

Multi Plus Zorg
MPZ

Kwaliteitsbeeld MPZ

2023

Terugblik 2023

Interne ontwikkelingen

Multi Plus Zorg heeft in 2023 een groei doorgemaakt op gebied van zorg en personeel. We zijn gegroeid in het aantal locaties in meerdere Gemeenten zoals in de Zaanstreek, maar ook ons personeelsbestand is bijna verdubbeld ten opzichte van 2022. Vanuit het kwaliteitsbeeld blikken we terug op een vruchtbaar jaar waarin wij processen nog verder hebben aangescherpt en organisatiestructuur opnieuw hebben ingericht. Door middel van managementrapportages hebben wij ieder kwartaal teruggeblikt op behaalde resultaten. Onder andere op gebied van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Op basis van kwaliteitsdoelstellingen en de kwaliteitscyclus vanuit ons kwaliteitssysteem, hebben wij continu gestuurd op verbetering van de zorg.

Reflectie bouwstenen

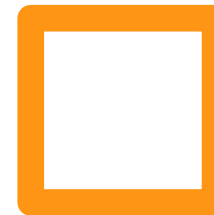
- In de reflectie op Bouwsteen 1 – Het zorgproces, gaan wij in op de ontwikkelingen binnen het zorgproces, de inrichting van de zorg en
- In de reflectie op Bouwsteen 2 - Cliëntervaringen, gaan wij in op de resultaten vanuit het tevredenheidsonderzoek onder cliënten in 2023.
- In de reflectie op Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling, gaan wij in op de behaalde resultaten vanuit het personeelsproces, de deskundigheidsbevordering en de resultaten vanuit het tevredenheidsonderzoek onder medewerkers in 2023.

Visitatie

De visitatie staat ingepland in de periode september 2024. Het programma is gebaseerd op de resultaten vanuit dit kwaliteitsbeeld. De resultaten zullen wij als bijlage toevoegen aan dit kwaliteitsbeeld.

Resultaat kwaliteitsbeeld

Op basis van de beschreven resultaten in 2023 zullen wij aan het einde van het kwaliteitsbeeld beschrijven welke inzichten het ons heeft opgeleverd en waar wij willen doorontwikkelen.



Algemene gegevens 2023

Totaal FTE	Zelfstandigen	Aantal Wlz-cliënten	Verzuim
Peildatum 31-12-2023 48,3 FTE t.o.v. 31,2% in 2022 (Exclusief zelfstandigen)	Peildatum 31-12-2023 23 Zelfstandigen t.o.v. 7 in 2022	5 Wlz-cliënten in 2023 en dit betreft 4% van onze totale cliëntenpopulatie	6,25 % in 2023 t.o.v. 4,3% in 2022
Medewerkers	Stagiaires BOL / BBL	Cliëntenpopulatie	
Peildatum 31-12-2023 40 FTE Medewerkers t.o.v. 31,2 FTE in 2022. 47 Medewerkers in loondienst t.o.v. 41 in 2022.	Peildatum 31-12-2023 8,3 FTE Stagiaires t.o.v. 31,2 FTE in 2022. 18 Stagiaires en leerling werknemers t.o.v. 8 in 2022	MPZ had in 2023 126 cliënten in zorg, 10,3% Ifzo , 4,0 % Wlz , 3,2 % WMO , 82,5% Jeugd . Gemiddeld hebben wij 62 cliënten tegelijkertijd in zorg	

Algemene resultaten CTO/MTO 2023

Cijfer CTO

2,9/3 Zeer hoge waardering net als in 2021 door cliënten

7,8/10 door medewerkers ten opzichte van een 8,3 in 2021 is iets lager

Cijfer MTO

7,9 Net als in 2021

NPS-score Cliënten

69% van onze cliënten zou MPZ aanraden zorg af te nemen en **25%** misschien.

NPS-score Medewerkers

93% van onze medewerkers zou anderen aanraden bij MPZ te komen werken

Werktevredenheid

4,2/5 Zeer hoge waardering t.o.v. 4,0 in 2021

Rolduidelijkheid

4,1/5 Positief niveau t.o.v. 4,2 in 2021

Ervaren autonomie

4,4/5 – Hoger dan in 2021 (4,2)

Werkdruk

3,9/5 Positief niveau

Teamsamenwerking

4,3/5 – Hoger dan in 2021 (4,2)

Balans

3,9/5 – t.o.v. 4,0 in 2021

Onze koers

Multi Plus Zorg werkt met een strategisch plan voor meerdere jaren. Op basis hiervan worden jaarlijks doelstellingen vastgesteld. We hebben de volgende hoofdlijnen vastgesteld per jaar:

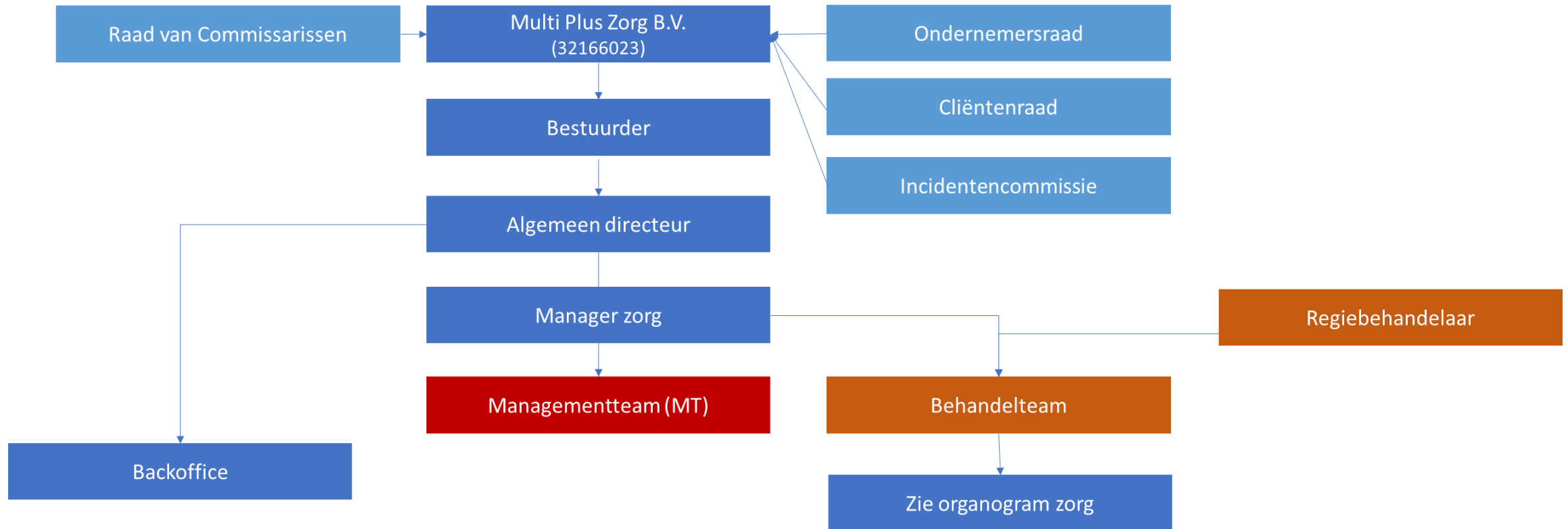
- **2023** > gericht op doelgroepenmix, eisen vanuit inkoopkaders en wet-/regelgeving. Inventariseren, beleid vaststellen en start met implementeren. Daarnaast starten met het verzamelen van managementinformatie om effectiviteit te gaan meten. Clientgerichtheid en het sociale netwerk zijn de rode draad.
- **2024** > Met het verkregen inzicht uit 2023 > Professioneel vakmanschap m.b.t. de zorgdiensten is het aandachtspunt in 2024. Middelen vaststellen om werk goed uit te kunnen voeren op basis van de geanalyseerde informatie. Ook gericht op arbeidsmarktproblematiek waar we in 2023 al een start mee maken. In Q4 van 2023 toetsen we de naleving van functieomschrijvingen. Dit geeft input voor 2024. Professionaliseren, (intern) opleiden en persoonlijke groei staan centraal.
- **2025** > Waar staat MPZ in de keten. In 2023 starten we met inventariseren. Participeren in relevante netwerken en een voorzet voor borgen van samenwerking met het voorveld, wijken, professionele organisaties. Samenwerken, veiligheid en integrale zorg staat centraal.
- **2026** > Terugblik, effectiviteit ingezette middelen. Door ontwikkelen.



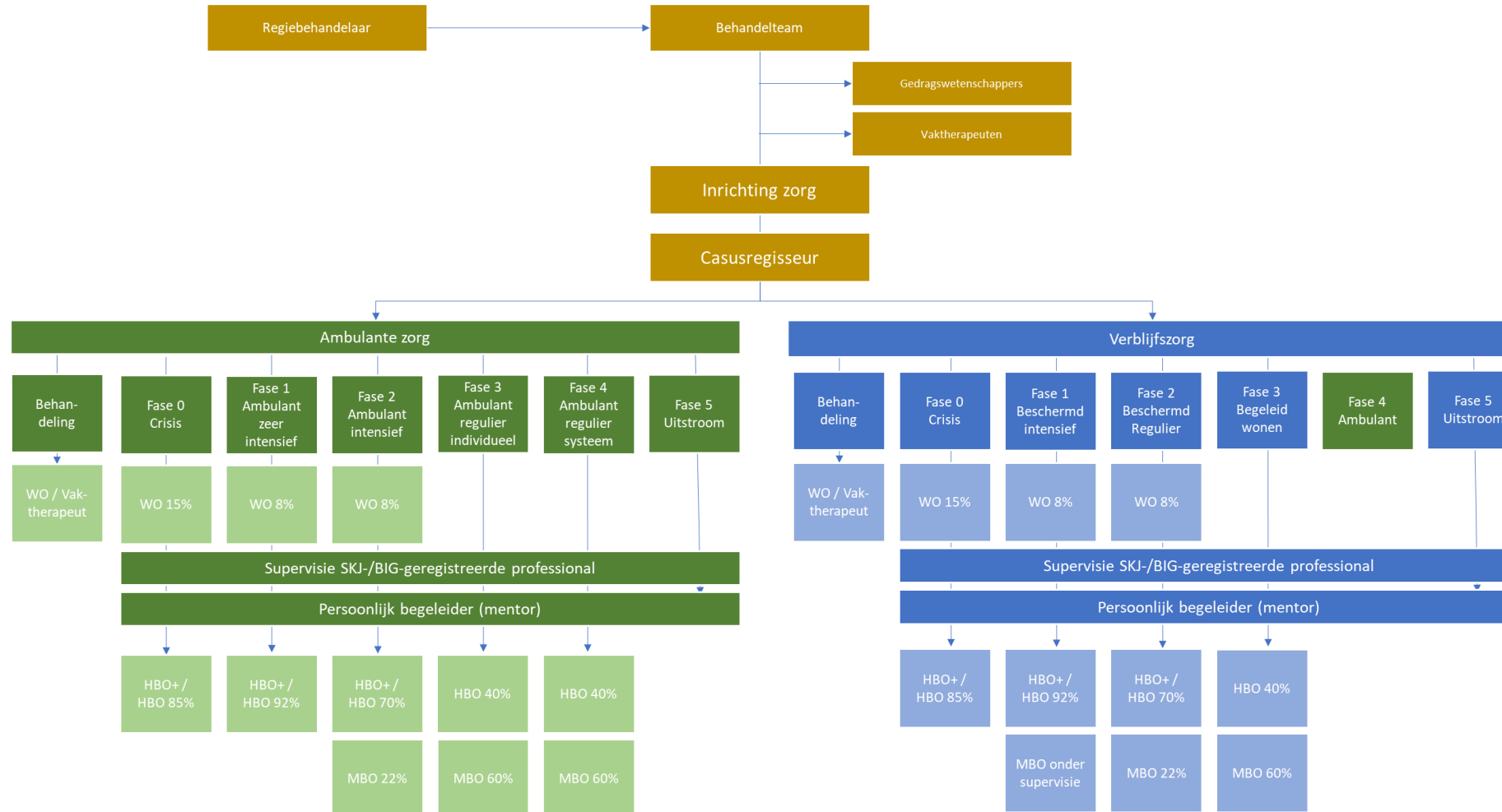


Inrichting van de organisatie

Organogram organisatie



Organogram zorg en uitvoering



De organisatiestructuur

Bestuur en directie

De organisatie valt onder de eindverantwoordelijkheid van de bestuurder N. Bensellam. De adjunct directeur is verantwoordelijk voor de leiding over de dagelijkse gang van zaken. Het MT wordt gevormd door het bestuur, de adjunct directeur, teamleiders en gedragswetenschappers. Backofficemedewerkers sluiten waar nodig aan bij MT-overleggen.

Organen

Er zijn naast de RvC nog een drietal organen verbonden die gevraagd en ongevraagd advies kunnen uitbrengen op basis van wettelijke kaders:

- Cliëntenraad (WMCZ): voorzitter cliëntenraad / ledenvertegenwoordiging doelgroepen.
- Ondernemersraad (verplicht vanaf 35 medewerkers conform cao): voorzitter OR en leden OR.
- Incidentencommissie: voorzitter MIC-commissie en ledenvertegenwoordiging disciplines.

Backoffice

De backoffice bestaat uit een aantal afdelingen. Per afdeling is een verantwoordelijke aangesteld.

- Afdeling office – Officemanager
- Afdeling administratie – Zorgcontroller
- Afdeling HRM – HRM-manager
- Afdeling kwaliteit en beleid – Kwaliteitsmanager
- Afdeling zorg en coördinatie – Casusregisseur zorg, beleidsmedewerker zorg, zorgcoördinator
- Afdeling facilitair – Facilitair medewerkers

Inrichting van de zorgteams

Teams zorg

De verschillende teams vallen onder de eindverantwoordelijkheid van de gedragswetenschappers (Jeugdhulp, forensische zorg 18+ en Wet langdurige zorg. WMO-zorg valt onder de eindverantwoordelijkheid van de teamleiders. Ter ondersteuning van gedragswetenschappers coördineert de casusregisseur de zorgtrajecten. Dit is een spilfunctie tussen de gedragswetenschappers en teamleiders. Onder de teamleiders vallen de mentoren en uitvoerende begeleiders. Op basis van de Cao Sociaal Werk, Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en Cao Sociaal Werk zijn de functies ingericht:

- Teamleider
- Gedragwetenschapper
- Woonbegeleider en ambulant begeleider MBO jeugd (Jeugdhulp (forensisch))
- Woonbegeleider en ambulant begeleider HBO jeugd SKJ-ers (Jeugdhulp (forensisch))
- Ambulant begeleider HBO-jeugd SKJ-ers (Jeugdhulp forensisch)
- Woonbegeleider en ambulant begeleider MBO en HBO volwassenenzorg (Wlz, WMO, forensisch 18+)
- BOL-trajecten / BBL-trajecten

Taken en rollen

Naast de functie kan er sprake zijn van het uitvoeren van taken en rollen die buiten de functie vallen. Dit is vastgelegd in taakomschrijvingen:

- Veiligheidsfunctionaris
- Aandachtsfunctionaris meldcode
- Mentorschap cliënten en zorg
- Praktijkopleider BPV
- Vertrouwenspersoon MPZ cliënten
- Vertrouwenspersoon MPZ personeel
- Klachtenfunctionaris (extern via Klachtenportaal Zorg).
- Klachtencommissie (extern via Klachtenportaal Zorg).
- Geschillencommissie (extern via Klachtenportaal Zorg).



Medezeggenschap
binnen MPZ

Medezeggenschap

Medezeggenschapsregeling cliënten

De medezeggenschapsregeling is vastgesteld. De taakomschrijving voor de voorzitter is herzien en de interne vacature is geplaatst. De medezeggenschapsregeling is nog niet uitgevoerd conform de nieuwe regeling. In 2023 hadden wij moeite om de cliëntenraad te vullen met geïnteresseerde cliënten om deel te nemen. Naar aanleiding daarvan hebben wij besloten dit te gaan laten uitvoeren door een externe partij. Wij hebben diverse mogelijkheden onderzocht, waaronder de inzet van professionals vanuit Zorgbelang.

Raad van Commissarissen (RvC)

Het bestuur van Multi Plus Zorg voert ieder kwartaal overleggen met de RvC. De Governance code is hierbij het uitgangspunt. Tijdens de overleggen werden diverse onderwerpen besproken, waaronder de kwaliteit van zorg en de interne en externe ontwikkelingen. De managementrapportages vormen input voor de overleggen. Dit stellen wij ieder kwartaal op, onder andere over de voortgang van verbetermaatregelen, incidentrapportages, klachten, etc.

Ondernemersraad

Multi Plus Zorg heeft sinds 2023 een Ondernemersraad ingesteld. In 2024 zal deze Ondernemersraad diverse trainingen volgen om invulling te geven aan de eisen en om de achterband te vertegenwoordigen.






Reflectie op de bouwstenen



Inhoud

- 
- Bouwsteen 1 – Het zorgproces
 - Bouwsteen 2 – Ervaringen cliënten
 - Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling



Bouwsteen 1

Het zorgproces



Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 1 Zorgproces

Risicoanalyse zorg

Ook hebben wij een eigen risicoanalyse ontwikkeld op basis van verschillende eisen, waardoor wij nu een risicoanalyse hebben die alle leefgebieden nagaat op basis van de Zelfredzaamheidsmatrix en specifieke risico's voor de doelgroep, waaronder kwaliteit van bestaan, gezondheidsrisico's en infectiepreventie specifiek voor de Wlz-doelgroep. Doordat wij het in een online programma hebben gemaakt zullen wij ook informatie krijgen over risico's die veelal voorkomen en ons beleid daarop afstemmen.

Administratieve lastenverlichting

Om administratieve lasten te verlichten hebben wij een start gemaakt met het automatiseren van onderdelen van het zorgproces met Microsoft. Vanaf de aanmelding van de zorg wordt informatie automatisch overgenomen in specifieke zorgdocumenten. Het doel hiervan is dat zorgverleners minder bezig hoeven te zijn met het handmatig invoeren van gegevens.

Inrichting incidentencommissie

In 2023 hebben wij ook de MIC-commissie anders ingericht. We hebben het gewijzigd naar de incidentencommissie waarbij ook klachten en incidenten van medewerkers besproken worden. Hierdoor kunnen we nog breder kijken naar de samenhang tussen afwijkingen.



Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 1 Zorgproces

Zorg specifieke processen (doelgroep gerelateerd)

In 2023 lag de nadruk op het vaststellen van zorg specifieke processen. Multi Plus Zorg bedient een brede doelgroep, waaronder cliënten met een Wlz indicatie, indicaties vanuit de Jeugdwet en WMO en forensische zorg. We hebben de primaire processen verder toegespitst op alle eisen vanuit aanbestedingen, inkooptrajecten, wet- en regelgeving en kwaliteitseisen. Dit heeft onder andere geleid tot een hulpverleningsplan specifiek voor de Wlz en een primair procesbeschrijving.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is geborgd in ons beleid. In 2023 zijn onze medewerkers weer ingedeeld voor basiscursussen gericht op medicatie. Wij hebben met name een signaleringsfunctie op gebied van medicatie. Behalve bij opiaten, hebben wij nauwelijks medicatie in beheer. Wel worden onze medewerkers getraind door middel van scholingen bij het Instituut Verantwoord Medicatiegebruik met betrekking tot basiskennis die nodig is om tijdig te kunnen signaleren.

Onvrijwillige zorg

Bij Multi Plus Zorg is binnen de Wlz geen sprake van onvrijwillige zorg. Wij voeren beleid om vrijheidsbeperking te voorkomen. Binnen de Wlz-doelgroep is hier ook geen sprake van geweest.

Incidenten

Binnen de Wlz zorg waren in 2023 geen incidenten. Dit komt onder andere door een vast team van medewerkers die al langere tijd betrokken zijn bij dezelfde cliënten.


Klachten

Vanuit de Wlz-doelgroep zijn geen informele of formele klachten ingediend in 2023.



Bouwsteen 2

Clientervaringen



Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 2 Ervaringen cliënten

Tevredenheidsonderzoek cliënten 2023

Samenvatting

Het tevredenheidsonderzoek bij Multi Plus Zorg in 2023, uitgevoerd met behulp van de Quality Qube methode, richtte zich op het evalueren van de tevredenheid van cliënten, begeleiders en medewerkers. De Quality Qube methode benadrukt dat de zorg voor kwaliteit een gedeelde verantwoordelijkheid is van begeleiders, cliënten en management. De responspercentages voor het onderzoek waren over het algemeen representatief, zij het ietwat lager dan voorgaande jaren.

Over het algemeen bleek er een positieve waardering voor de ondersteuning door MPZ, zowel bij cliënten als bij begeleiders. Belangrijke aspecten zoals veiligheid, zorgrelaties en flexibiliteit werden positief beoordeeld. Verbeterpunten werden met name genoemd op het gebied van communicatie, transparantie, en structuur binnen de organisatie. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek toonde een overwegend positief beeld van de werkomgeving bij MPZ, met aandachtspunten voor structuur in de processen, onderlinge communicatie en werkdruk. Daarnaast vraagt de werkvloer om meer transparantie, inspraak, en betrokkenheid bij het beleid.

We streven ernaar de positieve aspecten te behouden en tegelijkertijd de aandachtspunten aan te pakken en te verbeteren in het komende jaar binnen MPZ. Hiermee richten we ons op het verhogen van de kwaliteit op de werkvloer en het verbeteren van de ondersteuning aan cliënten. De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in de zogenaamde 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' (KVK) op teamniveau. Deze kaarten bieden inzicht in zowel de waarderingen als de verbeterpunten die zijn genoemd door zowel cliënten als begeleiders van elk betreffend team. De bevindingen van de KVK zullen worden gebruikt als input voor overleg binnen het team (teamoverleggen) en tussen team en management (kwaliteit overleggen).

Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 2

Ervaringen cliënten

Tevredenheidsonderzoek 2023


Algemeen beeld

Er komt in dit onderzoek bij zowel cliënten als begeleiders wederom een positieve waardering voor de ondersteuning door MPZ naar voren. De score voor de algemene tevredenheid met de ondersteuning ligt bij de cliënten op hetzelfde niveau als in het onderzoek van 2021, bij de begeleiders is er sprake van een ietwat lagere score, die desondanks nog steeds sterk positief is.

Er werden in het huidige onderzoek een aantal onderwerpen aan de vragenlijst toegevoegd binnen het thema 'Veiligheid'. Zowel cliënten als begeleiders geven hierbij aan dat de ervaring van zowel de sociale als fysieke veiligheid van de jongeren op de woonlocaties goed is. Mogelijke verbeterruimte bestaat er binnen enkele voorwaardelijke zaken, zoals de betrokkenheid van de wijkagent, het consequent handelen in de ondersteuning, en het meenemen van zorgen van de werkvloer in het beleid op organisatieniveau.

Er komt in dit onderzoek wederom een sterke waardering voor de zorgrelatie tussen de jongeren en de begeleiders naar voren. De jongeren zijn van mening dat de begeleiders goed zijn in het contact, echt luisteren, en de juiste hulp bieden. De begeleiders zelf geven aan dat zij de jongeren centraal stellen en maatwerk leveren. Er is hierbij waardering voor het brede aanbod dat MPZ in huis heeft, en voor de flexibiliteit en de mogelijkheid om snel te schakelen binnen de organisatie zodat de jongeren de juiste ondersteuning ontvangen.

In vergelijking met voorgaande onderzoeken is de aandacht die de begeleiders in dit onderzoek vragen voor een aantal beleidszaken opvallend. Men heeft een wens voor transparantere communicatie, het meenemen van- en luisteren naar de input van de werkvloer op het gebied van beleid, en het doorvoeren van een eenduidige begeleidingsstijl op organisatieniveau. Binnen de uitkomsten van het MTO, dat parallel liep met dit CTO, spreken de begeleiders dezelfde wensen uit.



Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 2 Ervaringen cliënten

Tevredenheidsonderzoek 2023

Algemeen beeld

Het waarderingcijfer dat de cliënten geven voor de kwaliteit van de door MPZ geboden algemene ondersteuning is een 2,9/3. Dit is een zeer hoge waardering voor de algemene ondersteuning. Alle teams scoren hoog in het gemiddelde waarderingcijfer. De waardering ligt op hetzelfde niveau als in het onderzoek van 2021. In totaal zou 69% van de cliënten de ondersteuning van MPZ aanraden aan andere mensen; 25% van de cliënten zou dat misschien doen. Bij de cliënten scoren alle indicatoren boven het schaalgemiddelde (>2). Dit betekent dat de cliënten alle aspecten van de door MPZ geboden zorg wederom als positief ervaren.

De volgende indicatoren scoorden bij de cliënten hoog ten opzichte van het gemiddelde over alle indicatoren heen:

- 1.12 Bij Multi Plus Zorg krijg ik voldoende ruimte voor de beleving van mijn geloof/cultuur
- 2.4 Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken
- 4.1 Ik ben bekend met de huisregels van mijn woning
- 4.3 Ik voel me sociaal veilig in mijn woning

Relatief lager, maar gemiddeld nog steeds positief, scoren:

- 1.7 Multi Plus Zorg regelt genoeg activiteiten in het weekend (er is in het weekend genoeg te doen)
- 1.6 Multi Plus Zorg regelt genoeg activiteiten in de avonden (er is 's avonds genoeg te doen)
- 1.4 Ik heb het naar mijn zin met mijn huisgenoten [indien van toepassing]
- 4.5 De begeleiders zijn consequent in de begeleiding – ze doen altijd hetzelfde

De indicatoren met betrekking tot de activiteiten scoorden ook in de voorgaande onderzoeken bij MPZ gemiddeld lager. Evenals in de voorgaande onderzoeken zijn er bij deze twee vragen ook relatief veel cliënten die kiezen voor de optie 'weet ik niet / niet van toepassing'. Inzoomend op de teams, wordt de relatief lagere score voor deze indicatoren bij alle teams teruggevonden. Het is dus niet afkomstig van een specifiek team.

Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 2

Ervaringen cliënten

Tevredenheidsonderzoek 2023

De visie van begeleiders

Het rapportcijfer dat begeleiders geven aan de algemene kwaliteit van ondersteuning van MPZ in 2023 is een 7,8/10. Dit is een gemiddeld sterk positieve waardering. Het rapportcijfer ligt een half punt lager dan de 8,3 uit 2021. Op de vraag of men het werken bij MPZ zou aanbevelen aan andere professionals, geeft 91% van de begeleiders een positief antwoord. 9% van de begeleiders geeft aan MPZ 'soms wel en soms niet' aan te bevelen aan anderen. Ook de begeleiders waarderen alle bij hen bevroegde indicatoren (23) gemiddeld als positief (>3).

Indicatoren die bij de begeleiders significant hoog scoren zijn:

- 1.1 De cliënten staan bij MPZ op 1
- 1.3 Bij MPZ is de begeleider betrokken bij de cliënt
- 1.4 De begeleiders zijn voor de cliënten goed te bereiken
- 2.2 De mate waarin cliënten zich fysiek veilig voelen
- 2.3 De mate waarin cliënten zich sociaal veilig voelen
- 2.4 De mate waarin begeleiders kennis hebben van de doelgroep

De relatief lager scorende indicatoren zijn:

- 1.7 De verslaggeving over de zorg is goed
- 1.8 De fasering is voor de cliënten en medewerkers duidelijk
- 1.11 De medewerkers werken methodisch
- 2.7 De mate van betrokkenheid van de wijkagent
- 2.8 De mate waarin de zorgen die begeleiders uiten meegenomen worden tijdens besluitvorming vanuit MPZ



Bouwsteen 3
Professionele
ontwikkeling

Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

Adequaat personeelsbestand

Multi Plus Zorg beschikt over een adequaat en vast personeelsbestand passend bij de doelgroepen die wij bedienen en de vereisten vanuit gesloten contracten met de Zorgverzekeraar, Gemeenten en het DJI. Medewerkers werken in een veilige en prettige werkomgeving, onder andere door het arbobeleid, verzuimbeleid en vitaliteitsbeleid. Ze kunnen zich persoonlijk ontwikkelen binnen MPZ en doorgroeien in hun functie. De functie-mix is op het gewenste niveau en passend bij de doelgroep en inkoopbeisen. Het is afgestemd op de arbeidsmarktproblematiek. Het inwerkprogramma is vastgesteld en afgestemd op de doelgroepenmix van MPZ. De functieomschrijvingen zijn passend voor de diverse doelgroepen die wij bedienen.

Functieomschrijvingen

De functieomschrijvingen zijn passend voor de diversiteit van doelgroepen die wij bedienen (jeugdhulp, Wlz, WMO, forensische 18+). Daarnaast hebben wij onze organisatiestructuur opnieuw ingericht, op basis van de complexiteit van de zorg en de fasering van Multi Plus Zorg.

Arbeidsomstandigheden

Multi Plus Zorg voert het Arbobeleid zodanig uit dat gezondheidsrisico's (waardoor verzuim) zoveel als mogelijk beperkt wordt. We zetten medewerkers duurzaam in en ze beschikken over de tools om het juiste niveau van productiviteit te behalen. Binnen ons bedrijf ligt de nadruk voornamelijk op het voorkomen van werkdruk/werkstress, sociale veiligheid en de organisatie van BHV. Als er sprake is van verzuim door arbeidsomstandigheden stellen we verbetermaatregelen op om dit in de toekomst te voorkomen. Als er sprake is van incidenten, geweld of calamiteiten ontvangen onze medewerkers passende en adequate nazorg op team- en individueel niveau.

BPV-beleid

Wij bieden BOL-/BBL-trajecten aan studenten die een Mbo- of Hbo-opleiding volgen waarvoor wij erkend zijn. Op de korte termijn is het gericht op het behalen van de onderwijsdoelstellingen waar de stagiaire aan moet voldoen. Op de lange termijn willen wij ze aan ons verbinden voor langere tijd in de functie na hun afstuderen. De hoeveelheid beschikbare plaatsen wordt jaarlijks bepaald op basis van het SROI-plan (5% omzet sociaal domein Jeugdhulp/WMO).

Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling


Kennis uit onderzoek en veldnormen

Interne documenten, waaronder werkinstructies gericht op doelgroepen, zijn gebaseerd op richtlijnen en goede voorbeelden uit de praktijk. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld werkinstructies gericht op cliënten met LVB-problematiek. Op basis van e-learningmodules via de GGZ academy is een analyse gemaakt van werkzame elementen vanuit veldonderzoek. Daarnaast werken wij ook samen met academische werkplaatsen. Deze werkplaatsen zijn voornamelijk gericht op de jeugdhulp, maar initiatieven die hieruit ontstaan kunnen wij ook inzetten bij andere doelgroepen. Een voorbeeld hiervan is de methodisch werkwijze van Multi Plus Zorgt. Dit heeft geleid tot een beschrijving van onze methodische werkwijze. Onder andere op basis van het Behavior Change Model en I-Change model.

In de werkinstructie methodisch werken is de zorgcyclus opgenomen op basis van de samenstelling van het multidisciplinaire team. In de werkinstructie methodische (integrale) aanpak wapengeweld is de methodische werkwijze in samenwerking met ketenpartners beschreven. In de werkinstructie herstelgericht werken en gezondheidsbevordering is op basis van theoretische gedragsmodellen beschreven op welke wijze wij dit aanpakken. In de werkinstructie fasering MPZ is vastgelegd op welke wijze wij methodisch werken met de Zelfredzaamheidmatrix, Participatieladder en Aanpak Escalatie Huishoudens. Dit is verwerkt in de risicoanalyses per doelgroep.

Specifieke Wlz-scholingen

Vanuit de teamreflectie van de Wlz is naar voren gekomen dat er behoefte is aan meer scholing die relevant is voor de Wlz-cliënten, maar nog onvoldoende duidelijk welke passend zijn. Hier is aandacht voor nodig. Daarnaast hebben wij een plan gemaakt waarbij medewerkers van Multi Plus Zorg op basis van hun kennis en ervaring intern scholingen gaan geven. In 2023 hebben wij veel aandacht besteed aan trainingen gericht op de veiligheid van medewerkers. Bijvoorbeeld de training mentale en fysieke weerbaarheid. Dit is een praktijkgerichte training waarbij medewerkers theoretische informatie krijgen, maar ook praktijkgerichte opdrachten. Hoe om te gaan met agressie bijvoorbeeld.



Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

Resultaten tevredenheidsonderzoek medewerkers

Het onderzoek naar medewerkerstevredenheid en teameffectiviteit bij MPZ werd in 2023 gehouden om een beeld te krijgen van de wijze waarop begeleiders hun werk ervaren. Er is gekeken naar hoe tevreden men is met het begeleidingswerk op zich (medewerkerstevredenheid) en naar de wijze waarop vijf andere belangrijke dimensies van het werk worden ervaren (rolduidelijkheid, teamsamenwerking, ervaren autonomie, balans, en werkdruk en stress). Daarnaast werd aan de respondenten de mogelijkheid tot vrij antwoorden gegeven op open vragen.

Responsiviteit: Van de 61 medewerkers van MPZ die werden uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek, vulden er 35 een vragenlijst. Dit is een responspercentage van 57%. Dit is een voldoende respons die representatief is voor MPZ. Door het relatief kleine aantal medewerkers per locatie / functie is een betrouwbare analyse van verschillen op het kleinste niveau niet mogelijk. Daarom worden de uitkomsten in dit onderzoeksrapport MPZ-breed gepresenteerd.

Bij MPZ zijn de scores in elke dimensie van werktevredenheid 'ruim voldoende' tot '(zeer) goed'. De uitkomst voor Werktevredenheid ligt hoger dan in het onderzoek van 2021. De scores voor Bevlogenheid, Autonomie, Balans (wat de medewerker investeert en wat zij/hij van MPZ terugontvangt) en Werkdruk en stress zijn eveneens positief. De uitkomsten op deze schalen liggen over de hele lijn iets hoger dan in het onderzoek van 2021. De algemene werktevredenheid krijgt een rapportcijfer van 7,9/10, hetgeen 'goed' is. Dit is dezelfde waardering als in het onderzoek van 2021.

Uit de antwoorden op de open vragen komt een beeld naar voren van een organisatie met korte lijnen, nauwe banden, een positieve werksfeer, ruimte voor eigen initiatief, en een flexibiliteit die de ondersteuning van de jongeren ten goede komt. Aandacht wordt er gevraagd voor meer structuur in de processen en de onderlinge communicatie. Daarnaast vraagt de werkvloer om meer transparantie, inspraak, en betrokkenheid bij het beleid. Dit komt overeen met de uitkomsten van de begeleiders binnen het Cliënttevredenheidsonderzoek dat parallel liep met dit MTO

Kwaliteitsbeeld Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

Resultaten tevredenheidsonderzoek medewerkers

Punten van waardering

Bij de waarderingpunten die worden uitgesproken over het team en de organisatie, komt een beeld naar voren van een organisatie waarbij korte lijnen en nauwe banden bijdragen aan een positieve werksfeer. De saamhorigheid, loyaliteit en collegialiteit binnen MPZ wordt door de medewerkers geprezen. Daarnaast spreekt men zich zowel positief uit over de sturing vanuit de teamleider, als over de ruimte die men krijgt om zelf invulling aan de ondersteuning te geven. De organisatie blinkt volgens de medewerkers uit in flexibiliteit, ruimte voor eigen initiatief, en de mogelijkheid om snel te schakelen, zodat de jongeren altijd de juiste ondersteuning ervaren. Ook de medewerkers zelf ervaren dat de organisatie achter hen staat: bij persoonlijke situaties wordt er binnen de organisatie begrip getoond en goed meegedacht.

Punten van verbetering

Bij de vraag naar verbeterpunten binnen het team en de organisatie, wordt er veel aandacht gevraagd naar structuur en communicatie. Men is van mening dat door meer structuur aan te brengen in werkprocessen, overleg en rapportage, de ondersteuning beter en efficiënter kan verlopen. Daarnaast vragen de medewerkers om een ruimere bezetting, voor een verminderde werkdruk en betere taakverdeling. Op organisatieniveau vragen de begeleiders op de werkvloer om meer betrokkenheid bij beleid en ontwikkelingen. Door transparanter te communiceren, de werkvloer eerder te informeren en meer inspraak te geven, zou implementatie van nieuw beleid vlotter kunnen verlopen en zou er een nog groter gevoel van saamhorigheid kunnen ontstaan. De begeleiders op de werkvloer vragen hierbij ook om een extra stukje erkenning en waardering.



Wat gaan we
doen in 2024

Succesfactoren van MPZ

(Bron: resultaten CTO en MTO 2023)

De cliënten staan op één bij MPZ

Cliënten voelen zich veilig bij MPZ, zowel fysiek als op sociaal gebied

Bij MPZ is de begeleider betrokken bij de cliënt

Begeleiders hebben kennis van de doelgroep

De begeleiders zijn voor de cliënten goed te bereiken

De huisregels zijn duidelijk voor cliënten

Cliënten ervaren ruimte voor hun eigen beleving, waarden, cultuur en religie

Verbeterkansen MPZ

(Bron: resultaten CTO en MTO 2023)

Verslaggeving geboden zorg kan op een aantal punten concreter

De betrokkenheid van de wijkagent kan uitgebreid worden

Communicatie en structuur heeft aandacht nodig

De fasering van MPZ kan nog concreter worden uitgelegd

Medewerkers nog meer betrekken bij beleid en besluiten

Ruimere bezetting

De fasering van MPZ kan nog concreter worden uitgelegd

Uitgebreider activiteiten aanbod voor cliënten

Taakduidelijkheid en -verdeling concreter uitleggen

De methodische werkwijze en begeleidingsstijl kan nog concreter worden uitgelegd

Consequente en eenduidige begeleidingsstijl kan concreter

Betrokkenheid bij beleid en besluitvorming medewerkers vergroten

Speerpunten vanuit het kwaliteitsbeeld

1 Medezeggenschap

De medezeggenschapsregeling voor cliënten wordt met ondersteuning van een externe partij opnieuw ingericht in 2024.

2 Begeleidingsstijl

Multi Plus Zorg richt zich ook in 2024 op het door ontwikkelen van onze eigen methodische werkwijze. In 2023 hebben wij ons eerst gericht op alle eisen samenbrengen vanuit verschillende aanbestedingen en inkooptrajecten. Daarnaast zijn we gestart met onze methodiekbeschrijving op basis van herstelgericht werken, het Behavior Change Model en I-Change model en de pedagogische basis. Dit moet leiden tot een beschreven methodische werkwijze waardoor de begeleidingsstijl en de werkzame elementen nog duidelijker worden voor medewerkers op de werkvloer. Dit doen wij ook samen met de collega's. Hun input vanuit kennis en ervaring zijn van groot belang voor het behalen van successen.

3 Structuur en communicatie

Vanuit zowel het CTO als MTO werd aandacht gevraagd voor structuur en communicatie. Wij herkennen dit beeld. Vanuit de doorgemaakte groei met bijna een verdubbeling van het personeelsbestand is het in 2024 een speerpunt om de organisatiestructuur met bijbehorend communicatieplan door te ontwikkelen. We hebben onder andere een communicatieplan vastgesteld en de overlegstructuur opnieuw vormgegeven. Het borgingsproces wordt gemonitord en geëvalueerd. Dit raakt ook de betere taakverdeling. In 2023 zijn de functieomschrijvingen opnieuw vastgesteld en we stappen in 2025 mogelijk over naar de CAO Jeugdzorg. Mede door de inrichting van de OR zullen medewerkers nog nauwer betrokken worden bij beleid en besluiten

4 - Arbeidsmarktproblematiek

Om nu en in de toekomst het hoofd te bieden aan de arbeidsmarktproblematiek hebben wij een plan van aanpak vastgesteld waar we in 2024 verdere invulling aan gaan geven. Samen met de werkvloer. Bijvoorbeeld een poule van medewerkers die meedenkt over het inwerkprogramma, het aantrekken en behouden van stagiaires en leerlingwerknemers en gericht op de ambulantisering van de hulpverlening.

Het uitgangspunt is medewerkers te binden en boeien met als einddoel het behouden van een vast personeelsbestand, met de juiste opleidingen die passen bij de ontwikkelingen in de markt.

Wij hebben hierbij ook aandacht voor arbeidsomstandigheden en vitaliteit van onze medewerkers.