



# Kwaliteitsverslag forensische zorg MPZ

2023

Auteur: Cynthia Zweeris / Kwaliteitsmanager MPZ

# Algemene terugblik op 2023

In 2023 heeft Multi Plus Zorg een aanzienlijke groei doorgemaakt op het gebied van zorg en personeel. **We zijn uitgebreid naar meerdere locaties in verschillende gemeenten, zoals in de Zaanstreek**, en ons personeelsbestand is bijna verdubbeld ten opzichte van 2022. Vanuit het kwaliteitsbeeld van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg hebben we ook teruggeblikt op het jaar 2023, specifiek voor de forensische zorg.

We kijken terug op een vruchtbaar jaar waarin we onze processen verder hebben verfijnd en onze organisatiestructuur (inclusief het functiehuis) opnieuw hebben vormgegeven. Door middel van managementrapportages hebben we elk kwartaal geëvalueerd welke resultaten we hebben behaald, met specifieke aandacht voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg, evenals de personeels- en organisatieprocessen.

Gedreven door onze kwaliteitsdoelstellingen en de kwaliteitscyclus van ons kwaliteitssysteem, hebben we voortdurend gestreefd naar verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. In 2023 is ons ISO-keurmerk opnieuw verlengd, ditmaal tot 2026.



# Onze visie

## Visie op forensische zorg

Met de forensische zorg die wij bieden leveren we een bijdrage aan de terugkeer of deelname aan de maatschappij en zodanig dat het leidt tot een bijdrage aan een *veiligere maatschappij*.

Met onze aanpak richten wij ons op het *voorkomen van recidive*. Onze begeleiding is zo ingericht dat we grip krijgen op de risicofactoren en vaak complexe problematiek in samenwerking met de cliënt, naasten en belangrijke samenwerkingspartners zoals de Gemeente, politie en reclassering.

Het uiteindelijke doel is *zo zelfstandig en zelfredzaam als mogelijk functioneren in de maatschappij met een realistisch toekomstperspectief*, zoals een diploma of een betaalde baan.

## Praktische doorvertaling van de visie

Onze visie en de eisen van het kwaliteitskader forensische zorg zijn onder andere vastgelegd in het *primaire proces forensische zorg* en werkinstructies die ingaan op specifieke onderwerpen, zoals onder andere het integraal aanpakken van agressie en wapengeweld en de *werkinstructie gezondheidsbevordering en herstelgericht werken*. Daarnaast hebben wij diverse *veiligheidsprotocollen* ter ondersteuning van het uitvoeren van het primaire proces conform wettelijke kaders, veldnormen, professionele standaarden en beroepscode. Onder andere voor de meldcode en medicatie, maar ook over omgaan met agressie, omgaan met suïcide, seksualiteit en middelengebruik. Tot slot, maar niet sluitend, wordt het ook gekoppeld aan de *selectie van evidence based interventies op cliëntniveau*.

# Praktische zaken

## Integratie in softwaresystemen

In 2023 zijn we gestart met een online risicoanalyse vanuit ons Office 365 systeem, waarbij we het primaire proces grotendeels gaan automatiseren. Dit doen we in samenwerking met een externe expert die het proces automatiseert en de privacywetgeving waarborgt. Het doel hiervan is enerzijds het verlichten van administratieve lasten en anderzijds om ervoor te zorgen dat informatie vanaf de aanmelding van zorg leidt tot het vaststellen van concrete einddoelen, gericht op lichtere vormen van zorg en uitstroom. Daarnaast halen we vanuit een totaalanalyse van risico's (geanonimiseerd) informatie op over de meest voorkomende risico's en de effectiviteit van maatregelen.

## Afwijkingen

Vanuit ons kwaliteitssysteem is het proces van registreren, evalueren en analyseren van klachten, incidenten, calamiteiten en geweld geborgd. In 2023 hebben we de naam van de 'MIC-commissie' gewijzigd naar 'Incidentencommissie'. Daarnaast zijn de registraties van incidenten op het gebied van Arbo en privacy nu gekoppeld aan dit overleg, samen met het bespreken van informele en formele klachten wanneer deze zich voordoen. Hierdoor kunnen we breder trends analyseren vanuit meerdere lagen van de organisatie en van verschillende afdelingen. Ieder kwartaal zijn de vaste leden van de incidentencommissie aanwezig tijdens de analyse, waarbij telkens een ander zorgteam met meerdere disciplines wordt betrokken. Dit leidt tot het vaststellen van retrospectieve analyses met verbeteringsuggesties, die worden voorgelegd aan het bestuur.

# Terugblik ontwikkelpunten kwaliteitsrapport '22

## Pijler 1

Een ontwikkelpunt binnen pijler 1 was het integreren van factoren die verband houden met *herstelgerichte zorg*. Dit hebben wij vertaald naar de werkinstructie gezondheidsbevordering en herstelgerichte zorg. Daarnaast hebben we de *delictanalyse* geïntegreerd in onze eigen risicoanalyse, waarin wij meerdere vormen van risicoanalyses en de Zelfredzaamheidsmatrix aan elkaar gekoppeld hebben. Daar zult u op meerdere momenten iets over teruglezen in dit rapport. Het *overdrachtsformat* is bijgesteld en wij hebben een hulpverleningsplan voor de forensische zorg ontwikkeld waarbij diverse onderwerpen terugkomen, zoals resultaten van de achtergrondanalyse, voorwaarden rechter/reclassering, resultaten van de risicoanalyse, risico- en beschermende factoren, afspraken binnen het netwerk, hulpvraag, en wensen en behoeften van de cliënt.

Het *beleid voor de inzet van ervaringsdeskundigen* is vastgesteld. De inzet van een *familievertrouwenspersoon* vraagt nog aandacht. Wij hebben wel een algemene vertrouwenspersoon verbonden aan de organisatie. De benoemde *folder met informatie voor naasten* m.b.t. forensische zorg is vastgesteld, maar moet nog geïmplementeerd worden. Het *in-, door- en uitstroombeleid* is beschreven op basis van onze fasering, methodische werkwijze en aanbesteding- en inkoop Eisen. Zoals ook te lezen is in dit rapport, heeft de inzet van het instrument 'driepartijenovereenkomst' nog aandacht nodig. De tool '*Mijn Positieve Gezondheid*' is onderzocht, maar niet geselecteerd als instrument.

## Pijler 2

Wij hebben ons verdiept in de doelgroep en de interne scholing "*Omgaan met agressie en wapengeweld*" ontwikkeld. De scholing met betrekking tot verbale en non-verbale communicatie is onderdeel van onze training "Omgaan met agressie" op het gebied van de-escalerend werken. Wij zullen in 2024 de nadruk leggen op evidence-based interventies, waarbij de zorgstandaarden en generieke modules die bij ZiNL gedeponneerd zijn, een onderdeel van zijn. Voor de *arbeidsmarktproblematiek* hebben wij speerpunten vastgelegd in ons visie- en kaderdocument en een plan van aanpak voor de arbeidsmarktproblematiek. Zoals u zult lezen bij pijler 2 over het jaar 2023, is hier vanuit de werkvloer het project '*Kweekvijver*' opgestart.

## Pijler 3

De *resultaten van ons tevredenheidsonderzoek* zijn opgenomen op onze website in het kwaliteitsrapport GHZ. In dit rapport hebben we de algemene cijfers, succesfactoren en verbeterkansen opgenomen. De *methodische werkwijze van MPZ* is nader beschreven en uitgewerkt, gekoppeld aan het Behavior Change Model en het I-Change Model, gericht op gedragsverandering. De *Ondernemersraad* is opgestart in 2023.

## Pijler 4

De uitbreiding van de samenwerking met Reclassering Nederland zal in 2024 minder op de voorgrond staan, omdat wij vanaf juli 2024 geen cliënten meer bedienen vanuit een contract met de DJI. Door een administratieve fout is het contract niet tijdig gecontinueerd en daarnaast zijn wij niet geselecteerd tijdens de inkoopronde voor 'aanvullende forensische zorg'. Wij zullen, zodra er weer een inkoopronde is, wederom deelnemen. Binnen de jeugdhulp blijven wij actief op het gebied van forensische zorg vanuit meerdere contracten en daarom is ook in 2024 het kwaliteitskader van belang voor Multi Plus Zorg.

# Schrijfwijzer

Wij hebben eerst een aantal algemene kerngegevens (**hoofdstuk 1**) beschreven, inclusief de vergelijking met voorgaande jaren, op de volgende pagina's en de wijze waarop wij onze organisatie hebben ingericht (**de organisatiestructuur, hoofdstuk 2**). Dit heeft een belangrijke invloed gehad op de inrichting van onze processen. Per pijler beschrijven wij een terugblik op het jaar 2023, inclusief succesfactoren, verbeterkansen en aandachtspunten (**hoofdstuk 3**).

Wij gaan in dit kwaliteitsrapport ook in op enkele belangrijke thema's (**hoofdstuk 4**) die centraal hebben gestaan in 2023 en in 2024 en daarna belangrijke thema's blijven. Wij lichten deze onderwerpen apart toe.

- Agressie en wapengeweld
- Online leefwereld van cliënten

Wij sluiten het kwaliteitsrapport af (**hoofdstuk 5**) met een overzicht van de verbeterkansen waar wij mee aan de slag zijn gegaan in 2024 en die wij verder zullen monitoren en borgen. Wij gaan in op de thema's die onze specifieke aandacht hadden in 2023. De pijlers bevatten een groot aantal kwaliteitsaspecten. **De aspecten waar wij niet op ingaan in dit kwaliteitsrapport zijn geborgd en geïmplementeerd.** Op basis van de beschreven resultaten in 2023 zullen wij aan het einde van het kwaliteitsrapport beschrijven welke inzichten het ons heeft opgeleverd en waar wij willen doorontwikkelen.





# Hoofdstuk 1

Algemene  
gegevens

# Algemene gegevens 2023

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

# 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.

# Het resultaat in 2023

## Resultaat kwaliteitsdoelstellingen

"De hoofddoelstelling voor het jaar 2023, zoals hier beschreven, is grotendeels behaald. We hebben alle aanbestedings- en inkoopvereisten naast elkaar gelegd en de overeenkomsten en verschillen in kaart gebracht. Dit heeft geleid tot een beschrijving van onze zorgvormen, onze fasering en het beleid voor in-, door- en uitstroom.

Van crisishulp tot ambulante begeleiding en uitstroom, iedere zorgvorm is beschreven op basis van de samengevoegde eisen. Dit heeft geleid tot het vaststellen van specifieke primaire processen met elk een eigen afdelingsplan en doelstellingen.

Met de verzamelde managementinformatie is het jaarverslag vastgesteld. Hierin hebben we opgenomen hoe we continu hebben gewerkt aan verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

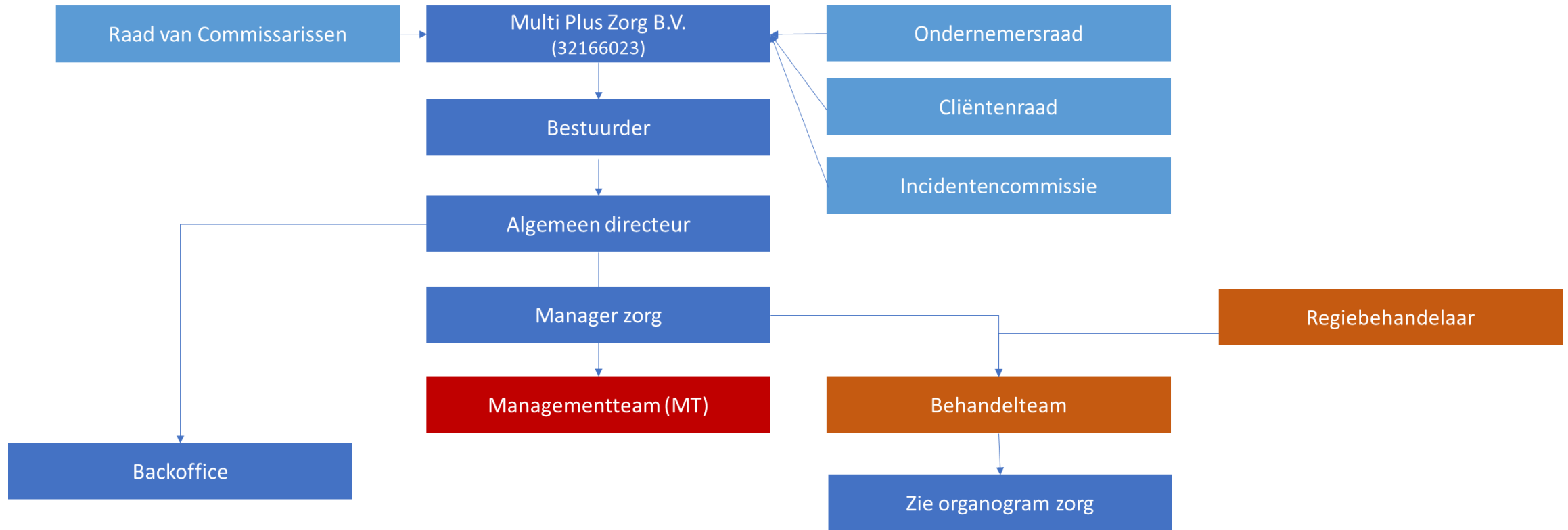
Per pijler zullen we dit integraal opnemen in de terugblik op het jaar 2023 als het gaat om forensische zorg."



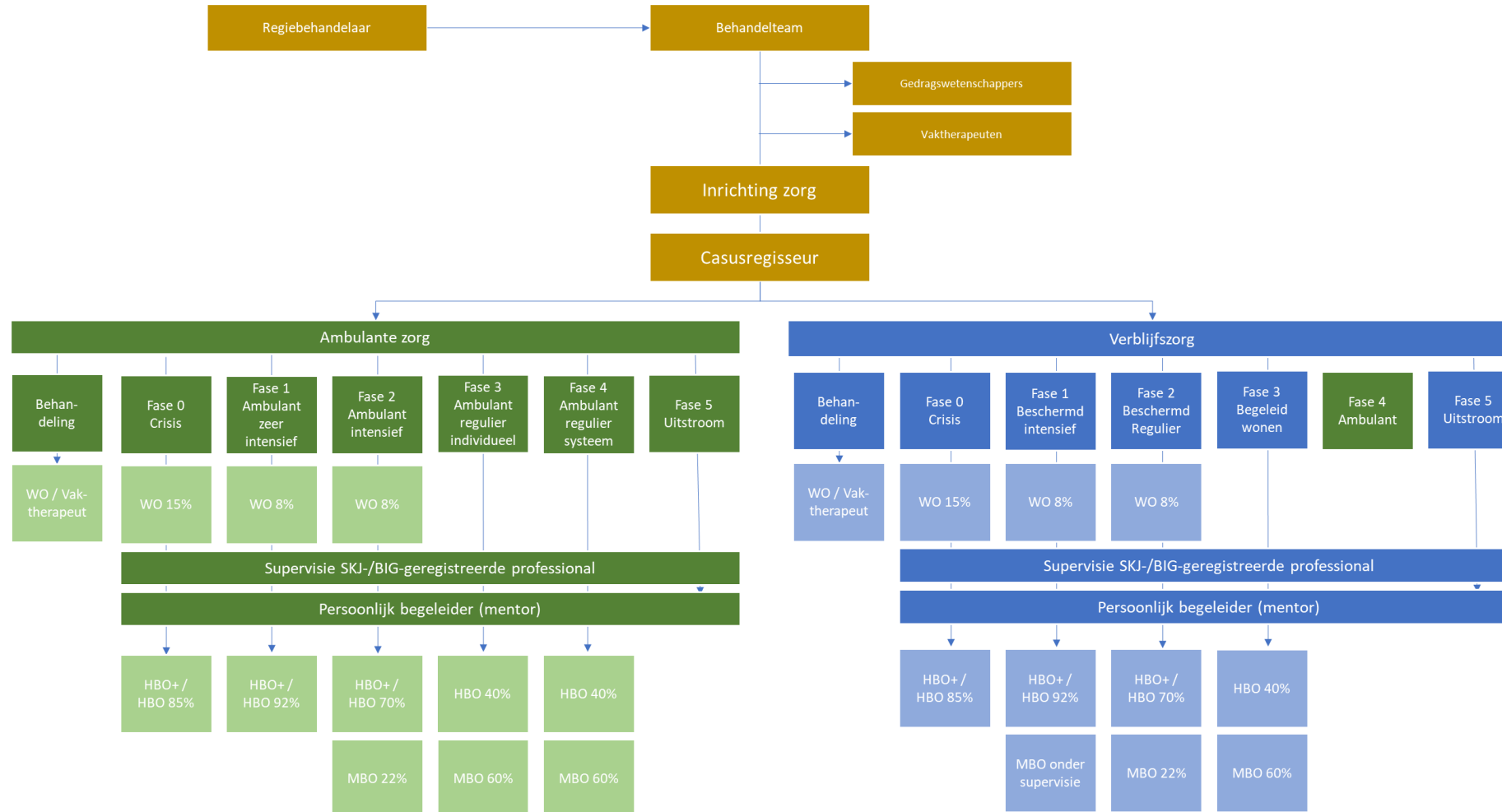
# Hoofdstuk 2

## 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 ambulante begeleider MBO jeugd (Jeugdhulp (forensisch))
- Woonbegeleider en ambulante begeleider HBO jeugd SKJ-ers (Jeugdhulp (forensisch))
- Ambulante begeleider HBO-jeugd SKJ-ers (Jeugdhulp forensisch)
- Woonbegeleider en ambulante 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).



# Hoofdstuk 3

## Reflectie op de pijlers



# Pijler 1

## Veiligheid en persoonsgerichte zorg

### Terugblik pijler 2023

Bij Multi Plus Zorg houden we voortdurend rekening met de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg. Vooral in het begin van zorgtrajecten leggen we de nadruk op stabilisatie (van veiligheidskwesties en juridische kaders), zodat we vervolgens samen met de cliënt en het netwerk kunnen werken aan herstel en uitstroom naar zelfstandigheid waar mogelijk. In 2023 hebben we de werkinstructie voor gezondheidsbevordering en herstelgerichte zorg vastgesteld, wat een succesfactor is gebleken. Vanuit verschillende leefgebieden, gebaseerd op onze herziene risicoanalyse, hebben we alle relevante aspecten opgenomen. We hebben ervoor gekozen om verschillende soorten risicoanalyses samen te voegen, zoals de Zelfredzaamheidsmatrix, de risicoscreener jeugd (forensische zorg) en diverse anamneses vanuit richtlijnen (zoals anamneses over seksualiteit, middelengebruik en medicatiegebruik) - (**Succesfactor**) Dit heeft niet alleen geleid tot een brede en integrale aanpak, maar ook tot verlichting van de administratieve lasten.

Binnen de ketenzorg zien we mogelijkheden tot **verbetering**, waar we al stappen in hebben gezet door samen te werken met verschillende partijen. Het werken vanuit een integraal ketenmodel (bijvoorbeeld het 7S-model vanuit het CCV) en het verder invullen van de driepartijenovereenkomst biedt kansen tot verbetering. Wij zien dit als een kans en zijn bereid om vanuit onze expertise bij te dragen, evenals gezamenlijk scholing te volgen binnen de keten. We hebben ook een doelgroepanalyse uitgevoerd, waarbij we later inzoomen op twee specifieke thema's: agressie en wapengeweld, en de online leefwereld van cliënten. Een belangrijke **kans tot verbetering** is het uitbreiden van evidence-based interventies binnen de zorgketen, zowel door meer bekendheid te geven aan werkzame elementen als door programma's te ontwikkelen die aansluiten bij verschillende doelgroepen. Dit omvat bijvoorbeeld cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) in combinatie met een risico op recidive, evenals programma's die de overgang van detentie naar beschermde woonvormen ondersteunen.





## Pijler 2

# Forensisch vakmanschap

### Terugblik pijler 2023

Deskundigheidsbevordering vindt op allerlei manieren plaats, zowel door middel van opleidingen en bijscholingen als via intercollegiaal overleg en incident- en klachtanalyses. Een voorbeeld van een initiatief vanuit de werkvloer is het project 'de kweekvijver', waarbij we het huidige inwerkprogramma voor nieuwe collega's verder gaan uitbreiden om ze mee te nemen in de methodische werkwijze van Multi Plus Zorg. Dit initiatief richt zich zowel op nieuwe collega's, stagiaires en leerling-werknemers als op de verdere professionalisering van onze huidige medewerkers. We bundelen intern aanwezige kennis en expertise, wat een belangrijk onderdeel is van de inspraak van medewerkers in besluitvorming en beleid. Het ontstaan van dergelijke initiatieven vanuit de werkvloer beschouwen we als een succesfactor.

Ons risicomanagementsysteem, inclusief prospectieve risico-inventarisaties, vormt een belangrijk en essentieel onderdeel van ons kwaliteitssysteem. Hiermee richten we ons op de preventie van incidenten en geweld binnen MPZ, en op een uitgebreid veiligheidsbeleid.

Vanuit ons scholingsbeleid bieden we diverse scholingen aan buiten de forensische leerlijn. In 2023 hebben we een uitgebreid programma samengesteld met relevante scholingen per functieniveau. De agressietraining en BHV- en EHBO-training zijn jaarlijks terugkerende scholingen. Zo hebben we bijvoorbeeld vanuit de forensische leerlijn e-learningmodules geselecteerd die door het behandelteam worden gevolgd, en andere die door de uitvoerende woon- en ambulante begeleiders worden gevolgd. We beschouwen dit als een succesfactor omdat we zorgvuldig hebben onderzocht wie welke scholing volgt, zodat collega's elkaar kunnen ondersteunen en gebruik kunnen maken van elkaars expertise.

Dit sluit ook aan bij het opnieuw inrichten van ons functiehuis. In 2023 zijn alle functieomschrijvingen herzien. Vanwege de groei van de organisatie is de organisatiestructuur opnieuw ingericht, is de overlegstructuur herzien en hebben we sinds eind 2023 een Ondernemingsraad ingesteld.

Uit het tevredenheidsonderzoek onder medewerkers, zowel over de zorg als over de arbeidsomstandigheden, blijkt dat we nog belangrijke stappen moeten zetten om de communicatiestructuur in balans te brengen. We streven ernaar om te werken op basis van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, en om duidelijk te maken wie op welk moment wat van elkaar nodig heeft. Een belangrijk verbeterthema voor 2024 is het borgen van de overleg- en communicatiestructuur, met als doel een eenduidige werkwijze, inclusief de begeleidingsstijl van collega's.



# Pijler 3

## Organisatie van zorg

### Terugblik pijler 2023

In 2023 hebben we een visie- en kaderdocument vastgesteld met als doel om de pedagogische basis verder te beschrijven en te koppelen aan onze methodische werkwijze. Belangrijke onderdelen hiervan zijn het behandel- en begeleidingsklimaat, de grondhouding van begeleiders, en de veilige cultuur binnen Multi Plus Zorg, bijvoorbeeld met betrekking tot het melden en bespreken van incidenten om ervan te kunnen leren. In 2023 hebben we meer nadruk gelegd op het bespreken van protocollen na incidenten binnen het zorgteam zelf, onder leiding van de teamleider.

Zoals eerder beschreven, hebben we ons ISO-keurmerk in 2023 wederom verlengd tot 2026 (succesfactor). We maken gebruik van een online kwaliteitssysteem, dat is ingericht op de verschillende zorgvormen die wij aanbieden. Daarnaast is ons intranet en de online omgeving met inwerkprogramma's en het scholingsplan een succesfactor, waarmee we onze medewerkers ondersteunen om gemakkelijk toegang te hebben tot interne werkwijzen en informatie over actuele ontwikkelingen, gewijzigd beleid en het scholingsprogramma.

Iedere afdeling (backoffice) en de zorgteams (behandelteam en zorgteams) hebben een eigen jaarplan, dat samen met de teamleden wordt ingevuld op basis van de kwaliteitsdoelstellingen van Multi Plus Zorg in het algemeen. Vanuit ons meerjarenbeleidsplan is professioneel vakmanschap de rode draad door 2024, zoals ook beschreven in onze koers. Echter, met de wijzigingen in 2023 komt er veel op onze medewerkers af. Het vinden van een balans tussen het vaststellen en effectief uitvoeren van gemaakte afspraken zonder dat de werkdruk toeneemt, is een uitdaging. Daarom zullen we in 2024 de nadruk leggen op het afstemmen van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, met aandacht voor arbeidsomstandigheden en de vitaliteit van onze medewerkers.

Vanuit onze aandacht voor alle aanbestedings- en inkoopvereisten, en gezien de complexe doelgroepenmix, is een belangrijk verbeterpunt het centraal registreren van KPI's die iets zeggen over de effectiviteit, kwaliteit en veiligheid van de zorg. Waar we dit momenteel op het niveau van de inkoper terugkoppelen, zou het waardevolle informatie opleveren als we dit nog meer zouden bundelen. Deze stuurinformatie willen we onder andere gebruiken om ons beleid in 2025 verder aan te scherpen, volgens de gekozen koers



## Pijler 4

# Samenwerken

### Terugblik pijler 2023

Zoals eerder beschreven bij pijler 1, met betrekking tot integraal samenwerken op het gebied van het signaleren van risico's, hebben we in 2023 de overleggen met ketenpartners verder aangescherpt. Vanuit interne onderzoeken op organisatorisch niveau zijn er gesprekken gevoerd over diverse onderwerpen met betrekking tot de invulling van de zorg binnen de forensische zorg. Hoe kunnen we gezamenlijk risico's signaleren? Wanneer moeten we extra alert zijn, zelfs als het op allerlei leefgebieden goed lijkt te gaan met cliënten waarbij we juist een persoonlijke groei zien? Hoe kunnen we gezamenlijk onze deskundigheid bevorderen? En zeer belangrijk, hoe gaan we om met dilemma's zoals agressie en wapengeweld? Deze vragen stonden centraal in het afstemmen van de ketenzorg op organisatieniveau. Daarbij nemen we ook de resultaten van landelijke onderzoeken mee, gericht op onze doelgroep, evenals resultaten van onderzoek naar bijvoorbeeld de Top600. We sluiten aan bij netwerkbijeenkomsten en werken nauw samen met allerlei ketenpartners op cliëntniveau. Een belangrijke succesfactor van 2023 is dat we ketenpartners weten te vinden en zij ons. We werken samen, ieder vanuit ons eigen werkveld, met een gezamenlijk doel om cliënten toekomstperspectief te bieden. Een voorbeeld hiervan is dat reclasseringsmedewerkers deelnemen aan scholingen die wij inzetten op het gebied van de online leefwereld van cliënten, waar ook criminele activiteiten plaatsvinden.

Een belangrijk en blijvend aandachtspunt is ook de veiligheid van onze medewerkers. In 2023 hebben we afspraken gemaakt binnen de keten gericht op risico's en onveiligheid binnen de zorgtrajecten. In 2024 blijven we aandacht besteden aan de risico's voor onze medewerkers en onderzoeken we hoe we daar vanuit de keten meer zicht op kunnen krijgen, in overeenstemming met de privacywetgeving. Werken binnen de strafrechtelijke keten brengt veiligheidsrisico's met zich mee, en daarom is het belangrijk dat we elkaar scherp houden en informeren waar nodig.



# Hoofdstuk 4

Belangrijke thema's

# Agressie en wapengeweld

## Inleiding

"Agressie en wapengeweld waren ook in 2023 belangrijke thema's. De afgelopen jaren hebben we al aandacht besteed aan de verharding van de doelgroep, vooral binnen de forensische tak, zowel onder jongeren als jongvolwassenen. Het gebruik van wapens komt steeds vaker voor. Nogmaals, in aansluiting op het artikel in het Parool waarin we afstand nemen van het idee dat jongeren binnen onze muren worden geronseld, zijn we het er wel mee eens dat criminele organisaties invloed hebben op onze cliënten. In 2023 hebben we daarom een training ontwikkeld over agressie en wapengeweld, waarin de risico's en knelpunten aan bod komen. Hoe ga je om met agressie? Hoe signaleer je recidive? Criminele activiteiten, al dan niet met wapengeweld, vinden vaak plaats onder de radar en voordat wij er invloed op hebben, wat het moeilijk te grijpen maakt. Toch doen we er alles aan om onze expertise en kennis op dit gebied verder uit te breiden."

## Inzichten in 2023

In 2023 hebben we ons gericht op agressie, wapengeweld en de online leefwereld van cliënten. Met name op dat laatste onderdeel zullen we dieper ingaan. We hebben een uitgebreide doelgroepanalyse uitgevoerd en hebben ons nog verder verdiept in de doelgroep cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en een risico op recidive. De ketenzorg is hierbij van essentieel belang. In samenspraak met partijen uit het veld, zoals jeugdbeschermingsinstanties en organisaties voor (jeugd)reclassering, hebben we geanalyseerd waar de knelpunten liggen en waar we als professionals alert op moeten zijn. Soms is er juist extra alertheid nodig, zelfs wanneer alles goed lijkt te gaan, omdat er mogelijk iets onder de radar speelt. Daarnaast is het van belang dat we niet alleen werken binnen leefgebieden, maar ook aan mogelijke achterliggende trauma's en hechtingsproblematiek. De behandeling hiervan is van groot belang om toe te werken naar een toekomst zonder recidive. De cliënten die we bedienen hebben vaak al een lange geschiedenis in de hulpverlening. Zowel de cliënt als vaak het systeem zijn soms vermoeid door eerdere hulpverleningservaringen.

Multi Plus Zorg biedt cliënten een tweede kans, en soms zelfs een derde of vierde indien nodig. Vanuit onze methodische benadering, gebaseerd op het Behavior Change Model en het I-Change Model, hebben we in 2023 onze werkwijze verder ontwikkeld. Dit omvatte onder andere gezondheidsbevordering, herstelgericht werken en het voorkomen van recidive. Een van de interventies die we hebben ingezet als onderdeel van onze methodiek is het gebruik van rolmodellen vanuit MPZ, door onze begeleiders. Daarnaast hebben we het 7S-ketelmodel van het CCV geïntegreerd in onze aanpak. In 2024 zullen we hier meer evidence-based interventies aan toevoegen vanuit verschillende databanken, zoals het Trimbos (justitiële interventies), de databank aanpak jeugdgroepen van het Nji en Movisie.

We hebben onder andere onze risicoanalyse uitgebreid en de aspecten agressie en wapengeweld toegevoegd aan de leefgebieden van de Zelfredzaamheidsmatrix. Zo onderzoeken we nu bijvoorbeeld ook hoe recent de betrokkenheid bij wapengeweld was. De Zelfredzaamheidsmatrix maakt nu deel uit van onze eigen uitgebreide risicoanalyse.

Vanuit onze inzichten vinden we het belangrijkste element voor adequate, veilige en hoogwaardige zorg het tijdig signaleren van risico's en signalen binnen de keten, en zoveel mogelijk vanuit dezelfde taal en wegging van de risico's. Dit geldt voor onze cliënten, maar ook voor onze medewerkers en ketenpartners.

# Risicoanalyse Agressie en wapengeweld

## Uitbreiding risicoanalyse

### Leefgebied geestelijke welbevinden – Agressieproblematiek

- Er is het afgelopen jaar sprake (geweest) van frustratie-agressie
- Er is het afgelopen jaar sprake (geweest) van instrumentele agressie
- Er is het afgelopen jaar sprake (geweest) van agressie vanwege cultureel geweld
- Er is het afgelopen jaar sprake (geweest) van agressie vanwege politiek geweld
- Er is het afgelopen jaar sprake (geweest) van agressie onder invloed van middelen

#### Scores

- Niveau 1 – Er was in de afgelopen maand sprake van verbale, fysieke en/of op materieel gerichte agressie.
- Niveau 2 – Er was het afgelopen half jaar sprake van verbale, fysieke en/of op materieel gerichte agressie.
- Niveau 3 - Er was het afgelopen jaar sprake van verbale, fysieke en/of op materieel gerichte agressie.
- Niveau 4 - Er zijn vermoedens dat er sprake is van agressieproblematiek op basis van gedrag in het verleden, maar het heeft zich het afgelopen jaar niet voorgedaan.
- Niveau 5 – Er is geen sprake van agressieproblematiek (in het afgelopen jaar).

### Leefgebied geestelijk welbevinden – Agressie en wapengeweld

- Wapenbezit of het risico daarop met als (vermoedelijke) oorzaak
- Wapendrager
- Wapengebruiker

#### Scores

- Niveau 1 – Cliënt was het afgelopen jaar betrokken bij wapenbezit, het dragen van een wapen en wapengeweld. Er is sprake van openstaande zaken bij justitie en/of sprake van een veroordeling met een strafblad.
- Niveau 2 – Client heeft het afgelopen jaar een wapen getoond (wapenbezit / wapen dragen) en er was sprake van een direct gevaar voor de omgeving (wapen gebruiken). Er zijn lopende zaken bij justitie en/of sprake van een strafblad.
- Niveau 3 - Er is het afgelopen jaar een wapen gevonden (wapenbezit / wapen dragen) en/of de cliënt dreigt een wapen te gebruiken (instrumenteel geweld). Er is sprake van een voorwaardelijke straf / invrijheidsstelling.
- Niveau 4 - Er zijn vermoedens en signalen over wapenbezit, het dragen en/of mogelijk gebruik van wapen.
- Niveau 5 - Cliënt heeft geen wapen en er zijn geen vermoedens of signalen en heeft geen strafblad m.b.t. wapengeweld.

# Social media ‘Leefwereld cliënten’

## Inleiding

De leefwereld van onze cliënten, met name binnen de forensische zorg, speelt zich voor een groot deel online af. Dit vergroot ook de kans op recidive, aangezien veel **criminele activiteiten zich online** afspelen. Deze wereld leek lange tijd ongrijpbaar, maar in 2023 heeft de bestuurder contact gezocht met een social media-expert.

Onze collega's zijn getraind om meer **inzicht te krijgen in de online leefwereld van onze cliënten**, waar we soms weinig grip op hebben. Dankzij deze trainingen is het bewustzijn van de risico's en de rol van social media enorm toegenomen. Het is van belang om hierop aan te sluiten. Inmiddels worden er intern ook experts opgeleid, zodat onze collega's elkaar kunnen trainen, inclusief nieuwe collega's die bij MPZ komen werken.

We zijn ons ervan bewust dat social media en interventies gericht op passend gebruik ervan een belangrijk onderdeel van onze begeleiding moeten vormen. Dit is niet alleen vanwege de risico's, maar ook om te blijven aansluiten bij onze cliënten en wat er in hun (online) leefwereld speelt. **Daarom hebben we twee onderdelen toegevoegd aan de vragen vanuit de Zelfredzaamheidsmatrix en deze opgenomen in onze eigen risicoanalyse.**

## Uitbreiding risicoanalyse

### Leefgebied sociaal netwerk - Social media gebruik algemeen

- Niveau 1 - Cliënt heeft geen (leeftijdsadequate) kennis van het gebruik van social media.
- Niveau 2 - Cliënt heeft beperkte (leeftijdsadequate) kennis van gebruik van social media.
- Niveau 3 - Cliënt heeft enige (leeftijdsadequate) kennis van gebruik van social media.
- Niveau 4/5 - Cliënt heeft (leeftijdsadequate) kennis van gebruik van social media.

### Leefgebied sociaal netwerk - Social media gebruik negatief

- Niveau 1 - Er is sprake van ernstige overlast en/of overschrijdend gedrag door cliënt via social media
- Niveau 2 - Er is sprake van problematische overlast en/of overschrijdend gedrag door cliënt via social media
- Niveau 3 - Er is sprake van enige overlast en/of overschrijdend gedrag door cliënt via social media
- Niveau 4 - Er is nauwelijks sprake van overlast en/of overschrijdend gedrag door cliënt via social media
- Niveau 5 - Er is geen sprake van overlast en/of overschrijdend gedrag door cliënt via social media

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



# 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



## Hoofdstuk 5

Verbeterkansen  
waar wij mee aan  
de slag zijn of gaan

# Speerpunten vanuit dit kwaliteitsrapport

## Pijler 1

Onderzoek naar een passend ketenmodel, zoals het 7S-model die breed gedragen wordt binnen de keten. Dit kan per regio waarin wij werkzaam zijn verschillen. Ook de bekendheid en het werken met de driepartijenovereenkomst is niet overal in de keten geborgd. Ook hier is eenheid in nodig en dat is een belangrijk overlegthema met ketenpartners.

Vanuit Multi Plus Zorg inventariseren wij breed welke aanvullende evidence based interventies passend zijn. Zowel passend bij de diverse doelgroep die wij bedienen als passend bij de regio waarin wij werkzaam zijn.

## Pijler 2

Een belangrijk verbeterthema in 2024 is het borgen van de overleg- en communicatiestructuur. Het doel hiervan is een eenduidige werkwijze. Waaronder de eenduidige begeleidingsstijl van collega's. Zie hiervoor het beschreven verbeterpunt vanuit het kwaliteitsbeeld GHZ op de volgende pagina 'Punt 2 Begeleidingsstijl. Aanvullend daarop is een visie- en kaderdocument beschreven gericht op het verder borgen van het pedagogische behandel- en begeleidingsklimaat.

## Pijler 3

Verder borgen van de opgestelde nieuwe functieomschrijvingen in 2023 door met elkaar te bespreken wat de eigen functie inhoud, waar overlap is en op welke momenten wij naar elkaar terugkoppelen.

Wij hanteren een centraal registratiesysteem voor KPI's vanuit inkoop- en aanbestedingseisen, inventarisatie van risico's vanuit risicoanalyses waar de nadruk op ligt en de wijze waarop het gerelateerd is aan onze kwaliteitsdoelstellingen.

## Pijler 4

Onderzoek naar de mogelijkheden in plaats van de beperkingen om elkaar tijdig te informeren binnen de keten als het gaat om veiligheidskwesties die ook van belang zijn voor de veiligheid van onze medewerkers. Waaronder de betrokkenheid van de wijkagent.

# Speerpunten vanuit het kwaliteitsbeeld GHZ

(Voor de volledigheid ook in dit rapport). Zie hiervoor onze website.

## 1 Medezeggen- schap

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

## 2 Begeleidings- stijl

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 Arbeidsmarkt- problematiek

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.