

Samen voor een goede start!

KWALITEITSJAARVERSLAG 2024



Inhoud

VOORWOORD	3
De vier bouwstenen van kwaliteit	4
Bouwsteen 1: De mens centraal.....	5
Bouwsteen 2: Deelnemerservaringen.....	6
Deelnemers tevredenheidsonderzoek 2024.....	6
Inspraak en medezeggenschap	7
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling.....	7
Professionele ontwikkeling	7
Opleidingsplan.....	8
Supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen	8
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	9
ISO gecertificeerd.....	9
Interne audit	9
Verbetermaatregelen na audits	9
Overstap naar de Zorginkopers.....	10
De Zorginkopers.....	10
Dossiercontroles.....	10
Veilig melden van incidenten.....	10
Klachten en geschillen	10
Conclusie.....	11

VOORWOORD

De doelstelling van Jongplus bv is helder: Wij begeleiden (jong)volwassenen die om welke reden dan ook meer ondersteuning nodig hebben of hun draai nog niet hebben gevonden. Onze begeleiding richt zich op het vergroten van, en behouden van minimale afhankelijkheid en maximale zelfstandigheid. Dit komt zowel de deelnemer zelf als de maatschappij ten goede.

In dit kwaliteitsrapport beschrijven wij hoe de kwaliteit binnen Jongplus wordt gemanaged, hoe de geleverde kwaliteit van zorg wordt ervaren en hoe kwaliteitsmanagement is geïntegreerd in de bedrijfsvoering.

Het eerste deel van dit rapport is ingedeeld met gebruik van de vier bouwstenen die beschreven zijn in het **Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028**.

Het tweede deel van dit rapport gaat in op het onderwerp: Kwaliteit en Bedrijfsvoering.



De vier bouwstenen van kwaliteit

De mens
centraal

Deeemers
ervaringen

Profesionele
ontwikkeling

Inzicht in
kwaliteit



Bouwsteen 1: De mens centraal

Zorg op maat, voor iedere unieke deelnemer.

Onze begeleiders bieden zorg vanuit hun eigen overtuiging en expertise. Hierbij hechten wij veel waarde aan zelfregie en het maken van eigen keuzes. Daarom wordt er altijd in samenspraak met de deelnemer en zijn of haar sociale omgeving (steunnetwerk) een ondersteuningsplan op maat opgemaakt waarin (werk)doelen staan opgenomen, gebaseerd op de ondersteuningsbehoeften.

Bij elke deelnemers worden de beperkingen, mogelijkheden, wensen en (veiligheid)risico's in kaart gebracht en de leden stemmen de zorg hierop af. Minimaal 1 tot 2 keer per jaar worden de doelen en acties in het ondersteuningsplan geëvalueerd, wat kan leiden tot aanpassingen, zoals het open afschalen van de zorg of het formuleren van nieuwe doelen wanneer bepaalde doelen reeds zijn behaald. We hechten veel waarde aan de privacy van deelnemers, dus delen wij geen persoonsgegevens van deelnemers zonder uitdrukkelijke toestemming van betrokkenen.



Bouwsteen 2: Deelnemerservaringen

We vinden de mening en ervaringen van onze deelnemers ontzettend waardevol. Wij streven ernaar dat deelnemers zich gezien, gehoord en geholpen voelen en willen onze zorg- en dienstverlening, aansluitend aan hun behoeften, continu te ontwikkelen. Centrale vraag hierin is: 'Wat is voor deelnemers belangrijk als het gaat om goede hulp en begeleiding?'

Deelnemers tevredenheidsonderzoek 2024

Om een goed meetbaar beeld te krijgen van de behoeften van de deelnemer, wordt er jaarlijks binnen Jongplus een deelnemers tevredenheidsonderzoek (Cto) afgenomen. Het laatste Cto heeft in 2024 plaatsgevonden en de resultaten waren zeer positief! De algemene waardering van de deelnemers kwam gemiddeld uit op een 8,2. De meeste complimenten gaan over zaken die te maken hebben met participatie, inclusie, emotioneel welzijn en interpersoonlijke relaties. Vooral over zorginhoud zijn de deelnemers erg te spreken.

Omdat wij waarde hechten aan door-ontwikkelen, hebben we ook gericht uitgevraagd wat deelnemers als verbeterpunten aandragen. De verbeterpunten gaan voornamelijk over wisseling van begeleiders en inderdaad Jongplus heeft in 2024 een klein verloop gehad in haar personeelsbestand. Wel staat er ondertussen weer een stabiel en sterk team. Ook moeten deelnemers wennen aan het gebruik van de Zaurus App, maar het gebruik hiervan zet Jongplus voort (uitzonderingen daargelaten).



Inspraak en medezeggenschap

Voor deelnemers is inspraak en medezeggenschap het meest veelzeggend en van toegevoegde waarde als de inbreng betrekking heeft op de directe omgeving. Jongplus heeft een eigen vorm van medezeggenschap georganiseerd door middel van individuele gesprekken, georganiseerde groepsgesprekken en een ideeënbus. Uiteraard worden de dagelijkse contact- en evaluatiemomenten met de persoonlijk begeleider ook als inspraakmomenten gezien.



Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Professionele ontwikkeling

Om de expertise en ervaring binnen Jongplus te kunnen blijven inzetten, kun je niet stil blijven staan. Het volgen van de ontwikkelingen en deze omzetten naar kansen, maar ook blijvend investeren in kwaliteit- en procesoptimalisaties vormen een rode draad binnen ons kwaliteitsbeleid. Steeds met het doel om de beschikbare zorgcapaciteit zo goed mogelijk in te zetten, zodat onze deelnemers kunnen blijven vertrouwen op passende zorg: kwalitatief hoogstaande, beschikbare en betaalbare zorg op het moment dat het nodig is.

Opleidingsplan

Binnen Jongplus wordt er jaarlijks gekeken naar de behoefte van de medewerkers rondom opleidingen. Gebaseerd op deze gegevens wordt er een opleidingsplan opgesteld. Dit opleidingsplan moet voldoen aan de volgende punten:

1. De opleiding dient meerwaarde te hebben voor de organisatie;
2. De opleiding dient aan te sluiten bij de persoonlijke invulling van de professie ambulante begeleider;
3. Het opleidingsplan dient aan te sluiten bij het beleidsplan;
4. De opleiding is conform de afspraken m.b.t. na- en bijscholing;
5. De opleiding is conform de opleidingseisen.

Supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen

Jongplus stimuleert supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen om de kwaliteit van zorg op niveau te houden en te verbeteren. Dat wordt de laatste jaren alleen maar belangrijker, omdat de zorgzwaarte- en complexiteit van de zorg sterk toeneemt. Dat vraagt niet alleen om andere werkmethodes en activiteiten, maar gaat ook gepaard met ethische vraagstukken. Mede om die reden hechten onze begeleiders waarde aan zelfreflectie en geven wij met elkaar supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen vorm. Het is de bedoeling dat begeleiders op de werkvloer naast hun reguliere werkoverleg ook tot reflectie komen. Daarbij draait het steeds om de vraag: 'Wat doen we al goed en wat kan nog beter?'



Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Om onze belanghebbenden inzicht te geven hoe wij het als zorgorganisatie doen, stelt Jongplus jaarlijks een kwaliteitsrapport samen op basis van de vier bouwstenen uit de Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.

ISO gecertificeerd

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Jongplus is vanaf 2017 ISO 9001 gecertificeerd. Ieder jaar vindt een externe audit plaats door KIWA. In 2024 heeft een opvolgingsaudit plaatsgevonden en ons ISO-keurmerk is tot eind 2025 verlengd.

Interne audit

In 2024 heeft Jongplus zelf de interne audit uitgevoerd. Dit heeft er voor gezorgd dat er een beter inzicht verkregen is omtrent het belang van de periodieke werkzaamheden die binnen Jongplus uitgevoerd werden.

Verbetermaatregelen na audits

Uit zowel de interne als externe audit komen de laatste jaren enkel verbetermogelijkheden uit en geen tekortkomingen. We mogen dan ook best trots zijn op onze kwaliteitsmedewerkers. Verbeterpunten zijn, indien nodig, terug te vinden in het Verbeterregister.



Overstap naar de Zorginkopers

Vanaf 2025 zullen wij op het gebied van kwaliteitsmanagement gaan samenwerken met de Zorginkopers. Deze partij zal ons ondersteunen bij het uitvoeren van de werkzaamheden rondom ISO 9001 en de NEN 7510.

De Zorginkopers

Vanaf 2025 zal Jongplus op het gebied van kwaliteitsmanagement samenwerken met De Zorginkopers. Deze organisatie heeft ruime ervaring in het begeleiden van zorginstellingen bij het voldoen aan kwaliteits- en certificeringseisen, zoals ISO 9001 en NEN-7510. De Zorginkopers onderscheidt zich door een persoonlijke en deskundige aanpak, waarbij zij zorgaanbieders niet alleen ondersteunen bij audits en certificeringen, maar ook adviseren over structurele kwaliteitsverbeteringen. Hun missie is om zorgorganisaties optimaal te laten functioneren, zodat zij zich volledig kunnen richten op hun primaire taak: het leveren van de best mogelijke zorg aan cliënten. Door deze samenwerking versterkt Jongplus haar kwaliteitsmanagement en zet zij een nieuwe stap in de continue verbetering van haar zorg- en dienstverlening."

Dossiercontroles

Dossiercontroles vonden in 2024 plaats in ECD ONS. Deze werd niet goed werkbaar door begeleiders ervaren en had tal van mogelijkheden, teveel mogelijkheden voor een organisatie als Jongplus. Daarom is gekozen voor de overstap naar Zilliz in 2025. Zilliz is door alle begeleiders te gebruiken en ook hier worden op regelmatige basis dossiercontroles uitgevoerd. Sterker nog, de administratieve belasting (voor zowel begeleiders als controlerende functies) wordt door Zilliz alleen maar lichter gemaakt.

Veilig melden van incidenten

Op het moment dat zaken anders lopen dan verwacht, zijn daar mogelijk lessen uit te trekken. Dat is de reden dat Jongplus het melden van incidenten en calamiteiten stimuleert. Jongplus hecht waarde aan openheid over incidenten en calamiteiten en richt zich op het leren van de situaties, om zo de kwaliteit van zorg te verbeteren. In 2024 waren er 22 meldingen, dit waren er in 2023 nog 43 en dus een afname. De daling van het aantal meldingen is deels te verklaren door het feit dat er in 2024 de uitstroom groter is geweest ten opzichte van nieuwe instroom. Een andere verklaring voor minder meldingen is de verschuiving van de doelgroep van WMO naar WLZ. De WLZ is een complexere doelgroep, waardoor een verschuiving van het normaal gesignaleerd wordt en er dus minder meldingen worden gedaan. Ieder jaar wordt een trendanalyse geschreven omtrent dit thema.

Klachten en geschillen

Jongplus heeft een klachtenprocedure waarin zowel de eisen vanuit de WMO, Jeugdwet en WLZ omtrent klachten- en vertrouwensfuncties zijn verwerkt. Voor deelnemers is dit duidelijk weergegeven in verschillende hand-outs welke worden overhandigd door onze begeleiders tijdens het intakegesprek. In 2024 zijn er geen formele klachten binnengekomen.

Conclusie

Het afgelopen jaar heeft Jongplus zich wederom ingezet voor het leveren van kwalitatieve en gerichte zorg aan de deelnemers. Zorg op maat en doen wat werkt! Door voortdurende aandacht voor professionalisering, deelnemerservaringen en kwaliteitsmanagement hebben we stappen gezet in het optimaliseren van onze dienstverlening. De positieve resultaten uit het tevredenheidsonderzoek bevestigen dat onze aanpak gewaardeerd wordt, maar laten ook zien waar verbeterkansen liggen, zoals het stabiliseren van ons team en het verder optimaliseren van digitale hulpmiddelen.

Vanaf 2025 gaan we samenwerken met De Zorginkopers, die ons zullen ondersteunen bij kwaliteitsborging en certificering. Dit markeert een belangrijke stap in de verdere professionalisering van onze organisatie en draagt bij aan onze ambitie om hoogwaardige, toegankelijke en effectieve zorg te blijven bieden.

Wij danken al onze medewerkers, deelnemers en samenwerkingspartners voor hun inzet en vertrouwen in Jongplus. Samen blijven we werken aan een toekomst waarin iedereen de ondersteuning krijgt die nodig is om zelfstandig en volwaardig deel te nemen aan de maatschappij.



Tel: 06 546 366 30
Email: peter@jongplus.nl