



Plushome.

Jeugdhulp & ambulante begeleiding

KWALITEITSRAPPORT 2024



Plushome

23 december 2009

Bezoekadres	Bezoekadres	Organisatie
Arnhem Nijmegen.	Utrecht	KvK-nummer
Rietgrachtstraat 121	Vreeswijksestraatweg 22	09212270
6828 KC Arnhem	3432 NA Nieuwegein	Website
info@plushome.nl	utrecht@plushome.nl	www.plushome.nl
026 76 76 292	030 72 108 72	

Maatschappelijke verantwoording

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Plushome over het jaar 2024. Dit rapport is, samen met de jaarrekening en de kwantitatieve gegevens aangeleverd op digi-MV, onderdeel van onze maatschappelijke verantwoording 2024. 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 den Berg (kwaliteit)

Trudy de Groot (Bestuur)



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.'



We hebben 131 cliëntwaarderingen opgehaald die een **gemiddelde score van een 9** gaven aan de gegeven begeleiding.

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.



KWALITEITSBEELD 2024

Cliëntwaardering Zorgkaart Nederland

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

Aantal teamleden
73

Totaal aantal cliënten
614

Cliënten Jeugdwet
198

Cliënten WMO
365

Cliënten WLZ
58

Cliënten onderaannemer
28

Plushome heeft geen wachtlijst



Aantal klachten
2

Aantal MIC's
62

Officiële calamiteiten
0

Teamwaardering



Klantwaardering



Verzuimpercentage



We hebben 87 stakeholderswaarderingen opgehaald die een **gemiddelde score van een 8,4** gaven aan de gegeven begeleiding.

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

Kwaliteitsdoelstelling

Focus op methodisch werken en actief betrekken van sociaal netwerk en voorliggend veld.



ISO gecertificeerd sinds 2011

Zorgkaart Nederland **8,5**

www.plushome.nl

De organisatie

Inrichting

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 (vervangen door Dhr. R. Albers), Dhr. Van Gerwen en Mevr. Osinga.

Cliëntenberaad

Plushome heeft een cliëntenberaad. De leden van de cliëntenberaad kunnen wisselen.

Geschillencommissie

Plushome heeft naast een klachten- procedure ook een vertrouwenspersoon 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 2026. 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 2024 hebben er in totaal 73 mensen bij Plushome gewerkt.

Verzekeringen

Aansprakelijkheidsverzekering, wegas, cybersecurity en Rechtsbijstandverzekering.

CAO

Plushome hanteert de Cao GGZ.

Werkgeversverplichting

Pensioenafdracht en loonbelasting.

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. Mensen kunnen zich aanmelden voor begeleiding, maar ook voor een totaalpakket van 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



Missie

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

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.

"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."

Kernwaarden



Betrouwbaar



Onberispelijk



Verantwoord



Verbonden

Over Plushome

Activiteiten

Kernactiviteiten

Plushome is een organisatie voor mensen die ondersteuning nodig hebben bij het zelfstadig 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 supervisie 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 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. We gebruiken hierbij de Triple P methodiek.

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, autisme spectrum stoornis, 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, jeugdinstituten, AVG-artsen, therapeuten en huisartsenpraktijken.



Over Plushome

Clënten

Populatie

Plushome begeleidt mensen die begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig leven. We richten ons voornamelijk op volwassenen en jeugd. Onze specialiteit zit hem in 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.

Zorgovereenkomst/behandelovereenkomst

De cliënt komt binnen met een zorgindicatie. Aan de hand van deze indicatie maakt Plushome een zorgovereenkomst of een handelovereenkomst. 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 handelplan 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 wetwijzigingen, onze MIC-meldingen en klachten. Voorbeelden zijn: Protocol datalekken en meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

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.

Cliëntwaardering

Op verschillende plekken kunnen onze cliënten hun waardering of feedback uitspreken. Elke drie jaar organiseren we een grote clientwaardering. 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. Ook kunnen cliënten op zorgkaart Nederland een waardering achterlaten. Op zowel ZorgkaartNederland als in ons eigen onderzoek scoren we gemiddeld een 8,5 en 9 op de waardering.



Plushome

Geestelijke gezondheidszorg



uit 47 waarderingen



Rietgrachtstraat 121, Arnhem



Zeer tevreden over de geleverde zorg. Er is altijd genoeg ruimte om dingen te bespreken. Er wordt in oplossingen gedacht. Afspraken worden naar gekomen. Er wordt goed naar je gekeken en geholpen. Zeer positief over plushome arnhem.

Bron: Zorgkaart Nederland, november 2024

Fijn bedrijf met vriendelijke mensen die je nomaal behandelen en ook echt verder helpen

Bron: Zorgkaart Nederland, oktober 2024

Ik merk vertrouwen waardoor ik groei in mijn ontwikkeling en wordt gehoord. En ze komen na wat ze zeggen. Daardoor voel ik me vrij te zijn wie ik wil zijn zonder schaamte.

Bron: Zorgkaart Nederland, juni 2024

Plus home biedt mij de gepaste zorg die goed bij mij past. Ik kan 24/7 een beroep doen op begeleiding. Dat geeft mij een gerustgevoel. Mijn begeleiding doet alles voor mij.

Bron: Zorgkaart Nederland, augustus 2024

Over Plushome

Kwaliteit

Kwaliteitsdoelstellingen

Bij Plushome is kwaliteit geen momentopname, maar een continu proces. Daarom stellen we jaarlijks doelstellingen op die richting geven aan onze ontwikkelagenda. In 2024 ligt onze focus op methodisch werken, het actief betrekken van het sociaal netwerk van cliënten, én het up-to-date houden van cliëntdossiers. Deze speerpunten sluiten aan bij de aanbevelingen uit het inspectiebezoek van de IGI wat in 2024 heeft plaatsgevonden. De inhoudelijke teams werken met een plan van aanpak aan deze doelstellingen, ondersteund door gerichte trainingen. Ook worden er in 2024 twee thematische audits uitgevoerd om de voortgang objectief te toetsen. Dit alles doen we om de kwaliteit van onze zorgverlening structureel te versterken.

Cliëntwaardering

Het meten van cliënttevredenheid is voor ons essentieel. In 2024 zien we dat de meeste cliënten onze zorg zeer positief waarderen. De algemene indruk, de aanpak van de begeleiding, het behalen van doelen en de omgang met teamleden scoren stevast hoog, vaak zelfs met 9's en 10-en. Wat deze feedback bijzonder waardevol maakt, is dat het decentraal is opgehaald — rechtstreeks binnen de teams. Deze werkwijze blijkt zeer effectief: we krijgen niet alleen een representatiever beeld, maar kunnen ook sneller inspelen op verbeterpunten. Zo zien we bijvoorbeeld dat cliënten zich soms niet altijd gehoord voelen; de tip "uit laten praten" werd meerdere keren genoemd. Een belangrijk signaal dat we serieus nemen en meenemen in onze reflectie en training.

We zetten deze manier van waarderen voort, omdat het onze teams in staat stelt om direct te leren en bij te sturen — iets waar zowel cliënten als medewerkers baat bij hebben.

Stakeholders

Stakeholderswaardering blijft een belangrijk instrument binnen Plushome om onze dienstverlening te toetsen én te verbeteren. In 2024 hebben we opnieuw feedback verzameld vanuit de keten, met wisselende resultaten per locatie.

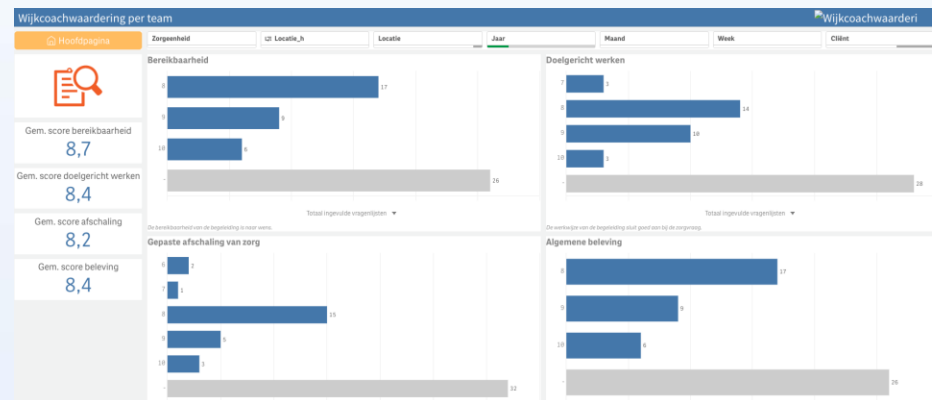
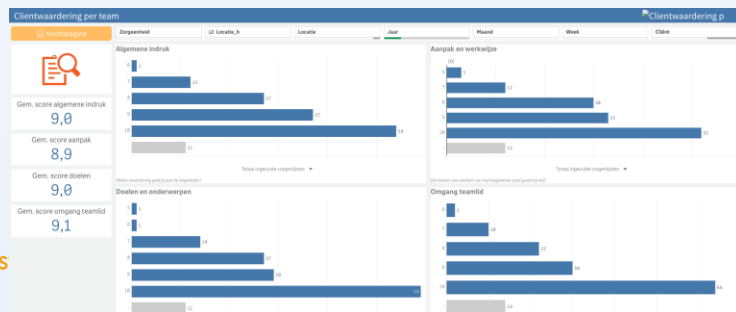
Positieve signalen ('Tops'):

- Er wordt regelmatig genoemd dat wijkcoaches oplossingsgericht werken.
- Begeleiders weten vaak goed aan te sluiten bij de leefwereld van cliënten, wat het vertrouwen vergroot.

Verbeterpunten ('Tips'):

- Meer verdiepen in andere culturen zodat we daar meer uit kunnen halen.
- Eerder melden voor een evaluatie.
- Blijf elkaar goed informeren.

Wat opvalt is dat sommige vragenlijsten (gedeeltelijk) leeg worden ingeleverd of zonder cijfer, wat wijst op inconsistentie in respons. Dit vraagt om een herijking van het proces. Ook constateren we dat de manier van ophalen tijdsintensief is voor de teams. **Conclusie en vervolgacties:** In plaats van te focussen op kwantiteit (aantal waarderingen), richten we ons op kwaliteit: bruikbare tips die teams direct kunnen toepassen. Culturele sensitiviteit komt prominenter op de agenda. Interne communicatieprotocollen worden aangescherpt om informatiedeling te verbeteren. We zullen de verzamelde feedback bespreken met de coördinatoren en gezamenlijk bepalen hoe we dit vertalen naar concrete verbetermaatregelen. De feedback biedt richting voor beleid én dagelijkse praktijk.



Over Plushome

Klachten

In 2024 zijn twee klachten binnengekomen. Beide klachten zijn beoordeeld als gegrond, en er is voor beide casussen gezocht naar een passende oplossing. Er heeft daarna een terugkoppeling plaatsgevonden met de betrokken cliënten, die de afhandeling als positief hebben ervaren. De inhoud van de klachten heeft betrekking op het handelen van begeleiders en coördinatoren. Zowel cliënten als medewerkers zijn gehoord en meegenomen in het proces. Conclusie en toekomst: In beide gevallen bleek het klachtproces op papier goed beschreven. Wel is er gekozen om de toelichting in het protocol te verduidelijken. Deze aanpassing is organisatie breed gecommuniceerd.

Calamiteiten

In 2024 zijn geen calamiteiten gemeld. De inspectie heeft op 27 maart 2024 een bezoek gebracht en concludeerde dat Plushome incidenten en calamiteiten consequent meldt en dat het meldingsbeleid goed is geïntegreerd in de organisatie. **Belangrijk verbeterpunt:** De inspectie wees op een aanvulling in het landelijke meldingsprotocol: ook maatschappelijke onrust en andere relevante gebeurtenissen moeten worden gemeld, ook als ze niet strikt als calamiteit worden aangemerkt. Plushome erkent de relevantie van deze richtlijn en heeft toegezegd deze elementen op te nemen in haar beleid. **Toekomst:** Het calamiteitenbeleid is direct aangepast om de genoemde aanvulling te integreren. Dit past binnen onze bredere inzet op het borgen van veiligheid en kwaliteit, en het continu verbeteren van onze procedures.

Mic-meldingen & datalekken

Het doel van de MIC-rapportage is om risico's in kaart te brengen en de begeleiding veiliger en kwalitatiever te maken. In 2024 zijn er 62 incidenten gemeld, acht minder dan in 2023. Wekelijks bespreekt het kwaliteitsteam nieuwe en lopende meldingen en ondersteunt het actief begeleiders bij de opvolging. Deze werkwijze wordt als betrokken en effectief ervaren. De meldingen zijn als volgt verdeeld:

-Overige incidenten (49%): uiteenlopend van zorgelijke uitspraken tot medische noodsituaties – vraagt om maatwerk. **Bijna-incidenten/gevaarlijke situaties (21%):** situaties die net goed afliepen – waardevol voor risicopreventie. **Agressie (19%):** verbale of fysieke agressie richting betrokkenen – aandacht blijft nodig. **Suicide (10%):** ernstige signalen van psychische nood – vraagt zorgvuldige opvolging.

Val- of stootincidenten (1%): slechts één melding – blijft belangrijk bij kwetsbare cliënten. Er was één datalek waarbij informatie niet door derden is gezien.

Er waren geen meldingsplichtige calamiteiten. Wel werd op 27 maart 2024 door de

Kwaliteit & veiligheid

inspectie een verbeterpunt signaleerd: het opnemen van maatschappelijke onrust in het meldingsprotocol. Dit wordt erkend en opgenomen in het beleid, met blijvende inzet op verbetering van veiligheid en kwaliteit.

Audits

In 2023 ontving Plushome een minor bij de externe audit, met als aandachtspunt dat het proces van interne audits onvoldoende aantoonbaar was geborgd. Dit signaal hebben we serieus genomen. Inmiddels zijn meerdere verbeteracties doorgevoerd en is de minor op 31 mei 2024 officieel komen te vervallen.

Wat we nu anders doen:

- Audits zijn structureel onderwerp van gesprek in het maandelijkse MT-overleg.
- Specifieke onderdelen die mogelijk gecheckt moeten worden, worden besproken én geregistreerd in het MT-verslag.
- Interne audits zijn uitgevoerd in alle zes teams, met een grote focus op de kwaliteit en actualiteit van cliëntdossiers. Het aantal meldingen daalde van 350 naar 50.
- Door capaciteitsproblemen was er minder diversiteit in auditonderwerpen. Om dit in 2025 te verbeteren, wordt een nieuw auditteam gevormd, bestaande uit teamleden van het kantoorteam. Ook de secundaire processen zijn aangepakt. In lijn met systeemwijzigingen zijn meerdere werkinstructies aangepast en opnieuw beschreven. Deze wijzigingen worden standaard besproken in de vergaderingen. Op basis van eerdere audits bleek bovendien dat niet alle functies voorzien waren van een actuele functieomschrijving. Dit wordt momenteel uitgewerkt en krijgt vervolg in 2025. Tot slot maken we bij externe audits gebruik van een geoptimaliseerde planningsaanpak via onze planner-app, waarin op dit moment 218 terugkerende taken staan geregistreerd.

Wetgeving

Plushome begeleidt geen cliënten die binnen de wet zorg en dwang vallen. Alle zorg is op vrijwillige basis. Zodra we merken dat een client 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.

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 ambulant begeleiden 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 ambulant 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 doorgevoerd 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 voert Plushome een teamwaarderingsonderzoek uit. De laatste meting vond plaats in 2023. Deze meting volgt op het onderzoek uit 2021, waarin thema's als ontwikkelmogelijkheden en de inzet van LFB-uren als aandachtspunten naar voren kwamen. Naar aanleiding hiervan is in 2022 actief ingezet op scholing en persoonlijke ontwikkeling, én op het organiseren van informele, verbindende teammomenten.

Interpretatie en vervolgacties: De stijging in bevoegdheid en ontwikkelkansen laat

zien dat de ingezette verbetermaatregelen effect hebben gehad. Tegelijkertijd blijft werkdruk een aandachtspunt. Dit onderwerp zal in 2025 opnieuw worden besproken binnen de teamraad en het management.

Nieuwe initiatieven: Naast het onderzoek zijn er in 2023 ook initiatieven gestart om waardering structureel onderdeel te maken van de organisatiecultuur:

- Er is gewerkt aan de ontwikkeling van een waarderingskaart voor teamleden, geïnspireerd op eerdere versies voor cliënten en stakeholders.

- Ook is er een ontwikkelbrochure ontwikkeld, waarin persoonlijke groei, functieprofielen en leerlijnen helder beschreven worden. Deze brochure wordt verder uitgewerkt in 2025, als onderdeel van het HR-beleid.

Met deze aanpak blijft Plushome investeren in een betrokken, veilig en professioneel teamklimaat waarin medewerkers zich gewaardeerd voelen én blijven ontwikkelen.

Competentiematrix

Om tot een goed scholings- en ontwikkelplan te komen hebben 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 heeft ons ontzettend ondersteund doordat processen verder zijn gedigitaliseerd. 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 HR



Ri&E

In 2022 heeft Plushome een nieuw Ri&E-rapport laten opstellen, waarin twee belangrijke basisrisicofactoren zijn benoemd:

1. Het verder uitwerken van beleid en werkinstructies, zoals rondom plaats-onafhankelijk werken.
 2. Het geven van voorlichting en instructie over arbeidsrisico's, waaronder werkdruk, ongewenste omgangsvormen, beeldschermwerk en flexibele werkplekken.
- Deze risico's blijven ook in 2024 actueel. Binnen Plushome is plaats-onafhankelijk werken een structureel onderdeel van de werkwijze: begeleiding vindt grotendeels plaats in de thuissituatie van cliënten, en ook op kantoor wordt gewerkt met flexibele werkplekken. Dit vraagt om duidelijke richtlijnen én goede ondersteuning. Als organisatie betekent dit dat we:
- zorgen voor toegankelijke digitale systemen, zodat medewerkers altijd en overal bij de juiste informatie kunnen;
 - teamleden blijven voorzien van heldere werkinstructies en aandacht hebben voor veilig werken op locatie;
 - in het opleidingsplan voor 2025 expliciet aandacht geven aan onderwerpen zoals werkhouding, beeldschermgebruik en werkdruk, met als doel duurzame inzetbaarheid te bevorderen.

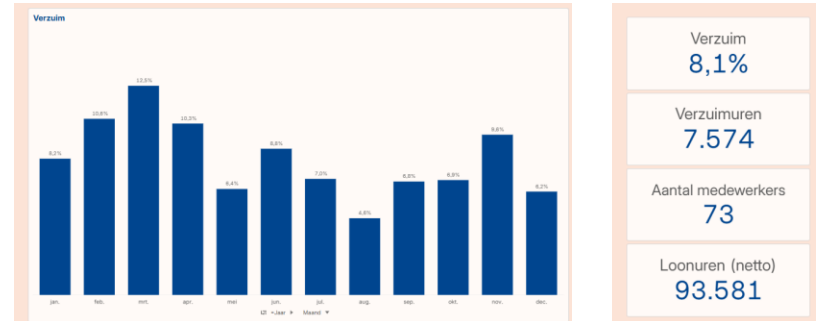
Het Ri&E-plan wordt ieder kwartaal geëvalueerd. Nieuwe risico's of aandachtspunten worden geborgd in het plan van aanpak en waar nodig van aangepaste termijnen voorzien. Een blijvend aandachtspunt is de periodieke controle van materialen, wat vanwege kostenoverwegingen niet altijd prioriteit krijgt. Wel is afgesproken dat de werkhouding en ergonomie van teamleden op kantoor wordt opgenomen in het opleidingsaanbod van 2025.

Verzuim

In 2024 bedroeg het gemiddelde verzuimcijfer binnen onze organisatie 8,1%. Dit cijfer weerspiegelt een aantal pieken en dalen gedurende het jaar. De hoogste verzuimgraad werd gemeten in maart, met een percentage van 12,5%, terwijl de laagste uitval plaatsvond in augustus, met een verzuim van 4,6%.

Een belangrijk deel van het verzuim is toe te schrijven aan langdurige ziektegevallen, waarbij enkele medewerkers gedurende een langere periode niet inzetbaar waren. Deze langdurige verzuimen hebben een duidelijke invloed gehad op het jaargemiddelde. We blijven inzetten op preventie, tijdige begeleiding en duurzame re-integratie. Ons doel is om het verzuim beheersbaar te houden en de inzetbaarheid van onze medewerkers te versterken.

Als extra aanvulling op deze inspanningen bieden we sinds kort ook yogalessen aan bij Plushome – een mooie manier om bij te dragen aan zowel fysieke als mentale balans. Wat we daarbij opmerken, is dat langdurig verzuim in de meeste gevallen niet werk gerelateerd is. De onderliggende oorzaken blijken vaak te liggen in persoonlijke omstandigheden of ingrijpende privégebeurtenissen.



Teamraad

Plushome heeft sinds 2016 een teamraad. Deze raad bestaat op 31 december 2021 uit drie leden. Doel: De teamraad is bedoeld om de belangen van medewerkers te behartigen en bij te dragen aan het behoud en de verbetering van kwaliteit en veiligheid op de werkvloer.

Verloop en effectiviteit: De teamraad komt elke eerste dinsdag van de maand samen met HR en de directie. Tijdens deze bijeenkomsten worden ingezonden stukken besproken, en informeert het bestuur de teamraad over dagelijkse en strategische ontwikkelingen binnen de organisatie. In 2024 zijn diverse onderwerpen besproken, waaronder: de bereikbaarheidsdienst, verzuim en preventie, ontwikkeling van trainingen, het reglement van de teamraad

Voor 2025 is het voornemen om deze structurele samenwerking voort te zetten en mogelijk verder te versterken.



Leden
teamraad

Over Plushome

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 kippenvel. 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 accrediten 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.

Bestuur en Toezicht

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen bestaat uit drie (tijdelijk vier) leden. Hiermee voldoen we aan de eisen van de wet WTZA. De leden zijn Ronald de Ruig, Paul van Gerwen, Chantal Osinga en Ralf Albers. 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. Ralf Albers is nieuw en zal Ronald vervangen daar zijn termijn is verlopen. Ralf werkt in de marketing en heeft veel ervaring met hoe een organisatie zich goed kan profileren. Tweejaarlijks vindt er overleg plaats. In mei 2025 is de jaarrekening van 2024 en het kwaliteitsverslag vastgesteld door de raad. Het geeft een compleet beeld van de organisatie. Er is gekeken naar wetgeving, eisen, kwaliteit, teamleden en er is een gesprek geweest met de teamraad.

Accountant en Horizontaal Toezicht

In 2024 zijn we gewisseld van accountantsbureau. We 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.



Over Plushome

Bestuur en Toezicht

Systeembeoordeling

Aan het einde van elk jaar voert Plushome een systeembeoordeling uit om het gevoerde beleid te toetsen op effectiviteit, risico's en kwaliteitsborging. In de afgelopen jaren is deze beoordeling uitgegroeid tot een belangrijk instrument om de voortgang en ontwikkeling binnen de organisatie structureel te volgen.

In 2024 was er aandacht voor interne audits, PESTLE-analyses, leveranciersbeoordelingen, en thematische besprekingen rondom cultuur, HRM en technologische innovatie. Op basis van eerdere leerervaringen en feedback zijn verbeteracties doorgevoerd en geborgd via het kwaliteitsdashboard en de To-Do-app, waarmee acties en inzichten centraal en team overstijgend worden vastgelegd. Daarnaast is er ingezet op het betrekken van cliënten, medewerkers en stakeholders bij het kwaliteitsbeleid, onder andere via waarderingsonderzoeken en audits. Deze input heeft geleid tot concrete acties, zoals het aanscherpen van protocollen, het uitbreiden van ontwikkelgesprekken, en het professionaliseren van teamstructuren.

Conclusie & toekomst: De systeembeoordeling 2024 laat zien dat een breed gedragen, gestructureerde aanpak essentieel is voor blijvende verbetering. Waar eerdere jaren in het teken stonden van het opbouwen van processen en meetinstrumenten, verschuift de focus in 2025 naar het verstevigen van samenwerking, het implementeren van innovaties en het versterken van goed werkgeverschap. De basis staat; nu bouwen we verder.

Bestuurlijke Reflectie

Als ik terugblik op het afgelopen jaar, voel ik vooral waardering. Voor het team, voor de ontwikkeling die we als organisatie doormaken, en voor de manier waarop we samen verantwoordelijkheid nemen voor onze cliënten en elkaar.

2024 stond in het teken van verdieping en verbinding. De koers die we in

eerdere jaren zijn gestart, hebben we vastgehouden én doorontwikkeld. We hebben onze visie op kwaliteit en continuïteit van zorg verder geconcretiseerd. De invoering van KPI's en de ontwikkeling van een breed gedragen dashboard hebben ons geholpen om gericht te sturen en inzicht te geven aan teams.

We hebben daarnaast kritisch gekeken naar onze rolverdeling en functieprofielen. In gesprekken met teamleden merkten we hoe belangrijk het is om deze kaders scherp te houden, zonder de ruimte voor eigenheid en groei te verliezen. Het proces vroeg tijd en aandacht, en bood waardevolle input voor hoe we samen verder willen bouwen.

Binnen het managementteam werken we aan effectiever overleg en besluitvorming, zodat we sneller kunnen schakelen wanneer dat nodig is en onze focus volledig kan blijven liggen op waar het echt om draait: goede zorg, geborgd in een gezonde en lerende organisatie.

De kracht van Plushome zit in onze mensen. Hun betrokkenheid, flexibiliteit en drive maken het mogelijk om mee te bewegen met veranderingen, zonder onze kernwaarden los te laten. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst.

Trudy de Groot - Visie en Bestuur





Plushome.

Jeugdhulp & ambulante begeleiding