

Multi Plus Zorg
MPZ

Kwaliteitsbeeld MPZ

2024



Terugblik 2024

Interne ontwikkelingen

In 2024 heeft Multi Plus Zorg (MPZ) belangrijke stappen gezet op het gebied van zorg, personeel en organisatie. Met het oog op de nieuwe zzp-regeling van 2025 heeft MPZ een strategisch Plan van Aanpak geïmplementeerd, waarbij alle zzp'ers zijn afgebouwd en vervangen door vaste medewerkers en collega's met 0-urencontracten. Daarnaast is er sterk ingezet op het actief werven en selecteren van nieuwe collega's om een stabiel en betrokken team te waarborgen. Hierdoor blijft MPZ flexibel bij crisisplaatsingen en maatwerkzorg, terwijl de continuïteit en kwaliteit van zorg gewaarborgd blijft binnen de kaders van de nieuwe wet- en regelgeving

- **Reflectie op de bouwstenen**
- **Bouwsteen 1** - Bijdrage aan de professionele en individuele ontwikkeling van professionals
- **Bouwsteen 2** - Bijdrage aan het voldoen aan wettelijke kaders en aanverwante eisen jeugddomein
- **Bouwsteen 3** - Bijdrage aan de kwaliteit en veiligheid van jeugdhulpverlening

Visitatie

Door onvoorziene omstandigheden heeft de geplande visitatie in 2024 niet plaatsgevonden. De visitatie is opnieuw ingepland en zal plaatsvinden in het eerste kwartaal van 2025.

Resultaat kwaliteitsbeeld

Op basis van de beschreven resultaten in 2024 zullen wij aan het einde van het kwaliteitsbeeld beschrijven welke inzichten het ons heeft opgeleverd en waar wij willen doorontwikkelen.



Algemene gegevens 2024

Totaal FTE	Zelfstandigen	Aantal Wlz-cliënten	Verzuim
<u>Peildatum 31-12-2024</u> 58,16 FTE t.o.v. 48,3 FTE in 2023 (Exclusief zelfstandigen)	<u>Peildatum 31-12-2024</u> 8 Zelfstandigen t.o.v. 23 in 2023	Aantal Wlz-cliënten 5 Wlz-cliënten in 2024 en dit betreft 6,56% van onze totale cliëntenpopulatie	6,25 % in 2024 t.o.v. 4,3% in 2023
Medewerkers	Stagiaires BOL / BBL	Cliëntenpopulatie	
<u>Peildatum 31-12-2024</u> 41,38 FTE Medewerkers t.o.v. 40 FTE in 2023. 47 Medewerkers in loondienst t.o.v. 47 in 2023.	<u>Peildatum 31-12-2024</u> 16,78 FTE Stagiaires t.o.v. 8,3 FTE in 2023. 22 Stagiaires en leerling werknemers t.o.v. 18 in 2023	MPZ had in 2024 totaal 122 cliënten in zorg, 4,1% Ifzo, 6,56 % Wlz, 4,1 % WMO, 85,25% Jeugd. Gemiddeld hebben wij 62 cliënten tegelijkertijd in zorg	

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:

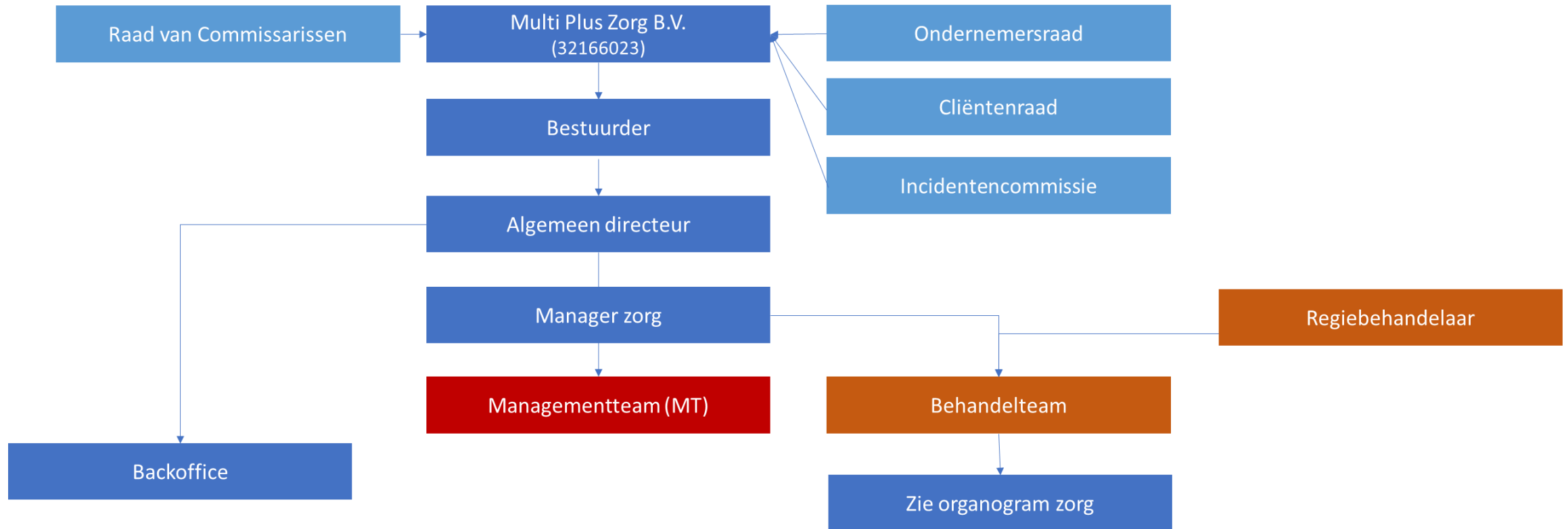
- **2024** > In 2024 heeft Multi Plus Zorg zich verder ontwikkeld als een professionele en innovatieve zorgorganisatie, met een sterke focus op kwaliteit, veiligheid en duurzame groei. De nadruk lag op het versterken van professioneel vakmanschap, het optimaliseren van zorgprocessen en het aanpakken van arbeidsmarktuitdagingen door scholing en interne ontwikkeling. Binnen deze koers is het project 'Vrijheidsbeperkende maatregelen en pedagogisch handelen' opgezet. Dit initiatief richt zich op het minimaliseren van vrijheidsbeperkingen en het bevorderen van een pedagogische aanpak, waarmee MPZ de kwaliteit van zorg verder verbetert en cliënten meer eigen regie biedt.
- **2025** > In 2025 richt Multi Plus Zorg zich op verdere professionalisering, samenwerking en duurzaamheid binnen de zorgverlening. De koers is gebaseerd op de strategische doelstellingen en kwaliteitsdoelstellingen uit voorgaande jaren, met een specifieke focus op professionalisering en vakmanschap, samenwerking en netwerkvorming, kwaliteit en veiligheid, duurzaamheid en innovatie en cliëntgericht werken
- **2026** > In 2026 zet Multi Plus Zorg de volgende strategische stappen om haar positie als vooruitstrevende en kwalitatieve zorgaanbieder te versterken. De focus ligt op duurzame zorgontwikkeling, innovatie en ketensamenwerking, met als kernwaarden: cliëntgerichtheid, veiligheid en professionalisering.
- **2027** > Terugblik, effectiviteit ingezette middelen. Doorontwikkelen.



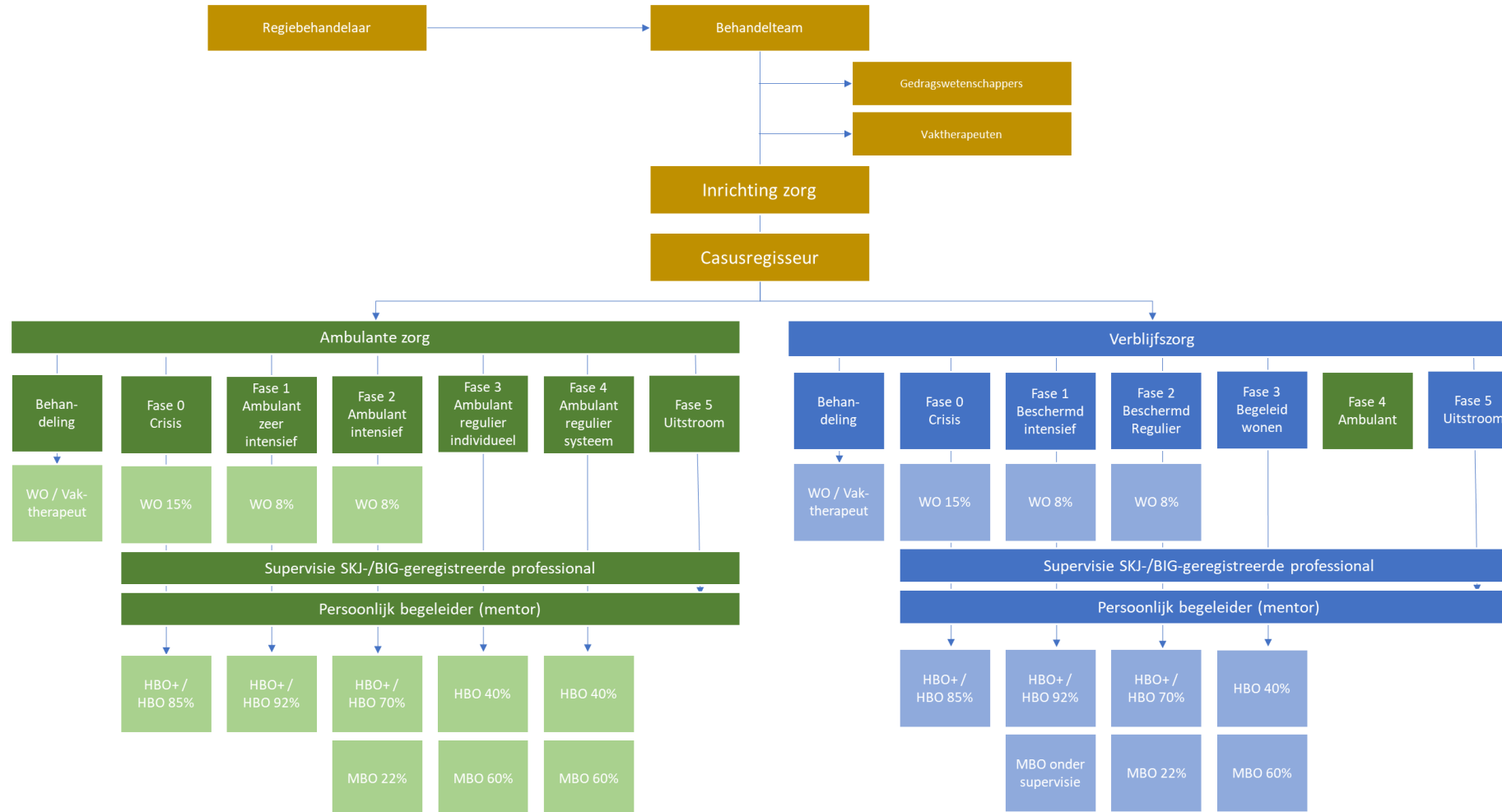


Inrichting van de organisatie

Organogram organisatie



Organogram zorg en uitvoering



De organisatiestructuur

Bestuur en directie

De algehele eindverantwoordelijkheid voor de organisatie ligt bij de bestuurder, N. Bensellam. De directeur is belast met de dagelijkse operationele aansturing en zorgt voor een soepele gang van zaken binnen de organisatie. Het managementteam (MT) bestaat uit de bestuurder, directeur, teamleiders en gedragswetenschappers. Indien nodig sluiten backofficemedewerkers aan bij de MT-overleggen om specifieke onderwerpen te bespreken en bij te dragen aan de besluitvorming.

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 verschillende afdelingen. Per afdeling is een verantwoordelijke aangesteld.

- Afdeling office – Officemanager
- Afdeling administratie – Zorgcontroller
- Afdeling HRM – HRM-medewerker(s)
- 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 zorgteams worden aangestuurd door de gedragswetenschappers, die verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp, forensische zorg 18+ en langdurige zorg (Wlz). De WMO-zorg valt onder de verantwoordelijkheid van de teamleiders. Om de zorgtrajecten soepel te laten verlopen, neemt de casusregisseur een centrale rol in tussen de gedragswetenschappers en teamleiders. Deze functie zorgt voor de coördinatie en afstemming binnen de zorgprocessen. De teamleiders geven op hun beurt leiding aan de mentoren en uitvoerende begeleiders binnen de teams. De functies binnen de organisatie zijn ingericht volgens de cao's Sociaal Werk, Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en Sociaal Werk.

- Teamleider
- Gedragswetenschapper
- 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 (extern)
- Vertrouwenspersoon MPZ personeel (extern)
- Klachtenfunctionaris (extern via Klachtenportaal Zorg).
- Klachtencommissie (extern via Klachtenportaal Zorg).
- Geschillencommissie (extern via Klachtenportaal Zorg).



Medezeggenschap
binnen MPZ

Medezeggenschap

Medezeggenschapsregeling cliënten

In 2024 heeft Multi Plus Zorg zich ingezet voor de werving van leden voor de cliëntenraad, om de medezeggenschap van cliënten structureel te versterken. Ondanks inspanningen bleek het een uitdaging om voldoende geïnteresseerde cliënten te vinden. Daarom heeft MPZ in 2024 verschillende mogelijkheden onderzocht, waaronder de inzet van een externe partij zoals Zorgbelang, om het wervingsproces te ondersteunen.

In 2025 wordt de cliëntenraad formeel opnieuw opgericht en dit wordt ingericht per doelgroep om deze verder vorm te geven. Het doel is om cliënten een actieve stem te geven binnen de organisatie en hen te betrekken bij beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbeteringen. MPZ streeft naar een goed functionerende cliëntenraad die bijdraagt aan een sterke vertegenwoordiging van de belangen van cliënten.

Raad van Commissarissen (RvC)

Het bestuur van Multi Plus Zorg komt elk kwartaal bijeen met de Raad van Commissarissen (RvC) voor overleg, waarbij de Governance Code als leidraad dient. Tijdens deze bijeenkomsten worden uiteenlopende thema's besproken, zoals de kwaliteit van zorg en zowel interne als externe ontwikkelingen. Als basis voor deze gesprekken dienen de managementrapportages, die elk kwartaal worden opgesteld. Deze rapportages bevatten onder andere updates over de voortgang van verbetermaatregelen, incidentmeldingen, klachten en andere relevante zaken.

Ondernemersraad

Sinds 2024 beschikt Multi Plus Zorg over een Ondernemingsraad. In 2025 is deze verder geformaliseerd en ontwikkeld. Momenteel bestaat de Ondernemingsraad uit zes leden, met als doel om dit in 2026 verder uit te breiden.





Reflectie op de bouwstenen




Inhoud

Bouwsteen 1 – Professionele en individuele ontwikkeling

Bouwsteen 2 – Voldoen aan wettelijke kaders en eisen jeugddomein

Bouwsteen 3 – Kwaliteit en veiligheid aan jeugdhulpverlening



Bouwsteen 1 –
Professionele en
individuele
ontwikkeling

Bouwsteen 1 – Professionele en individuele ontwikkeling

In 2024 heeft Multi Plus Zorg zich verder ingezet voor de ontwikkeling van professionals door middel van gerichte scholing, innovatie in werkprocessen en een verbeterde focus op veiligheid en risicomanagement. Binnen deze kernwaarde zijn de volgende drie speerpunten gerealiseerd:

1. Versterking van risicoanalyse en kwaliteitsborging

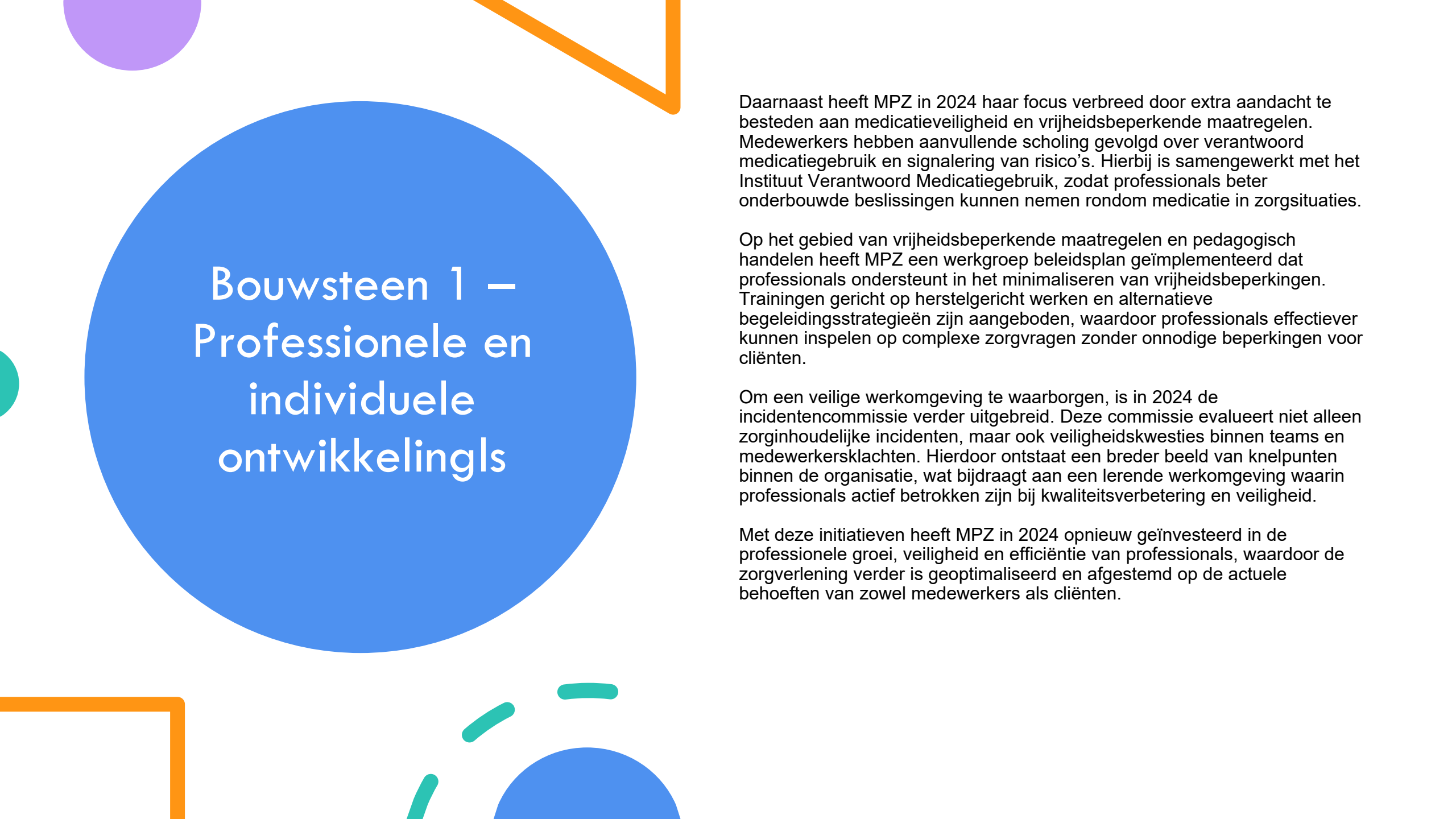
MPZ heeft haar risicoanalyse verder doorontwikkeld, waarbij alle leefgebieden systematisch in kaart worden gebracht met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix. Specifieke risico's voor doelgroepen, zoals gezondheidsrisico's en infectiepreventie binnen de Wlz-zorg, zijn hierbij geüpdatet. Daarnaast heeft MPZ de verzamelde data uit het online systeem geanalyseerd en beleid hierop afgestemd, waardoor professionals beter worden ondersteund in het signaleren en aanpakken van risico's.

2. Digitalisering en administratieve lastenverlichting

Om professionals meer ruimte te geven voor inhoudelijke zorg, heeft MPZ verder ingezet op de automatisering van zorgprocessen. Met behulp van Autogrowth Microsoft-systemen wordt sinds 2024 informatie direct geïntegreerd in cliëntdossiers en zorgdocumenten vanaf de aanmelding. Dit zorgt voor minder administratieve druk, efficiëntere dossiervorming en een verbeterde workflow, waardoor professionals zich meer kunnen richten op de directe begeleiding en ondersteuning van cliënten.

3. Professionalisering en veiligheid binnen de organisatie

MPZ heeft in 2024 verdere stappen gezet in de professionalisering van medewerkers door middel van interne scholingen en de doorontwikkeling van de incidentencommissie. Naast zorggerelateerde incidenten worden nu ook medewerkersklachten en interne risico's in de zorgprocessen systematisch geëvalueerd. Hierdoor krijgen professionals meer inzicht in risicobeheersing en leren zij hoe zij beter kunnen anticiperen op complexe situaties binnen de zorg.



Bouwsteen 1 – Professionele en individuele ontwikkelings

Daarnaast heeft MPZ in 2024 haar focus verbreed door extra aandacht te besteden aan medicatieveiligheid en vrijheidsbeperkende maatregelen. Medewerkers hebben aanvullende scholing gevolgd over verantwoord medicatiegebruik en signalering van risico's. Hierbij is samengewerkt met het Instituut Verantwoord Medicatiegebruik, zodat professionals beter onderbouwde beslissingen kunnen nemen rondom medicatie in zorgsituaties.

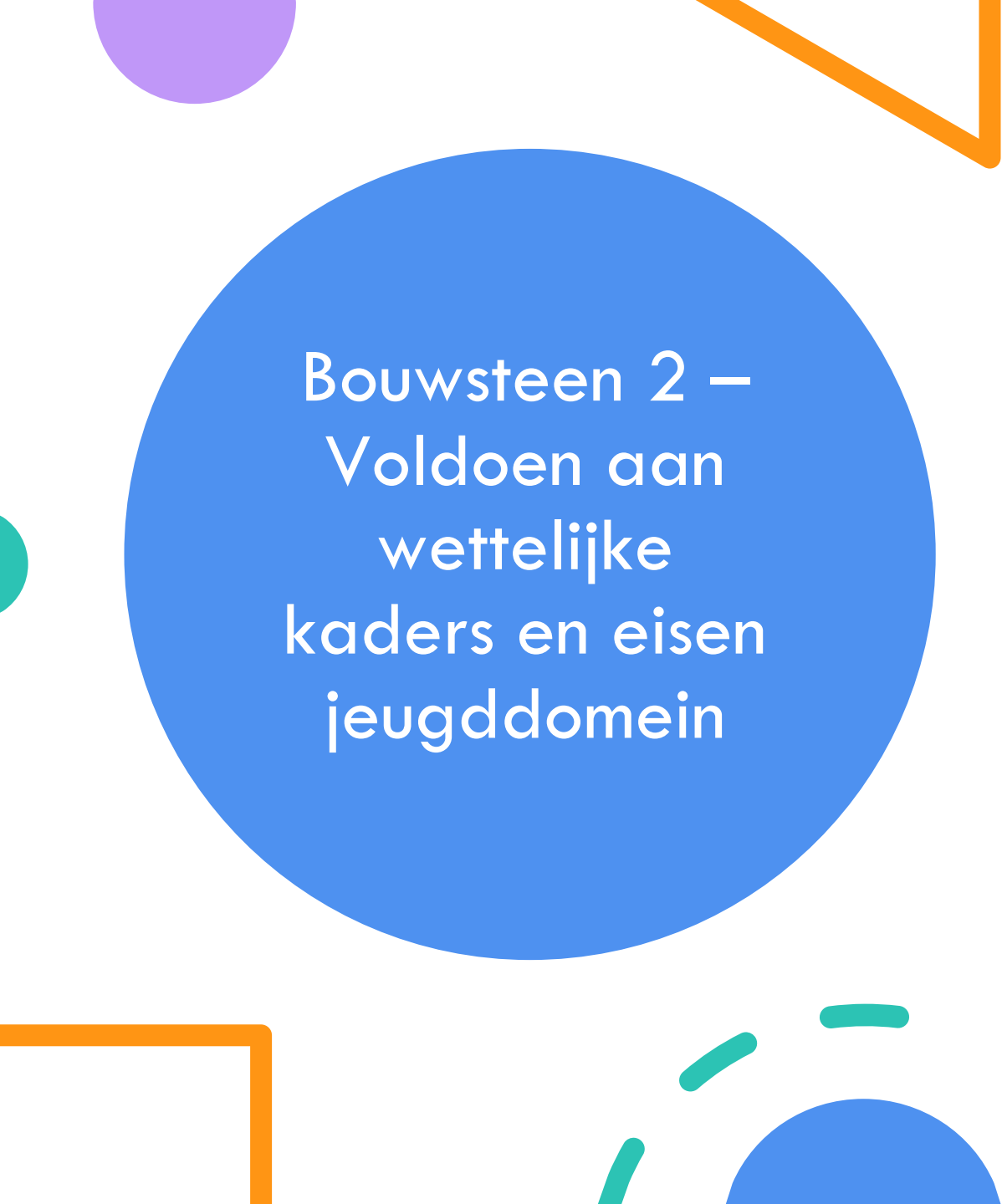
Op het gebied van vrijheidsbeperkende maatregelen en pedagogisch handelen heeft MPZ een werkgroep beleidsplan geïmplementeerd dat professionals ondersteunt in het minimaliseren van vrijheidsbeperkingen. Trainingen gericht op herstelgericht werken en alternatieve begeleidingsstrategieën zijn aangeboden, waardoor professionals effectiever kunnen inspelen op complexe zorgvragen zonder onnodige beperkingen voor cliënten.

Om een veilige werkomgeving te waarborgen, is in 2024 de incidentencommissie verder uitgebreid. Deze commissie evalueert niet alleen zorginhoudelijke incidenten, maar ook veiligheidskwesties binnen teams en medewerkersklachten. Hierdoor ontstaat een breder beeld van knelpunten binnen de organisatie, wat bijdraagt aan een lerende werkomgeving waarin professionals actief betrokken zijn bij kwaliteitsverbetering en veiligheid.

Met deze initiatieven heeft MPZ in 2024 opnieuw geïnvesteerd in de professionele groei, veiligheid en efficiëntie van professionals, waardoor de zorgverlening verder is geoptimaliseerd en afgestemd op de actuele behoeften van zowel medewerkers als cliënten.



Bouwsteen 2 – Voldoen
aan wettelijke kaders
en eisen jeugddomein



Bouwsteen 2 – Voldoen aan wettelijke kaders en eisen jeugd domein


In 2024 heeft Multi Plus Zorg verdere stappen gezet om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving binnen de jeugdzorg, WMO, Wlz en forensische zorg. De nadruk lag op privacy en gegevensbescherming, efficiëntere dossiervoering en het versterken van kwaliteitsborging binnen de wettelijke kaders.

Om de bescherming van persoonsgegevens te optimaliseren, heeft MPZ een samenwerking opgezet met Confidat, een extern bureau gespecialiseerd in AVG-compliance en informatiebeveiliging. Dit heeft geleid tot een herzien privacybeleid, verbeterde protocollen voor gegevensverwerking en extra bewustwordingstrainingen voor medewerkers. Hiermee voldoet MPZ aan de strengere normen rondom privacy en gegevensbescherming, wat essentieel is binnen de zorgsector.


Daarnaast is in 2024 Autogrowth geïmplementeerd, een geautomatiseerd systeem voor dossiervoering en administratieve processen. Dit systeem draagt bij aan een efficiëntere en nauwkeurigere vastlegging van cliëntgegevens, wat niet alleen de administratieve last vermindert, maar ook de naleving van contractafspraken met gemeenten en zorgverzekeraars vergemakkelijkt. Professionals kunnen hierdoor sneller en accurater werken binnen de kaders van de Jeugdwet, WMO en Wlz.

MPZ heeft in 2024 ook geïnvesteerd in periodieke audits en interne controles om de naleving van wet- en regelgeving verder te waarborgen. Dit omvatte de actualisatie van beleidsdocumenten, het verbeteren van contractbeheer en het verder afstemmen van interne processen op de eisen van gemeenten en zorgkantoren.

Door deze initiatieven heeft MPZ niet alleen haar juridische en administratieve processen versterkt, maar ook de werkdruk voor medewerkers verlicht en de kwaliteit van zorg verder geborgd. De komende jaren blijft de organisatie inzetten op continue verbetering en verdere digitalisering om optimaal te voldoen aan de eisen binnen de zorgsector.



Bouwsteen 3 –
Kwaliteit en
veiligheid aan
jeugdhulpverlening



Bouwsteen 3 – Kwaliteit en veiligheid aan jeugdhulpverle- ning

In 2024 heeft Multi Plus Zorg verder geïnvesteerd in de kwaliteit en veiligheid binnen de jeugdhulpverlening. De organisatie heeft gericht ingezet op structurele verbetering van veiligheidsbeleid, risicobeheer en methodisch werken, met als doel de zorg veiliger en effectiever te maken voor zowel cliënten als medewerkers.

Om de veiligheid van cliënten te waarborgen, heeft MPZ haar methodische werkwijze verder verfijnd. Dit omvat onder andere het verbeteren van risicoanalyses en het doorvoeren van strengere veiligheidsprotocollen. De implementatie van een uitgebreid beleid rondom vrijheidsbeperkende maatregelen en pedagogisch handelen zorgt ervoor dat begeleiders bewuster omgaan met het beperken van vrijheid en tegelijkertijd werken aan een veilige zorgomgeving. Daarnaast zijn medewerkers getraind in het herkennen van signalen die wijzen op verhoogde risico's, waardoor preventief ingrijpen effectiever wordt.

Op medewerkersniveau is er in 2024 extra aandacht besteed aan mentale en fysieke weerbaarheid. Medewerkers hebben trainingen gevolgd op het gebied van omgaan met agressie, conflicthantering en crisisinterventie. Daarnaast is er binnen de teams gewerkt aan casuïstiekbesprekingen en intervisiemomenten, zodat professionals kunnen leren van praktijkvoorbeelden en hun aanpak kunnen verbeteren.

Verder heeft MPZ haar incidentencommissie geoptimaliseerd, waardoor zorg- en medewerkersincidenten systematisch worden geëvalueerd en omgezet in concrete verbetermaatregelen. Dit draagt bij aan een voortdurende leercyclus binnen de organisatie en verhoogt de veiligheid op de werkvloer.

Door deze structurele aanpassingen en investeringen in deskundigheidsbevordering blijft MPZ haar zorgverlening versterken. De focus op veiligheid, methodisch werken en preventief risicomanagement heeft bijgedragen aan een verdere professionalisering van de jeugdhulpverlening en een veiligere werkomgeving voor medewerkers.



Wat gaan we
doen in 2025

Succesfactoren van MPZ

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

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 methodische werkwijze en begeleidingsstijl kan nog concreter worden uitgelegd

Uitgebreider activiteiten aanbod voor cliënten

Taakduidelijkheid en -verdeling concreter uitleggen

Consequente en eenduidige begeleidingsstijl kan concreter

Betrokkenheid bij beleid en besluitvorming medewerkers vergroten

Speerpunten vanuit het kwaliteitsbeeld

1 Medezeggen- schap

De medezeggenschapsregeling voor cliënten wordt met ondersteuning van een externe partij opnieuw ingericht in 2025.

2 Begeleidings- stijl

Multi Plus Zorg richt zich ook in 2025 op het door ontwikkelen van onze eigen methodische werkwijze. In 2024 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 2025 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 2024 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 2025 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.