



# Plushome.

Jeugdhulp & ambulante begeleiding

## KWALITEITSRAPPORT 2022



Plushome

23 december 2009

Bezoekadres

Arnhem | Nijmegen.

Rietgrachtstraat 121

6828 KC Arnhem

[info@plushome.nl](mailto:info@plushome.nl)

[026 76 76 292](tel:0267676292)

Bezoekadres

Utrecht

Europalaan 2

3526 KS Utrecht

[utrecht@plushome.nl](mailto:utrecht@plushome.nl)

[030 72 108 72](tel:0307210872)

Organisatie

**KvK-nummer**

**09212270**

**Website**

**[www.plushome.nl](http://www.plushome.nl)**

## Maatschappelijke verantwoording

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Plushome over het jaar 2022. Dit rapport is, samen met de jaarrekening en de kwantitatieve gegevens aangeleverd op digi-MV, onderdeel van onze maatschappelijke verantwoording 2022. Met het aanleveren van dit rapport voldoen we aan de verplichtingen vanuit de Wet Toetreding ZorgAanbieders (WTZA) en de Jeugdwet. Ook zijn de voorwaarden die de WMO en 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 hopen hiermee inzicht te geven over hoe onze bedrijfsvoering is ingericht.

## 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 hoe de organisatie is ingericht, wat we bieden en we sluiten af met hoe we onze kwaliteit van zorg hoog houden.

We wensen u veel leesplezier.

*Mathijs van de Berg, José Masselink & Trudy de Groot*



**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.

# Samenvatting

## VISIE

"Plushome loopt voorop in het bieden van innovatieve, duurzame en betaalbare zorg aan iedereen met een ondersteuningsbehoefte. Vanuit verbinding dragen we actief bij aan de ontwikkeling van kwaliteit, kennis en effectiviteit binnen de zorgsector en doen we wat nodig is om iedereen te ondersteunen naar zelfstandigheid."

## MISSIE

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

## DOELGROEP

Mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische aandoening met een indicatie vanuit de WMO, WLZ of de Jeugdwet.

## KERNWAARDEN

Onbevangen, betrouwbaar, verbonden en verantwoord.

## REGIO'S

Werkzaam in regio's Arnhem, Utrecht en Nijmegen.



## KWALITEITSRAPPORT

# 2022

### Clïentwaardering Zorgkaart Nederland

"Mijn begeleider is plezierig om mee te werken. Helpt graag met mijn doelen te behalen. Staat overal voor open."



We hebben 103 cliëntwaarderingen opgehaald die een **gemiddelde score van een 9,07** gaven aan de gegeven begeleiding.

Aantal teamleden	Aantal stagiaires	Totaal aantal cliënten	Clïënten Jeugdwet	Clïënten WMO	Clïënten WLZ	Onderaannemer
64	2	489	150	279	54	53

Plushome heeft geen wachtlijst



Aantal klachten	0	Aantal MIC's	44	Officiële calamiteiten	0
-----------------	---	--------------	----	------------------------	---

### Teamwaardering



### Klantwaardering



### Verzuimpercentage



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

## Kwaliteitsdoelstelling

Door de cliëntwaardering en stakeholderswaardering decentraal te organiseren krijgen de inhoudelijke teams inzicht in de behoeften van al onze stakeholders. Teams kunnen hierdoor ontwikkelen en inspelen op lokale behoeften.



We hebben 46 stakeholderswaarderingen opgehaald die een **gemiddelde score van een 8,02** gaven aan de gegeven begeleiding.



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

# De organisatie

- \*Toegankelijk \*Professioneel \* Onbevangen
- \*Kwaliteit \*Geen wachtlijst \*Doelgericht
- \*Persoonlijk \*Betrouwbaar \*Op maat
- \*Gedreven \* Divers \*Oplossingsgericht
- \*Krachtig \*Verbonden \*Verantwoord
- \*Betrokken

# De organisatie

## Plushome

Plushome is opgericht op 23 december 2009 door Trudy de Groot, zij is tevens enig bestuurder. 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 en WLZ. Plushome wordt bijgestaan door haar raad van commissarissen, een cliëntenberaad en de teamraad.

## Raad van Toezicht

Plushome heeft een meerkoppige raad van toezicht. Deze bestaat uit Dhr. De Ruig en Dhr. Van Gerwen en Mevr. Osinga.

## Cliëntenberaad

Plushome heeft een cliëntenberaad die de Raad van bestuur adviseert. De leden van de cliëntenberaad kunnen wisselen.

## Geschillencommissie

Plushome heeft naast een klachten- procedure ook twee vertrouwenspersonen en een onafhankelijke geschillencommissie.

## Governance Code

Dat plushome de zorgbrede Governance Code heeft doorgevoerd kun je onder andere zien aan de aanwezigheid van een meerkoppige raad van toezicht, Raad van bestuur, algemene vergadering, aanwezigheid van de interne en externe vertrouwenspersonen en een onafhankelijke geschillencommissie.

## Kwaliteitseisen

Plushome voldoet sinds 23 december 2011 aan de ISO 9001 waarvan het huidige certificaat geldig is tot en met 2024. Plushome voert doorlopend cliëntwaardering- en stakeholderwaarderingsonderzoeken uit en beoordeeld wekelijks hiervan de resultaten. Ook doen wij voor onze cliënten binnen de WLZ een gericht kwaliteitsonderzoek.

## Gekwalificeerd personeel

De medewerkers van Plushome dienen te beschikken over een relevante afgeronde MBO, HBO of WO opleiding. Naast maatschappelijk werkers, Sph-ers, Spw-ers heeft Plushome ook verschillende behandelaars in dienst. Alle teamleden zijn professionals en werken vanuit compassie. Bij het vinden van nieuwe teamleden maken we gebruik van het UWV.

## Administratie

Elk jaar worden onze jaarrekeningen door een externe registeraccountant (AA) goedgekeurd. Daarnaast werken we nu 5 jaar met VECOZO, AW319 en de administratie naar het CAK. In september 2015 hebben wij een intern systeem geïmplementeerd, genaamd ONS administratie.

## Team samenstelling

Plushome werkt met wijkgerichte teams. In 2022 hebben er in totaal 64 mensen bij Plushome gewerkt. Gezamenlijk bekleden we 41 Fte. We hebben in 2022 twee stagiaires begeleid.

## Verzekeringen

Aansprakelijkheidsverzekering en Rechtsbijstandverzekering.

## CAO

Plushome hanteert de Cao GGZ.

## Werkgeversverplichting

Pensioenafdracht en loonbelasting.

# Missie en Strategie

- \*Zelfstandigheid
- \*Vervulde cliënten
- \*Doelgericht
- \*Kernwaarden
- \*Innovatie
- \*Preventie
- \*Netwerk
- \*Triple P
- \*Kwaliteit
- \*Zelfredzaamheidmatrix
- \*Ontwikkeling
- \*Kwaliteitsverbetering
- \*Empowerment
- \*Oplossingsgericht



# Over Plushome

## Missie en visie

### Plushome

Plushome richt zich op mensen die begeleiding nodig hebben in het dagelijkse leven. Onze activiteiten doen wij vanuit de WMO, Jeugdwet en de Wet langdurige zorg.

### Voor wie

Plushome begeleidt jeugdigen, volwassenen en gezinnen die ondersteuning nodig hebben bij het dagelijks leven en/of de opvoeding. Wij richten ons op mensen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische aandoening en/of verslaving. Daarnaast richten wij ons op jeugdigen of kinderen die vastlopen in de thuissituatie of op school. Volwassenen kunnen zich aanmelden voor begeleiding. Jeugdigen en gezinnen kunnen zich aanmelden voor begeleiding, diagnostiek én behandeling.

### Ontstaan

Plushome is ontstaan vanuit een passie om het verschil te kunnen maken. De overtuiging dat iedereen een vervuld en zelfstandig leven zou moeten kunnen leiden was daarvoor het uitgangspunt. We zagen te veel dat mensen in instellingen verbleven terwijl de geboden zorg ook goed in een eigen thuissituatie gegeven kon worden. Zelf leren in de maatschappij op een veilige en verantwoorde manier.

"Als we in staat zijn om in een voortdurend veranderend zorglandschap te verbinden, ontstaan de mooiste initiatieven."



**Mathijs van de Berg**  
Mt-lid zorgcontinuïteit



### Visie

Met ons team hebben we kernwaarden ontwikkeld om ons aan te conformeren zodat we onze missie en visie waar kunnen maken. De kernwaarden geven ons team richting waardoor ze zelfstandiger kunnen werken zolang ze binnen deze waarden blijven. Onze visie is hieronder omschreven.

### Missie

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

"Plushome loopt voorop in het bieden van innovatieve, duurzame en betaalbare zorg aan iedereen met een ondersteuningsbehoefte. Vanuit verbinding dragen we actief bij aan de ontwikkeling van kwaliteit, kennis en effectiviteit binnen de zorgsector en doen we wat nodig is om iedereen te ondersteunen naar zelfstandigheid."

### Ke



Betrouwbaar



Omvangen



Verantwoord



Verbonden

# Over Plushome

## Activiteiten

### Kernactiviteiten

Plushome is een organisatie voor mensen die ondersteuning nodig hebben bij het zelfstadij leven, soms met huisvesting. Dit zijn meestal mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek. Plushome levert deze ambulante woonbegeleiding in de producten: begeleiding individueel, gespecialiseerde begeleiding, MPT, VPT en beschermd wonen. Dit doen wij vanuit de WMO, WMO Jeugd en vanuit de WLZ in de regio's Arnhem, Nijmegen en Utrecht. Daarnaast bieden wij ook jeugdhulp aan wat kan bestaan uit diagnostiek, behandeling, opvoedondersteuning of intensieve gezinsondersteuning aan.

### Ambulante begeleiding

Plushome werkt methodisch en maakt onder andere gebruik van empowerment en oplossingsgericht werken. Vanuit deze werkwijze leren wij de cliënten weer te vertrouwen in hun eigen kracht en betrekken het sociale netwerk voor meer zelfstandigheid. Wij werken laagdrempelig en gaan aan de slag met de behoeften van onze cliënten. Wij werken volgens onze kernwaarden; onbevangen, verbonden, betrouwbaar en verantwoord.

### Jeugdhulp

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. 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 en de gedragsproblemen van kinderen verminderen. Dit doen we door de opvoedvaardigheden van de ouder(s) te vergroten 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.

### Diagnostiek en behandeling

Diagnostiek zetten wij in om te achterhalen waardoor bepaalde problemen ontstaan, of er sprake is van een diagnose en om te onderzoeken wat iemands mogelijkheden zijn. Wij onderzoeken wat sterke en minder sterke kanten van iemand zijn. Ook bekijken we hoe iemands intelligentie profiel is opgebouwd. Ook doen wij persoonlijkheidsonderzoek. Hierbij kun je denken aan aandachtsproblemen, pervasieve stoornissen, angsten en een depressie. Behandeling bieden wij aan bij de volgende problematiek; angsten, depressieve klachten, burn-out, stressklachten, (onbegrepen) lichamelijke klachten, relatie-, gezins- en opvoedingsproblemen.

### Samenwerking

Wij doen dit natuurlijk niet alleen. Wij werken nauw samen met verschillende ketenpartners in de regio's. Denk hierbij aan andere zorgorganisaties, crisisteams, FACT-teams, jeugdinstanties, AVG-artsen, therapeuten en huisartsenpraktijken.





# Clënten

- \*Clëntwaardering \* Sociaal netwerkmodel
- \*Bereikbaarheidsdienst \*Eigen regie
- \*Zelfstandigheid \*Vervuld leven
- \*Positieve gezondheid \*Oplossingsgericht

# Over Plushome

## Cliënten

### Populatie

Plushome begeleidt mensen die begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig 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 en de WLZ. 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 migratieachtergrond. Dit doen wij niet zelf maar met behulp van een externen. We zijn verschillende onderaannemerschappen gestart in 2020 en werken met verschillende 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. Ook worden er werkafspraken geformuleerd. Beide plannen worden naar behoefte geëvalueerd met de cliënt, eventueel begeleiders en de coördinator. Voor mensen met een WLZ-indicatie doen we 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 iemand stress opbouwt. Ook biedt het handvatten om stress te signaleren en mogelijke escalaties te voorkomen.

### Bereikbaarheidsdienst

Plushome heeft een bereikbaarheidsdienst 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 cliënten die zorg mijden 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.

### 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) en voldoen al onze leveranciers die gevoelige informatie verwerken aan de NEN 7510.

### Caren

Ons rapportagesysteem heeft een portaal (Caren) wat de cliënt toegang tot zijn dossier geeft 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.

# Over Plushome

## Clënten

### 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.

### Uitgangspunten in onze begeleiding

- We werken vanuit de intrinsieke motivatie van de hulpvrager (passie, droom, wens).
- We betrekken de sociale en maatschappelijke omgeving van de hulpvrager.
- We richten ons in de begeleiding op het ontwikkelen en vasthouden van zelfredzaamheid.
- We werken wijkgericht en betrekken waar kan wijkinitiatieven in onze begeleiding.
- We doen wat nodig is en schalen af als er minder ondersteuning is gewenst.
- We richten ons in de begeleiding op zowel de mentale als de fysieke gezondheid.

### Clëntwaardering

Op verschillende plekken kunnen onze cliënten hun waardering of feedback uitspreken. Elke drie jaar organiseren we een grote cliëntwaardering. Deze zetten we uit onder alle cliënten die we vanuit de WLZ begeleiden. De belangrijkste waarderingen die we binnenhalen gebeuren tijdens de evaluatie van de begeleiding. Hier schrijven we op pagina 10 wat over.

Ook kunnen cliënten op zorgkaart Nederland een waardering achterlaten. Op zowel ZorgkaartNederland als in ons eigen onderzoek scoren we gemiddeld een 9 op de waardering.



Mijn begeleider is plezierig om mee te werken. Helpt graag met mijn doelen te behalen. Staat overal voor open.

Bron: cliëntwaardering, jaar 2022

Mijn begeleidster heeft het beste uit mij gehaald en toch heb ik geen druk ervaren. Mijn begeleidster vraagt altijd of ze mij tips mag geven en zal dit niet ongevraagd doen.

Bron: cliëntwaardering, jaar 2022

4 jaar geleden kwam ik via mijn huisarts in contact met +HOME. In Eerste instantie had ik er weinig vertrouwen in, gezien de huidige zorg in NL. Echter sluit de formule van +HOME perfect aan bij wat ik nodig had. Wat ik als prettig ervaar is dat er niet gekeken wordt naar hoe het "in de boeken staat" maar dat er samen met de cliënt gekeken wordt naar wat de cliënt nodig heeft.

Bron: ZorgkaartNederland, jaar 2022

Ik ben tevreden. Dit komt door goede communicatie, goede afspraken. Wanneer er iets tussenkomt, laat mijn begeleidster dit weten en communiceert duidelijk.

Bron: ZorgkaartNederland, jaar 2022

# Kwaliteit

- \*Cliëntwaardering
- \*ISO 9001:2015
- \*Stakeholderswaardering
- \*Innovatie
- \*Preventie
- \*Netwerk
- \*Triple P
- \*Kwaliteit
- \*Zelfredzaamheidmatrix
- \*Ontwikkeling
- \*Kwaliteitsverbetering
- \*Empowerment
- \*Oplossingsgericht
- \*NEN 7510

# Over Plushome

## Kwaliteit

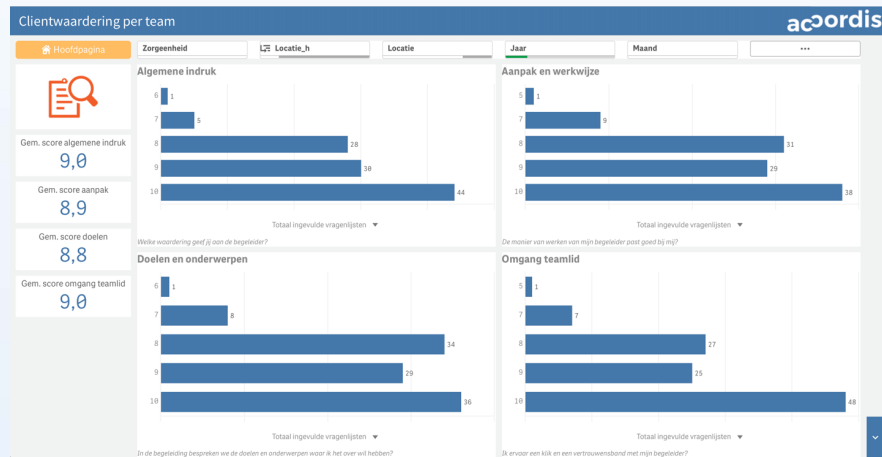
### Kwaliteitsdoelstellingen

Het hele jaar door werken we aan onze kwaliteit. We stellen onszelf doelstellingen om aan te werken. Een doelstelling die we vanuit 2021 hebben is meegenomen is als volgt:

**“Door de cliëntwaardering en stakeholderswaardering decentraal te organiseren krijgen de inhoudelijke teams inzicht in de behoeften van al onze stakeholders. Teams kunnen hierdoor ontwikkelen en inspelen op lokale behoeften”.**

### Cliëntwaardering

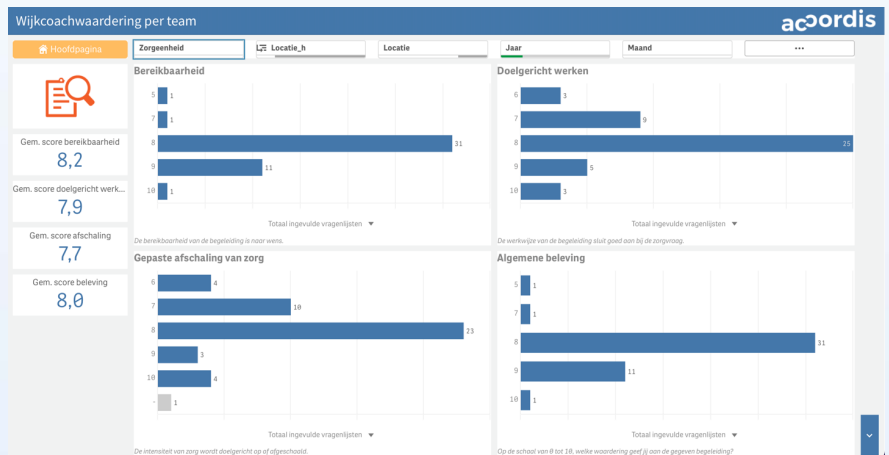
We hebben in 2022, 103 individuele cliëntwaarderingen verzameld. Dit aantal ligt veel hoger dan de opkomst bij ons centrale cliëntwaarderingsonderzoek. We willen iedereen bedanken die een waardering heeft ingevuld!!! Dit geeft ons waardevolle informatie. Onze norm van een 8,5 hebben we behaald. We zien dat deze nieuwe werkwijze invloed uitoefent op onze dienstverlening. De tips kunnen direct opgepakt worden waardoor we nog betere zorg kunnen bieden. We zullen deze vorm van cliëntwaardering voort gaan zetten.



### Stakeholderswaardering

Om tot een goede vragenlijst te komen is er in 2021 een vooronderzoek gedaan. Uit de interviews die gehouden zijn met wijkcoaches, teamleiders en teamleden zijn er een aantal zaken aan het licht gekomen. Zo vindt men dat zorgaanbieders, zoals Plushome, ten alle tijden feedback zouden moeten vragen omtrent hun dienstverlening. Om zo een steeds betere afstemming te kunnen realiseren. Dit jaar 2022 zijn we de vragenlijst actief gaan uitzetten. En dat heeft nogal voeten in de aarde gehad. Er is een helder proces beschreven, maar toch lukt het niet om waarderingen binnen te krijgen. En als de waarderingen binnen zijn gekomen staat er niet altijd een tip op. En deze tips hebben we juist nodig. Dat helpt ons om de dienstverlening te optimaliseren. Uiteindelijk hebben we 37 waarderingen weten op te halen. We hebben al wel wat tips gekregen. Deze tips zijn in de begeleiding direct opgepakt. Begin 2023 zullen we deze tips ook op managementniveau beoordelen wat mogelijk ons beleid zal beïnvloeden.

Er is een evaluatie geweest met het team over de stakeholderswaardering. We hebben besloten de norm eraf te halen en vooral voor de tips en de tops te gaan. We hopen daarmee in 2023 meer waarderingen en waardevolle informatie op te halen.



# Over Plushome

## Kwaliteit & veiligheid

### Klachten

In 2022 hadden we 1 klacht welke niet-ontvankelijk is verklaard. Ons klachtenaantal is laag omdat we tijdens alle evaluatiemomenten in de begeleiding onze dienstverlening uitvragen. Als er een ontevredenheid naar voren komt wordt daar direct op ingespeeld.

### Calamiteiten

In 2022 heeft er 1 calamiteit plaatsgevonden die suïcide betrof. Er is een rapportage opgesteld van de maatregelen die zijn genomen ter voorkoming van calamiteiten en de eventuele bijstelling hiervan. Het onderzoek is op 6 november 2022 met alle betrokken partijen beoordeeld en afgesloten en verbeteringen zijn doorgevoerd.

### Mic-meldingen & datalekken

We hebben 59 mic-meldingen gehad en 2 datalekmeldingen. We hebben een verbetering doorgevoerd in het opnemen van een mic-melding. We zijn teamleden directer gaan wijzen op de te volgen protocollen. We kijken of alle hulp is ingezet zoals we dat graag zien. Een voorbeeld is hiervan dat we bij suïcidededrag of een suïcidepoging kijken welke hulpverleners er betrokken zijn en gaan we direct in contact met elkaar. Kunnen wij de betrokken hulpverleners bereiken en kunnen zij ons bereiken. Dit is bij de calamiteit naar voren gekomen als verbeterpunt. Dit is in het beginstadium van suïcidededrag erg helpend. Als andere hulpverleners zich zorgen maken over het gedrag van een cliënt kan er direct contact opgenomen worden waardoor een cliënt mogelijk eerder geholpen kan worden. September is de maand waarin de meeste meldingen zijn gemaakt. Suïcide gedachten zijn in deze maand erg aanwezig bij onze cliënten. Veel teamleden hebben ook dit jaar de meldcode erbij gepakt (11 keer). Nu niet apart in de telling meegenomen omdat het een vertekend beeld geeft, dit omdat de meldcode vaak gaat gepaard met agressie en dat willen we meer monitoren, hierin kunnen we kijken of er een verbeteringslag kunnen maken. De meldcode wordt nu meer onder de aandacht gebracht, bij het lezen van een melding en de response

hierop duiden we teamleden op de protocollen die helpend kunnen zijn.

### Audits

Vorig jaar kreeg Plushome een minor op het thema interne audits. In de minor stond beschreven dat het proces van interne audits onvoldoende aantoonbaar is geborgd. Hiermee zijn we aan de slag gegaan en verbeteringen zijn doorgevoerd. Deze zijn inmiddels getoetst waarmee de minor is komen te vervallen. Wat we nu anders doen dan voorgaande jaren is dat we het thema audits expliciet benoemen in het maandelijkse (MT) overleg, waarbij er onderzocht wordt of er een specifieke onderdelen gecheckt moeten worden. Dit wordt vervolgens geregistreerd in het (MT) verslag. De HR processen zijn in het afgelopen jaar het meest gewijzigd en ge-audit. We zijn meer met het systeem gaan waardoor secundaire processen zijn veranderd. We hebben veel nieuwe werkinstructies omschreven en aangepast. Deze wijzigingen worden bij elke vergadering besproken. Begin 2023 staat een audit gepland waar wordt getoetst of werkinstructies worden begrepen. Vanuit de audits van 2022 kwam naar voren dat we niet voor alle rollen in de organisatie een functieomschrijving hebben. Hier gaan we in 2023 mee aan de slag.

### Wetgeving

Plushome begeleidt geen cliënten die binnen de wet zorg en dwang vallen. Alle zorg is op vrijwillige basis. Zodra we merken dat een cliënt gebaat is bij meer sturing, zullen we een mentor gaan betrekken en zo nodig andere partijen. De WTZA heeft zijn intrede gedaan, Plushome voldoet nu ook aan de WTZA. De belangrijkste verandering is de driekoppige raad van Bestuur.

### Normen

Plushome voldoet aan de Iso 9001:2015. Alle systemen waarmee we werken voldoen aan de NEN 7510. Zo zorgen we dat alle privacy gevoelige informatie zo veilig mogelijk blijft.



# Team

- \*Medewerkerstevredenheid
- \*Risico inventarisatie
- \*Gedreven
- \*Kwaliteit
- \*Verbonden
- \*Ontwikkeling
- \*Onbevangen
- \*Betrouwbaar
- \*Verantwoord
- \*Teamreflectie
- \* Teamraad
- \*Visie
- \*Passie

# Over Plushome

## Team

### Visie

Plushome vindt het belangrijk dat alle teamleden zich veilig en gewaardeerd voelen bij de organisatie. We organiseren regelmatig activiteiten om het werk even achter ons te laten en om ons aan elkaar te verbinden. Daarnaast richt ons beleid zich op ontwikkeling van het teamlid. We hebben dan ook als missie:

**"Plushome faciliteert en inspireert haar teamleden om te dromen, te ontwikkelen en het beste uit zichzelf te halen."**

### Teamleden en teamsamenstelling

Omdat we soms complexe hulpvragen ambulantly begeleid in de eigen woonomgeving, is het belangrijk om te kijken naar "ontwikkelde" krachten. Alle teamleden bij Plushome beschikken over een relevante afgeronde MBO-, HBO- of WO- opleiding. Elke drie jaar vragen we een Verklaring Omtrent het Gedrag. Daarnaast kijken we of het teamlid authentiek, doelgericht, proactief, zelfsturend, onbevangen en betrouwbaar is. Tijdens het sollicitatiegesprek kijken we naar de mate van compassie en verbondenheid die ieder teamlid met zichzelf heeft. Elk team heeft een meewerkend coördinator en bestaat verder uit ambulantly begeleiders. Het jeugdteam is aangevuld met twee behandelaren, een kindercoach en een muziektherapeut.

### 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 verschillende documenten gemaakt. Doordat afgelopen jaar Plushome veel wijzigingen heeft doorgemaakt en we effectiever zijn gaan werken, hebben we allemaal nieuwe werkinstructies gemaakt die onderdeel zijn van ons kwaliteitshandboek welke ondertussen ook digitaal is gemaakt en makkelijk vindbaar voor onze teamleden.

### Teamwaarderingsonderzoek

Elke twee jaar voeren we een teamwaarderingsonderzoek uit. De laatste dateert uit 2021. Naar aanleiding van die uitkomst hebben we de inzet van de LFB uren en de ontwikkelmogelijkheden aandacht gegeven. Er zijn diverse scholingstrajecten gevolgd door teamleden in 2022. Ook zijn we weer gestart met het organiseren van gezellige verbindende bijeenkomsten voor het team om de verbinding te vergroten en behouden. In 2023 gaan we wederom een waardering uitvoeren. Daarnaast willen we graag een waarderingkaart ontwikkelen voor de waardering van teamleden zoals we dat ook hebben gedaan voor cliënten en stakeholders (zie pagina 10). Ook gaan we een ontwikkelbrochure ontwikkelen in 2023.

### Competentiematrix

Om tot een goed scholings- en ontwikkelplan te komen is de competentiematrix geïmplementeerd. Elk teamlid scoort zichzelf per competentie. Bij een lage score kun je spreken over een opleidingsbehoefte. Door de competentiematrix als leidraad te gebruiken ontstaat de mogelijkheid om doelgericht een opleidingsbrochure op te stellen.

### HRM-systeem

We gebruiken AFAS voor onze administratie. Dit systeem kan ons ontzettend veel ontlasten door processen verder te digitaliseren. Dit zijn we steeds meer aan het doen. Alle contracten en ontwikkelgesprekken zijn nu geautomatiseerd en handtekeningen worden digitaal gezet. Dit bespaart niet alleen tijd, maar het is ook nog eens beter voor het milieu.

**"Het gras is groen daar waar je het water geeft."**

**Robin van Rooij**  
Coördinator Gelderland Oost



# Over Plushome

## Team

### Ri&E

In 2022 hebben we een nieuw rapport laten opstellen. Volgens dit rapport zijn er twee basisrisicofactoren: 1. 'Het uitwerken van beleid en werkinstructies zoals het plaats onafhankelijk werken. 2. 'Voorlichting en instructie op het gebied van de arbeidsrisico's zoals; werkdruk, ongewenste omgangsvormen, beeldschermwerk en plaats onafhankelijk werken. ' Binnen Plushome kun je zeker spreken over 'plaats onafhankelijk werken', omdat de werkzaamheden bij de cliënten thuis plaats vindt. Ook op kantoor zijn er flexibele werkplekken waar teamleden aan een bureau kunnen aanschuiven om hun werk uit te voeren. Voor ons als organisatie betekent dit dat we teamleden voldoende digitale ondersteuning moeten aanreiken en dat informatie goed beschikbaar moet zijn.

### Teamreflectie op meldcode

Afgelopen jaar zijn teams op thema gaan reflecteren. Het thema was dit jaar de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De teamleiders uit het Jeugdteam en uit de regio Utrecht kregen het signaal binnen dat niet alle teamleden geheel bekend waren met deze meldcode. Dit was dan ook de directe aanleiding om een verdiepingsslag te maken en hierop te reflecteren. Op de allereerste plaats is onze aandachtfunctionaris de plek waar teamleden zich kunnen melden rondom dit thema. Nieuwe teamleden bleken dit niet altijd te weten, echter door het invullen van het Mic-formulier neemt automatisch de aandachtfunctionaris contact op en worden processen en protocollen getoetst, maar dan moet je natuurlijk wel een Mic-formulier invullen. Dit jaar is het belang van het invullen van het Mic-formulier een punt geweest op de agenda. Tijdens de intervisie vertellen de ervaren teamleden soms de afweging te maken om wel/niet te melden. Dit wordt als lastig ervaren. We merken op dat deze dilemma's doorgaans besproken worden met de teamleiders. Uiteindelijk komen we erachter dat teamleden meer willen weten over de meldcode, wat doet men met de melding, welke rol heeft veilig thuis en wat ze doen met de informatie die wij aan hen verstrekken. Om hier meer duidelijkheid in te geven is er een gastspreker van

veilig thuis uitgenodigd voor de vergadering, waardoor er meer uitleg is gegeven aan deze punten. Een ander punt van gesprek is dat teamleden vaak de opdracht kregen om een veiligheidsplan op te stellen en de hulp van veilig thuis verder stopt. Tijdens de intervisies, vergaderingen of in de multi-disciplinair overleggen kunnen deze onderwerpen besproken. Na al deze bevindingen is er een nieuwe vragenlijst opgenomen in het beleid, namelijk de 'Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid' (LIRIK). Het is een checklist voor hulpverleners bij het onderkennen van een vermoeden van kindermishandeling en bij een eerste inschatting van het risico daarop in de nabije toekomst.

### Verzuim

Het verzuimpercentage was in 2022 (8,9%) aanzienlijk hoger dan in 2021 (3,4%). Dit beeld zien we bij andere zorgorganisaties en in de landelijke cijfers ook terug. De samenwerking tussen BEZIG en Plushome is geïnteresseerd op het gebruik van het verzuimsignaal en specialistische vragen m.b.t. aanpak verzuim. Binnen Plushome is er een verzuim coördinator die het proces van re-integratie monitort en in de gaten houdt.



*Teamfeest december 2022: In de Koepel gevangen*

# Over Plushome

## Team

### Teamraad

Plushome heeft sinds 2016 een teamraad. Deze raad bestaat op 31 december 2022 uit drie leden. We hebben wel de wetenschap dat er 1 teamraadslid Plushome per februari gaat verlaten. In het nieuwe jaar zullen we opnieuw de vraag uitzetten wie zijn plek wil opvullen.

Het doel van de teamraad is om de belangen van het team behartigen en de kwaliteit en de veiligheid van de werkplek behouden of vergroten. De teamraad vergadert maandelijks twee keer. Om de drie weken sluit het bestuur aan bij de vergadering. Een grote verandering is dat onze HR-dame niet meer aansluit bij de vergaderingen omdat deze uit dienst is getreden. Een greep uit de actielijst van 2022: We hebben een akkoord gevonden op de reiskosten, niet alleen voor werkreizen maar ook voor woon/werkverkeer, we zijn hier heel erg content mee want dit punt stond al zeer lang op de agenda. Naar aanleiding van een onderzoek naar de reiskosten en auto's in 2021 zijn er in 2022 vier "nieuwe" auto's in gebruik genomen. De teamleden zijn erg blij met deze auto's en worden dan ook zeer goed gebruikt. Het team in Nijmegen had ook de wens om een auto in Nijmegen neer te zetten dit verzoek is ingewilligd en ook deze auto wordt goed gebruikt. De functieprofielen stonden ook op de agenda, we hopen alle functieprofielen medio 2023 klaar te hebben. De teamraadsleden hebben in juli een cursusdag gevolgd hier zijn weer geheugens opgefrist en nieuwe inzichten opgedaan. Al met al een mooi jaar met een goede samenwerking met het bestuur.

*Dennis, José en Jan Willem – Teamraad 2022*



### Reflectie kwaliteitsrapport teamraad

Terugblik op 2022: Een jaar waarin Covid niet meer op de voorgrond stond waardoor er meer op kantoor gewerkt kon worden en er meer ruimte was voor verbinding binnen de teams. Dit jaar is gebruikt om de cliëntwaarderingen en de stakeholderswaarderingen uit te rollen onder de teams. Dit gebeurde door nieuwe overlegvormen waarbij effectief overleggen een rol heeft gespeeld. Waar in het begin de focus lag bij de stakeholderswaardering op het cijfer wat zou worden gegeven door stakeholders, is door evaluatie op het afgelopen jaar besloten om de focus te verleggen naar de tips en tops. Het bestuur en de teamleden hebben de feedback van stakeholders ter harte genomen en verandering aangebracht. Wij als teamraad vinden dit een mooie ontwikkeling. De coördinatoren en teamleden hebben tijdens evaluaties de cliënten goed bevraagd over de zorg die zij hebben ontvangen, waardoor er veel cliëntwaarderingen zijn binnen gekomen. Tips en tops konden hierdoor direct opgepakt worden. Ook dit vinden wij een mooie ontwikkeling.

We zijn erg positief over de competentiematrix. Op deze manier kunnen teamleden op hun kennis reflecteren. Plushome kan hierop toetsen welke kennis zij nog in de vorm van scholing kunnen aanbieden aan de verschillende teams. In een opleidingscatalogus kunnen teamleden dan zien welke kennis aangeboden wordt maar ook eigen inbreng is zeer welkom. Vanuit het signaal dat niet alle teamleden geheel bekend waren met de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, is gehandeld door dit thema in 2022 veelal aan bod te laten komen. Dit is een thema wat volgens ons de nodige aandacht behoeft en we hopen dat we in de toekomst scherp blijven op het levend houden van dit thema onder de teamleden.

*José en Anne – Teamraad 2023*



# Bestuur en Toezicht

- \*Norm bestuur
- \*Ontwikkeling
- \*Transparant
- \*Governance Code
- \*Raad van commissarissen
- \*Kwaliteit
- \*Horizontaal toezicht
- \*Veiligheid
- \*Systeembeoordeling
- \*Betaalbaar
- \*Toegankelijk
- \*Accreditatie NVZD

# Over Plushome

## Bestuur en Toezicht

### Norm bestuur

Plushome kent een raad van commissarissen en een bestuur, 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.

### Bestuur

De bestuurster is Trudy de Groot. Zij is tevens de oprichtster van Plushome. Zij heeft wekelijks 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 een intervisiegroep waarvan een met andere zorgbestuurders om scherp te blijven en zich te blijven ontwikkelen.

**"Als iemand in contact komt met zijn of haar verlangens, krijg ik kippenviel. Met deze energie gaan we aan de slag."**

**Trudy de Groot**  
Bestuur



### Geaccrediteerd zorgbestuur

Om scherp te blijven en zich 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 en is geldig tot en met 2024. Zij zal in 2024 op gaan voor een her accreditatie.

### Raad van commissarissen

De raad van commissarissen bestaat uit per 2022 uit drie leden. Hiermee voldoen we aan de eisen van de nieuwe wet WTZA. De leden zijn Ronald de Ruig, Paul van Gerwen en Chantal Osinga. Ronald zit in het bestuur van meerdere ondernemingen, variërend van automatisering en de gezondheidszorg. Paul heeft Plushome in 2020 ondersteund met de reorganisatie en werkt als interim bestuurder bij wisselende organisaties. Chantal Osinga heeft ervaring in het aansturen van teamleden binnen de telecom en is tevens ervaringsdeskundige binnen de GGZ.

### Accountant en Horizontaal Toezicht

In 2021 zijn we gewisseld van accountantsbureau. Dit heeft onder ander te maken met dat we een volgende verdiepingsslag wilde maken. We hebben gekozen voor een groter bureau met meer zorgachtergrond. Daarnaast vinden we het goed om regelmatig te wisselen om te zorgen dat de accountant relatief onbevangen blijft in de beoordeling van de jaarrekening. Als accountant hebben zij onder andere de opdracht voor het beoordelen van de jaarrekening van Plushome Ten behoeve van een aantal gemeenten en zorgverzekeraars waarbij Plushome contracten heeft afgesloten, controleren ze de productieverantwoordingen. Daarnaast beoordelen ze de managementrapportages en hebben wij tenminste een 3 keer per jaar een overleg met het bestuur en aandeelhouders over diverse aangelegenheden. Er wordt gebruik gemaakt van 'Horizontaal Toezicht' wat uitgaat van de beginselen van wederzijds vertrouwen, begrip en transparantie.





# Over Plushome

## Bestuur en Toezicht

### 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. We zijn van een raad overgestapt naar een beraad. Het lukt ons moeilijk om cliënten bij elkaar te krijgen die ons rapport willen doorlezen. We vragen de cliënten nu elke evaluatie (gemiddelde elke 6 maanden) om feedback over onze begeleiding waar ze tips en tops kunnen aangeven. Deze resultaten zijn te vinden op pagina 13 van dit rapport.

### Systeembeoordeling

Aan het einde van elk jaar voeren we een systeembeoordeling die ons gevoerde beleid toetst op kwaliteit en effectiviteit. Eind 2022 zijn we gestart met het evalueren van al onze processen. Deels van de uitkomsten lees je in dit rapport. In 2021 zijn we met KPI's gaan werken welke zich op onze twee doelstellingen richtte. (Tijd voor zorg en kwaliteit van zorg). Dit hebben we in 2022 voortgezet. De implementatie is goed verlopen en de teams zijn doordrongen van de KPI's. In 2022 zijn we ons meer gaan richten op de kwaliteit van zorg. Naast de stakeholderswaardering en cliëntwaardering zijn we ook middels een matrix de vaardigheden van onze teamleden gaan scoren en hebben daardoor de opleidingsbehoefte in kaart kunnen brengen. Hiervoor zijn trainingen gegeven en trainingen gepland voor in 2023.

### Bestuurlijke reflectie

Het jaar 2022 is een bewogen jaar geweest. Dit zou ik elk jaar wel zo kunnen beschrijven want elk jaar gebeurt er genoeg. Afgelopen jaar hebben we afscheid genomen van twee zeer gewaarde collega's in het MT die beiden ruim 10 jaar bij Plushome werkzaam waren. We hebben er voor gekozen om geen vacatures uit te zetten voor beide rollen maar om dit in het team en in

systemen te beleggen. Ik ben erg trots op het team die zich hiervoor hard heeft gemaakt.

Dit jaar hadden we meer de focus op de kwaliteit van zorg. Deze hebben we gemeten met de cliëntwaarderingen en stakeholderswaarderingen en de tips die daaruit kwamen zijn direct opgepakt binnen de verschillende teams. Ook is er veel aandacht gegaan naar het opleiden van onze teamleden. Iedereen is lekker in beweging en zich aan het ontwikkelen wat de zorg alleen maar ten goede komt.

Nu richten we ons op in de inhoudelijke zorg en hoe we deze effectief kunnen vormgeven. We onderzoeken technologische ontwikkelingen en betrekken het voorliggend veld om onze begeleiding vooral aanvullend te laten zijn. Dit proces is al jaren aan de gang bij gemeenten, zorgverzekeraars, zorgaanbieders en zo ook bij ons. In 2023 zullen we ons hier nog meer op richten zodat de zorg niet alleen inhoudelijk goed maar ook betaalbaar blijft.

### Trudy de Groot - Bestuur





Plushome.

Jeugdhulp & ambulante begeleiding