dat het beter gaat en VBM niet wordt ingezet. Dit is in de praktijk niet zo.

- Er is een groter bewustzijn gekomen wat betreft de WZD (Wet Zorg en Dwang). Het bewustzijn is echter nog niet op elke ZVE aanwezig. Daarnaast zien we dat, bij een groter bewustzijn rondom dit onderwerp, andere dilemma's rond dit onderwerp kunnen ontstaan en handelingsverlegenheid van medewerkers. Het zou goed zijn als er aandacht komt en/of blijft om het simpel uit te leggen. En dat dit onderwerp regelmatig op de agenda staat bij Planbesprekingen met cliënten en naasten, evenals in teamoverleggen. Het lijkt nu te persoonsafhankelijk of het onderwerp goed vertaald wordt naar de werkvloer en of het goed gemonitord wordt.



- De CCR en COR vragen zich af of het noemen van het aantal meldingen een goede manier van meten is. Er is immers ook iets te zeggen over het in verhouding toe- of afnemen van medicatiegebruik.
- Het op orde hebben van de teams en PNIL (Personeel Niet In Loondienst) kan de sleutel zijn tot het optimaliseren van kwaliteit.
- In het rapport staat beschreven dat er eind 2023 geen afzonderingsruimten meer zijn. Het is de vraag of het op iedere plek al veilig genoeg is om deze ruimtes af te bouwen of sluiten. Sommige cliënten willen soms ook de rust opzoeken. Er moet aandacht voor zijn dat een dergelijke plek blijft, ook in het proces van sluiten. Het is goed om de inrichting van de ruimten te bespreken met de cliëntenraden.
- Er worden al verschillende zaken ingezet om bijvoorbeeld medicatiefouten te voorkomen. De beschrijving hiervan missen we in het rapport.
- Er worden in het rapport weinig concrete acties benoemd om medewerkers te boeien en te binden. De cliënt heeft de medewerker hard nodig. Er moet ook aandacht zijn voor de emotionele kant.
- De CCR en de COR merken op dat in het rapport de exitgesprekken erg positief worden beschreven. 150 exitgesprekken is niet veel voor zo'n grote organisatie. Het komt niet goed naar voren waarom medewerkers precies zijn vertrokken. De alinea zoals beschreven heeft naar onze mening weinig nut.
- Het leren en presteren van medewerkers lijkt nu geen prioriteit binnen Pluryn, zowel bij het vaste personeel als bij PNIL. In het rapport staat dat Pluryn een lerende organisatie wil zijn. Dat past niet bij het feit dat er geen opleidingsbeleid is en er geen prioriteit aan wordt gegeven.
- Goed dat de externe visitatie is opgenomen in het rapport, dit is heel waardevol.
- KMS (Kwaliteitsmanagementsysteem) is nog onvoldoende geïmplementeerd. Het moet nog landen. Dit moet beter. Deze zin is wel heel negatief. Wat wordt er bedoeld?
- Het kwaliteitskader moet niet persoonsafhankelijk worden ingezet. Het is goed om vanuit de organisatie de PDCA-cyclus goed uit te voeren.

# Reflectie

## Raad van Toezicht

Op 17 mei 2023 is het kwaliteitsrapport 2022 namens de raad van toezicht besproken in de commissie Zorg, Kwaliteit en Veiligheid.

We hebben geconcludeerd dat het rapport overzichtelijk en goed leesbaar is voor een breed publiek. Met een goede afwisseling van tekst en visuele weergaven.

Ook zien we mooie verbeteringen ten opzichte van het rapport van vorig jaar. We gaven vorig jaar aan dat het kwaliteitsrapport 2021 een vooral optimistische toon had en daardoor nuance miste. In het rapport 2022 worden nadrukkelijk een aantal dilemma's benoemd, zoals de uitdagingen die de krappe arbeidsmarkt met zich meebrengt en de gevolgen die dat heeft voor vrijheid en veiligheid van cliënten.

De foto's die in het rapport gebruikt worden, zijn niet altijd representatief voor de dilemma's die worden beschreven en de emotie en de pijn die de dilemma's met zich meebrengen.

In het beeld overheerst vrolijkheid. De raad van toezicht vraagt aandacht voor het gebruik van meer genuanceerd beeldmateriaal.

Opvallend is het contrast tussen de positieve waardering van medewerkers voor de werkomgeving, de fijne bevlogen collega's, de sociale veiligheid, de cliëntgerichtheid en voldoende autonomie ten opzichte van de (ervaren) werkdruk en vertrekintentie van medewerkers (NPS -32,8%). Dit vraagt om nader onderzoek en interventies.

Ook vragen we aandacht voor de interventie om medewerkers te vragen om meer uren te

werken ten behoeve van het verminderen van de inzet van tijdelijke medewerkers. Gezien het zware werk bestaat het risico op overbelasting.

Tot slot: in het vorige kwaliteitsrapport werd geconstateerd dat de communicatie met de Centrale Cliënten Raad (CCR) verbetering behoefde. We zijn blij met de maatregelen die naar aanleiding daarvan genomen zijn.

# Samenvatting/ conclusies

Ieder mens heeft recht op een goed leven. Daarom bieden wij een veilige (woon)plek en perspectieven voor cliënten die dat echt nodig hebben en hun familie en naasten. En staan wij voor ontwikkeling, werkplezier/waardering en veiligheid van onze medewerkers. Om het verschil blijvend te maken, staan we voor een meerjarige veranderopgave, waarin persoonsgerichte zorg centraal staat. Een goede afstemming binnen de driehoek tussen cliënten, het (informele) netwerk en medewerkers is daarbij van essentieel belang. We richten ons op waar we goed in zijn, om van toegevoegde waarde te zijn voor de maatschappij, zowel regionaal als landelijk. We willen onze rol als specialist voor mensen met een complexe ondersteuningsvraag verdiepen en verbreden met partners van Pluryn. Binnen de veranderopgave vormen de

toenemende schaarste op de arbeidsmarkt en passende financiering voor onze zorg flinke uitdagingen. We hebben er vertrouwen in dat we het kunnen. Wel vraagt de komende twee jaar extra inzet op:

- Meer persoonsgerichte zorg ten behoeve van het vergroten van kwaliteit van leven voor cliënten. Bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers en een open en positieve samenwerking met familie en naasten.
- Het verbeteren van ons interne crisisproces.
- Het verder terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.
- Inzet op stabiele teams: minder gebruik maken van ZZP'ers en focus op behoud en werkplezier van vaste medewerkers.
- Het verbeteren van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).





## Contact

Industrieweg 50  
6541 TW Nijmegen

088 - 779 20 00  
info@pluryn.nl

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



*Sterker in de samenleving*