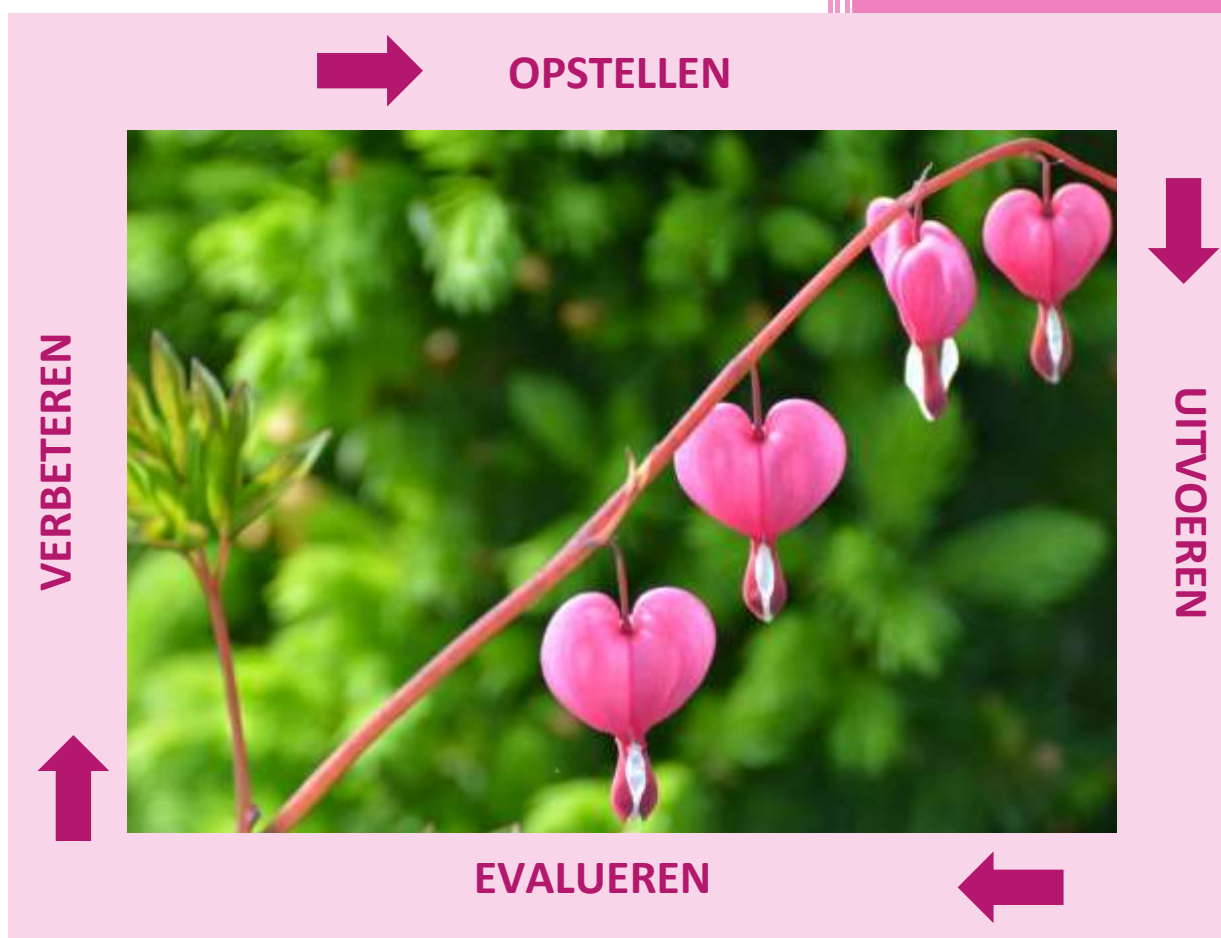


2020



KWALITEITSRAPPORT 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Schets van de organisatie	3
Algemene informatie en kerncijfers	5
- Cliënten	7
- Personeel	8
- Risicomanagement	9
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele bewoner/client	10
- Persoonsgerichte zorg	11
- Veiligheid	12
- Medezeggenschap	15
- Klachten	15
Bouwsteen 2: Cliëntervaringen	17
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in de teams	22
Bouwsteen 4: Externe visitatie en Interne reflecties	31
Bijlage 1. Clientversie kwaliteitsrapport 2018 (Samenvatting van het hele rapport)	29
Bijlage 2. Bronnenoverzicht	39

Voorwoord

Inmiddels zijn we weer toe aan ons derde kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport is voor ons als bestuurders geen verplicht item dat wordt opgelegd door wet- en regelgeving maar een spiegel voor de organisatie waarin we kijken wat goed gaat en wat beter kan en/of moet. Ook is het kwaliteitsrapport het instrument waarmee we heel transparant verantwoording willen afleggen aan onze cliënten en hun verwanten, medewerkers, medezeggenschapsorganen, toezichthouders, financiers, stakeholders en andere belangstellenden. De bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 staan hierbij centraal.

De coronapandemie, met de daaruit voortvloeiende beperkende maatregelen, heeft ook op onze organisatie impact gehad. Veel van de maatregelen die wij als organisatie noodgedwongen moesten treffen hebben niet bijgedragen aan het geluksgevoel van cliënten, hun verwanten en medewerkers. Het geluksgevoel van cliënten, hun verwanten en medewerkers bepalen voor het grootste deel het ervaren van kwaliteit van zorg. Desondanks staan er veel zaken in dit rapport waar wij als bestuurders trots op zijn. Het is een geweldige prestatie van de teams, de ondersteunende diensten en het bestuur dat er binnen Op Mezelf nauwelijks besmettingen zijn geweest en de kwaliteit van zorg op punten versterkt kon worden. Dat neemt niet weg we niet aan alle verbeterpunten hebben kunnen werken die voor 2020 op de planning stonden.

Het is duidelijk dat de totstandkoming van dit rapport niet mogelijk is zonder de medewerking van een groot aantal mensen. Deze mensen willen we hiervoor bedanken. Allereerst onze cliënten en hun verwanten, om hen draait het allemaal en wij zijn blij dat zij voor de ondersteuning van Op Mezelf hebben gekozen, de medewerkers die direct betrokken zijn bij de ondersteuning van onze cliënten, hun verwanten en hun netwerk, de mensen van de ondersteunende diensten die ervoor zorgen dat de motors van de organisatie blijven draaien, de medezeggenschapsorganen en toezichthouders voor hun gevraagde en ongevraagde adviezen en tot slot Onderzoek- en adviesbureau Marian Maaskant die het ondersteuningsconcept van Op Mezelf onderzoekt en valideert.

Omwille van de leesbaarheid wordt in het kwaliteitsrapport steeds van hij of hem gesproken. Dit kan uiteraard ook zij of haar zijn.

Raad van Bestuur:

André Holtkamp,
Silvia Mlekuz
Nic Krekels



SCHETS VAN DE ORGANISATIE

Schets van de organisatie

Op Mezelf is een kleine , jonge zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek 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 relatief 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 met een detentieverleden,
- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een beperkt eigen netwerk of een netwerk dat een verkeerde invloed op hen heeft ,
- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die willen leren samenwonen
- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die één of meerdere kinderen hebben of graag zouden willen hebben.
- Mensen met een ondersteuningsvraag op velerlei levensgebieden.

Op Mezelf gunt alle cliënten een plezierig, betrokken en betekenisvol leven kortom dat zij levensgeluk ervaren. Onze missie en visie vatten wij als volgt samen:

**Ik ben ik
Ik ben oké
Ik maak mijn keuzes
Ik bereik mijn doel
Ik ben trots op mezelf**

Om deze missie te realiseren, ziet Op Mezelf cliënten allereerst als gewaardeerde mensen, die zo zelfstandig mogelijk deelnemen aan de samenleving. Kernwaarden zijn:

Burgerschap:

alle cliënten hebben rechten en plichten en hebben steunende sociale netwerken,

Zelfbepaling:

alle cliënten hebben doelen en activiteiten die bij hen passen en kunnen deze bereiken; alle cliënten hebben wederkerige, veilige en betekenisvolle verbindingen met anderen,

Hoop en perspectief:

alle cliënten hebben hoop en zicht op een leven zoals zij dat wensen,

Positieve gezondheid:

alle cliënten kunnen eigen regie voeren en zich aanpassen aan veranderingen, ook met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van hun leven.

Op Mezelf weet ook dat cliënten ondersteuning nodig hebben om dit daadwerkelijk te bereiken. Die ondersteuning biedt Op Mezelf.

Op Mezelf werkt vanuit de antroposofische inspiratie. Dit betekent voor ons dat we er zijn met en er zijn voor de cliënten. De begeleiders sluiten aan bij en stemmen af op de leefwereld van de cliënten. Dit doen we door naar elke cliënt te kijken als individu, die is gevormd door zo veel meer dan alleen een diagnose. Karakter, opvoeding, levensgebeurtenissen en aanleg spelen vaak een minstens zo bepalende rol als het gaat om hoe iemand in het leven staat en tegen welke obstakels hij of zij aanloopt. Door te investeren in langdurige relaties tussen client en begeleider ontstaat er wederzijds vertrouwen en respect waardoor je tot een optimale ontwikkeling kunt komen waarbij het versterken van de eigen regie en zelfredzaamheid het speerpunt is.

De grondwaarden vanuit de antroposofische inspiratie staan hierbij centraal. Deze grondwaarden zijn:

- *Gelijkwaardigheid*
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.
- *Dienstbaarheid*
Ieder mens heeft de wil om een ander vanuit empathie te ondersteunen: respectvolle medemenselijkheid. Deze ontmoeting kan hen beiden verrijken,
- *Tegenwoordigheid van geest*
Handelen zoals de situatie op dat moment vraagt en ontvankelijk zijn voor intuïtie.

In de ondersteuning wordt bovendien veel waarde gehecht aan oplossingsgericht werken: het gebruik maken van de aanwezige kracht van cliënten om stapsgewijs de gewenste veranderingen te realiseren. Hiervoor wordt onder andere de methode Op Eigen Benen gebruikt.

Op Mezelf vat dit alles samen als: *betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent*.

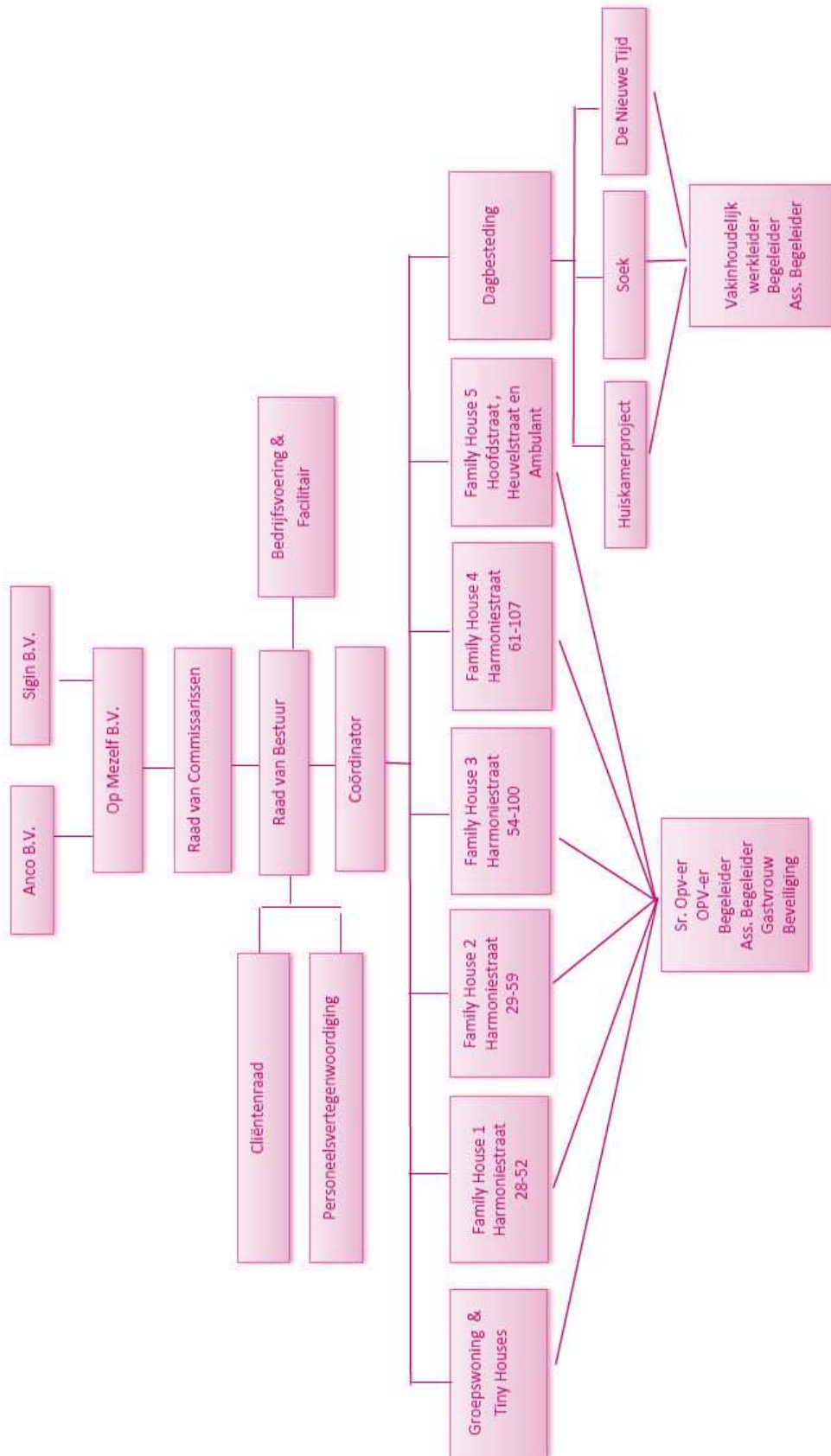
Om dit te bereiken biedt Op Mezelf de cliënt een omgeving met begeleiding aan, waarin ruimte wordt geboden om fouten en verkeerde keuzes te mogen maken en hiervan te leren, om zo te werken aan (het vergroten van) de zelfstandigheid. De antroposofische mensvisie en inspiratie is hierin uniek. Denken in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

Algemene informatie en kerncijfers

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

Middels hei-sessies is in 2019 een start gemaakt met de dialoog tussen Raad van Bestuur, stafleden, PVT en een vertegenwoordiging van het primaire proces waarin de missie en de visie aangescherpt zijn. De uitkomsten zijn gedeeld met cliënten, medewerkers en stakeholders. De hei-sessies hebben geleid tot een eerste aanpassing van het organogram (fig.1). Bij de bouwstenen van het kwaliteitskader wordt hier dieper op ingegaan.

Organogram Op Mezelf



Figuur 1

Clënten

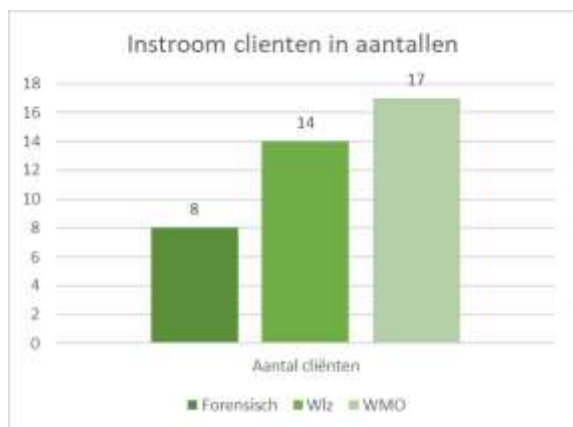
Het aantal cliënten is in 2020 gegroeid van 56 cliënten naar 74 cliënten. Het merendeel van de cliënten heeft een Wlz indicatie. In figuur 2 wordt de groei van de cliënten van Op Mezelf weergegeven.

Aantal cliënten

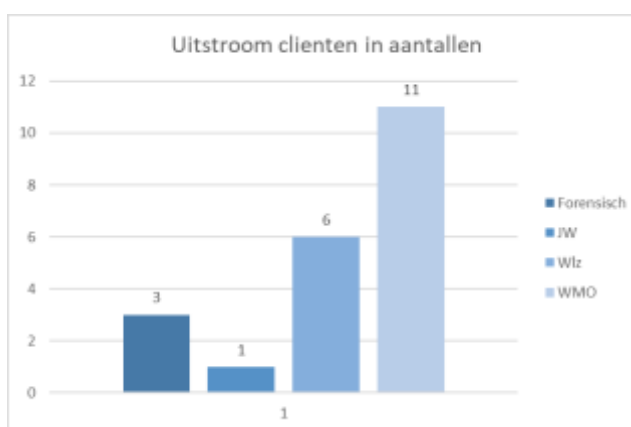
Domein	31-12-2020	31-12-2019
Wlz	33	25
Wmo (Beschermd Wonen en Ambulante Begeleiding)	29	22
Forensische Zorg	9	3
Onderaanneming	3	6
Totaal	74	56

Figuur 2

De in- en uitstroom van cliënten gedurende 2020 is in figuur 3 en figuur 4 weergegeven uitgesplitst naar financieringsvorm.



Figuur 3



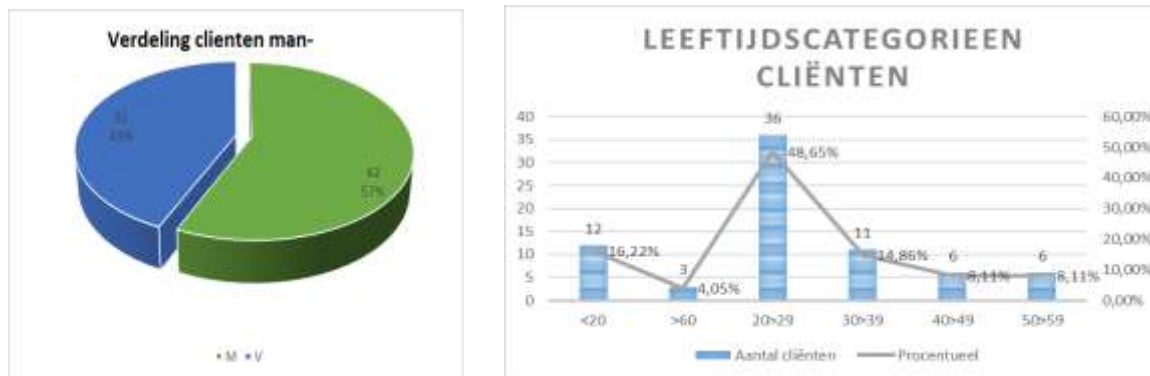
Figuur 4

De instroom van de Wlz cliënten zijn voor een groot deel cliënten jongvolwassenen die afkomstig zijn van andere zorgaanbieders of onder een andere financieringsstroom zijn gevallen.. De uitstroom van de Wlz cliënten betreft een tweetal cliënten waarbij de zorg op initiatief van Op Mezelf is beëindigd en vier cliënten die ervoor gekozen hebben om naar een andere zorgaanbieder over te stappen.

De instroom van de Wmo cliënten bestaat voornamelijk uit cliënten die nieuw zijn ingestroomd in beschermd wonen. De uitstroom van de Wmo cliënten betreft cliënten die verhuisd zijn naar een andere gemeente of een andere zorgaanbieder.

De instroom van de cliënten die onder de Forensische Zorg vallen komen uit de regio of hebben hier de familie wonen. De uitstroom zijn cliënten die zich niet begeleidbaar opstelden en hiervan is de zorg op initiatief van Op Mezelf beëindigd.

De grootste groep cliënten van Op Mezelf zit in de leeftijdscategorie van 20>29 jaar en het merendeel zijn mannen. De verdeling man/vrouw en de verdeling naar leeftijdscategorieën is in figuur 5 weergegeven.



Figuur 5

Personeel

Het aantal personeelsleden in loondienst is in 2020 gegroeid van 36 naar 49 personen, het aantal personeelsleden niet in loondienst is met een toegenomen (Figuur 6).

De personen die niet in loondienst van Op Mezelf zijn betreft een administratief medewerker en een medewerker die via een andere organisatie gedetacheerd is in het primaire proces..

Soort personeel	Aantal personen 31-12-2020	Aantal fte 31-12-2020	Aantal personen 31-12-2019	Aantal fte 31-12-2019
Personeel in loondienst excl. stagiaires	49	38,49	36	26,60
Personeel niet in loondienst	2	1,00	1	0,44
Totaal	51	40,49	37	28,04

Figuur 6

In 2020 zijn 22 nieuwe medewerkers ingestroomd en 9 medewerkers uitgestroomd. Daarnaast heeft Op Mezelf in 2020 vier stagiaires een stageplek aangeboden.

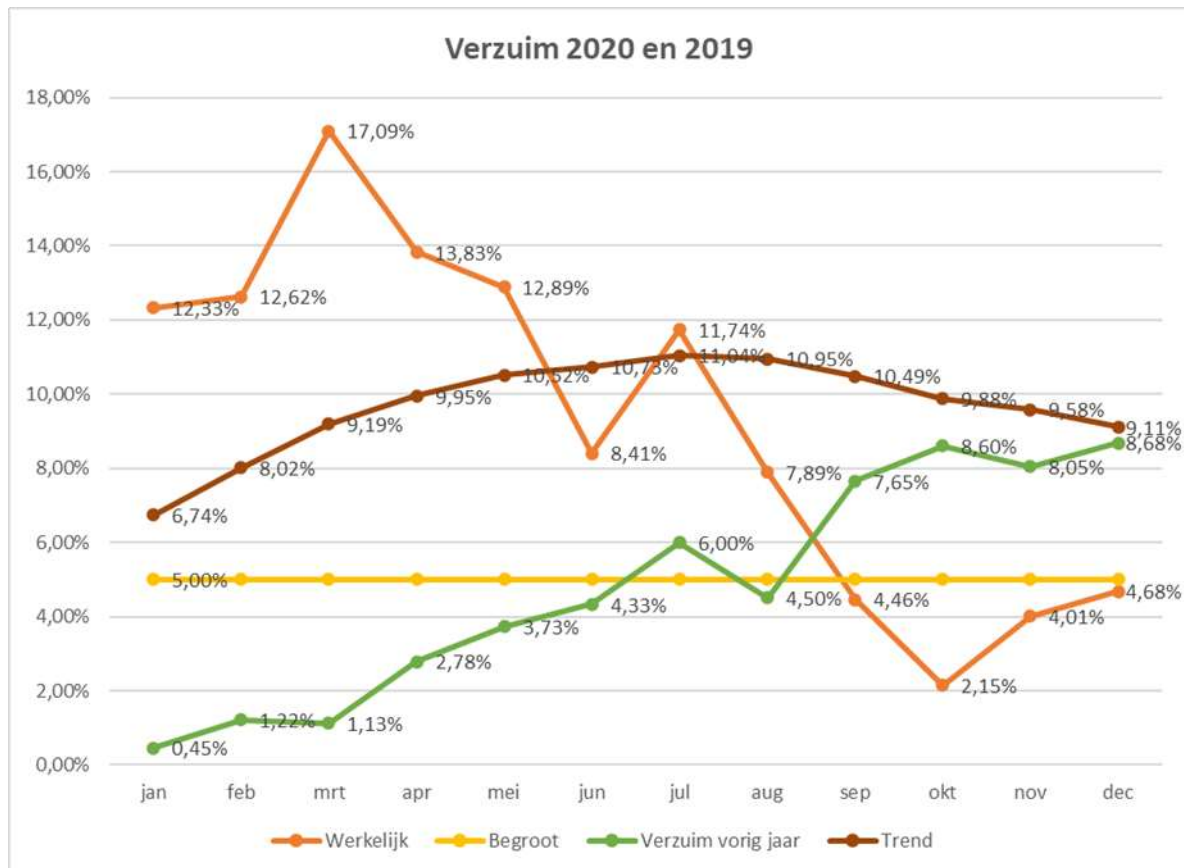
Het aannamebeleid van Op Mezelf is op uitbreiding van deskundigheid en continuïteit gericht. Vanwege de complexiteit van de ondersteuningsvraag van de cliënten van Op Mezelf is ingezet op meer medewerkers met een WO of HBO achtergrond met specifieke kennis van de ondersteuningsbehoeftes van de cliënten van Op Mezelf.

De organisatiestructuur van Op Mezelf wordt stapsgewijs aangepast. In 2020 zijn de Familyhomes ingevoerd. De Familyhomes worden door een teamcoördinator aangestuurd. Hierdoor zijn behapbare eenheden ontstaan die de kwaliteit van zorg ten goede komen.

De krapte op de arbeidsmarkt in de zorg is in alle sectoren merkbaar. Voor de werving van nieuw personeel zet Op Mezelf ook in op het werven van meer zij-instromers en hun een passende opleiding te laten volgen op MBO of HBO niveau. Het personeel dat reeds bij Op Mezelf in dienst is wordt zoveel mogelijk gestimuleerd om hun kennis met specifieke thema's te vergroten. Vanuit de teamreflecties en de individuele jaargesprekken was een tweejarig scholingsplan samengesteld om deskundigheidsbevordering te bieden waar medewerkers ook behoefte aan hebben. Hiermee hoopt Op Mezelf het personeelsbestand kwantitatief en kwalitatief op peil te houden. Helaas is door de coronapandemie het grootste deel van de scholing niet doorgegaan. In 2021 zal inhaalslag plaatsvinden het budget hiervoor is gereserveerd.

Het ziekteverzuim van Op Mezelf over 2020 is gemiddeld 9,34% . In het tweede halfjaar van 2020 zien we een duidelijke daling in het ziekteverzuim en in het laatste kwartaal ligt het ziekteverzuim onder het begrootte ziekteverzuim. Het werkelijke ziekteverzuim is zowel in 2019 en 2020 onder het trendverzuim in de sector. Het overstappen naar een andere arbodienst schijnt haar vruchten te hebben afgeworpen.

In figuur 7 is het verloop van het ziekteverzuim 2020 en 2019 weergegeven.



figuur 7.

Risicomanagement

Het sturings- en monitoringskader van Op Mezelf is in 2019 opgesteld en ingericht. De doelstellingen zijn vastgesteld evenals de indicatoren en normen waar de doelstellingen aan getoetst worden. Regelmatig wordt het sturings- en monitoringskader geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Bij de intake van nieuwe cliënten wordt deze eerst geanalyseerd. Allereerst wordt bekeken of die client al dan niet tot de exclusiecriteria behoort. De exclusiecriteria van Op Mezelf zijn het gebruik van hard drugs en ernstig grensoverschrijdend gedrag. Vervolgens worden de eerste mogelijke risico's geïnventariseerd, denk hierbij aan verslavingen, diagnoses en andere belangrijke factoren die relevant zijn voor de begeleiding. De volgende punten komen aan bod: lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, gedrag en omgang en cliëntveiligheid. Tot slot vindt er nog een oriënterend gesprek plaats tussen de cliënt en de coördinator van de mogelijk geschikte woonlocatie.



BOUWSTEEN 1: ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

Ieder mens is uniek en heeft zijn eigen wensen en dromen. De wensen en dromen en de weg die bewandeld moet worden om die wensen en dromen uit te laten komen hebben we samen met de client vastgelegd in het ondersteuningsplan van de client. Maar in de praktijk blijkt het vaak geen rechte weg of kunnen we niet de kortste route nemen. Soms zijn er onverwachte obstakels of is er in een enkel geval zelfs sprake van een wegafsluiting. Belangrijk is om de ontwikkelingsweg samen te blijven volgen en je blijven inleven in en volgen van de client. Ongeacht hoe het met je gaat of wie je bent: jij hoort erbij en jij mag er zijn. De verbinding wordt niet verbroken maar we proberen deze te versterken. Medewerkers en bestuur blijven onvoorwaardelijk, betrouwbaar en bevlogen naast en achter de client staan, zij blijven gastvrij en competent.

Voordat een client bij Op Mezelf in zorg komt doorloopt hij eerst een heel intake-traject. Zeker nadat we van enkele cliënten afscheid hebben moeten nemen omdat zij zich niet begeleidbaar opstelden worden bij de intake aan een aantal aspecten extra aandacht besteedt. We moeten hierbij denken aan risicofactoren: verslavingen, grensoverschrijdend gedrag, medicatie, bijkomende psychiatrische problematiek en de specifieke ondersteuningsvraag. Per client wordt bekeken of er voldoende deskundigheid in huis is om hem te kunnen ondersteunen maar ook wordt onderzocht of de client zelf gemotiveerd is om iets van zijn leven te maken binnen de mogelijkheden die hij heeft. Als hier geen criteria naar voren komen die instromen bij Op Mezelf in de weg staan dan volgt eerst nog een kennismaking met de teamcoördinator van het woonhuis of het familyhome waar deze client mogelijk zou kunnen wonen.

Alle cliënten worden regelmatig besproken in het ZIO (zorginhoudelijk overleg) en/of tijdens MDO's (Multi Disciplinair Overleg) zodat echt maatwerk geleverd kan worden.

Periodiek worden door Onderzoeks-en adviesbureau Marian Maaskant gesprekken met cliënten en medewerkers van Op Mezelf gehouden. Er is geen vastgesteld schema voor deze gesprekken, maar de 'Evaluatiehand' komt wel steeds aan bod.

- duim: waar ben je trots op?
- wijsvinger: welke richting wil je op?
- middelvinger: waar baal je van?
- ringvinger: waar ben je trouw aan, wat vind je belangrijk?
- pink: waarin ben je klein en wil je groeien?



Wij willen een aantal van deze gesprekken met u delen. De namen van de geïnterviewden zijn niet de echte namen vanwege de privacy. De gesprekken staan verspreid door het hele kwaliteitsrapport.

Dave

Ik ben semiprofessioneel sporter. Dat vind ik leuk en doe daar veel voor. Bij Op Mezelf krijg ik daar ruimte voor. Ook hoop ik dat ik op den duur zelfstandig kan wonen. Eerst heb ik nog wel wat begeleiding nodig, maar later hoop ik dat ik dat niet meer nodig heb. De tiny houses zouden voor mij zo'n goede test zijn. Ik duim echt dat die doorgaan! Nu met die covid-19-uitbraak gaan veel dingen niet door. Ik begrijp dat echt wel, maar leuk is anders...

Duim:	de begeleiding bij Op Mezelf vind ik heel goed,
Wijsvinger:	ik wil heel graag zelfstandig wonen,
Middelvinger:	ik baal dat de tiny houses bij de groepswoning misschien niet doorgaan, daar zou ik goed kunnen kijken of ik zelfstandig kan wonen,
Ringvinger:	ik vind mijn vrienden heel belangrijk en mijn sport; ik vind ook dat mijn begeleiders betrouwbaar zijn,
Pink:	zelfstandig wonen: dát wil ik graag, maar eerst heb ik nog wel begeleiding nodig.

1

2019 was een moeilijk jaar voor Op Mezelf; de groei van het aantal bewoners liep niet helemaal parallel met de groei van het aantal medewerkers. Zeker in het 2^e half jaar was het ziekteverzuim enorm. Dit had als gevolg dat niet van iedere client binnen 6 weken het ondersteuningsplan klaar was. Ook de evaluatie en het (indien nodig) aanpassen van de bestaande ondersteuningsplannen is onvoldoende uitgevoerd. In 2020 is hier extra aandacht aanbesteed. Eind 2020 had iedere client van Op Mezelf, ongeacht de financieringsstroom, een ondersteuningsplan dat korter dan een jaar geleden in samenspraak met hem of haar is opgesteld. De doelen zijn duidelijk benoemd, er wordt op de doelen gerapporteerd en de evaluaties zijn gepland. In dit hele proces is duidelijk geworden dat Cliendo (het elektronische cliëntendossier dat Op Mezelf gebruikt) niet helemaal voldoet aan de wensen van Op Mezelf.

2020 is het laatste jaar dat Op Mezelf gebruik maakt van de diensten van Care Shared Services om de geleverde zorg te factureren bij het zorgkantoor en DJI. Cliendo biedt wel de mogelijkheid om Wlz zorg naar het zorgkantoor te factureren maar kan geen forensische zorg verwerken. Dit alles heeft ertoe geleid dat Op Mezelf op zoek is gegaan naar een ECD dat facturering van alle financieringsstromen ondersteunt maar zeer zeker ook gebruiksvriendelijker is voor het primaire proces. Vanaf 01-01-2021 zal Op Mezelf gebruik gaan maken van het ECD Zilliz. Zilliz biedt voor het primaire proces veel meer gebruikersgemak en cliënten kunnen gemakkelijk toegang krijgen tot hun dossier.

Veiligheid

Op Mezelf wil geen organisatie zijn waar alles vastligt in protocollen en procedures. Wettelijk vereiste protocollen en procedures zijn opgenomen in het Kwaliteitshandboek. De bestuurders vinden het belangrijk dat medewerkers voldoende bewegingsvrijheid hebben in hun handelen om zo veel mogelijk maatwerk te kunnen leveren. Naarmate de organisatie groeit geven steeds meer medewerkers aan dat zij bepaalde zaken toch graag vastgelegd zien in een protocol, procedure of beleidsnotitie. In 2021 zal samen met de teamcoördinatoren geïnventariseerd worden voor welke zaken een proces, procedure of notitie wenselijk of noodzakelijk is. Een voorbeeld hiervan is het inwerkprotocol van nieuwe medewerkers.

Op Mezelf heeft een veiligheidscommissie die bestaat uit:

- Directeur zorg
- Lid van de PVT
- Beveiliger
- Preventiemedewerker

¹ Reddolfproject; Tussenrapportage deel 1 januari 2021

- Controller (tevens stafmedewerker Kwaliteit & Veiligheid)
-

Vanwege de coronamaatregelen is de veiligheidscommissie in volle omvang slechts een keer fysiek bij elkaar geweest. Wel is er regelmatig onderling telefonisch contact geweest. Met name over de analyse van de MIC en MIM meldingen. De oorzaken en mogelijke oplossingen zijn besproken en aan de hand hiervan is een advies uitgebracht aan het MT. Naast de vaste veiligheidscommissie is in het 2^e kwartaal van 2020 ook een crisisteam samengesteld rondom corona. Mede de richtlijnen van het RIVM maar ook intern overleg tussen de verschillende disciplines hebben tot maatregelen geleidt om een uitbraak te voorkomen. Dit is ook gelukt. Ook binnen RvC is veiligheid regelmatig onderwerp van gesprek.

Net als in voorgaande jaren zijn alle MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers) meldingen in 2020 in Cliendo, het ECD, gedaan. Binnen Op Mezelf kennen we 4 soorten MIC meldingen:

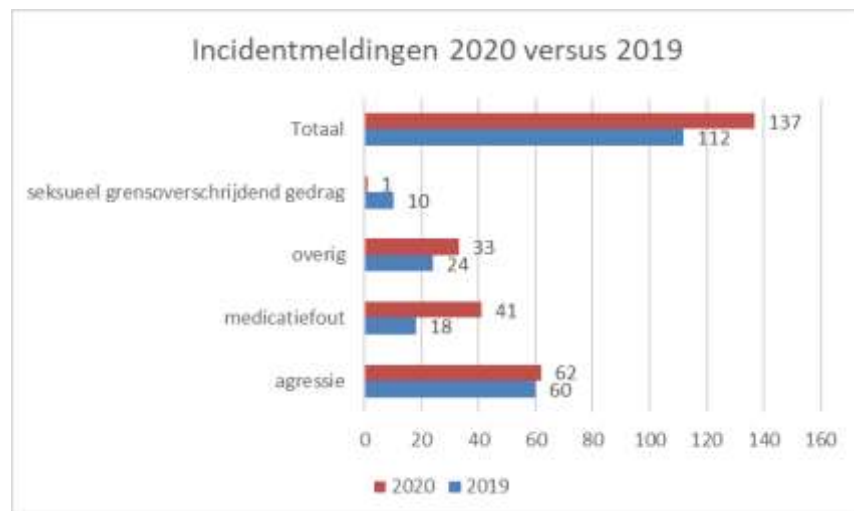
- Agressie en vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen
- Medicatiefouten
- Zorgelijke signalen seksuele ontwikkeling of seksueel misbruik
- Overig

In figuur 9 is de spreiding en het soort meldingen weergegeven.



Figuur 9

Zetten we de meldingen van 2020 naast die van 2019 dan zien we m.u.v. de MIC meldingen Seksueel grensoverschrijdend gedrag een stijging van alle soorten meldingen:



Het gemiddeld van het aantal incident per client is in 2020 afgenomen. In 2019 waren 53 cliënten in zorg en 112 MIC en MIM meldingen, dit is gemiddeld 2,11 incident per client. In 2020 waren 71 cliënten in zorg en zijn 137 MIC en MIM meldingen gemaakt, dit is gemiddeld 1.93 melding per client.

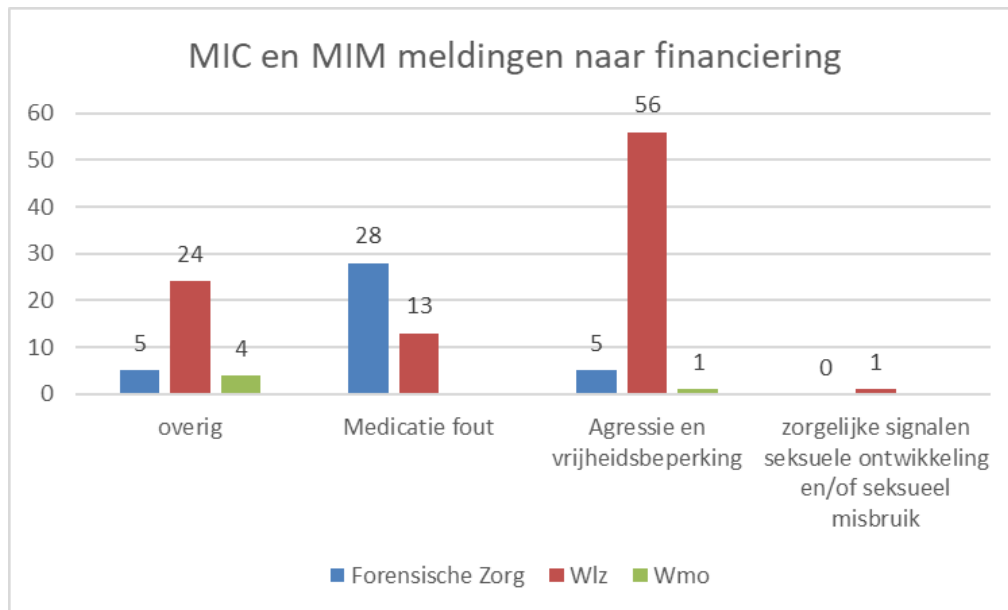
De meldingen rondom grensoverschrijdend gedrag waren allemaal toe te schrijven aan een en dezelfde client. Met deze client is in samenwerking met een GZ psycholoog een heel traject gestart met als gevolg dat er geen meldingen meer zijn gemaakt. De ene melding die in 2020 is gemaakt is van een client die van buitenaf in aanraking is gekomen met grensoverschrijdend gedrag.

De meldingen rondom agressie zijn toe te schrijven rechtstreeks aan of het gevolg van het handelen van twee cliënten. Met een van deze cliënten is in juli de zorg beëindigd en voor de andere client wordt een beter passende zorgaanbieder gezocht.

De toename van de meldingen medicatiefouten hebben voor 68,29 % betrekking op één client. Deze client heeft in de zomer van 2020 vee fysieke klachten gehad waardoor client medicatie weigerde. Toen de fysieke afnamen en verdwenen waren heeft client de medicatie weer gewoon ingenomen. Deel van de medicatiefouten heeft te maken met het medicatiemoment dat soms tijdens de dagbestedingsuren valt en van de verblijfslocatie de medicatie niet is meegegeven of door client vergeten is om mee te nemen. Dit is grotendeels opgelost om voor alle cliënten die gedurende de dagbesteding een medicatiemoment hebben noodmedicatie op de dagbesteding te bewaren.

Bij de meldingen "Overig" betreft het vaak geluidsoverlast al dan niet veroorzaakt door een client van Op Mezelf maar verreweg het meest het gevoel van onveiligheid van cliënten door drugsgebruik van medecliënten of de aanwezigheid van dealers/gebruikers in de omgeving. In een van de appartementen woont een dealer, het is bekend bij woningcorporatie en politie maar zonder enige bewijslast kunnen deze niets.

Op Mezelf kent meerdere financieringsstromen, de verdeling van de incidenten naar soort financieringsstroom is als volgt:



De meeste incidenten betreft cliënten met een Wlz indicatie. De incidenten in de forensische zorg zijn voornamelijk medicatiefouten (het weigeren van medicatie) van een client. De overige incidenten zijn nagenoeg allemaal toe te schrijven aan een andere client. Deze client is inmiddels uit zorg.

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 2020 hebben nagenoeg geen scholingen m.b.t. BHV en medicatieveiligheid plaatsgevonden vanwege de coronamaatregelen. Medicatieveiligheid is begin 2021 gevolgd via e-learning.

Medezeggenschap

De cliëntenraad van Op Mezelf bestaat uit:

- Ellis Teunissen, (clientvertegenwoordiging)
- Carina van de Sande, (clientvertegenwoordiging)
- Albert Woering, (Familyhome 5)
- Dirk-Jan van Eck, (Familyhome 2)
- Robin Fujan, (Familyhome 5)
- Jordy Bastian, (Familyhome 5)
- Dimitri van de Weijer, (Familyhome 2)
- Jeffrey Heijnen (Familyhome1)

Vanwege de coronamaatregelen zijn er weinig fysieke bijeenkomsten geweest met de cliëntenraad. De bewonersvergaderingen vinden wel gewoon plaats in de groepswoning en familyhomes. De punten die hier naar voren komen worden wel met de directeur zorg besproken. De cliëntenraad heeft aangegeven dat zij zich graag willen aansluiten bij een landelijke organisatie die hen kan ondersteunen bij de taken die zij hebben.

Overleg tussen personeelsvertegenwoordiging (PVT) en Raad van Bestuur heeft wel regelmatig plaatsgevonden. Onderwerpen in 2020 waren o.m. het functiegebouw, veranderende organisatiestructuur en het ondernemingsplan voor 2020.

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 2020 heeft Op Mezelf een klacht ontvangen via het Klachtenportaal Zorg, die naar tevredenheid van de client is opgelost. Daarnaast zijn een aantal klachten binnengekomen bij de bestuurders. De klachten hadden voornamelijk te maken met (geluid)overlast. Bij een paar klachten bleek dat de overlast niet cliënten van Op Mezelf veroorzaakt waren maar door “reguliere” bewoners van Harmoniestraat en Hoofdstraat. De klachten worden geregistreerd in het interne klachtenregister en besproken in het MT en afhankelijk van de aard van de klacht ook met RvC.

Geen van de medewerkers heeft in 2020 gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de externe vertrouwenspersoon in te schakelen. Op Mezelf heeft geen officiële interne vertrouwenspersoon. Eventuele conflicten en/of meningsverschillen zijn intern opgelost.

Noor

Een mooi initiatief werkt als een steen in de vijver: dan gebeurt er steeds meer.

Het uitgangspunt van Op Mezelf is zo mooi: cliënten die elkaar helpen. En met meer doelgroepen kan dat verder worden ontwikkeld. Ik denk aan minderjarige asielzoekers, mensen met forensische problematiek.

Maar ja, momenteel zie ik toch dat er medewerkers zijn die meer kennis over de doelgroep nodig hebben. Die kennis is nodig om de visie van Op Mezelf te begrijpen én in de praktijk te brengen. Desondanks is de samenwerking in het team goed.

De samenwerking met de buurt staat nog in de kinderschoenen. Covid-19 helpt daar ook niet bij. Op Mezelf moet daarin ook daadkrachtiger worden. Maar als je zelf initiatief toont om iets op te zetten, dan wordt dan wel van harte ondersteund.

Duim:	de onderlinge samenwerking en communicatie,
Wijsvinger:	de buurt moet echt meer worden betrokken; Op Mezelf moet meer een geheel worden zodat verschillen tussen de werkwijzen en visies van teams verminderen,
Middelvinger:	de kennis binnen teams moet worden verbeterd; zet niet alleen jonge mensen in maar ook mensen met meer levenservaring,
Ringvinger:	de visie is zo kenmerkend en mooi: cliënten die de kracht uit zichzelf halen,
Pink:	de communicatie van het MT kan veel beter, geef tweewekelijks een actualisatie van de stand van zaken; dat is zo gebeurd en voor medewerkers is het heel informatief.

2

² Reddolfproject; Tussenrapportage deel 1 januari 2021



BOUWSTEEN 2: CLIËNTERVARINGEN

Ook in 2020 heeft Op Mezelf een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De tevredenheid van de cliënten van Op Mezelf is in 2020 iets afgenomen namelijk een 4,0 op een schaal van 5. Met name m.b.t. het inhoudelijk deel en de bereikbaarheid voor de appartementen en ambulante begeleiding scoren lager dan in 2019. De oorzaak hiervan heeft voor het grootste deel te maken met de coronamaatregelen die Op Mezelf heeft moeten treffen. Dagbesteding en vrije tijd activiteiten konden slechts in aangepaste vorm of niet doorgaan. De inloop heeft grotendeels stil gelegen en huisbezoeken waren alleen op afspraak.

In figuur 10 zijn de resultaten op inhoudelijk gebied van 2020 en 2019 weergegeven.

	2020				2019		
INHOUDELIJK		SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE OP ONDERDEEL			SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SC ORE OP ONDERD EEL
1. Ik voel mij op mijn gemak bij Op Mezelf		4,22	4,0			4,59	4,4
2. In mijn begeleiding wordt aandacht besteed aan mijn ontwikkeling		4,35				4,76	
3. Ik krijg de kans om te kiezen en/te bepalen wat ik zelf wil		4,22				4,38	
4. Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor me zijn		4,22				4,59	
5. Ik heb passende dagactiviteiten		3,44				4,76	
6. Ik heb passende vrije tijd activiteiten		3,83				4,29	
7. Als ik mee wil doen aan activiteiten dan wordt ik hier bij ondersteund		3,67				4,76	
8. De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen		4,28				4,71	
9. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij		4,28				4,65	
10. De begeleiders helpen mij om gezond te blijven (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik e.d.)		3,78				4,47	
11. Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg		3,82				3,94	
12. De begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis		4,06				3,94	
13. De begeleiding stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sport, verenigingen of evenementen mee te doen		3,78				3,94	
14. Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning en kamer		4,33				4,35	

Figuur 10

In figuur 11 is de tevredenheid van de cliënten die in de appartementen wonen en van de cliënten die ambulante begeleiding krijgen van 2020 ten opzichte van 2019 weergegeven. De tevredenheid is afgenomen. Ook hier is de grootste oorzaak de coronamaatregelen die Op Mezelf heeft moeten treffen.

	2020			2019		
ALLEEN VOOR DE APPARTEMENTEN EN AMBUANTE BEGELEIDING		SCORE OP	GEM.SCORE OP		SCORE OP	GEM.SC ORE OP
15. Ik kan mijn begeleider of Op Mezelf goed bereiken als dat nodig is		3,79	3,9		4,36	4,4
16. Bij Op Mezelf is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken		3,93			4,55	
17. Er is in de Inloop bijna altijd een begeleider/medewerker aanwezig		3,92			4,09	
18. Als ik 's nachts iemand nodig heb kan ik altijd wel begeleiding bereiken		3,79			4,45	

Figuur 11

In figuur 12 wordt de tevredenheid van cliënten over de deskundigheid in 2020 van medewerkers vergeleken met de deskundigheid van medewerkers in 2019. Cliënten zijn van mening dat de deskundigheid van medewerkers in 2020 iets is toegenomen. Met name de samenwerking binnen de organisatie wordt door cliënten als beter ervaren. Vaste teams per Familyhome worden door cliënten erg gewaardeerd.

	2020			2019		
DESKUNDIGHEID	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP	Totaal	SCORE OP	GEM.SC ORE OP
19. Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	69	4,06	4,2	57	3,8	4,1
20. Mijn begeleiders luisteren goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	74	4,35		64	4,3	
21. Mijn begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	69	4,06		59	3,9	
22. Mijn begeleiders in de werksituatie werken goed met elkaar samen	65	3,82		50	3,3	
23. Op Mezelf werkt goed samen met andere instanties voor mijn ondersteuning	72	4,24		66	4,4	
24. Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	72	4,24		64	4,3	
25. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn ondersteuningsplan	75	4,41		67	4,5	
26. Mijn vertegenwoordiger of contactpersoon is betrokken bij mijn ondersteuningsplan zoals afgesproken	68	4,00		55	3,7	
27. Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	68	4,00		65	4,3	
28. De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	63	3,71		65	4,3	
29. Ik voel me veilig binnen mijn woonomgeving	70	4,12		61	4,1	
30. Ik voel mij veilig bij mijn werk- of leerwerk omgeving	75	4,41		54	3,6	
31. Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Op Mezelf te doen is en waar ik aan kan deelnemen	69	4,06		62	4,1	
32. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging goed geregeld	76	4,47		64	4,3	
33. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden	76	4,47		63	4,2	

Figuur 12

In figuur 13 wordt de tevredenheid van cliënten over de relatie met medewerkers weergegeven. De tevredenheid t.o.v. 2019 is iets toegenomen. Van onderbezetting en hoog ziekteverzuim is in 2020 nauwelijks meer sprake. Het aantal nieuwe medewerkers heeft er wel toe geleid dat cliënten niet meer alle medewerkers kennen en omgedraaid. Ook hier hebben de coronamaatregelen wel een rol gespeeld.

	2020				2019		
RELATIONEEL		SCORE OP	GEM.SCORE OP			SCORE OP	GEM.SC ORE OP
34. Mijn begeleiders reageren snel als ik iets nodig heb		4,17	4,1			3,76	4,0
35. De begeleiders doen wat ze beloven		4,17				4,06	
36. Als er iets bijzonders met mij is houden mijn begeleiders mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met mij gaat		4,27				4,06	
37. De begeleiders gaan goed met mij om		4,44				4,38	
38. Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften		4,47				4,12	
39. Ik vind dat mijn begeleiders mij begrijpen		4,00				3,88	
40. Ik vind het fijn dat alle begeleiders/medewerkers mij kennen		3,82				3,94	
41. Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken		3,41				3,76	
42. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen		3,76				3,94	

Figuur 13

Naast de meerkeuzevragen zijn aan de cliënten ook 4 open vragen voorgelegd:

Wat vind jij heel erg goed bij Op Mezelf?

- Begeleiding en Zorg
- Dat ik weer een nieuwe kans krijg om wat van mijn leven te maken
- Openheid van begeleiders
- Alles gaat prima, ik voel me hier thuis
- De dagbesteding, het leukste vind ik de boerderij
- Ik vind dat er goed gekeken wordt welke pb'ers er bij welke cliënten worden gezet
- Ze zijn een open deur.
- Er is veel begeleiding en een kantoor waar je altijd heen kan
- Dat er een luisterend oor is wanneer je ergens mee zit.

Wat vind jij heel erg slecht bij Op Mezelf?

- Er wordt niet altijd goed gecommuniceerd
- De keuze om bepaalde bewoners in zorg te nemen
- Sommige begeleiding doen alsof ze meer weten dan ik.
- Soms wordt er te veel in een keer verwacht.
- Dat ik nog steeds niet mijn eigen boodschappen mag halen

Welke dingen zou jij bij Op Mezelf anders willen?

- Ik wil een andere woning

- Betere straffen geven
- Betere dagbesteding
- Betere verdeling van cliënten
- Betere communicatie

Welke dingen of activiteit zou jij bij Op Mezelf graag toegevoegd willen zien?

- Extra ondersteuning bij het maken van muziek.
- Betere dagbesteding (komt vaak voor)
- Meer beweging
- Meer uitjes

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

www.opmezelf.nu

De dialoog met cliënten staat binnen Op Mezelf centraal. In de evaluatie van de ondersteuningsplannen is aandacht voor de individuele wensen en in de huisvergaderingen en de incidentele bijeenkomsten met de cliëntenraad is er aandacht voor de wensen van de cliënten als groep.

Eva

Bij Op Mezelf is iedereen gelijk. Ik had nog nooit eerder zulke goede begeleiders en ik heb daarin al heel veel ervaring. Het voelt goed dat begeleiders 'autobiografisch luisteren'. Niet alleen ik vertel mijn verhaal met alle ups en downs. Begeleiders vertellen ook wat hen bezig houdt. Zo ontstaat gelijkwaardigheid en verbinding. Natuurlijk zijn er ook minpunten. Sommige cliënten maken het erg bont. Keer op keer krijgen zij kansen om het wéér te proberen. Hartstikke mooi, maar het kan zomaar ten koste gaan van andere cliënten. Het kan ook leiden tot meer van zulk onacceptabel gedrag. Kansen krijgen is prima, maar grenzen stellen moet ook.

Duim:	het vertrouwen in elkaar dat er bij Op Mezelf is,
Wijsvinger:	ik wil graag bij Op Mezelf werken,
Middelvinger:	sommige cliënten krijgen steeds weer kansen die ze vervolgens verprutsen,
Ringvinger:	antroposofische zorg: de gelijkwaardigheid, het er voor cliënten zijn, échte aandacht over en weer,
Pink:	de samenwerking met de buurt is nog niet goed, daar moeten we echt aan werken. We moeten blijven leren van onze ervaringen: cliënten en Op Mezelf!

3

³ Reddolfproject; Tussenrapportage deel 1 januari 2021



BOUWSTEEN 3: ZELFREFLECTIES IN DE TEAMS

Bouwsteen 3: Zelfreflecties in de teams

De zelfreflecties in de teams krijgen gestalte tijdens de teamoverleggen. Ieder team heeft een tweewekelijks overleg waarin de volgende vragen aan bod komen:

- Wat speelt er binnen het team?
- Hoe zit iedereen in zijn vel?
- Hoe verloopt het samenwerken en hoe wordt het samenwerken?
- Wat gaat er goed en wat kan er beter?
- Hoe verloopt de communicatie binnen het team en organisatie breed?

Afhankelijk van de behoeftes van een team kan of wordt expertise vanuit een ander team, andere discipline of van extern ingezet. In 2020 was dit soms wat ingewikkeld vanwege de coronamaatregelen.

Het opsplitsen van medewerkers maar ook van cliënten over de verschillende familyhomes heeft ertoe geleid dat binnen de familyhomes meer expertise is gekomen m.b.t. specifieke problematiek. De teams onderling weten waar welke expertise ligt en weten elkaar voor specifieke casussen ook heel gemakkelijk te vinden. De scholingsbehoefte voor sommige onderwerpen is erg groot. Het scholingsplan 2019-2020 was hier ook helemaal op ingericht, echter door de coronamaatregelen konden de meeste scholingen niet doorgaan. Voor het nieuwe scholingsplan 2021 is daarom meer gezocht naar e-learningen. E-learningen hebben als voordeel dat coronamaatregelen minder impact hebben op de scholingsmogelijkheden maar het nadeel is dat er minder of weinig interactie mogelijk is. Het is voor Op Mezelf echter geen optie om nog een jaar te wachten om tegemoet te komen aan de scholingsbehoefte en/of scholingswens van medewerkers.

De samenwerking tussen de teams heeft dus duidelijk een verbetering ondergaan. De samenwerking tussen de teams en de ondersteunende diensten vraagt wel nog om meer aandacht. Over en weer is er soms nog onbegrip en onduidelijkheid over o.m. registraties maar ook over de taakverdeling binnen de ondersteunende diensten. Dit wordt onderkend en er zijn ook al eerste stappen om hier verbetering in aan te brengen. De grootste oorzaak van dis- en miscommunicatie is de groei van de organisatie. Waar eerst 3 medewerkers toereikend waren voor de administratieve werkzaamheden die allen min of meer flexibel inzetbaar waren vraagt de groeiende organisatie ook bij de ondersteunende diensten om professionalisering. Diensten die eerst bij andere organisaties werden ingekocht worden binnen de eigen organisatie ingeregeld omdat dit uiteindelijk voor de organisatie beter is en ook voor meer continuïteit en stabiliteit zorgt. De omvang van de ondersteunende diensten is in 2020 gegroeid en de verantwoordelijkheden zijn op hoofdlijnen verdeeld, echter de taakverdeling en de workflow vraagt nog om verfijning. Net deze verfijning en wijzigingen in het bestaande takenpakket van de drie medewerkers die eerst de administratie vormden veroorzaken irritaties.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek, dat ook in 2020, is gehouden laat wel zien dat de hei-sessies en de daaruit voortvloeiende bewegingen hebben geleid tot meer bevlogen medewerkers die er trots op zijn dat zij deel uitmaken van Op Mezelf. Dit zien we ook terug in het ziekteverzuim dat eind 2020, ondanks corona, weer onder het begroot verzuim van 5% ligt en ruim onder het trendgemiddelde van ruim 9%.

In onderstaande tabellen zijn de resultaten van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken van 2018, 2019 en 2020 weergegeven.

	2018			2019			2020		
A. Management	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
1. Ik ben tevreden over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het management team / directie.	124	7,75		125	7,78		183	7,96	
2. Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie.	96	6,00	7,29	109	6,81	7,32	165	7,17	7,67
3. Ik heb een goede relatie met het management / directeur.	130	8,13		118	7,38		181	7,87	

1. De tevredenheid over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het managementteam/directie laat een stijgend lijn zien.
2. Het vertrouwen in het management en de manier van sturing aan de organisatie is flink toegenomen.. Het verbeterplan dat is opgesteld en uitgevoerd om het vertrouwen van de medewerkers van Op Mezelf in het management van de organisatie te vergroten heeft zijn doel bereikt.
3. De vraag: *Ik heb een goede relatie met het management/directeur* krijgt een lager rapportcijfer dan in 2018 maar ligt is weer hoger dan in 2019, het ligt ruim boven de streefnorm van 2020.

	2018			2019			2020		
B. Organisatie	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
(Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)									
De organisatie heeft een duidelijke visie en									
4. missie	110	6,88		108	6,75		173	7,52	
Ik sta achter de doelstellingen van de									
5. organisatie?	117	7,28	7,41	115	7,19	7,08	176	7,65	7,80
Ik ben trots om voor deze organisatie te									
6. mogen werken.	129	8,06		117	7,31		189	8,22	

4. Het rapportcijfer voor de missie en visie is een flink stuk hoger dan in de voorgaande jaren. Medewerkers kunnen de missie en visie ook steeds beter in eigen bewoordingen uiten.
5. Doordat de missie en visie van de organisatie voor medewerkers veel duidelijker is staan zij ook veel meer achter de doelstellingen van de organisatie.
6. De trots van medewerkers om deel uit te maken van Op Mezelf heeft bijna een rapportpunt meer gekregen dan in 2019.

	2018			2019			2020		
C. Interne communicatie	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
7. Ik word geïnformeerd over wat de organisatie wil bereiken.	110	6,88		107	6,69		169	7,35	
8. Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren.	98	6,09		110	6,88		164	7,13	
9. Ik ben tevreden over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken.	115	7,19	6,78	116	7,25	6,71	174	7,57	7,04
10. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen de medewerkers en afdelingen onderling.	108	6,75		98	6,13		147	6,39	
11. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen medewerkers en het management.	112	7,00		106	6,63		156	6,78	

7. De tevredenheid over de informatie over hetgeen de organisatie wil bereiken is in het rapportcijfer behoorlijk gestegen dit staat echter haaks op de verbeterpunten die medewerkers aandragen bij de open vragen.
8. In het rapport van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen om de medewerkers van de juiste informatie te voorzien om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Het opstellen en uitvoeren van het verbeterplan heeft ertoe geleid dat de streefnorm voor 2019 behaald is en de streefnorm voor 2020 nagenoeg.
9. De tevredenheid over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken neemt verder toe en ligt ruim boven de streefnorm van 2020.
10. De tevredenheid over de open communicatie tussen medewerkers en afdelingen onderling is ten opzichte van 2019 een stukje toegenomen maar ligt nog onder de tevredenheid van 2018.. De streefnorm voor 2020 wordt niet behaald.
11. Ook de tevredenheid over de open communicatie tussen medewerkers en het management is ten opzichte van 2019 toegenomen maar ligt nog onder de tevredenheid van 2018. De streefnorm voor 2010 wordt niet behaald.
- 12.

	2018			2019			2020		
D. Externe communicatie	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
Ik ben tevreden over de manier waarop de organisatie omgaat met klachten van									
12. klanten.	104	6,50		101	6,31		153	6,65	
Ik ben tevreden over hoe de organisatie									
13. haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt.	106	6,63	6,60	105	6,56	6,46	161	7,00	6,64
De organisatie heeft een goede reputatie									
14. naar de buitenwereld.	107	6,69		104	6,50		144	6,26	

12. De tevredenheid over de manier hoe de organisatie omgaat met klachten is ten opzichte van 2018 en 2019 iets toegenomen maar ligt onder de streefnorm van 2020. Mogelijke oorzaak is dat klachten meestal door het bestuur worden opgepakt en medewerkers hier weinig tot niets over meekrijgen. Vraag is ook heel vaak met “neutraal” ingevuld.
13. De tevredenheid over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt is ten opzichte van 2018 en 2019 behoorlijk toegenomen maar de streefnorm voor 2020 wordt net niet behaald..
14. Bij “De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld” krijgt Op Mezelf een iets lager rapportcijfer ten opzichte van 2018 en 2019 en voldoet niet aan de streefnorm voor 2020. De mogelijke oorzaak kan de negatieve berichtgeving in de media zijn die door een van de plaatselijke politieke partijen in gang is gezet in aanloop naar de verkiezingen.

	2018			2019			2020		
	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
E. Arbeidsvoorwaarden									
De zwaarte van mijn werk en de beloning									
15. zijn met elkaar in overeenstemming.	105	6,56		105	6,56		153	6,63	
In ben tevreden over de secundaire									
16. arbeidsvoorwaarden.	110	6,88	6,91	107	6,69	6,77	150	6,52	6,85
17. Ik ben tevreden over mijn werktijden.	117	7,28		113	7,06		170	7,39	

15. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de verhouding van beloning en de zwaarte van het werk is iets gestegen ten opzichte van 2018 en 2019 maar voldoet niet aan de streefnorm van 2020. Mogelijke oorzaak hiervan kan de werkdruk zijn die sommige medewerkers ervaren.
16. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de secundaire arbeidsvoorwaarden is iets lager dan in 2018 maar wel weer iets hoger dan in 2019 maar voldoet niet aan de streefnorm voor 2020.
17. De tevredenheid van medewerkers van Op Mezelf over de werktijden is toegenomen en voldoet aan de streefnorm van 2020.

	2018			2019			2020		
	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
F. Werkomstandigheden									
Ik voer door tijdgebrek taken minder goed									
18. uit dan ik eigenlijk zou willen.	91	5,69		101	6,31		116	5,02	
Ik krijg de ruimte om initiatief te nemen									
19. dingen zelfstandig uit te voeren.	125	7,81		119	7,44		170	7,39	
Ik ben tevreden over de waardering die ik									
20. voor mijn werk krijg.	112	7,00	6,93	109	6,81	6,63	164	7,13	7,14
21. Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik	96	5,97		95	5,94		159	6,91	
thuis ben en kan mij voldoende ontspannen.									

18. Deze vraag gesteld is op een zo laag mogelijke score. Medewerkers van Op Mezelf geven deze vraag een rapportcijfer van 5.02 Dit is flink lager dan in 2019 en iets lager dan in 2018. Ondanks het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 om een verbeterplan op te stellen wordt het tijdgebrek om taken minder goed dan gewenst nog steeds ervaren, de streefnorm voor 2020 is niet behaald.
19. De tevredenheid over de ruimte om initiatief te nemen om dingen zelfstandig uit te voeren is t.o.v. 2018 en 2019 gestegen, de streefnorm voor 2020 is ruimschoots behaald.
20. De tevredenheid over de waardering die medewerkers krijgen voor hun werk is t.o.v. 2018 en 2019 gestegen en de norm voor 2020 is nagenoeg behaald.
21. In het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 is het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen zodat medewerkers hun werk goed kunnen loslaten als zij thuis zijn en voldoende kunnen ontspannen. Het verbeterplan begint zijn vruchten af te werpen en de streefnorm voor 2020 komt in zicht.

	2018			2019			2020		
	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
G. Samenwerken en betrokkenheid									
Mijn collega's en ik werken goed samen als									
22. een team.	115	7,19		104	6,50		159	6,91	
23. De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed.	94	5,84	6,59	93	5,81	6,25	142	6,17	6,68
Er heerst een prettige werksfeer binnen de									
24. organisatie.	108	6,75		103	6,44		160	6,96	

22. De tevredenheid over de samenwerking als een team is in 2020 een stuk hoger dan in 2019 maar voldoet nog niet aan de streefnorm van 2020.
23. De medewerkers van Op Mezelf vinden de samenwerking tussen de verschillende afdelingen nog steeds niet goed verlopen. Medewerkers geven aan dat er wel verbetering is maar de samenwerking voldoet niet aan de streefnorm. Het verbeterplan zal moeten worden bijgesteld.
24. De tevredenheid over de werksfeer binnen de organisatie is ten opzichte van 2018 en 2019 toegenomen en groeit richting de streefnorm van 2020.

	2018			2019			2020		
	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
H. Kwaliteit									
25. Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren.	123	7,69		130	8,13		161	7,00	
26. Het kwaliteitsbeleid is onderdeel van het imago wat de organisatie wil uitdragen.	110	6,88	6,88	104	6,50	6,50	158	6,87	6,87

25. De doelstelling van deze vraag was om een zo laag mogelijke score te behalen. Het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 was om hier een verbeterplan voor op te stellen. De medewerkers van Op Mezelf zijn van mening dat er rondom het thema kwaliteit wel al verbeteringen zijn maar zien ook dat er nog steeds veel winst is te behalen. Scholing en duidelijke kaders kunnen hier onderdeel van zijn. Vanwege de corona maatregelen is er in 2020 nauwelijks iets aan scholing gedaan. In 2021 zal hier een inhaalslag gemaakt worden.
26. Medewerkers van Op Mezelf geven de stelling dat het kwaliteitsbeleid onderdeel is van het imago dat de organisatie wil uitdragen een rapportcijfer dat nagenoeg gelijk is aan 2018 maar voldoet niet aan de streefnorm voor 2020.

	2018			2019			2020		
	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
I. Arbeidstevredenheid									
27. Ik ga met plezier naar mijn werk. Ik weet welke resultaten van mij worden	126	7,88		117	7,31		185	8,04	
28. verwacht. Ik heb de ruimte om mijn werk op mijn	114	7,13		112	7,00		163	7,09	
29. manier uit te voeren.	120	7,50	7,45	117	7,31	7,23	170	7,39	7,55
30. Ik zet graag een extra stap om iets extra's bij te dragen aan het succes van de organisatie.	128	8,00		122	7,63		179	7,78	
Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en									
31. ervaring.	108	6,75		110	6,88		171	7,43	

27. Het plezier dat medewerkers in hun werk hebben heeft een forse sprong gemaakt en het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de streefnorm van 2020.
28. De ervaring van welke resultaten van medewerkers wordt verwacht is nagenoeg gelijk gebleven en blijft in de buurt van de streefnorm van 2020.
29. De medewerkers van Op Mezelf ervaren voldoende ruimte om hun werk op hun eigen manier uit te voeren, maar het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de streefnorm voor 2020.
30. De medewerkers van Op Mezelf zijn veel meer bereid om een stap extra te zetten om bij te dragen aan het succes van de organisatie. De score voldoet ruimschoots aan de streefnorm voor 2020.
31. De medewerkers van Op Mezelf ervaren vaker aan dat het werk goed aansluit op de kennis en ervaring, De streefnorm van 2020 is behaald.

	2018			2019			2020		
	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
J. Persoonlijke ontwikkeling									
Ik heb voldoende bijscholing- en									
32. ontwikkelingsmogelijkheden in mijn werk. Er is voldoende aandacht voor mijn	116	7,25		100	6,25		147	6,39	
33. persoonlijke ontwikkeling.	118	7,38	7,31	101	6,31	6,28	156	6,78	6,59
34. Ik heb in de afgelopen drie maanden concrete actie genomen om ander werk te krijgen, of ga dat de komende drie maanden doen.	60			54	3,38		69	3,00	

32. De medewerkers van Op Mezelf ervaren vanwege de corona maatregelen minder bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden, de streefnorm voor 2020 wordt behaald. Er is een inhaalslag gepland voor 2020
33. De medewerkers van Op Mezelf ervaren weer meer aandacht voor hun persoonlijke ontwikkeling, Maar vanwege corona maatregelen wordt de streefnorm voor 2020 wordt behaald.
34. Bij een aantal medewerkers is het antwoord "neutraal" maar de streefnorm voor 2020 is behaald.

	2018			2019			2020		
	totaal aantal punten	Cijfer per vraag	cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onder deel
K. Algemeen									
Ik ben, over het algemeen, tevreden over									
35. het werken bij Op Mezelf	112	7,00	7,00	110	6,88	6,88	185	8,04	8,04

35. Medewerkers van Op Mezelf zijn in het algemeen veel meer tevreden over het werken bij Op Mezelf dan in 2018 en 2019, de streefnorm voor 2020 is ruimschoots behaald.

De samenvatting van het vergelijk 2018-2019 -2020 is in onderstaande tabel weergegeven:

Op Mezelf	2018		2019		2020	
A. Management	7,29		7,32		7,67	
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	7,41		7,08		7,80	
C. Interne communicatie	6,78		6,71		7,04	
D. Externe communicatie	6,60		6,46		6,64	
E. Arbeidsvoorwaarden	6,91	7,01	6,77	6,74	6,85	7,17
F. Werkomstandigheden	6,93		6,63		7,14	
G. Samenwerken en betrokkenheid	6,59		6,25		6,68	
H. Kwaliteit	6,88		6,50		6,87	
I. Arbeidstevredenheid	7,45		7,23		7,55	
J. Persoonlijke ontwikkeling	7,31		6,28		6,59	
K. Algemeen	7,00		6,88		8,04	

Eindconclusie

Medewerkers zijn in het algemeen in 2020 meer tevreden dan in 2018 en 2019 over Op Mezelf als werkgever. De streefnorm van 2020 is bij meerdere vragen niet behaald. Dit is deels te wijten aan de coronamaatregelen maar ook aan de ambities die de raad van bestuur aan zichzelf heeft opgelegd.

In 2018 is naar aanleiding van het rapportcijfer in 2018 bij een aantal vragen het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen. Het betrof:

- Vraag 2: Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie. Hier zien we in 2019 dat het rapportcijfer van 6,00 in naar 6,81 is gestegen en in 2020 verder naar 7.17.
- Vraag 8: Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren. Het rapportcijfer is van 6,09 naar 6,88 in 2019 gestegen en in 2020 verder naar 7.13.
- Vraag 21: Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik thuis ben en kan mij voldoende ontspannen. Het rapportcijfer was in 2018 5,97 en in 2019 5,94. Medewerkers kunnen hun werk nog een fractie slechter loslaten wanneer zij thuis zijn en kunnen zich nog steeds onvoldoende ontspannen. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen zodat de streefnorm in 2020 wel behaald kan worden was vanwege de coronapandemie niet helemaal uitvoerbaar. Desondanks konden medewerkers het werk thuis beter loslaten dan voorheen
- Vraag 23: De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed. De samenwerking kreeg in 2018 een rapportcijfer van 5,84 tegen 5,81 in 2019. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen zodat de streefnorm in 2020 wel behaald kan worden. Medewerkers geven aan dat er wel een verbetering merkbaar is maar er wordt nog onvoldoende samengewerkt. Deels wordt dit ook veroorzaakt door de noodzaak van het op afstand werken i.v.m. de coronamaatregelen.
- Vraag 25: Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren. Deze vraag is zo geformuleerd dat het rapportcijfer zo laag mogelijk moet zijn. In 2018 was het rapportcijfer 7,69 in 2019 is dit 8,13. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen. Medewerkers zagen in 2019 veel meer mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren dan in 2018. In 2020 zien medewerkers nog genoeg mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren maar een stuk minder dan in 2018 en 2019. Er is een omslag merkbaar.
- Vraag 31: Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring. Met name de medewerkers die in 2018 bij Op Mezelf in dienst waren gaven aan dat het werk niet goed aansluit op kennis en ervaring. Zij gaven deze vraag een rapportcijfer van 6,00. In 2019 is het rapportcijfer 6,88 en groeit in 2020 naar een rapportcijfer van 7,43.

De eindconclusie is dat de tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf op de meeste onderdelen op of boven de streefnorm van 2020 maar dat medewerkers zeer zeker meer tevredenheid ervaren dan in 2019 maar er is nog winst te behalen.

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

www.opmezelf.nu

Bas

Van kuilen in de weg word je beter

Wat zo fijn is bij Op Mezelf dat eigen regie wordt gestimuleerd en er geen onnodige protocollen zijn. Maar er moet wel kadering zijn. Ook ten aanzien van aanname van cliënten moet een richting worden gekozen, we moeten daarin kritischer zijn. Niet alle mensen met zorgbehoeften passen zomaar bij Op Mezelf.

Specialisatie zou goed zijn, want dan kan meer en beter naar specifieke doelgroepen gekeken worden. Denk aan cliënten met autisme, borderline. Meestal wordt vooral vanuit de theorie naar bepaalde doelgroepen gekeken. Maar dan kunnen cliënten er zomaar bekaaid vanaf komen. Met specialisatie kan ondersteuning gericht en dus beter worden toegepast. Medewerkers branden bovendien minder snel op omdat er meer begrip voor en acceptatie van elkaar is.

Duim:	De visie 'Geloof in jezelf en in cliënten' is essentieel,
Wijsvinger:	Houd de nu ingeslagen weg aan: de cliëntengroep is best complex. De locatie van Op Mezelf is wel oké, maar niet per se dé plek waar we moeten zijn. Verander dus niet te veel; zoals het nu is werkt het wel,
Middelvinger:	Er zijn, naar mijn mening, niet echt kritische factoren,
Ringvinger:	Cliënten, medewerkers, Op Mezelf: blijf trouw aan jezelf,
Pink:	Bij de dagbesteding is nog zoveel meer mogelijk. Durf te innoveren. Cliënten hebben er recht op en is ook voor hun ontwikkeling belangrijk.

4

⁴ Reddolfproject; Tussenrapportage deel 1 januari 2021



BOUWSTEEN 4 : EXTERNE VISITATIE EN INTERNE BEOORDELING

Bouwsteen 4: Externe visitatie en Interne beoordeling

Externe visitatie

Op 22 juni 2021 heeft de externe visitatie plaatsgevonden. De bestuurders hebben er voor gekozen om voor de externe visitatie dezelfde personen uit te nodigen als voor de externe visitatie in 2019, zodat zij konden toetsen wat met de adviezen uit de eerste visitatie is gedaan.

In 2019 bestond de externe visitatiecommissie uit:

- 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 Penitentiaire Inrichtingen)

De heren Kerckhoffs (is niet meer in dienst van Woonpunt) en Minnen (om politieke redenen) waren in 2021 niet aanwezig. De verbeterpunten die in 2019 door hen zijn benoemd waren:

1. 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.
 2. Ketensamenwerking, kijk niet alleen intern maar ook breder. Vaak kun je je aansluiten bij externe zorgaanbieders.
 3. 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.
 4. Meer structuur aanbrengen in de organisatie
 5. Minder drukte tijdens de gezamenlijke eetmomenten
-
1. Gino Mlekuz (communicatie & marketing) geeft aan dat Op Mezelf op het moment bestaat uit 55 personeelsleden en 80 cliënten. We zijn het afgelopen jaar flink gegroeid zonder daarbij de kwaliteit en het hart voor de zorg te verliezen. We zijn van een homogene groep gegroeid naar Family Homes waarbij de Family Homes aangestuurd worden door coördinator. We willen streven naar zelfsturende teams, waarin het personeel invloed heeft op zijn/haar dagelijkse werkzaamheden. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek laat zien dat de werkdruk weliswaar nog hoog is maar dat medewerkers het werk wel steeds beter kunnen loslaten als zij thuis zijn. Medewerkers zijn ook meer tevreden dan in voorgaande jaren. Wel is het zo dat er nauwelijks tegemoet is gekomen aan de scholingswensen van medewerkers maar dit komt voornamelijk door de maatregelen vanwege de coronapandemie.
 2. In de ketensamenwerking heeft Op Mezelf eveneens een ontwikkeling doorgemaakt. De samenwerking met de bestaande ketenpartners is verder verstevigd. Daarnaast maakt Op Mezelf nu ook deel uit van de Task Force van Zorgkantoor CZ. Binnen de Task Force wordt niet alleen op casuïstiek samengewerkt maar wordt ook de expertise van de verschillende zorgaanbieders gedeeld. De wethouder Welzijn, Armoedebestrijding en Centrumontwikkeling van gemeente Heerlen is niet gelukkig met de groei van Op Mezelf en de heer Nafzger is benieuwd hoe Op Mezelf omgaat met het politieke spel dat hierin gespeeld wordt. Gino geeft aan dat het voornemen van Op Mezelf is om alleen de inhoud te laten tellen en de rest te laten voor wat het is. De heer Haartmans vult hierop aan dat je je energie moet steken in de zorg en de kwaliteit en dat het dan wel doorsijpelt. Je moet vooral niet in de picture komen.
 3. Om onderzoek te doen naar het concept van Op Mezelf heeft het bestuur Onderzoeksbureau Marian Maaskant ingehuurd. De tussenrapportages hebben de leden van de externe visitatiecommissie ontvangen en zullen ook binnenkort op de website gepubliceerd worden. De eindrapportage zal 2021 gereed zijn. Het onderzoek heeft de naam "Het Reddolf project" gekregen met een knipoog naar de film van de familie Flodder uit de jaren 80. De overtuiging van Op Mezelf is dat je kwetsbare mensen beter kunt ondersteunen en in hun kracht kunt zetten als zij geclusterd wonen en verbinding krijgen met de omgeving, medecliënten, vaste medewerkers en de buurt. Het gevaar van buitensluiten en vereenzamen is reëel aanwezig als je ervan uitgaat dat de "buurt" zich wel over DE kwetsbare in de omgeving ontfermt. Theoretisch klopt dit misschien wel maar de praktijk blijkt toch anders te zijn. De heer Geuskens geeft als tip dat hij de manier van tevreden houden van personeel en wat er anders is aan het werken van het Reddolf zou toevoegen aan het rapport.
 4. Na een rondgang langs de diverse woon- en dagbesteding locaties geeft de heer Haartmans terug dat hij nu veel meer structuur in de organisatie ziet. Er zijn meer cliënten en veel meer personeel, op de dagbesteding was het aanzienlijk drukker dan in 2019. Nic Krekels (directeur zorg) geeft aan dat door de dagbesteding regelmaat is gekomen in het

leven van de cliënten en dat zij hier vrijwillig voor kiezen en dat het geen moeten is. Zij tonen en nemen zelf veel initiatieven.

5. Vanwege de coronamaatregelen zijn er nauwelijks nog gezamenlijke eetmomenten geweest. In de periode dat er wel gezamenlijke eetmomenten waren zijn deze op het niveau van de Family Homes gedaan waardoor de groepsgrootte aanzienlijk kleiner was. Tijdens de periode van maatregelen zijn de maaltijden bij de bewoners thuis bezorgd.

De conclusies van de visitatie commissie zijn samen te vatten met de volgende woorden van een van de externe deelnemers: In 2018 zagen we een organisatie met veel plannen in de opstartfase en volop in de groei. In 2021 zien wij een volwassen organisatie met een duidelijke structuur, die hard werkt aan professionalisering van de organisatie op alle fronten. Het Reddolf Project om ondersteuning in een inclusieve leefgemeenschap vorm te geven wordt door iedereen als waardevol en innovatief gezien. Graag ziet men dat alle collega's van Op Mezelf volledig mee worden genomen in dit project, daar dit de verbinding tussen personeel en organisatie ten goede zal komen. Tevens is het advies om de buurt nog meer te betrekken bij de vormgeving van de inclusieve leef maatschappij.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen is nog steeds tevreden over de transparantie die de Raad van Bestuur in de organisatie biedt. Zij zijn en worden goed meegenomen in alle ontwikkelingen die ook in 2020 soms tot pittige en nuttige discussie hebben geleid. Er is veel aandacht geweest voor corona en de stappen en maatregelen die Op Mezelf heeft moeten zetten en treffen. De raad is blij met de stappen die Op Mezelf zet m.b.t. het reputatiemanagement. Het Reddolfproject maakt hier eveneens deel van uit. Het onderzoek dat door Onderzoeksbureau Marian Maaskant wordt uitgevoerd wordt door hen toegejuicht. Tegelijkertijd zijn er wel wat zorgen welke impact de beoogde wijziging in de organisatiestructuur zal hebben.

Verder heeft de Raad van Commissarissen het profiel opgesteld voor een 5^e lid. Het profiel voor het 5^e lid van de Raad van Commissarissen legt de nadruk op de zorginhoudelijke aspecten. Gezien de samenstelling van de huidige Raad van Commissarissen gaat de voorkeur uit naar een vrouw. Het profiel en de procedure zal worden voorgelegd aan de Cliëntenraad ter instemming.

Cliëntenraad

Namens de cliëntenraad was mevrouw Van der Sande aanwezig. Mevrouw Van der Sande is erg tevreden over de transparantie die Op Mezelf in haar kwaliteitsrapport en tijdens de externe visitatie laat zien. Als lid van de cliëntenraad geeft zij Op Mezelf een 8 voor de kwaliteit van zorg. Haar ervaring is dat de medewerkers daadwerkelijk betrokken zijn bij de cliënten en dat er veel persoonlijke aandacht voor de client is. Zij geeft als tip om de externe visitatiecommissie de volgende keer samen te stellen uit mensen buiten de sector.

Verbeterpunten vanuit de Cliëntenraad zijn het aansluiten bij de Landelijke Cliëntenraad, een voorbereidingsvergadering waar alleen cliëntenraadsleden aanwezig zijn en een persoon die de cliënten begeleid (coach) tijdens de vergaderingen.

Personeelsvertegenwoordiging

Namens de PVT was mevrouw Shannon Hodiament aanwezig bij de externe visitatie. De PVT is in 2020 minder vaak bij elkaar gekomen vanwege de coronamaatregelen. Deze zijn later wel via videobijeenkomsten gehouden, zowel voor de leden onderling als voor de overleggen met de Raad van Bestuur. Binnen de personeelsvertegenwoordiging zelf waren de leden nog redelijk zoekende over het hoe en wat, maar is dit gedurende de periode wel professioneler geworden. Dit komt mede door een onafhankelijk notulist in te stellen, waardoor er meer structuur is gekomen in de overleggen. Vanuit de PVT is als voornaamste verbeterpunt aangegeven dat de interne communicatie nog sterk te wensen over laat. Stukken en adviesaanvragen vrij laat worden aangereikt. Hierdoor zijn deze vaak achterhaald. Ook vindt de PVT het jammer dat intern weinig bekendheid is gegeven aan het Reddolf project, het merendeel van de medewerkers is niet op de hoogte van het onderzoek. Ook wordt het als een gemis ervaren dat de rapporten van de clienttevredenheidsonderzoeken en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en het (concept) Kwaliteitsrapport niet met de medewerkers zijn gedeeld.

Raad van Bestuur

De afgelopen jaren waren met name gericht op groei en verdere ontwikkeling van ons zorgconcept. Dat dit niet zonder slag op stoot is gegaan is voor een ieder van ons helder. Het piepte en kraakte het afgelopen jaar hier en daar en toch hebben we het met z'n allen gered om niet alleen in kwantitatieve zin te groeien, maar met name op kwalitatief niveau goede stappen te

zetten. Het jaar 2021 is dan ook het jaar van consolidatie en professionalisering. De dagbesteding is een belangrijke pijler binnen ons zorgconcept geworden en het werken in family homes, met zelfsturende teams werpt zijn vruchten af.

Wij realiseren ons zeer goed dat het welzijn van onze cliënten en de dagelijkse operatie vallen of staan bij de inzet, het commitment en de inzet van al onze collega's en bewoners. Het is hier dan ook op zijn plaats om een groot compliment te maken aan al onze bewoners en al onze collega's met wie we er voor gezorgd hebben dat we staan waar we nu staan: Een inclusieve leefgemeenschap waar mensen een gelukkig bestaan hebben en waar wij iets voor elkaar kunnen betekenen.

Het is aan ons allemaal om op dit fundament verder te bouwen aan een inclusieve leefgemeenschap die als voorbeeld kan dienen voor andere buurten in Nederland. Dit zullen wij op basis van gelijkwaardigheid en in gezamenlijkheid naar de toekomst toe verder vorm geven.



Op Mezelf is nog jong, maar de volwassenheid zit eraan te

Ik geef een opgestoken duim aan de begeleiding! En ik hoop dat de tiny houses er komen.

Op Mezelf moet wel goed kijken of zij goed bij een cliënt past.

Acceptatie en leefbaarheid van de buurt komen ook de buurtgenoten ten goede.

Iedereen is hier gelijkwaardig

Wij als cliëntenraad zijn er voor de cliënten, maar ook de buurtgenoten kunnen contact met ons opnemen. Graag zelfs.

Op Mezelf geeft me de ruimte om me te ontwikkelen zoals ik wil.

Van kuilen in de weg word je beter.

Zoals je zelf bent, er voor een ander zijn.

Een mooi initiatief werkt als een steen in de vijver: dan gebeurt er steeds meer.

Ik ben blij dat ik mag meedenken over het samenwerken met de buurt.

Ik hoop wel dat Op Mezelf en de buurt de cliëntenraad serieus nemen.

Cliënten halen de kracht uit zichzelf. Wij helpen hooguit een handje.

Sommige cliënten krijgen te veel kansen.

Bijlage 2: Bronnenlijst

- Ondernemingsplan 2021
- Analyserapporten in de managementinformatie. (Financieel, Personeel, Cliënten en Kwaliteit & Veiligheid)
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Eigen dialoog van Raad van Bestuur met cliënten en medewerkers
- Dialoog Managementteam en Raad van Commissarissen
- Normenkader ISO9001/Nen15224
- Tussenrapporten “Reddolf” van Onderzoek en Adviesbureau Marian Maaskant