



KWALITEITSRAPPORT

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	3
Schets van de organisatie	4
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele bewoner/client	11
Bouwsteen 2: Cliëntervaringen	17
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in de teams	19
Bouwsteen 4: Externe visitatie en Interne reflecties	26
Bijlage 1. Clientversie kwaliteitsrapport 2018 (Samenvatting van het hele rapport)	36
Bijlage 2. Bronnenoverzicht	37

Voorwoord

Op Mezelf is een jonge zorginstelling die ontstaan is uit de ervaringen met cliënten van het zusterbedrijf Second Chance Force (re-integratie-/participatie). Bij een aanzienlijk deel van de cliënten van Second Chance Force is naast een ondersteuningsvraag naar re-integratie of participatie ook een ondersteuningsbehoefte op een of meerdere andere leefdomeinen. Het betreft hier de doelgroep (jong) volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking al dan niet met een forensische achtergrond. De woon- en leefomstandigheden, het lichamenlijk welbevinden en het mentaal welbevinden moeten meestal eerst aangepakt worden wil participatie/re-integratie mogelijk zijn. Second Chance Force werkt vanuit de verbinding en de meeste cliënten zouden de ondersteuning op de andere leefgebieden vanuit die verbinding en het daarbij behorende vertrouwen het liefst van dezelfde begeleider ontvangen. Dit was de aanleiding voor ons om een eigen zorgonderneming op te richten.

Onze cliënten zijn ons enige recht van bestaan, zij staan daarom centraal. Op de vraag of Op Mezelf goede ondersteuning en begeleiding biedt kan de client het beste een antwoord geven. Een kwaliteitscertificaat was en is soms nog een noodzakelijk, en veelal een administratief, iets. Het zegt eigenlijk nog niets of de client daadwerkelijk eigen regie heeft en de geboden ondersteuning en begeleiding als goed ervaart. Bij Op Mezelf spreken wij bij voorkeur niet over zorg maar over ondersteuning en begeleiding. Zorg betekent in onze zienswijze dat je (de regie) overneemt, ondersteuning en begeleiding is het volgen en spiegelen van de wilsrichting van de client.

Het vernieuwde kwaliteitskader gehandicaptenzorg sluit veel beter aan op de uitgangspunten die in de Wlz worden genoemd:

- Dat de geboden zorg ondersteunend is aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt.
- Dat de cliënt een persoonlijk arrangement krijgt dat is afgestemd op eigen behoeften.
- Dat de zorgaanbieder verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning.
- Dat betrokken en vakbekwame zorgverleners een belangrijke basis zijn van kwaliteit.
- Dat blijvende betrokkenheid van verwanten/netwerk onmisbaar is bij alle ondersteuning.

Net als bij Second Chance Force werken we ook binnen Op Mezelf vanuit de verbinding. De (vertrouwens)relatie tussen cliënten, vertegenwoordigers en personeel is van wezenlijk belang om goede ondersteuning en begeleiding te kunnen bieden. Het creëren en onderhouden van een sociaal netwerk is van groot belang voor de cliënten van Op Mezelf om zich verder te kunnen ontwikkelen naar een zo groot mogelijke zelfstandigheid.

Tevredenheid van cliënten en medewerkers kun je ook proeven in sfeer. Naast de bouwstenen uit het kwaliteitskader 2017-2022 bezoeken wij als bestuurders daarom ieder de groepen minimaal een keer per week. Dat is vast op de wekelijkse dertavond en onverwacht op een ochtend, middag of avond. Samenwerken, werken vanuit het hart en verbinding tussen alle lagen van de organisatie met cliënten en familie is de basis voor kwalitatief goede ondersteuning en begeleiding.

Omdat wij een lerende organisatie zijn willen wij met dit kwaliteitsrapport laten zien wat we al goed doen en wat beter kan of moet. Voor wat beter kan of moet blijven wij graag in gesprek met cliënten, medewerkers, medezeggenschapsraden, Raad van Commissarissen en andere stakeholders.

Raad van Bestuur:

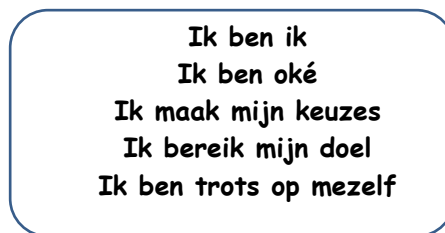
André Holtkamp,
Silvia en Gino Mlekuz
Nic Krekels

Inleiding

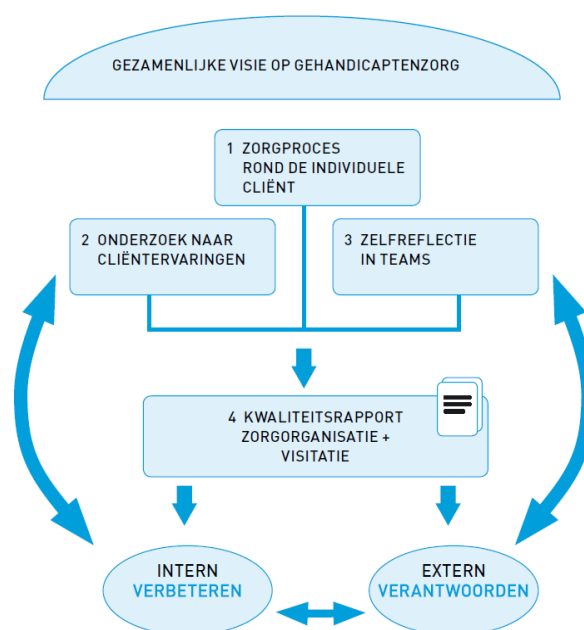
Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2018. Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. Onze eigen bevindingen, die van onze cliënten, medewerkers en de bevindingen van een externe visitatiecommissie over de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding zijn in dit rapport verwerkt.

Het kwaliteitskader richt zich voornamelijk op cliënten uit de Wlz. Bij Op Mezelf zijn wij van mening dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning en begeleiding niet afhankelijk kan en mag zijn van de financiering of het domein waarbinnen de ondersteuning of begeleiding valt. We hebben daarom ervoor gekozen om alle cliënten van Op Mezelf op te nemen in dit kwaliteitsrapport.

De uitgangspunten van de Wlz maar ook van de Wmo en Forensische Zorg heeft Op Mezelf voor haar cliënten als volgt omschreven:



In het ondernemingsplan van 2018 is beschreven hoe wij dit samen met de client willen bereiken. Het kwaliteitsrapport zien wij dan ook niet als een verplichting maar als instrument om te toetsen of we op koers liggen. Wat hebben we gedaan, hoe hebben we het gedaan, wat is goed, wat kan beter en wat is nodig om de dingen die nog niet goed genoeg zijn te verbeteren. De bestuurders van Op Mezelf willen transparant zijn naar haar cliënten, haar medewerkers, haar toezichhouders en andere stakeholders over de kwaliteit van de ondersteuning en begeleiding binnen de organisatie. Het rapport is besproken met de cliëntenraad, de personeelsvertegenwoordiging (PVT), Raad van Commissarissen en de externe visitatie commissie. Hun bevindingen en aanbevelingen zijn voor zover als mogelijk opgenomen in het ondernemingsplan 2019. Het kwaliteitsrapport maakt integraal onderdeel uit van de beleidscyclus en is opgenomen in het sturings- en monitorkader.



Leeswijzer

Het rapport begint met een schets van de organisatie; wie zijn wij, wat doen wij en hoe doen wij dit. Vervolgens worden de eerste drie bouwstenen apart belicht. Bij iedere bouwsteen wordt antwoord gegeven op de vragen:

- Wat gaat goed?
- Wat kan beter?
- Hoe gaan we dat doen?

In bouwsteen 4 zijn de bevindingen en adviezen van de externe visitatiecommissie, de cliëntenraad, de personeelsvertegenwoordiging en de Raad van Commissarissen opgenomen. Ook de reactie van de Raad van Bestuur op dit kwaliteitsrapport is in deze bouwsteen opgenomen.

Tot slot zijn de kwaliteitsagenda, de cliëntversie van dit kwaliteitsrapport en de bronnenlijst als bijlage toegevoegd.

Schets van de organisatie

Op Mezelf is een kleine, jonge zorgaanbieder voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen. Op Mezelf biedt groepswonen, zelfstandig begeleid wonen en ambulante begeleiding. Op Mezelf kent een zware cliëntgroep, veelal cliënten die in de reguliere zorginstellingen niet tot voldoende ontwikkeling zijn gekomen. De doelgroep bestaat voor het merendeel uit (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een verslavingsverleden, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking uit detentie, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking zonder of met een beperkt eigen netwerk, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die willen leren samenwonen of (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die één of meerdere kinderen hebben of graag zouden willen hebben.

Wij werken vanuit de antroposofische inspiratie. Dit betekent voor ons dat we de handelingsimpuls en de wilsrichting van de ander en in het bijzonder van onze cliënten centraal stellen. Hierdoor leren wij de ander te “lezen” en kunnen wij aansluiten bij zijn ontwikkelingsbehoefte. Bij cliënten uit de ontwikkelingsbehoefte zich vaak in onbegrepen of storend gedrag. De kernwaarden vanuit de antroposofische inspiratie staan hierbij centraal. Deze kernwaarden zijn:

- Gelijkwaardigheid
- Dienstbaarheid
- Tegenwoordigheid van geest

Met gelijkwaardigheid bedoelen wij dat ieder mens in de kern gelijk is aan de ander, ieder mens heeft zijn eigen sterke en zwakke kanten. We kunnen ons met en aan elkaar ontwikkelen.

Met dienstbaarheid bedoelen wij dat je meer gericht bent op geven dan op halen. Meer op waarde toevoegen voor het grotere geheel dan op het vervullen van je eigen behoeften.

Met tegenwoordigheid van geest bedoelen we dat je handelt zoals de situatie op dat moment vraagt.

De missie van ‘Op Mezelf’ is om met elke cliënt toe te werken naar een zo zelfstandig mogelijk leven. Iemand moet zijn leven zo veel mogelijk zelf vormgeven. Iemand's mogelijkheden, behoeften en wensen staan daarbij centraal. De cliënt heeft zijn eigen netwerk om zich heen gebouwd dat hem hierin kan ondersteunen. Mensen uit het netwerk dragen bij aan geluk. Het geluk dat tevredenheid en een goed gevoel teweegbrengt, dat positieve en voedende invloed heeft op het gevoel van

eigenwaarde. Eigenwaarde wordt vergroot als ook anderen jou waarde toekennen. We willen deel uitmaken van een groep en we willen wat betekenen voor de ander en daardoor of daarmee voor onszelf. Op Mezelf gelooft dat professionals een positieve bijdrage moeten leveren ondersteuningsvragen van de cliënt.

De visie van Op Mezelf is dat ieder mens het recht heeft op een betekenisvol leven ongeacht of iemand wel of geen beperking heeft of vanwege zijn beperking in detentie is geweest. Ieder mens verdient een (tweede) kans. Een betekenisvol leven betekent dat je voelt dat je er toe doet, dat je leven zin heeft. Je leeft betekenisvol als je reflecteert op je verleden, je heden en je toekomst. Je probeert zicht te krijgen op hoe de dingen samenhangen. En je onderzoekt wat belangrijk voor je is en hoe je dat kunt vormgeven.

Een betekenisvol leven betekent doelen stellen, uitdagingen aangaan. Het is zinnig om je af te vragen wat jouw leven betekenis kan geven. Hoe kun jij dat met jouw talenten neerzetten?

Bij Op Mezelf werken we vanuit de ontmoeting en de verbinding. Door met de ander echt verbinding te maken en het besef dat ieder mens in de kern gelijkwaardig is ontstaat een vertrouwensband en krijgen we inzicht waar de ander wel en niet van houdt, wat allemaal op zijn pad is gekomen en wat zijn drijfveren zijn voor zijn handelingswijze of voor zijn gedrag. Door verbinding met de ander te maken krijgen we ook inzicht wat de ander echt wil, welke invulling hij aan zijn leven wil geven en hoe wij hem daarin kunnen ondersteunen. We zien welke talenten al aanwezig zijn en welke ontwikkeluitdagingen de ander heeft. Hierdoor ontstaat een intrinsieke kracht, tussen medewerker en cliënt, die zorgt voor het ontwikkelen aan en met elkaar.

Het leren omgaan met beperkingen of klachten, vertrouwen winnen op basis van kwaliteiten en ondanks beperkingen toch een betekenisvol leven hebben; dat zijn de uitgangspunten.

Om dit te bereiken biedt Op Mezelf de cliënt een omgeving met begeleiding aan, waarin ruimte wordt geboden om fouten en verkeerde keuzes te mogen maken en hiervan te leren, om zo te werken aan (het vergroten van) de zelfstandigheid. De antroposofische mensvisie en inspiratie is hierin uniek. Denken in mogelijkheden en niet in beperkingen; niet het domein of de zorgsector staat centraal maar de ondersteuningsvraag is leidend.

Algemene informatie

Naam organisatie	Op Mezelf
Adres	Kasteellaan 102
Postcode	6415 HT
Plaats	Heerlen
Telefoonnummer	045-5722248
Nummer KvK	69295115
E-mail	info@opmezelf.nu
Website	www.opmezelf.nu
Rechtsvorm	Besloten Vennootschap

Locaties



Groepswoning
Amstenraderweg 13-15
6431 EH Hoensbroek

12 cliënten op 31-12-2018



Appartementen Harmoniestraat en omgeving
Harmoniestraat 46
6432 EP Hoensbroek

15 cliënten op 31-12-2018

Cliënten

Aantal cliënten 2018

Domein	01-01-2018	31-12-2018
Wlz	5	14
Wmo	0	11
Forensische Zorg	0	2
Totaal	5	27

Aantal cliënten Wlz in 2018

Locatie	Leveringsvorm	Indicatie	01-01-2018	31-12-2018
Groepswoning	Intramuraal	VG 3 incl. DB	2	4
		VG 6 incl. DB	2	6
Appartementen	PGB	VG 6 incl. DB	1	0
	Intramuraal	VG 4 excl. DB	0	1
		VPT	VG 3 incl. DB	0
	MPT	VG 6 incl. DB	0	1
		VG 3	0	1
Totaal			5	14

Gedurende het grootste deel van 2018 heeft Op Mezelf de WLZ zorg geleverd als onderaannemer van DeSeizoenen. Vanaf 01-10-2018 heeft Op Mezelf een eigen inkooprelatie met CZ Zorgkantoor Zuid Limburg. Begin 2018 heeft Op Mezelf tijdelijk op basis van onderaanneming een client met een GGZ-B indicatie in zorg gehad. Er zijn geen cliënten uitgestroomd, wel is de leveringsvorm bij een deel van de cliënten gewijzigd.

Aantal cliënten Wmo in 2018

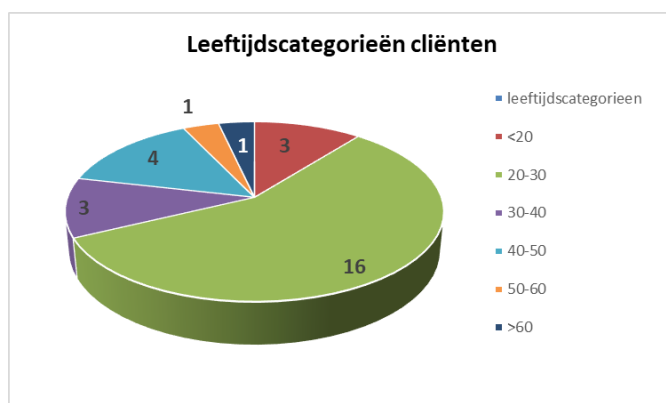
Locatie	Leveringsvorm	Indicatie	01-01-2018	31-12-2018
Groepswoning	PGB	Beschermd Wonen	0	2
Appartementen	PGB	Beschermd Wonen	0	9
Totaal			0	11

Er is geen uitstroom geweest van cliënten die op basis van een beschikking uit de Wmo bij Op Mezelf verblijven.

Aantal cliënten Forensische Zorg

Locatie	Leveringsvorm	Indicatie	01-01-2018	31-12-2018
Groepswoning			0	0
Appartementen	Intramuraal	GGZ-C2	0	1
	Extramuraal	Ambulante begeleiding	0	2
Totaal			0	2

Gedurende 2018 zijn 6 cliënten ingeschreven op basis van een indicatie forensische zorg en 4 mensen uitgeschreven. Een van deze cliënten heeft een indicatie Wlz gekregen en ontvangt nog steeds ondersteuning en begeleiding van Op Mezelf.

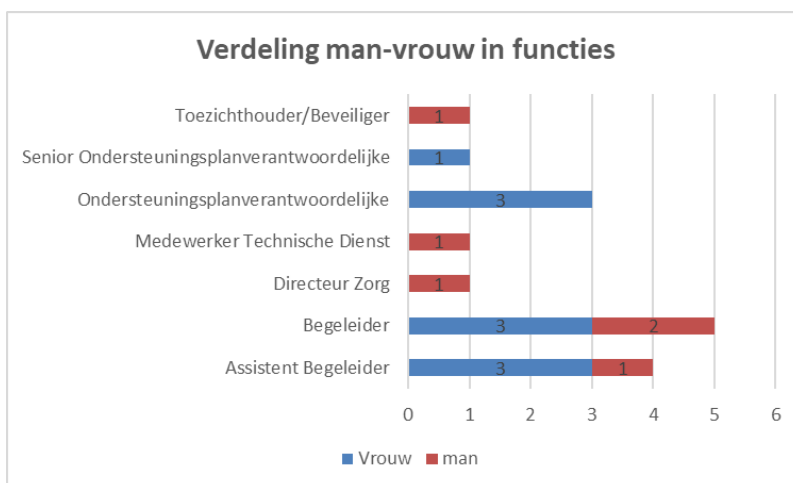
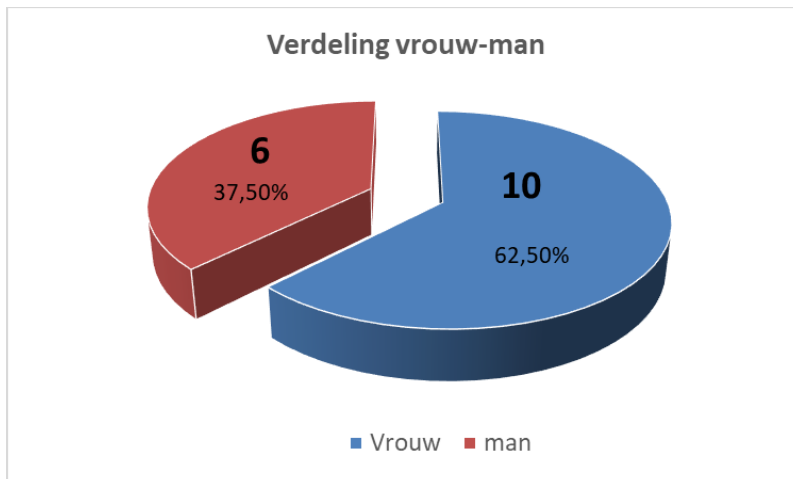


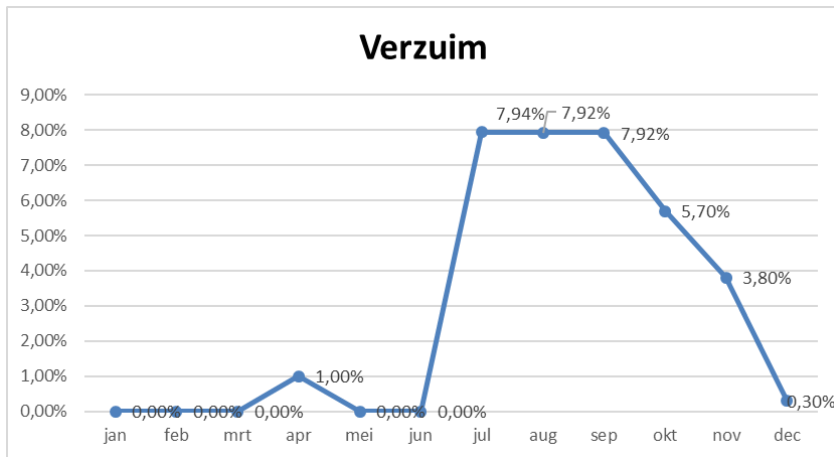
Personeel

Soort personeel	Aantal personen 01-01-2018	Aantal fte 01-01-2018	Aantal personen 31-12-2018	Aantal fte 31-12-2018
Personeel in loondienst	10	8,44	15	13,00
Personeel niet in loondienst	2	1,03	5	1,25
Totaal	12	9,47	20	14,25

Opleidingsniveau	Functie	Gem. leeftijd	Fte
HBO	Directeur Zorg	59	0,44
	Senior Ondersteuningsplanverantwoordelijke	29	1,00
	Ondersteuningsplanverantwoordelijke	35	0,78
	Begeleider	21	0,89
MBO	Ondersteuningsplanverantwoordelijke	33	1,67
	Begeleider	38	3,33
	Assistent begeleider	29	0,67
	Toezichthouder/beveiligger	49	1,00
	Medewerker technische dienst	44	0,56
In Opleiding	Assistent begeleider	33	2,67
		39	13,00

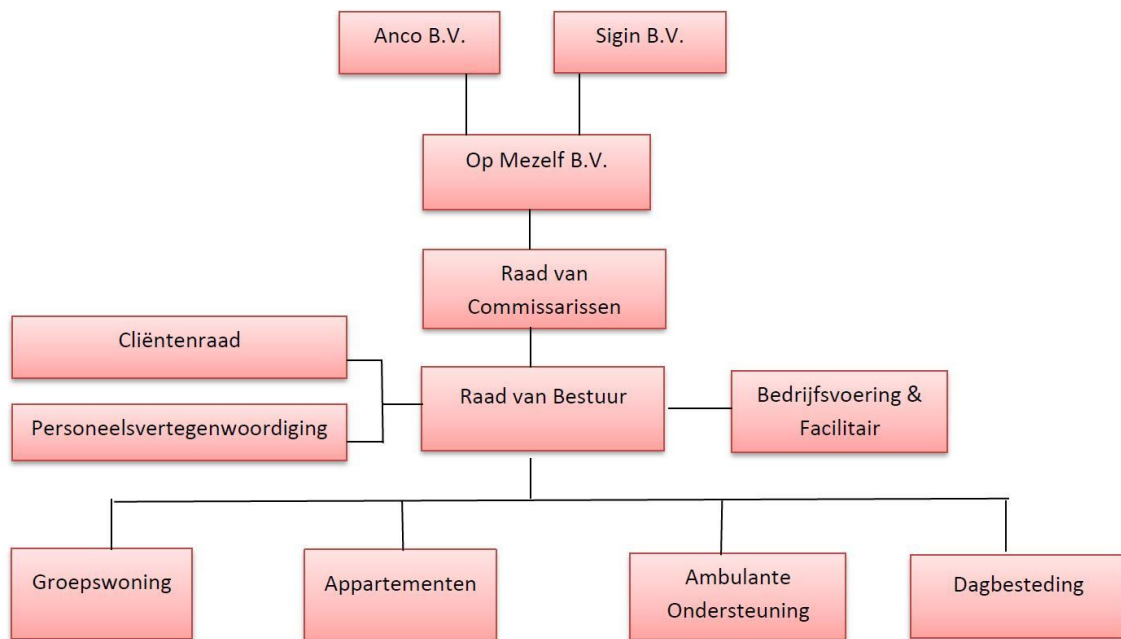
Het personeel niet in loondienst is allemaal ingehuurd van zusterbedrijf Second Chance Force. Deze medewerkers komen per 01-01-2019 in dienst van Op Mezelf.





Het gemiddelde verzuimpercentage over 2018 bedraagt 2,64 %. Dit is aanzienlijk lager dan het branchegemiddelde van 7,29 in het eerste kwartaal van 2018. Het voortschrijdend jaargemiddelde van de branche is in 2018 opgelopen naar ruim 6%.

Organisatiestructuur



Risicomanagement

In het laatste kwartaal van 2018 is voor het eerst een risicoanalyse opgesteld. Deze zal jaarlijks worden geëvalueerd en bijgesteld. Daarnaast zal de RvC tussentijds de actualiteit en de status van de genoemde risico's en maatregelen volgen.

De belangrijkste risico's waar de Raad van Bestuur op stuurt zijn:

- Financiële continuïteit
 - Bewaken van het financieel resultaat
Beheersmaatregel:
 - ✓ Structureel en periodiek managementinformatie opleveren en werkoverleggen voeren
 - Bewaken van productie en productieafspraken
Beheersmaatregel:
 - ✓ Actief monitoren geleverde productie en productieafspraken
 - ✓ Inrichten goede AO-IC met betrekking tot contracttering en facturering van alle financieringsdomeinen
- Stabiliteit van de organisatie
 - Het op niveau krijgen en houden van de aansturing van de verschillende teams
Beheersmaatregel
 - ✓ Coaching vanuit Raad van Bestuur
 - ✓ Alertheid op signalen ter verbetering vanuit medewerkers, PVT, CR en stafmedewerkers
 - ✓ Periodiek overleg met PVT en CR
- Kwaliteit van zorg
 - Het voorkomen van incidenten of zorg die niet voldoet aan de gestelde kwaliteitsnormen
Beheersmaatregel
 - ✓ Monitoren van incidentmeldingen en de rapportages van de veiligheidscommissies
 - ✓ Alertheid op signalen ter verbetering vanuit medewerkers, PVT, CR
 - ✓ Periodiek overleg met PVT en CR
- Medewerkers
 - Krapte op de arbeidsmarkt
Beheersmaatregel
 - ✓ Actief wervingsbeleid (ook nieuwe media). Aantrekken en binden van leerlingen en in de toekomst ook van stagiaire
 - ✓ Functies hoger waarderen in het FWG
 - ✓ Medewerkers voldoende scholingsmogelijkheden bieden
 - ✓ Voorkomen dat medewerkers door onvrede op zoek naar een andere baan gaan
 - Ziekteverzuim
Beheersmaatregel
 - ✓ Tijdig signaleren werkdruk
 - ✓ Gezond makend rooster invoeren
 - ✓ Eigen inbreng medewerkers in rooster

Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele bewoner/client

Persoonsgerichte zorg

Bij Op Mezelf wordt voor de begeleiding en ondersteuning gebruik gemaakt van de INVRA (Inventarisatie van Redzaamheidsaspecten) en specifiek van de leermethode “Op Eigen Benen” De leermethode ‘Op Eigen Benen’ is een methode waarbij de focus is gericht op de aanwezige krachten, aanleg, talenten en redzaamheidsaspecten. Het is een vorm van positieve psychologie waarbij de aandacht wordt gericht op de sterke kanten van de mens. Uitgangspunten voor de methode zijn gelijkwaardigheid, respect, optimisme, hoop, vertrouwen en de erkenning van de eigenheid van ieder mens. Maak mensen niet afhankelijk maar breng hun eigen innerlijke drive op gang waarmee zij zichzelf gaan helpen! Zij doet dit door mensen inzicht te geven in eigen aanwezige competenties en door vaardigheden aan te leren waarbij zij onderzoekt, en aansluit bij, waar mensen goed in zijn. De manier waarop in onze samenleving mensen (met een stoornis of beperking) worden benaderd of hoe wij tegenover ze staan bepaalt in belangrijke mate hun afhankelijkheid. “Op Eigen Benen” is een methode die bij een vraag of een probleem van de ander een stap terug doet en de ander ruimte biedt om zelf na te denken over een aanpak van een taak of de oplossing voor een probleem. Cliënten worden ondersteund en gestimuleerd om een persoonlijk netwerk op te bouwen. Het netwerk bestaat niet alleen uit mensen waarop een cliënt kan terugvallen als hij in de problemen komt maar het netwerk bestaat ook uit mensen die bijdragen aan een plezierig, betrokken en betekenisvol leven.

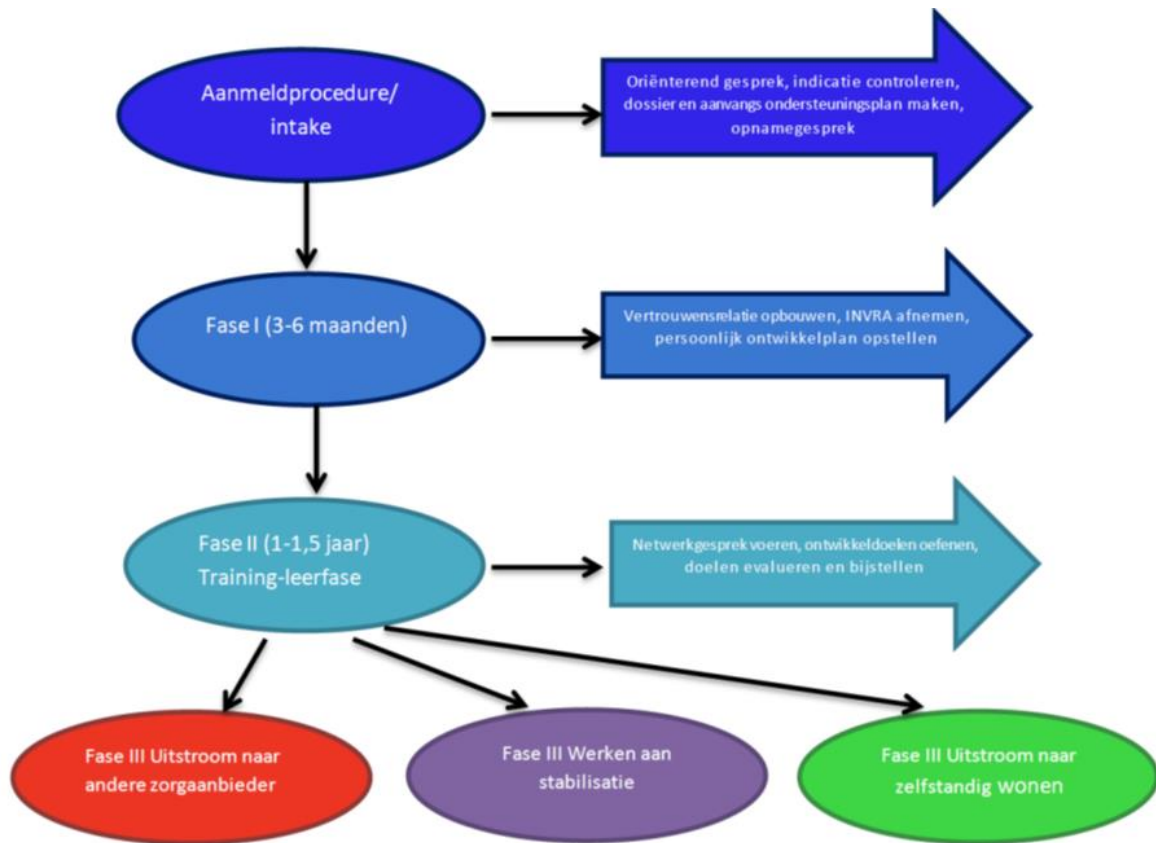
Er wordt competentiegericht gewerkt daarbij wordt voortdurend de balans tussen taken en vaardigheden goed in de gaten gehouden.

Medewerkers zijn getraind in het werken met- en ondersteunen vanuit deze methodieken. In de ondersteuning wordt gesproken van werk of leren werken in plaats van dagbesteding.

Met iedere cliënt is een ondersteuningsplan opgesteld. Bij de cliënten van de groepswoning is de INVRA wonen en de INVRA werken afgenomen en zijn de doelen opgenomen in het ondersteuningsplan. Van de cliënten van de appartementen hebben de meeste cliënten het 1 gezin 1 plan nog als (aanvang)ondersteuningsplan. In de eerste helft van 2019 zal ook hier bij iedereen de INVRA zijn afgenomen en het ondersteuningsplan met de individuele doelen gereed zijn.

Met alle cliënten zijn afspraken gemaakt hoe, wanneer en met wie het ondersteuningsplan geëvalueerd en bijgesteld wordt .

Op Mezelf werkt nauw samen met o.a. Stevig, Levanto groep en Zorgtuin Bingelrade om de persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding zo goed mogelijk te laten aansluiten op de individuele clientwens.



Figuur 1: Fases methodiek "Op Eigen Benen"

Veiligheid

Goede zorg is ook veilige zorg. In 2018 heeft de focus gelegen op de veiligheid van de cliënten. Er is aandacht geweest voor het goed een eenduidige vastleggen van de clientwensen, belangrijke gezondheidsrisico's en veilig gebruik van medicatie in een veilige en betrouwbare leefomgeving.

De eerste cliënten zijn midden oktober 2017 komen wonen. Het administratieve zorgproces rond de individuele bewoner was nog niet helemaal ingericht. Het clientdossier, de MIC meldingen en de ondersteuningsplannen waren gemaakt in Word en werden op verschillende plekken op de server van Op Mezelf opgeslagen. In januari 2018 is Cliendo als ECD aangeschaft. De afwegingen om te kiezen voor Cliendo zijn:

- Het is een webapplicatie met een ISO-certificering. De vraagstukken rondom privacy, veiligheid en de kwetsbaarheid van bestanden op eigen servers op te slaan is hiermee afgedekt.
- Autorisatie rondom de individuele dossier kan tot in detail ingesteld worden.
- Biedt de mogelijkheid om cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers inzage te geven in het dossier of delen daarvan.
- De opbouw van het ondersteuningsplan kan naar wens worden ingericht
- Ondersteuningsplancyclus is ingericht in het individuele dossier
- De ontwikkeldoelen kunnen apart worden aangemaakt en hier kan op gerapporteerd worden.

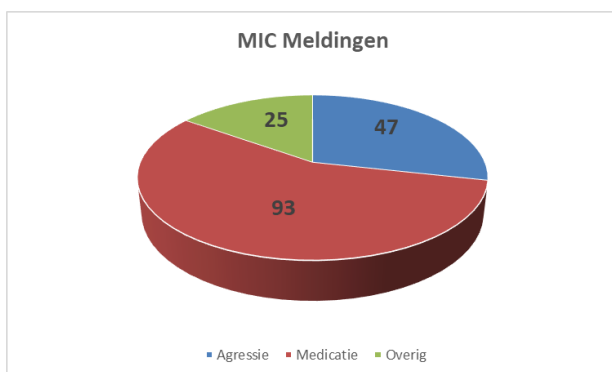
- De mogelijkheid om een overdrachtsrapportage te maken op zowel groepsniveau als op individueel niveau.
- Cliëntagenda en groepsagenda
- De mogelijkheid om MIC meldingen in Cliendo te maken en hier rapporten van te genereren.
- De mogelijkheid om alle formulieren en handleidingen rondom het (individuele) zorgproces te integreren
- De mogelijkheid om het kwaliteitshandboek hierin te integreren

Vanaf 01-01-2018 zijn alle MIC meldingen in Cliendo gedaan. Ieder kwartaal is een rapportage gemaakt van het aantal en het soort incidenten. De resultaten zijn in het MT besproken. Het protocol incidentmeldingen is opgenomen in het kwaliteitshandboek. In de eerste helft van 2019 zal een veiligheidscommissie worden samengesteld.

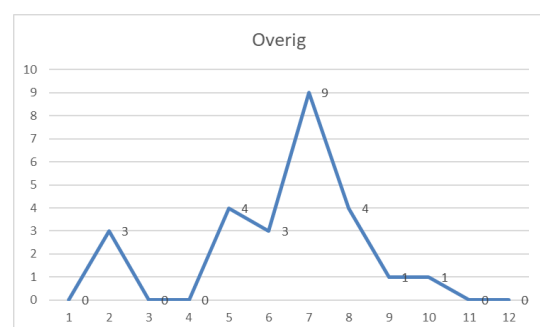
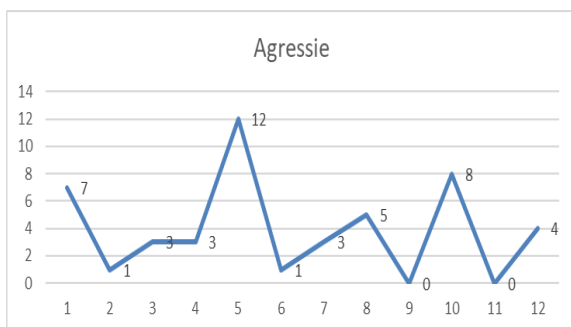
Binnen Op Mezelf kennen we 4 soorten MIC meldingen:

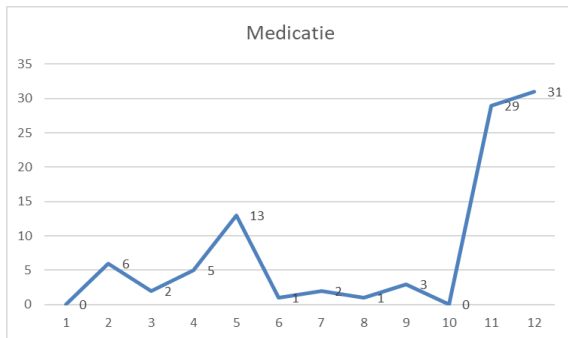
- Agressie en vrijheidsbepenkende middelen en maatregelen
- Medicatiefouten
- Zorgelijke signalen seksuele ontwikkeling of seksueel misbruik
- Overig

Medewerkers worden gestimuleerd om meldingen te maken indien de situatie dit vraagt. In 2018 zijn 165 meldingen gemaakt. Er zijn geen meldingen over zorgelijke signalen omtrent seksuele ontwikkeling of misbruik gemaakt.



De spreiding van de soorten meldingen is in onderstaande grafieken weergegeven.





De MIC meldingen “Agressie” en “Overig” zijn in het eerste halfjaar niet altijd even goed gebruikt. Voor medewerkers was het niet duidelijk wanneer het meldingsformulier “Agressie” of “Overig” gebruikt moest worden. Medewerkers hebben duidelijke instructie gekregen en dit is de soort meldingen in het laatste kwartaal terug te zien. Bij 2 incidenten rondom agressie is door cliënten en personeel aangifte gedaan van geweld. Een kwart van de agressie incidenten zijn terug te voeren naar één cliënt die vanwege het niet begeleidbaar opstellen terug is geplaatst naar de klinische setting van Stevig.

In 2018 zijn geen vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast. Wanneer cliënten door overprikkeling omslaan in agressief gedrag is afstand nemen van de groep meestal voldoende om weer tot rust te komen. Zij krijgen een time-out.

De MIC meldingen Medicatie betreft in de eerste helft van het jaar nagenoeg één cliënt die bij Op Mezelf in onderaanneming in zorg was. Cliënt was bij Op Mezelf niet op de juiste plek en is teruggeplaatst in de klinische setting GGZ. De meldingen in het derde kwartaal hebben betrekking op een cliënt die zijn medicatie weigerde. Cliënt is in januari 2019 weer gestart met het nemen van zijn medicatie.

Bij Op Mezelf wordt geen gebruik gemaakt van toezichthoudende domotica omdat dit niet past in de visie van Op Mezelf. Bij eigen regie hoort geen toezichthoudende domotica.

In juni/juli 2018 heeft een interne controle plaatsgevonden op de volledigheid van de cliëntdossiers. De controle heeft betrekking gehad op de aanwezigheid:

- van de (getekende) Zorgovereenkomst van Op Mezelf,
- van de (getekende) Modelovereenkomst PGB.
- van (getekende) toestemmingsverklaring dossiervorming
- van aanmeldingsformulier
- van intakeverslag
- van geldige beschikking CIZ/BW PGB/Plaatsingsbrief Justitie
- van tijdigheid MAZ/MUT melding (Melding Aanvang Zorg/Melding Mutatie Zorg/Melding Uit Zorg)
- van (getekend) ondersteuningsplan
- van evaluatie van de ondersteuningsplannen
- van rapporteren op doelen
- van beschikking Rechtbank in geval van Bewind voering, Mentorschap of Onder Curatelestelling
- van beschikking BOPZ (art. 60), Rechterlijke Machtiging of andere vormen van Zorg onder Dwang
- van rapportage waaruit rechtmatigheid en doelmatigheid van de zorg blijkt

Gebleken is dat de dossiers onvoldoende op orde waren en is onderstaand verbeterplan opgesteld:

Verbeterplan Clientdossier				
Wat	Hoe	Wie	Gereed	Voortgang
Ondersteuningsplannen in ECD	Ondersteuningsplannen die klaar zijn invoeren, en voor de cliënten waar nog geen ondersteuningsplan voor gemaakt is wordt een inhaalslag gemaakt	OPV-ers en Directeur Zorg	30-09-2018 90% 31-12-2018 100%	Van alle cliënten die op 31-12-2018 in zorg zijn is een (aanvang)ondersteuningsplan opgesteld en door de client ondertekend. Van nog niet alle cliënten is het ondersteuningsplan al ge-upload in Cliendo of in Cliendo verwerkt.
Ondersteuningsplan cyclus	Ondersteuningsplan cyclus opstellen en ter vaststelling aan Raad van Bestuur voorleggen	Directeur Zorg en Medewerker Kwaliteit & Veiligheid	30-09-2018	Voor alle cliënten die op 31-12-2018 langer dan een half jaar in zorg zijn is met de directeur Zorg een evaluatie ingepland. De cyclus is nog niet ter vaststelling aan Raad van Bestuur voorgelegd,
Verantwoordelijken en bevoegdheden zorgproces	Werkprocessen intake, realisatiefase en uit zorg fase opstellen en ter vaststelling aan Raad van Bestuur voorleggen	Medewerker Kwaliteit & Veiligheid	30-09-2018	Concepten zijn gereed maar nog niet aan Raad van Bestuur voorgelegd.
Clientdossier volledig	Checklist maken om volledigheid te borgen	Directeur Zorg en Medewerker Kwaliteit & Veiligheid	30-09-2018	Checklist is gereed en wordt ook gehanteerd.
Clientdossier volledig	Ontbrekende stukken verzamelen	Medewerker Zorgadministratie, Intake medewerker(s) & PB-ers	30-09-2018	Ontbrekende stukken zijn compleet m.u.v. RM en art. 60 BOPZ. Zouden in bezit van Stevig moeten zijn maar komen niet los.
Uniforme, formulieren, formats en contracten	Uniforme formulieren, formats en contracten opstellen en ter vaststelling aan Raad van Bestuur voorleggen	Medewerker Kwaliteit & Veiligheid	30-09-2018	gereed
Rapporteren op doelen	Werkinstructie en/of coaching voor medewerkers hoe	Directeur Zorg en Medewerker	30-09-2018	Er wordt nog nauwelijks op doelen gerapporteerd. Zal in

	gerapporteerd moet worden	Kwaliteit & Veiligheid		2019 aandachtspunt van Directeur zorg zijn.
Rechtmatigheid en Doelmatigheid op orde	Tijdsregistratie op cliëtniveau invoeren in agenda van de cliënt voor de cliënten in de appartementen	Directeur Zorg en Raad van Bestuur	15-08-2018	Wordt nog niet overal gedaan, uit rapportage blijken wel de contactmomenten. Aan en afwezigheid wordt onvoldoende geregistreerd. Wordt wel vermeld in de dagelijkse rapportage maar niet geregistreerd. Per 01-01-2019 zal gewerkt worden met aanwezigheidslijst.
Uitvoeren verbeterplan	Werken volgens processen en protocollen, coaching en andere acties die uit dit verbeterplan voortkomen	iedereen	doorlopend	
Evaluatie verbeterplan	Nieuwe interne controle op cliëntdossiers	Medewerker Kwaliteit & Veiligheid	2 ^e kwartaal 2019	

In het najaar van 2018 hebben alle medewerkers uit het primaire proces de (herhaling)training BHV gehad. Ook hebben alle medewerkers de cursus "Medicatieverstrekking" gevolgd. Alle medewerkers zijn geschoold in de methode "Op Eigen Benen".

Het ontruimingsplan is opgesteld en getoetst, het ontruimingsplan moet nog met de medewerkers gedeeld worden. De gebreken uit de toetsing zijn allemaal hersteld. De brandmeldinstallaties zijn allemaal gekeurd en er heeft een brandoefening plaatsgevonden. Bij Op Mezelf is een beveiliging/toezichthouder in dienst die dagelijks meerdere controlerondes loopt bij de appartementen en registreert tevens is hij oproepbaar in geval van calamiteiten bij de groepswoning.

Medezeggenschap

De medezeggenschap voor de cliënten is nu formeel geregeld middels de cliëntenraad. De cliëntenraad is pas in het 4^e kwartaal van 2018 opgericht en het eerste overleg met de cliëntenraad is in januari 2019 geweest. De reden dat de cliëntenraad pas zo laat in het leven is geroepen komt omdat er weinig cliënten waren die zitting wilden nemen in de cliëntenraad. De meeste cliënten van Op Mezelf hebben nauwelijks contact met hun familie en vaak hebben zij ook geen eigen netwerk. Bijna alle cliënten staan onder bewindvoering voor hun financiën maar hebben zorginhoudelijk zelfbeschikking. Inmiddels is een van de mentoren bereid om zitting te nemen in de cliëntenraad. Zij is mentor van een cliënt uit de groepswoning en van een client uit de appartementen, hierdoor worden de belangen van beide groepen behartigd. De cliëntenraad bestaat uit:

Mevrouw Ellis Theunissen (cliëntvertegenwoordiging)
De heer Joshua Westheim (appartementen)
De heer Robin Fuijan (groepswoning)

De Raad van Bestuur zal moeite blijven doen om de cliëntenraad verder te versterken.

In de woongroep vindt wekelijks een huisvergadering plaats waar bewoners hun wensen en grieven naar voren kunnen brengen. Voor de cliënten van de appartementen is gebleken dat de gezamenlijke maaltijden hiervoor een geschikt moment zijn. Op informele wijze kunnen wensen en tekortkomingen besproken worden.

In het najaar zijn huisregels opgesteld en met de cliënten besproken.

Klachten

Op Mezelf is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Cliënten en vertegenwoordigers worden uitgenodigd om eerst met hun begeleider of met de Raad van Bestuur in gesprek te gaan als zij een klacht hebben. Mocht de cliënt en de begeleider of Raad van Bestuur er niet samen uitkomen kunnen zij een officiële klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg. In 2018 is geen enkele formele klacht ontvangen. De mogelijkheid om ongenoegens kenbaar te maken wordt door cliënten en medewerkers als laagdrempelig ervaren. Er is in 2018 geen enkele klacht bij het Klachtenportaal Zorg binnengekomen.

Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

Naast de huisvergaderingen en het overleg aan de gezamenlijke maaltijden heeft Op Mezelf in augustus 2018 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van Op Mezelf is gekeken hoe tevreden zij zijn over de dienstverlening en ondersteuning die geboden wordt. Daarbij wordt gekeken welke verbeterpunten er zijn en hoe het management hierop actie kan ondernemen. De resultaten van het onderzoek worden verwerkt in dit onderzoeksverslag. Het doel van dit cliënttevredenheidsonderzoek is om de tevredenheid van de cliënten te peilen bij de start van Op Mezelf en welke verbeterpunten door de cliënten worden aangedragen zodat er in de toekomst een nog betere dienstverlening en ondersteuning ontstaat die aansluit bij de individuele behoefte van de cliënten van Op Mezelf. Het cliënttevredenheidsonderzoek zal onderdeel van de ondersteuningsplanbespreking worden en waar gewenst of noodzakelijk verwerkt worden in het ondersteuningsplan.

De doelstelling van het bestuur van Op Mezelf is een score van tenminste 4 te behalen. Voor alle onderdelen die lager dan een 3,5 scoren zal in overleg met Cliëntenraad en Personeelsvertegenwoordiging een verbeterplan worden opgesteld.

Ten behoeve van de leesbaarheid en relevantie voor de cliënten is er gebruikt gemaakt van de c-toets van Jeugdzorg Nederland gepubliceerd door Jeugdzorg Nederland. Opsteller is Harry van den Bosch en het betreft versie 01-01-2013. De vragenlijst meet de cliënttevredenheid van cliënten over hun ervaring met de uitvoering van de zorg. Deze vragenlijst is aangevuld met vragen uit CQI GGZ (Beschermd wonen), vragen uit de Quality Cube (Buntinx) en de vragenlijst van zorgaanbieder

Philadelphia. Hiermee voldoet het clienttevredenheidsonderzoek aan de criteria die door de onafhankelijke Commissie van Deskundigen zijn gesteld aan het clienttevredenheidsonderzoek binnen de gehandicaptenzorg. Alle domeinen van kwaliteit van bestaan komen aan de orde. De uitkomsten kunnen leiden tot verbeterprojecten.

Op Mezelf heeft voor het clienttevredenheidsonderzoek van 2018 geen gebruik gemaakt van een van de instrumenten uit de waaier van het kwaliteitskader 2017-2022. Hiervoor zijn meerdere redenen:

- Iedere organisatie moet een keer in de drie jaar een clienttevredenheidsonderzoek doen met een erkend instrument. Op Mezelf is een jonge organisatie die iets langer dan een jaar bestaat, een clienttevredenheidsonderzoek is nog geen harde verplichting maar het bestuur van Op Mezelf vindt het wel van belang om de tevredenheid bij opstart en na 2 jaar te meten en te vergelijken. In 2019 zal het clienttevredenheidsonderzoek weer met dezelfde vragenlijst uitgevoerd worden en in 2020 zal het clienttevredenheidsonderzoek met een erkend instrument uit de waaier plaats vinden.
- De diversiteit van de problematiek van de cliënten van Op Mezelf. Hoewel alle cliënten een (licht) verstandelijke beperking hebben is de reden van verblijf niet bij iedere client hetzelfde. Voor de cliënten met een detentieachtergrond is verblijfszorg vaak een voorwaarde om de penitentiaire inrichting te kunnen verlaten. Hierdoor is de grens tussen vrijheid en tevredenheid niet altijd even duidelijk.
- De diversiteit van kwaliteitseisen tussen de verschillende domeinen waaruit het cliëntèle van Op Mezelf uit bestaat.
- De tijd dat cliënten bij Op Mezelf in zorg zijn. Het merendeel van de cliënten is pas eind 2^e kwartaal ingestroomd en konden zich hierdoor nog niet een echte mening vormen.
- De kosten van een extern clienttevredenheidsonderzoek gedurende het opstartjaar. Op Mezelf probeert om de aanloopkosten tot een minimum te beperken zonder concessies te doen aan de kwaliteit van zorg.

Het onderzoek is uitgezet onder de 21 cliënten die in augustus 2018 ondersteuning en begeleiding ontvingen van Op Mezelf. Van 15 cliënten is het enquêteformulier retour ontvangen. Op Mezelf wordt door de cliënten van de groepswoning en de appartementen gemiddeld gewaardeerd met een 4.2 op een schaal van 5. Er is een duidelijk verschil in de clienttevredenheid tussen de cliënten van de groepswoning en de cliënten van de appartementen:

OP MEZELF TOTAAL		
INHOUDELIJK	4,1	
BEREIKBAARHEID	4,4	4,2
DESKUNDIGHEID	4,1	
RELATIONEEL	4,2	

OP MEZELF GROEPSWONING		
INHOUDELIJK	3,9	
DESKUNDIGHEID	3,6	3,8
RELATIONEEL	3,8	

OP MEZELF APPARTEMENTEN		
INHOUDELIJK	4,2	
BEREIKBAARHEID	4,4	4,4
DESKUNDIGHEID	4,4	
RELATIONEEL	4,5	

De cliënten zijn met name zeer tevreden over;

- de bekwaamheid van de begeleiders en de geleverde kwaliteit,
- de kwaliteit van de begeleidingsplannen/ leerdoelen,
- de inbreng op de eigen leerdoelen,
- de bereikbaarheid en betrokkenheid van de begeleiders.

Aanbevelingen/verbeterpunten:

- Dat de cliënten behoefte hebben aan georganiseerde, gezamenlijke recreatieve activiteiten en een gezamenlijk uitstapje.
- Aandacht vragen voor opstellen van (huis)regels en het naleven hiervan
- Zinnvolle dagbesteding

De uitwerking van het clienttevredenheidsonderzoek was pas eind januari 2019 gereed en moet nog met de Cliëntenraad en PVT besproken worden.

In samenspraak met de Cliëntenraad, PVT en Raad van Bestuur zullen op onderdelen verbeterplannen worden opgesteld en uitgevoerd.

Het volledige rapport kan bij de Raad van Bestuur worden opgevraagd of is in te zien op onze website:

www.opmezelf.nu

Bouwsteen 3: Zelfreflecties in de teams

Voor de bouwsteen “Zelfreflectie in de teams” hebben de teams gebruik gemaakt van de informatie uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek, de informatie uit de managementinformatie en een zelfscan. De zelfscan bestond uit onderwerpen op het gebied van o.a. zorg- en dienstverlening aan cliënt, continuïteit, competenties en identiteit. Hier heeft het team een reflectieverslag gemaakt met de rubrieken:

- Stralende kleuren
- Minder stralende kleuren
- Doffe kleuren

Deze werkwijze is deels overgenomen van DeSeizoenen.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eind augustus hebben de medewerkers van Op Mezelf of Second Chance Force een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Alle medewerkers van Second Chance Force zijn betrokken bij de dienstverlening van Op Mezelf, derhalve is hun medewerkerstevredenheid relevant voor dit onderzoek.

Eind augustus waren bij Op Mezelf en Second Chance Force 20 medewerkers in loondienst. 16 medewerkers hebben het medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. Het responspercentage komt hiermee op 80%. Dit responspercentage maakt dat de uitkomsten van het onderzoek een reële weergave geeft van de medewerkerstevredenheid.

Medewerkers konden kiezen of zij het onderzoek anoniem of autonoom wilden invullen. Slechts één medewerker heeft het onderzoek anoniem ingevuld.

Door middel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek wil de Raad van Bestuur van Op Mezelf de verwachtingen, wensen en ervaringen van haar medewerkers in kaart brengen met betrekking tot:

- A. Management
- B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)
- C. Interne communicatie
- D. Externe communicatie
- E. Arbeidsvoorwaarden
- F. Werkomstandigheden
- G. Samenwerken en betrokkenheid
- H. Kwaliteit
- I. Arbeidstevredenheid
- J. Persoonlijke ontwikkeling
- K. Algemeen

Met als doel om er achter te komen:

- Wat er leeft bij haar medewerkers;
- Ondersteunen de medewerkers de visie, missie en doelstellingen;
- Hebben de medewerkers binding met de cultuur van de organisatie.
- Welke verbeterpunten zijn er voor Op Mezelf om de tevredenheid van de medewerkers naar een hoger niveau te brengen.

De resultaten van dit medewerkerstevredenheidsonderzoek zullen als een 0 meting worden beschouwd; Op Mezelf zal ieder jaar opnieuw een medewerkerstevredenheidsonderzoek (laten) uitvoeren. De resultaten zullen met de medewerkers, Personeelsvertegenwoordiging, Raad van Commissarissen, Cliëntenraad en stakeholders worden gedeeld en worden eveneens opgenomen in het kwaliteitsrapport van Op Mezelf. Het kwaliteitsrapport moet verplicht worden gepubliceerd op de website van Op Mezelf.

Op Mezelf heeft zicht tot taak gesteld dat zij in 2019 een rapportcijfer van 6.5 of hoger moet hebben op alle onderdelen apart maar zeer zeker op organisatieniveau. Eind 2020 moet het rapportcijfer 7.2 of hoger zijn.

Op Mezelf krijgt van de medewerkers van Op Mezelf en Second Chance Force samen een rapportcijfer van 7,01. Geen enkel onderdeel scoort lager dan een 6,2. Er zijn 4 van de 35 gesloten vragen die lager scoren dan een 6,2. Op hoofdlijnen kan gesteld worden dat de taak die de Raad van Bestuur van Op Mezelf zich gesteld heeft hiermee behaald is. Op details zijn er nog verbeterpunten.

Samenvatting medewerkerstevredenheidsonderzoek:

Op Mezelf en Second Chance Force gezamenlijk		
A. Management	7,29	7,01
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	7,41	
C. Interne communicatie	6,78	
D. Externe communicatie	6,60	
E. Arbeidsvoorwaarden	6,91	
F. Werkomstandigheden	6,93	
G. Samenwerken en betrokkenheid	6,59	
H. Kwaliteit	6,88	
I. Arbeidstevredenheid	7,45	
J. Persoonlijke ontwikkeling	7,31	
K. Algemeen	7,00	

Op Mezelf		
A. Management	6,83	7,02
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	7,41	
C. Interne communicatie	6,78	
D. Externe communicatie	6,60	
E. Arbeidsvoorwaarden	6,91	
F. Werkomstandigheden	7,31	
G. Samenwerken en betrokkenheid	6,58	
H. Kwaliteit	6,75	
I. Arbeidstevredenheid	7,25	
J. Persoonlijke ontwikkeling	7,50	
K. Algemeen	7,25	

Second Chance Force		
A. Management	7,67	7,11
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	7,41	
C. Interne communicatie	6,78	
D. Externe communicatie	6,60	
E. Arbeidsvoorwaarden	6,91	
F. Werkomstandigheden	7,43	
G. Samenwerken en betrokkenheid	6,57	
H. Kwaliteit	7,00	
I. Arbeidstevredenheid	7,55	
J. Persoonlijke ontwikkeling	6,86	
K. Algemeen	7,43	

Medewerkers zijn op grote lijnen tevreden over Op Mezelf als werkgever, dit blijkt uit:

- De bereikbaarheid en de aanspreekbaarheid van het managementteam/directie
- De relatie met het managementteam/directie
- Met plezier naar het werk komen
- Graag een stapje extra zetten om bij te dragen aan het succes van de organisatie
- De trots om voor deze organisatie te mogen werken
- De ruimte die medewerkers ervaren om initiatief te kunnen nemen om dingen zelfstandig uit te voeren

Medewerkers zijn niet over alles tevreden, dit blijkt uit:

- Het vertrouwen in het management dat op juiste wijze sturing gegeven wordt aan de organisatie
- Het missen van de juiste informatie om het werk goed te kunnen doen
- Het niet los kunnen laten van het werk als medewerkers thuis zijn
- De samenwerking tussen de verschillende afdelingen

Op de vraag welke verbetervoorstellen heb jij voor Op Mezelf zijn diverse antwoorden gegeven die wel goed te categoriseren zijn:

Met betrekking tot team/medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • We moeten als team sterker gaan staan. En de regels die er zijn samen te handhaven • Meer werken in teamverband en als een team. Op Mezelf woongroep en Op mezelf Ambulant moet met de neuzen dezelfde richting op staan. • Er moet een duidelijk management zijn.
-------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Meer kwaliteiten van collega's inzetten • Aandacht besteden aan de krachten van de medewerkers en hierop inspelen. • Personeel zal 24 uur inzetbaar moeten kunnen zijn
Met betrekking tot organisatie/management	<ul style="list-style-type: none"> • Sturing gebeurt veelal ad-hoc, waardoor er onduidelijkheid en soms ook onrust ontstaat bij medewerkers onderling. Door afspraken te maken over wie welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft en wie welke beslissingen kan/mag/moet nemen zal minder sprake zijn van onduidelijke regels en structuur. • Zo weinig mogelijk tot geen ad- hoc beslissingen maken • Er vindt sturing plaats op diverse niveaus: Directeur Zorg, Bestuur en coördinator. Dit komt de duidelijkheid niet ten goede. • Besluiten vaak ad-hoc in bepaalde situaties maar de besluiten worden even vaak ad-hoc teruggedraaid. • Meer behoefte aan kaders en regels • Vragen terugleggen bij degene waar ze bij horen en deze niet gaan beantwoorden als je ze niet zeker weet, of niet tot je takenpakket hoort • Professionele inzichten • Gebruik drank en drugs aan banden leggen • Organiseren/afspraken maken • Duidelijke instructies voor organisatie • Realistisch perspectief weergeven vanuit werkgever. • Management beter communiceren • Intervisie tijdens vergadering • Beloning en arbeidsvoorwaarden: • Door de functieomschrijvingen en de inschalingen is er meer eenduidigheid. Er is verschil in het naleven van de cao bij Op Mezelf en bij SCF. • Ik hoop dat in de toekomst alles wat met zorginhoud te maken heeft ligt bij de zorgdirecteur. Dit zou veel rust brengen. • Scheidingslijn tussen SCF en OpMezelf duidelijk maken voor iedereen • Housing strikter zijn als bewoners spullen van het huis kapot maken
Met betrekking tot communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke communicatie • Afspraken meteen communiceren met de betrokkenen, zodat er geen ruis op de lijn komt • Communicatie, • Betere communicatie onderling en een duidelijke taakverdeling wie doet wat wanneer? • Open Communicatie
Met betrekking tot missie, visie en kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit neerzetten • Puntjes op de i zetten om aan de kwaliteitseisen te voldoen

	<ul style="list-style-type: none"> • Missie en Visie: Deze zijn duidelijk maar komen (nog) niet spontaan uit het hart van het Bestuur en de medewerkers. Door hier, samen met de medewerkers, meer aandacht aan te besteden zullen de visie en missie meer gedragen worden. Mogelijk dat dit medewerker meer in staat stelt om dan de missie en visie in eigen bewoordingen kunnen benoemen. • Goed kijken naar de intake van bewoners, zodat er een goede inschatting gemaakt kan worden of zij passend zijn in de groep en de begeleiding de draagkracht- last aan kan. • Intensievere en meerman intake. • Cliënten zouden beter ondervraagd kunnen worden bij a aanmelding, zodat er vooraf al duidelijk is wat een cliënt wilt bereiken(doelen) zodat een pb'er daar op kan voortwerken en ontwikkelingen evalueren en aanpassen in de plannen. • Meer taken en gesprekken voordat iemand ambulant komt en daar ook ambulante begeleiders bij betrekken. • Meer duidelijkheid in processen en procedures
--	---

Zelfscan

Scholing Antroposofie	Deze heeft nog niet iedere medewerker gehad. Men weet wel dat deze visie gehanteerd wordt en wat de Basisbegrippen hiervan zijn. Dit thema wordt ook regelmatig besproken oftewel meegenomen in casussen, echter is er geen scholing geweest. Momenteel is ook niet bekend of dit mee is genomen in de nieuwe begroting. Men heeft wel de cursus: "Op Eigen Benen" gehad.
Ondersteuning plannen actueel	Op dit moment wordt er hard gewerkt aan het actualiseren van ondersteuningsplannen. Zowel bij evaluaties als bij de nieuwe bewoners. Iedere collega is hiervan op de hoogte. Nog niet alle plannen zijn getekend. Ondersteuningsplannen zijn samen met de client opgesteld. Client heeft regie over zijn eigen plan.
Ondersteuningsplannen inhoudelijk	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfredzaamheid wordt momenteel op ingespeeld en vastgezet in plannen. In bestaande plannen staan deze beschreven. - Veiligheids- en gezondheidsrisico's staan momenteel niet in de ieder plan vermeld. In sommige plannen komt het terug als onderzoeksvraag en zal in het volgend plan omschreven worden. - Ervaren kwaliteit van bestaan: team richt zich in de begeleiding op eigen regie, eigen bepaling, eigen

	<p>mening, eigen ervaring enz. Probeert dit ook in de plannen te verwerkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betrokkenheid van sociaal netwerk is niet bij iedere client zichtbaar of aan de orde. Bij veel cliënten is dit nog in onderzoek of in ontwikkeling. Indien sociaal netwerk er is wordt deze nog te min ingezet. Hierin mag meer ontwikkeling komen. Staat ook nog niet nadrukkelijk in de plannen vermeld. - Doelen staan duidelijk in de plannen. De uitvoerbaarheid van de doelen is zichtbaar gemaakt in een takenlijst zodat men weet wat van hen verwacht wordt in de begeleiding en uitvoering. Qua rapportage zijn we nog zoekende hoe dit het beste weggezet kan worden in de rapportage, aangezien er vanuit Cliendo niet gerapporteerd kan worden op doel. En je daardoor vaak zoekende bent in de dagrapportage hoe en of er gewerkt wordt aan een doel. Momenteel is OPV-er regiehouder om initiatief te nemen om de uitvoering en ontwikkeling hiervan in de gaten te houden.
Veilige Zorg	<p>Incidenten worden in rapportages vastgelegd en een MIC aangemaakt. MIC worden per onderdeel bekeken of deze besproken wordt in het team. OPV-er werkt individueel met cliënten, ook zo om gevaarlijke situaties te minimaliseren. In het management rapport van 2018 is veiligheid meegenomen en zichtbaar gemaakt, hierop is een verbeterplan opgesteld. Deze is opvraagbaar bij het management. Momenteel is onbekend of er een risico inventarisatie heeft plaatsgevonden.</p>
Client ervaringsonderzoek	<p>Opvraagbaar bij management.</p>
Klachten	<p>Bewoners kunnen klachten via OPV-er, directeur zorg of via bewonersvergadering bespreekbaar maken. Er is geen formulier dat men in kan vullen, wellicht bespreekbaar dit te ontwikkelen. Vanuit organisatie is men cliënten aan het werven voor een cliëntenraad. Hierin kunnen klachten en ontwikkelingen besproken worden. Klachten vanuit verwanten of extern komen momenteel via het bestuur binnen en worden door hen opgepakt. Vanuit de organisatie wordt ook gesproken over een deelraad verwanten. Momenteel is onbekend of er een klachtencommissie in ontwikkeling is.</p>
Aanwezige formatie en begroting	<p>Opvraagbaar bij management</p>
Scholing Team	<p>Er is ruime voor personeel om scholing aan te vragen zowel individueel als team gericht. Verplichte scholingen worden aangeboden.</p>
Ziekteverzuim	<p>Opvraagbaar bij management</p>
Communicatiestructuur	<p>Overlegstructuur team is momenteel om de week aangezien bedrijf nog opstartende is. MT is wekelijks, en plaatsingsoverleg ook wekelijks. De communicatiestructuur</p>

	tussen al deze partijen zal meer vloeiender moeten worden zodat juiste informatie ook op de juiste plekken terecht komt. Ruis is momenteel aanwezig op verschillende lijnen en wordt niet als prettig ervaren.
--	--

Verslag teamreflectie

Stralende kleuren	
Hierin zijn wij sterk en zijn wij trots als team.	<ul style="list-style-type: none"> • Oplossingen zoeken/snel oplossen • Leerbaar/leergierig • Collegialiteit/flexibiliteit • Goed samenwerken en overleggen in diensten • Overleggen en sparren • Open staan voor nieuwe ideeën
Wat merken bewoners hiervan.	<ul style="list-style-type: none"> • Taken rondom client evenredig verdeeld word • Betere sfeer in de groep • Meer duidelijkheid bij bewoners • Meer op een lijn zitten en minder uitgespeeld worden.
Minder stralende kleuren	
Hierin willen wij als team meer in groeien	<ul style="list-style-type: none"> • Opener communiceren, individueel en als team • Meer to the piont zijn • Betere takenverdeling • Probleem verhelderen voordat er beslist wordt • Iedere medewerker in zijn kracht zetten.
Dit gaan wij ermee doen	<ul style="list-style-type: none"> • Elkaar beter leren kennen • Meer en open sparren • Delen waar het thuis hoort/elkaar aanspreken • Elkaar informeren via vergadering of mail • Beslissen op bv een vergadering
Dit gaan bewoners merken	<ul style="list-style-type: none"> • Minder ruimte om te shoppen • Minder uitspelen van begeleiding tegen elkaar • Ze leren geduldig te zijn • Er komen minder veranderingen • Iedereen krijgt in het team dezelfde positie • Ze weten wie wat doet zowel in groep als individueel
Doffe kleuren	
Hierbij hebben wij ondersteuning nodig	<ul style="list-style-type: none"> • Elkaars kwaliteiten gebruiken • Specialisme • Antroposofie • Duidelijke functies, wie doet wat
Dit gaan wij ermee doen	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteiten en behoeftes in kaart brengen • Professionaliseren • Scholingen indien nodig • Duidelijkheid creëren wie welke taak heeft en waar verantwoordelijkheid ligt

Dit gaan bewoners ervan merken	<ul style="list-style-type: none"> • Professionaliteit • Zorggericht gaan werken op de behoefte van de client • Doelgerichter gewerkt wordt met de client • Duidelijkheid
--------------------------------	---

Bouwsteen 4: Externe visitatie en Interne beoordeling

Externe visitatie

Het doel van de externe visitatie is een kritische en opbouwende reflectie door een blik van buitenaf rondom de inhoud en de verbeterpunten van dit kwaliteitsrapport. De externe visitatiecommissie bestaat uit de heren:

- E. Nafzger: Zorginstelling Kracht in Zorg
- G. Kerckhoffs: Bestuurder Woonpunt (bij de visitatie zelf afwezig, een gesprek met bestuurder op later tijdstip)
- M. Minnen (Manager TOBW gemeente Heerlen)
- G. Haartmans (Regiomanager MEE)
- G. Geuskens (Hoofd ketensamenwerking Penitentiarie Inrichtingen)

Gesprekpartners voor de externe visitatiecommissie waren een afvaardiging van cliënten, medewerkers, Raad van Commissarissen en bestuurders van Op Mezelf. Tijdens de dialoog zijn diverse onderwerpen uit het Kwaliteitsrapport 2018 vanuit de verschillende oogpunten aan bod gekomen.

Voorafgaand aan het gesprek heeft de externe visitatiecommissie een rondleiding gehad op de diverse locaties van Op Mezelf. De heer Kerckhoffs was op de visitatie dag verhinderd maar heeft zijn reflectie een week later in een persoonlijk gesprek met de bestuurders gedeeld.

Het verslag van de visitatie kan als volgt worden samengevat:

Positieve punten zijn:

- De filosofie van Op Mezelf
- Enthousiasme van de organisatie
- De korte lijnen proberen te verbinden van binnenuit en de cliënt dus centraal te stellen vanuit de visie en filosofie
- De motivatie en betrokkenheid van de medewerkers
- In korte tijd een goede organisatie neergezet
- Optimisme die de organisatie uitstraalt en de doelen die zij daarmee hoopt te gaan verwezenlijken
- De warme opvang en veiligheid die Op Mezelf biedt aan haar cliënten.

Verbeterpunten zijn:

- Kijken dat de werkdruk niet te hoog wordt voor het personeel en hier voor waken door dingen omtrent verzuim en ziekte samen met de medewerkers te regelen. Het personeel moet zich veilig voelen. Laat personeel invloed hebben op hun dagelijkse werkzaamheden, dit motiveert ze.

- Ketensamenwerking, kijk niet alleen intern maar ook breder. Vaak kun je je aansluiten bij externe zorgaanbieders.
- Niet de neiging hebben om alles zelf te doen. Je kan ook mensen inhuren die iets voor je doen, zodat je minder op de inhoud hoeft te zitten.
- Meer structuur aanbrengen in de organisatie
- Minder drukte tijdens de gezamenlijke eetmomenten

Reflectie Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen is zeer tevreden met de wijze waarop Op Mezelf het afgelopen jaar is ontwikkeld. De tevredenheid geldt zowel de wijze waarop de organisatie vorm en structuur krijgt, bedrijfsmatig een gezonde basis legt als ook, en het belangrijkste, voor het vormgeven van de kwaliteit van de ondersteuning en begeleiding van de cliënten. In dit rapport komt de vertaling van haar visie en missie naar een in de zorg moeilijk te begeleiden cliëntengroep goed naar voren. Als Raad van Commissarissen zijn wij in het voorjaar van 2018 benoemd en zijn wij met de Raad van Bestuur intensief aan de slag gegaan om vanuit zowel de governance als een geloof in wat Op Mezelf wil realiseren, bij te dragen aan een gezonde organisatie waar de zorg en de continuïteit goed geborgd gaan worden. We hebben alle lof voor de voortvarendheid waarmee de Raad van Bestuur de ontwikkeling van Op Mezelf heeft aangepakt en de wil om op alle vlakken transparantie te bieden. Voor een zorgorganisatie waar ondernemerschap de basis vormt, hebben wij met de Raad van Bestuur pittige en nuttige discussies gevoerd over de maatschappelijke verantwoordelijkheden van een zorginstelling, de afbreukrisico's voor een jonge zorgaanbieder met deze cliëntengroep en het juiste groeitempo. De Raad van Commissarissen mist wel nog het reputatiemanagement in het kwaliteitsgebeuren. Dit kwaliteitsrapport geeft een goed beeld van wat in 2018 is gerealiseerd en geeft ook de input voor wat er verder dient te gebeuren in 2019. Als Raad van Commissarissen hebben wij er alle vertrouwen in dat Op Mezelf de unieke organisatie wordt die zich onderscheidt door de waarachtige, warme betrokkenheid met de cliënt.

Reflectie Cliëntenraad

De cliëntvertegenwoordiging was helaas verhinderd op de dag van de visitatie. De heer Westheim was aanwezig namens de cliënten zelf. Hij vindt het belangrijk dat de cliënten inbreng hebben in de organisatie. Omdat de cliëntenraad pas is opgericht heeft de cliëntenraad nog weinig inbreng gehad. De cliëntversie van het rapport vind hij duidelijk en goed te volgen. Door de kleurstelling lijkt het een beetje op de vlag van Ethiopië of de carnavalsvlag. Hij hoopt dat de kleur rood bij het volgende rapport niet meer of nauwelijks niet meer in het rapport voorkomt. Ook geeft hij aan dat het best moeilijk allemaal is en veel van zijn concentratievermogen vraagt.

Reflectie Personeelsvertegenwoordiging

Het kwaliteitsrapport geeft een goede weergave van wat er sinds start van de onderneming tot op heden is uitgevoerd. De opzet is daarin helder en ook qua cijfers is dit goed weergegeven. Zowel medewerkers alsook bewoners hebben de mogelijkheid om hun mening te delen en daarin verbeterpunten aan te brengen. Dit is ook terug te lezen in de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken.

Ten aanzien van de uitvoering en het creëren van structuur, zijn wij het wel eens met de gestelde verbeterpunten. Hier zal de komende periode naar moeten worden gekeken. Punten die vanuit het PVT van belang zijn qua verbetering liggen met name bij communicatie (intern en extern), het hebben en krijgen van structuur en duidelijkheid in uitvoering, werkomstandigheden en arbeidstevredenheid. Soms is niet geheel duidelijk bij wie, welk probleem/taak moet worden neergelegd. Daarnaast wordt veel geroepen door verschillende personen wat ook voor onduidelijkheid zorgt. Het hebben en uitvoeren van processen en protocollen zou het geheel meer structuur moeten leveren. Voor nu lijkt het alsof men vaak achter de feiten aanloopt, of dat achteraf iets moet worden gedaan wat al eerder gebeurd had moeten zijn. De sterke groei van bewoners en cliënten ging niet samen op met de groei van personeel. Hierdoor ligt de werkdruk hoger dan gewenst en kan dit vermindering in arbeidstevredenheid opleveren. Deze punten staan ook vermeld in het kwaliteitsrapport en gaan ervan uit dat deze voor de komende periode zullen worden opgepakt.

Terugkijkend heeft Op Mezelf flink wat mijlpalen behaald in positieve zin en zal zij dit verder voort kunnen zetten. Indien verbeterpunten worden aangepast, zal de onderneming op een gezonde manier kunnen blijven groeien, zonder dat sprake is van scheefgroei tussen cliënten en personeel. Dit zorgt op termijn weer voor minder druk, betere werkomstandigheden en een goede arbeidstevredenheid.

Reflectie Raad van Bestuur

Het kwaliteitsrapport 2018 is voor ons als Raad van Bestuur van Op Mezelf zeer waardevol. De bouwstenen uit het kwaliteitskader benaderen het primaire proces ieder vanuit een andere invalshoek. Dit zorgt ervoor dat wij een goed en realistisch beeld hebben waar de organisatie een dik jaar na de start staat. Wij waarderen heel erg de openheid en eerlijkheid van de cliënten en medewerkers die meegedaan hebben aan de onderzoeken. De openheid en eerlijkheid zien wij terug in de verbeterpunten die uit beide tevredenheidsonderzoeken naar voren zijn gekomen. Gebrekkige communicatie, ad-hoc besluiten, de verdeling van taken en bevoegdheden binnen het managementteam en gebrek aan kaders en regels hebben tot veel onduidelijkheid en daardoor ook soms tot onrust geleid. Wij herkennen en erkennen de verbeterpunten die uit de tevredenheidsonderzoeken naar voren zijn gekomen dan ook goed. Wij zien het kwaliteitsrapport 2018 als een 0-meting; het startpunt voor verdere verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning en begeleiding aan onze cliënten. Maar ook als prikkel voor goed werkgeverschap naar onze medewerkers.

Een deel van de verbeterpunten zullen vanzelf opgelost zijn als het Kwaliteitshandboek helemaal gevuld is. Medewerkers kunnen processen, protocollen, handleidingen en formulieren dan

eenvoudig op een plek opzoeken. Het Kwaliteitshandboek zal in het ECD geïmplementeerd worden. Interne en externe audits zullen er mede voor zorgen dat het Kwaliteitshandboek volledig en up-to-date is. Voor de overige verbeterpunten willen wij als Raad van Bestuur graag in gesprek met Cliëntenraad en Personeelsvertegenwoordiging. Dit was eerder nog niet mogelijk omdat de medezeggenschapsorganen nog opgericht moesten worden. In samenspraak met hen willen wij de prioritering aan de verbeterpunten toekennen. Maar meer nog willen wij de verbeterpunten als een gezamenlijke ontwikkeling zien die wij als Raad van Bestuur op alle mogelijke manieren willen faciliteren.

Het kijkje in de keuken door de visitatiecommissie is eveneens als zeer waardevol ervaren.



**CLIËNTVERSIE KWALITEITSRAPPORT
OP MEZELF 2018**

Bij Op Mezelf vinden we het belangrijk dat we jou zo goed als het kan ondersteunen en begeleiden in de keuzes die jij maakt, hebt gemaakt of wil gaan maken. We onderzoeken ieder jaar of we het goed doen. Of we goed geluisterd hebben wat jou dromen en wensen zijn en als we niet goed geluisterd hebben wat we moeten doen om ervoor te zorgen dat we wel goed naar jou luisteren.

Ieder van jullie heeft een pb-er een persoonlijke begeleider. Je hebt met je pb-er een gesprek gehad welke dromen en wensen jij hebt. Samen met je pb-er heb je een plan gemaakt met de dingen die je nog moet leren om je dromen en wensen uit te laten komen. In het plan staat ook of je gezond bent of niet en hoe de begeleiding jou kan helpen om gezond te blijven of te worden. Soms is daar hulp van anderen dan de begeleiders van Op Mezelf voor nodig. In het plan moet ook staan welke mensen voor jou heel belangrijk zijn en die samen met jou en de begeleiders ervoor kunnen zorgen dat je dromen en wensen uitkomen. Dit is het ondersteuningsplan.

Een plan maken is natuurlijk heel belangrijk maar dat is niet genoeg. Je moet wat in het plan staat ook doen. Samen met jou, je pb-er en de mensen die voor jou belangrijk zijn moeten enkele keren per jaar met elkaar praten of we op de goede weg zijn om jou dromen en wensen uit te laten komen. Wat gaat al goed, wat moet nog beter maar soms ook wat is eigenlijk toch te moeilijk om te leren of te doen.

André, Silvia en Nic moeten ervoor zorgen dat alles wat nodig is om jou wensen en dromen uit te laten komen ook geregeld is bij Op Mezelf. Er moeten genoeg begeleiders zijn die weten wie jij bent, wat jij wil leren en hoe zij jou moeten begeleiden om dit te kunnen leren.

De begeleiders moeten soms ook nog dingen leren en moeten hiervoor nog een cursus volgen of een dag in de week naar school.

Je moet je thuis voelen en thuis zijn bij Op Mezelf. Je moet je veilig voelen bij Op Mezelf, er mag bijvoorbeeld geen brand uitbreken, je moet op tijd je medicijnen krijgen en je mag best wel eens kibbelen met de begeleiders of met je medebewoners maar we gaan niet slaan, schelden of pesten. Je moet genoeg en lekker eten krijgen. Op Mezelf moet er ook voor zorgen dat je overdag kunt doen wat jij leuk vindt maar dat je ook iets leert. Ook in je vrije tijd moet je leuke dingen kunnen doen. Alleen maar ook met anderen. Soms moet je hier wel wat voor betalen.

Om dit allemaal voor elkaar te krijgen worden André, Silvia en Nic hierbij geholpen Gino en Ans. Iedere week praten zij met elkaar of alles goed gaat en als dit niet zo is wat er moet gebeuren om het wel goed te laten gaan. André, Silvia en Nic moeten soms aan jou of aan de begeleiders vragen of het een goed plan is als zij dingen willen doen of veranderen.

Om de 2 of 3 maanden hebben André, Silvia, Nic, Gino en Ans een gesprek met de Raad van Commissarissen en vertellen zij aan hen wat zij allemaal hebben gedaan of willen gaan doen om jullie wensen en dromen uit te laten komen. Ook laten zij aan de Raad van Commissarissen zien waar het geld aan wordt uitgegeven, hoeveel begeleiders er zijn, of de ondersteuningsplannen goed worden uitgevoerd en zo.

In 2018 hebben we jou ook gevraagd om in te vullen hoe tevreden je bent over de ondersteuning en begeleiding die je krijgt bij Op Mezelf. Ditzelfde hebben we ook aan je begeleiders gevraagd.

De antwoorden hebben in hokjes gestopt:

- Goed (groen)
- Kan Beter (geel)
- Moet Beter (rood)

Samen met jou, de cliëntenraad, de begeleiders André, Silvia en Nic gaan we oplossingen zoeken voor de dingen die in de hokjes Kan beter en Moet beter staan. Ook maken we afspraken welke dingen het belangrijkste zijn om op te lossen.

André, Silvia en Nic moeten ook nog dingen leren Daarom is aan andere mensen in de zorg (zoals bijvoorbeeld Kracht in Zorg) maar ook aan mensen die niet in de zorg werken (zoals bijvoorbeeld de woningvereniging) gevraagd wat zij vinden van de manier waarop Op Mezelf de ondersteuning en begeleiding aan jou geeft.

Van alle antwoorden en adviezen van jou, de begeleiders, de Raad van Commissarissen en de andere mensen die om hun mening gevraagd zijn is een verslag gemaakt: het Kwaliteitsrapport. Ieder jaar opnieuw zullen we onderzoeken of de ondersteuning en begeleiding beter is geworden, hetzelfde is gebleven of slechter is geworden en hoe dit kan.

1. DE ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING RONDOM MIJ	
Wat gaat goed?	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de groepswoning zijn alle ondersteuningsplannen samen met de bewoners gemaakt. • De begeleiders hebben allemaal een cursus gehad hoe zij mij het beste kunnen begeleiden. • De begeleiders hebben allemaal een cursus gehad hoe zij met mijn medicijnen moeten omgaan. • De veiligheid van de groepswoning en de appartementen is gecontroleerd en de dingen niet veilig waren zijn gerepareerd of vervangen. • De begeleiders hebben allemaal een cursus gehad wat zij moeten doen als er brand uitbreekt of als andere enge dingen gebeuren. • Er wordt goed gekeken of ik gezond ben, of ik door niemand gepest of geslagen wordt maar ook of ik dat zelf niet naar anderen doe. Als dit wel gebeurt maakt de begeleiding daar een melding van en deze melding komt ook in mijn dossier. • Er zijn huisregels gemaakt en die zijn met mij besproken. De huisregels zitten ook in mijn dossier en ik heb een handtekening gezet dat de huisregels aan mij zijn uitgelegd en dat ik het eens ben met de huisregels. • Als ik ergens ontevreden over ben mag ik dat altijd aan mijn pb-er of aan André, Silvia of Nic zeggen. Samen proberen we dan een oplossing te zoeken. Als we de oplossing samen niet vinden kan ik de hulp inroepen van een organisatie die speciaal hiervoor is. • Begeleiders vragen altijd aan mij of ik het goed vind als zij iets over mij aan andere mensen dan die van Op Mezelf vertellen. Zij leggen altijd uit aan wie ze iets over mij willen vertellen en waarom ze dat willen doen. Ook vragen zij altijd aan mij of ik het goed vind dat foto's waar ik op sta gebruikt mogen worden voor bijvoorbeeld de nieuwsbrief of de website. • Er worden huisvergaderingen gehouden en er is een Cliëntenraad opgericht. Hier worden de wensen en problemen besproken die niet alleen voor mij gelden maar voor alle cliënten van Op Mezelf of alleen voor de groepswoning of alleen voor alle appartementen.
Wat kan beter?	<ul style="list-style-type: none"> • Er worden afspraken gemaakt maar niet iedereen houdt zich aan de afspraken. Cliënten niet maar begeleiders en André, Silvia en Nic ook niet altijd.

	<ul style="list-style-type: none"> • Het is niet altijd duidelijk bij wie je moet zijn als je een vraag of een probleem hebt. Hierdoor vraag je soms iets aan de verkeerde mensen. Zij weten vaak niet welke afspraken zijn gemaakt over je vraag of je probleem en geven een verkeerd antwoord of verzinnen ter plekke een antwoord zonder dat daar eerst goed over gesproken is. • De begeleiders weten vaak nog niet goed genoeg welke mensen voor mij belangrijk zijn en wie mij zou kunnen helpen met het laten uitkomen van mijn dromen en wensen. • De begeleiders van de groepswoning, de appartementen en de mensen van kantoor werken niet altijd even goed samen. • Niet iedereen is altijd goed op de hoogte van de dingen die gaan gebeuren of gaan veranderen.
Wat moet beter?	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de bewoners van de appartementen moeten de ondersteuningsplannen ook gemaakt worden. • De begeleiders moeten veel beter opschrijven wat ik allemaal doe om mijn wensen en dromen uit te laten komen. Hoe zij mij hierin ondersteunen en begeleiden en of mijn dromen en wensen dichterbij komen. • Nog niet voor alle cliënten is passend werk of een zinvolle dagbesteding geregeld. Hierdoor kunnen sommige cliënten niet goed aan hun doelen werken om hun dromen en wensen uit te laten komen. • Niet alle begeleiders weten even goed wat zij moeten doen in sommige gevallen. • Het moet veel duidelijker worden welke afspraken gemaakt zijn. <ul style="list-style-type: none"> ○ De afspraken tussen de begeleiders en de cliënten ○ De afspraken tussen de begeleiders en de mensen van kantoor ○ De afspraken tussen de begeleiders en André, Silvia en Nic ○ De afspraken tussen cliënten en de mensen van bijvoorbeeld Stevig, Tant Emma, Oase en Zorgtuin Bingelrade
Wat vinden André, Silvia en Nic hier zelf van.	<p>André, Silvia en Nic zullen samen met de Cliëntenraad, de Personeelsvertegenwoordiging en de Raad van Commissarissen in gesprek gaan en blijven om ervoor te zorgen dat de dingen die beter moeten en beter kunnen in het hokje “Wat gaat goed” komen. Ook hoe en in welke volgorde zullen zij met hen bespreken. Daarnaast werken André, Silvia, Nic, Gino en Ans hard om het diploma “Kwaliteit” te halen voor Op Mezelf.</p>

2. WAT VIND IK ERVAN

Wat gaat goed?	<ul style="list-style-type: none"> • Ik voel mij op mijn gemak en veilig bij Op Mezelf. • Begeleiders zijn altijd bereikbaar, ook in de avond of midden in de nacht. • Begeleiders besteden voldoende aandacht aan mijn ontwikkeling. • Begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen en luisteren goed naar wat ik vraag. • Begeleiders helpen mij om op te komen voor mijn rechten en belangen. • Ik vertrouw mijn begeleiders. • De inrichting van mijn woning of kamer. • Het eten en drinken dat ik krijg maar soms is het niet lekker. • Begeleiders helpen mij om gezond te blijven. • Ik krijg de kans om te kiezen of te bepalen wat ik zelf wil. • Het vertrouwen dat de dromen en wensen werkelijkheid worden door de begeleiding en ondersteuning van Op Mezelf.
Wat kan beter?	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiders weten niet zo goed wie voor mij belangrijk is. • De mensen die voor mij belangrijk zijn worden niet of niet genoeg betrokken bij mijn begeleiding en ondersteuning. • Dingen die we kunnen doen in mijn vrije tijd bijvoorbeeld samen naar een pretpark, een filmavond of eens samen gaan uit eten. Pasjes voor het zwembad
Wat moet beter?	<ul style="list-style-type: none"> • De dagbesteding • Dat iedereen de huisregels naleeft en het respect voor de begeleiding
Wat vinden André, Silvia en Nic hier zelf van.	<p>André, Silvia en Nic zullen samen met de Cliëntenraad, de Personeelsvertegenwoordiging en de Raad van Commissarissen in gesprek gaan en blijven om ervoor te zorgen dat de dingen die beter moeten en beter kunnen in het hokje “Wat gaat goed” komen. Ook hoe en in welke volgorde zullen zij met hen bespreken. Daarnaast werken André, Silvia, Nic, Gino en Ans hard om het diploma “Kwaliteit” te halen voor Op Mezelf.</p>

3. WAT VIND DE BEGELEIDING ERVAN

Wat gaat goed?	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiders vinden dat André, Silvia, Nic, Gino en Ans goed bereikbaar zijn. • De begeleiders komen met plezier naar het werk. • De begeleiders vinden het fijn dat zij de ruimte krijgen om de begeleiding op hun eigen manier kunnen doen en om nieuwe dingen uit te proberen. • De begeleiders zijn er trots op dat zij voor Op Mezelf werken. • Begeleiders zijn er trots op dat zij heel snel naar oplossingen kunnen zoeken voor problemen en dat de meeste problemen hierdoor snel zijn opgelost. • Begeleiders willen heel graag bijleren om de cliënten zo goed mogelijk te begeleiden.
----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiders kunnen goed samenwerken in hun eigen groep en kunnen hun diensten, als het nodig is, ruilen met collega's. • Begeleiders kunnen goed met elkaar over verschillende dingen overleggen en vinden het ook niet erg om iets nieuws te proberen.
Wat kan beter?	<ul style="list-style-type: none"> • De informatie die begeleiders krijgen om hun werk goed te kunnen doen. • De samenwerking tussen de begeleiders onderling maar ook de samenwerking met de mensen van kantoor. • Begeleiders hebben niet altijd het vertrouwen in André, Silvia en Nic dat de beslissingen die zij nemen altijd de goede beslissingen zijn • Begeleiders vinden dat zij niet goed genoeg met elkaar of met de groep in gesprek gaan als dingetjes niet goed lopen. Ze durven niet altijd goed te zeggen waar het op staat. • Begeleiders vinden dat de taken onder de begeleiders niet altijd even goed verdeeld zijn. De ene begeleider heeft vaak veel te weinig tijd om zijn of haar taken goed te kunnen uitvoeren en de andere begeleider heeft vaker tijd over. Ook heeft niet iedere begeleider de extra taken waar hij of zij juist heel erg goed in is. • Begeleiders vinden dat er soms een probleem groter of kleiner gemaakt wordt dan het is. Ze nemen dan een te snelle of soms verkeerde beslissing. Dit komt omdat zij dan niet goed hebben doorgevraagd wat het probleem nou precies is of welke afspraken tussen de pb-er en client zijn gemaakt .
Wat moet beter?	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiders vinden het soms moeilijk om aan een andere collega hulp te vragen. Ook als ze eigenlijk weten dat die andere collega heel erg goed is in iets wat ze zelf nog niet zo goed weten. • Een paar cliënten hebben speciale begeleiding nodig om hun wensen en dromen uit te kunnen laten komen. De begeleiders van Op Mezelf zouden graag hierin beter geschoold willen worden. • Begeleiders denken thuis te veel aan het werk en kunnen daardoor niet goed ontspannen en uitrusten. • De begeleiders weten dat Op Mezelf werkt vanuit de antroposofische kijk op mensen. Ze weten alleen niet goed wat hiermee wordt bedoeld. Begeleiders zouden graag meer willen weten over antroposofie zodat zij hun werk beter kunnen doen. • Voor de begeleiders is het niet altijd even duidelijk naar wie ze met welke vraag moeten gaan. Zij willen graag weten wie welke taken heeft en wie ervoor moet zorgen dat de begeleiders hun werk goed kunnen doen.
Wat vinden André, Silvia en Nic hier zelf van.	<p>André, Silvia en Nic zullen samen met de Cliëntenraad, de Personeelsvertegenwoordiging en de Raad van Commissarissen in gesprek gaan en blijven om ervoor te zorgen dat de dingen die beter moeten en beter kunnen in het hokje "Wat gaat goed" komen. Ook hoe en in welke volgorde zullen zij met hen bespreken. Daarnaast werken André, Silvia, Nic, Gino en Ans hard om het diploma "Kwaliteit" te halen voor Op Mezelf.</p>

4. WAT VINDEN DE ANDEREN ERVAN

<p>Wat gaat goed?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het idee dat Op Mezelf heeft hoe ondersteuning en begeleiding in de praktijk moet gebeuren • Het enthousiasme waarmee dit gedaan wordt • De verbinding tussen medewerkers, bestuur en de cliënt De cliënt centraal te stellen vanuit het idee hoe ondersteuning en begeleiding eruit moet zien • De motivatie en betrokkenheid van de medewerkers • In korte tijd een goede organisatie neergezet • Optimisme die de organisatie uitstraalt en de doelen die zij daarmee hoopt te gaan verwezenlijken • De warme opvang en veiligheid die Op Mezelf biedt aan haar cliënten.
<p>Wat kan beter?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het samenwerken met andere organisaties. Vaak hebben andere zorgaanbieders al dingen geregeld waar Op Mezelf nog moet uitzoeken hoe je dit het beste kunt doen. • Zorgen dat het personeel het niet te druk heeft en ook genoeg mogelijkheden heeft of krijgt om te kunnen ontspannen. • Niet de neiging hebben om alles zelf te doen. Je kan ook mensen inhuren die iets voor je doen, zodat je minder op de inhoud hoeft te zitten.
<p>Wat moet beter?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meer structuur aanbrengen in de organisatie. • Zorgen dat er voldoende personeel is en de huidige begeleiders niet moeten overwerken. • Minder drukte tijdens de gezamenlijke eetmomenten.
<p>Wat vinden André, Silvia en Nic hier zelf van.</p>	<p>André, Silvia en Nic vinden dat de opmerkingen en tips die door de personeelsvertegenwoordiging, de Cliëntenraad en de mensen buiten de organisatie zullen helpen om van Op Mezelf een nog betere organisatie te maken.</p>

Bijlage 2: Bronnenlijst

- Ondernemingsplan 2018
- Analyserapporten in de managementinformatie. (Financieel, Personeel, Cliënten en Kwaliteit & Veiligheid)
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Zelfscan en zelfreflectie van de teams
- Eigen dialoog van Raad van Bestuur met cliënten en medewerkers
- Dialoog Managementteam en Raad van Commissarissen
- Normenkader ISO9001/Nen15224