



Maatschappelijk verslag 2016

Stichting Pluryn Hoenderloo Groep

Sterker in de samenleving
Powered by Pluryn



Pluryn

Ondersteunt bij wonen, werken,
leren, dagbesteding en vrije tijd

Inhoudsopgave

1. Profiel van de organisatie	5
1.1. Kerngegevens Pluryn	5
1.2. Pluryn in vogelvlucht	5
1.3. Organisatiestructuur	10
2. Kengetallen	11
2.1. Zorg, arbeid en onderwijs	11
2.1.1. Cliënten	11
2.1.2. Leerlingen en cursisten	11
2.2. Personeel en vrijwilligers	11
2.3. Financiën	12
3. Maatschappelijk Ondernemen	13
3.1. De dialoog met belanghebbenden: organisatie en het benutten van uitkomsten	13
3.2. Dubbele duurzaamheid: meerwaarde voor de samenleving realiseren	13
3.3. Ecologische duurzaamheid	14
3.4. Sponsoring van maatschappelijke doelen	15
4. Toezicht, bestuur en medezeggenschap	16
4.1. Raad van Toezicht	16
4.1.1. Governance	16
4.1.2. Samenstelling Raad van Toezicht	18
4.1.3. Activiteiten Raad van Toezicht in 2016	19
4.2. Raad van Bestuur	20
4.2.1. Samenstelling van de Raad van Bestuur	20
4.2.2. Bezoldiging	20
4.3. Medezeggenschap	20
4.3.1. CCR Pluryn	20
4.3.2. Ondernemingsraad Pluryn 2016	24
5. Kwaliteit	26
5.1. De missie en visie van Pluryn	26
5.2. Beleid, kansen en bedreigingen	27
5.3. Kwaliteit van zorg	29
5.3.1. Langdurige zorg	29
5.3.2. Justitie	32
5.3.3. Wmo dienstverlening	33
5.4. Klachten	34
5.4.1. Klachtenregeling gehandicaptenzorg	35
5.4.2. Klachtenregeling Jeugd	35
5.4.3. Klachtenregeling WMO	36
5.5. Incidenten	37
5.6. Innovatie	38

6. Personeelsbeleid en kwaliteit van werk	41
7. Hoofdlijnen van het financieel beleid	46
7.1. Doelstelling en beleid op het gebied van financiële instrumenten	46
7.2. Financiële resultaten 2016	47
7.3. Risicomanagement	47
7.4. Toekomstverwachting	48
8. Jeugd	49
8.1. Doelgroep en setting	49
8.1.1. Landelijk werkend voor jongeren met complexe problematiek	49
8.1.2. Residentieel en ambulante; afschalen van zorg waar mogelijk	49
8.1.3. Transformatiedoelstellingen	49
8.2. Integraal behandelen en begeleiden	50
8.3. Versterken van de kwaliteit van dienstverlening in 2016	51
9. Onderwijs	55

Voorwoord Raad van Bestuur

Pluryn heeft als opdracht en als doel cliënten toe te rusten om - binnen hun mogelijkheden - zo zelfstandig mogelijk te functioneren en naar vermogen op alle levensdomeinen te participeren in de samenleving. Omdat participatie niet kan bestaan zonder zeggenschap, zijn zelfregie en partnerschap voor Pluryn bepalende begrippen in de dienstverlening aan cliënten.

Pluryn wil zoveel mogelijk de ‘schotten’ tussen de verschillende zorgfuncties verwijderen en voor cliënten een ‘ontschot’ totaalpakket aanbieden.

Met name in de jeugdzorg ziet Pluryn het als zijn maatschappelijke plicht om een aantal noodzakelijke ‘last resort’ functies te handhaven voor cliënten die nergens anders behandeld kunnen worden. Pluryn neemt zijn verantwoordelijkheid voor deze doelgroep in een tijd van krimp in de jeugdzorg.

Het jaar 2016 stond voor de Raad van Bestuur van Pluryn in het teken van de overname van Intermetzo. Intermetzo en maatschappelijke belanghebbenden vroegen hier begin 2016 om. Omdat Intermetzo in de provincies Utrecht, Flevoland, Overijssel en een deel van Gelderland een onmisbare bovenregionale functie in de jeugdzorgketen vervult, is Pluryn op deze vraag ingegaan. Het mag niet zo zijn dat jeugdigen met complexe zorgvragen in deze landsdelen in de toekomst verstoken blijven van derdelijnszorg. Met vereende krachten is hier door veel mensen aan gewerkt, ook door onze maatschappelijke partners. In visie en zorgactiviteiten sluiten Intermetzo en Pluryn goed op elkaar aan. Terugkijkend kunnen we zeggen dat er in een periode van zes maanden een prestatie van formaat is geleverd. Op 1 september 2016 is de overname, onder voorwaarden, gerealiseerd.

De cliënten en de locaties van Pluryn hebben weinig van deze overname gemerkt. Zij zijn bezig geweest met het realiseren van hun eigen wensen en doelstellingen. In dit verslag kunt u lezen dat dit goed gelukt is: op zorginhoudelijk terrein, op het gebied van personeel en wat betreft de financiële resultaten. De Raad van Bestuur wil medewerkers en cliënten van Pluryn complimenteren met hun inspanningen in 2016.

In de ‘bestuurlijke agenda 2016’ is beschreven dat Pluryn, in het kader van een volgende fase van de ontwikkeling van de organisatie, innovatie vanaf de werkvloer wil stimuleren en om meer ruimte te geven aan teams. Dienstverlening aan mensen met complexe hulpvragen vergt vakdeskundigheid en een andere organisatiecultuur, meer en anders dan in het verleden. Centrale elementen in deze ingezette ontwikkeling zijn: het gaat in wezen om de ‘relatie tussen de medewerker en de cliënt (en zijn netwerk)’; om ‘de medewerker die in balans is’ en om ‘dubbele duurzaamheid. In dit kader is in 2016 het persoonlijk ontwikkeltraject ‘Pak de regie’ gestart, voor professionals van wie leiderschap wordt verwacht. Op een aantal plaatsen in dit verslag komen bovengenoemde punten terug.

In dit verslag vindt u onder hoofdstuk 8 ook de jaarverslaglegging van Pluryn Jeugd. In hoofdstuk 9 verwijzen we naar de jaarrapportage voor de onderwijsvoorzieningen die onder Pluryn ressorteren. Hiermee voldoet Pluryn aan de voor deze onderdelen bestaande (wettelijke) verplichting. Hoewel een dergelijke verplichting in deze vorm niet bestaat voor de overige onderdelen van Pluryn, vinden wij het toch van belang een integraal maatschappelijk verslag te presenteren. Juist omdat de samenhang tussen de verschillende domeinen waarop Pluryn actief is voor cliënten vaak een beslissend voordeel biedt.

Met dit jaardocument verschaft Pluryn informatie over en inzicht in de vele activiteiten die in 2016 zijn ontplooid. Ook leggen we hiermee verantwoording af aan de verschillende belanghebbenden. Er zal ook een kort, publieksvriendelijk factsheet van dit jaardocument worden gemaakt en verspreid.

Rob de Jong
Voorzitter Raad van Bestuur

Monique Kavelaars
Lid Raad van Bestuur

1. Profiel van de organisatie

1.1. Kerngegevens Pluryn

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Pluryn Hoenderloo Groep
Adres	Industrieweg 50
Postcode	6541 TW
Plaats	Nijmegen
Postadres	Postbus 53, 6500 AB Nijmegen
Telefoonnummer	088 7792000
Identificatienummer(s) Nza	Apeldoorn/Zutphen 300-107 Arnhem 300-109 Nijmegen 300-108
Nummer Kamer van Koophandel	51655950
E-mailadres	rvb@pluryn.nl
Internetpagina	www.pluryn.nl

Structuur van het concern

Rechtspersonen vallend onder de Pluryn Hoenderloo Groep

- Stichting Pluryn
- Stichting Pluryn Exploitatie
- Stichting De Hoenderloo Groep
- Stichting Hoenderloo Beheer
- Stichting Speciaal Onderwijs De Bolster
- Stichting Speciaal Onderwijs Tarcisiuschool
- Stichting REA College Pluryn
- Stichting Arbeidsintegratie Werkenrode
- Stichting Pluryn Arbeid
- Stichting Pluryn Maatschappelijke Ondernemingen
- Stichting Buurtmarkt Breedeweg
- Stichting Cardo
- Stichting Kristallis

In de financiële consolidatie worden ook de stichting Jobstap, stichting SeysCentra (50%) en stichting Bikewerk (50%) meegenomen.

1.2. Pluryn in vogelvlucht

Op peildatum 31 december 2016 maakten 3451 cliënten gebruik van de diensten van Pluryn. Pluryn had op die datum 4435 (2.895 FTE) medewerkers in dienst. Pluryn werkte in 2016 met een budget van € 262.104.443,-. Voor meer informatie over de kerngegevens van Pluryn wordt verwezen naar DigiMV (www.jaarverslagenzorg.nl)

Pluryn onderscheidt een aantal centrale vestigingen, die onder verschillende toelatingen zorg, ondersteuning, behandeling, jeugdzorg en/of onderwijs bieden. Pluryn levert vanuit ongeveer 250 locaties zorg. Vanuit de centrale locaties organiseren we ook ambulante zorg in de thuissituatie.

Gehandicaptenzorg

Pluryn beschikt in 2015 over alle toelatingen met betrekking tot WLZ-gefinancierde Gehandicaptenzorg: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf op grond van de WLZ.

Pluryn kent hiervoor de volgende locaties:

- Het Hietveld te Beekbergen
- Kernnade te Groesbeek
- De Beele te Voorst
- Jan Pieter Heije te Oosterbeek
- De Winckelsteegh te Nijmegen
- Werkenrode Jeugd te Groesbeek
- Werkenrode Volwassenen te Nijmegen
- Groesbeekse Tehuizen te Groesbeek
- SeysCentra te Malden/Utrecht/Maastricht¹
- De Overkant te Wapenveld

Het werkgebied van Pluryn voor de regionale voorzieningen omvat de provincies Gelderland, Noordoost-Brabant en Noord-Limburg. Bovengenoemde specialistische voorzieningen kennen een landelijke instroom.

Pluryn heeft de volgende specialistische onderdelen:

- Driemilieuvoorzieningen voor mensen met een verstandelijke beperking, inclusief mensen met een ernstige meervoudige beperking (EMB) en mensen met een (zeer) ernstige verstandelijke beperking (ZEVB); voorzieningen voor cliënten met mensen met een lichte verstandelijke beperking in combinatie met complexe gedragsproblemen (SGLVG); cliënten met GGZ- en justitiële indicaties.
- Woonvormen en activiteitencentra voor volwassenen met lichamelijke beperkingen en/of niet aangeboren hersenletsel (NAH) en volwassenen met een verstandelijke beperking.
- Maatschappelijke ondernemingen waarin volwassenen met een beperking - van welke aard dan ook - participeren.
- Een ambulant dienstverleningsaanbod met betrekking tot woonondersteuning, begeleiding en behandeling voor jongeren en volwassenen met een lichamelijke en/of een verstandelijke beperking.
- Orthopedagogische behandelcentra voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking (LVB): Jan Pieter Heije, De Beele en Werkenrode Jeugd.
- Een woontrainingscentrum voor jongeren met een lichamelijke beperking (LG), inclusief jongeren met NAH of een chronische ziekte.

Kenmerkend voor de cliënten van Pluryn is dat zij kampen met zeer complexe zorgvragen. Vaak hebben zij ernstige gedragsproblemen, een (licht) verstandelijke beperking, in combinatie met psychiatrische problematiek.

Alle locaties van Pluryn hebben (ook) een GGZ-toelating.

¹ SeysCentra is een behandelcentrum voor jonge kinderen met eetstoornissen en zindelijkheidsproblematiek. SeysCentra kent een landelijke instroom. Sinds 1 januari 2015 valt Seyscentra onder de Jeugdwet.

Jeugdzorg en Jeugdzorg^{Plus}

De Hoenderloo Groep, De Beele, Werkenrode Jeugd en Jan Pieter Heije bieden specialistische 24 uurszorg, behandeling, onderwijs en vrijetijdsactiviteiten aan jongeren in de leeftijd van 10 tot 18 jaar met (zeer) complexe gedragsproblemen, die (tijdelijk) niet meer thuis of in een andere instelling kunnen wonen. Naast reguliere jeugdzorg, biedt De Hoenderloo Groep op de locatie Kop van Deelen ook Jeugdzorg^{Plus} aan jongeren met een rechterlijke machtiging voor gesloten jeugdzorg. De Beele, Jan Pieter Heije en Werkenrode Jeugd bieden zorg aan jeugdigen met een licht verstandelijke beperking, in combinatie met complexe gedragsproblemen.

Het werkgebied voor Jeugdzorg en Jeugdzorg^{Plus} is landelijk.

REA College

REA College verzorgt opleidingen voor mensen die door hun (arbeid)handicap niet in staat zijn regulier beroepsonderwijs te volgen. Tijdens de opleiding zoekt REA College naar een passende baan. REA College kent vaste beroepsrichtingen maar verzorgt ook Flexopleidingen.

REA College locatie Pluryn werkt vanuit vestigingen in Nijmegen, Groningen, Heerlen en Leeuwarden.

Speciaal onderwijs

De scholen voor speciaal onderwijs van Pluryn bieden onderwijs in de uitstroomprofielen Vervolgonderwijs, Arbeidstoeleiding en Dagbesteding. In de profielen Arbeidstoeleiding en Dagbesteding spelen interne en externe stages een belangrijke rol. Hierin participeren bedrijven in de regio's van de scholen en de maatschappelijke ondernemingen van Pluryn. Het onderwijsaanbod wordt verzorgd door zes scholen voor speciaal onderwijs:

- De Bolster, cluster4-school voor speciaal onderwijs in Voorst, Apeldoorn en Deventer;
- Het Hoenderloo College, cluster4-school voor speciaal onderwijs in Hoenderloo, Deelen en Apeldoorn;
- De Tarcisusschool, cluster4-school voor speciaal onderwijs te Nijmegen.
- Kristallis, drie cluster4-scholen voor voortgezet speciaal onderwijs te Nijmegen.

Het Hoenderloo College verzorgt onderwijs voor leerlingen die verblijven in de behandelcentra in Hoenderloo en Deelen. Daarnaast wordt onderwijs geboden aan leerlingen uit de regio Apeldoorn. Het Hoenderloo College levert ook onderwijs(ondersteunende) diensten via de Expertisepunten in het reguliere voortgezet onderwijs in Apeldoorn, ambulante begeleiding op het mbo en Maatwerktrajecten. Maatwerktrajecten staat voor onderwijs aan jongeren die vanwege een problematische situatie (tijdelijk) niet naar school kunnen.

De Tarcisusschool en Kristallis richten zich op leerlingen uit Nijmegen en omgeving.

De Bolster biedt onderwijs aan jongeren die op De Beele verblijven en aan jongeren uit de eigen woonomgeving in de regio Voorst, Apeldoorn en Deventer.

Maatschappelijke ondernemingen

Pluryn zet vol in op de maatschappelijke participatie van cliënten. Van oudsher is Pluryn hier sterk op georiënteerd. Het ontwikkelen van maatschappelijke ondernemingen ziet Pluryn al vele jaren als een effectieve manier om participatie concreet vorm te geven. Maatschappelijke ondernemingen van Pluryn bieden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een leerwerkplek en de mogelijkheid waardevolle werkervaring op te doen. Hierbij wordt ook de persoonlijke ontwikkeling ondersteund, wat de zelfredzaamheid en eigenwaarde van mensen vergroot. Meedoen in de samenleving en een zinvolle bijdrage leveren aan die samenleving staan hierbij centraal.

Onderstaand overzicht toont de diverse mogelijkheden van de tot nu toe ontwikkelde maatschappelijke ondernemingen:

Naam	Hoofdactiviteit
BliXem	Eetcafé met luxe cadeauwinkel en cateringkeuken
Meneer Vos	Locatie voor vergaderingen, feesten en partijen en (kook)workshops
Manege De Winckelsteegh	Manege en paardrijden voor mensen met een beperking
Coffyn	Koffiehuis en -branderij
Nezzo print en creatie	Print- en copyshop
Cardo	Cardo Theater, Cardo Artiestenbureau
Brood op de plank	Bakkerij en lunchroom i.s.m. De Driestroom en RIBW Nijmegen & Rivierenland
Zorgboerderij Den Urling	Kleinschalige zorgboerderij met kleinvee, groenten en fruit
Bloesem Theehuis	Theeschenkerij, organisatie van kinderfeesten, vervaardigen houten producten in samenwerking met een boerenbedrijf
Ambachtsplein	Opleidingscentrum
Buurtmarkt Breedeweg	Een supermarkt met bakkerij en lunchroom.
Bikewerk	Fietsenverkoop en -reparatie
Ooys Mooys	Fruitkwekerij i.s.m. een kweker
BZZY	Winkels in Arnhem en Nijmegen voor het bereiden en afhalen van gezonde, verse maaltijden.

In het kader van participatie is het hebben van een betaalde baan (waar mogelijk) voor cliënten een doel. In dat kader maakt Pluryn werk van de ontwikkeling van leer- en werkplekken voor cliënten binnen de eigen organisatie. In een aantal gevallen leidt dit voor cliënten tot een betaalde baan, binnen Pluryn of daarbuiten.

Financieringsbronnen en doelgroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende doelgroepen van Pluryn, met daarbij de belangrijkste financieringsbronnen.

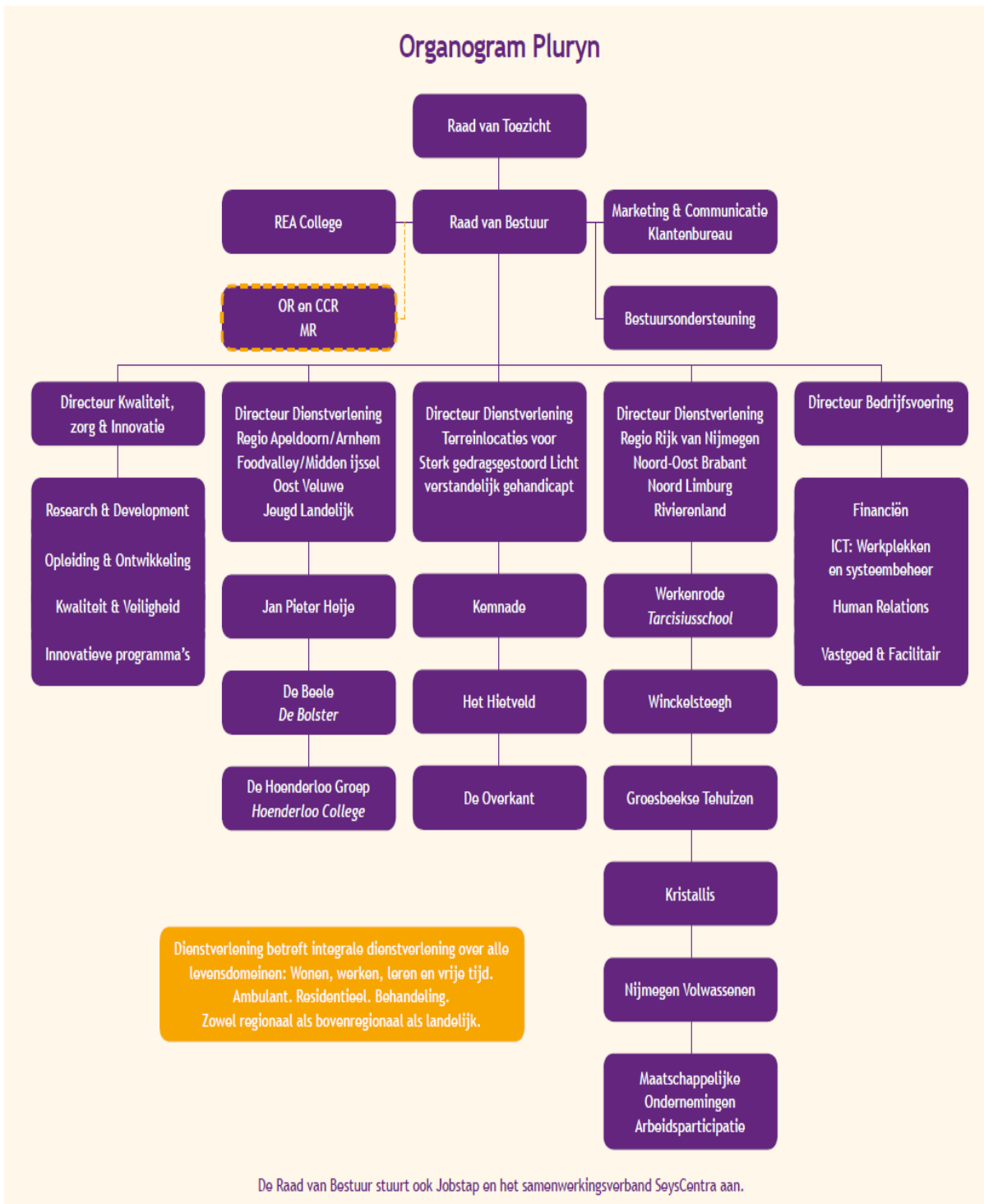
Segment (financieringsbron)	Ketens en doelgroepen
Overheid - WLZ	Jeugdigen en volwassenen met complexe zorg-/verblijfsvragen: VG, SGLVG, SGEVB, EMB, LG.
Overheid - Justitie	Volwassenen forensische zorg ² : LVB, SGLVG en psychiatrische problematiek.
Overheid - Onderwijs	Leerlingen met indicatie voor speciaal onderwijs.
Gemeente - Jeugdhulp	Jeugdigen met opvoed- en opgroei-problematiek (jeugdzorg/LVB/GGZ/gedragsproblematiek)
Gemeente - WMO	Volwassenen met ondersteuningsvragen: LVB, SGLVG, NAH, autisme, andere/bijkomende problematiek.
Gemeente - Participatiewet	Mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt: Wajong, bijstand, uitkering, sociale werkplaats in relatie tot hun beperking
Zorgverzekeraar - ZVW	Cliënten met een behandel- of revalidatiedoel: GGZ, NAH/LG, autisme en alle doelgroepen die behandeling en/of revalidatie nodig hebben.

² Onderzoek wijst uit dat 15 tot 25% van de justitiabelen in Nederland een (licht) verstandelijke beperking zou kunnen hebben. Dit percentage kan oplopen tot 39% onder justitiabelen die problematische (hard)druggebruikers zijn. 90% van de veroordeelde 18-23 jarigen (circa 30.000) heeft een gedragsstoornis met bijkomende problematiek als ADHD, psychische problemen (depressie), verslaving of autisme.

Intermetzo

Per 1 september 2016 is Intermetzo overgenomen door Pluryn. Dat gebeurde door middel van een bestuurlijke fusie. De Raad van Bestuur van Pluryn is vanaf die datum ook de Raad van Bestuur van de Stichting Intermetzo en de Raad van Toezicht van Pluryn is vanaf die datum ook de Raad van Toezicht van de Stichting Intermetzo. Stichting Intermetzo schrijft over 2016 een eigen jaarverslag. Op de activiteiten van Intermetzo wordt in dit jaarverslag dus niet nader ingegaan.

Organisatiestructuur



De organisatiestructuur van Pluryn is opgebouwd uit Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE). Ze ressorteren elk onder één van de directoraten of vallen rechtstreeks onder de Raad van Bestuur.

2. Kengetallen

In hoofdstuk 1 is kort beschreven aan wie Pluryn zorg, onderwijs en arbeid biedt.

Hieronder geven wij een aantal basale gegevens over *aantallen* cliënten en leerlingen, het personeel en de financiën.

De verplichte registratiegegevens kunt u verder lezen op www.jaarverslagenzorg.nl. Daar is een meer uitgebreid verslag te lezen over de verplicht aan te leveren gegevens door zorginstellingen.

2.1. Zorg, arbeid en onderwijs

2.1.1. Cliënten

Op 31 december 2016 waren onderstaande aantallen cliënten ingeschreven in zorg. Het gaat om cliënten in verblijfsvormen en om ambulante cliënten.

Zorg en arbeid			Aantallen cliënten op 31-12-2016		
Type zorg c.q. arbeid	Locaties	Aantal cliënten			
<i>Jeugdhulp (open, gesloten, LVB)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Werkenrode Jeugd De Hoenderloo Groep De Beele Jan Pieter Heije 	1267			
<i>Volwassenen VB, LVB, LB, NAH</i>	<ul style="list-style-type: none"> Groesbeek, Limburg, Brabant Nijmegen e.o. 	1201			
<i>Volwassenen EMB/EVB</i>	De Winckelsteegh	275			
<i>Volwassenen SGLVG</i>	<ul style="list-style-type: none"> Het Hietveld Kemnade De Overkant, Wapenveld 	311			
<i>De Praktijk</i>	Nijmegen en Arnhem	101			
<i>Arbeidsparticipatie</i>	Meerdere locaties	296			
Totaal		3451			

2.1.2. Leerlingen en cursisten

Op 31 december 2016 waren onderstaande aantallen leerlingen/cursisten ingeschreven:

Onderwijs en opleidingen			Aantallen leerlingen 31-12-2016		
Type zorg c.q. arbeid	Locaties	Aantal leerlingen			
<i>Kristallis en Tarcisiusschool</i>	<ul style="list-style-type: none"> 5 locaties 	619			
<i>Hoenderloo College en De Bolster</i>	<ul style="list-style-type: none"> 2 locaties 	487			
<i>REA College</i>	Meerdere locaties	632			
Totaal		1738			

2.2. Personeel en vrijwilligers

Per 31 december 2016 waren onderstaande aantallen medewerkers c.q. fte's in dienst bij Pluryn.

Ook het aantal stagiaires en vrijwilligers is vermeld.

Aantallen medewerkers in dienst op 31-12-2016		
Functies medewerkers	Aantal	Fte
<i>Cliëntgebonden functies</i>	2932	1913
<i>Management en ondersteunende functies</i>	704	498
<i>Overige functies</i>	799	635
Totaal	4435	3046
Stagiaires en vrijwilligers		
	Aantal	
<i>Stagiaires</i>	329	
<i>Vrijwilligers</i>	782	

2.3. Financiën

Financiële kengetallen			
Resultaat en performance	2016	2015	2014
<i>Rentabiliteit</i>	1,0%	0,1%	1,5%
<i>Solvabiliteit</i>	24,5%	22,8%	24,0%
Financiële positie en structuur			
<i>Loan to Value</i>	55,4%	56,5%	62,1%
Rente en aflossingscapaciteit			
<i>Debt Service Coverage Ratio</i>	2,02	1,33	1,58
<i>Interest Coverage Ratio</i>	1,84	1,07	1,71
<i>Net debt/EBITDA</i>	3,52	3,80	3,35

3. Maatschappelijk Ondernemen

Pluryn is een organisatie met een maatschappelijke opdracht. Pluryn ervaart maatschappelijk verantwoord ondernemen dan ook als een logische daaruit voortvloeiende plicht. In al onze activiteiten streven wij naar het creëren van meerwaarde voor mens, maatschappij en milieu.

We brengen dat tot uitdrukking door:

- De wijze waarop we met onze belanghebbenden (stakeholders) omgaan;
- De manier waarop we met belanghebbenden samenwerken;
- Ons streven naar maatschappelijk rendement van de investeringen in onze activiteiten (bijvoorbeeld: Social Return on Investment (SROI));
- Onze aandacht voor milieu- en duurzaamheidsactiviteiten.

3.1. De dialoog met belanghebbenden: organisatie en het benutten van uitkomsten

Interne belanghebbenden

In de omgang met interne belanghebbenden is het begrip ‘zeggenschap’ van beslissende betekenis. Pluryn wil daarin verder gaan dan de traditionele vormen van inspraak en advies via de ondernemingsraad en de cliëntenraad. In onze organisatie is ‘de relatie tussen cliënt en medewerker’ een essentieel uitgangspunt. ‘Zelfregie’ en ‘participatie’ zijn sleutelbegrippen, voor iedereen, op elk niveau.

Cliënten zijn niet alleen actief betrokken bij het beleid via inspraak en advies, maar participeren ook in de voorbereiding, formulering en planning van beleid. Deze vergaande betrokkenheid wordt niet alleen door cliënten als vanzelfsprekend ervaren, maar ook buiten de organisatie herkend. Extern betrokken partijen, zoals zorgverzekeraars en het bij het HKZ-proces betrokken certificeringsinstituut, spreken er met regelmaat waardering voor uit en bevestigen het beeld dat cliënten van Pluryn hierin voorop lopen in Nederland.

Externe belanghebbenden

Pluryn onderhoudt nauwe relaties met externe belanghebbenden door bijvoorbeeld:

- een oplossingsgerichte inbreng te hebben in gemeentelijke, (boven)regionale en landelijke verbanden;
- met onze financiers cliëntgerichtheid en doelmatige zorg centraal te stellen;
- zichtbaar aanwezig te zijn in dorp en stad en samen te werken op het gebied van wonen, arbeid en vrije tijd;
- Intensief samen te werken met kennisinstututen.

3.2. Dubbele duurzaamheid: meerwaarde voor de samenleving realiseren

De gerichtheid van Pluryn op maatschappelijke participatie van cliënten kent een logische verbinding met het begrip maatschappelijk rendement. Voor elke cliënt is zijn maatschappelijk perspectief uitgangspunt voor het handelen van Pluryn. De bijdrage aan de samenleving, van cliënten en van Pluryn als organisatie, krijgt een concreet herkenbare vorm in de maatschappelijke ondernemingen van Pluryn. In dat verband spreken we van ‘dubbele duurzaamheid’. De winst is er voor de cliënt én voor de maatschappij. Een voorbeeld: de Buurtmarkt Breedeweg van Pluryn. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt vinden werk

in deze supermarkt of leren het winkelvak. Tegelijkertijd beschikt het dorp Breedeweg weer over een winkel annex banketbakkerij én een ontmoetingspunt.

Participatie bij Pluryn

Pluryn heeft participatie ook opgenomen als integraal onderdeel van de eigen bedrijfsprocessen. Dat maakt iedereen bij Pluryn tot een schakel in het participatieproces. Bij het invullen van vacatures, het organiseren van vrijwilligerswerk en de inzet van stages, opleidingen en werkervaringsplaatsen geven we een steuntje in de rug aan die mensen die dat kunnen gebruiken. Zij krijgen een leerwerktraject, dat is gericht op hun persoonlijke ontwikkeling. Het betreft werkzaamheden op alle niveaus en binnen alle geledingen van de organisatie. De doelstelling is om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen en te houden.

‘Social Return On Investment’ (SROI)

Mede door het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een handicap (2006) en de Nederlandse Participatiewet (2015) is de focus op inclusieve arbeid vergroot. Hieronder verstaat Pluryn: een arbeidsmarkt waaraan iedereen, ook mensen met beperkingen, duurzaam kan deelnemen.

In dit kader verlangen onze opdrachtgevers SROI van ons. Onder de ‘S’ van SROI wordt in termen van onze opdrachtgevers verstaan: “Het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en/of wensen bij de inkoop van diensten, werken en/of leveringen”. Dit gebeurt door het maken van afspraken met opdrachtnemers over arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Tot de doelgroepen voor ‘Social Return’ behoren:

- Werklozen met een WWB-uitkering (Wet Werk en Bijstand);
- Werklozen met een WW uitkering (Werkloosheidswet);
- Mensen met een Wajong-uitkering (Wet Werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten);
- Mensen met een SW Indicatie (Sociale Werkvoorziening);
- Leerlingen die een BBL-opleiding volgen (Beroeps Begeleidende Leerweg);
- Leerlingen die een BOL-opleiding volgen (Beroeps Opleidende Leerweg);
- De werknemers die met dreigend ontslag worden geconfronteerd.

Verantwoording 2016

Pluryn ondersteunde en begeleidde in 2016 438 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De grootste groep betreft mensen met BBL/BOL opleidingsplaatsen. Daarnaast werkten er 81 mensen met een Wajong, WAO of WIA-status en 17 mensen in een participatiebaan bij Pluryn. De maandelijkse loonkosten hiervan bedroegen ruim € 203.412, wat jaarlijks neerkomt op een bedrag van ruim 2,3 miljoen euro. De kosten voor de begeleiding van deze medewerkers zijn hierbij niet meegerekend. Afgezet tegen de totale maandelijkse opdrachtwaarde van Pluryn voor WMO en Jeugd komt dit neer op een SROI-percentages van 6,33%.

3.3. Ecologische duurzaamheid

Ook voor ecologische duurzaamheid is veel aandacht in het beleid van Pluryn. Er is veel aandacht voor ‘vergroening’ rond de volgende onderwerpen: vervoer, (ver)bouw van woningen en installaties, energie- en waterverbruik, voeding, en inrichting van gebouwen en werkplaatsen. Ook cliënten en medewerkers worden hierbij betrokken, door te benadrukken dat veranderingen beginnen met gedragsveranderingen.

3.4. Sponsoring van maatschappelijke doelen

In paragraaf 3.2 is beschreven dat ‘dubbele duurzaamheid’ een kernwaarde is voor Pluryn. Om dat te kunnen waarmaken, zoekt Pluryn naar extra inkomsten. Fondsenwerving is een onderdeel dat steeds belangrijker wordt binnen Pluryn. Fondsenwerving richt zich op innovatieve projecten en op projecten die niet uit de reguliere geldstromen gefinancierd kunnen worden. Ook aanvragen voor individuele cliënten op leefgroepen zijn mogelijk. De focus ligt op werving van subsidies bij de overheid, op giften bij vermogensfondsen en op inzet van zakenpartners en het lokale bedrijfsleven.

In 2011 is de functie fondsenwerfer ingevoerd en is het coördinatiepunt fondsenwerving van start gegaan.

Voorbeelden van sponsoring en fondsenwerving zijn bijvoorbeeld Equipe Mont Ventoux en het Cardo Theater.

Ieder jaar beklimmen 25 jongeren van Pluryn de Mont Ventoux. Vrijwilligers doen mee als fietsbuddy's en in de organisatie van het evenement. De jongeren leren omgaan met tegenslagen en doen succeservaringen op. De afdeling Research en Development van Pluryn onderzoekt het effect van de voorbereiding en de beklimming op de behandeling van de jongeren.

In het Cardo Theater wordt al bijna twee decennia de participatiesamenleving in praktijk gebracht. Veel bedrijven in de regio ondersteunen het Cardo Theater. Voorstellingen staan open voor iedereen. De programmering bestaat uit een breed palet van muziek en cabaret. Alle bekende Nederlandse artiesten en cabaretiers hebben wel een keer in het Cardo Theater opgetreden.

Maatschappelijke ondernemingen van Pluryn worden vaak bij de start ondersteund door sponsors en maatschappelijke partners. Daarna worden de ondernemingen geacht op eigen benen te staan.

De afdeling Research en Development verzorgt haar eigen fondsenwerving.

4. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

4.1. Raad van Toezicht

4.1.1. Governance

Professioneel bestuur en professioneel toezicht is een belangrijk uitgangspunt voor Pluryn. Verder hecht Pluryn grote waarde aan transparantie van zorg. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur gaan uit van de 'Zorgbrede Governancecode' (2010) als richtinggevend kader. De Raad van Toezicht ziet deze Governancecode als een levend instrument dat aanzet tot reflectie op het eigen functioneren. Het resultaat hiervan is een continue professionalisering van bestuur en toezicht en een productief 'spel' tussen beide. De Raad van Toezicht heeft als hoofdtaak het houden van toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken. De Raad van Toezicht geeft goedkeuring aan besluiten en stelt documenten vast waarvoor dat op grond van de statuten van Pluryn vereist is. Daarnaast zorgt de Raad van Toezicht voor goed bestuur van de stichting. De Raad van Toezicht is werkgever van de Raad van Bestuur en werft en selecteert leden voor de Raad van Toezicht. Verder adviseert de Raad van Toezicht de Raad van Bestuur op verschillende domeinen. Bovendien is regelmatig overleg tussen de voorzitter van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht over de dagelijkse gang van zaken bij Pluryn en daar waar dat noodzakelijk is. De Raad van Toezicht van Pluryn heeft drie commissies: de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de commissie zorg, kwaliteit en veiligheid (ZKV).

In 2016 kwam de Raad van Toezicht zeven keer bijeen in een reguliere vergadering en 1 keer is een themabijeenkomst georganiseerd. In de reguliere vergaderingen is veel aandacht besteed aan de overname van Intermetzo door Pluryn. Met name het formuleren van voorwaarden waaronder de overname zou kunnen plaatsvinden en het zorgvuldig en verantwoord opereren in deze overname vroegen veel aandacht. Op velerlei gebied (financieel, vastgoed, zorginhoudelijk, juridisch) is onderzoek geïnitieerd en beoordeeld door de Raad van Toezicht, voordat het besluit tot overname is genomen.

De Raad van Toezicht kijkt hier met tevredenheid op terug en heeft de Raad van Bestuur in de evaluatie van november 2016 gecompimenteerd voor zijn wijze handelen en communiceren. De themabijeenkomst van november was verder gewijd aan de nieuwe Zorgbrede Governance Code 2017 en aan de vertaling van de ideeën van Laloux (Reinventing Organizations) naar Pluryn. De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht organiseerden de themabijeenkomst gezamenlijk.

De Raad van Toezicht heeft in januari 2016 zijn jaarlijkse evaluatie gehouden. Op de themabijeenkomst van november is specifiek de overname van Intermetzo geëvalueerd. Reflectie op het eigen functioneren, de verhouding van de raad tot de Raad van Bestuur en de samenwerking in het kader van de overname van Intermetzo waren in 2016 de centrale onderwerpen. Naar aanleiding van de evaluatie zijn afspraken gemaakt.

De remuneratiecommissie is drie keer in vergadering bijeengewees, de auditcommissie vijf keer en de commissie zorg, kwaliteit en veiligheid vier keer. De auditcommissie is, meer dan gemiddeld, bijeen gekomen in verband met de overname van Intermetzo.

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht bezocht in 2016 tweemaal een OR-vergadering. Een andere afvaardiging woonde tweemaal een vergadering van de centrale cliëntenraad van Pluryn bij.

In 2016 brachten leden van de Raad van Toezicht meerdere werkbezoeken aan locaties van Pluryn. Dit gebeurde voorafgaand aan een vergadering van de Raad van Toezicht. Bezocht werden onder andere de locatie Wapenveld; de locaties van Intermetzo in Zeist en de locatie Maarsbergen van Intermetzo. Enkele leden waren ook aanwezig bij activiteiten die Pluryn organiseerde (Inspiratiedag, Innovatiecafé etc.). In 2016 is in de Raad van Toezicht (en de commissie ZKV) 'storytelling' geïntroduceerd als laatste punt van de agenda. Per vergadering wordt een verantwoordelijke functionaris op het gebied van de zorginhoud (geneesheer-directeur, hoofden behandeling etc.) uitgenodigd om te vertellen over de thema's en dilemma's die spelen in diverse onderdelen van de organisatie, bij diverse doelgroepen, het opbouwen en in de praktijk vertalen van (bewezen) kennis etc. Dit om, naast de cijfermatige gegevens, ook aandacht te hebben voor de werkelijkheid achter de cijfers.

Diverse leden van de Raad van Toezicht volgden in de loop van 2016 cursussen of bezochten congressen om hun toezichthoudende werk verder te professionaliseren.

Dit verslagjaar was dus een bijzonder jaar. Een jaar waarin én zorgvuldig én snel geacteerd is door de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht, met als doel de specialistische zorg voor de huidige en toekomstige cliënten van Intermetzo te behouden. Hierdoor zijn essentiële onderdelen in de jeugdzorgketen voor de provincies Utrecht, Flevoland en Overijssel behouden voor de toekomst. Specialistische zorg die als deze was verdwenen slechts met grote inspanningen opnieuw op te bouwen is.

De Raad van Toezicht spreekt zijn waardering uit over het feit dat Pluryn, in de hectiek van de overname, op koers gebleven is. Dat is een teamprestatie geweest waaraan iedereen zijn deel heeft bijgedragen. De resultaten die Pluryn in 2016 heeft geboekt voor zijn cliënten en zijn medewerkers spreken verder voor zich.

Namens de Raad van Toezicht
J.J.M. Thielen, voorzitter

4.1.2. Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Aandachtsgebied	(Neven)functies
Dhr. J.J.M. Thielen, Voorzitter Datum aftreden: 1-1-2019 herbenoembaar	Strategie Bestuur en Governance	Directeur/Eigenaar Thielco b.v. Advies en Interim Bestuur (hoofdfunctie)
Mw. Y.S.M. Bieshaar Vicevoorzitter Datum aftreden: 1-11-2019	Bestuur en Governance HRM	Directeur Sociale Dienst Drechtsteden (hoofdfunctie) Lid Raad van Toezicht Stimulanz Lid Raad van Advies NVVA Lid Toezichtcommissie DWI (tot 1 juli 2015) Bestuurslid Stichting de Verhuisfamilie (per 1 oktober 2015)
Dhr. drs. A.L.M. Barendregt Tot 1-9-2016 i.v.m. datum van aftreden Momenteel: vacature	Financiën	Lid Raad van Toezicht Zuidwester Lid Raad van Toezicht Jeroen Bosch Ziekenhuis Bestuurslid van de SUO Commissaris Zorgverzekeraar DSW (per 1 november 2015)
Mw. drs. U.M. Aalbers Datum aftreden: 1-6-2020	Kwaliteit van zorg, onderwijs en arbeidsintegratie Veiligheid Innovatie	Lid Raad van Toezicht Aanzet (vicevoorzitter), tevens lid van de fusiegroep
Mw. drs. J.E. van Popta-Kwant Datum aftreden: 1-1-2021	Financiën ICT Vastgoed	Raad van Bestuur Stichting Haagse Gezondheidscentra (hoofdfunctie)
Dhr. drs. A.P.J. Höppener Datum aftreden: 1-1-2021	Kwaliteit van zorg, onderwijs en arbeidsintegratie Veiligheid Innovatie	Voorzitter van de Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving Lid Raad voor Civiel-militaire Zorg en Onderzoek Lid Raad van Toezicht ZZG Zorggroep Lid Raad van Toezicht Theater De Kom Nieuwegein Voorzitter centrale kerkcommissie Tabor parochie Nieuwegein Lid WMO-raad gemeente Nieuwegein Bestuurslid tijdschrift Gezondheidszorg en Ethiek Voorzitter kerngroep Vergeten slachtoffers WO II uit psychiatrie en mensen met een beperking
Dhr. drs. G.H.A.M van Berlo Datum aftreden: 1-9-2018, herbenoembaar	Financiën ICT Vastgoed Innovatie	Lid Raad van Bestuur van Máxima Medisch Centrum in Veldhoven (hoofdfunctie) Lid Raad van Toezicht van woonzorgcentrum St. Anna in Boxmeer Lid van de bestuuradviescommissie Besturing & Bekostiging van Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

Dhr. Barendregt is op 1 september 2016 afgetreden omdat hij op die datum twee volledige periodes lid van de Raad van Toezicht was en om die reden niet herbenoembaar.

Mw. Aalbers, mw. Van Popta en dhr. Höppener zijn in 2016 voor vier jaren herbenoemd als lid van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht werkt met drie commissies: de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de commissie zorg, kwaliteit en veiligheid. De commissies hebben de volgende samenstelling:

- Auditcommissie: dhr. drs. A.L.M. Barendregt (voorzitter, tot 1 september 2016), mw. drs. J.E. van Popta-Kwant, dhr. drs. G.H.A.M van Berlo (Voorzitter, vanaf 1 september 2016)
- Remuneratiecommissie: dhr. J.J.M. Thielen (voorzitter), mw. Y.S.M. Bieshaar
- Commissie zorg, kwaliteit en veiligheid: mw. drs. U.M. Aalbers (voorzitter), dhr. drs. A.P.J. Höppener

4.1.3. Activiteiten Raad van Toezicht in 2016

Thema: Begroting en jaarverantwoording	Thema: Organisatie	Thema: Raad van Toezicht en Raad van Bestuur	Thema Evaluatie en verkenning
Goedkeuring (Maatschappelijk) Jaarverslag 2015	Vaststellen van voorwaarden waaraan voldaan dient te zijn bij overname Intermetzo, in overleg met RvT Intermetzo	Evaluatie functioneren RvT -januari 2016: algemeen -november 2016: evaluatie overname Intermetzo	Evaluatie kwartaalrapportages. Specifieke aandacht voor: ontwikkeling productie en financieel resultaat; ontwikkeling ziekteverzuim.
Goedkeuring Jaarrekening 2015: -Pluryn Hoenderloo Groep -De Hoenderloo Groep -Onderwijs	Goedkeuring overname Intermetzo en daaraan gelieerde stichtingen (onder voorwaarden).	Invulling bestuurlijke fusie: -RvT Pluryn wordt ook RvT Intermetzo -RvB Pluryn wordt ook RvB Intermetzo -Overdracht van taken en verantwoordelijkheden van oude RvT Intermetzo	Goedkeuring (procedure en uitvoering) 'due diligence' onderzoek Intermetzo: -Financieel -Zorginhoudelijk -Vastgoed -Juridisch -ICT
Goedkeuring Managementletter 2016	Goedkeuring businesscase BZZY en oprichting BZZY B.V.	Terugkoppeling uit de drie commissies van de RvT	Verkenning consequenties 'Teal- organisatie' (Laloux) voor Pluryn.
Goedkeuring Begroting 2016	Goedkeuring tijdelijke organisatiestructuur Pluryn en Intermetzo tot 1 januari 2017	Goedkeuring Bestuursagenda Pluryn	Verkenning consequenties Governance Code 2017
	Besluit investeringen: -Hoenderloo College -Kemnade HIC, Groesbeek -Ubbergseveldweg Nijmegen -Werkenrode ZMOLK'ers, Groesbeek	Goedkeuring (aangepast) Informatieprotocol Raad van Toezicht	
		Vaststellen (aangepaste) aandachtsgebieden (leden) Raad van Toezicht	
		Activiteitenoverzichten Directoraten Zorg	
		Overgangsregelingen betreffende WNT 1 en WNT 2	

4.2. Raad van Bestuur

4.2.1. Samenstelling van de Raad van Bestuur

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Drs. R.J.M. de Jong	Voorzitter	Voorzitter bestuur VOBC Voorzitter bestuur REA College Nederland Voorzitter RvT Jobstap
Mw. drs. M.A.T. Kavelaars	Lid	Lid RvB Intermetzo Voorzitter bestuur Seyscentra Lid RvT Jobstap Lid RvT Stichting Gezondheidscentra Utrecht tot 24-8-2016 Lid Stichting Psychologische vervolgoopleidingen Nijmegen (SPON) vanaf 1-1-2016

4.2.2. Bezoldiging

Stichting Pluryn Hoenderloo Groep hanteert voor de bezoldiging van haar bestuurders en toezichthouders de uitgangspunten zoals die in de Zorgbrede Governancecode 2010 zijn opgenomen. De statuten en de reglementen voor de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn op deze code gebaseerd. Voor de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur worden de adviezen van de Vereniging van bestuurders in de zorg (NVZD) gevolgd, terwijl voor de bezoldiging van de toezichthouders de adviezen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) worden gevolgd. De door de NVZD geadviseerde wijzigingen, waaronder een jaarlijkse salarisindexering, worden eerst besproken in de Remuneratiecommissie van de Raad van Toezicht en vervolgens door de Raad van Toezicht vastgesteld. Daarbij wordt rekening gehouden met de voorwaarden zoals die worden gesteld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT-1), alsmede de Wet verlaging bezoldigingsmaximum WNT (WNT-2).

De arbeidsovereenkomsten met de leden van de Raad van Bestuur bevat een vertrekregeling. Deze regeling is goedgekeurd door de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft op basis van de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector de beloning voor de leden van de Raad van Bestuur vastgesteld op basis van de bezoldigingsklasse V. De bezoldigingsgegevens van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn opgenomen in de jaarrekening 2016.

4.3. Medezeggenschap

4.3.1. CCR Pluryn

Organisatie

Cliënten vanuit de elf lokale cliëntenraden (LCR) hebben met één of meer zetels zitting in de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Pluryn.

Het bureau Medezeggenschap heeft een eigen kantoorruimte waar, drie dagen per week, achttien cliënten werken aan het raadswerk. Hieronder valt ook de juridische vraagbaak waar cliënten en verwanten vragen kunnen stellen. De cliëntenraden (centraal en decentraal) worden ondersteund door een team van

ondersteuners en een coördinator. Het bureau van de Medezeggenschap wordt ondersteund door werkbegeleiders. In 2016 is het team uitgebreid met een werkbegeleider. In 2016 heeft het bureau een afdeling met trainingen voor en door ervaringsdeskundigen van Pluryn opgezet. Van daaruit worden cursussen gegeven en is de Buddy-opleiding tot stand gekomen. Met de opzet van deze Buddy-opleiding is de Spieringprijs 2016 gewonnen.

In 2016 vergaderde de CCR tien keer en kwam het Dagelijks Bestuur eveneens tien keer bij elkaar. Bij deze twintig vergaderingen was de Raad van Bestuur een deel van de vergadertijd aanwezig. Ook leden van de Raad van Toezicht waren in 2016 tweemaal aanwezig. Onderstaande tabel geeft de adviezen weer die binnen de CCR aan de orde kwamen.

Adviezen , informatie, voorbereiding beleid

Advies/beleidsonderwerp	Uitkomst
Begroting 2016	Positief advies
Intentieverklaring samenwerking Pluryn & Leo Kannerhuis	CCR is te laat betrokken in adviestraject. CCR sluit aan bij het positieve advies van de OR. De CCR verzoekt de RvB van Pluryn informatie te verstrekken over de gevolgen voor cliënten.
Adviesaanvraag Herinrichting Medische Dienst Pluryn	De CCR wil graag samen met de OR een advies geven over de herinrichting. De CCR geeft een positief advies. De CCR ontvangt graag de evaluatierapportages 2016 en 2017
Adviesaanvraag Consignatiediensten Pluryn	De CCR is het eens met het instellen van een consignatiedienst voor de functies van clusterleiders en gedragswetenschappers. De CCR geeft een negatief advies op de verruiming inzagerecht EIP voor zover het de clusterleiders betreft. De CCR blijft bij haar standpunt dat autorisaties aan EIP zo klein mogelijk moet worden gehouden vanwege het privacybelang. RvB heeft afgesproken een half jaar te werken zonder inzagerecht van clusterleiders in cliënten andere locaties. Daarna vindt evaluatie plaats.
Adviesaanvraag Intentieverklaring samenwerking tussen Pluryn en Intermetzo	CCR geeft positief advies. Geeft advies om medezeggenschap cliënten bij Intermetzo op te gaan bouwen.
Adviesaanvraag Hitteplan	Positief advies. Geadviseerd wordt het hitteplan op alle locaties te bespreken.
Adviesaanvraag Aangifte bij de politie.	De CCR geeft advies. Het protocol is geschikt voor medewerkers terwijl het aangevuld zou moeten worden met positie van cliënten.
Clienttevredenheidsonderzoek (CTO)	Ongevraagd advies over de belangrijkste items die in een CTO horen voor enerzijds jongeren en anderzijds volwassenen. Op basis hiervan zijn CTO's gekozen.
Informatie/beleidsonderwerp	Informatie over ...
Klachten 2015, nieuwe Wkkgz en vertrouwenspersoon Jeugd.	De CCR is geïnformeerd over genoemde onderwerpen.
Voortgang Quli, More 4Care (DHG) en Individueel Plan (Pluryn)	De CCR is geïnformeerd over de voortgang. De CCR heeft diverse tips gegeven voor de implementatie van Quli.
Wachtlijsten bij Pluryn, procedure over plaatsing van	De CCR is geïnformeerd door hoofd Klantenbureau.

nieuwe cliënten	
Kennismaking Geneesheer Directeur C. van Gestel	De CCR heeft uitgebreid kennis kunnen maken met dhr. Van Gestel.
Besturen op Veiligheid	Rapportage van de Radboud Universiteit over de invloed van raden op de besluiten van RvB over veiligheid. De bespreking van een eenvoudige samenvatting gaat in 2017 uitgebreid plaats vinden in de lokale raden.
Betrokkenheid bij.../ Beleidsonderwerp	Beleidsontwikkeling
Ontwikkelplannen Zorgkantoren	Zeven CCR leden zijn betrokken geweest bij het opstellen, bespreken (met Zorgkantoren) en evalueren van het ontwikkelplan voor VGZ, Menzis en Achmea.
Klachten 2015, nieuwe Wkkgz en vertrouwenspersoon Jeugd.	De CCR is geïnformeerd over genoemde onderwerpen. Pluryn gaat toe naar één klachtenregeling. Er is daarvoor een werkgroep opgericht ter implementatie van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
Eigen bijdrage cliënten en verwanten	Leden van de CCR zijn betrokken geweest bij de voorbesprekingen van de eigen bijdragen voor cliënten. Wens van de CCR was eenvormigheid in eigen bijdragen voor de beide doelgroepen afzonderlijk. Dat is deels gelukt.
Wkkgz	CCR-leden hebben zitting gehad in de werkgroep die advies geeft aan de RvB over beleid en regelingen in het kader van de Wkkgz.
Pak de Regie	Contact met projectleiders over het traject Pak de Regie voor medewerkers. Hoe gaan cliënten dit merken? Wordt vervolgd in 2017

Commissies

De CCR had in 2016 een financiële commissie, een commissie voor zorgprogramma's cliënten, een commissie fusies en samenwerkingen.

Overige activiteiten die in 2016 door de CCR zijn ondernomen

De CCR nam deel aan de beleidsdagen van Pluryn, vier innovatiecafé's, themabijeenkomsten van de zorgkantoren Achmea, Agis en VGZ.

Er werden opnieuw twee beleidsbijeenkomsten met de Raad van Bestuur en de directie gehouden waarbij de 80 leden van de cliëntenraden ruim vertegenwoordigd waren.

Verder droegen leden de Medezeggenschap van Pluryn bij aan:

- De ethische commissie van Pluryn in 6 vergaderingen.
- Een zetel in de kandidatenraad van het Werkbedrijf regio Nijmegen e.o.
- De ondersteuning van de WMO-denktank regio Nijmegen.
- De borging van de inbreng van cliënten in de positie van de PB'er in de toekomst.
- De opzet van een Grondwet Pluryn. Dit project loopt in 2017 verder.
- De ontvangst van collega-instellingen die de structuur en het bureau Medezeggenschap wilden bekijken.
- Een medezeggenschapsdag van Amarant te Tilburg.
- Een Congres van de LSR over Kwaliteit.
- Een kijkje bij SDW.
- De opzet van een buddy-opleiding: hiermee werd de Spieringprijs gewonnen (€10.000).
- Een onderzoek van HAN-studenten naar het ontwikkelen van de BLOK-methodiek: een methodiek die het vergaderen van een raad overzichtelijker maakt.
- De invulling van een dagdeel voor een dag voor leidinggevend.

Jongerenraad/cliëntenraad

In 2016 vergaderde de raad 10 keer. De raad werd gevormd door twee verwanten en een jongerenraad. De cliëntenraad heeft een onafhankelijk ondersteuner. De jongerenraad vergadert wekelijks en heeft een participatiecoach. Het gaat dan bijvoorbeeld over onderwerpen als: het leefklimaat, de behandeling, communicatie en het beleid van de organisatie. De cliëntenraad geeft gevraagd maar ook ongevraagd advies aan de directeur van Pluryn Jeugd.

Een afvaardiging van de cliëntenraad deed mee aan de beleidsavonden van de Medezeggenschap.

In 2016 werden onder meer de volgende (gevraagde en ongevraagde) adviezen gegeven en activiteiten ondernomen:

Advies/activiteit	Uitkomst
Advies Rookbeleid	Advies Rookbeleid wordt geïmplementeerd. Medewerkers en jongeren zijn geïnformeerd. Nog steeds blijken medewerkers te roken in het bijzijn van jongeren. Dit vraagt blijvende aandacht.
Ongevraagd advies over beschikbaarheid van internet/WiFi/social media voor jongeren	De cliëntenraad vindt het belangrijk dat jongeren toegang hebben tot internet om hun sociale contacten te onderhouden. Internetbeleid om hier passend vorm aan te geven, wordt voorbereid
Advies terreinregels	De cliëntenraad evalueert in oktober de terreinregels. De raad geeft aan dat de regels niet eenduidig geïnterpreteerd en nageleefd worden. De terreinregels worden bijgesteld in overleg met jongeren, clusterleiders, vertrouwenspersonen en cliëntenraad.
Advies zak- en kleedgeld	Met het oog op normaliseren, het verantwoordelijk zijn als ouders voor zak- en kleedgeld voor hun kinderen, wordt dit bij ouders belegd. De cliëntenraad heeft een positief advies gegeven met de volgende tip: informeer jongeren ouders goed over deze veranderingen.
Informatie en nieuwsbrieven voor verwanten (DHG)	Er wordt 4x per jaar een nieuwsbrief voor verwanten uitgebracht.
Klachtencommissie	Cliëntenraad is betrokken bij de sollicitatieprocedure en voert gesprekken met de kandidaten.
Advies afname veiligheidsbarometer (DHG)	Positief advies, de cliëntenraad zal net als in voorgaande jaren in samenwerking met medewerkers de veiligheidsbarometer afnemen.
Ongevraagd advies over regels 'kloppen op de deur' (DHG)	De participatieraad heeft een korte film gemaakt. Tevens is er een 'klopprotocol' gemaakt.
Ongevraagd advies over het project Kunst (DHG)	De namen van de gebouwen op het terrein komen niet overeen met de namen van de (leef)groepen. De participatieraad stelt voor dat de leef- en gezinsgroepen zelf een naambord maken.
Richtlijnen Jeugdhulp	De participatieraad heeft meegewerkt aan een animatiefilmpje inzake de Richtlijnen Jeugdhulp
Externe afstemming door participatieraad	De participatieraad heeft gesprekken gehad met: de WMO-raad en de (Denktank) wethouder Apeldoorn. Leden van de raad hebben deelgenomen aan Jeugd Welzijn Beraden en voorlichting gegeven op middelbare scholen.

4.3.2. Ondernemingsraad Pluryn 2016

Advies en instemming

In 2016 behandelde de ondernemingsraad negen adviesaanvragen. Twee van de adviesaanvragen betroffen aanvragen conform artikel 30 van de Wet op de ondernemingsraden (WOR). Dit artikel behandelt het adviesrecht van ondernemingsraden inzake de benoeming van bestuurders. De ondernemingsraad gaf een advies, gebruikmakend van de kaders van artikel 30 WOR, over de benoeming van een tweetal directeuren. Aan dit adviesrecht is geen beroepsrecht gekoppeld. Dit is wel het geval bij artikel 25 lid 1 van de WOR. De overige adviesaanvragen (zeven) vallen onder dit artikel.

De ondernemingsraad gaf negen maal een positief advies. Elk advies ging vergezeld van een aantal voorwaarden. Met de bestuurder werd overeengekomen dat de door de ondernemingsraad gestelde voorwaarden zullen worden overgenomen en uitgevoerd. In twee adviezen is een 'eerste reactie' gegeven door de OR aan de RvB. De OR kiest deze werkwijze als thema's geen uitstel verdragen, maar nog niet alle informatie voorhanden is. De OR geeft in die gevallen een eerste reactie op basis van de informatie die op dat moment beschikbaar is. Het definitieve volgt dan in een later stadium.

Advies (WOR art. 25 en 30)	Uitkomst
Advies inzake herinrichting medische dienst	De OR geeft een positief advies. De OR verzoekt om een evaluatie binnen één jaar.
Verplaatsing keuken BliXem	De OR geeft een positief advies. Dit advies is tot stand gekomen in samenspraak met de Cliëntenraad.
Overname Intermetzo door Pluryn	De OR geeft een positief advies onder een aantal voorwaarden. De voorwaarden corresponderen met de voorwaarden die ook de CCR en de RvT hebben gesteld.
Deelname consortium Gelderse Werkgeverij	De OR adviseert positief. De OR is van mening dat het initiatief tot samenwerking gerelateerd aan een duurzame arbeidsmarkt ondersteuning verdient.
Wijziging aansturing Hoenderloo College en De Bolster	De OR adviseert positief wat de betreft de aansturing van het Hoenderloo College en De Bolster. In een eerder stadium is besloten over te gaan tot het instellen van een GMR. Aan te bevelen is het om met elkaar te bepalen welke onderwerpen besproken dienen te worden in het gemeenschappelijke overleg en welke niet.
Adviesvraag Werkenrode Jeugd 'Werkenrode Jeugd in haar kracht 2016-2017'	De OR geeft een tussentijdse, voorlopige reactie.
Adviesaanvraag BZZY	De OR geeft een positief advies. De OR adviseert om over een half jaar te evalueren of de verwachtingen die in het bedrijfsplan zijn geuit, daadwerkelijk uitkomen.
Adviesvraag Deelplan Vervoer Werkenrode Jeugd	De OR adviseert positief.
Eerste reactie OR op Integratieplan Intermetzo	Dit is een eerste reactie. De OR is van mening dat de aanpassing aan de structuur van de <i>directeuren dienstverlening</i> in het verlengde ligt van eerdere structuren. De OR concludeert, op basis van contacten met de achterban, dat de invulling van de ondersteuning van teams door clusterleiders extra aandacht verdient.

Naast adviesaanvragen behandelde de ondernemingsraad in 2016 vijf instemmingsverzoeken. De ondernemingsraad gaf vijf maal zijn instemming. Onderwerpen vallend onder het instemmingsrecht (WOR art. 27) worden hieronder kort beschreven.

Instemming (art. 27)	
Instemming sluitingsdagen, bundeling twee verzoeken.	De OR stemt in met het besluit om in 2016 enkele locaties voor enkele dagen te sluiten.
Instemming collectieve sluiting dagactiviteitencentrum Het Hietveld	De OR stemt in met het besluit als wordt voldaan aan enkele voorwaarden.
Instemming invoering consignatiediensten in regio Nijmegen	De OR stemt in met het invoeren van consignatiediensten in regio Nijmegen.
Instemming groep overstijgend werken De Winckelsteegh	De OR stemt in met groep overstijgend werken De Winckelsteegh.
Instemming Interne Trainers	De OR stemt in met het voorliggende beleid.

Samenwerking OR en bestuurders

De samenwerking tussen de ondernemingsraad en de bestuurders verliep in 2016 op een goede wijze. Meningsverschillen werden gerespecteerd en de relatie is wat de ondernemingsraad betreft goed te noemen. Niet in de laatste plaats omdat de ondernemingsraad binnen Pluryn de ruimte krijgt om zijn gekozen werkwijze toe te passen. De werkwijze bestaat onder andere uit het aangaan van gesprekken met alle leidinggevenden van Pluryn, het deelnemen aan diverse stuur- en werkgroepen en het bijwonen van dagen voor leidinggevenden. De ondernemingsraad riep een aparte, vaste commissie in het leven, die zich volledig richt op het onderhouden van contacten met medewerkers.

Voor enkele advies- en instemmingsverzoeken die handelden over zaken die beperkt bleven tot een specifieke RVE, organiseerde de ondernemingsraad overleg met de verantwoordelijke manager, een aantal medewerkers en een afvaardiging van de OR.

Net als in 2015 koos de ondernemingsraad in 2016 bij een aantal instemmingsverzoeken ervoor alleen kaders aan te reiken en de concrete invulling van de regeling over te laten aan de direct betrokken medewerkers en hun leidinggevenden.

5. Kwaliteit

5.1. De missie en visie van Pluryn

Sterker in de samenleving

Wij gaan uit van de kracht en zelfbestemming van de mens. Wij inspireren jongeren en (jong)volwassenen met complexe ondersteuningsvragen om zich maximaal te ontplooiën en volwaardig deel te nemen aan de maatschappij.

Waar kan een cliënt bij Pluryn op rekenen?

Een cliënt kan bij Pluryn rekenen op:

- Dat hij bij alle activiteiten maximaal de ruimte krijgt om zelf regie te nemen. Pluryn erkent de eigen verantwoordelijkheid van cliënten en ziet het daadwerkelijk aanspreken hierop als eerste opdracht. De dienstverlening is complementair aan de eigen vermogens van de cliënt en zijn netwerk en zal altijd de doelperspectieven van de cliënt volgen.
- Geen 'nee' aan de voordeur.
- Aandacht voor de alliantie met bekwame, empathische, stressbestendige, zelfreflecterende en ondernemende professionals.
- Een passend Individueel Plan (IP), dat is gebaseerd op wensen, behoeften en ervaringen van de cliënt en zijn bijzondere zorgvragen.
Een plan dat samen met de cliënt tot stand komt en wordt geëvalueerd in dialoog met de cliënt.
- Het IP sluit aan op de door de cliënt ervaren kwaliteit van bestaan op de verschillende domeinen (wonen-werken-leren-behandeling-vrijetijd).
- De cliënt kan rekenen op medewerkers die zich in balans voelen en goed toegerust hun werk doen.
- Al onze functies zijn gericht op 'meedoen in de samenleving'.
- De cliënt kan rekenen op een goed georganiseerde en goed functionerende cliëntmedezeggenschap.
- De cliënt kan rekenen op heldere communicatie en informatie.
- De cliënt kan rekenen op state of the art cliëntprogramma's, waarin kennis van gehandicaptenzorg, orthopedagogische behandeling, jeugdhulp en GGZ geïntegreerd worden.

De complexe ondersteuningsvragen van cliënten beantwoorden we met specialistische behandeling en specifieke cliëntprogramma's. Hiermee beogen we het volgende:

- Het maximaal benutten van ieders eigen mogelijkheden.
- Het werken in afgebakende, kortdurende trajecten.
- De inzet van familie en sociaal netwerk.
- Het inschakelen van bedrijfsleven, onderwijs en wijk.
- Een optimaal gebruik van collectieve voorzieningen.
- Een efficiënte ketensamenwerking met andere zorgorganisaties.
- Een hoge kwaliteit van de (orthopedagogische) behandelomgeving.
- Een geïntegreerde aanpak over meerdere leefgebieden (wonen, werken, leren en vrijetijd) en leeftijdscategorieën (jeugd, volwassen). Geen hiaten, schotten of drempels.

5.2. Beleid, kansen en bedreigingen

De decentralisaties

In 2015 zijn vier wetten ingevoerd die ten grondslag liggen aan de decentralisaties in het sociaal domein: de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015, de Participatiewet en de Wet Passend Onderwijs. Veel cliënten van Pluryn hebben te maken met deze decentralisaties. Naast de kansen die deze decentralisaties bieden (meer samenhang, minder schotten) gaan deze decentralisaties ook gepaard met forse bezuinigingen. Gemeenten hebben bij drie van de vier wetten een regierol gekregen. Pluryn werkt met gemeenten samen op basis van partnerschap. Samen zoeken we naar de juiste hulp voor de meest complexe cliënten.

Een ander deel van de cliënten van Pluryn wordt begeleid en behandeld op basis van de Wet Langdurige Zorg, de Wet Forensische Zorg of de Zorgverzekeringswet. In tegenstelling tot de hectiek rond de decentralisaties is hier sprake van relatieve rust.

De inzet van Pluryn is de cliënt ‘matched care’ te bieden (zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk), zodanig dat de cliënt zo weinig mogelijk hinder ondervindt van nog bestaande schotten. Pluryn kijkt naar het levensperspectief met cliënten op het gebied van onderwijs, arbeid, wonen, het aangaan van relaties en kunnen invullen van vrije tijd. Pluryn volgt cliënten in samenhangende arrangementen op deze levensgebieden, zodat zij zo goed mogelijk hun talenten kunnen ontplooiën en een bijdrage leveren aan de samenleving.

Beleidsmatig vindt Pluryn het belangrijk een bijdrage te leveren richting alle spelers op het speelveld om:

- de aandacht te vestigen op de *(boven)regionale en landelijke specialistische jeugdhulp* als noodzakelijk sluitstuk van de jeugdhulpketen;
- de *administratieve lasten* terug te dringen, met name bij de Jeugdwet. Bij een krimp budget voor kinderen en jongeren is het naar cliënten en burgers niet te verantwoorden dat de afzonderlijke gemeenten er in 2016 niet in zijn geslaagd te komen tot uniforme standaarden voor contractering, zorgcoderingen en administratieve procedures;
- de noodzaak te benoemen van een *integrale benadering van complexe problematiek bij jeugdigen en volwassenen*: het gaat om hulp bij wonen, relaties kunnen aangaan met anderen, onderwijs kunnen volgen, arbeid kunnen verrichten, om kunnen gaan met een eigen inkomen en de vrije tijd kunnen invullen. Soms zitten regels en wetten elkaar in de weg bij deze benadering; als we er met onze financiers en maatschappelijke partners toch in slagen om een integrale oplossing te vinden, werkt dat erg motiverend voor alle partijen;
- de aandacht te vragen voor die *jongeren die 18 jaar worden* en waarvan de hulp niet in een ander wettelijk kader is voort te zetten. Of die zelf hulp weigeren waar dit maatschappelijk gezien, vanwege een groot risico op maatschappelijke teloorgang, niet verantwoord is.

Intermetzo: niet gepland, wél verantwoordelijkheid genomen

Pluryn heeft vanaf maart 2016 alles in het werk gesteld om de zorg voor de, huidige en toekomstige, cliënten van Intermetzo veilig te stellen. Intermetzo is een bovenregionale aanbieder van jeugdhulp die een essentiële rol vervult in de provincies Utrecht, Flevoland, Overijssel en deels ook Gelderland. Met inzet van alle belanghebbenden is een dreigend faillissement per medio 2016 voorkomen. Per 1 september 2016 heeft Pluryn Intermetzo overgenomen.

Dit was geen gepland onderdeel van de bestuursagenda 2016, maar het kwam op het pad van Pluryn. Pluryn gelooft in de noodzaak van het in stand houden van specialistische jeugdhulp en heeft om die reden zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid genomen.

De casus Intermetzo heeft bij alle betrokkenen, intern en extern, veel energie vrijgemaakt met als doel deze 'systeeminstelling' niet te laten verdwijnen. Hiervoor hebben de eigen medewerkers, medewerkers van Intermetzo en externe belanghebbenden (bijvoorbeeld gemeenten) veel inspanningen verricht.

Plurynbrede projecten

Naast deze beleidsuitgangspunten werkte Pluryn in 2016 aan twee Plurynbrede projecten:

1. Project Leven in vrijheid

Pluryn is al jaren bezig met het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Met het project Leven in vrijheid is het beleid en onze visie aan met betrekking tot vrijheidsbeperking breed gedeeld. Onder medewerkers, verwanten en cliënten. Het uitgangspunt van het project is: 'Vrijheidsbeperkende maatregelen? Nee, tenzij...'. Als we maatregelen toepassen, dan kunnen we motiveren dat het echt niet anders kon. Het project is in 2016 afgerond met een slotconferentie.

2. Project cliëntprogrammering

Een cliëntprogramma richt zich op een bepaalde doelgroep met een gedeelde hulpvraag en biedt de ingrediënten waarmee maatwerk aan de cliënt geleverd wordt. Het cliëntprogramma is modulair opgebouwd en biedt een integraal aanbod van behandeling (orthopedagogisch, psychiatrisch en medisch/paramedisch) en richt zich ook op begeleiding bij wonen, werk, leren en vrijetijd.

Er zijn zes *cliëntprogramma's*: jeugd, volwassenen, mensen met NAH (niet aangeboren hersenletsel), mensen met een lichamelijke beperking, mensen met een ernstig meervoudige beperking (EMB) en mensen met een ernstige verstandelijke beperking in combinatie met complexe gedragsproblematiek (SGEVG). (onderwijs, arbeid en vrije tijd).

Binnen de cliëntprogramma's kunnen 13 *expertisegebieden* worden onderscheiden, zoals: diagnostiek; gedrags- en agressieregulatie; autismespectrumstoornissen; angst, stemming en trauma; sociale kwetsbaarheid en weerbaarheid; middelengebruik; seksualiteit etc.

Voor de onderscheiden programma's en expertisegebieden zijn en worden *modules* beschreven, algemene en specifieke, die worden beschreven aan de hand van de kennis en kunde volgens de laatste bekende richtlijnen c.q. wetenschappelijke kennis.

Clientprogramma's bestaan dus uit een verzameling van modules die basaal zijn of die op basis van de hulpvraag van de cliënt en de aanwezige (financiële) middelen, kunnen worden ingezet.

Kansen en bedreigingen

Hoewel het jaar 2016, ondanks de turbulente en onzekere omstandigheden in het zorglandschap jeugd, naar tevredenheid is afgesloten, blijft Pluryn alert op interne en externe ontwikkelingen en past het beleid hierop aan. In 2016 kreeg Pluryn de kans om Intermetzo over te nemen en heeft die uitdaging aangenomen.

Voor 2017 zien wij de volgende **kansen**:

- Pluryn zet sterk in op participatie van de meest complexe doelgroepen, zoals mensen met meervoudige problematiek (gedrag in combinatie met psychiatrie en/of verslaving en/of somatische problematiek). Pluryn ziet het als een maatschappelijke plicht om mensen met de meest zware zorgvraag in een veilige en beschutte omgeving op te vangen. Een bedreiging is dat dat soms onrust en maatschappelijke weerstand kan oproepen.
- Zorginkopers leggen steeds meer nadruk op kortere, flexibelere, meer ambulante en 'hybride' trajecten, om de inkoop van relatief dure verblijfszorg zo veel mogelijk te verminderen. Waar dit past binnen het principe van 'matched care' is dit een kans voor Pluryn.

- De integratie van begeleiding, behandeling, onderwijs en arbeid in arrangementen met één regisseur wordt meer en meer een 'gouden kans'.
- Datzelfde geldt voor de integratie van behandeling en begeleiding, waarin de schotten tussen orthopedagogiek, psychiatrie, somatische zorg en sociaal-maatschappelijke zorg niet meer bestaan.
- Innovatie door eHealth wordt door alle belangrijke spelers in de zorgsector gezien als hét middel om de kwaliteit van zorg te verbeteren en de stijgende zorgkosten te beheersen. Het aanbieden van '24/7 blended care' wordt steeds belangrijker om voor financiering in aanmerking te komen. Met het e-platform 'Quli' ontwikkelt Pluryn (samen met andere zorgpartners) een innovatief platform, dat gebruikt kan worden door iedere burger in Nederland.

En de volgende **bedreigingen**:

- Door blijvende bezuinigingen staan inkoopvolumes en inkooptarieven permanent onder druk. Eventuele krimp is op enig moment voor Pluryn niet uit te sluiten. Met name geldt dit voor de dienstverlening en zorg die gefinancierd wordt door gemeenten.
- De regeldruk en administratieve lasten. Geen enkele cliënt heeft hier baat bij.
- De discussie over het toekomstig zorglandschap voor de (specialistische) jeugdhulp wordt periodiek aangezwengeld en hernomen, maar telkens zonder resultaat.
- Zorginkopers leggen steeds meer nadruk op kortere, flexibelere en meer ambulante en 'hybride' trajecten om de inkoop van relatief dure 24/7-zorg zo veel mogelijk te verminderen. Er is ook een sterk geloof in korte termijn zorg/hulp met een blijvend effect. Vooral bij cliënten met chronische problematiek is het verstandig om te denken vanuit een levensloopperspectief en vanuit een dienstverlening die afgeschaald en opgeschaald wordt, afhankelijk van het aanwezige steunsysteem, om episodische schommelingen te kunnen opvangen.
- Maatschappij en media worden kritischer met een nadruk op mogelijk gevaar, aanwezige incidenten en het zoeken naar 'schuldigen'. Kritisch volgen van zorg en dienstverlening en het verbeteren daarvan, is een groot goed voor Pluryn. Anderzijds is het belangrijk dat een organisatie die risico's neemt door zich te richten op de meest complexe cliënten, de ruimte wordt geboden om hen te begeleiden naar een volwaardige plaats in de maatschappij.

5.3. Kwaliteit van zorg

Voor kwaliteit en veiligheid worden richtlijnen gegeven in de wet- en regelgeving die op Pluryn van toepassing is. Bijvoorbeeld in de Jeugdwet, de Wet langdurige zorg, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, de BOPZ enz. Daarnaast hebben onze belangrijkste belanghebbenden (zoals ministeries en inspecties, werkgeversorganisaties, cliëntenorganisaties, zorgverzekeraars, gemeenten etc.) kwaliteits- en toetsingskaders opgesteld om de kwaliteit van zorg te garanderen en zichtbaar te maken.

Kwaliteit in het kader van Jeugdzorg, Langdurige zorg, Justitiële zorg en Wmo-zorg

In paragraaf 5.3.1 tot en met 5.3.3 bespreken we een aantal thema's rond kwaliteit, in het kader van respectievelijk de Langdurige zorg (5.3.1), de Justitiële zorg (5.3.2) en Wmo-zorg (5.3.3). Kwaliteit in het kader van de Jeugdzorg beschrijven we in hoofdstuk 8.

5.3.1. Langdurige zorg

Kwaliteitskader Langdurige zorg

De kwaliteit van het onderdeel Langdurige zorg wordt verantwoord middels het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Het vernieuwde kwaliteitskader

Pluryn was in 2016 één van de 24 landelijke proeftuinen ‘Vernieuwing kwaliteitskader gehandicaptenzorg’. Twee grote organisatorische eenheden met overwegend cliënten die langdurige zorg ontvangen, participeerden actief. Het doel van het vernieuwde kader is meerledig: het biedt cliënten duidelijkheid; het helpt medewerkers om de kwaliteit van hun werk voortdurend te ontwikkelen en te verbeteren; het is richtinggevend en biedt de RvB/directie/management de mogelijkheid om te sturen op kwaliteit: wat gaat goed en wat moet beter? In het verlengde hiervan kan elke zorgorganisatie kwaliteitszorg deel laten uitmaken van externe verantwoording richting samenleving, het zorgkantoor en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Wat waren de belangrijkste opbrengsten van de proeftuin binnen Pluryn?

- Met de cliëntenraden hebben we actief het thema kwaliteit verkend en hen nauw betrokken in de *keuze van een cliëntervaringsinstrument voor volwassenen*. De cliëntenraden hebben gekozen voor ‘Ben ik tevreden?’ en ‘Klein kijken’ en hierover advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur. Dit advies is overgenomen en vanaf 2017 wordt elke evaluatie van het individueel plan van de cliënt gevoed door het dialoog gesprek.
- De kwaliteit rond de individuele cliënt is goed neergezet. In het proces, maar bovenal in *relatie tot de cliënt*. De cliënt centraal is geen loze kreet, maar leidend bij het professioneel handelen en alle andere activiteiten binnen Pluryn. Het vizier is met elke cliënt naar ‘buiten’ gericht. Dat wil zeggen dat maatschappelijke participatie (hoe groot of hoe klein ook), voor elke cliënt is weggelegd.
- De *teamreflectie* is door 26 teams binnen de proeftuin uitgevoerd. 395 medewerkers uit deze teams hebben eerst een vragenlijst ingevuld en de resultaten meegenomen in het teamgesprek. De kernvragen uit de reflectie waren: wat gaat goed binnen het team en wat kan beter? Wat beter kan is opgeschreven in een ontwikkelplan dat door het team zelf wordt uitgevoerd. In de ‘Top vijf’ van sterke punten staan items als: We handelen op basis van gelijkwaardigheid, inlevingsvermogen en zorgzaamheid, Leven in Vrijheid, de aanwezigheid van voldoende kennis en kunde binnen het team en de inzet van elkaars kennis en kwaliteiten. De ‘Top vijf’ van ontwikkelpunten bestond uit: nakomen van gemaakte afspraken; communicatie; inzet van elkaars kwaliteiten; deskundigheid op specifieke onderwerpen, bevorderen ‘eigen regie’.
- De proeftuin is afgesloten met een kwaliteitsrapport. Dit rapport is besproken binnen de organisatie en ook met de zorgverzekeraar en de IGZ.
- Met hun kwaliteitsrapport als onderlegger brachten Pluryn en Gemiva-SVG een bezoek aan elkaars organisatie. Een bestuurder, een cliënt, een persoonlijk begeleider en een gedragswetenschapper maakten deel uit van het *bezoekteam*. Voor beide organisaties was het een positieve ervaring.
- Vanaf 1 januari 2017 is het nieuwe kwaliteitskader van toepassing op de gehandicaptenzorg en Pluryn gaat dit *breed uitzetten*, inclusief de in de proeftuin opgedane ervaringen.

Het ‘oude’ kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Door deelname aan de proeftuin is Pluryn over 2016 vrijgesteld van het invullen van kerngegevens kwaliteit op organisatieniveau (pijler 1). Omdat niet heel Pluryn onderdeel uitmaakt van de proeftuin, moest voor de overige cliënten langdurige zorg nog de vragenlijst kerngegevens kwaliteit op cliëntniveau (pijler 2A) worden ingevuld. Over ruim 750 cliënten is de vragenlijst ingevuld. Geconcludeerd kan worden dat 98,7 % van de cliënten een actueel ondersteuningsplan (IP) heeft. Verder is het zo dat bij ruim 97% van de cliënten die medicatie gebruikt hierover afspraken in het ondersteuningsplan zijn opgenomen. Incidenten rond het medicatiegebruik worden goed gemeld in het intern systeem (98,6%).

In de resultaten is ook zichtbaar dat het project ‘Leven in vrijheid’ zijn vruchten heeft afgeworpen. De vijf harde maatregelen in het kader van vrijheidsbeperkingen worden niet of nauwelijks toegepast.

Kwaliteitsbeoordeling

De kwaliteit van Pluryn wordt zowel intern als extern beoordeeld. De interne beoordeling vindt plaats op basis van, onder andere, de interne audits, de kwartaalrapportage kwaliteit en het managementinformatiesysteem (Kompas). Met dit laatste kunnen leidinggevenden dagelijks de voor hen belangrijke indicatoren inzien. De kwartaalrapportage kwaliteit wordt door de betreffende kwaliteitsfunctionaris met de verantwoordelijke managers en hoofden behandeling besproken. De conclusies en de verbeterpunten worden vervolgens besproken in het directieteam.

Interne audits

Met deze audits wil Pluryn bereiken dat cliënten erop kunnen rekenen dat de ‘basis op orde’ is. Door deze audits wordt de leercultuur versterkt via onderlinge uitwisseling van conclusies en verbeteringen. De interne audits kennen verschillende verschijningsvormen: de regulier geplande audits (bijvoorbeeld: specifieke thema-audits zoals de audit ‘toetsingskader verantwoorde hulp voor jeugd’ en de audit ‘leven in vrijheid’) en de audits op verzoek van de leidinggevende (bijvoorbeeld: de kwaliteit van het cliëntdossier of het medicatieproces). De interne audits worden uitgevoerd onder regie van een ‘onafhankelijk’ intern auditor en een financial auditor. De bevindingen van de audits worden opgenomen in de hierboven genoemde kwartaalrapportage kwaliteit.

Externe audits

De externe beoordeling vindt onder andere plaats middels de reguliere bezoeken van de Inspecties Jeugdzorg, Gezondheidszorg en Onderwijs en de beoordeling door certificerende instellingen op basis van de normen en uitgangspunten van de verschillende kwaliteitskeurmerken.

Externe kwaliteitsbeoordeling

In 2016 is Pluryn viermaal door de verschillende inspecties bezocht. Diverse thema’s stonden op de agenda. Bijvoorbeeld: het versterken van de positie van de cliënt en zijn netwerk (IGZ); de kwaliteit van de open residentiële Jeugdhulp (Inspectie Jeugdzorg) of de kwaliteitsverbetering in het onderwijs (Inspectie Onderwijs).

Kwaliteitskeurmerken

- Tot 19 december 2016 was Pluryn HKZ-gecertificeerd volgens het schema Jeugdzorg en het schema gehandicaptenzorg en VSO/ISO voor het Hoenderloo college.
- Van 14 t/m 19 december heeft Lloyd's Register Quality Assurance een volledige hercertificatie audit uitgevoerd, op basis van het certificatieschema ISO 9001: 2015. Pluryn is tijdens deze audit steekproefsgewijs getoetst. Lloyds concludeerde dat Pluryn is gericht op continu verbeteren, om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen die cliënten en belanghebbenden stellen. Er zijn tijdens het auditbezoek twee ‘Minor Nonconformities’ geconstateerd. Op grond van deze bevindingen, en het totale beeld dat er sprake is van een prima werkend kwaliteitssysteem, is de organisatie voorgedragen voor vernieuwing van het certificaat op basis van ISO 9001: 2015.
- Het Hoenderloo College heeft afscheid genomen van het ISO-certificaat, gebaseerd op de Kwaliteitsnorm Speciaal Onderwijs (KSO).
- Het REA College en Ambachtsplein (voorheen Werkzin) beschikken over het Blik op Werk Keurmerk. Dit is één certificaat en is geldig tot 1 mei 2019. Het keurmerk borgt de kwaliteit van dienstverlenende bedrijven en instrumenten die bijdragen aan het vinden en behouden van werk.
- Het REA College en Ambachtsplein hebben daarnaast het EQUASS Assurance certificaat. Dit is geldig tot 1 februari 2018. Het EQUASS (European Quality Assurance in Social Services) is een kwaliteitskeurmerk

dat is ontwikkeld door Europese organisaties van gehandicapten, werkgevers, werknemers en opdrachtgevers. Doel is het leveren van optimale service aan alle belanghebbenden.

- De SeysCentra beschikken eveneens over EQUASS Assurance certificaat. Het certificaat is geldig tot 11 mei 2017.

Wegwijzer

Voor de naleving van wet- en regelgeving, kwaliteits- en toetsingskaders, processen en procedures, zijn regelingen en protocollen opgenomen in 'Wegwijzer'. Dit is het digitale kwaliteitshandboek van Pluryn, dat voor alle medewerkers te benaderen is via het Intranet. De regelingen en protocollen hierin worden met vooraf vastgestelde regelmaat geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Wegwijzer is in haar huidige vorm sinds 2014 operationeel en wordt voortdurend doorontwikkeld.

Betrokkenheid cliënten en cliëntvertegenwoordigers bij beleid

Pluryn kent een actieve cliëntmedezeggenschap. Zie hiervoor elders in dit verslag. Daarnaast worden cliënten binnen hun woon-, werk-, en onderwijsituatie betrokken bij beleidsvorming of beleidsevaluatie. Dit met het doel om de zeggenschap van cliënten over hun eigen situatie te bevorderen. Verschillende RVE's kennen een nieuwsbrief voor ouders/verwanten, waarmee zij regelmatig worden geïnformeerd over belangrijke zaken die spelen of die gaan spelen of gewoon over de leuke nieuwtjes.

5.3.2. Justitie

De proactieve strategie van Pluryn met betrekking tot zorgvragers met de meest complexe problematiek had onder andere tot gevolg dat het ministerie van Veiligheid en Justitie (V&J) meer zorg inkocht dan in 2015. In 2016 is bij Pluryn voor het eerst ook forensische *ambulante* zorg ingekocht. Deze zorg wordt in het totale zorggebied van Pluryn geleverd. In totaal zijn er in 2016 22 cliënten ambulante begeleid.

Het ministerie van Veiligheid en Justitie koopt sinds 2012 bij Pluryn plaatsen in voor deze cliënten. Het gaat vaak om mensen met een voorwaardelijke veroordeling of een vrijlating.

Daarnaast worden er door Pluryn (met name bij Kernade en de Overkant) overeenkomsten in onderaannemerschap afgesloten, met ketenpartners zoals TBS-instellingen. Het gaat hierbij veelal om cliënten met transmurale verlof.

De begeleiding vindt plaats binnen diverse locaties (Kernade, de Overkant, het Hietveld en de Groesbeekse Tehuizen). Vanwege het grote aanbod en de productieoverschrijding heeft Pluryn vanuit Justitie halverwege 2015 extra productie gegund gekregen. Deze extra productie heeft er voor gezorgd dat er in 2016 25 verblijfsplaatsen zijn ingekocht bij Justitie. In 2016 zijn er in totaal 70 cliënten met een justitie-indicatie in zorg geweest.

2013	2014	2015	2016
19	30	58	70

Pluryn participeert als zorgaanbieder voor forensische zorg in (2015 en) 2016 in het traject 'Nieuw initiatief'. Dit initiatief heeft als doelstelling: het bevorderen van de doorstroom binnen de forensische zorgketen en daarmee samenhangend een afbouw van hogere naar lagere ZZP's, onder het motto 'licht waar licht kan, zwaar waar zwaar moet'. In 2016 is het traject afgerond en heeft Pluryn de extra middelen die aan dit traject gekoppeld waren omgezet gekregen in een regulier contract.

De doorstroom in de keten (toeleiding naar reguliere Wlz- dan wel Wmo-zorg) krijgt steeds meer vorm. De eerste cliënten wonen momenteel zelfstandig, met begeleiding vanuit de Wmo.

5.3.3. Wmo dienstverlening

Participatie en dubbele duurzaamheid

Participatie is een belangrijk aandachtgebied in alle vormen van dienstverlening van Pluryn. Participatie in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) betekent dat mensen met een beperking op hun eigen, unieke wijze een bijdrage kunnen leveren en daarbij zo min mogelijk afhankelijk zijn van langdurige professionele ondersteuning en zorg. Pluryn gaf in 2016 prioriteit aan het zo zelfstandig mogelijk wonen, werken en het opbouwen en onderhouden van een eigen sociaal netwerk. Cliënten konden door middel van arbeid en ambulante begeleiding participeren en een bijdrage leveren aan de samenleving. Pluryn werkt vanuit het begrip dubbele duurzaamheid, waarin optimale participatie van de cliënt in combinatie met een toegevoegde waarde voor de samenleving het uitgangspunt is.

In de regio's Nijmegen, Arnhem, Noordoost-Brabant, Rivierenland, Noord-Limburg en de Achterhoek leverde Pluryn naast de specialistische zorg ook extramurale/ambulante ondersteuning, begeleiding en dagbesteding voor volwassen individuele cliënten vanuit de Wmo. Onze ambitie was hierbij om zo 'breed' mogelijk onze ketenzorg verder te ontwikkelen, waardoor we de gemeenten een totaalpakket konden leveren aan maatwerkvoorzieningen. Samen met collega-aanbieders, gemeenten, sociale (wijk)teams, onderwijsinstellingen, werkgevers en cliënten werkten we afgelopen jaar intensief samen bij de toegang, consultatie en advies, dienstverlening en ketenzorg.

Wat valt er onder de Wmo-dienstverlening?

Onder de Wmo-dienstverlening valt een veelheid aan ambulante begeleidingsproducten, waaronder specialistische begeleiding, begeleiding kortdurend, langdurig en intensief, ambulante begeleiding voor cliënten met niet aangeboren hersenletsel, de inzet van gezinsregisseurs, dagbesteding (arbeidsmatig en ontwikkelingsgericht) en het meewerken in gebiedsgerichte uitvoeringsteams en sociale wijkteams.

Cliënt in regio: zo dichtbij mogelijk werken

In samenwerking met de cliënten realiseerden wij in 2016 een stimulerende omgeving, waarin cliënten competenties konden ontwikkelen en met voldoende uitdaging nieuwe vaardigheden konden aanleren. Door de transitie van de Wmo naar gemeenten, vond deze werkwijze steeds vaker plaats in de eigen dorpskern, wijk, buurt en met actieve inschakeling van het sociale netwerk van cliënten. De Wmo-ondersteuning van Pluryn is dichtbij, kortdurend, laagdrempelig en in afstemming en samenwerking met het eigen sociale netwerk.

Inhoudelijke prestaties 2016

- De participatiedoelen en monitoring daarop maken standaard deel uit van het Individueel Plan (IP) van alle cliënten;
- In de Wmo-regio's participeerde Pluryn in verschillende vormen van (keten)samenwerking, zoals georganiseerd vanuit de gemeenten. We zetten onze expertise, kennis en ervaring in voor toeleiders, generalisten, sociale (wijk)teams, huisartsen, scholen, wijk- en gezinsnetwerken en welzijnsorganisaties (nuldelijns aanbod) en we participeerden in toegangs- en uitvoeringsteams in verschillende gemeenten;
- Bij de arbeidslocaties Bloesem (Herpen) en Blixem (Nijmegen) is gestart met de horecaopleiding 'Bas en Kas' (niveau 1) voor Begeleidingsassistenten (Bas'ers) en Keukenassistenten (Kas'ers). Deelnemers kunnen op eigen tempo de leerweg doorlopen met als doel een branche-erkend diploma

of certificaat. Met het diploma Bas of Kas kan eventueel worden doorgestroomd naar de vervolgopleiding kok of gastvrouw.

- Pluryn biedt in alle regio's 'Toekomstplanning' en de inzet van inclusietrainingen aan. Daarvan wordt steeds meer gebruikgemaakt.
- Datzelfde geldt voor de ondersteuning aan verwijzers en sociale (wijk)teams vanuit De Praktijk.
- In samenwerking met gemeenten, regio's en andere stakeholders is in 2015 gestart met de monitoring van de voortgang van de cliënten en de trajectresultaten in termen van gerealiseerde ambulantisering en afschaling van intensieve naar lichtere zorgvormen.

Prestaties in cijfers 2016

Kerngegevens Wmo-dienstverlening 2016	2015	2016
Aantal regio's met afspraken	6	8
Aantal gemeenten	25	41
Aantal unieke cliënten	786	887
Aantal cliënten beschermd wonen (GGZ-C)	43	37
Aantal trajecten arbeidsmatige dagbesteding (regio Nijmegen het Werkbedrijf)	81	91
Aantal medewerkers Stichting wijkteam Arnhem	Niet vermeld	8
Budgettaire omvang Wmo-dienstverlening in miljoenen €	Niet vermeld	21

Vooruitblik 2017

- De Wmo-dienstverlening van Pluryn zal in 2017 gecontinueerd worden in dezelfde regio's als in 2016. Hiervoor zijn de contracten verlengd.
- Tarieven voor ambulante basisondersteuning staan steeds meer onder druk, waardoor Pluryn per werkgebied de afweging is gaan maken of en zo ja hoe de lichtere vormen van ambulante begeleiding nog gerealiseerd kunnen worden. In de meeste regio's leidt dit tot een ombuiging naar meer specialistische ondersteuning.
- We verwachten in 2017 in twee regio's dienstverlening te organiseren voor de nieuwe taak 'tijdelijk beschermd wonen LVB 18+' waardoor jongeren vanaf hun 18^e ook in een beschermde woonomgeving kunnen werken aan stappen richting zelfstandigheid, zonder dat ze daarbij tussen wal en schip vallen.

5.4. Klachten

Twee regelingen: Gehandicaptenzorg en jeugd

Pluryn kent twee regelingen voor de omgang met en afhandeling van klachten. Dit komt omdat er sprake is van verschillende wetgeving. Op het merendeel van de jeugdige cliënten tot 18 jaar is de klachtenprocedure conform de Jeugdwet van toepassing. Volwassen cliënten en jeugdigen waarvoor de Jeugdwet niet van toepassing is, vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en/of de Wet bijzondere opnemings psychiatrische ziekenhuizen (Bopz).

De Jeugdwet kent een externe klachtencommissie die alle klachten van jongeren behandelt. Cliënten waarvoor de Jeugdwet niet van toepassing is, kunnen met hun klacht terecht bij de Gelderse Klachtencommissie.

Voor volwassen cliënten en jeugdigen die niet onder de Jeugdwet vallen, heeft Pluryn een cliëntvertrouwenspersoon. Voor een laagdrempelige afhandeling van uitingen van onvrede of klachten kan hierop een beroep gedaan worden.

Voor de Jeugdwet jongeren wordt er gebruik gemaakt van externe vertrouwenspersonen vanuit het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en Zorgbelang.

Naast de wettelijke verplichting om een klachtenregeling te hebben, ziet Pluryn een laagdrempelige, goedwerkende klachtenprocedure als voorwaarde om zijn missie en doelstellingen te realiseren. In dat verband is een klacht een 'gratis advies', dat bijdraagt aan een optimalisering van het cliëntproces. In de klachtenregelingen van Pluryn is de laagdrempelige afhandeling die tot oplossing van een klacht leidt de basis.

Pluryn deelt deze informatie op diverse wijzen met cliënten en ouders/verwanten. Middels cliëntfolders wordt per doelgroep duidelijke informatie verstrekt evenals in schoolgidsen. Daarnaast is dit op de websites voor ouders en op de eenvoudige cliëntversie duidelijk te vinden. Naast contactgegevens zijn hier ook direct de juiste formulieren te downloaden en/of in te vullen.

5.4.1. Klachtenregeling gehandicaptenzorg

Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) gehandicaptenzorg

In 2016 waren er 138 uitingen van onvrede of klachten tegenover 118 in 2015.

Er waren 30 uitingen van ouders of verwanten afkomstig tegenover 20 in 2015.

Met ondersteuning van de CVP is voor 110 uitingen een oplossing gerealiseerd. Soms hielp een vertrouwelijk gesprek of het geven van informatie en advies. In andere gevallen is bemiddeld of doorverwezen. In 9 gevallen is een klacht ingetrokken.

Klachten bij de Gelderse Klachtencommissie

In 2016 zijn zestien klachten tegen Pluryn ingediend bij de Gelderse Klachtencommissie (GKC).

Hiervan zijn drie klachten nog in behandeling. Van de dertien afgesloten meldingen zijn er vier niet ontvankelijk verklaard conform het reglement van de GKC. Voor acht klachten is er geen uitspraak van de commissie nodig geweest doordat een schriftelijke reactie of bemiddeling vanuit Pluryn al tot een afronding leidde.

Er is één klacht ontvankelijk verklaard.

De meeste klachten hadden betrekking op de Zorg en Begeleiding, daarnaast over de organisatie en wijze van bejegening. Er was één klacht met betrekking tot een vrijheidsbeperkende maatregel.

Kerngegevens Klachten Gehandicaptenzorg	2015	2016
Aantal uitingen van onvrede/klachten bij CVP	118	138
Aantal opgelost bij CVP	89	110
Aantal klachten bij Gelderse klachtencommissie	17	16
Aantal klachten met uitspraak door Gelderse klachtencommissie		1

5.4.2. Klachtenregeling Jeugd

Cliëntvertrouwenspersonen (CVP) Jeugd (AKJ en Zorgbelang)

Binnen de jeugdlocaties komen onafhankelijke CVP op regelmatige basis op de gezins- en leefgroepen.

Hierdoor zijn zij laagdrempelig benaderbaar door jongeren om te praten over problemen of zaken waarmee ze zitten.

In 2016 is er 206 keer een individueel beroep gedaan op ondersteuning van de CVP Jeugd, tegenover 172 in 2015

Hiervan waren 65 vragen afkomstig uit Jeugdzorg^{Plus}, tegenover 50 in 2015.

Van deze 206 ondersteuningsvragen kwamen er 200 vanuit de jongeren, vijf van ouders en een van een hulpverlener.

De meeste vragen hadden betrekking op de uitvoering van hulpverlening. Daarnaast waren er vragen over grensoverschrijdend gedrag, wijze van bejegening en informatie.

Klachten bij de Klachtencommissie Jeugd

Bij de externe klachtencommissie kunnen jongeren of hun ouders/vertegenwoordigers een klacht indienen over alles wat Pluryn of een persoon die werkzaam is voor Pluryn, heeft gedaan of nagelaten. De werkwijze van de externe onafhankelijke klachtencommissie is vastgelegd in een reglement. De leden zijn onafhankelijk en niet werkzaam bij Pluryn. Ze hebben een gedragswetenschappelijke of een juridische achtergrond. Eén lid is mediator. De commissie krijgt vanuit Pluryn Jeugd ondersteuning van een ambtelijk secretaris en een secretariaatsmedewerker. Zij dragen zorg voor de verslaglegging, de interne communicatie, het up-to-date houden van het beleid en de archivering.

In 2016 nam de commissie 118 nieuwe klachten in behandeling. 67 klachten waren afkomstig van De Hoenderloo Groep (143 klachten in 2015), 14 klachten van De Beele (2 klachten in 2015), 24 klachten vanuit Jan Pieter Heije en 13 klachten vanuit Werkenrode Jeugd.

25 klachten zijn door ouders ingediend en 12 klachten waren afkomstig van ex-cliënten.

20 klachten zijn in een hoorzitting behandeld. Hiervan zijn 2 klachten gegrond verklaard, 12 ongegrond en over 6 klachten is geen oordeel gegeven. 77 klachten zijn in bemiddeling besproken.

15 klachten zijn ingetrokken, 6 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard.

Kerngegevens klachten Jeugd	2015	2016
Aantal contacten CVP	172	206
Aantal klachten	145	118
Wijze van afhandeling: Bemiddeling	78	77
Hoorzitting	42	20
Hoorzitting gegrond	26	2
Klacht naar onderwerp: Bejegening	55	26
Professionaliteit	55	64
Informatie	21	16
Resultaat	14	
Continuïteit		1
Accommodatie		11

5.4.3. Klachtenregeling WMO

De Wkkgz gaat op termijn ook gelden voor de Jeugdwet en de WMO 2015 (uitvoering van de aangenomen motie Don in de Eerste Kamer). De minister moet dat nog via een Veegwet met de Kamer regelen. Op dit moment vallen de Jeugdwet en de WMO 2015 dus nog niet onder de reikwijdte van de Wkkgz. Voor burgers is dit niet altijd even duidelijk. Voor aanbieders geldt dat zij nog uit dienen te gaan van drie wettelijke regelingen. Voor cliënten met gecombineerde arrangementen is dit niet duidelijk. Voor cliënten en aanbieders is het weinig efficiënt en effectief.

Het klachtrecht over zorg en ondersteuning van zorg- en welzijnsorganisaties is vanaf 1 januari 2015 geregeld in de Wmo 2015. De *gemeente* dient in de verordening te bepalen ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten vereist is. Het gaat zowel om algemene voorzieningen als om maatwerkvoorzieningen. De *aanbieder* van die voorzieningen stelt vervolgens een regeling op voor de afhandeling van klachten van cliënten over gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt.

Het is de bedoeling van de wetgever dat de burger een klacht over de bejegening door een aanbieder bij de betreffende aanbieder indient. Mocht de aanbieder geen klachtenregeling hebben, omdat de gemeente dat niet verplicht heeft gesteld, dan neemt de gemeente de klacht zelf in behandeling. Als de aanbieder de klacht niet naar tevredenheid afhandelt, kan de burger desgewenst met zijn klacht terecht bij de gemeente. Overigens kunnen burgers een klacht over een aanbieder ook rechtstreeks bij de gemeente indienen. Als de aanbieder een klachtenregeling heeft, ligt het voor de hand dat de gemeente dan de cliënt naar die aanbieder doorverwijst. In de praktijk kiezen de meeste gemeenten ervoor om een klachtenregeling verplicht te stellen voor alle voorzieningen, ook vanuit het oogpunt van transparantie en eenvoud voor de burger en omdat in het kader van de zorgwetten (Wkkgz) en de Jeugdwet de afhandeling van klachten ook bij de aanbieder is gelegd. De aanbieder kan dan zorgen voor een goede aansluiting tussen de klachtregelingen in de Wmo en de klachtenregelingen op grond van de Jeugdwet en de Wkkgz. Zorgvuldige (en laagdrempelige) behandeling van een klacht kan eventuele juridische procedures (bezwaar/beroep) voorkomen.

Indien er klachten worden geuit in het kader van de Wmo over de dienstverlening van Pluryn worden deze door Pluryn behandeld alsof het Wkkgz-klachten zijn. Pluryn houdt geen aparte registratie bij van WMO-klachten. Praktijkervaring leert dat ze niet of nauwelijks voorkomen bij Pluryn. Wel is bekend dat cliënten veel klagen over de informatie rond de WMO, de toegang tot de WMO en de beschikkingen, beroep en bezwaar, de afgrenzing met andere wetgeving etc. Indien dit het geval is, verwijst Pluryn cliënten door naar de betreffende gemeente.

5.5. Incidenten

Pluryn (met uitzondering van De Hoenderloo Groep) kent de procedure Melding Incidenten Personen (MIP). Het doel van deze procedure is het systematisch verbeteren van de cliëntzorg en het arbeidsklimaat voor medewerkers middels het registreren en analyseren van digitaal aangeleverde incidenten (calamiteiten, fouten en (bijna)ongevallen). De analyses leiden tot aanbevelingen aan het management, waarmee preventieve en/of correctieve maatregelen kunnen worden ingezet. De Hoenderloo Groep hanteert hiervoor de procedure 'Corrigerende en Preventieve maatregelen'.

Meldingen worden besproken in de teams en de MIP- en/of V&V-commissies van de verschillende onderdelen van Pluryn. (V&V: Veiligheid en Vrijheid). Daarnaast presenteren we het totaalbeeld vier keer per jaar in onze kwartaalrapportages.

Hieronder geven wij in een overzicht beknopt weer hoeveel incidenten er plaatsvonden.

Incidenten	2015	2016
Incidenten gemeld bij Pluryn	9.736	10.560
Gemiddeld aantal meldingen per cliënt	3,48	3,54
Incidenten gemeld Bij De Hoenderloo Groep (DHG)	3.185	3.089
% meldingen incidenten rond agressie (Pluryn)	45%	41%

Incidenten	2015	2016
% meldingen rond medicatie (Pluryn)	45%	45%
% meldingen van valincidenten (Pluryn)	4%	4%
% meldingen overig (Pluryn)	6%	9%
Aantal meldingen bij IGZ of Commissie Melding Jeugd (CMJ) (ernstige incidenten of calamiteiten)	15	13

De meldingen gedaan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Commissie Melding Jeugd (CMJ), van ernstige incidenten of calamiteiten.

De 13 meldingen bij de IGZ en CMJ hadden betrekking op een suïcide of een poging tot suïcide van een cliënt (2x), het overlijden van een cliënt (3x), een vermoeden van seksueel misbruik door cliënten of derden (2x), geweld in de zorgrelatie (5x) en geweld tussen cliënten (1x). Het onderzoek en de afhandeling door de IGZ van vijf meldingen uit 2016 zijn nog niet afgesloten en lopen door in 2017.

Verbetermaatregelen naar aanleiding van deze meldingen zijn/worden opgenomen in het verbeterregister. De afdeling Kwaliteit ziet toe, samen met de RVE's, op het realiseren van deze verbetermaatregelen.

Pluryn heeft ongeveer 30, in de Prisma/Sire-methodiek getrainde functionarissen, die ingezet worden voor de systematische analyse van incidenten en klachten, op aanwijzing van Geneesheer-Directeur. Bij de analyse van enkele incidenten is gebruik gemaakt van externe expertise.

5.6. Innovatie

Het Kwaliteitshuis: Kwaliteit van Zorg en Innovatie (KZI)

Een uitdagende factor bij complexe hulpvragen is de lacune die bestaat in wetenschappelijke kennis. Landelijke richtlijnen en protocollen bieden weliswaar deeloplossingen, maar standaardoplossingen zijn niet voorhanden bij deze hulpvragen. Ondanks deze lacunes moeten medewerkers, samen met cliënten en verwanten, dagelijks beslissingen nemen. Medewerkers moeten afwegingen kunnen maken tussen het recht van cliënten op een leven in vrijheid, goed hulpverlenerschap en het voorkomen van onveilige situaties. Dit alles is precies de reden waarom Pluryn investeert in een *kwaliteitshuis* van specialisten, op het gebied van R&D, kwaliteit, opleidingen en innovatie. De inbedding van deze specialisten vindt plaats in het directoraat *Kwaliteit van Zorg en Innovatie*. Gedeelten van het werk van deze medewerkers zijn ook beschreven in de andere hoofdstukken van dit maatschappelijk jaarverslag.

Research & Development (R&D): organisatie, samenwerking en subsidies

R&D bestaat uit een kernteam van zeven senior wetenschappelijk onderzoekers en ontwikkelaars, ondersteund door drie datamanagers en ROM-adviseurs. Daarnaast zijn er acht 'scientist practitioners'. Er is een wetenschappelijk adviseur verbonden aan de capaciteitsgroep R&D, prof. dr. Ron Scholte, bijzonder hoogleraar Effectiviteit en Professionalisering aan de Radboud Universiteit Nijmegen. R&D werkt nauw samen met (inter)nationale kenniscentra en universiteiten en participeert in diverse netwerken. In 2016 zijn daar onder andere bij gekomen: Kajak, de Academische Werkplaats Psychiatrie LVB, the REACH Institute van de Arizona State University, het platform Koplopers in de Zorg en Vrendle (Virtual Reality platform voor de gezondheidszorg). Door zitting te nemen in deze netwerken wil R&D Pluryn zich nog meer profileren als innovatief en vooruitstrevend, maar ook verbindend.

R&D heeft een duurzame subsidierelatie met de Mr. F. Couvee-stichting. Deze stichting stelt Pluryn in staat om zeer innovatieve wetenschappelijke pilotstudies te doen, alvorens grotere subsidieaanvragen in te dienen bij fondsen.

R&D: Continue projecten (Cliëntprogrammering en Routine Outcome Monitoring)

Pluryn breed houdt R&D zich bezig met zogenaamde continue projecten, zoals Cliëntprogrammering en Routine Outcome Monitoring. Deze projecten hebben betrekking op de hele organisatie, kennen geen vastomlijnde periode en hebben uiteindelijk tot doel de dienstverlening en zorg van heel Pluryn naar een hoger niveau te tillen. Er is in 2016 een junior-onderzoeker aangetrokken, die zich bezighoudt met de implementatie van ROM. Ook houdt de junior-onderzoeker zich bezig met de vraag hoe ROM-data gebruikt kunnen worden ter verbetering van de dienstverlening en zorg. Hierbij is het eveneens een speerpunt om de terugkoppeling naar de praktijk te verbeteren. Dit moet uitmonden in een proefschrift en in een voortrekkersrol die Pluryn inneemt als het gaat om ROM en het inzetten hiervan.

R&D: Expertiselijnen

Naast de continue projecten zijn er projecten die gestuurd worden vanuit de aanwezige expertiselijnen en die ook zijn ingegeven door maatschappelijke ontwikkelingen. Hiertoe behoren de projecten die gericht zijn op thema's die al bestonden, zoals: *open leefklimaten; zelfregie en sociale integratie; internaliserende problematiek, trauma, en agressie; en middelengebruik en gedragsproblematiek* (zie projecten als Mindfulness voor mensen met een LVB; Jij bent Okay; Take it Personal, Equipe Mont Ventoux).

Er is in 2016 op deze thema's verder geïnnoveerd en doorontwikkeld. Binnen het thema agressie is er bijvoorbeeld externe financiering gegenereerd om te kijken naar hoe we vroegtijdig stress kunnen signaleren middels biofeedback, om zo incidenten in residentiële jeugdzorg terug te dringen. Binnen het thema zelfregie en sociale integratie is financiering ontvangen om de BETERapp door te ontwikkelen. Deze app ondersteunt jongeren bij het in kaart brengen van de stemming, het formuleren en monitoren van doelen en het inschakelen van het netwerk wanneer het niet goed dreigt te gaan.

Daarnaast is ook gewerkt aan nieuwe methodieken. Zo wordt er ingezet op het gebruik van Virtual Reality in behandeling (als een van de Founding Fathers van Vrendle) en is R&D betrokken in een samenwerkingsverband met o.a. de gemeente Nijmegen, Prakticon, Entrea en Karakter. Het samenwerkingsverband kijkt hoe ROM-data van verschillende instellingen gekoppeld kunnen worden om nuttige en zinvolle informatie te genereren ter verbetering van de zorg.

R&D: kortdurende projecten die intern gefinancierd worden

Tot slot zijn er verschillende kortdurende projecten die intern gefinancierd worden en die bijdragen aan de synergie tussen R&D, kwaliteit en opleiding. Zoals voorgaande jaren is R&D betrokken bij onderzoek naar leefklimaten, kwaliteitsaspecten van het werk- en basisklimaat binnen de woonvoorzieningen van Pluryn en analyse van interne audits ten aanzien van vrijheidsbeperkende maatregelen.

R&D zit ook in projectgroepen die zich richten op innovatie en nieuwe vormen van zorg. Zo is er een project dat zich richt op de inzet van beeldbellen, maar ook is de afdeling betrokken bij een studie naar de effectiviteit van doelrealisatie en inclusie zoals dit nu binnen Pluryn wordt ingezet.

Ook is er onderzoek uitgevoerd dat een meer bedrijfsmatig karakter heeft. Zo is er gekeken naar de werkzame factoren van de methodiek van De Winckelsteegh (wat maakt De Winckelsteegh uniek?) en zijn we betrokken bij de test van een nieuw ontwikkelde onderwijsmethodiek (COMPAS). In deze projecten is R&D Pluryn betrokken vanuit de expertise die zij kan leveren op het gebied van methode en onderzoek.

R&D in maat en getal

Naast onderzoek en ontwikkeling heeft R&D de rol van kennisdeling binnen Pluryn. Binnen Pluryn organiseert R&D Innovatiecafé's, die ingaan op innovatie, wetenschap en kennisdeling binnen de zorg. Er worden op verzoek workshops verzorgd (bijvoorbeeld gericht op middelengebruik of agressie). Een keer per jaar organiseert R&D de Inspiratiedag, waarop alle producten, innovaties, en kansen/uitdagingen gepresenteerd

worden. Deze dag was in 2016 een groot succes met meer dan 200 bezoekers. In 2017 wordt dit evenement nog groter, met meer dan 300 bezoekers.

Hieronder worden in maat en getal een aantal wetenschappelijke resultaten van de afdeling R&D gepresenteerd:

Resultaten Research & Development	2015	2016
Internationale wetenschappelijke publicaties	45	42
Nationale wetenschappelijke publicaties	13	14
Rapporten en scripties	21	15
Subsidies en prijzen	12	5
Congrespresentaties	21	24

Living Lab

In de centrale hoofdvestiging in Nijmegen is een Living Lab ingericht. Het Living Lab is een fysieke ruimte waar cliënten en medewerkers nieuwe innovaties kunnen uitproberen.

In het Living lab komt periodiek een denktank met cliënten bijeen als vorm van dagbesteding. De Denktank denkt actief mee over innovaties en test deze.

Het Living Lab is ook een uitleencentrale. Cliënten en medewerkers kunnen innovatieve materialen, robots, meetinstrumenten en educatieve of therapeutische 'games' lenen om in de eigen omgeving te testen.

6. Personeelsbeleid en kwaliteit van werk

De ambitie van HR

De ambitie is:

De medewerker in zijn kracht zetten om de professionele rol te kunnen spelen, op basis van persoonlijk leiderschap, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

Op deze wijze levert HR een bijdrage aan het optimaliseren van de relatie medewerker-cliënt.

HR zet verder in op innovatie en sluit aan bij de huidige en toekomstige behoefte van Pluryn.

De zakelijke dienstverlening sluit aan bij onze cliënt: wij vertrouwen, verbinden en verbeteren.

Leiderschapstraject Pak de regie

In september 2016 is gestart met een persoonlijk ontwikkeltraject voor een belangrijke groep professionals van Pluryn van wie 'leiderschap' wordt verwacht in het organiseren en inhoudelijk vormgeven van de dienstverlening aan mensen met complexe hulpvragen. Het realiseren van deze ambitie vergt niet alleen vakdeskundigheid, maar ook een organisatiecultuur met oog voor de 'relatie tussen medewerker en cliënt(systeem)', 'medewerker in balans', en 'dubbele duurzaamheid'.

De 'hele mens' van de professional is van essentieel belang, gegeven de dilemma's waarmee professionals dagelijks worden geconfronteerd. De leiders van Pluryn hebben een voorbeeldfunctie en zijn belangrijke cultuurdragers voor de organisatie. Mensen die zichzelf kennen, zich kwetsbaar durven opstellen, open staan voor leerervaringen en zich weten te verbinden aan de complexe opdracht om nieuwe perspectieven te creëren met kwetsbare cliënten, verwanten en belanghebbenden zoals financiers, inspecties en branche-organisaties.

De uitdaging die voorligt, is het creëren van een proces waarin de dialoog over dit gedachtegoed op gang komt en medewerkers uitgedaagd en geïnspireerd (gaan) worden om op persoonlijk, team- en RVE-niveau betekenis te (gaan) geven aan deze begrippen.

Pluryn wil een organisatorische context creëren waarin leren en innoveren deel uitmaken van de dagelijkse routine. Een uitdagend leerklimaat waarin elk individu de inhoud van het werk (het Wat), het proces (het Hoe) en de visie (het Waarom) verbindt met zijn persoon zelf (de Bron). Een omgeving waarin het onderzoeken en testen van persoonlijke overtuigingen en inspiratiebronnen, in relatie tot de ontwikkeling van de organisatie, staande praktijk is.

Met dit traject biedt Pluryn professionals een persoonlijk leer- en ontwikkeltraject traject, waarin deze komende periode geïnspireerd en uitgedaagd zullen gaan worden om samen met hun medewerkers de gewenste cultuur tot een levende realiteit te gaan maken binnen Pluryn. Het doel van het traject is deze professionals optimaal te faciliteren bij het zelfstandig creëren en vormgeven van deze transformatie.

Intermetzo

Per 1 september 2016 is de overname van Intermetzo een feit. Vervolgens zijn er diverse activiteiten gestart om de integratie succesvol te laten zijn. De bezetting is onder loep genomen om een optimale bezetting te creëren. De personeelsadministraties van beide organisaties zijn naast elkaar gelegd en er is gekozen om de personeels- en salarisadministratie van Intermetzo nog niet te integreren in die van Pluryn. Er zijn besluiten genomen hoe het personeelsbeleid ingevuld gaat worden, wanneer personeelsleden doorstromen. In de loop van 2017, in het derde kwartaal, maken we de balans op van de resultaten van de integratie. De ondersteunende diensten en het onderwijs zullen we snel integreren. Pluryn en Intermetzo blijven ieder

binnen het eigen label werken. Het integratieplan Pluryn-Intermetzo wordt in 2017 afgerond en synergie wordt gerealiseerd.

Processen HR-services volledig gedigitaliseerd en medewerker 'in de lead'

In 2016 zijn steeds meer processen rond medewerkers gedigitaliseerd opgenomen in het programma Insite. Hiermee worden de medewerker en leidinggevende 'in de lead' gezet. De processen zijn vereenvoudigd en geüniformeerd en de administratieve last is zoveel mogelijk beperkt. In 2017 wordt dit traject afgerond.

Expertteam

In 2016 zijn de expertrollen, zoals projectleider HR, verzuimadviseurs en arbeidsvoorwaardenadviseurs bij het team van HR Services gevoegd. In 2017 gaat dit verder gestalte krijgen en wordt er een expertteam geformeerd.

Werving en Selectie

De krapte op de arbeidsmarkt vraagt van Pluryn anders te denken en te doen, om voor nu en de toekomst de juiste medewerkers aan te trekken en te behouden. In 2016 is een vervolg gemaakt met het verbeteren en vernieuwen van de dienstverlening van Werkplein met de focus op talentmanagement en duurzame inzetbaarheid. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met HR en Opleidingen en wordt ondersteund door een inmiddels in gebruik genomen systeem, een centraal platform waar vraag en aanbod van werk samen komt.

HR advies

HR advies is onderdeel van de HR kolom, waarvan ook Werkplein en HR Services (Medewerkersproces) onderdeel zijn. De belangrijkste samenwerkingsverbanden zijn met:

- Interne klanten: medewerkers en management (clusterleider, managers, directeuren en RvB)
- HR Expertteam, Werkplein en HR Services
- Business controllers & Kwaliteit van zorg dienstverlening, met name Opleiden en Leren

Doelstellingen voor 2017 zijn:

- Er komt een nieuwe systematiek voor jaargesprekken
- Het functiegebouw wordt afgerond
- Er komt een nieuw medewerkerstevredenheid onderzoek (MTO) i.s.m. HRS
- Er komt een nieuwe systematiek voor exitgesprekken
- Er komt managementinformatie beschikbaar over opleidingen, in-, door-, en uitstroom van medewerkers en ziekteverzuim.
- Wij leveren twee innovatieve adviezen aan het DT
- Het Doorlopend Sociaal plan wordt geëvalueerd, verbeterd en vastgesteld.

Medewerker in balans

De medewerker van Pluryn heeft een stevige baan, werkt dagelijks met een complexe doelgroep in een dynamisch tijd. De medewerker wordt uitgedaagd om het beste van zichzelf in te zetten op alle gebieden, werk én privé. We vragen veel van onze medewerkers en bieden ondersteuning om de balans tussen al deze uitdagingen in het leven van onze medewerkers te behouden. Zowel preventief als curatief, op zakelijk en persoonlijk vlak. Intern is er veel expertise in huis om kwalitatief goede ondersteuning te bieden. Denk bijvoorbeeld aan HR Advies, trainingen op Leerplein en het aanbod van Werkplein. Semi-intern is er een divers aanbod vanuit 'Duurzaam diensten-delen' bij het WZW. Daar waar aanvullende interventie nodig is, is externe ondersteuning beschikbaar. Er zijn geselecteerde dienstverleners op het gebied van gezondheid, veiligheid, duurzame inzetbaarheid etc. beschikbaar.

'Medewerker in balans' betekent: 'Werken, leren en goed voor jezelf zorgen'.

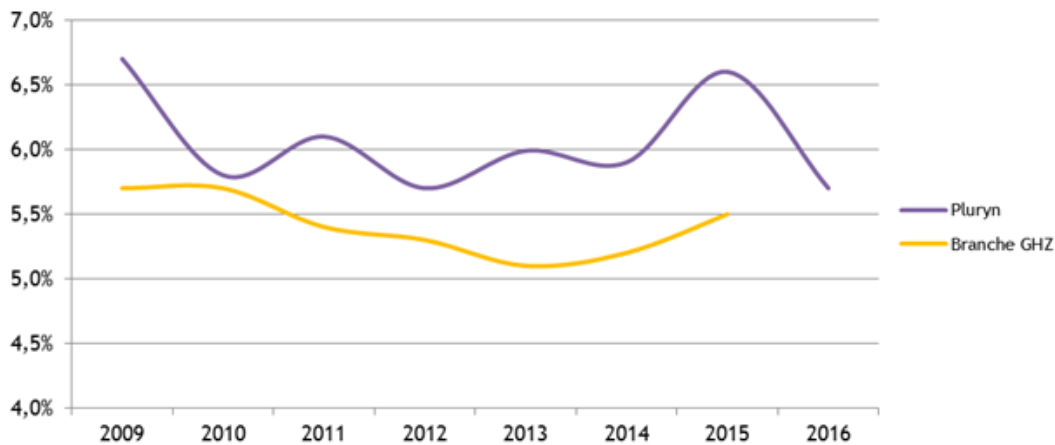
Een specifiek gebied van Medewerker in balans is het veilig en gezond kunnen werken. Pluryn vindt het welzijn van zijn medewerkers erg belangrijk. Daarom is er een bedrijfsopvangteam (BOT). Het BOT kan medewerkers (en leidinggevenden) ondersteuning bieden bij de nazorg na een indrukwekkende gebeurtenis.

In 2016 is het BOT 40 keer ingezet op verschillende RVE's. Bij een melding vindt er een gesprek plaats tussen de melder en een lid van het BOT. Een wens voor de toekomst is om deze gesprekken meer proactief te laten plaatsvinden bij een incident in plaats van reactief op het verzoek van een medewerker of diens leidinggevende.

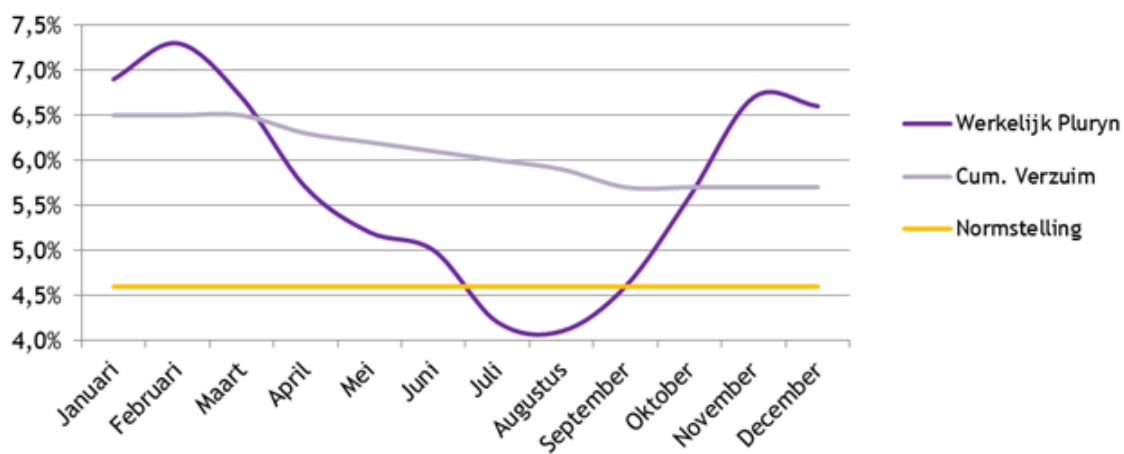
Verzuim

Een van de speerpunten van Pluryn is de 'Medewerker in balans'. De organisatie streeft er dan ook naar om zoveel mogelijk preventief ziekteverzuimbeleid te voeren, om uitval te voorkomen. Een zo laag mogelijk ziekteverzuim is goed voor de medewerker, cliënt en organisatie. Het verzuim in 2016 is met 1% gedaald ten opzichte van 2015, naar 5,7%.

**Ziekteverzuim
Pluryn 2009 - 2016**



**Ziekteverzuim
Pluryn jan 2016 - dec 2016**



We hopen dat we de daling van het verzuim kunnen voortzetten in 2017. Het blijft noodzakelijk om het verzuim scherp te volgen, goed te luisteren naar de medewerkers en aandacht te hebben voor de balans tussen werk, privé en vrije tijd.

Instroom en Uitstroom

De uitstroom van 2016 is in beeld gebracht, op basis van beschikbare informatie uit AFAS Profit. Uitgangspunt in de analyse is de formatie FTE in loondienst per 1 januari 2016. In de rapportage is de totale instroom en uitstroom afgezet tegen de formatie per december 2016. Er is uitgegaan van een gemiddeld aantal medewerkers over 2016 van 4.299. De instroom is groter dan de uitstroom, Pluryn groeit.

Gemiddeld aantal medewerkers	Instroom medewerkers	Instroom percentage	Uitstroom medewerkers	Uitstroom percentage
4.299	788	18,32%	578	13,44%

Het uitstroompercentage bij Pluryn is 13,44%. Het percentage verschilt per RVE. 13,44% op een team van gemiddeld 10-15 medewerkers staat gelijk aan één tot drie nieuwe collega's per jaar. Dit zou relatief goed op te vangen moeten zijn. In de praktijk is er echter ook sprake van interne mobiliteit, die niet is meegenomen in de 13,61% (met uitzondering van migratie tussen de verschillende werkgevers binnen Pluryn). Door de interne mobiliteit zijn er meerdere wisselingen binnen een team per jaar. Een vervolgactie op deze analyse is het in kaart brengen van interne mobiliteit, met name wisselingen tussen de verschillende RVE's. Ongeveer 50% van de vacatures wordt ingevuld door interne medewerkers. Uit deze score blijkt dat er sprake is van grote interne mobiliteit.

Inschrijving Kwaliteitsregister Jeugd

In 2016 is binnen Pluryn een vervolg gegeven aan de implementatie van het Kwaliteitskader Jeugd en de bijbehorende registratie in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Medio 2016 waren de medewerkers binnen de Jeugdzorg en de Jeugdhulp, voor wie registratie dan wel vooraanmelding primair geïndiceerd was, goeddeels geregistreerd dan wel aangemeld. Dit betrof de medewerkers in functies waaraan een hbo- en gedragswetenschappelijke opleidingseis is verbonden. Het resultaat is dat eind 2016 in totaal 121 medewerkers beschikten over een volledig afgeronde SKJ-registratie. De SKJ-registratie is niet van toepassing voor GZ-psychologen (in opleiding). Zij zijn immers BIG-geregistreerd, dan wel (als zij in opleiding zijn) daarmee gelijkgesteld.

In de loop van 2016 is de vooraanmelding tevens opengesteld voor een 'secundaire' groep medewerkers in de Jeugdhulp, die werkzaam zijn in functies waarvoor wij geen expliciete hbo-opleidingseis stellen, maar die wel betrokken zijn bij de werkzaamheden die volgens de 'Norm van de verantwoorde werktoedeling' verricht moeten worden door of onder regie van 'geregistreerden'. Deze medewerkers is gevraagd zich voor aan te melden, in afwachting van de explicitering van de registratie-eisen. Inmiddels hebben 287 medewerkers een afgeronde vooraanmelding voor SKJ-registratie. Dit aantal zal in de komende periode nog toenemen.

Begin 2017 zullen naar verwachting de herregistratie-eisen voor de hbo-functies worden bepaald en zal de organisatie zich nader beraden op de betekenis daarvan voor de betreffende groep medewerkers.

De Focusagenda HR voor 2017

De agenda bevat de volgende speerpunten:

- Leiderschapstraject Pak de Regie:
 - Eigen ontwikkeling (voorbeeldrol);

- Vertaling naar de teams(zelforganisatie en balans);
- Vertaling naar teamontwikkeling MT Bedrijfsvoering.
- Aandacht voor, duidelijkheid naar en besluitvorming over medewerkers (kwaliteit).
- Processen HR -Services volledig gedigitaliseerd en medewerkers 'in de lead'.
- Expertteam ingericht en partnership leveranciers.
- Werving & Selectie op basis van Pluryn profiel en vanuit ruimte voor interne mobiliteit.

7. Hoofdpijnen van het financieel beleid

De Planning & Controlcyclus is de basis voor adequate financiële sturing, waarbij door middel van financieel beleid de juiste middelen worden ingezet om de (strategische) doelstellingen te realiseren. De jaarlijkse Planning & Controlcyclus sluit aan op de meerjarige strategie en begroting, waardoor de realisatie van de organisatiedoelstellingen is gewaarborgd.

Alle entiteiten en onderdelen binnen Pluryn Hoenderloo Groep (hierna: PHG), inclusief de in 2016 overgenomen entiteiten van Intermetzo, hebben de opdracht en de verantwoordelijkheid om een gezonde financiële huishouding te voeren. De verschillende entiteiten hebben, als gevolg van een grote diversiteit in activiteiten, verschillende financieringsbronnen. Daardoor kan het financieel beleid per entiteit verschillen, maar moet te allen tijde bijdragen aan het financieel beleid van PHG.

De verantwoordelijkheid voor de financiële budgetten is doorgezet naar het laagste niveau in de organisatie. Maandelijks wordt er gerapporteerd over de financiële resultaten op het cluster-, RVE-, directie- en totaalniveau. In 2016 is een verdere invulling gegeven aan de business Intelligence Pluryn Kompas en wordt informatie verstrekt over meerdere KPI's die zowel financieel als niet-financieel van aard zijn, waardoor effectiever kan worden bijgestuurd op verschillende aspecten van de bedrijfsvoering.

7.1. Doelstelling en beleid op het gebied van financiële instrumenten

De financiële sturing op de financiële ratio's is grotendeels centraal belegd. Voor de (middel)lange termijn is een financiële strategie gedefinieerd om de continuïteit en de kwaliteit van de zorg te waarborgen, maar ook om verantwoorde financiële risico's te beheersen. Financiële doelstellingen die zijn ontleend aan de financiële strategie worden jaarlijks doorgezet naar de verschillende onderdelen van de organisatie en door middel van de kaderbrief vertaald naar resultaatdoelstellingen en investeringsruimte. Door middel van risicobeheer wordt voorkomen dat het vermogen en het resultaat van PHG negatief worden beïnvloed.

De treasuryfunctie speelt een belangrijke rol bij de centraal belegde financiële sturing. De treasuryfunctie borgt dat er voldoende financiële ruimte aanwezig is om op korte of middellange termijn aan onze verplichtingen te kunnen voldoen. Om het rente- en debiteurenrisico te beperken tot een aanvaardbaar niveau heeft PHG een effectief beleid ontwikkeld, waarbij kaders zijn gesteld aan de te gebruiken financiële instrumenten. Gedurende het jaar wordt gemonitord of de uitgevoerde en uit te voeren financiële transacties passen binnen het vastgestelde beleid. Om het renterisico op de leningenportefeuille te beperken, wordt in een aantal gevallen gebruik gemaakt van renteswaps. Deze posities worden periodiek beoordeeld op effectiviteit en indien daartoe een noodzaak is, worden deze posities heroverwogen. In 2016 zijn alle, door middel van renteswaps, afgedekte renteposities effectief gebleken. Door middel van cashmanagement wordt gestreefd naar het minimaliseren van de kosten die verbonden zijn aan het kasstroombeheer. Het liquiditeitenbeheer vindt dagelijks plaats, waarbij optimalisatie door middel van concentratie van liquiditeiten binnen een rente compensabel stelsel wordt gepoogd. Door middel van werkkapitaalbeheer wordt het proces van factureren en betalen geoptimaliseerd.

In 2015 zijn initiatieven met betrekking tot de planning & control cyclus genomen, waarbij de periodieke managementinformatie in 2016 meer prospectieve informatie bevat. De periodieke managementinformatie

bevat dan een 'rolling forecast' van twaalf maanden én tot het einde van het kalenderjaar. Dit project heeft in 2016 verder vorm gekregen en in 2017 wordt de nieuwe wijze van Planning & Control geïmplementeerd. Structureel worden financiële kwartaalgesprekken tussen management en Raad van Bestuur gevoerd en zijn verantwoordelijkheden zoveel mogelijk gedelegeerd aan het middenmanagement. Daardoor worden het management en het bestuur in staat gesteld om adequater op veranderingen te reageren en wordt de kwaliteit van het besluitvormingsproces verhoogd.

7.2. Financiële resultaten 2016

Stichting Intermetzo Zorg (hierna: Intermetzo) en haar gelieerde stichtingen zijn sinds 1 september 2016 onderdeel van de Pluryn Hoenderloo Groep (hierna: PHG) en zijn daarom opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening 2016 van Stichting Pluryn Hoenderloo Groep. Door de consolidatie van Intermetzo is de omvang van de opbrengsten / activiteiten toegenomen met circa € 130 miljoen. Daarnaast zijn de waarderinggrondslagen van Intermetzo geharmoniseerd aan die van PHG, waardoor de afschrijvingslasten 2016 van Intermetzo met 40% zijn afgenomen tot € 1,2 miljoen.

Het boekjaar 2016 is afgesloten met een positief resultaat van € 4,2 miljoen (2015: € 0,4 miljoen). De sterke verbetering van het resultaat is grotendeels tot stand gekomen door het segment Zorg die een resultaatverbetering ten opzichte van voorgaand jaar laat zien ten bedrage van € 5,4 miljoen. De belangrijkste oorzaak betreft Intermetzo, die over 2016 een positief resultaat realiseert ten bedrage van € 406.000, terwijl over 2015 nog een verlies is gerealiseerd ten bedrage van € 4,9 miljoen.

De totale opbrengsten zijn toegenomen met € 19,0 miljoen (4,9%) tot € 404 miljoen, terwijl de bedrijfslasten slechts zijn toegenomen met € 15,4 miljoen (4,1%) tot € 395 miljoen. Met name de opbrengsten uit hoofde van bekostiging van Jeugdzorg en WMO hebben bijgedragen in deze sterke toename. Daarentegen is een personele voorziening getroffen voor nabetaling van onregelmatigheidstoeslag naar aanleiding van een bepaling in de cao gehandicaptenzorg 2017.

De toename van de zorgactiviteiten heeft geleid tot een verbetering van € 5,9 miljoen van het netto werkkapitaal ten opzichte van voorgaand boekjaar. Deze verbetering is hoofdzakelijk gerealiseerd door een afname van de kortlopende schulden van € 3,1 miljoen ten opzichte van 31 december 2015 tot € 81,3 miljoen. Daarnaast zijn de nog te ontvangen bedragen zijn ten opzichte van 2015 toegenomen met € 2,9 mln tot € 8,0 mln, die ook een positieve invloed heeft op het netto werkkapitaal.

Door een verbeterd werkkapitaalbeheer is de current ratio ten opzichte van voorgaand jaar sterk verbeterd. De current ratio bedraagt ultimo 2016 106,6% (2015: 99,4%). Om deze ontwikkelingen te regisseren, wordt veel aandacht geschonken aan liquiditeits- en debiteurenbeheer.

Bovenstaande inspanningen hebben ertoe geleid dat PHG een verbetering van de solvabiliteit heeft bewerkstelligd, namelijk een toename van 1,3% tot 24,1%. Doelstelling is om deze kengetallen in de aankomende jaren sterk te verbeteren door een strakke regie te houden op de financiële prestaties van PHG.

Onze interne doelstelling is om ultimo 2017 minimaal een solvabiliteit van 25% te hebben bereikt. Het is nu zaak om de eigen vermogenspositie te versterken om alle kansen en/of bedreigingen in de nabije toekomst het hoofd te bieden.

Voor verdere financiële informatie verwijzen wij u naar de jaarrekening 2016.

7.3. Risicomanagement

De laatste jaren wordt het financieel beleid sterk beïnvloed door externe ontwikkelingen, zoals veranderende wet- en regelgeving en de wijziging in financiering van de zorg. Het financieel beleid is onderhevig aan de landelijke politieke besluitvorming. De transitie heeft een groot effect gehad op het financiële beleid van PHG. Werkkapitaalbeheer en contractmanagement zijn belangrijker dan ooit om over voldoende middelen te beschikken om de operationele zorgactiviteiten te bekostigen. Het contractmanagement richting gemeenten is daarbij essentieel om de risico's met betrekking tot de bekostiging van geleverde zorgprestaties het hoofd te bieden. Frequent overleg met gemeenten en andere opdrachtgevers vindt plaats teneinde tijdig bij te kunnen sturen.

Om de financiële risico's op te kunnen vangen, wordt er een enigszins conservatief financieel beleid gehanteerd. Risicomanagement heeft een prominente rol in de Planning & Controlcyclus, waarbij risicogericht werken steeds meer in de organisatie haar weg vindt. Per kwartaal worden door het management en het bestuur, ten aanzien van de te realiseren organisatiedoelstellingen, de belangrijkste risico's geïnventariseerd. Op basis van de uitgevoerde analyse definiëren we vervolgens beheersmaatregelen, die na implementatie worden ge-audit op effectieve werking.

Op basis van de verwachte risico's zijn een aantal beheersmaatregelen ingezet die in 2017 verder worden geconcretiseerd:

- Intensievere samenwerking in de keten en met partners in de regio.
- Doorontwikkeling van de systemen om het cliëntenproces optimaal te ondersteunen.
- Intensivering relatiebeheer met opdrachtgevers: gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars en hoofdaanemers.
- Actieve opvolging van het Lange Termijn Huisvestingsplan en het inrichten van een onderhoudsplan.
- Verhoging productiviteit door gezondheidsmanagement en actieve opvolging van onderzoeken naar tevredenheid van medewerkers.

7.4. Toekomstverwachting

Ondanks de toename van de zorgopbrengsten verwachten we de komende jaren een krimp van de omzet. Behalve een krimp verwachten we ook druk op de tarieven. Om de druk op te vangen, kiest PHG voor een strategie waarbij zowel cliëntpopulatie als ketenintegratie belangrijke speerpunten zijn. De kwaliteit van de huisvesting is op peil en er wordt weinig tot geen autonome groei verwacht. Er wordt uitsluitend nog geïnvesteerd indien specifieke doelgroepen hier om vragen. Er is nog geen noodzaak tot uitbreiding van de financieringsbehoefte, maar adequaat werkkapitaalbeheer dient te borgen dat voldoende geldelijke middelen aanwezig zijn om de operationele activiteiten te kunnen bekostigen.

8. Jeugd

8.1. Doelgroep en setting

8.1.1. Landelijk werkend voor jongeren met complexe problematiek

Jongeren met complexe (gedrags)problemen kunnen bij Pluryn terecht voor specialistische jeugdhulp. Zowel jongeren met sterk escalerende problematiek als kwetsbare jongeren met internaliserende problematiek of jongeren met stoornissen, beperkingen of trauma's. Zij ontvangen een geïntegreerd programma op maat, waarin wonen, (GGZ-)behandeling, onderwijs/arbeidsintegratie en vrijetijdsactiviteiten met elkaar verbonden zijn.

Pluryn Jeugd is landelijk werkend en biedt Jeugd en Opvoedhulp, Jeugdzorg^{Plus} en crisisopvang vanuit de locaties De Hoenderloo Groep en de orthopedagogische behandelcentra: De Beele, Jan Pieter Heije en Werkenrode Jeugd. Tijdelijke opvang in het buitenland is mogelijk als de veiligheid van een jongere daarom vraagt. Op de locatie Kop van Deelen van De Hoenderloo Groep bieden we Jeugdzorg^{Plus}. Hier kunnen jongeren, zowel normaal begaafd als met een licht verstandelijke beperking, verblijven met een gesloten machtiging van de rechter.

8.1.2. Residentieel en ambulante; afschalen van zorg waar mogelijk

Naast residentiele programma's biedt Pluryn Jeugd ambulante programma's op maat, om duurdere residentiele programma's te voorkomen of tijdig af te schalen. De mogelijkheid tot differentiëren in het aanbod bij de jeugdlocaties en het verbinden van ambulante en residentiele hulp, maakt dat er unieke kansen zijn. Steeds wordt op basis van de vraag de best passende plek op maat gezocht voor de individuele jongere en benutten we de mogelijkheid tot op- en afschalen. Dit laatste zowel met interne als externe partners.

Pluryn Jeugd kiest voor behandeling van de meest complexe en zware doelgroep. Deze uitdaging vraagt om een flexibele, vraaggerichte organisatie, die continu blijft zoeken hoe we nog efficiënter en effectiever kunnen handelen. Dit betekent dat we afstemmen met de cliënt, verantwoordelijke gemeente (financier) en/of jeugdhulpregio, wijkteam en andere relevante stakeholders. Er is creativiteit en lef nodig om steeds betere en integrale trajecten te ontwikkelen. Er wordt geïnvesteerd in trajectzorg en samenwerking met regionale partners om de overdracht naar vervolgzorg voor jongeren te optimaliseren. In 2016 zijn er meerdere initiatieven gestart, zoals de schooljaargroep in Hoenderloo, moeder- en kindhulp, kleinschalige voorzieningen en de Smaragd op de locatie Kop van Deelen. Deze nieuwe initiatieven blijken in een groeiende vraag te voorzien, zijn niet opgezet om de zorg duurder te maken, maar om vanuit de transitiegedachte verantwoorde hulp op maat te bieden.

8.1.3. Transformatiedoelstellingen

In 2016 is veel aandacht geschonken aan de transformatiedoelstellingen. Doel is de geboden hulp zo kort, zo licht en effectief mogelijk te organiseren, met gebruikmaking van de eigen kracht van het netwerk. Expertise voor diagnostiek, behandeling en ondersteuning is vroeg in de keten beschikbaar, om stapeling van zorg of onnodige inzet van dure voorzieningen te verminderen. Naschoolse Dagopvang, ambulante behandeling door middel van Intensieve Orthopedagogische Gezinsbehandeling (IOG), Multi System Therapy (MST), Multi Dimensionele Familie Therapie (MDFT). Desalniettemin bleef er veel vraag naar residentiële plekken, waren de wachtlijsten continu onder de aandacht, was er veel vraag naar maatwerk.

8.2. Integraal behandelen en begeleiden

Integrale behandeling en begeleiding op alle levensgebieden

Onze visie, waarin het creëren van kansen voor jongeren die elders vastgelopen zijn centraal staat, bepaalt de wijze van behandelen. Het gaat in essentie om het versterken van de zelfregie en mogelijkheden van de jongere en zijn/haar systeem. Het doel van onze behandeling is om samen met de jongere, zijn/haar ouders/verzorgers en netwerk/of andere belangrijke personen, een helder en haalbaar perspectief te creëren en daar naartoe te werken. De verbinding tussen wonen, school of arbeidsintegratie en vrije tijd creëert reële kansen voor ontwikkeling. De jongeren hebben vaak faalervaringen achter de rug, waardoor zij baat hebben bij een integrale aanpak, waarbij ze op alle levensgebieden ondersteuning ondervinden om een succesvolle nieuwe start te maken.

Deze ambitie vergt een specialistische behandeling, bestaande uit een gebalanceerd orthopedagogisch basisklimaat waarbij ruimte is voor ontwikkeling, interdisciplinaire diagnostiek en een breed aanbod van werkzame therapieën, trainingen en gezinsinterventies. Er is sprake van een behandelprogramma in een driemilieusvoorziening, met dwarsverbanden tussen de sectoren Jeugdzorg, GGZ en LVB-zorg en onderwijs (in- of externe onderwijsvoorzieningen). Het basisprincipe is dat de jeugdhulp gebruik maakt van aanvullend aanbod vanuit de GGZ wanneer psychiatrische expertise noodzakelijk is om belemmerende factoren in de ontwikkeling van de jongere op te heffen. Binnen Pluryn Jeugd werken bij de behandeling voor jongeren met een LVB de vier behandelcentra en de interne onderwijsinstellingen nauw met elkaar samen.

Doelstellingen

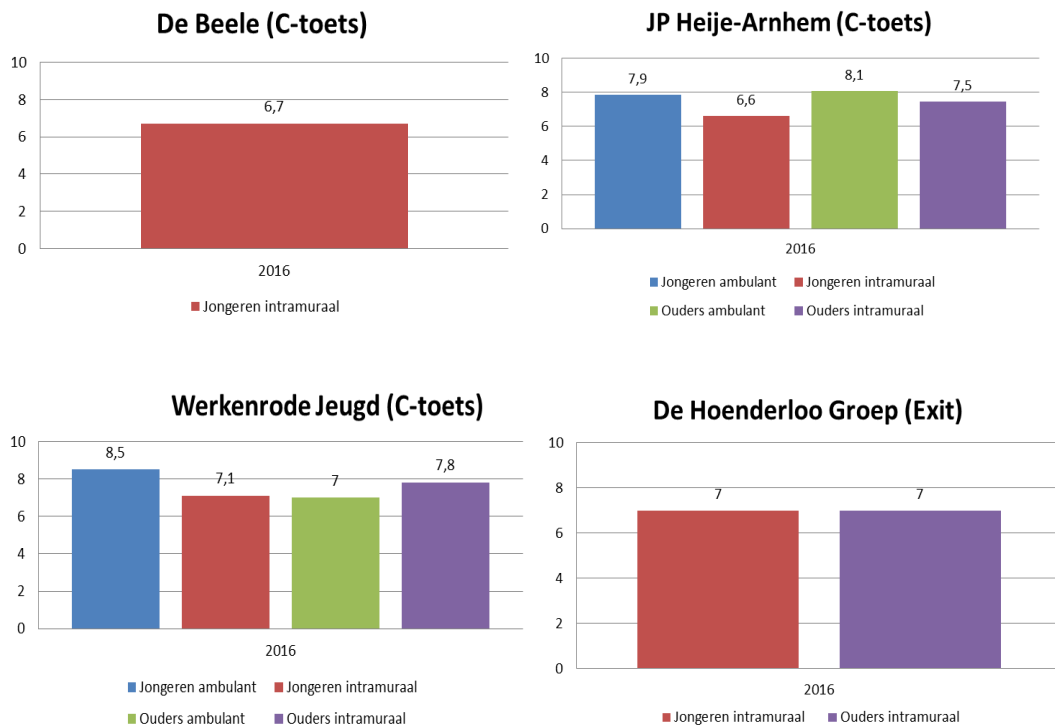
- Toekomstperspectief (in zorg én onderwijs) aan de jongere bieden (uitgaan van mogelijkheden);
- De jongere ondersteunen in zijn ontwikkeling richting een duurzame participatie in de samenleving (accent op normaliseren, beter alledaags functioneren);
- Verminderen van (gedrags)problemen en het vergroten van competenties;
- De jongere leren omgaan met mogelijkheden en onmogelijkheden (inzicht en acceptatie).

Prestatie-indicatoren

We werken met het zorgevaluatiemodel om de resultaten van de behandeling in kaart te brengen. Op basis van deze resultaten wordt zowel het interne beleid doorontwikkeld als de externe verantwoording vormgegeven. De onderstaande prestatie-indicatoren meten we structureel:

- *Doelrealisatie.* Met alle jongeren werken we aan doelen uit het behandelplan om hun voortgang te evalueren. De lange termijn doelen zijn vertaald naar kleinere doelen. Deze worden tijdens mentorgesprekken besproken en tijdens behandelplanbesprekingen geëvalueerd met de jongere en andere betrokkenen. De voortgang op de doelen drukt De Hoenderloo Groep uit door middel van Goal Attainment Scaling (GAS) en geeft ze weer in een GAS-score. De andere locaties werken met een 10 puntsschaal. In 2017 gaan alle jeugdlocaties met GAS-scores werken.
- *Mate van cliënttevredenheid.* De Beele, Werkenrode Jeugd en Jan Pieter Heije (JPH) maken gebruik van de C-toets. In 2016 maakten ze een begin met de EXIT-lijst als cliënttevredenheidsonderzoek bij vertrek. Ook De Hoenderloo Groep gebruikt de EXIT-vragenlijst om de cliënttevredenheid bij uitstroom te meten. Naast de EXIT-vragenlijst zette De Hoenderloo Groep in mei 2016 een veiligheidsbelevings- en leefklimaatonderzoek uit.

Het gemiddeld rapportcijfer in 2016 voor De Beele, Jan Pieter Heije Arnhem en Werkenrode Jeugd op basis van de C-toets en DHG op basis van de Exit-lijst is als volgt:



- *Reden van beëindiging hulp.* De reden van beëindiging hulp wordt per jongere geregistreerd.
- *Mate waarin de ernst van de problematiek verminderd is.* Er wordt gebruik gemaakt van de ASEBA, een gevalideerd instrumentarium om zowel externaliserende als internaliserende problemen te screenen. Gedragsverandering bij jongeren wordt op structurele wijze gemeten bij opname, tijdens en na verblijf. Hiervoor worden vragenlijsten ingevuld (o.a. Aseba, Dass en CRIES) door de jongere, de ouders/verzorgers, de pedagogisch medewerker en de leerkracht. In de Jeugd zorg^{plus} wordt dit aangevuld met de CAP-J en STEP, die door de behandelcoördinator ingevuld worden.

In 2016 namen diverse regio's deel aan de harmonisatie van uitkomstinstrumenten in jeugdhulp, jeugdgezondheidszorg, jeugdbescherming en jeugdreclassering. De hierin vastgestelde basisset is bekend en wordt geïmplementeerd bij alle jeugdlocaties van Pluryn. Tevens is meegewerkt in meerdere regio's aan de cliëntervaringsmonitor (CEM 2016), een kwalitatief onderzoek door gemeenten naar de ervaringen van ouders/verzorgers en jeugdigen met jeugdhulp.

8.3. Versterken van de kwaliteit van dienstverlening in 2016

Gekwalificeerd personeel

De medewerkers in het primaire proces maken het verschil. Het vormgeven van de behandeling aan jongeren in een optimaal leer- leef- en werkklimaat vraagt om deskundig en vakbekwaam personeel. In hoofdstuk 6 lichtten we toe hoe we met personeelsbeleid, leiderschapsprogramma's, scholing, beroepsregistratie de kwaliteit van hulp versterken en aan de vereisten van de kwaliteitskaders voldoen.

Competentiegericht en de-escalerend werken

Het competentiegericht werken, gebaseerd op het sociaal competentiemodel van Slot en Spanjaard, vormt de basismethodiek in zorg en onderwijs. Methoden vanuit het sociaal competentiemodel, zoals dagroutine, fasering en competentieanalyse, worden ingezet. Alle medewerkers uit het primair proces (zorg, onderwijs,

behandeling, vrije tijd) zijn hierin opgeleid. In aansluiting hierop worden zij structureel getraind in de-escalierend werken. In 2016 is dit programma uitgebreid met het train-de-trainermodel.

Leefklimaatonderzoek

De Hoenderloo Groep doet periodiek onderzoek naar de ervaren veiligheid bij jongeren en het leefklimaat op de groepen. Veiligheid en een positief leefklimaat dragen bij aan een effectieve behandeling, waarin jeugdigen kunnen leren en ontwikkelen. In 2016 namen voor het eerst ook drie gezinshuizen (extramuraal) deel en is het leerklimaat binnen het onderwijs van het Hoenderloo College onderzocht. Uit de resultaten blijkt in algemene zin dat jongeren zich veilig voelen en het leefklimaat als positief ervaren. De ervaren veiligheid van jongeren op de groepen en vooral op school, is duidelijk verbeterd ten opzichte van 2014. Met betrekking tot het leefklimaat lijken de scores stabiel over de jaren heen. Voor repressie lijkt er een voorzichtige daling te zien te zijn. Jongeren op de gezinsgroepen voelen zich veiliger op de groep dan kinderen op de leefgroepen. Jongeren ervaren de veiligheid binnen de drie deelnemende gezinshuizen als voldoende tot hoog veilig. Uit het leerklimaat onderzoek blijkt dat jongeren het pedagogisch klimaat in de klas als gemiddeld beoordelen.

Op basis van (doelgroep)onderzoek en praktijkervaringen wordt het steeds evidenter dat de onderlegger voor de externaliserende gedragsproblematiek waarmee jongeren aangemeld worden veelal een problematische hechting en/of het meegemaakt hebben van (meervoudig) trauma is. Om het behandelklimaat verder te verbeteren zijn in 2016 alle gedragswetenschappers opgeleid in traumasensitief werken en is gestart met het trainen van alle teams. Dit wordt gecontinueerd in 2017.

Clientprogramma's

In 2016 is binnen Pluryn cliëntprogrammering ontwikkeld. Onderliggende doelstellingen zijn participatiegerichte, integrale, innovatieve dienstverlening en het vergroten van de doelmatigheid. De cliëntprogramma's vormen een leidraad voor de dagelijkse praktijk, borgen de kwaliteitscyclus en geven richting aan opleidingen en deskundigheid. Tot slot leiden ze tot transparante bedrijfsvoering. De programma's zijn geschreven onder leiding van de hoofden behandeling en in samenwerking met de afdeling Research en Development.

Richtlijnen Jeugdhulp

De Richtlijnen Jeugdhulp zijn op basis van theorie, wetenschap en praktijk (van zowel jeugdzorgprofessionals als cliënten) ontwikkeld om beroepskrachten te ondersteunen in het omgaan met diverse doelgroepen en problematieken. Pluryn Jeugd benut de richtlijnen om de behandeling verder te professionaliseren.

Kompassie

Door middel van Kompassie worden kritische prestatie-indicatoren (KPI's) vanuit cliënt-, medewerker- en organisatieprocessen gemonitord, (bij)gestuurd en verbeterd. De organisatiedoelen worden aan de hand van indicatoren naar de leefgroepen vertaald. Eigenaarschap voor verbetering van kwaliteit van zorg ligt op de werkplek.

VSM-kader en Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

Het kwaliteitskader 'Voorkomen Seksueel Misbruik in de jeugdzorg' (VSM) is geïmplementeerd. Daarnaast werken we volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. De jeugdlocaties van Pluryn zijn aangesloten op de landelijke Verwijsindex (VIRA). Het Vlaggensysteem is in het scholingsbeleid opgenomen. Gedragswetenschappers zijn opgeleid en worden ingezet in het voeren van taxatiegesprekken bij vermoedens van seksueel misbruik.

Regiebehandelaar

Met het oog op de complexer wordende hulpvragen van cliënten en intensievere behandeltrajecten kiest Pluryn ervoor om de behandelverantwoordelijkheid te beleggen bij senior behandelaren, die de regie voeren op de behandeling en behandelaren daarin superviseren, coachen en aansturen. Om de kwaliteit van behandeling te vergroten en te borgen, is naast de gedragswetenschapper bij iedere jongere een Kinder- en Jeugdpsychiater of een GZ-psycholoog als regiebehandelaar betrokken. In navolging van locatie De Hoenderloo Groep, die al enige tijd met regiebehandelaren werkt, is vanaf 2016 ook op de andere locaties ingezet op het aanstellen van regiebehandelaren. Taken en bevoegdheden zijn beschreven in het professioneel statuut.

Jeugdzorg^{plus}

Op de locatie Kop van Deelen behandelt De Hoenderloo Groep jongeren met een gesloten machtiging. Een plaatsing in de gesloten setting wordt, gelet op de rechterlijke machtiging, vooralsnog gezien als de start van een behandeltraject Jeugdzorg^{plus}. De mogelijkheid bestaat om jongeren vervolgzorg te bieden (zowel residentieel als ambulante) bij de jeugdlocaties van Pluryn, gericht op het toekomstperspectief van de betrokken jongeren.

- De in 2015 gestartte LVB jeugdzorg^{plus}-groep (Zand) op de locatie Kop van Deelen heeft bestaansrecht heeft, zo blijkt uit de vraag/bezetting en de behaalde resultaten in 2016;
- De in 2015 ontwikkelde kleinschalige, specialistische Jeugdzorg^{plus}-groep (Smaragd) kreeg in 2016 een nadrukkelijk vervolg, met een doorgroei naar ruim 10 plaatsen. Smaragd is gevestigd op de locatie Kop van Deelen en bedoeld voor jongeren met een machtiging gesloten jeugdhulp, met of zonder licht verstandelijke beperking, op het snijvlak GGZ-J&O. Jongens en meisjes die niet in staat zijn om in een leefgroep te functioneren en daarnaast een zeer intensieve behandel- en/of begeleidingsvraag hebben, kunnen terecht bij Smaragd. De kinder- en jeugdpsychiater en sociaal psychiatrisch verpleegkundige zijn structureel aan de groep verbonden. De behandeling en begeleiding zijn gericht op stabiliseren en normaliseren, om vervolgens te werken aan de gestelde behandeldoelen. Binnen Smaragd zijn de prikkels van groepsdynamica tot het minimum gereduceerd. Intensief en betrouwbaar contact, rust en de-escalerend werken zijn belangrijke uitgangspunten. Hier krijgen jongeren zorg, onderwijs en vrijetijdsactiviteiten, individueel, op maat en passend in het traject.

Schooljaargroep

In het schooljaar 2016-2017 startte de locatie Hoenderloo met een Schooljaargroep. De pilot is bedoeld om antwoord te geven op de vraag om jongeren met een frequent schoolverzuim en meervoudige problematiek in een afgebakend traject te helpen. Doelstelling was en is ervoor te zorgen dat deze jongeren weer naar school gaan, leerachterstanden wegwerken en ondertussen werken aan hun problematiek.

Een belangrijk verschil met een reguliere leefgroep is dat de Schooljaargroep met een voltallige groep aan het begin van het schooljaar start en aan het einde van het schooljaar (na 11 maanden) ook weer voltallig 'uitvliegt' naar een vooraf afgesproken plek met perspectief. Door middel van een gestructureerd en geïntegreerd behandelprogramma werkt de jongere toe naar een terugkeer in de eigen regio om daar weer in het onderwijs in te stromen. Dit betekent dat er een nauw contact is met ketenpartners, om vooraf gestelde doelen te realiseren.

Vrije tijd

Er is specifieke aandacht voor de invulling van vrije tijd en gezondheid, waarin vitaliteit, bewegen, duurzaamheid en behandeling een duidelijke plaats krijgen. Doelstelling is het inbedden van een gezonde leefstijl door het ontwikkelen van concrete vrijetijdconcepten, die effect hebben op de domeinen wonen, werken, leren, netwerken en gezondheid voor de individuele jongere. Alle jeugdlocaties beschikken over een groot, centraal georganiseerd aanbod. Jongeren maken hier vaak en veel gebruik van.

Hierbij is tevens de relatie met 'buiten' van belang (partnerbeleid). Hiertoe zijn afgelopen jaren mooie initiatieven genomen (paardrijden, zwemmen, Equipe Mont Ventoux, bouw nieuwe sporthal met gezamenlijk gebruik). Het streven is dat jongeren ook bij externe clubs of verenigingen hun vrije tijd kunnen besteden. Of omgekeerd om dorpsbewoners bij activiteiten van en door jongeren te betrekken.

Startsein programma 'In voor vrije tijd'

In maart 2016 gaf de Raad van Bestuur van Pluryn het startsein voor het programma 'In voor vrije tijd'. Vanaf april 2016 is gewerkt aan de beleidskapstok voor vrije tijd en gezondheid, zodat visie en daadwerkelijke uitvoering in het verlengde van elkaar komen te liggen. Met nagenoeg alle RVE's zijn afspraken gemaakt om te kijken op welke manier we samen met de medewerkers de ambities op het gebied van vrije tijd en gezondheid in kaart kunnen brengen. Deze ambities zijn vertaald naar concrete verbetertrajecten en projecten.

Aanleiding 'In voor vrije tijd'

Pluryn beschouwt vrije tijd - naast leren, werken en wonen - als een van de vier levensbepalende domeinen.

Vrije tijd is een structureel onderdeel van het leven van mensen en onderdeel van behandeling. Pluryn heeft behoefte aan een visie waarin vrije tijd, duurzaamheid en behandeling een duidelijke plaats krijgen. Zodat er samenhang en richting komt in de verschillende activiteiten. Uiteindelijk doel is het ontwikkelen van concrete vrijetijdsconcepten, die effect hebben op de domeinen werken, leren, netwerken en gezondheid.

Doelstellingen 'In voor vrije tijd'

Vrije tijd als *structureel onderdeel* van het leven van mensen en onderdeel van behandeling. Via dit levensdomein krijgen participatie en sociale integratie op positieve wijze gestalte.

Vrije tijd is onderdeel van het dagelijks leven van cliënten en de cliëntprogramma's.

Voor elke cliënt is er een afgestemd en passend aanbod, dat zowel binnen als buiten Pluryn wordt georganiseerd.

Vrije tijd als vliegwiel om te ontdekken wat je leuk vindt en waar je goed in bent.

Vrije tijd als verbindende schakel tussen lichamelijke en geestelijke gezondheid, leren, werken en netwerken.

De uitdaging

Vrije tijd als levensbepalend domein een structurele plaats geven in de behandeling en het leven van onze cliënten. Gedragen door en voor al onze cliënten en medewerkers.

9. Onderwijs

Onderwijs bestaat binnen Pluryn uit de Tarcisiusschool en Kristallis, beide gevestigd in Nijmegen, De Bolster (bij De Beele in Voorst) en het Hoenderloo College (op de locaties van De Hoenderloo Groep).

In de Regeling Jaarverslaggeving Onderwijs (RJO) is beschreven dat de jaarrekening en het bestuursverslag aangeboden dienen te worden bij DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs). In deze documenten beschrijven wij het financieel, het onderwijskundig en het overige beleid van de onderwijsstichting. Voor 1 juli 2016 dienen deze documenten bij DUO aangeboden te worden.

Deze documenten worden niet via DUO openbaar gemaakt. De diverse brancheverenigingen uit het onderwijs hebben in hun codes vermeld dat openbaarmaking van de jaarrekening en het bestuursverslag via de eigen website zal geschieden.

Op het onderwijs wordt in dit jaarverslag niet nader ingegaan.

Voor de jaarrekeningen en de bestuursverslagen van de vier instellingen verwijzen wij naar de volgende websites:

www.pluryn.nl (alle onderwijs jaarrekeningen en bestuursverslagen)

www.dehoenderloogroep.nl (jaarrekening en bestuursverslag Hoenderloo College)

www.debolster.nl (jaarrekening en bestuursverslag De Bolster)

www.tarcisiusschool.nl (jaarrekening en bestuursverslag Tarcisiusschool)

www.kristallis.nl (jaarrekening en bestuursverslag Kristallis)

Bijlage 1

Verklarende woordenlijst in alfabetische volgorde

ADHD	Attention Deficit Hyperactivity Disorder
AKJ	Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg
ASS	Autisme Spectrum Stoornissen
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BHV	Bedrijfshulpverlening
BOPZ	Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen
CAP (stichting)	Centrum Aangepast Paardrijden
CCR	Centrale Cliëntenraad
CIZ	Centrum Indicatie Zorginstellingen
CR	Cliëntenraad
CVP	Clientvertrouwenspersoon
DHG	De Hoenderloo Groep
EIP	Elektronisch Individueel Plan
EQUASS	European Quality in Social Services
EVG	Ernstig Verstandelijk Gehandicapt
FTE	Fulltime Equivalent
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GKC	Gelderse Klachtencommissie Zorginstellingen
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
HR	Human Resources
IGZ	Inspectie voor de Gezondheidszorg
iP&C	inspirerende Planning & Controlcyclus
K3	Kwaliteit, Klanten, Kas
KPI	Kritische Prestatie Indicator
KSE	Kwalificatiestructuur Educatie
LCR	Lokale Cliëntenraad
LESCO	Landelijk Expertisecentrum Speciaal Onderwijs
LG	Lichamelijk Gehandicapt
LOA	Leren Op Afstand
LSR	Landelijk Steunpunt Medezeggenschap
LVB	Licht Verstandelijke Beperking
LVG	Licht Verstandelijk Gehandicapt
EMB	Ernstig Meervoudig Beperkt
MDFT	Multidimensionale Familietherapie
MDO	Multidisciplinair overleg
MIP	Melding Incidenten Personen
MR	Medezeggenschapsraad
NAH	Niet Aangeboren Hersenletsel
NVTZ	Nederlandse Vereniging van Toezichthouders
NVZD	Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisdirecteuren
NZA	Nederlandse Zorgautoriteit

OCW	Onderwijs, Cultuur, Wetenschap
ODD-CD	Oppositional Defiant Disorder (agressieve gedragsstoornis)
OPP	Ontwikkelingsperspectief
OR	Ondernemingsraad
PHG	Pluryn Hoenderloo Groep
PR	Participatieraad
Quli	Quality of Life
R&D	Research & Development
REC	Regionaal Expertisecentrum
ROC	Regionaal Opleidingscentrum
RVB	Raad van Bestuur
RVE	Resultaat Verantwoordelijke Eenheid
RVT	Raad van Toezicht
SGLVG	Sterk Gedragsgestoord Licht Verstandelijk Gehandicapt
SO/VSO	Speciaal Onderwijs/Voortgezet Speciaal Onderwijs
SROI	Social Return on Investment
TLS	Toeleidingssysteem
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
VO	Voortgezet Onderwijs
VOBC	Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra
V&V	Veiligheid en vrijheid
WEC	Wet op de Expertisecentra
WKCZ	Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WMK-EL	Werken met kwaliteit voor expertisecentra
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WNT	Wet Normering Topinkomens
ZMOLK	Zeer Moeilijk Opvoedbare en Lerende Kinderen
ZZP	Zorgzwaarte Pakket



www.pluryn.nl



Postadres : Postbus 53, 6500 AB Nijmegen
Bezoekadres : Industrieweg 50, 6541 TW Nijmegen
Telefoon : 088 - 779 20 00
E-mail : info@pluryn.nl