

Sterker in de samenleving.

Powered by Pluryn

Meerjarenbeleidsplan Pluryn 2012-2016



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Voorwoord

1.2. Terugblik

Hoofdstuk 2. Ambities en Speerpunten

2.1. Missie, visie, kernwaarden

2.3. Speerpunten

2.4. Kritieke succesfactoren

1. INLEIDING

1.1 Voorwoord

Ons vorig beleidsplan kreeg de titel “Verandering van perspectief” mee. Die titel gaf de sterke gerichtheid aan op de veranderende omgeving van Pluryn en de interne veranderingsprocessen als antwoord daarop. Het bieden van continuïteit aan onze veranderende groep cliënten was daarin een belangrijk uitgangspunt.

Dit nieuwe beleidsplan heeft als titel “Sterker in de samenleving. Powered by Pluryn” gekregen. We willen daarmee aangeven dat de vragen, positie en toekomst van onze cliënten de belangrijkste ijkpunten zijn in de evolutie van onze dienstverlening. Met als onderliggende opdracht om mensen in hun kracht te zetten zodat ze zelfstandig en volwaardig kunnen meedoen in de maatschappij.

Voor Pluryn draait het daarbij om het vermogen van de organisatie om kennis, kracht en innovatie dienstbaar te maken aan (het plan van) de cliënt. Bij die doelstelling hoort een ondernemende werkstijl, samenwerking met gelijkgestemde partners en zeer individueel gerichte flexibele ondersteuning op alle “levensdomeinen” van onze cliënten.

Om dit mogelijk te maken moeten cliënten zoveel mogelijk zelf de regie in handen hebben, het is immers hun leven. Pluryn moet daarin hun partner zijn, de omstandigheden creëren en de tools leveren die daarvoor nodig zijn. Centrale thema’s zijn dan ook “partnership” en “zelfregie”. Ofwel, we werken samen met onze cliënten om hun doelen te realiseren.

Een volgend essentieel thema is, hoe spelen we in als landelijke specialistische zorgaanbieder op de transitie naar gemeentes. En een laatste thema is; wat betekenen de verdere bezuinigingen voor Pluryn? Een periode van ‘downsizing’ zet zich door; hoe spelen wij hierop in?

Wij hopen in dit plan een krachtig en duidelijk antwoord te geven in het vertrouwen dat Pluryn voor die cliënten die daarop een beroep willen doen een verantwoorde ondersteuning kan blijven geven, op weg naar zelfregie, naar zelfstandigheid.

Rob de Jong
Voorzitter Raad van Bestuur

Hans van Schaik
Bestuurder Pluryn

1.2 Terugblik

Een nieuw beleidsplan presenteren doen we niet zonder ons af te vragen wat het vorige beleidsplan heeft opgeleverd. Dan blijkt dat er veel aandachtspunten zijn gerealiseerd, dat andere zich in een verdere ontwikkelingsfase bevinden en dat weer andere aandachtspunten nog aan het begin van hun ontwikkeling staan. Een korte terugblik met enkele belangrijke bevindingen.

a. Cliëntzeggenschap

Cliënten en medewerkers slagen er steeds beter in van Pluryn een organisatie te maken waarin cliëntzeggenschap echt inhoud krijgt. Dus meer dan een formalistisch issue of “afvinkpunt”. Het is een groeiproces waarvan zowel cliënten als organisatie de vruchten plukken. Cliënten, verwanten en externe auditoren geven aan dat Pluryn hier goed in is en steeds verder in cliëntzeggenschap groeit.

b. Focus op complexe vragen

In de vorige beleidsperiode heeft Pluryn zijn dienstverlening steeds verder toegespitst op cliënten met complexe problematiek. Dat aanbod werd in de markt scherper geprofileerd. Dat wordt door cliënten, verwijzers en zorginkopers als zodanig gezien en gewaardeerd.

c. Interne synergie

De interne synergie tussen de verschillende onderdelen van Pluryn ontwikkelt zich. Bij de doelgroep jeugd is een versnelling en verbreding van dit proces te zien. De combinatie van Jeugdzorg-, Onderwijs-, Arbeidsintegratie-, GGZ- én AWBZ-diensten voor jongeren met complexe problematiek maken het Pluryn-aanbod tot een integraal aanbod. Er vormt zich een sterke interne keten inclusief de daarin bepalende onderdelen Onderwijs en Arbeidsintegratie. Desondanks moet ook geconstateerd worden dat de interne ontschotting op onderdelen niet ver genoeg gevorderd is en dat dit verder verbeterd moet worden.

d. Klantbureau

“Aan de voorkant” zijn de processen rondom klantcontacten, vraagafstemming met klanten, matching van vraag en aanbod, introductie van nieuwe cliënten en cliëntregistratiesystemen goed geïntegreerd door de vorming van één klantbureau voor de totale organisatie. Eén telefoonnummer, één ‘site’ op intranet en voor iedere vraag een antwoord binnen 24 uur.

e. Samenwerking en ketenvorming

Inzet op de best mogelijke dienstverlening aan cliënten vraagt in een toenemend aantal gevallen om goede samenwerking en ketenvorming, soms ook met externe organisaties. Pluryn heeft zich daartoe ingespannen en samen met andere aanbieders vorderingen geboekt. Echter nog onvoldoende. Verdere voortgang is noodzakelijk en vraagt concrete resultaten in het belang van cliënten, én met het oog op de transitiebewegingen waarin gemeentes in grote mate

verantwoordelijk worden voor de dienstverlening op het gebied van maatschappelijke participatie en zorg aan hun burgers, ofwel verantwoordelijk voor de “zelfregie” van buurt en burgers.

f. Zorgaanbod voor cliënten met zware zorgvragen (“zorg +”)

Met de ingebruikname van de locatie ‘Kemnade’ bij Groesbeek heeft Pluryn kunnen voorzien in een al geruime tijd door de maatschappij gewenst aanbod: een veilige, beschermende én uitdagende voorziening t.b.v. jong volwassen, ‘uitbehandelde’ en ‘definitief’ gediagnosticeerde cliënten met lichte verstandelijke beperkingen en forse gedragsproblematiek. Ook bij deze cliënten is maximale maatschappelijke participatie het oogmerk. Dat vraagt een ondernemende stijl van begeleiding. Een extensief (-en intensief, 7 dagen per week,) aanbod van arbeids- en dagbestedingsmogelijkheden is daarin de bepalende factor.

g. Vermaatschappelijking dagbestedingsaanbod

De belangrijkste route naar integratie en participatie van cliënten loopt via dagbesteding en werk. De individuele wens en droom van cliënten wordt daarbij tot uitgangspunt genomen. Dat leidt niet langer tot in ‘verblijf’ ingebouwde dagbesteding/werk. Dagbestedingslocaties binnen de instelling zijn of worden afgebouwd. In samenwerking met het midden- en kleinbedrijf en met andere maatschappelijke organisaties wordt voor elke cliënt een individueel antwoord gevonden op zijn wensen gevonden. Een antwoord dat zo ver mogelijk maatschappelijk geïntegreerd, en dus niet in instellingsgebouwen, wordt vormgegeven. Gemeenten dragen hierin een snel groter wordende verantwoordelijkheid. Daarom wordt de dagbestedingsroute van individuele cliënten toenemend samen met gemeenten ontworpen. Vanuit het brede maatschappelijk perspectief van gemeenten kan dan gezocht worden naar de meerwaarde voor de samenleving van het ‘meedoen’ van cliënten. In dat proces wil Pluryn een luisterende en constructief meedenkende partner zijn die, zowel praktisch, concreet én conceptueel op veel manieren een inbreng kan hebben. Ofwel, dagbesteding voegt waarde toe aan de samenleving, en is zowel “echt” werk voor de cliënt, met bijbehorende verplichtingen, alsook een vorm van “opbouwwerk” voor de mate waarin realisering of bevordering van de maatschappelijke cohesie een aanverwante doelstelling is. Inmiddels hebben we hiervan vele voorbeelden.

h. Huisvesting cliënten

Pluryn realiseert een ambitieus huisvestingsprogramma, inclusief nieuwbouwprojecten, ter verbetering van de woonomstandigheden van intramurale cliënten. Wensen en inzichten van cliënten vormen daarbij een essentiële leidraad.

i. Fusie met de Hoenderloo Groep

De fusie met De Hoenderloo Groep heeft de interne keten van behandeling en begeleiding wat betreft jongeren met gedragsproblemen sterker en completer gemaakt. De voor veel cliënten zo gewenste aansluiting van jeugdzorg en de zorg en begeleiding voor licht verstandelijk gehandicapten werd hiermee een feit.

2. MISSIE, VISIE, SAMENVATTING SPEERPUNTEN

2.1. Missie, visie en kernwaarden Pluryn

“Sterker in de samenleving” (missie)

Pluryn gaat uit van de eigen kracht en wens van de mens.

Wij inspireren jongeren en (jong)volwassenen met complexe zorgvragen om zich maximaal te ontplooiën en deel te nemen aan de maatschappij, in alle facetten van het dagelijks leven.

“Powered by Pluryn” (visie)

Ieder mens heeft recht op gelijke kansen en mogelijkheden. Een handicap of complexe problematiek doet daar niets aan af. Pluryn helpt bij het vergroten van kansen op een gelijkwaardige plek in de samenleving.

Pluryn staat open voor iedereen en voor alle zorgvragen. We werken daarbij samen met anderen om duurzame resultaten te behalen. Het individuele doel van de cliënt is leidend. In ons werk gaan we een respectvolle relatie aan met mensen. Het vertrekpunt daarbij is dat iedereen zoveel mogelijk zelf vorm geeft aan zijn of haar leven.

We zijn dynamisch en innovatief en treden zo nodig buiten gebaande paden. Wij gaan dóór waar anderen stoppen om kansen en mogelijkheden met cliënten te ontdekken en te benutten. Pluryn onderneemt daarin met durf, visie én toewijding.

Medezeggenschap van cliënten en medewerkers ziet Pluryn als voorwaarde voor een open organisatie. Want wij geloven in “gedragen” ontwikkelingen.

Medewerkers van Pluryn creëren, krijgen en benutten kansen. Ze staan stevig in het leven, zijn inspirerend, professioneel, respectvol en trots op de resultaten die cliënten behalen.

Mensen die elkaar inspireren en respecteren: wij maken Pluryn!

Kernwaarden

Ethiek speelt in de zorg een grote rol. Ook Pluryn oriënteert zich in haar dienstverlening sterk op ethische principes waarbij de erkenning van de uniciteit, autonomie en integriteit van het individu de voornaamste ijkpunten zijn. De kernwaarden van Pluryn zijn hierop afgestemd:

- Gelijkwaardigheid
- Participatie
- Innovatief
- Inspirerend

2.2 Speerpunten

Pluryn hanteert voor de komende jaren de volgende speerpunten in haar beleid.

Hierbij spelen verschillende beleidsitems een belangrijke rol die hierna kort worden toegelicht.

Pluryn is een sterk voorstander van de transitie, en is van mening dat de regierol over de meerdere zorggebieden (AWBZ, WMO, Jeugdzorg, Onderwijs, Arbeidsintegratie) het best zo dicht mogelijk bij de cliënt kan worden gelegd en dat het daartoe van belang is de betreffende deelbudgetten op één bestuursniveau bijeen te brengen.

Pluryn anticipeert door zelf, zoals uit het voorgaande blijkt, inmiddels voor een groot deel deze deelgebieden in de keten te hebben aangesloten, alsook door haar specifieke behandeling van de zwaardere cliënten meer en meer ook buiten de instellingsterreinen te leveren.

a. Meer Specialist dan Generalist

De vragen die de samenleving en cliënten aan Pluryn stellen worden complexer van aard. Ze zijn in veel gevallen sterk gelaagd en toenemend divers van inhoud. Beantwoording van die vragen vereist een gespecialiseerde behandeling en/of begeleiding, vaak in een specifieke omgeving. Pluryn focust daarom op een gespecialiseerd aanbod voor de meest complexe doelgroepen waarbij de verbinding met meer 'reguliere' dienstverlening in een aantal gevallen een essentiële factor blijft en wordt.

b. Regionaal/Landelijk

In de regio, met als zwaartepunt de eerdergenoemde 4 stedelijke gebieden, zal Pluryn, vanuit de interne keten een compleet en geïntegreerd aanbod blijven doen aan cliënten.

Buiten de regio, zal Pluryn zich primair richten op de specialistische hulpverlening aan die cliënten voor wie het aanbod in de eigen regio, gelet op de complexiteit van hun vraag, onvoldoende perspectief biedt, cliënten met zware problematiek, met meerdere indicaties en met name ten behoeve van het regionaal gerichte aanbod in de stedelijke gebieden (Apeldoorn, Arnhem, Nijmegen/Tiel, Venlo) zal de Pluryn-keten ook daarin moeten kunnen voorzien of laten voorzien.

c. Integratie en Participatie: een powershift

Maatschappelijke integratie en participatie van cliënten vormen dé kwaliteitstoets voor Pluryn.

Deze opvatting deelt Pluryn met haar cliënten en haar opdrachtgevers. Intern noodzaakt dit gegeven tot een *powershift* in de organisatie: sterker dan voorheen oriënteren wij ons primair op het buiten de instelling integreren van onze cliënten, wat betreft wonen en werken. Daarom verschuift het brandpunt van Pluryn's functioneren van intramurale behandeling en begeleiding naar extramurale integratie. Al onze functies staan in dienst van die gerichtheid op "meedoen in de samenleving". Daarmee garanderen wij cliënten en opdrachtgevers dat "Pluryn werkt!". Het concept van "Pluryn werkt!" is de motor die deze powershift faciliteert.

d. Individueel Plan, Partnership en Zelfregie

Bij Pluryn is de cliënt eigenaar van het individueel plan. In dit plan wordt vanaf de start rekening gehouden met de uiteindelijke individuele integratie- en participatiewensen. In het Individueel Plan concretiseren cliënt en organisatie hun partnership in het dienstverleningsproces: wat is het doel en wie levert daarvoor welke inzet? Zelfregie, zelfbepaling van cliënten zijn in dit proces elementen die essentieel zijn voor uiteindelijk succes. Rondom het begrip Zelfregie bestaan veel misvattingen. De belangrijkste daarvan is wel dat in de dienstverlening zou moeten worden uitgegaan van zelfregie bij de cliënt als een reeds volledig gerealiseerde eindfase van ontwikkeling. Deze opvatting is in de situatie van het overgrote deel van cliënten niet realistisch. De organisatie stimuleert en faciliteert de cliënt, in partnership met hem of haar, in de groei naar zelfregie als richtingbepalende factor in het te volgen traject.

e. Trajectmanagement: één regie, één persoon

Pluryn's gerichtheid op maximale maatschappelijke integratie en participatie van cliënten, maakt het noodzakelijk dat de regie over het traject van de cliënt in één hand blijft. De effectiviteit van alle ingezette dienstverleningsmodulen moet, óver alle domeinen heen en in partnership met de cliënt, door een zo onafhankelijk mogelijke functionaris worden gemonitord. Pluryn zal daar in de komende periode, inhoudelijk en organisatorisch, vorm aan moeten geven.

Trajectmatig werken vanuit een ander perspectief

Bij trajectmatig werken gaan we steeds meer vanuit totaalperspectief werken. Dat vraagt een andere zienswijze vanuit behandeling en dienstverlening op de mogelijkheden in de maatschappij voor de cliënt. Wij moeten de mogelijkheden kennen en ook kunnen regelen. Hoe doen we dat? Per doelgroep? Via persoonlijke begeleiders of aparte trajectmanagers?

f. Arbeidsintegratie en Dagbesteding

Al jaren nemen wij ons voor dat arbeid en dagbesteding onlosmakelijk onderdeel moeten zijn van onze dienstverlening aan alle cliënten van Pluryn. Dit gaan we nu ook realiseren.

Dit betekent een inspanning voor het bedrijfs onderdeel Arbeidsintegratie om haar dienstverlening meer te laten aansluiten bij de vragen van Pluryn-doelgroepen die verder af staan van betaald werk. Dus ook aan andere cliënten dan die gebruikelijk door hen worden bediend. Dat maakt ook een intensievere samenwerking tussen Arbeidsintegratie en Dagbesteding onvermijdelijk.

g. Jeugdzorg: samenhangend en volledig, gericht op complexe vragen

Pluryn (De Hoenderloo Groep) biedt integrale en volledige jeugdzorgtrajecten aan met inbegrip van orthopedagogische behandeling, onderwijs, arbeidstoeleiding en GGZ. Dit gebeurt landelijk en regionaal, met een focus op de grootstedelijke gebieden. Pluryn kan waar nodig jeugdzorgdiensten aanbieden met gebruikmaking van haar expertise op het terrein van de zorg voor jongeren met een verstandelijke beperking.

h. 4-milieuvoorzieningen

Pluryn beschikt als enige in Nederland over “4 milieuvoorzieningen” (het vierde milieu is arbeid) op zeven locaties met een grote variëteit aan behandelmogelijkheden en meer of minder zelfstandige of beschermde woon- en werkomstandigheden. Het doel is om de interne doorstroom daartussen verder te verbeteren om zo een continuüm van geïntegreerde dienstverlening zonder hiaten te kunnen bieden. Dat vraagt méér synergie tussen de zeven 4 milieuvoorzieningen van Pluryn. De voorziening waar de cliënt verblijft, moet immers steeds adequaat afgestemd zijn op zijn wensen en behoeften en op de mate van bescherming of vrijheid waaraan de cliënt of zijn/haar omgeving toe is. M.n. bij de ‘moeilijker’ doelgroepen werpt de toegenomen synergie tussen voorzieningen al vruchten af. Dit pad moet verder worden gevolgd.

i. Gemeentes

De uitdaging voor Pluryn is de mate waarin specialistische functies met een landelijk cq. bovenregionaal bereik ‘toegankelijk’ en financieerbaar blijven bij de transitie naar de gemeentes. Veel is nog onduidelijk, maar zeker is dat de beoogde transitie per 1 januari 2015 doorgang zal vinden.

Hiervoor is al aangegeven dat Pluryn zichtbaar, bekend en bereikbaar zal moeten zijn voor alle gemeentes. Via het klantenbureau en marketing wordt hier hard aan gewerkt, Pluryn is hier al enkele jaren op aan het inspelen, en moet de komende jaren ‘klaar zijn’ voor deze transitie. Overigens zal Pluryn met collega-aanbieders van landelijke functies streven naar een centrale inkoopregeling cq. ‘vaste meerjarige relaties’ met een of meerdere financiers.

Maar de ‘transitie’ betekent ook ‘transformatie’. Pluryn zal naar haar basis verzorgingsgebied, Provincie Gelderland en de aangrenzende gebieden van de aangelegen provincies haar dienstverlening opnieuw moeten ‘inrichten’. Gemeentes zitten niet te wachten op meerdere managers uit dezelfde organisatie. Zeker in ons primaire werkgebied, en bij de steden Apeldoorn, Arnhem, Nijmegen en Venlo, zal Pluryn één coördinerend manager moeten hebben, die de relatie onderhoudt en de opdrachten verkrijgt. Wat dit betekent voor de structuur zal in het eerste kwartaal van 2013 worden bepaald.

j. Behandeling

Binnen de geschetste ontwikkelingen zal de RVE Behandeling een nadrukkelijker en anders geprofileerde rol gaan spelen. De focus op participatie en integratie vraagt om een *integratieve* benadering. Trajectontwikkeling met de individuele cliënt overschrijdt daarmee per definitie de grenzen van afdelingen en locaties. Datzelfde wordt daarmee ook van behandelaars gevraagd. De recente notitie 'Behandeling in perspectief' schetst daartoe de kaders:

- Behandeling is aanspreekbaar op resultaatgerichtheid en transparantie
- Behandeling levert een specifieke bijdrage aan de effectuering van/toerusting voor autonomie en participatie m.n. binnen de (zeer) complexe zorgvarianten middels expertise, maar ook via regie en integratieve coördinatie
- Behandeling is aanspreekbaar op Innovatie
- De samenwerking van Behandeling en R&D krijgt vol gewicht
- Behandeling krijgt ruimte voor de ontwikkeling van de eigen rol
- Behandeling houdt de eigen organisatiestructuur (eigen RVE) maar scherpt rollen en dialoogregels aan met het oog op het bereiken van maximale vitale spanning met andere organisatieonderdelen om daarbinnen de verantwoordelijkheden te kunnen waarmaken.
- Behandeling wordt, als vanzelfsprekend, betrokken in/bij de ontwerpfase van (cliëntzorg)beleid.
- Behandeling zet in op ontwikkeling van concepten voor extramurale dienstverlening.

k. Intramuraal én Extramuraal

Extramurale dienstverlening wordt steeds belangrijker. De toenemende aandacht voor buurt- en wijkgerichte aanpak enerzijds en het afnemen van het aantal 'verblijf-indicaties' anderzijds zijn daar belangrijke oorzaken van. Het is daarom van groot belang dat Pluryn productieve verbinding tot stand brengt tussen intra- én extramurale dienstverlening. Dat geldt zowel de 'eigen' intra- en extramurale dienstverleningsvormen als die van andere organisaties. Ook de intramurale, residentiële, dienstverlening van Pluryn staat immers in dienst van de maatschappelijke integratie en participatie van cliënten die zich, per definitie, extramuraal voltrekt.

De ambulante dienstverleningsconcepten van Pluryn voor mensen met complexe problematiek kunnen, onder regie van gemeenten, ingezet worden in het kader van een wijk-/buurtgerichte aanpak van zorg, arbeid en welzijn.

Pluryn voelt veel sympathie voor initiatieven als "Families First" en "Eigen Kracht-centrales". Wanneer vanuit die kaders een beroep op ons wordt gedaan willen wij graag onze diensten integreren in hun planvorming. Kortom, onze expertise voor de 'zwaardere' doelgroepen extramuraliseren.

l. Zelfregie: erkend én aangesproken

Maximalisering van zelfregie is bij alle activiteiten rondom cliënten een uitgangspunt voor Pluryn. Pluryn gaat daartoe het partnership met cliënten aan om de voorwaarden voor het hanteren van zelfregie door cliënten zo optimaal mogelijk te laten zijn. Het erkennen van de eigen verantwoordelijkheid van cliënten én het realiseren van partnership mét cliënten tot het daadwerkelijk hanteren daarvan ziet Pluryn als een eerste opdracht. Dienstverlening zal derhalve altijd complementair zijn aan de eigen vermogens van cliënten en die van hun netwerk en zal altijd de doel-perspectieven van de cliënt volgen.

m. Klantenbureau: één voordeur

Alle diensten van Pluryn zijn bereikbaar via één voordeur. Het klantenbureau kan met cliënten en voor opdrachtgevers snel een integraal, passend en effectief aanbod vormen voor iedere individuele cliënt. Het klantenbureau ontsluit de diensten en mogelijkheden van Pluryn vanuit de bestaande contactkanalen en contactmogelijkheden zoals telefoon, email, webformulier en post met daaraan toegevoegd online chat, fora, app's en cliënt-clieënt communicatie. Social media en mobiele toepassingen (zoals apps) worden niet als 'losse' kanalen en toepassingen gezien maar maken integraal deel uit van de marketing- en communicatiestrategie en/of te ontwikkelen dienstverlening. De huidige online omgeving wordt stapsgewijs getransformeerd van een statische presentatie- en informatie-omgeving naar een meer interactieve communicatie-, transactie- en procesomgeving.

n. Het resultaat (outcome) telt

Pluryn ondersteunt haar cliënten onder het motto: "Iedereen doet mee in de maatschappij". Alle modulen van een cliënttraject worden ingezet om dát einddoel te bereiken. Het gaat hierbij niet om het leveren van "producten en diensten" in termen van wonen, zorg, werk, vrije tijd, behandeling of begeleiding, maar om het te bereiken "resultaat" (outcome) van de dienstverlening in termen van geslaagde integratie en participatie. Pluryn zal die outcome, dus ook in termen van integratie en participatie, moeten kunnen meten en aantoonbaar maken.

Pluryn wil een omslag maken van traditionele zorg, waarin professionals de zorg leveren, naar participerende cliënten die afhankelijk van hun mogelijkheden voor een deel of volledig eigenaar zijn van hun eigen zorgproces: de cliënt wordt een interactieve radar samen met professionals die betrokken zijn.

o. Zorg 2.0 voor client en medewerker

Pluryn wil gebruik maken van de mogelijkheden die de nieuwe online technologieën, zoals vaste en mobiele internet kunnen bieden (zorg 2.0) voor de ondersteuning en bevordering van het zelfzorgmanagement van cliënten en behandeling en monitoring voor de zorgprofessional.

Pluryn wil aantonen dat de beloften van e-health en zelfzorgmanagement in de gehandicaptenzorg waargemaakt kunnen worden. Uitgangspunten zijn het realiseren van zelfregie voor cliënten en het verbeteren van de dienstverlening naar cliënten.

Pluryn wil door middel van e-health komen tot efficiëntere (goedkopere) en betere (klantgerichtere) zorg. Het gaat daarbij om een verbetering van de kwaliteit van zorg en leven en een verbetering in de toegankelijkheid van zorg, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een digitaal cliëntendossier. Maar ook de mogelijkheid om nog beter in te spelen op de behoefte van de cliënt en om kennis op een efficiëntere manier te delen. Denk aan de mogelijkheden die weblogs, online-communities, twitter bij het uitwisselen van informatie en ervaringen. Openheid en transparantie zijn de belangrijkste criteria bij digitale communicatie.