

# Jaarverslag 2020

Datum	2 juli 2021
Versienummer	1.0

Goedgekeurd door een besluit van de Raad van Commissarissen, genomen op 2 juli 2021

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1 Missie en strategie.....	3
1.1 Missie .....	3
1.2 Strategie.....	3
2 Doelgroep, leveringsvormen, methodiek en tevredenheidsonderzoek .....	4
2.1 Doelgroep .....	4
2.2 Leveringsvormen.....	4
2.3 Methodiek .....	5
2.4 Tevredenheidsonderzoek.....	6
3 Kengetallen cliënten .....	7
3.1 Aantal Jeugdwet-clënten .....	7
3.2 Aantal Wmo-clënten.....	7
3.3 Aantal Wlz-clënten.....	7
4 Organisatieschema en kengetallen medewerkers .....	8
4.1 Organisatieschema .....	8
4.2 Aantal hulpverleners.....	8
5 Samenwerkingspartners.....	9

# 1 Missie en strategie

## 1.1 Missie

A-Z Multizorg is een zorgaanbieder die in het verslagjaar werkzaam was in de regio Utrecht. A-Z Multizorg staat voor een inclusieve samenleving, waarin elk mens centraal staat en participeert naar vermogen.

De organisatie is gespecialiseerd in het ondersteunen van kwetsbare mensen in de samenleving en draagt bij aan de 'beweging naar voren'. Dit doet A-Z Multizorg door de integrale ondersteuning in onze dienstverlening aan te sluiten bij de leefwereld van de cliënt, in combinatie met de samenwerking met partners in de keten.

A-Z Multizorg streeft naar de best mogelijke zorg voor haar cliënten. Om dit te kunnen realiseren, wordt gewerkt met kwalitatief goede middelen en worden richtlijnen gevolgd op het gebied van begeleiding. De organisatie beschikt over het HKZ-certificaat.

## 1.2 Strategie

A-Z Multizorg is in 2017 opgericht en is daarmee een jong bedrijf. In het verslagjaar werd gewerkt met 6 personen met uiteenlopende expertises; in totaal een kleine 4 fte. De organisatie leverde zorg op basis van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz) aan zowel jongeren als volwassenen. A-Z Multizorg wil zorg leveren die passend is bij mensen met verschillende culturele achtergronden. De organisatie is opgericht omdat mensen met verschillende culturele achtergronden niet altijd de zorg kregen die bij hen past. A-Z Multizorg werkt daarom met medewerkers die cliënten met diverse culturele achtergronden begrijpen. De cultuursensitieve aanpak is van toegevoegde waarde voor cliënten met een migratieachtergrond.

## 2 Doelgroep, leveringsvormen, methodiek en tevredenheidsonderzoek

### 2.1 Doelgroep

A-Z Multizorg bood in het verslagjaar begeleiding aan de volgende doelgroepen: cliënten met een:

- een somatische aandoening of stoornis;
- een psychogeriatrische aandoening of stoornis;
- een verstandelijke beperking;
- een lichamelijke beperking;
- een psychische stoornis.

A-Z Multizorg richtte zich in het verslagjaar voornamelijk op jongeren en volwassenen die door lichamelijke of geestelijke beperkingen ondersteuning nodig hebben.

Daarbij werd gestreefd mensen zo zelfredzaam mogelijk te maken, waarbij wordt uitgegaan van de eigen regie. De ervaring is dat wanneer de eigen regie mensen wordt afgenomen, alle mensen hiervan slechter worden.

Eigen regie en deze waar mogelijk uitbreiden was daarom een belangrijk speerpunt van A-Z Multizorg, omdat mensen alleen op deze manier hun persoonlijke doelen kunnen bereiken.

Door het ondersteuningsplan en de rapportages met de cliënt door te nemen en hierin samen vast te leggen wat de cliënt belangrijk vindt, kwamen we steeds terug op de eigen geformuleerde doelen van de cliënt en diens netwerk.

### 2.2 Leveringsvormen

A-Z Multizorg kende in het verslagjaar de volgende leveringsvormen:

- persoonsgebonden budget (pgb);
- zorg in natura – opname in een instelling;
- zorg in natura – modulair pakket thuis (mpt).

Voor individuele begeleiding in het kader van de Jeugdwet was A-Z Multizorg onderaannemer van de Coöperatie Spoor030. Dit betrof individuele begeleiding van een jeugdige met een lichte verstandelijke beperking.

Voor de individuele begeleiding in het kader van de Wmo had A-Z Multizorg in het verslagjaar een contract met de gemeente Utrecht een contract om deze begeleiding te verzorgen.

Voor de 24-uurs zorg in het kader van de Wlz was A-Z Multizorg onderaannemer van de Stichting Good for Life.

De samenwerking met de gemeente Utrecht leidde tot nieuwe contacten met de buurtteams. De buurtteams zijn benaderd om de naamsbekendheid van A-Z Multizorg te vergroten, zodat de buurtteams weten wie A-Z Multizorg is en de juiste casussen naar A-Z Multizorg kan doorverwijzen.

### **2.3 Methodiek**

AZ-Multizorg hanteerde in het verslagjaar een persoonlijke benadering van mens tot mens. Diversiteit uitgedrukt in religie, culturele achtergrond, gender en leeftijd wordt gezien als een verrijking. Elke cliënt voelde zich welkom bij ons. A-Z Multizorg onderscheidde zich in het zorglandschap van aanbieders door de expertise met jongvolwassenen met een brede multiculturele achtergrond. Het team van medewerkers kende een culturele diversiteit waardoor A-Z Multizorg effectief een brug sloeg tussen de verwachtingen die de Nederlandse samenleving stelt aan cliënten en (culturele) waarden die in gezinnen worden gehanteerd.

Factoren die de kwetsbaarheid van cliënten vergroten zijn vanwege de schaamtecultuur vaak onbespreekbaar in de eigen leefomgeving. Kennis hebben van de cultuur, beheersing van de andere taal en gevoel hebben voor verhoudingen in het gezin zorgen ervoor dat de zorgcoach het vertrouwen wist te winnen van de naaste omgeving, beperkingen bespreekbaar gemaakt konden worden en er hulpbronnen werden aangeboord die daarvoor niet mogelijk waren.

Dit werkte zeer succesvol in de aanpak om de zelfredzaamheid en participatie van cliënt te vergroten en daar is de organisatie trots op!

AZ Multizorg werkte in het verslagjaar met de methode Krachtwerk. Alle medewerkers hebben een halfjaar lang in totaal vier bijeenkomsten gevolgd om te leren werken met deze methodiek en zijn hiervoor inmiddels allemaal gecertificeerd. Krachtwerk is een basismethodiek voor mensen die tijdelijk of langdurig de greep op hun leven zijn kwijtgeraakt. Hun eigen kracht en organiserend vermogen vormen het uitgangspunt op weg naar herstel. Iedereen heeft het vermogen te herstellen, ook bij tegenslag. Krachtwerk helpt ervaringsdeskundigen en professionals te focussen op de krachten en mogelijkheden van cliënten. Zodat ze weer kunnen meedoen, erbij horen, ertoe doen en gewoon zichzelf kunnen zijn.

Wie voor Krachtwerk kiest, werkt altijd vanuit zes krachtprincipes. Dit vergroot de kans op positieve resultaten. Zeker als ook de teams en organisaties de krachtprincipes als leidraad nemen.

Deze zes krachtprincipes zijn de volgende.

1. de cliënt heeft het vermogen te herstellen en zijn leven te veranderen;

2. focus op krachten, niet op tekortkomingen;
3. de cliënt heeft de regie over de begeleiding;
4. de werkrelatie staat centraal en is essentieel;
5. werk in de natuurlijke omgeving;
6. de samenleving is een belangrijke hulpbron.

A-Z Multizorg boogde de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten door op een juiste wijze aan te sluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Hierbij werden de sociale contacten en de omgeving van de cliënt betrokken. Daarnaast werd gekeken naar mogelijkheden en werd gedacht in oplossingen en krachten.

A-Z Multizorg werkte krachtgericht en gebruikte deze krachten om de zelfredzaamheid en de participatie van de cliënt te bevorderen. Een voorbeeld hiervan is dat een cliënt de kracht heeft erg creatief te zijn met make-up. Deze cliënt werd door A-Z Multizorg gemotiveerd tot het volgen van een oplossing op dit gebied.

#### **2.4 Tevredenheidsonderzoek**

Er is in het verslagjaar een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Gevraagd werd of de cliënt in het algemeen tevreden is met de zorg die hij of zij ontvangt, of de medewerker goed naar hem of haar luisterde, of de medewerker deskundig was, of de ondersteuning en zorg paste bij zijn of haar wensen, wat de cliënt vond van het tijdstip waarop hij of zij zorg ontving, etc. Ook was er ruimte voor opmerkingen.

Alle cliënten verleenden hieraan hun medewerking. Uit de analyse van dit tevredenheidsonderzoek is geconcludeerd dat de cliënten tevreden zijn over de zorg die zij geboden kregen. De cliënten noemden geen aandachtspunten. Op grond hiervan is besloten de huidige manier van werken en gang van zaken voort te zetten, omdat dit zorgt voor tevredenheid bij de cliënten.

Gestreefd werd naar een gemiddeld tevredenheidscijfer van een 8. Dit werd in het verslagjaar halfjaarlijks gemeten met een formulier, dat cliënten anoniem konden invullen. Een gemiddeld cijfer van 9 was het resultaat!

## **3 Kengetallen cliënten**

### **3.1 Aantal Jeugdwet-clienten**

In het verslagjaar had A-Z Multizorg 1 cliënt voor wie een contract was met de Coöperatie Spoor030 (specialistische jeugdzorg).

### **3.2 Aantal Wmo-clienten**

In het verslagjaar had A-Z Multizorg 7 Wmo-clienten, te weten:

- 5 pgb-clienten;
- 1 cliënt deels pgb, deels in natura;
- 1 cliënt geheel in natura.

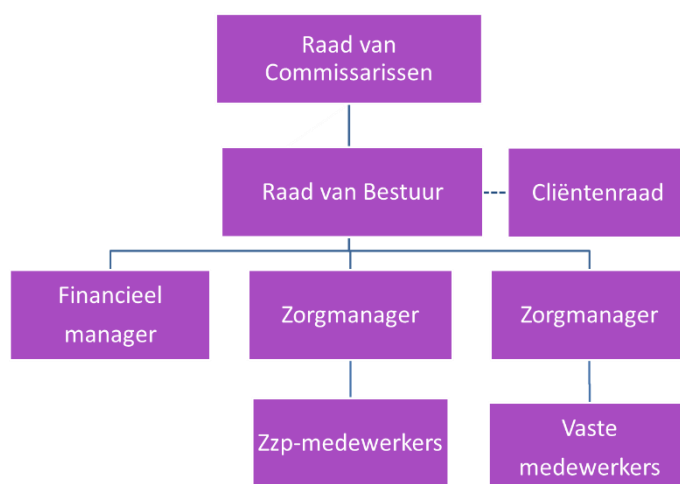
### **3.3 Aantal Wlz-clienten**

In het verslagjaar had A-Z Multizorg 1 Wlz-client in onderaannemerschap bij de Stichting Good for Life.

## 4 Organisatieschema en kengetallen medewerkers

### 4.1 Organisatieschema

Het organigram van A-Z Multizorg is als volgt.



In het verslagjaar waren de vacatures in de Raad van Commissarissen nog niet vervuld. De Raad van Bestuur kende één bestuurder, te weten Samira El Yaacoubi.

### 4.2 Aantal hulpverleners

In het verslagjaar waren er 6 hulpverleners werkzaam. Deze medewerkers hebben verschillende opleidingen gevolgd. A-Z Multizorg beschikt daardoor over een brede expertise.

Functie	Aantal personen	Aantal fte's
Gedragsdeskundige (hbo)	1	1,00
Maatschappelijk dienstverlener (hbo)	1	0,33
Sociaal pedagogisch hulpverlener (hbo)	1	0,60
Sociaal pedagogisch werker (mbo)	1	0,60
Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen (mbo-4)	1	0,33
Verzorgende individuele gezondheidszorg (mbo-3)	1	1,00
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>3,86</b>



## 5 Samenwerkingspartners

Door actief de samenwerking met andere partijen op te zoeken draagt A-Z Multizorg bij aan een sluitende keten van ondersteuning en zorg, zodat cliënten goed worden geholpen en intensieve zorg beschikbaar blijft voor hen die dat echt nodig hebben.

A-Z Multizorg werkte in het verslagjaar samen met de volgende partijen:

- gemeente Utrecht;
- ROC Midden Nederland
- buurtteams;
- jeugdzorg;
- ouderenzorg;
- ggz-instellingen;
- vrijwilligers;
- psychologen.