

## Organisatie-beoordeling MN Zorg

**JAAR  
2024**

### **DOEL**

MN Zorg bestaat inmiddels ruim 2 jaar en heeft een basis gelegd op het gebied van kwaliteit (HKZ gecertificeerd sinds 2023) en middels een overeenkomst met het Menzis zorgkantoor, akkoord voor het bieden van zorg op basis van een persoonsgebonden budget. Daarnaast is er een aanbesteding met RSD De Liemers tot en met 2028 voor het mogen bieden van Werkfit trajecten en heeft MN zorg een onderaannemerschap met Teunissen Thuisbegeleiding voor WMO ambulante begeleiding (18+). Dit heeft ervoor gezorgd dat MN Zorg heeft kunnen groeien op alle fronten. Om deze reden is het belangrijk dat MN Zorg op een inzichtelijke manier alle kansen in beeld brengt, maar ook de risico's. Dit om het bedrijf op een gecontroleerde manier te kunnen laten door ontwikkelen. Om dit te kunnen realiseren zal MN Zorg elk jaar een eigen organisatiebeoordeling opstellen waarin de risico's en kansen worden weergegeven. Daarnaast zal 4 maal per jaar het jaarplan en de KPI's worden geëvalueerd om te onderzoeken of MN Zorg nog de juiste koers vaart en is er een RvC samengesteld. MN zorg zal in deze organisatiebeoordeling per onderdeel dieper ingaan op de manier van werken en met welk doel wat wordt ingezet van het afgelopen jaar, maar ook een idee geven waar in 2025 aan gewerkt zal worden.

### **FREQUENTIE**

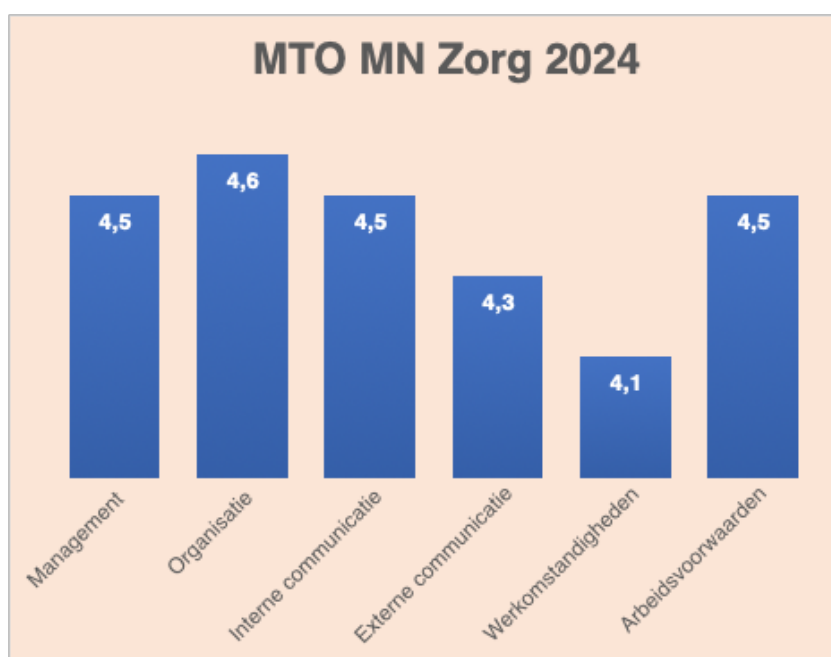
MN Zorg neemt eenmaal per jaar de organisatiebeoordeling door en stelt deze dan ook bij. Tijdens de directievergadering waarin ook het jaarplan wordt besproken zullen ook risico's en kansen worden besproken door het bestuur en benodigde actiepunten worden uitgezet. Dit zal 4maal per jaar plaatsvinden.

### **1. PERSONELE ONTWIKKELINGEN**

Bij MN zorg werken eind 2024 momenteel 5 personeelsleden waarvan 2 ambulant begeleiders, 2 woonbegeleiders en 1 gedragsdeskundige. Hiervan hebben 2 personen mede de functie van hoofdbegeleider. Begin 2025 is het team bezig om uit te bereiden en staat er een vacature open zodat MN zorg kan blijven groeien. MN zorg heeft de focus op het aannemen van mensen in loondienst en werkt met de CAO GGZ Zorg. Er is visie in welke functies MN zorg zou willen groeien en hoe deze functie-omschrijvingen eruitzien. Deze staan beschreven in het kwaliteitshandboek. MN zorg zal naar aanleiding van de groei in de ambulante begeleiding ook ambulante begeleiders aan moeten nemen. Dit zal geleidelijk gaan waarbij MN zorg een verhouding van 85-15% cliëntcontacttijd/cliëntgebonden tijd en niet-cliëntgerelateerde tijd in acht neemt wat betreft de bezetting van iemand zijn caseload. Daarnaast zal er voor de beschermde woonvorm woonbegeleiders moeten worden aangenomen en zal er bij voorkeur voor de toekomst ook een psychiatrische verpleegkundige worden aangenomen. Het personeel

van MN zorg valt onder de CAO vanuit de GGZ omdat deze het meest aansluit bij de kwaliteitseisen binnen MN zorg.

Om goed zicht te blijven houden op het functioneren van het personeel en ze tijdig te kunnen bijscholen waar nodig wordt er elk jaar (en waar nodig vaker) een functioneringsgesprek uitgevoerd door de directie met de medewerker. Dit zal worden gedaan middels een IOP (individueel ontwikkelplan) en een formulier functioneren. Daarnaast wordt de risico-inventarisatie die jaarlijks bij de cliënten wordt afgenomen als leidraad gebruikt om de problematiek van de doelgroep in kaart te brengen en hier bijscholing en/of themabijeenkomsten op af te stemmen. Dit zodat de kennis van het personeel op peil blijft. Om continuïteit te kunnen behouden in het team is het tevens belangrijk dat medewerkers gezond blijven en een goede balans behouden tussen werk en privé. Ook om die reden wordt er jaarlijks een MTO worden afgenomen om dit goed in beeld te brengen. In 2024 is er voor het eerst een MTO afgenomen en de resultaten hiervan zijn in overstaande tabel weergegeven.



In de tabel is duidelijk te zien dat MN zorg een gemiddeld hoge score heeft die op alle onderdelen tussen de 4,1 en 4,6 liggen. De relatief laagste score van een 4,1 op werkomstandigheden heeft een duidelijke verklaring. In 2024 hebben er nog veel verbouwing plaatsgevonden rondom en in het pand aan de Grietsestraat. Dit gold voor zowel de woonlocaties als het kantoor. Dit maakt dat het soms wat behelpen was rondom het hebben van een fijne werkplek en moest er even gewerkt worden met de voorzieningen die er op dat moment wel waren. Nu zowel de woonlocaties als het kantoor volledig klaar zijn, verwacht MN zorg dan ook dat de score in 2025 wat hoger zal liggen op het onderdeel werkomstandigheden.

### Overzicht risico's en kansen personele ontwikkeling

#### Kansen:

- Goed personeel maakt het mogelijk te kunnen blijven groeien.
- Goed opgeleid personeel maakt het mogelijk de kwaliteit van de zorg hoog te houden.
- Er zijn mensen in loondienst aangenomen om het team op een kwalitatief goede manier uit te kunnen bereiden en continuïteit te kunnen blijven bieden. Tevens rekening houdend met de wet DBA die in 2025 strenger gehandhaafd zal worden.

**Risico's:**

- We bevinden ons in een tijd met een krappe arbeidsmarkt wat groei van het bedrijf kan belemmeren of doen stagneren.
- Niet geschikt personeel kan de kwaliteit van de hulpverlening doen afnemen.
- Te grote werkdruk kan ziekteverzuim in de hand werken.

**Ontwikkeling in 2025:**

MN Zorg heeft voor 2025 alle functioneringsgesprekken ingepland. Omdat het team naar verwachting zal blijven groeien is het belangrijk hier goed overzicht in te behouden voor 2025. De formulieren en rapportage hiervan worden in het personeelsdossier opgeslagen. De eerste themabijeenkomsten in 2024 zijn gegevens door de gedragsdeskundige en deze zijn over de volgende 2 onderwerpen gegaan; de meldcode en middelenmisbruik. De presentaties die hierover zijn gegeven zijn voor de medewerkers terug te vinden in teams. Dit zodat zij alle informatie, waar gewenst, op een later moment nog kunnen teruglezen. Dit zal in 2025 verder voortgezet worden en waar gewenst zal er expertise van buitenaf worden ingehuurd voor verdiepende trainingen/cursussen.

Daarnaast is in 2024 gekeken naar een passende ziekteverzuimverzekering met bijbehorende arbo-arts en re-integratie traject. Dit zodat MN Zorg verzekerd is bij ziekteverzuim wat betreft personeelskosten (en hierdoor vervangend personeel kan aannemen bij uitval) en de werknemer ook mogelijkheden bij een arbo arts en re-integratieconsulent kan worden aangeboden.

**2. AANBESTEDINGEN**

MN Zorg is een nieuw, jong en fris bedrijf dat zich bezighoudt met het bieden van ondersteuning vanuit de menselijke behoefte; zorg op maat. Daarnaast kan er agressie regulatie en/of weerbaarheidstraining worden gegeven. Bewegen en gezonde voeding is een belangrijk aspect in het leven en daar kan MN Zorg een ondersteunende en motiverende rol in aanbieden. MN Zorg maakt zich sterk voor mensen in een kwetsbare situatie zodat ze een volwaardig en zo zelfstandig mogelijk leven kunnen gaan leiden (zelf als het kan). Er wordt gedacht in mogelijkheden en in ieder zijn of haar kracht en niet in onmogelijkheden. Daarnaast levert MN zorg op dit moment WLZ aan 3 cliënten middels beschermd wonen op de locatie aan de Grietsestraat 42 te Zevenaar. Daarnaast zijn er nog 3 cliënten met een WLZ-indicatie die middels intensieve ambulante begeleiding worden begeleiding door MN zorg. Deze in totaal 6 WLZ cliënten worden allen geleverd middels een persoonsgebonden budget (PGB). MN zorg wil deze vorm van zorg graag omzetten in zorg in natura (ZIN). Binnen de WLZ wil MN zorg zich richten op de sector GGZ-W en VG en zorgprofielen GGZ-W (1 t/m 3) en VG (1 t/m 6) middels het modulaire pakket thuis (MPT). In maart 2025 heeft MN zorg meegedaan aan de aanvraag gunning WLZ Menzis Zorgkantoor. MN zorg is nog in afwachting van uitsluitel hierover. MN zorg bezit op dit moment 4 studio's aan de Grietsestraat 42 te Zevenaar die allen energieneutraal zijn omdat ook duurzaamheid als belangrijk onderwerp wordt gezien binnen de organisatie. De cliënten hebben allen een eigen badkamer en keuken tot in hun beschikking om op deze manier goed te kunnen oefenen hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid te vergroten. Op de begane grond is het kantoor van MN zorg gevestigd waar ook mogelijkheid is tot het organiseren van groepsactiviteiten en er een gezamenlijke keuken, sport- en wasruimte aanwezig is. MN Zorg staat voor goede kwaliteit van zorg die aansluit bij de hulpvraag van de cliënt. Samen kijken we wat de beste aanpak voor jou is. MN zorg wil in het komende jaar verder professionaliseren middels het krijgen van een gunning bij het Menzis Zorgkantoor voor de WLZ zorg zodat naast de WMO-producten ook de WLZ-producten middels zorg in nature geleverd kunnen worden. MN zorg zou in de komende 2 jaar door willen groeien naar maximaal 35

cliënten binnen de ambulante zorg naar minimaal 6 en maximaal 8 cliënten in een beschermde woonvorm. Concreet betekent dit voor MN zorg dat zij binnen het huidige beschermd wonen onderdeel willen doorgroeien naar 4 plekken gericht op WLZ-zorg (zijn er nu 3, na doorstroom WMO is er ruimte voor een 4<sup>e</sup> plek). Bij aanwas van een nieuwe locatie in Zevenaar kan dit uitgroeien naar 6 à 8 beschermd wonen plekken. Daarnaast wil MN zorg doorgroeien van de huidige 15 cliënten (12 WMO en 3 WLZ) in de ambulante zorg naar 35 cliënten met een verhouding van 65%-35% (23 WMO – 12 WLZ cliënten). Voor deze groei is het echter noodzakelijk dat ook de personele bezetting mee kan groeien en uitbreiden. In 2024 is het kwaliteitskeurmerk HKZ voor kleine organisaties behaald bij DNV en zal dit in de komende jaren verder ontwikkeld en geïmplementeerd worden. Daarnaast is MN zorg aangesloten bij het kwaliteitskader BVKZ en Klachtenportaal zorg.

## **Overzicht risico's en kansen aanbestedingen**

### **Kansen:**

- De nieuwe gunning met RSD de Liemers voor de Werkfit trajecten is voor meerdere jaren ingezet t/m 2028. Dit geeft continuïteit in de bedrijfsvoering.
- Onderaannemerschap tussen MN Zorg en Teunissen Thuisbegeleiding is tot en met juli 2025 verlengd. Ook dit geeft continuïteit in de bedrijfsvoering.
- MN zorg heeft akkoord vanuit het Menzis Zorgkantoor om WLZ-PGB trajecten aan te nemen. Dit loopt via het PGB Portaal.
- De gemeente SDCG is voornemens om voor MN zorg ook WMO-PGB trajecten af te geven voor cliënten waar MN Zorg de meest passende partij blijkt te zijn om zorg te leveren.
- Het netwerk van MN Zorg wordt steeds groter door eigen actieve rol en acquisitie.
- MN Zorg heeft in mei 2024 4 woonlocaties tot zijn beschikking waardoor MN Zorg een aantrekkelijke partij is voor mogelijkheden doorstraat van een intramurale setting naar (intensieve) ambulante woonbegeleiding. Iets waar in het huidige zorg landschap een te kort aan is.
- MN zorg heeft in maart 2025 meegedaan aan de aanvraag gunning met het Menzis zorgkantoor zodat er mogelijkheid zou kunnen ontstaan om WLZ-ZIN te gaan leveren.
- MN zorg is in overleg met de gemeente Zevenaar voor een tussentijdse inschrijving voor WMO-ZIN zorg voor zowel beschermd wonen, ambulante begeleiding van jongeren 18-/18+ in de regio.

### **Risico's:**

- Het niet kunnen omzetten van de huidige PGB financieringsstromen naar ZIN. Dit door het niet binnenhalen van de gunning/aanbesteding met het Menzis zorgkantoor of SDCG.
- Binnen SDCG zijn nieuwe ontwikkelingen gaande waarvoor er een pilot draaiende is. In deze pilot werkt de gemeente samen in gebiedsteam met alleen grote zorgpartijen. Hierin kan MN zorg nog niet meedraaien.
- Door het niet hebben van aanbestedingen, kan MN zorg binnen de WMO-voorzieningen nog maar zeer beperkt groeien. Dit is afhankelijk van de welwillendheid van de consulent voor het wel of niet afgeven van een maatwerkvoorziening op basis van PGB.

### **Ontwikkeling voor 2025:**

In maart 2025 zal worden meegedaan aan de aanvraag voor een gunning met het Menzis zorgkantoor. Daarnaast zijn er gesprekken gaande met de contractmanager van de gemeente Zevenaar voor het tussentijds openstellen van de aanbesteding voor MN zorg. Dit zodat MN

zorg aanbesteed zou kunnen worden voor het WMO-product; beschermd wonen/groepswonen en ambulante begeleiding 18- en 18+.

### 3. CONTEXT VAN DE ORGANISATIE

#### Externe en interne omgeving

Een gedegen omgevingsanalyse is van groot belang zodat MN Zorg een duidelijk beeld krijgt van alle factoren die van invloed zijn op de bedrijfstak, en waarop de organisatie invloed moet uitoefenen. Dit om risico's te voorkomen dan wel te beheersen. MN Zorg ziet kansen in de diverse ontwikkelingen binnen de markt en zal hierin de nabije toekomst op in spelen. Om de een goed beeld te krijgen van zowel de interne als externe krachten en zwaktes heeft MN Zorg een SWOT-analyse afgenomen. In 2025 wil MN zorg ook nog gaan werken met een verdiepende confrontatiematrix. Deze staat ingepland in onze jaarplanning Q4. Zie hieronder het resultaat.

| Sterktes (intern)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Kansen (extern)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Veel persoonlijk contact</li><li>-Efficiënt administratie system (Mextra)</li><li>- Efficiënt kwaliteitssysteem (Teams)</li><li>-Gekwalificeerd personeel</li><li>-Financieel gezond</li><li>-jong en enthousiast bedrijf</li><li>-Korte communicatielijnen</li><li>-directe mogelijkheid om met de gedragsdeskundige te overleggen</li><li>- Een vertrouwde 24/7</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Stijgend aantal mensen met een WLZ indicatie sinds 2021</li><li>-Flexibel om kunnen gaan met verandering</li><li>-Veel vraag naar ambulante (woon)begeleiding</li><li>-Lange wachtlijsten bij grote zorginstellingen</li><li>-Er is veel vraag naar doorstroomlocaties</li></ul> |
| Zwaktes (intern)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Bedreigingen (extern)                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- relatief klein personeelsteam</li><li>- hoge werkdruk</li><li>- complexiteit van de hulpvraag/doelgroep</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>-Afwaaarding zorgbudgetten (specifiek voor het uurtarief WMO)</li><li>- beperkte tussentijdse inschrijfmogelijkheid voor WMO zorg bij SDCG</li><li>- Nog geen gunning Menzis Zorgkantoor voor WLZ-ZIN producten</li></ul>                                                        |

#### Interne sterktes:

Zoals omschreven in onze missie, visie en doelstellingen staat de regie van cliënt voorop. Wij adviseren en sturen bij daar waar wij dat nodig achten en staan naast de cliënt. Naast de vaste afspraken is er ook beschikbaarheid tot een 24/7 bereikbare dienst en flexibel telefonisch contact gedurende de week. Er is een diversiteit aan kennis in huis, zowel in opleidingsniveau als in werkervaring. De cijfers laten tot nu toe een gezond financiële start zien en de administratie is zo ingedeeld dat er ook rekening is gehouden met bijvoorbeeld de eerste accountantsverklaring/productieverantwoording voor 2024. De administratie en het cliëntendossier is overzichtelijk en in te zien op ieder gewenst moment in Mextra, zowel op de laptop/computer als op de telefoon (beveiligd). Alles wordt digitaal bijgehouden en kan door iedereen worden ingezien. Mocht er een afspraak rondom een cliënt van elkaar worden overgenomen, zijn de laatste bijzonderheden ook in de dagrapportage in Mextra te zien waardoor de continuïteit van de begeleiding van de cliënt gewaarborgd wordt. De kracht van een klein team is dat de communicatielijnen kort zijn, men weet van elkaar waar men mee bezig is. Tevens kent men elkaars cliënten waardoor er snel geschakeld kan worden als begeleiding afwezig is en er afspraken overgenomen moeten worden. Wanneer er een nieuwe collega start, wordt het HKZ-kwaliteitshandboek als basis genomen om kennis te maken met de organisatie.

Er is ook een inwerkprogramma zodat er op een gestructureerde wijze vormgegeven kan worden aan het inwerken van een nieuwe collega.

### **Interne zwaktes:**

De complexiteit in de problematiek van onze doelgroep neemt mee dat er veel van het personeel gevraagd wordt. Omdat MN zorg nog uit een klein team bestaat worden de uren die zij contractueel hebben, ten volste benut door onze cliënten. Dit maakt dat de werkdruk kan oplopen voor het personeel. Doordat wij een gedragswetenschapper in ons team hebben, kunnen bepaalde taken wel aan haar worden uitbesteed (zoals begeleiding bij specifieke problematiek, het maken en evalueren van begeleidingsplannen, vragen omtrent indicaties, overleg met externe hulpverleners en inhoudelijke gesprekken met cliënten voeren). Dit verlaagt de werkdruk van de (ambulant) begeleiders.

Dat maakt dat *'tijd soms de grootste vijand is'*, waardoor administratieve zaken zoals functioneringsgesprekken of teamvergaderingen worden verplaatst of medewerkers niet aanwezig kunnen zijn omdat daar gewoonweg geen tijd meer voor is of iets anders prioriteit heeft. Dit vormt echter een risico in de continuïteit van de zorg. Zeker in het geval van ziekte of overname. De zwakte van een klein team is dat bij langdurig ziekte of vakantie er geschoven moet worden met de planning om de contactmomenten voor alle cliënten te kunnen blijven waarborgen. Dit kan gedurende een korte periode met elkaar opgevangen worden, maar wanneer dit voor een langere periode zou moeten gebeuren, zal dat moeilijkheden kunnen gaan opleveren. Het team zal in 2025 dan ook uitgebreid moeten worden zodat er meer tijd en ruimte is voor de medewerkers om alle facetten van de zorg en hun werkzaamheden op een goede manier uit te kunnen voeren.

### **Externe kansen:**

Omdat MN Zorg steeds bekender wordt in de regio en er meer mond-op-mond-reclame plaatsvindt en het netwerk groter wordt, weet men ons steeds vaker te vinden. Ook gezien de lange wachtlijsten bij andere instellingen, gaat men sneller op zoek naar een alternatief. Omdat MN zorg zich naast de ambulante begeleiding ook richt op ambulante woonbegeleiding liggen hier groeimogelijkheden. Door de krapte op de woningmarkt ontstaat er ook stagnatie in de doorstroommogelijkheden van intramurale settingen. MN zorg kan inspringen op deze vraag door een tussenstap aan te kunnen bieden. Cliënten die geen zorg meer nodig hebben in een intramurale setting maar ook nog niet volledig zelfstandig kunnen wonen. Daarnaast kan, door de samenwerking met MCE zorg (behandeling) en de mogelijkheid tot het aanbieden van een Werkfit traject/dagbesteding, een integraal pakket worden aangeboden door MN zorg.

### **Externe bedreigingen:**

Doordat in de praktijk blijkt dat cliënten steeds vaker complexere of meerdere levensgebieden problematiek ervaren wanneer ze in zorg komen, is het tot stand komen van de juiste zorg en begeleiding wel meer complex geworden. Bij de cliënten zijn vaak meerdere externe hulpverleners betrokken waardoor de onderlinge communicatie een belangrijke rol speelt. Door deze meer complexe problematiek vergt ook de veiligheid van het personeel meer aandacht. Bijvoorbeeld door het gebruik van harddrugs en/of alcohol ontstaan er situaties waardoor personeel de procedure veiligheid vaker in acht moet nemen.

Met een verdere afwaardering in zorgbudgetten wordt een onderneming als MN Zorg steeds meer beperkt in het aantal uren zorg dat een cliënt geboden kan worden. Ook de verandering in de wet- en regelgeving beperkt hiermee de concrete zorg en begeleiding doordat er steeds meer randzaken zijn die bij de zorg komen kijken en tijd vergen. Dit gaat weer ten koste van de begeleidingsuren.

Een externe bedreiging voor 2025 is het niet kunnen vinden van voldoende geschoold personeel om het groeiend aantal cliënten te kunnen bedienen.

#### 4. EISEN STAKEHOLDERS

| Stakeholder                                                    | Eisen, verwachtingen, behoeften, wensen                                                                                                            | Hoe te voldoen aan eisen, verwachtingen, behoeften en wensen                                                       |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cliënten                                                       | Deskundige medewerkers, effectieve zorg, voldoende aandacht en tijd krijgen. Klantgericht, verbondenheid, vrijheid, gelijkwaardigheid              | Opleidings- en scholingsbeleid, intake- en zorgproces, methodisch werken.                                          |
| Opdrachtgevers (gemeenten/zorgkantoren/ Justitie-Reclassering) | Uitvoeren van overeengekomen afspraken m.b.t. te leveren zorg, hulpverlening en productie.                                                         | Jaarplan met doelstellingen, opstellen prestatie indicatoren                                                       |
| Medewerkers                                                    | Duidelijke communicatie, goede arbeidsvoorwaarden, samenwerken, gelijkwaardigheid, voldoende deskundigheid bezitten voor soms lastigere situaties. | Passende opleidingsmogelijkheden en deskundigheidsbevordering, ruimte voor inhoudelijk overleg binnen team         |
| Leveranciers                                                   | Tijdige betaling van facturen, duidelijke bestelopdrachten, terugkoppeling als levering niet goed gegaan is.                                       | Inkoop- en bestelproces, beheer van leverancierscontracten, periodieke leveranciersbeoordeling, crediteurenproces. |

Door het aannemen van gekwalificeerd personeel en de kennis up to date te houden door het organiseren van themabijeenkomsten, kunnen wij voldoen aan de eisen die cliënten en opdrachtgevers stellen aan de professionaliteit van ons personeel. Door het primair proces zorgvuldig te doorlopen hopen wij te kunnen voldoen aan de verwachtingen en behoeften van de cliënt. Door de aanwezige hulpvraag/vragen duidelijk te omschrijven in het begeleidingsplan en daarbij passende doelstellingen te formuleren, wordt de begeleiding in samenspraak met de cliënt ingezet.

Met de regelmatige evaluaties van de zorgplannen van de cliënten die gedaan worden met hoofdaannemers en zorgkantoren laten wij als zorgorganisaties zien wat er samen met de cliënt ingezet is om de overeengekomen afspraken in de zorgindicatie na te komen. Organisatie breed worden de doelstellingen in het jaarplan opgenomen en in de prestatie-indicatoren (KPI's).

Binnen het team is er elke 6 weken een overleg (teamoverleg) waarin inhoudelijke zaken open met elkaar besproken worden, dit kan op gebied van personeel zijn, maar ook op het gebied van cliënt inhoudelijke kwesties. Het personeel geeft aan dat deze open communicatie en de ervaring en kennis van de diverse medewerkers, maakt dat men lastige situaties binnen een teamvergadering goed uitgestippeld krijgen.

Voor de leveranciers geldt dat wij graag duidelijke afspraken met elkaar maken, het liefst binnen een persoonlijk gesprek als dat mogelijk is. Wij mogen van onszelf zeggen dat wij tijdige betalings zijn. Wanneer een factuur binnenkomt, is deze binnen een aantal dagen betaald, er worden geen stapels gecreëerd binnen onze administratie. Wanneer er zaken met een leverancier niet goed verlopen, zal hier direct over gecommuniceerd worden (hiervoor geldt ook weer dat,

indien mogelijk, dit het liefst persoonlijk gedaan wordt) maar ook wanneer zaken goed verlopen, wordt dit ook gemeld. De overeenkomsten die afgesloten zijn in het afgelopen jaar, zijn nagenoeg allen nog naar tevredenheid en hierin zijn geen wisselingen nodig geweest.

## 5. CLIENTTEVREDENHEID

In 2024 is er een CTO afgenomen (n=7). In onderstaande tabel zijn de resultaten van het CTO weergegeven in een tabel. De uitkomsten van het CTO zijn opgenomen in de jaarlijkse directiebeoordeling en is tijdens de teamvergadering besproken en teruggekoppeld aan de medewerkers.

In het CTO is aan de resultaten te zien dat de cliënten erg tevreden zijn met een gemiddelde score op alle vragen tussen de 3,4 en 4. De laagste score is te zien op de vraag: *Heeft de coach voldoende aandacht voor hoe het met jou gaat?* Deze vraag wordt gescoord met een 3,4. Dit is alsnog een goede score maar geeft wel een tendens weer van het jaar 2024. De directie en het team zijn erg druk geweest met de verbouwing van het kantoor en de woonlocaties. Hier is veel tijd en energie in gestoken en dit heeft wellicht invloed gehad op de begeleiding van de cliënten. Er moesten in de laatste fase van de verbouwing regelmatig afspraken ad hoc gewijzigd worden, overgenomen of ingekort. Dit kan een belangrijke factor zijn in het ontstaan van de score op de vraag of de coach voldoende aandacht heeft voor hoe het met de cliënt gaat. Nu er meer rust is ontstaan in het team, is de verwachting dat deze score in 2025 hoger uit zal vallen.



Tevens zullen de uitkomsten van het CTO worden gepubliceerd op de website [www.mnzorg.nl](http://www.mnzorg.nl) en zal deze terug te vinden zijn in ons kwaliteitsmanagementsysteem (Teams).

Er zullen er nog aanpassingen aan de website gedaan moeten worden om alle relevante informatie op een zo zorgvuldige manier te kunnen presenteren voor zowel (toekomstige) cliënten als eventuele verwijzers. Denk hierbij o.a. aan het publiceren van de uitkomsten van het CTO. Ook zal er nog aandacht moeten komen voor de sociale mediakanalen zoals LinkedIn en Instagram voor het verkrijgen van wat meer naamsbekendheid en het kunnen laten zien wat MN zorg biedt en wie wij zijn.

## **6. KLACHTEN, CALAMITEITEN EN INCIDENTEN**

Er zijn in 2024 geen klachten binnen gekomen bij MN Zorg. MN Zorg is vanaf januari 2023 aangesloten bij Klachtenportaal Zorg en er is een klachtenprocedure binnen het kwaliteitshandboek opgenomen. Cliënten zijn allen bekend met deze procedure. Eventuele klachten worden bijgehouden in een MIC/klachtenoverzicht, welke tevens opgenomen is in het kwaliteitshandboek. Binnen het 6 wekelijkse teamoverleg staat dit het punt 'Klachten en/of incidenten (MIC)' standaard op de agenda waarbij wij onszelf de vraag stellen; 'wat ging er mis', dat kan op cliënt niveau zijn maar ook op intern organisatieniveau. Tijdens de jaarlijkse uitvoering van de eigen beoordeling kijken we of er naar aanleiding van de meldingen corrigerende maatregelen getroffen moeten worden. Aangezien er voor het jaar 2024 geen officiële klachten zijn ingediend, zijn er dan ook geen vervolgacties geweest op dit gebied. Voor 2025 zal, indien er een klacht binnenkomt, de klachtenprocedure gevolgd gaan worden en mogelijke uitkomsten hiervan meegenomen worden in ons verbetermanagement.

## **7. PRIVACY & INFORMATIEBEVEILIGING**

MN Zorg is in 2023 overgestapt op het ECD van Mextra. Dit is een grote ontwikkeling geweest in de verbetering en optimaliseren van de privacy en informatiebeveiliging. Alles binnen MN Zorg gebeurt binnen dit systeem. Iedereen medewerker heeft zijn eigen account met zijn eigen benodigde onderdelen. Ook de dagrapportage en dossieropbouw vindt plaats in Mextra. Daarnaast is er sinds 2024 een Teams kwaliteitsomgeving. Alle belangrijke informatie die nodig is voor de ambulant begeleiders wordt gedeeld via Teams. Via deze weg wordt personeel ook op de hoogte gehouden van eventuele bijzonderheden zoals nieuwe aanmeldingen, data voor de vergaderingen en overdracht voor de 24/7. Tevens wordt de financiële administratie hier ondergebracht in combinatie met een vecozo certificaat. Allen voldoen aan de huidige wet- en regelgeving m.b.t. privacy en informatiebeveiliging. Wanneer er in de groepsapp met elkaar wordt gecommuniceerd worden afkortingen gebruikt zodat namen van cliënten niet te traceren zijn. Wanneer een mobiele telefoon wordt gesloten en/of kwijtgeraakt door een medewerker kan deze op afstand worden geblokkeerd. Ook is er een privacyverklaring en een protocol omtrent datalekken die bij de medewerkers bekend is. De privacyverklaring is tevens voor cliënten beschikbaar op de website.

Daarnaast is er in 2024 dus gestart met een kwaliteitsmanagementsysteem via Teams. Dit zorgt ervoor dat er op veilige en overzichtelijke manier gewerkt kan worden aan kwaliteit en er gezamenlijk in belangrijke bestanden gewerkt kan worden. Zo zijn ze altijd up to date voor de medewerkers die hier toegang tot hebben. Op dit moment heeft de directie en de gedragsdeskundige toegang tot de teamsomgeving, allen met een eigen account. Voor het personeel is er een gastaccount waarmee zij in kunnen loggen en toegang hebben tot alle bestanden die voor hun en het kunnen uitvoeren van hun werk van belang zijn. Denk hierbij aan documenten zoals een toestemmingsverklaring of een risicotaxatie maar ook gedragsprotocollen, wat te doen bij calamiteiten en inwerkmappen.

## 8. CLIENTVEILIGHEID

Clïent veiligheid staat voorop bij MN Zorg. In 2024 is er een RI&E opgesteld voor zowel het kantoor als de woonlocaties. Deze wordt jaarlijks geëvalueerd. Denk hierbij o.a. aan het aanschaffen van benodigdheden t.b.v. brandveiligheid op de woonlocatie, omgang met scherpe messen in de keuken (kantoor) maar ook de jaarlijkse BHV cursus die wordt gevolgd door het personeel. Zowel het plan van aanpak RI&E en de BHV cursus zijn opgesteld en afgerond in 2024.

In het kwaliteitshandboek van MN zorg zijn protocollen opgenomen voor medewerkers omtrent zware incidenten, roken alcohol & drugs, seksueel misbruik en er is ook een gedragscode opgesteld binnen MN Zorg. Deze moeten alle medewerkers lezen voordat zij bij MN Zorg in dienst treden. Ook moeten zij een verklaring ondertekenen dat zij dit document ontvangen en gelezen hebben.

Clïentveiligheid is echter breder dan dat. MN Zorg verstaat onder clïentveiligheid ook de mogelijkheid om op een (anonieme) manier de hulpverlening te kunnen evalueren (tweejaarlijks een CTO), tips en ideeën aan te kunnen dragen, het digitaal in kunnen zien van zijn of haar dossier (ten alle tijden middels Mextra of het PGB portaal) en respectvol om gaan met de privacy van cliënten (het privacyprotocol, gepubliceerd op de website). Daarnaast werkt het personeel met de meldcode waarin de veiligheid van de client centraal staat en waar nodig er volgens een afwegingskader gewerkt wordt. Hier worden medewerkers tweejaarlijks op geschoold door de gedragsdeskundige en is het 5 stappenplan te vinden op intranet en dus ten alle tijden toegankelijk voor de medewerkers van MN Zorg. De gedragsdeskundige is hiervoor ook beschikbaar om het afwegingskader goed in te zetten binnen het team.

Daarnaast wordt tijdens de kernteamvergaderingen en teamvergaderingen risico's en kansen rondom de cliënten besproken middels casuïstiek en worden de gemaakte afspraken en afwegingen genotuleerd en in Teams gepubliceerd zodat deze voor de medewerkers ten alle tijden kunnen worden ingezien. Elke vrijdag kan de bereikbaredienst worden gebeld m.b.t. overleg en bijzonderheden voor het weekend en kan belangrijke informatie rondom afspraken of veiligheidsafspraken in worden gezien in Mextra. Deze moeten dagelijks worden gerapporteerd op de cliënten in zijn cliëntdossier.