

# Plushome

## 2020 een bijzonder jaar.

Net waren alle feestelijkheden van ons 10-jarig bestaan voorbij toen we in een wereld kwamen met maatregelen en Covid-19. De angst was duidelijk te merken zowel onder onze cliënten als onder de teamleden. Helaas was dat niet het enige wat ons bezig hield. De organisatie liet namelijk een ongezonde tendens zien waardoor het bestuur moest beslissen tot een reorganisatie.

Het was hoog tijd voor ons om eens kritisch naar onze bedrijfsvoering te kijken en ons te ontdoen van overbodige taken en om meer effectiviteit in onze processen aan te brengen. Het bijzondere was dat de maatregelen in het land voor Covid-19 ons effectiviteitsproces ondersteunde met als positief gevolg: meer aandacht voor de zorg!

2020 was dus een erg bewogen jaar en we zijn trots op onze ontwikkeling en groei van afgelopen jaar wat met de maatregelen rondom Covid-19 een extra uitdaging kreeg.

In goede samenwerking met onze cliënten, teamleden, gemeenten en zorgverzekeraars staan we nog steeds voor 'dat doen wat nodig is' en dragen we bij aan zelfstandigheid en vervulling van het leven van mensen.



*Plushome staat voor het begeleiden van mensen naar een zelfstandig en vervuld leven.*

## Kernwaarden

Om mensen te inspireren en om onze missie vorm te geven, heeft Plushome vier kernwaarden die we nastreven.

### Onbevangen

We gaan in een gevoel van vrijheid en zonder oordeel situaties aan. We hebben geen vooropgezet plan over hoe we zouden moeten reageren en we hebben geen verwachting van hoe iets of iemand moet zijn. We zijn nieuwsgierig naar de ander en staan open voor alles wat er komen gaat.

### Betrouwbaar

We zijn eerlijk in eerste plaats naar onszelf. We weten waar onze grenzen liggen en geven deze aan. Als we iets beloven maken we dit waar. We zijn transparant in ons handelen.

### Verbonden

We maken in eerste instantie contact met onszelf, voordat we contact maken met de ander. We verbinden ons met ons levensdoel om ons vervolgens te verbinden met onze doelgroep en zijn omgeving. We maken contact en verbinden ons ook met hun levensdoel.

### Verantwoord

We gaan op een verantwoorde wijze om met onze omgeving. We nemen hierin de maatschappelijke belangen, de natuur en de mensen mee. We doen niet aan verspilling, we zijn lerend en zorgen voor veiligheid en privacy.

Plushome

23 december 2009

Bezoekadres  
Arnhem | Nijmegen  
Rietgrachtstraat 121  
6828 KC Arnhem  
[info@plushome.nl](mailto:info@plushome.nl)

Utrecht  
Europalaan 2  
3526 KS Utrecht  
030 72 108 72

KvK/Website  
09212270  
[www.plushome.nl](http://www.plushome.nl)  
<https://plushome.nl/jeugd-en-gezin/>

# Inhoud

## Maatschappelijke verantwoording

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Plushome over het jaar 2020.

Dit rapport is, samen met de jaarrekening en de kwantitatieve gegevens aangeleverd op digi-MV, onderdeel van onze maatschappelijke verantwoording 2020. Met het aanleveren van dit rapport voldoen we aan de verplichtingen vanuit de Wet Toelatingen Zorginstellingen (WTZi) en de Jeugdwet. Ook zijn de voorwaarden die de WLZ stelt vanuit het kwaliteitskader volledig in dit rapport opgenomen, evenals de voorwaarden die het CIBG stelt aan aanbieders van zorg en jeugdhulp. We voldoen hiermee aan de verplichting tot het opstellen van een verslag over de wijze waarop we zijn omgegaan met medezeggenschap, kwaliteit en klachtrecht.

## Inhoud en opbouw van het rapport

De inhoud van het rapport voldoet aan alle bouwstenen van Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Het rapport geeft de lezer een beeld over de grootte en inhoud van de organisatie.

Het rapport start met een samenvattingskaart waarin de belangrijkste informatie van het kwaliteitsrapport staat beschreven, hierna volgen er hoofdstukken over de organisatie, kwaliteit (wat doen we als organisatie om de kwaliteit van onze geleverde diensten hoog te houden), cliënten, het team en bestuur en toezicht.

## Effect van Covid-19 en de reorganisatie op Plushome en het rapport

Door Covid-19 en onze reorganisatie hebben we afgelopen jaar andere keuzes gemaakt dan in de jaren hiervoor. De belangrijkste wijzigingen in de beslissingen die we hebben genomen is dat we veel effectiever zijn gaan werken. Alle processen zijn onder de loep genomen en we hebben 'tijd voor zorg' en 'kwaliteit van zorg' als uitgangspunt genomen bij alle beslissingen. Alle stappen in onze processen die hier niet direct aan te linken waren hebben we uit de processen verwijderd. Ook zijn we processen gaan samenvoegen om dubbel werk te elimineren.

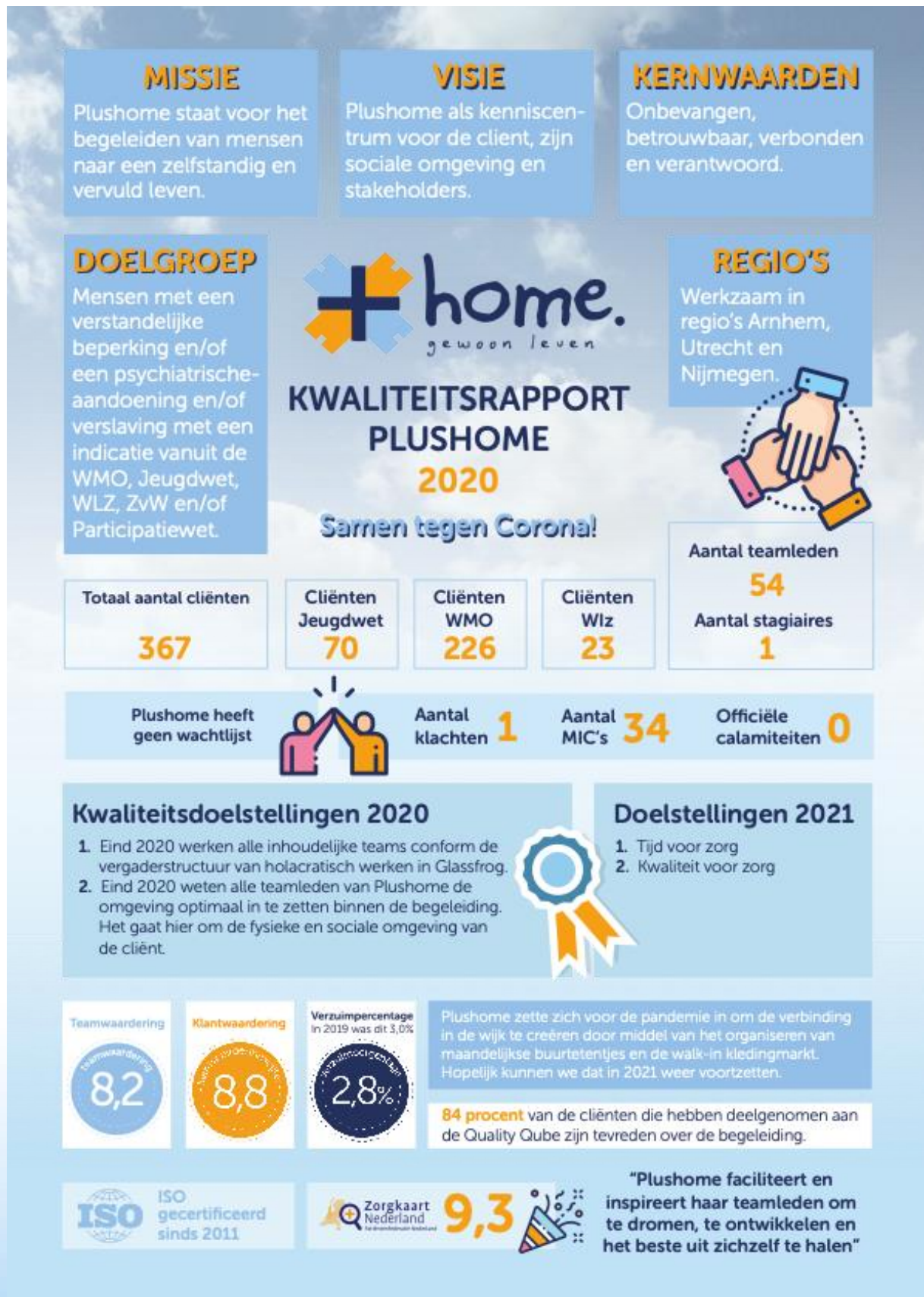
**We wensen u veel leesplezier.**



home.

Samen tegen Corona

# Samenvatting



# De organisatie

## Missie

Plushome staat voor het begeleiden van mensen naar een zelfstandig en vervuld leven.

## Visie

Onze visie is ontstaan tijdens een teamdag in 2015. Hier kwam naar voren dat we als team graag willen bijdragen aan kennis, verbondenheid en draagkracht van onze omgeving. Hier is het idee ontstaan om Plushome uit te breiden naar een kenniscentrum voor de cliënt en zijn sociale omgeving en ook voor de stakeholders van Plushome. Dit centrum is in 2019 gerealiseerd en biedt naast begeleiding ook behandeling, activerend werk en opvoedondersteuning. Het is een 'thuis' voor iedereen die zich hierdoor aangetrokken voelt, er worden trainingen gegeven aan vrijwilligers en professionals en er vinden buurtinitiatieven plaats. Deze beweging in het voorliggende veld is bedoeld om onze cliënten meer perspectief te bieden en ervaringen op te doen in het contact maken met zijn of haar omgeving en om vervulling te ervaren bij het ondersteunen van de ander. Helaas hebben we in 2020 veel van deze initiatieven losgelaten en hopen we na de versoepeling van de maatregelen weer nieuwe initiatieven op te pakken.

## Kernwaarden

Al onze teamleden conformeren zich aan de kernwaarden die Plushome hanteert. Deze zijn samen met het team ontwikkeld in 2015 en zijn in 2017 wederom getoetst met de teamraad. Deze kernwaarden vormen samen met de twee kwaliteitsvragen een richtlijn waarnaar het team zelfstandig kan handelen.

## Benaderingswijze

Om onze missie na te leven benaderen we iedereen om ons heen vanuit onze kernwaarden. Daarnaast ondersteunen we teamleden om hun 'droombaan' te creëren en benaderen we onze cliënten vanuit hun 'droom'. Dit is duidelijk zichtbaar op onze website [www.plushome.nl](http://www.plushome.nl)

## Plushome

Plushome is opgericht op 23 december 2009 door Trudy de Groot. De juridische vorm is een Besloten Vennootschap. Plushome is statutair gevestigd te Arnhem. Sinds 23 juni 2011 is Plushome een toegelaten AWBZ-instelling (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten). Zij levert haar zorg binnen de WMO, Jeugdwet, WLZ en ZVW. Plushome bestaat uit 1 bestuurslid die wordt bijgestaan door haar raad van commissarissen, de cliëntenraad en de teamraad.

## Teamleden

In totaal hebben er 54 teamleden bij Plushome gewerkt in 2020. We werken met vijf zelfsturende teams die ieder een meewerkend coördinator hebben. Alle teamleden zijn professionals en werken vanuit compassie.

## Cliënten

We begeleiden mensen naar een zelfstandig en vervuld leven. We richten ons met name op mensen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische aandoening en/of verslaving. In heel 2020 hebben we 367 cliënten ondersteund. Waarvan 70 vanuit de Jeugdwet, 226 vanuit de WMO, 34 vanuit de WLZ en 25 in onderaannemerschap.

## Stakeholders

De stakeholders waar we regelmatig contact mee hebben zijn de cliëntenraad, teamraad, raad van commissarissen, gemeenten en zorgverzekeraars. Deze stakeholders hebben onder andere als functie om ervoor te zorgen dat Plushome kwalitatief goede zorg levert. Daarvoor zijn eisen opgesteld waar Plushome aan voldoet. Deze eisen zijn vormgegeven in wetgeving en contracten die zijn afgesloten met Plushome.



*Ons teamtje vlak voor de maatregelen van Covid-19*

# De organisatie

## Kernactiviteiten

Plushome richt zich op mensen die begeleiding nodig hebben in het dagelijkse leven. Dit zijn veelal mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek of verslaving. Daarnaast bieden we ook behandeling en activerend werk aan waar nodig. Dit doen wij vanuit de WMO, Jeugdwet, WLZ en ZvW in de regio's Utrecht, Nijmegen en Arnhem. Daarnaast is er vanuit Plushome een stichting ontstaan, namelijk stichting Versterk 't Netwerk die het netwerk van onze cliënten ondersteunt. Doordat we over de zogenoemde "wettelijke en financiële schotten" zorg leveren, kunnen we onze cliënten een totaalplaatje bieden zonder dat ze bij verschillende partijen hoeven aan te kloppen. Tevens kunnen we hierdoor zorg continuïteit bieden als er zich een situatieverandering voordoet. Ten slotte zet Plushome zich in voor verbindingen in de wijk met bewoners, voorliggende voorzieningen en ketenpartners.

## Ambulante woonbegeleiding

Bij de ambulante woonbegeleiding werken we vanuit de intrinsieke motivatie van onze cliënt. We kijken hierbij naar de passie, droom en wens. Daarnaast richten we ons in de begeleiding op het ontwikkelen en vasthouden van zelfredzaamheid. Hier betrekken we de sociale en maatschappelijke omgeving bij. We werken wijkgericht en richten ons op zowel de mentale als fysieke gezondheid. We zijn gespecialiseerd in het begeleiden van mensen met psychiatrische en (L)VG-problematiek en weten door onze werkwijze te voorkomen dat mensen opgenomen worden in een intramurale setting.

## Opvoedondersteuning

De opvoedondersteuning van Plushome is erop gericht ouders te begeleiden bij de opvoeding en de ontwikkeling van hun kind. Deskundige ambulante gezinsbegeleiders voeren dit aanbod op maat uit. Dit doen ze in de eigen omgeving van het kind onder leiding van een gedragsdeskundige. Met deze ondersteuning heeft Plushome als doel gedragsproblemen bij kinderen te verminderen en ouders weer vertrouwen en inzicht te geven, zodat zij weer zelfstandig en zelfverzekerd hun taak als opvoeder kunnen voortzetten.

## Gezinsbegeleiding

Onze gezinsbegeleiding richt zich op gezinnen met kinderen van elke leeftijd die lichte tot gemiddelde problemen ervaren. Het doel van onze gezinsbegeleiding is dat de ruzies of de stress in huis vermindert en dat gedragsproblemen van kinderen verminderen. Dit doen we door de opvoedvaardigheden van de ouder(s) te vergroten, de gedragsproblemen van de kinderen te verminderen en door de omgeving meer te betrekken bij het gezin. We werken vanuit een integrale en systemische aanpak en doen er alles aan om een uithuisplaatsing te voorkomen.

## Adolescenten

Adolescenten begeleiden we bij onderwerpen als groei richting zelfstandigheid, ontwikkelen van een autonoom bestaan, seksualiteit, sociale vaardigheden, het lichaam, het maken van een toekomstplan, alcohol- en/of drugsgebruik, planningsvaardigheden en faalangst. Wanneer begeleiding ingezet wordt in deze leeftijdsfase, heeft dit een preventieve (uit)werking en kan hiermee problematiek op latere leeftijd voorkomen of verminderd worden.

## Behandeling

De behandeling bij Plushome richt zich op herstel, genezing, ontwikkelen, stabiliseren en het hanteerbaar maken van situaties die men als problematisch ervaart. De behandelvormen die we aanbieden zijn te vinden op onze website [www.behandelingen.plushome.nl](http://www.behandelingen.plushome.nl). Omdat we nu zowel begeleiding als behandeling bieden is de samenwerking tussen de begeleider en de behandelaar groot. Er wordt gewerkt in hetzelfde cliëntdossier en door de korte lijntjes vindt er regelmatig overleg plaats.

## Stichting Versterk 't Netwerk

Vanuit de visie van Plushome om bij te dragen aan kennis, verbondenheid en draagkracht, hebben we in 2015 stichting Versterk 't Netwerk opgericht. Versterk 't Netwerk zet zich in eerste instantie in voor het netwerk van mensen met een psychiatrische aandoening en/of verstandelijke beperking. Daarnaast ontwikkelt deze stichting ook trainingen voor cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, scholen en professionals. Door de Covid-19 maatregelen en de effectiviteitsslag heeft dit in 2020 zo goed als stilgelegen. We hopen dit spoedig weer op te kunnen pakken.

## Activerend werk & Verbindingen in de wijk

Door de reorganisatie en de Covid-19 maatregelen hebben we alle activiteiten van activerend werk stopgezet. We organiseerden maandelijks buurttentjes, cliënt- en netwerkbijeenkomsten die ook toegankelijk waren voor de buurt. Dit bood kansen voor onze cliënten maar ook voor inwoners van Arnhem om iets te kunnen betekenen voor een ander. Ten slotte leende we onze locatie uit aan verschillende initiatieven in het voorliggende veld. Na de maatregelen gaan we onderzoeken of we dit opnieuw kunnen oppakken.



# Kwaliteit

## Kwaliteitsdoelstellingen in de organisatie

Elk jaar stellen we kwaliteitsdoelstellingen. Sommige doelen nemen we mee uit het voorgaande jaar, andere zijn nieuw. Dit jaar hebben we twee overkoepelende doelen geformuleerd waar kleinere doelen onder hangen. Het doel van deze doelstellingen is dat er sturing gegeven kan worden aan de organisatie. Door middel van doelstellingen kan er focus en richting worden bepaald. In 2020 hebben we halverwege het jaar onze doelstellingen moeten herzien. Dit kwam deels door de reorganisatie en deels door de pandemie. Begin 2021 zullen we de doelstellingen opnieuw gaan beoordelen. Het is van belang dat de kwaliteitsdoelstellingen overkoepelend worden geformuleerd. Dit betekent dat de kwaliteitsdoelstellingen groter zullen zijn en prestatie indicatoren zullen bevatten. Per doelstelling zal bekeken worden welk team welke taak heeft.

### Doelstellingen 2020

‘Eind 2020 werken alle inhoudelijke teams conform de vergaderstructuur van holacraties werken in Glassfrog.’

‘Eind 2020 weten alle teamleden van Plushome de omgeving optimaal in te zetten binnen de begeleiding. Het gaat hier om de fysieke en sociale omgeving van de cliënt’.

**Doelstelling 1:** Eind 2020 wordt er door het begeleidend -, activerend werk -, jeugd- en het behandelteam, noemen wij de ‘Plushome cirkel’, wekelijks vergaderd conform holacratie.

**Verloop/effectiviteit:** Door onze reorganisatie en de pandemie hebben we alle projecten (tijdelijk) stopgezet. Zo ook het holacratie-project. We besloten ons te focussen op tijd voor zorg en kwaliteit van zorg. Omdat de teams al in wijken werkte en daardoor klein en zelfsturend waren hebben we halverwege het jaar 2020 h besloten dit niet meer in de holacratie vorm te doen. We hadden namelijk ons doel al bereikt. Kleinere teams die samen de zorg voor een kleinere groep cliënten verzorgt. Waardoor het team dicht bij hun cliënten komt te staan.

**Conclusie en toekomst:** We zijn gestopt met de vergaderstructuur conform Holacratie en Glassfrog. We werken nu met kleinere zelfsturende teams.

**Doelstelling 2:** Eind 2020 weten alle teamleden binnen een team de omgeving structureel in te zetten binnen de begeleiding.

**Verloop/effectiviteit:** In de gebieden Arnhem Noord, Arnhem Zuid, Gelderland Oost, Nijmegen en Utrecht werd de rol scout geïntroduceerd. De scout heeft als taak om het voorliggende veld en nieuwe initiatieven in beeld te brengen. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid dat onze cliënten geïnformeerd werden en zo nodig begeleid konden worden naar nieuwe en/of bestaande initiatieven.

**Conclusie en toekomst:** Door de pandemie in maart hebben we onze focus gelegd op de tijd voor zorg en kwaliteit voor zorg. Veel initiatieven sloten hun deuren en afstand houden was de nieuwe norm. Onze focus werd cliënten informeren omtrent de pandemie en het continueren van de zorg.

### DPIA

**Doel:** Beheersen en verbeteren van de dataveiligheid van privacygevoelige informatie van de organisatie.

**Verloop/effectiviteit:** In 2020 hebben we onze eerste DPIA uitgezet in de organisatie. Hier zijn geen bijzonderheden uitgekomen. De privacy risico's zijn op dit moment laag. We werken met 3 soorten softwarepakketten. Voor cliëntrapportage ONS-Nedap, voor teaminformatie gaan we overstappen van Numbers naar Afas. En voor mailverkeer werken we met Microsoft. Alle softwareprogramma's werken met dubbele authenticatie. Alles staat dubbel beveiligd in een Cloud of op een server. Dit toetsen we ook elk jaar.

**Conclusie en toekomst:** We zullen in de toekomst vaker een DPIA uitvoeren bijvoorbeeld bij nieuwe leveranciers. Of op het moment dat we privacygevoelige informatie anders gaan behandelen.

# Kwaliteit

## Externe audits & Interne audits

**Doel:** Beheersen en verbeteren van de processen in de organisatie, met als doel veiligheid en kwaliteit waarborgen op macro- en microniveau.

**Verloop/effectiviteit:** De interne audits zijn wegens de pandemie en de reorganisatie niet gehouden in 2020. Deze zullen in 2021 weer zijn voortgang krijgen. Op 5 oktober 2020 heeft er een externe audit plaatsgevonden.

Vooraf het bezoek werd de planning doorgenomen, enkele documenten gedeeld waaronder de systeembeoordeling en werd besloten de audit via Microsoft Teams te houden.

**Conclusie en toekomst:** Er werd geconcludeerd dat Plushome voldoet aan de eisen van de ISO-norm 9001|2018. De positieve punten die door de auditor zijn waargenomen waren; procesoptimalisatie in brede zin, hoe Plushome is omgegaan met de pandemie en het continueren van de zorg. Voor zijn vertrek gaf de auditor Plushome opbouwende feedback. Zo mag Plushome nog nadenken hoe zijn klanttevredenheid te bundelen. Zo vraagt Plushome tijdens het klanttevredenheidsonderzoek (CQi) naar de waardering, maar dit doen we ook in elke evaluatie, vragen alle klanten een referentie achter te laten op zorgkaart Nederland en houden we alle Outcome resultaten bij voor Regio Centraal Gelderland. De verschillende eisen zorgen voor meer administratieve last welke effectiever ingericht zouden kunnen worden. Dit heeft in 2021 onze aandacht.



## Mic/calamiteit/datalek

**Doel:** Inzicht krijgen waar de risico's zitten om in de toekomst de begeleiding nog veiliger te maken en de kwaliteit te borgen en te verhogen.

**Verloop/effectiviteit:** In 2020 hebben we in totaal 34 MIC-meldingen binnengekregen, dit is aanmerkelijk minder dan in het voorgaande jaar waar dit er 78 waren. We hebben dit jaar geen calamiteiten gehad. Dit heeft o.a. te maken met een aantal cliënten die bij ons uit zorg zijn gegaan en voor veel meldingen zorgde. Datalek meldingen zijn ook flink gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar toen waren er 13 registraties dat zijn er dit jaar 2. Mogelijk heeft COVID-19 hieraan bijgedragen, omdat er minder op kantoor gewerkt wordt en daardoor dus ook minder papieren informatie wordt vergeten. De Meldingen die we ontvangen hebben zijn zeer divers net als voorgaande jaren, nu ook weer de meeste meldingen met agressie te maken hebben. We hebben dit jaar geen calamiteiten gehad. Tijdens een netwerkafpraak met een andere zorgorganisatie merkte we op dat ze werken met Mic meldingen en Rai's. Rai staat voor Registratie Agressie incidenten. Het verschil tussen de Mic en de Rai is dat Mic 'fouten' zijn van teamleden in de zorg (datalek, verkeerd handelen) en Rai incidenten zijn die veroorzaakt wordt door de cliënt. Om dus in het kwaliteitsrapport naar buiten te treden met het aantal Mic melding zoals we dat nu hebben ingericht is niet gunstig.

**Conclusie en toekomst:** Het voorstel is dan ook om Rai mogelijk in ons systeem te integreren. Zodat we deze duidelijk kunnen scheiden. Echter staat er voor de begeleiders voldoende wijzigingen op stapel in 2021 dat we dit nog even voor ons uit schuiven. Daarnaast zijn er niet zoveel meldingen op dit moment. Er zijn niet veel meldingen waar we op kunnen verbeteren, de meldingen gaan meestal over het handelen van cliënten en niet zozeer het handelen van teamleden. In de toekomst meer aandacht besteden aan het maken van MIC-meldingen en beter terugkoppelen van gemaakte meldingen naar teamleden

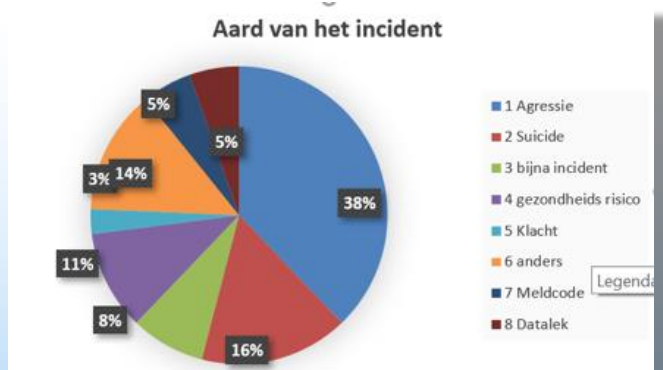
## Klachten

**Doel:** Inzicht krijgen waar de risico's zitten om in de toekomst de begeleiding nog veiliger te maken en de kwaliteit te borgen en te verhogen.

**Verloop/effectiviteit:** Het aantal klachten is flink gedaald ten opzichte van vorig jaar toen zijn er 5 klachten gemeld nu is dat 1 klacht in 2020. Deze klacht is gericht aan Accommodation+ en is met een telefoontje en een formulier opgelost. Strekking van de klacht is een niet ontvangen formulier dat nodig is voor een aanvraag.

Dit is misgelopen in de communicatie tussen ons als teamleden en cliënt. Veel meldingen die worden gedaan worden opgelost door de begeleiding en de coördinatoren, mocht dit niet lukken worden cliënten erop gewezen dat ze een officiële klacht kunnen indienen bij de klachtenfunctionaris, dit is niet nodig geweest omdat de meldingen snel en naar tevredenheid zijn opgepakt.

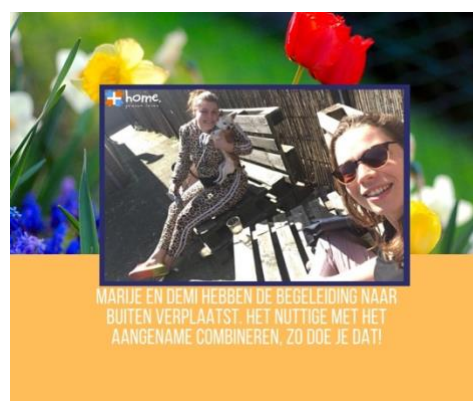
**Conclusie en toekomst:** Verbetering ingevoerd bij de binnengekomen klacht. Cliënten goed op de hoogte houden van de mogelijke stappen die de cliënten kan nemen bij ontevredenheid. Dit zit in proces. Doordat we met wijkgericht werken dichter op de mogelijke ontevredenheid van de cliënt zitten en hier direct op handelen, zien we dat de klachten minimaal zijn. Dit willen we in de toekomst zo houden.



# Clënten

## Het effect van de maatregelen

De start van de maatregelen in maart 2020 deed veel met onze cliënten. Sommige cliënten werden erg angstig voor Covid-19 en wilde niemand meer binnenlaten. Nadat de regering had uitgesproken dat dit langer ging duren dan de eerste twee weken draaide dit volledig om. Dit vonden veel cliënten te lang duren en de behoefte aan uitleg en ondersteuning werd groter. We hebben iedereen van informatie voorzien hoe de maatregelen uit te voeren en vol te houden. We zijn onze begeleiding gaan aanpassen. Omdat we Microsoft Teams eind 2019 al hadden geïmplementeerd was het digitaal contact maken met onze cliënten een kleine stap. Daarnaast ontstonden er mooie initiatieven onder de cliënten en begeleiders om de hoop er met elkaar in te houden. Begeleiders deelde in een groepsapp hoe de begeleiding binnen de maatregelen toch gewoon door kon gaan om elkaar te inspireren.





# Clënten

## Populatie

Plushome begeleidt mensen die begeleiding nodig hebben bij het leven. We richten ons voornamelijk op mensen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische aandoening en/of verslaving. Deze mensen hebben hiervoor een indicatie vanuit de WMO, Jeugdwet, WLZ, ZvW en/of Participatiewet. Dit doen wij in de regio's Arnhem, Utrecht en Nijmegen.

## Bijzondere zorgbehoeften

We begeleiden een aantal cliënten met bijzondere zorgbehoeften. Zoals epilepsie en doofheid. Voor deze specifieke zorgbehoeften gaan we naar onze ketenpartners en kopen we deze zorg in. Denk bijvoorbeeld aan het geven van medicatie of mensen met een migratie achtergrond. Dit doen wij niet zelf maar met behulp van een externen. We zijn verschillende onderaannemersschappen gestart in 2020 en werken met ZZp-ers.

## Zorgovereenkomst/behandelovereenkomst

De cliënt komt binnen met een zorgindicatie. Aan de hand van deze indicatie maakt Plushome een zorgovereenkomst of een behandelovereenkomst. Hierin staat welke zorg/behandeling we leveren en voor hoeveel uur.

## Begeleidingsplan/behandelplan

Tijdens de intake en de eerste momenten van de begeleiding of behandeling wordt er samen met de cliënt een begeleidingsplan of behandelplan opgesteld. De doelen van het begeleidingsplan worden geformuleerd op 11 levensdomeinen die invloed hebben op de zelfstandigheid van de cliënt en de mate van vervuld zijn. Tevens worden er werkafspraken geformuleerd tussen cliënt en begeleider. Zowel het begeleidingsplan als het behandelplan wordt naar behoefte geëvalueerd met de cliënt, eventueel begeleiders en de coördinator. Voor WLZ-clënten is dit twee keer per jaar. Tijdens de evaluatie wordt er besproken of doelen worden behaald en hoe dit komt. Er wordt gekeken of de vorm van begeleiding passend is en of het de cliënt ondersteunt. Zo niet dan wordt er gezocht naar begeleiding die wel passend is.

## Signaleringsplan

Om de veiligheid van zowel onze cliënten als onze teamleden te borgen gebruiken we aanvullend op het begeleidingsplan een signaleringsplan. Dit is een instrument dat inzicht geeft in hoe de cliënt stress opbouwt. Tevens biedt het handvatten om stress te signaleren en mogelijke escalaties te voorkomen.

## Nooddienst

Plushome heeft een **nooddienst** om ook de veiligheid buiten kantooruren en reguliere afspraken te waarborgen.



## 3-fasen sociaal netwerkmodel

In 2016 heeft Plushome samen met cliënten een instrument ontwikkeld dat het sociale netwerk van vooral zorg mijdende cliënten in beeld brengt. Dit model helpt om het netwerk te betrekken bij het leven/begeleiding van de cliënt om zo waar mogelijk de zelfregie van de cliënt te vergroten. Het 3-fasen sociaal netwerkmodel is een instrument dat teamleden zelf kunnen inzetten daar waar nodig. Het verplichte karakter hebben we losgelaten om werkdruk te verlagen en het vertrouwen in de expertise van het team te vergroten. We hebben het model in individuele gesprekken en door middel van een nieuwsbrief onder de aandacht gebracht.

## Privacy in Begeleiding

Binnen Plushome hebben we een privacy beleid. Hierin leggen we uit waarom we gegevens opslaan en hoe we dit doen. We houden hierbij rekening met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). In 2018 hebben we ons beleid aangescherpt door de komst van de AVG-wetgeving. In 2019 hebben we teamleden regelmatig bewust gemaakt van de AVG wet door het terug te laten komen in vergaderingen en door datalekken mee te nemen in onze MIC-procedure.

## Caren

In 2016 hebben we ons cliëntportaal Caren geïmplementeerd. Dit portaal geeft de cliënt toegang tot zijn dossier en de mogelijkheid dit te delen met zijn netwerk. Caren vergroot het gevoel van helderheid en steun die onze cliënten ervaren. Dit hebben we in 2017 gemeten. In 2018 zijn we Caren en het gebruik ervan gaan implementeren in het intake proces. In 2019 zijn er 9 uitnodigingen aangemaakt voor Caren. In 2020 wilde we het sociaal netwerk van de cliënt meer centraal stellen tijdens de begeleiding. Door de maatregelen is onze focus hierin veranderd en zijn we ons primair op onze cliënt gaan richten en diens welzijn.

# Cliënten



## Veiligheid in de begeleiding

Plushome heeft een gedragscode "agressie en onveiligheid." In deze code staat hoe we met elkaar om dienen te gaan.

**Doel:** Veiligheid van de cliënt en de teamleden waarborgen. Verder hanteren we binnen de organisatie meerdere protocollen die we regelmatig bijstellen aan de hand van wetswijzigingen, onze MIC-meldingen en klachten. Voorbeelden zijn: Protocol datalekken en meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In 2020 heeft veiligheid een extra dimensie gekregen. We hebben een protocol uitgedeeld onder onze cliënten en begeleiders hoe de begeleiding op een verantwoorde manier voort te zetten met de maatregelen in acht genomen.



**SAMEN TEGEN CORONA!**



## Klantwaardering

**Doel:** Kwaliteit van de geleverde zorg meten om verbeteringen door te kunnen voeren.

**Verloop/effectiviteit:** Plushome zet verschillende activiteiten om klantwaarderingen binnen te halen zoals Zorgkaart Nederland, het geven van een cijfer bij de evaluaties en als men uit zorg gaat, een algemeen klantwaarderingsonderzoek en het monitoren van Outcome-gegevens. Op Zorgkaart Nederland is in 2020 het gemiddelde cijfers **9,3** behaald. In onze evaluaties vragen we ook naar de klantwaardering er zijn 65 beoordelingen gegeven met een gemiddeld cijfer **9**. Opnieuw wordt de klantwaardering gevraagd als men geen begeleiding meer nodig heeft van Plushome. Deze mensen hebben Plushome een gemiddeld cijfer gegeven van een **8**. Op de vraag wat Plushome kan doen om zijn dienstverlening te verbeteren komt minimale respons. Naast de beoordeling vinden we het binnen Plushome juist fijn om deze feedback te mogen ontvangen, waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

In 2019 hebben is de Quality Qube uitgevoerd door Facit. Ook in dit onderzoek kwam naar voren dat er geen cliënten ontevreden waren. De meeste waren tevreden of zelfs heel tevreden. Bij de op open vragen over wat er goed gaat bij Plushome worden vooral opmerkingen gemaakt die vallen onder de thema's beschikbaarheid van zorg en competentie medewerkers. De cliënten geven aan dat de begeleiders flexibel zijn, zowel qua telefonische bereikbaarheid, maar ook wat betreft planning en dingen doen. Het wordt gewaardeerd dat begeleiders meegaan naar afspraken en goede begeleiding geven. Ze overleggen met de cliënt en zijn goed in de omgang. Volgens cliënten bieden de begeleiders een luisterend oor en zijn ze eerlijk en vriendelijk. Op de vraag wat er beter zou kunnen gaat het vaak over materiële zaken, maar de onderwerpen binnen dit thema zijn heel divers (meer en betere huizen, parkeergelegenheid bij Plushome of overstappen naar Samsung). Ook komt het thema beschikbaarheid van zorg naar boven. Hoewel dus dit onderwerp ook bij waardering juist hoog scoorde, geven toch ook enkele cliënten aan dat de begeleiding vaker beschikbaar zou kunnen zijn of vaker mee zou moeten gaan naar afspraken. Eerder laten weten wanneer er een wisseling in de begeleiding gaat plaatsvinden zou ook worden gewaardeerd. Daarnaast ervaren enkele cliënten da de communicatie beter zou kunnen (snellere antwoord) en dat het contact met de huiseigenaar beter zou kunnen. De Outcome-gegevens bestaan uit drie thema's; klantwaardering, uitval en doelrealisatie. Op het moment dat de zorg beëindigd wordt worden deze gegevens volgens een checklist en vragenlijst ingevuld. **Conclusie en toekomst:** Zoals in de externe audit besproken is. Mag Plushome volgend jaar nagaan hoe deze informatie te bundelen. Zoals we eigenlijk ook nu beschrijven in het kwaliteitsrapport. Alle informatie komt op één plek terecht. Echter willen we meer doen met klant- en stakeholderswaarderingen. Om dit te kunnen doen mogen de inhoudelijke (gebiedsteams)teams zelf aan de slag met waarderingen. Welk cijfer halen individuele teamleden, teams en welk cijfer krijgt de organisatie in zijn totaal. Wat zijn de verbeterpunten per individu/team en hoe kan de organisatie hierop aansluiten? Met deze vragen willen we volgend jaar aan de slag om de dienstverlening te optimaliseren.

# Cliënten

## Cliëntenraad

Plushome had sinds 2011 een cliëntenraad die de directie adviseert op bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg. Op 31 december 2019 bestaat de cliëntenraad uit 2 leden en voldoet zij ook aan de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). De cliëntenraad werd ondersteund door een externe ondersteuner. Er is gebleken dat het voorzetten van de cliëntenraad bij Plushome niet haalbaar is. Er wordt om die reden een nieuwe vorm geïntroduceerd

**Doel:** De medezeggenschap van de cliënten van Plushome vergroten om kwaliteit van zorg te behouden en verbeteren.

**Verloop/effectiviteit:** De focus lag in 2019 tijdens de bijeenkomsten op het werven van deelnemers en het vormgeven van de cliëntenraad in 2020 op basis van de veranderingen in de WMCZ. Per 1 juli 2020 zijn deze wijzigingen ingegaan. Er is een nieuwe vorm bedacht waar tweemaal per jaar een thema wordt besproken door een cliëntenberaad. Door alle maatregelen hebben we de gezamenlijke bijeenkomsten rondom dit thema uitgesteld. Wel is er met een aantal cliënten contact geweest over het kwaliteitsrapport 2019. De bevindingen zijn ook in dat rapport te vinden. De tweede bijeenkomst heeft geen toegang gevonden.

**Conclusie en toekomst:** Er is gebleken dat het voorzetten van de cliëntenraad bij Plushome niet haalbaar is. Hierom is besloten dat de cliëntenraad van september 2019 t/m 1 juli 2020 in opheffing is. Vanaf 1 juli 2020 gaat de vernieuwde WMCZ in en zal de cliëntenraad officieel worden opgeheven. Tevens wordt er een nieuwe vorm geïntroduceerd in de vorm van een beraad.

Er is echt gezocht naar passende personen die zich konden inleven in de hulpvraag. Dit werkte heel motiverend en zorgde ervoor dat er positieve doelen bereikt werden. Plushome biedt een heel breed aanbod aan hulp aan, wat meehelpt om weer ruimte in je hoofd te krijgen en vooruit te komen. En ze bieden het niet alleen aan, maar doen ook echt wat ze met je bespreken. Ik raad Plushome zéker aan.  
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020  
*Cliënt van Plushome*



Ik ben heel tevreden, mijn begeleider is open-minded, er wordt een luisterend oor geboden en ik krijg op een positieve manier tegenspraak.  
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020  
*Cliënt van Plushome*

Mijn begeleider helpt me precies waar nodig, luistert naar me en ik heb een goede klik met haar. Dankzij haar heb ik angsten overwonnen en ze helpt me met praktische zaken.  
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020  
*Cliënt van Plushome*

Mijn ervaring met plushome is zeer goed bevallen en bevalt me nog steeds goed. Word respectvol behandeld en het is fijn dat je 1 "coach" aangewezen krijgt en dus niet telkens andere krijgt.  
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020  
*Cliënt van Plushome*

WACHTLIJSTEN IN DE ZORG?

**PLUSHOME  
HEEFT GEEN  
WACHTLIJST!**

Zowel voor begeleiding als behandeling geldt; na aanmelding meteen aan de slag!



# Team

“Plushome faciliteert en inspireert haar teamleden om te dromen, te ontwikkelen en het beste uit zichzelf te halen”

## Teamleden

Omdat we een heftige doelgroep ambulant begeleiden in de eigen woonomgeving, is het belangrijk om te kijken naar “ontwikkelde” krachten. De teamleden bij Plushome dienen te beschikken over een relevante afgeronde MBO-, HBO- of WO- opleiding. Voor elk teamlid vragen we herhaaldelijk een Verklaring Omtrent het Gedrag. Daarnaast kijken we of het teamlid authentiek, doelgericht, proactief, zelfsturend, onbeveng en betrouwbaar is. Tijdens het sollicitatiegesprek kijken we naar de mate van compassie en verbondenheid die ieder teamlid met zichzelf heeft.

## Team samenstelling

Plushome werkt met zelfstandige teams. Binnen deze teams bekleden teamleden verschillende rollen en werken ze wijkgericht. Op 31 december 2020 bestaat het team uit o.a. de volgende rollen: begeleiders, trainers, coach, intake, orthopedagogen, psychologen, gezinsbegeleiders, opvoedondersteuners, behandelaren, vertrouwenspersonen, cliënt coördinatoren, Human Source, boekhouder, netwerkers, administratief medewerkers, bestuurder en stagiaires.

## Continuïteit van teambeleid

We vinden het belangrijk dat nieuwe teamleden over dezelfde informatie beschikken als oude teamleden. Door de jaren heen zijn er veel procedures ontwikkeld en hanteren we een bepaald beleid. We hebben daarvoor drie verschillende documenten gemaakt. 1) Het HS-boek; hierin staat de missie en visie omschreven, hoe we met elkaar omgaan en wat er van een teamlid wordt verwacht en wat ze kunnen verwachten van Plushome om hun werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Vanuit dit HS-boek hebben we ‘Spelregels’ omschreven. 2) De Spelregels; zijn de kaders waarbinnen we met elkaar bewegen. Bijvoorbeeld “hoe gaan we om met vakantie”. 3) Play & Go; hierin staat vooral praktische informatie. “Waar haal ik mijn sleutel” of “hoe log ik in” bijvoorbeeld.



## Ontwikkelgesprekken

**Doel:** Het functioneren en de ontwikkeling van het teamlid bevorderen.

**Verloop/effectiviteit:** Eerder is al beschreven dat corona ervoor gezorgd had, dat Plushome haar focuspunt allen op het continueren van zorg had gericht. Dit hebben onze teamleden bewonderingswaardig goed gedaan. Er zijn creatieve oplossingen gevonden om de zorg te continueren en verschillende initiatieven zijn ontstaan. De ontwikkelgesprekken stonden destijds op ‘on hold.’ In oktober 2020 hebben we deze gesprekken weer gestart. Er is een nieuw gespreksformat ontwikkeld, de team coördinator zit bij het gesprek en feedback wordt verzameld tijdens de teamvergaderingen.

**Conclusie en toekomst:** Het is even wennen aan de nieuwe vorm, maar voorsnog zijn er positieve geluiden. Het is een logische stap geweest dat de directrice de gesprekken niet meer bijwoont. Daarvoor in de plaats is de team coördinator gekomen. Dat is goed te verklaren, omdat met de team coördinator veel wordt samengewerkt.

## Verzuim en verzuimsignaal

**Doel:** Het ziekteverzuim beheersbaar te houden en het team gezond.

**Verloop/effectiviteit:** In 2020 zijn er 37 geregistreerde verzuimmeldingen met een totaal verzuimpercentage van **2,79 %**. De verzuimcasussen van 2020 m.b.t. ziekte zijn minder geweest en minder gecompliceerd dan in 2019.

De samenwerking tussen BEZIG en Plushome is geïnt op het gebruik van het verzuimsignaal en specialistische vragen m.b.t. aanpak verzuim. Binnen Plushome is er naast HS een verzuim coördinator die het proces van re-integratie monitort en in de gaten houdt.

**Conclusie en toekomst:** Het afgelopen jaar is er, doordat het verzuimpercentage laag ligt en er naast HS een verzuim coördinator is de focus niet op verzuim geweest omdat het proces loopt.



Ons teamuitje vlak voor de maatregelen van Covid-19

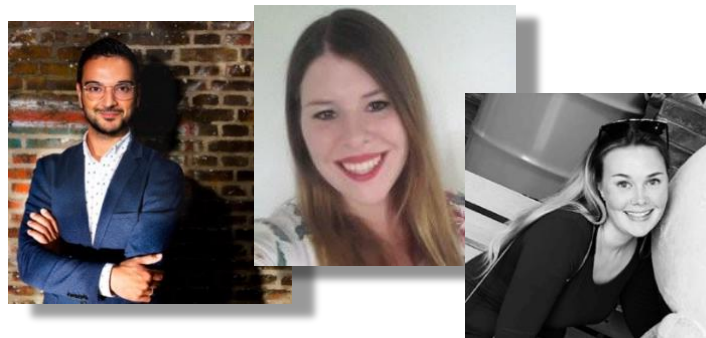
# Team

## Teamwaardering

**Doel:** Toetsen van de teamtevredenheid om verbeteringen door te kunnen voeren.

**Verloop/effectiviteit:** Elke 2 jaar voeren we een teamwaarderingsonderzoek uit. Plushome heeft hierin een onderzoek uitgevoerd, maar ook Quality Qube heeft in 2019 de teamwaardering meegenomen in hun onderzoek (zie klantwaardering). Beide geven dezelfde resultaten weer en wordt de algemene tevredenheid met een **8.2** gewaardeerd. In het onderzoek Quality Qube hebben zestien teamleden de vragenlijst ingevuld. Zij zijn allen positief over de ondersteuning en begeleiding die Plushome aan cliënten geeft. Alle 16 zijn tevreden of zelfs heel tevreden hierover. Bij open vragen over wat er goed gaat bij Plushome, wat de teamleden waarderen in de begeleiding bij Plushome worden vooral opmerkingen gemaakt die vallen onder de thema's coördinatie/management van zorg en Teamsamenwerking. Volgens de teamleden houdt Plushome zich bezig met de gezondheid van het team, worden er doorgroeimogelijkheden en goede secundaire arbeidsvoorwaarden geboden, is er ruimte voor ideeën, wordt er gekeken naar de individuele behoeften en krachten en biedt het Nieuwe werken de professional autonomie. Ook teamsamenwerking scoort hoog. Binnen het team is er saamhorigheid, is het onderlinge contact en de communicatie goed en zijn de betrokken teamleden gemotiveerd. Teamleden waarderen daarnaast ook dat er ruimte is voor hun eigen ontwikkeling (inclusief ontwikkelbudget) en ervaren de sfeer als positief. Dit wordt door een enkeling het 'Plushomegevoel' genoemd, dat je als teamlid wordt gezien en gewaardeerd. Een ander vindt dat er een goede balans is tussen werk en ontspanning (bijvoorbeeld door middel van borrels). Daarnaast geven teamleden aan dat het (betrokken) cliëntcontact en het aansluiten bij de (leefwereld) van de cliënt hen bevalt, Op de vraag wat er beter zou kunnen gaat het in meer dan de helft over zaken die vallen onder het thema coördinatie/management van zorg. Hoewel daar ook veel positieve punten over werden gezegd maken veel teamleden hier ook opmerkingen ter verbetering over. Het aannemen van meer divers personeel en uitbesteding van de nooddienst zijn andere zaken die als verbeterpunt worden gezien. Daarnaast scoort het thema materieel welzijn hoog. Volgens medewerkers zouden er meer (onbetaalde) parkeerplekken moeten komen. Andere tips zijn een noodtelefoon, betere kwaliteit van woningen en meer werkplek op kantoor. Andere thema's die ietwat aan bod komen als verbeterpunt zijn beschikbaarheid gevraagde zorg (meer ruimte in de agenda om een afspraak in te plannen, werkdruk) en teamsamenwerking (het gaat dan om contact met verwijzers en de samenwerking tussen Plushome en wijkcoaches).

**Conclusie en toekomst:** Het bleek binnen de organisatie toch niet altijd helder hoe de doorgroeimogelijkheden en voorwaarden vormgegeven waren. Hier zouden we in 2020 meer helderheid in scheppen door het beleid beter uit te schrijven en de vindplaats ervan makkelijker te maken. Hier hebben we met de teamraad aandacht aan geschonken. We zijn overstapt naar een nieuw systeem om teamleden inzicht te kunnen geven in hun eigen dossier. De implementatie hiervan krijgt in 2021 zijn voortgang.



## Teamraad

Plushome heeft sinds 2016 een teamraad. Deze raad bestaat op 31 december 2020 uit drie gekozen leden.

### Doel:

De belangen van het team behartigen en de kwaliteit en de veiligheid van de werkplek behouden of vergroten.

### Proces:

De teamraad vergadert maandelijks. Om de maand sluit het bestuur aan bij de vergadering. Gezien de ontwikkelingen in het afgelopen jaar rondom de pandemie en het stoppen van holacratie en de rollen die daarbij hoorden is er tussentijds overleg geweest. Doordat we de rollen hebben opgeheven zijn we functieomschrijvingen gaat hanteren. Dit proces is gestart met een verkennend onderzoek naar verschillende functieomschrijvingen binnen de gezondheidszorg. Door de jaren heen is de rol van begeleider binnen de organisatie veranderd. Dit heeft te maken met de veranderende eisen vanuit de overheid, de transitie van de zorg in 2015 en de verandering in diensten die we bij Plushome zijn gaan leveren.

Om het team te informeren tracht de teamraad om de maand een nieuwsbrief te versturen met recente informatie en updates rondom de functieomschrijvingen. Hiervoor wordt het FWG 3.0 Systeem gebruikt. De teamraad vervult een belangrijke rol voor het team.

### Conclusie en toekomst:

2020 stond in het teken van grote veranderingen, zo hebben teamleden andere functies gekregen en is er kritisch gekeken naar de werkwijze. Ook heeft Covid-19 een grote invloed gehad, maar ook zeker kansen geboden voor het thuis werken. Voor 2021 staat de implementatie van de nieuwe functieprofielen centraal.

*Dennis, Eefke & Tina - Teamraad*





### Teamreflectie

**Doel:** Vanuit het kwaliteitskader die de wet langdurige zorg aanhoudt, is er de verplichting om teamreflectie door de organisatie door te voeren op vier thema's. Het doel is om de kwaliteit van zorg waarborgen en blijvend verbeteren.

**Verloop/effectiviteit:** Het idee was om de teamreflecties op teamniveau door te voeren, zodat we per team een verdiepingsslag konden maken en verbeterpunten ook per teamniveau opgepakt konden worden. Doordat we in 2020 druk zijn geweest om de tijd voor zorg en kwaliteit van zorg te waarborgen tijdens de maatregelen hebben we hiervoor niet voldoende ruimte ervaren om dit op te pakken. Van een zorgkantoor kregen we onderstaande feedback: "Zorgkantoor ziet dat een aanpak door te werken met 1 of 2 inhoudelijke thema's per team, goed werkt. Teamleden zien de reflecties dan eerder als leuk of interessant dan als iets wat moet en weinig oplevert."

**Conclusie en toekomst:** De vastgestelde thema's vanuit het kwaliteitskader laten we even los zodat de teams zelf een onderwerp kunnen uitzoeken waar ze de verdieping op willen zoeken. Zo krijgt elk team zijn eigen thema en kunnen ze gebruik maken van de expertise en kwaliteiten van de overige teams. De teams kiezen zelf een thema uit wat passend is bij het team en zullen dit voor oktober 2021 hebben uitgevoerd.

### Visitatie

*Helaas hebben we over het rapport van 2020 geen visitatie uitgevoerd. Zowel de reorganisatie als de Pandemie hebben ervoor gezorgd dat dit niet op tijd bij ons in de planning stond. Na verschillende pogingen dit in 2021 alsnog uit te voeren met een andere zorgorganisatie is dit helaas niet gelukt. We zullen dan ook voor de visitatie over ons rapport van op tijd beginnen met zoeken naar andere partijen die dit met ons willen doen.*

### Reflectie kwaliteitsrapport teamraad

**De rol van de teamraad:** In 2020 is er een teamlid uit de teamraad vertrokken voor een functie elders en is de teamraad versterkt met de komst van een nieuw teamraadslid, Tina.

De taak van de teamraad blijft om bij elk gespreksonderwerp een kritische bril op te zetten en altijd het belang van de teamleden te zien, maar daarbij ook de samenwerking met de directie te blijven zoeken en het groter belang van de organisatie te blijven zien. Dit houdt in dat je soms niet hoort wat je wilt horen of dat een antwoord lang op zich moet laten wachten. De aanwezigheid van een teamraadslid in deze overleggen zorgen er wel voor dat de belangen van het team bij elk overleg ter sprake komen.

**Terugblik 2020:** 2020 heeft in het teken gestaan van grote veranderingen onder andere door de reorganisatie, covid-19 en het stoppen van de Holacratie. Daarnaast is de bezetting binnen de teamraad veranderd en is de werkwijze aangepast.

In 2020 is er een zorgbonus aangevraagd en uitgekeerd voor de ambulante begeleiders.

**Signalen vanuit het team:** Als teamraad moet je altijd scherp blijven om zo dicht mogelijk bij het team te blijven staan. Vragen die we ons vaak stellen zijn: "waar staat het team en waar staan de directie en management en blijft men verbonden met elkaar?" Vooral rondom Covid-19 was dit een belangrijk thema en met het stoppen van de Holacratische rollen en het implementeren van functieprofielen komt er hopelijk meer helderheid. Meerdere malen hebben wij in 2020 het team geïnformeerd middels nieuwsbrieven en hebben wij om input gevraagd middels enquêtes.

### Vooruitblik 2021:

In de loop van 2021 zullen alle functies binnen de organisatie omschreven worden middels het FWG 3.0 Systeem. Ook stappen we over met onze salarisadministratie. We zullen overgaan op AFAS waardoor iedereen straks zijn eigen dossier kan inzien via een app. Ook declaraties van bijvoorbeeld het VOG kan dan via de app. Dit is nog onderdeel van de reorganisatie die in 2020 is ingezet. Zo zullen we stapsgewijs steeds meer helderheid aan het creëren voor teamleden. Al met al een mooie opgave voor 2021.

# Bestuur en Toezicht

‘Transparantie voor vertrouwen en ontwikkeling’

## Norm bestuur

Plushome kent een raad van commissarissen en een directie, welke beiden handelen in de geest van de zorgbrede governancecode zorg. De verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd in hun reglement. In het reglement is opgenomen dat de raad van commissarissen zich houdt aan de aanbevelingen voor ‘goed’ bestuur, goed toezicht en adequate verantwoording. Plushome streeft er naar de principes van de governancecode zorg zo optimaal mogelijk toe te passen. Deze transparantie draagt bij aan de ontwikkeling van Plushome en het vertrouwen van de mensen in onze organisatie. Om hierin door te ontwikkelen heeft de bestuurster besloten zich te laten accrediteren bij de NVZD (Vereniging van bestuurders in de zorg). Dit traject is in 2019 afgerond met een positief resultaat.

## Bestuur

De bestuurster is Trudy de Groot. Zij is tevens de oprichtster van Plushome. Zij heeft maandelijks en elk kwartaal overleg met het managementteam. Elk half jaar is er een vergadering met de raad van commissarissen en de aandeelhouders om de gehele voortgang en risico's te bespreken. Aan het einde van elk kalenderjaar vindt de systeembeoordeling plaats. De bestuurster zit in twee verschillende intervisiegroepen waarvan een met andere zorgbestuurders om scherp te blijven en zich te blijven ontwikkelen.

## Raad van commissarissen

De raad van commissarissen bestaat uit twee leden. De leden zijn Ronald de Ruig en Paul van Gerwen. Ronald zit in het bestuur van meerdere ondernemingen, variërend van automatisering en de gezondheidszorg. Paul heeft Plushome in 2020 ondersteund met de reorganisatie. Afgelopen jaar hebben er twee bijeenkomsten en plaatsgevonden met de raad en het bestuur waarbij Paul van Gerwen als nieuw lid is voorgedragen.

## Cliëntenraad

Plushome heeft sinds 2011 een cliëntenraad die de directie adviseert op bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg. Op 31 december 2020 is de cliëntenraad zoals we hem kende opgeheven en vullen we de medezeggenschap nu op een andere manier in conform de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen).

## Teamraad

De teamraad adviseert de directie op zaken die invloed hebben op de werksfeer, kwaliteit van werken, veiligheid, werkdruk en ontwikkeling. Op 31 december 2020 bestaat de teamraad uit 3 leden.

## Accountant en Horizontaal Toezicht

“Als accountant hebben wij onder andere de opdracht voor het beoordelen van de jaarrekening van Plushome, zo ook in 2020. Ten behoeve van een aantal gemeenten en zorgverzekeraars waarbij Plushome contracten heeft afgesloten, controleren wij jaarlijks de productie-verantwoordingen. Daarnaast beoordelen wij maandelijks de managementrapportages en hebben wij tenminste een maal per kwartaal gestructureerd overleg met de directie en aandeelhouders over diverse aangelegenheden.

Plushome maakt via onze organisatie deel uit van het convenant Horizontaal Toezicht welke is afgesloten met de belastingdienst. Horizontaal Toezicht gaat uit van de beginselen van wederzijds vertrouwen, begrip en transparantie. Dit betekent dat Plushome haar fiscale processen op orde heeft en eventuele vraagstukken indien van toepassing vooraf bespreekt met de belastingdienst”.

Frank Jongejan AA  
Accountants Adviseurs Jongejan



**Reflectie kwaliteitsrapport cliëntenraad**  
*Dit jaar hebben we geen reflectie van de cliëntenraad op ons rapport. Dit heeft te maken met de wijzigingen die zijn ontstaan in onze cliëntenraad in combinatie met de maatregelen. We zijn van een raad overgestapt naar een beraad welke nog niet bij elkaar zijn gekomen. Zodra de maatregelen dit weer toelaten zullen we hier weer vorm aan geven.*

# Bestuur en Toezicht

## Materiële controle VGGN

Eind 2020 hebben we een materiele controle (QuickScan) gehad vanuit VGGM over de begeleiding binnen Regio Centraal Gelderland. We hebben protocollen over veiligheid en calamiteiten aangeleverd en ook ons personeelsbeleid is onderzocht. Cliëntdossiers zijn gecontroleerd op aanwezige zorgplannen en doelmatigheid van de rapportages. VOG's en diploma's zijn ingezien.

**Conclusie:** Plushome voldoet op 1 december 2020 aan de kwaliteitseisen die zijn gesteld vanuit Regio Centraal Gelderland. In ons calamiteitenprotocol staat een verouderd emailadres welke we direct hebben gewijzigd.

## Systeembeoordeling

Aan het einde van elk jaar hebben we een systeembeoordeling. Alle processen van de organisatie, zo ook omschreven in dit kwaliteitsrapport, worden dan besproken.

**Doel:** Het gevoerde beleid toetsen op kwaliteit en effectiviteit.

**Effectiviteit:** Eind 2020 zijn we gestart met het evalueren van al onze processen. De uitkomsten hiervan zijn deels verwerkt in dit kwaliteitsrapport. We hebben hier met het managementteam drie maanden de tijd voor genomen. Omdat we een reorganisatie hebben gehad vonden we het belangrijk om elk onderdeel goed te evalueren op effectiviteit. In 2021 zullen we met KPI's gaan werken welke zich op onze twee doelstellingen zullen gaan richten. Namelijk 'tijd voor zorg' en 'kwaliteit van zorg'. Om dit goed meetbaar en inzichtelijk te maken voor de begeleidende teams, zodat zij zich kunnen focussen op de zorg, zullen we een dashboard ontwikkelen die de benodigde informatie zal geven.

**Conclusie & toekomst:** Het is prettig en ook noodzaak om het systeem met meerder mensen te evalueren. Omdat er veel gewijzigd is in 2020 is het van belang om eind 2021 alle systemen nogmaals goed door te nemen. We zullen toetsen of de nieuwe interventies de effectiviteit opleveren die we voor ogen hebben.

## Feedback zorgkantoor op ons kwaliteitsrapport van 2019

De 4 doelstellingen over 2019 zijn doorgenomen.

**Werken in de wijk:** vooral inrichtingsvraagstuk met belangrijke consequenties voor andere doelstelling "**netwerken en verbinden**". De teams staan er nu, zijn kleiner en werken daardoor ook beter samen, scheelt reistijd en teams sluiten makkelijker aan op de lokale omstandigheden. In 2019/2020 is de basis gelegd, de focus op netwerken en verbinden is door Corona enigszins vertraagd, maar blijft vanuit de visie van de organisatie overeind. De terminologie **Holacratie** is losgelaten, maar in de basis gaat het om zelforganiserende teams, daar gaat Plushome gewoon mee door. De totale aanpak Holacratie bracht veel tijd en kosten met zich mee. Doelstelling voor 2020 om te werken met glassfrog is daarmee ook van de baan.

**Communicatie:** Erg fijn dat de implementatie van MS-teams goed is gegaan, zeker ook gezien de noodzaak tot digitaal contact door Corona. **Doelen 2020:** Glassfrog komt te vervallen, andere doelstelling betreft de volgende stap vanuit wijkgericht werken en netwerken/verbinden, impact door financiën en Corona dermate groot dat alle andere doelen naar achteren zijn gedrongen.

Als kritische noot geeft het zorgkantoor aan dat de doelstellingen niet logischerwijs volgen uit de bouwstenen. Vorig rapport was dit ook al aangegeven. In essentie is dat waar het kwaliteitskader om draait: verzamelen verbetermogelijkheden aan de hand van de bouwstenen en op basis daarvan keuzes maken voor de doelstellingen voor komend jaar

Tip: trek per bouwsteen een conclusie over wat je verbeterdoelstelling wordt. Vat die doelstellingen aan het eind samen en neem daarin ook eventuele andere doelstellingen aan toe, zodat het totaalbeeld compleet is.

Tip: Teamreflecties werk met 1 of 2 inhoudelijke thema's per team. Dit wordt door teamleden dan eerder als leuk of interessant ervaren dan als iets wat moet en weinig oplevert.





# Bestuur en Toezicht

## Bestuurlijke reflectie

Afgelopen jaar was een bijzonder jaar voor zowel de organisatie als voor mijzelf. Het begon in 2019 al toen ons in het vierde kwartaal helder werd dat Plushome in een ongezonde tendens zat. In januari 2020 kondigde mijn medebestuurster Lilian aan dat ze meer haar hart wilde gaan volgen en dit niet binnen Plushome kon realiseren. Begin maart zijn we met het hele team twee dagen weggeweest om in een prachtige omgeving ons 10-jarig bestaan te vieren. Tijdens deze twee dagen werden de maatregelen aangekondigd. De combinatie van deze drie gebeurtenissen kan ik nu achteraf als een mooi ontwikkeltraject zien.

Ik ben ontzettend trots, op het team van Plushome wat alles op alles heeft gezet en nog steeds zet om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Het begin van de pandemie bracht angst en onzekerheid met zich mee bij iedereen en dit was voelbaar bij onze cliënten en begeleiders. Iedereen heeft hard zijn best gedaan om creatief te blijven om cliënten toch de ondersteuning te bieden die nodig was zonder de maatregelen te verbreken. Dit bracht lastige maar ook hele mooie situaties met zich mee.

Dit jaar hadden we de focus op de continuïteit van zorg. Alle tijd ging naar de zorg of was faciliterend aan de begeleiders. Alle andere uren die we voor besteedde aan neventaken die niet direct faciliterend waren aan de zorg of wetgeving hebben we losgelaten. Door het jaar heen bleek dat de pandemie met de maatregelen ondersteunend waren voor onze reorganisatie. De afgelopen 10 jaar hebben we zoveel taken toegevoegd aan onze bedrijfsvoering dat we de focus op de zorg een beetje hadden losgelaten. Door de pandemie en de vraag die ontstond bij onze cliënten hebben we deze focus weer teruggevonden en konden we beslissen om bepaalde zaken los te laten.

Daarbij hebben we alle kosten van de organisatie onder de loep genomen en hebben we flink gereorganiseerd. De kosten zijn daarmee aanzienlijk gedaald wat er mede voor gezorgd heeft dat we ons weer 'gezonder' kunnen noemen.

Wie Plushome kent weet dat we 'Verbinding' hoog in het vaandel hebben staan. Verbinding met onszelf, de cliënten, de omgeving en in samenwerking. Dit zag er in 2020 wel wat anders uit. Buurtinitiatieven zijn 'on hold' gezet en er wordt veel verbinding gezocht via Microsoft-teams. Het geluk was dat wij eind 2019 Microsoft Teams al hadden geïmplementeerd. Hierdoor was het voor de teamleden van Plushome in maart vrij eenvoudig om de begeleiding en andere contacten hiermee voort te zetten.

Toch hebben we in 2020 veel samenwerkingen gevonden. We zijn drie onderaannemerschappen gestart en starten in 2021 in een combinatie van aanbieders jeugdzorg in Rheden | Rozendaal.

Ik zie wederom een groei in persoonlijke ontwikkeling, verbinding met cliënten en omgeving en groei in professionalisering in de organisatie ondanks de uitdagingen die 2020 heeft gekend.

*Trudy de Groot - Visie en Bestuur*

