

*Multi Plus Zorg*  
**MPZ**

# Kwaliteitsverslag forensische zorg

**MPZ**

2024

# Algemene terugblik op 2024

In 2024 heeft Multi Plus Zorg (MPZ) verdere stappen gezet in de professionalisering en kwaliteitsborging van de forensische zorg. De focus lag op het versterken van veiligheid, risicobeheer en methodisch werken, met als doel een stabiele, voorspelbare en effectieve zorgomgeving te bieden voor cliënten met forensische achtergronden.

Een belangrijke ontwikkeling in 2024 was de verdere implementatie van het project 'Vrijheidsbeperkende maatregelen en pedagogisch handelen', gericht op het minimaliseren van vrijheidsbeperkingen en het stimuleren van herstelgericht werken. Dit project draagt bij aan het vergroten van de autonomie van cliënten, terwijl tegelijkertijd de veiligheid binnen de zorg wordt gewaarborgd.

Daarnaast is MPZ verder gegaan met de digitalisering van werkprocessen, onder andere door de integratie van Autogrowth. Dit geautomatiseerde systeem helpt bij efficiëntere dossiervoering, waardoor zorgverleners minder administratieve lasten ervaren en zich meer kunnen richten op begeleiding en risicotaxatie.

Op het gebied van privacy en gegevensbescherming heeft MPZ in 2024 een samenwerking opgezet met Confidat, een extern bureau gespecialiseerd in AVG-compliance en informatiebeveiliging. Dit heeft geleid tot herzieningen van protocollen en bewustwordingstrainingen voor medewerkers, wat heeft bijgedragen aan een veiliger en transparanter beheer van cliëntgegevens.

Naast deze organisatorische en procesmatige verbeteringen, heeft MPZ haar medewerkers verder ondersteund in mentale en fysieke weerbaarheid, met trainingen gericht op omgaan met agressie, conflicthantering en crisisinterventie. Dit sluit aan bij de bredere inzet van de organisatie op forensisch vakmanschap en professionalisering.

Op strategisch niveau heeft MPZ haar samenwerking met ketenpartners, waaronder gemeenten en reclasseringsinstanties, verder versterkt. Dit heeft geleid tot betere afstemming en snellere interventies bij risico's rondom recidive en veiligheid.

Door deze ontwikkelingen heeft MPZ in 2024 opnieuw stappen gezet in de versterking van de forensische zorgverlening, waarbij veiligheid, methodisch werken en risicomanagement centraal staan. Dit vormt de basis voor verdere doorontwikkeling in de komende jaren.



# Onze visie

Multi Plus Zorg (MPZ) heeft in 2024 haar forensische zorg verder geprofessionaliseerd met als doel een veilige en gestructureerde omgeving te bieden waarin cliënten kunnen werken aan hun resocialisatie en het verminderen van recidiverisico's. De focus lag op herstelgericht werken, methodische begeleiding en ketensamenwerking met reclassering en justitiële instanties.

MPZ hanteerde in 2024 een integrale aanpak waarin risicofactoren en beschermende factoren centraal stonden. Door middel van risicotaxatie, gedragsinterventies en netwerkgericht werken werd toegewerkt naar een stabiele terugkeer van cliënten in de maatschappij. Hierbij werd ingezet op zelfredzaamheid, sociale participatie en een toekomst zonder justitiële betrokkenheid.

Ondanks deze vooruitgang, is in 2024 duidelijk geworden dat MPZ per 2025 geen forensische zorgcliënten meer zal en kan plaatsen in verband met het aflopende contract voor DJI-cliënten. Dit betekent dat MPZ in 2025 geen nieuwe forensische cliënten meer aanneemt binnen de bestaande contracten.

Echter, MPZ blijft zich inzetten om forensische zorg opnieuw structureel binnen de organisatie te borgen. Het doel is om in de komende jaren een inschrijving te doen op de aanbesteding voor forensische zorg van Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), zodat MPZ haar expertise op dit gebied kan blijven inzetten en voortbouwen op de opgebouwde kennis en methodische werkwijze.

De visie van MPZ op forensische zorg blijft ongewijzigd: het voorkomen van recidive, het begeleiden van cliënten naar zelfstandigheid en het bijdragen aan een veilige samenleving. Ook zonder actieve forensische cliënten in 2025 zal MPZ haar methodiek en samenwerkingsverbanden blijven versterken, zodat bij een succesvolle toekomstige aanbesteding de forensische zorg naadloos weer kan worden ongenakt.

# Praktische zaken

## Aanbesteding en toekomst van forensische zorg

In 2024 heeft MPZ haar zorgverlening aan forensische cliënten voortgezet binnen de lopende contracten. Echter, zal MPZ in 2025 geen nieuwe forensische cliënten aannemen. Dit heeft directe gevolgen voor de capaciteit en inzet van de organisatie binnen de forensische zorg.

MPZ heeft in 2024 een strategisch plan ontwikkeld om de forensische zorg in de toekomst te waarborgen. Dit plan richt zich op het opnieuw aanvragen van de aanbesteding, het behouden van interne expertise en het voortzetten van samenwerking met ketenpartners. Het doel is om in de komende jaren weer een erkende aanbieder van forensische zorg te worden en opnieuw cliënten uit deze doelgroep te kunnen begeleiden.

## Doorontwikkeling van methodische werkwijze

MPZ heeft in 2024 geïnvesteerd in het versterken van methodische werkwijzen binnen de forensische zorg. Dit omvat:

- \* **Uitbreiding van risicoanalyse-methodieken**, met extra focus op recidivepreventie en gedragsverandering.
- \* **Doorontwikkeling van herstelgericht werken**, waarbij cliënten worden begeleid in het nemen van verantwoordelijkheid voor hun gedrag en het opbouwen van een sociaal vangnet.
- \* **Verdieping van het project 'Vrijheidsbeperkende maatregelen en pedagogisch handelen'**, gericht op het minimaliseren van dwang en drang in de begeleiding.

# Vervolg praktische zaken

## Samenwerking en netwerkontwikkeling

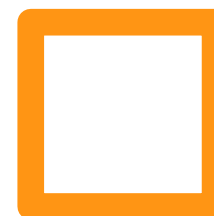
Hoewel MPZ in 2025 geen forensische cliënten bedient vanuit DJI (MPZ heeft voornamelijk forensische cliënten bij jeugd), blijft de organisatie actief in de samenwerking met ketenpartners zoals gemeenten, jeugdzorg en reclassering. In 2024 is ingezet op:

- \* **Behoud van samenwerkingsverbanden** met partijen binnen het forensische zorgnetwerk, zodat een snelle herstart van forensische zorg mogelijk blijft.
- \* **Scholingen en kennisdeling** binnen het team, zodat expertise op het gebied van forensische zorg binnen MPZ behouden blijft.
- \* **Verkenning van alternatieve financieringsmogelijkheden**, zoals gemeentelijke contracten of subsidies voor forensische zorginitiatieven.

## Vorbereiding op een hernieuwde aanbesteding

MPZ heeft in 2024 de eerste stappen gezet om in de toekomst opnieuw een contract voor forensische zorg binnen DJI aan te vragen. Dit omvat:

- \* **Evaluatie van de administratieve processen**, zodat toekomstige aanbestedingen efficiënter kunnen worden ingediend.
- \* **Interne capaciteitsplanning en scenario-analyses**, om bij een succesvolle aanvraag direct te kunnen opschalen.
- \* **Doorontwikkeling van beleidsdocumenten en kwaliteitskaders**, zodat MPZ voldoet aan de laatste eisen van DJI en andere relevante instanties.



# 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 2024, 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 2024. De pijlers bevatten een groot aantal kwaliteitsaspecten. **De aspecten waar wij niet op ingaan in dit kwaliteitsrapport zijn geborgd en geïmplementeerd.**





# Hoofdstuk 1

Algemene  
gegevens

# Algemene gegevens 2024

<b>Totaal FTE</b>	<b>Zelfstandigen</b>	<b>Aantal Ifzo cliënten</b>	<b>Beveiligingsniveaus</b>
<p>Peildatum 31-12-2024</p> <p><b>58,16 FTE t.o.v. 48,3 FTE in 2023</b> (Exclusief zelfstandigen)</p>	<p>Peildatum 31-12-2024</p> <p><b>8 Zelfstandigen t.o.v. 23</b> in 2022</p>	<p>Peildatum 01-01-2024: <b>5</b> IFZO-clieñten</p> <p>Peildatum 31-12-2024: <b>0</b> IFZO-clieñten, wat neerkomt op <b>0%</b> van de totale clieñtenpopulatie.</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>Clieñtenpopulatie</b>	<b>Verzuim</b>
<p>Peildatum 31-12-2023</p> <p><b>41,38 FTE Medewerkers. 47 Medewerkers in loondienst in 2024.</b></p>	<p>Peildatum 31-12-2023</p> <p><b>16,78 FTE Stagiaires t.o.v. 8,3 FTE in 2023. 22 Stagiaires en leerling werknemers t.o.v. 18 in 2023</b></p>	<p>MPZ had in 2024 totaal <b>122 clieñten</b> in zorg, <b>4,1% Ifzo, 6,56 % Wlz, 4,1 % WMO, 85,25% Jeugd.</b> Gemiddeld hebben wij <b>62 clieñte</b>n tegelijkertijd in zorg</p>	<p><b>6,25 %</b> in 2024 t.o.v. <b>4,3%</b> in 2023</p>



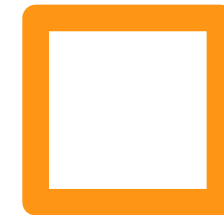
# Onze koers

Multi Plus Zorg (MPZ) 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 MPZ 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, veiligheids professionalisering.
- 2027 > Terugblik, effectiviteit ingezette middelen. Doorontwikkelen.

# Het resultaat in 2024



In 2024 heeft MPZ belangrijke stappen gezet in de doorontwikkeling en borging van de kwaliteit en veiligheid binnen de forensische zorg. De focus lag op het versterken van methodisch werken, risicobeheersing en netwerkgericht werken.

Door de niet-verlengde aanbesteding voor DJI-cliënten heeft MPZ in 2024 haar werkwijze kritisch geëvalueerd en voorbereidende maatregelen getroffen om in de toekomst opnieuw forensische zorg te kunnen aanbieden. Dit omvatte:

Het opstellen van een strategisch plan voor hernieuwde aanbesteding, waarin de vereisten van DJI en ketenpartners centraal staan.

Het behouden van methodische expertise binnen de organisatie, zodat bij een succesvolle toekomstige aanbesteding direct de juiste zorg geboden kan worden.

Het versterken van bestaande processen, zoals risicotaxatie, herstelgericht werken en het minimaliseren van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Ondanks de veranderende situatie rondom de forensische zorg in 2025, heeft MPZ in 2024 haar focus op veiligheid en kwaliteit van zorg gehandhaafd. Dit komt onder andere terug in:

Doorontwikkeling van dossievoering en digitale automatisering, mede door de implementatie van Autogrowth.

Versterking van AVG en gegevensbescherming, met ondersteuning van Confidat.

Verdieping van het project ' Vrijheidsbeperkende maatregelen en pedagogisch handelen' , met als doel de autonomie van cliënten te vergroten en methodische begeleiding te verbeteren.

Met de verzamelde managementinformatie uit 2024 is een kwaliteitsrapportage opgesteld, waarin de behaalde resultaten en verbeterpunten worden benoemd. Dit rapport dient als fundament voor toekomstige heraanvragen van de forensische zorgaanbesteding en als leidraad voor de verdere ontwikkeling van MPZ binnen deze zorgsector.

Hoewel MPZ in 2025 geen nieuwe forensische cliënten zal ontvangen, blijft de organisatie zich actief inzetten om deze vorm van zorg in de toekomst opnieuw aan te bieden.

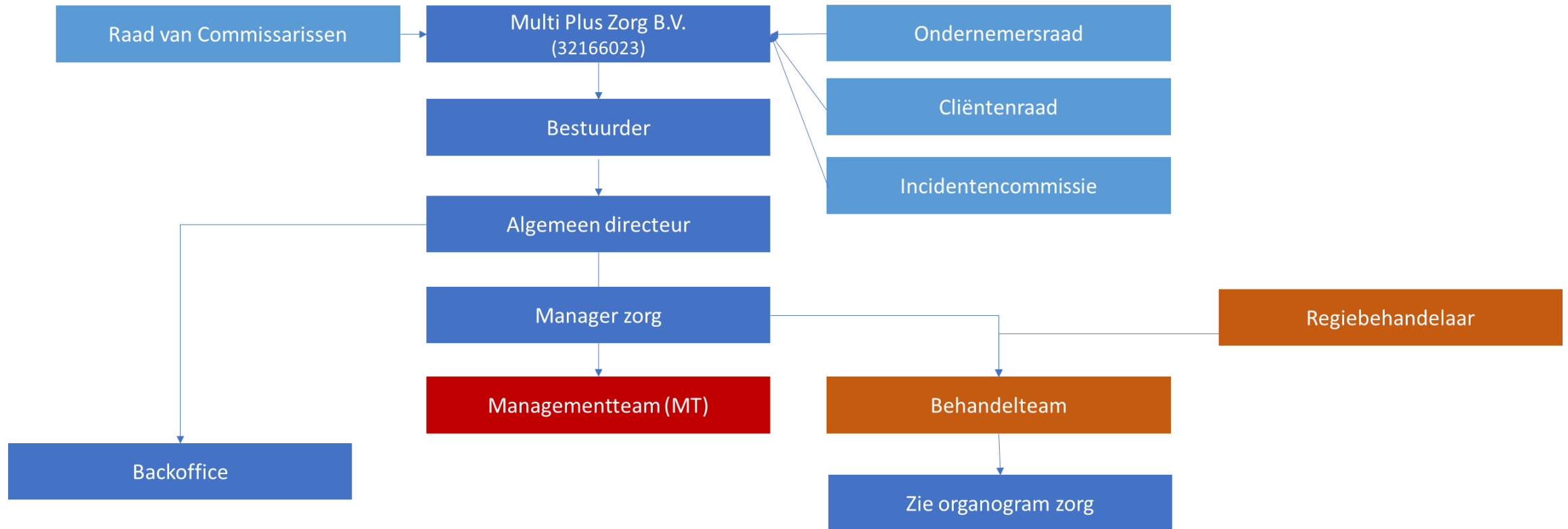




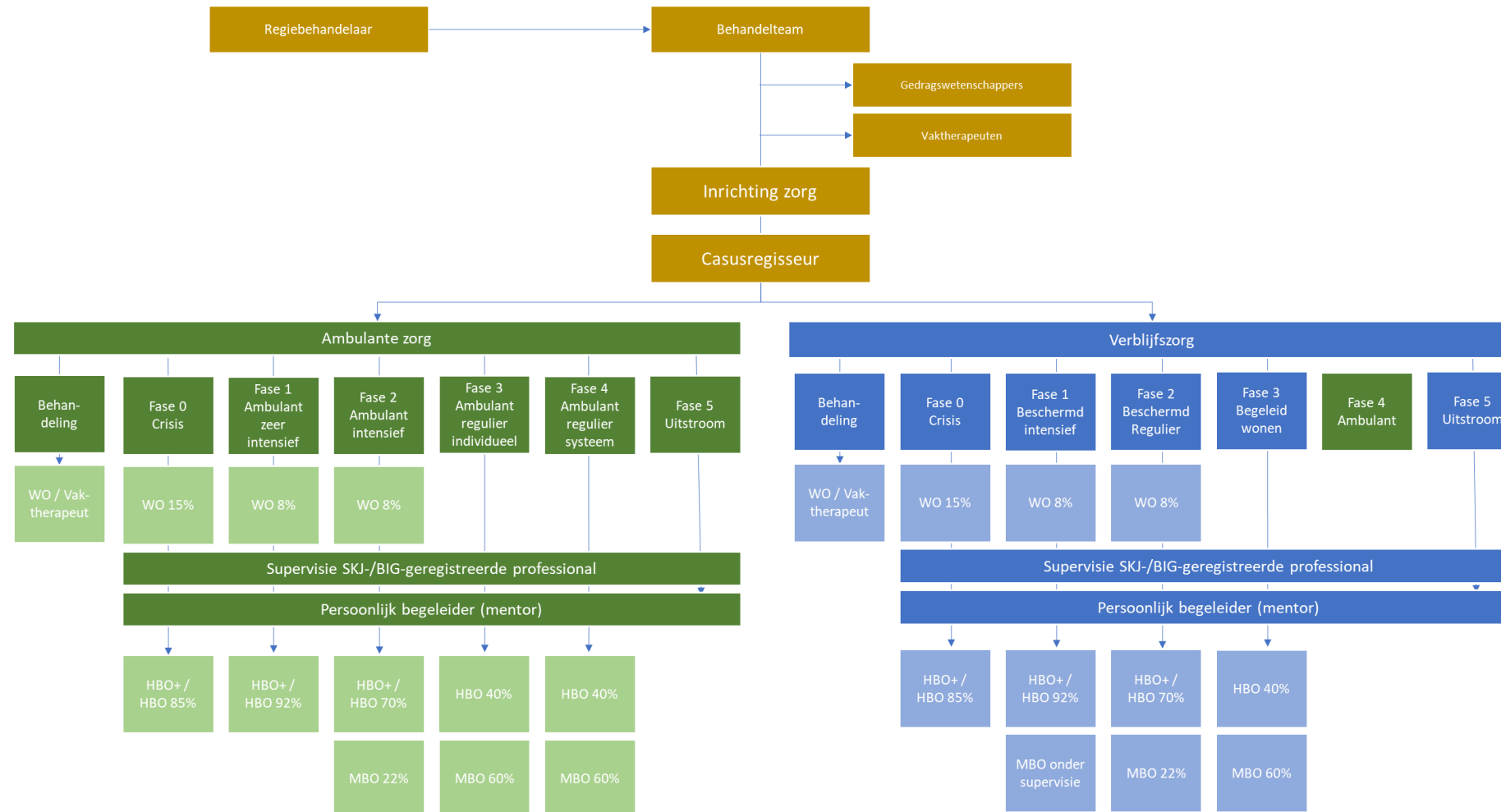
## Hoofdstuk 2

# 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 directeur is verantwoordelijk voor de leiding over de dagelijkse gang van zaken. Het MT wordt gevormd door het bestuur, de 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-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 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 (extern)
- Vertrouwenspersoon MPZ personeel (extern)
- 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 2024

In 2024 heeft MPZ haar focus op veiligheid en persoonsgerichte zorg binnen de forensische doelgroep verder versterkt. Hoewel de organisatie in 2025 geen nieuwe DJI-cliënten zal ontvangen, is in 2024 hard gewerkt aan de borging van bestaande werkwijzen en het voorbereiden van een hernieuwde positionering binnen de forensische zorg.

#### **Belangrijke speerpunten in 2024:**

Continuering van risicobeheer en veiligheid binnen de zorgprocessen – Risicoanalyses zijn verder verfijnd, met extra aandacht voor recidivepreventie, agressieregulatie en herstelgericht werken.

Doorontwikkeling van de aanpak 'Vrijheidsbeperkende maatregelen en pedagogisch handelen' – Binnen de begeleiding is verder ingezet op methodisch werken, waarbij cliënten zoveel mogelijk worden ondersteund in het nemen van eigen regie binnen een veilige zorgomgeving.

Versterking van crisisinterventie en veiligheidsmanagement – Medewerkers hebben aanvullende scholingen gevolgd in mentale en fysieke weerbaarheid, omgaan met agressie en de-escalerende interventies.

MPZ heeft in 2024 ook de samenwerking met ketenpartners verder versterkt om de veiligheid van cliënten en medewerkers te waarborgen. Er zijn structurele overleggen gevoerd met reclassering, gemeenten en andere zorginstellingen om een soepele doorstroom en veilige uitstroom van cliënten te garanderen.

Daarnaast is het incidentenbeleid geoptimaliseerd door middel van:  
Een uitgebreidere evaluatie van incidenten en veiligheidsrisico's binnen de organisatie. De koppeling van incidentmeldingen aan het bredere risicomanagementsysteem, waardoor trends en patronen beter geanalyseerd kunnen worden.  
Meer betrokkenheid van medewerkers bij veiligheidsanalyses, zodat praktijkervaringen direct bijdragen aan verbetermaatregelen.

Hoewel 2024 een transitiejaar was, waarin duidelijk werd dat MPZ in 2025 geen DJI-cliënten zal begeleiden, is de organisatie blijven investeren in methodische werkwijzen, risicobeheer en forensisch vakmanschap. Deze inspanningen zorgen ervoor dat de expertise binnen de organisatie behouden blijft, met als doel in de toekomst opnieuw een sterke positie binnen de forensische zorg te verwerven.



## Pijler 2

# Forensisch vakmanschap

### Terugblik pijler 2024

In 2024 heeft MPZ zich gericht op het behouden en verder ontwikkelen van forensische expertise, ondanks de transitie die de organisatie doormaakt door het mislopen van de DJI-aanbesteding. Het uitgangspunt was om de opgebouwde kennis en methodische werkwijze binnen de organisatie te borgen, zodat MPZ in de toekomst opnieuw forensische zorg kan aanbieden.

#### **Belangrijke speerpunten in 2024:**

Scholingen en deskundigheidsbevordering – Om de kwaliteit van forensische begeleiding op peil te houden, hebben medewerkers gerichte trainingen gevolgd op het gebied van herstelgericht werken, risicogestuurde zorg en signalering van recidive-indicatoren. Hiermee blijft MPZ haar medewerkers voorbereiden op een toekomstige herstart van de forensische zorg.


Versterking van de methodische werkwijze – MPZ heeft haar interne werkprocessen verder aangescherpt, zodat begeleiders volgens een uniforme methodiek blijven werken, gericht op gedragsverandering en resocialisatie. Er is verder gebouwd op de aanpak die gebaseerd is op het Behavior Change Model en het I-Change Model, waardoor begeleiders blijven werken met bewezen effectieve interventies.

Behouden van samenwerking met ketenpartners – Hoewel MPZ in 2025 geen forensische cliënten heeft, is in 2024 sterk ingezet op het onderhouden van netwerken met gemeenten, reclassering en andere zorginstellingen. Dit zorgt ervoor dat MPZ snel kan opschalen zodra de aanbesteding in de toekomst opnieuw wordt aangevraagd en toegekend.

Daarnaast is er een focus gelegd op interne kennisdeling, waarbij ervaren medewerkers hun expertise binnen de organisatie hebben overgedragen via casuïstiekbesprekingen en praktijkgerichte intervisies. Dit draagt bij aan het behoud van forensisch vakmanschap binnen MPZ en voorkomt dat cruciale kennis verloren gaat tijdens de periode waarin geen DJI-clënten worden aangenomen.

Door deze strategische keuzes heeft MPZ in 2024 een solide basis gelegd voor de hernieuwde positionering binnen de forensische zorg. Het doel blijft om in de toekomst opnieuw forensische zorg aan te bieden en de opgebouwde expertise optimaal te benutten.





# Pijler 3

## Structurering en Efficiëntie binnen de Zorgprocessen

### Terugblik pijler 2023

In 2024 heeft MPZ haar interne zorgprocessen verder geoptimaliseerd om de organisatie wendbaar en toekomstbestendig te houden. Door het wegvallen van de DJI-aanbesteding per 2025 is een strategische heroriëntatie uitgevoerd om de methodische werkwijze te waarborgen en de organisatie effectief in te richten voor een mogelijke hernieuwde aanbesteding in de toekomst.

#### **Belangrijke speerpunten in 2024:**

**Optimalisatie van digitale systemen en administratieve processen** – MPZ heeft in 2024 verder ingezet op de digitalisering van haar zorgprocessen door de implementatie van Autogrowth, wat heeft geleid tot een efficiëntere en snellere dossiervoering. Hierdoor is de administratieve last voor medewerkers verlaagd en kunnen processen gestroomlijnd worden uitgevoerd.

Herziening en borging van beleidsdocumenten – Alle relevante protocollen en werkprocessen zijn in 2024 geactualiseerd om aan te sluiten bij de nieuwste richtlijnen en kwaliteitskaders. Dit zorgt ervoor dat MPZ direct voldoet aan de vereisten wanneer de forensische zorg in de toekomst wordt heropgestart.

Capaciteitsbeheer en personeelsplanning – Met het wegvallen van DJI-cliënten per 2025 is in 2024 een strategisch plan opgesteld voor het behouden en herplaatsen van medewerkers binnen andere zorgvormen, zodat de opgebouwde forensische expertise binnen de organisatie blijft. Dit heeft geleid tot een effectievere personeelsplanning en gerichte inzet van medewerkers in andere domeinen, zoals WMO en Jeugdhulp.

Efficiëntieverbeteringen binnen de zorgteams – De interne overlegstructuur en teamprocessen zijn in 2024 verder aangescherpt om de samenwerking tussen disciplines te versterken en de werkprocessen soepeler te laten verlopen. Dit draagt bij aan een eenduidige werkwijze en verhoogt de kwaliteit van zorg, onafhankelijk van de doelgroep.

Door deze maatregelen heeft MPZ haar organisatie in 2024 verder geprofessionaliseerd en voorbereid op toekomstige ontwikkelingen binnen de forensische zorg. De focus op efficiëntie, methodisch werken en digitale ondersteuning zorgt ervoor dat de organisatie klaar is om in de toekomst opnieuw forensische cliënten te begeleiden.



# Hoofdstuk 4

## Retrospectieve risicoanalyse

# Retrospectieve Risicoanalyse 2024

## Inleiding

In 2024 heeft MPZ de retrospectieve risicoanalyse uitgevoerd om de belangrijkste veiligheidsincidenten, calamiteiten en klachten binnen de forensische zorg te evalueren. De analyse biedt inzicht in trends, verbeterpunten en preventieve maatregelen die in 2025 verder worden aangescherpt. Hoewel MPZ in 2025 geen DJI-cliënten meer plaatst door het wegvallen van de aanbesteding, blijft de organisatie haar veiligheidsmanagement en risicobeheer optimaliseren.

De belangrijkste bevindingen uit de retrospectieve risicoanalyse richten zich op incidenten binnen de forensische zorg, klachtenafhandeling en verbeterpunten binnen meldprocedures en veiligheidsbeleid.

## 1. Incidentanalyse: Aantal en Soorten Incidenten

### 1.1 Cliëntincidenten

In 2024 zijn er in totaal 42 incidenten gemeld, waarvan het merendeel gerelateerd was aan verbale en fysieke agressie. De incidenten waren gelijkmatig verdeeld over de kwartalen.

#### Belangrijke trends en aandachtspunten:

Incidentcategorie	18-	18+	Totaal
Agressie / geweld	14	10	24
Afwezigheid cliënt / vermissing	2	0	2
Medicatiegerelateerde incidenten	2	0	2
Dreiging van buitenaf	2	2	4
Gebruik verboden middelen	3	1	4
Beroving / afpersing	3	0	3
Aanhouding	2	0	2
Suïcidale uitspraken	1	0	1

Agressie en geweld blijven een kernprobleem binnen de forensische doelgroep, zowel tussen cliënten onderling als richting medewerkers. Dreigingen van buitenaf, zoals berovingen en afpersing, onderstrepen de noodzaak voor verscherpte veiligheidsmaatregelen op en rond de locaties.

Het gebruik van verboden middelen en suïcidale uitspraken tonen de blijvende behoefte aan psychologische ondersteuning en crisisinterventies.

#### Maatregelen 2025:

Versterking van training in conflictbeheersing en de-escalatie voor medewerkers.

Betere risicotaxatie en preventie bij risicovolle cliënten, met extra aandacht voor criminele beïnvloeding.

Intensievere samenwerking met reclassering en politie om vroegtijdig risicovolle situaties te signaleren.

## 1.2 Incidenten Personeel en Privacy

@  
)  
†  
)  
-  
-  
U  
o  
-  
h

†8

## 2. Klachtenanalyse

In 2024 zijn drie klachten geregistreerd, waarvan één formeel en twee informeel.

Klachtensoort	Aantal
Overlast door cliënten (buurtbewoner)	2
Bejegening door cliënt	1

Afhandeling:

- \* De formele klacht (overlast) is via de woningcorporatie opgelost door intensiever toezicht.
- \* De informele klachten (geluidsoverlast en bejegening) zijn besproken en door direct ingrijpen opgelost.

Maatregelen 2025:

- \* Betere communicatie met omwonenden en instanties om preventief overlast te voorkomen.
- \* Meer aandacht voor training in professioneel gedrag en cliëntbejegening.
- \* Evaluatie van het klachtenproces om de afhandeling transparanter en efficiënter te maken.

# 3. Conclusies en Verbeterpunten 2025

## Trends:

- \* Agressie en geweld blijven een groot aandachtspunt en vragen om extra scholing en preventieve maatregelen.
- \* Beveiliging en externe dreiging (zoals beroving en afpersing) vereisen strengere protocollen en risicotaxaties.
- \* Psychosociale risico's, zoals suïcidale uitingen en middelengebruik, tonen de noodzaak voor een structurele psychologische zorglijn.
- \* De meldcultuur binnen de organisatie kan verbeterd worden om personeelsincidenten en privacykwesties beter te registreren.

## Verbetersuggesties 2025:

Verbeterpunt	Actie	Evaluatiedatum
Bewustzijn en meldingsbereidheid personeel	Interne campagne en vereenvoudiging van meldprocedures	Q3 2025
Verbetering privacybewustzijn	Verplichte training over gegevensbescherming, mogelijk gerealiseerd door <b>Confidat</b> als adviesorgaan	Q3 2025
Extra veiligheidsmaatregelen bij locaties	Inzet van risicotaxatie en samenwerking met politie	Q2 2025
Nazorg voor medewerkers na zware incidenten	Structurele evaluatie en ondersteuning	Q1 2025

Door deze retrospectieve risicoanalyse heeft MPZ in kaart gebracht welke maatregelen nodig zijn om de veiligheid en zorgkwaliteit in 2025 verder te versterken. Ondanks het wegvalLEN van forensische zorg vanuit DJI (IFZO-clënten) blijft MPZ investeren in risicobeheer en methodisch werken, zodat de organisatie klaar is voor een mogelijke herstart van forensische zorg in de toekomst.

# Succesfactoren van MPZ

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

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 eenduidige overleg- en communicatiestructuur blijft een speerpunt, inclusief het borgen van een consistente begeleidingsstijl (zie 'Punt 2 Begeleidingsstijl' in het kwaliteitsbeeld GHZ).

Daarnaast blijven we strategisch vooruitkijken en inspelen op externe ontwikkelingen. Dit betekent dat we niet alleen werken aan interne verbeteringen, maar ook actief de mogelijkheden voor nieuwe aanbestedingen en samenwerkingen volgen. Zo zorgen we ervoor dat MPZ klaar is om in te spelen op toekomstige kansen binnen de forensische zorg.

## 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 Medezegenschap

De medezeggenschapsregeling voor cliënten wordt met ondersteuning van een externe partij in de nieuwe vorm per doelgroep opnieuw ingericht in 2026.

## 2 Begeleidingsstijl

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 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 2025 zijn de functieomschrijvingen opnieuw vastgesteld. 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 2026 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.