

# Het Reddolfproject

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften

## Eindrapport: samenvatting en conclusie



### Achtergrond

Op Mezelf is in 2017 opgericht als Wtzi-zorgaanbieder in de regio Hoensbroek/Heerlen. Op Mezelf is gericht op mensen met ondersteuningsbehoeften van diverse aard. Het merendeel van de cliënten heeft verstandelijke beperkingen, al dan niet met psychiatrische en/of forensische problematiek.

Op Mezelf biedt ondersteuning via groepswonen, begeleid zelfstandig wonen, ambulante begeleiding en dagbesteding.

### Ambities

Op Mezelf wil ondersteuning bieden via een nieuw ondersteuningsconcept: een inclusieve leefgemeenschap. Cliënten van Op Mezelf wonen geclusterd en zo zelfstandig mogelijk in een bestaande woonwijk in Hoensbroek (fysieke en functionele inclusie). Deze wijk is voor de meeste cliënten in of nabij hun eigen sociale netwerk omgeving.

Cliënten worden, zo mogelijk, door hun eigen sociale netwerk ondersteund op meerdere levensgebieden, waar nodig met hulp van Op Mezelf. Cliënten ondersteunen ook elkaar waar mogelijk. Bovendien wordt uitdrukkelijk ingezet op dienstbare participatie door en aandachtige aanwezigheid van cliënten in de buurt. Van daaruit wordt wisselwerking met de buurt verwacht, waardoor uiteindelijk alle buurtgenoten er voor elkaar zijn: een inclusieve leefgemeenschap.

Het gaat dus, naast de fysieke en functionele inclusie, ook om sociale inclusie: er ontstaat gelijkwaardigheid in eigenheid.

### Het Reddolfproject

Bij kennismaking met Op Mezelf wordt de familie Flodder genoemd als voorbeeld zoals het niet moet. In de TV-serie en films 'Flodder' moet de gelijknamige familie samenwonen in een wijk met burens die er totaal andere, onoverbrugbare leefstijlen, waarden en normen op na houden. Dat gaat uiteraard niet goed.

Op Mezelf wil juist dat cliënten zich wel thuis voelen in de wijk en dat buurtbewoners blij zijn met cliënten van Op Mezelf als buurtgenoten.

De raad van bestuur van Op Mezelf wilde via onafhankelijk evalueren of deze visie daadwerkelijk gerealiseerd wordt. Dit tweejarige evaluatieonderzoek vond plaats in 2020-2021. Anders dan Flodder: **HET REDDOLFPROJECT**.

## Ondersteuning van cliënten

Op Mezelf stelt burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, en positieve gezondheid als kernwaarden in haar ondersteuning. Op Mezelf vat haar ondersteuningsvisie samen als: 'betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent'.

Op Mezelf houdt in haar ondersteuning ook rekening met de mate van hechting, cognitieve en sociaal-emotionele ontwikkeling van cliënten. Deze zijn bij de meeste cliënten in mindere of mindere mate verstoord. Juist daarom moeten begeleiders gevoelig (sensitief) zijn ten aanzien van ondersteuningsbehoeften van cliënten, zich in hen kunnen inleven en passend reageren. Ofwel: begeleiders zijn 'emotioneel beschikbaar'.

Omdat er sprake is van geclusterd zelfstandig wonen en groepswonen, zijn begeleiders snel beschikbaar, wanneer cliënten dat nodig hebben.

## Evaluatie

### CLIËNTEN

Op Mezelf had in de startfase van het onderzoek ingezet op uitbreiding van het aantal cliënten en van doelgroepen. Gedacht werd aan een jaarlijkse groei met ongeveer 25 cliënten, tot zo'n 135 in 2022. Andere doelgroepen zouden kunnen zijn: mensen met lichamelijke beperkingen, ouderen, vluchtelingen.

Echter, medio 2021 is besloten om in de komende jaren eerst in te zetten op het vasthouden en verhogen van de kwaliteit van ondersteuning. Daarna is uitbreiding van cliënten en cliëntgroepen mogelijk wel aan de orde.

Het *aantal cliënten* is in de periode 2020-2021 toegenomen van 57 naar 87; 70 cliënten woonden eind 2021 in een van de appartementen in de Hoofdstraat/Harmoniestraat te Hoensbroek en 10 in de groepswoning aan de Amstenraderweg. Zeven cliënten werden ambulant ondersteund.

In de *aard van de indicaties* veranderde er weinig. Eind 2021 was beschermd wonen de meest voorkomende indicatie (n=29; 33%), gevolgd door VG6-Z461/Z463 (n=19; 22%). In totaal waren er 41 (47%) indicaties met een VG(verstandelijke beperkingen)-grondslag.

Van slechts een deel van de *uitgestroomde cliënten* is bekend hoe het met hen is gegaan; het is echter wel een ambitie van Op Mezelf om te zorgen voor zo'n 'warme overdracht'.

*Ondersteuningsplannen* zijn belangrijk voor goede afspraken tussen cliënten en Op Mezelf. Tot medio 2021 waren de ondersteuningsplannen onvoldoende op orde. Eind 2021 was dat wel het geval.

De respons op het onderzoek naar *cliëntentevredenheid* (2020) was met 18 respondenten niet hoog. De resultaten toonden echter aan deze respondenten voldoende tot ruim tevreden zijn over Op Mezelf. In 2021 is geen meting verricht.

Er is tussen 2020 en 2021 geen wezenlijke veranderingen van het aantal *Meldingen Incidenten en Calamiteiten* gezien. In 2021 werden wel relatief meer meldingen gedaan van medicatie-incidenten en minder agressie-incidenten en overige incidenten. Medicatie-incidenten waren het resultaat van vooral weigeren of vergeten van inname.

*Geïnterviewde cliënten* zijn tevreden over Op Mezelf, maar hebben ook heldere adviezen. Dat enkele cliënten naar gedrag vertonen en steeds opnieuw kansen krijgen, ervaren zij soms als vervelend. Maar vooral waarderen zij het ervaren vertrouwen van begeleiders en de gelijkwaardigheid.

### MEDEWERKERS

Per 1-1-2020 was het *aantal medewerkers* van Op Mezelf 36 (27,6 fte), waarvan 27 medewerkers (21,4 fte) voor directe ondersteuning; plus drie stagiairs.

Twee jaar later was dat toegenomen waren dat 52 medewerkers (41,2 fte), waarvan 39 voor directe ondersteuning (32,1 fte); plus vier stagiairs en twee vrijwilligers.

De *uitstroom van medewerkers* van Op Mezelf was, ten opzichte van de uitstroom uit de sector zorg en welzijn Zuid-Limburg, relatief hoog.

De *personele bezetting* was in tot medio 2021 hoger dan op grond van de indicaties van cliënten nodig was. Eind 2021 was de formatie lager dan geïndiceerd.

Het *ziekterverzuim* bij Op Mezelf is niet structureel hoger of lager dan landelijk. In 2020 en 2021 schommelde het ziekterverzuim van medewerkers van Op Mezelf flink rond het landelijke verzuim. Grotendeels was hoog verzuim covid-19-gerelateerd.

Het *medewerkerstevredenheidsonderzoek* (2020) toonde een rapportcijfer van 7,0 of hoger op de categorieën management, organisatie, interne communicatie, werkomstandigheden, arbeidstevredenheid. De onderdelen externe communicatie, arbeidsvoorwaarden, samenwerken en betrokkenheid, kwaliteit, persoonlijke ontwikkeling werden lager dan de afgesproken grens van 7,0 beoordeeld, maar waren wel voldoende (6,0 of meer).

In 2021 werd zulk onderzoek niet verricht.

Het *buddysysteem*, waarin iedere nieuwe medewerker aan een collega wordt gekoppeld voor introductie, is niet structureel ingezet en bijgehouden door Op Mezelf.

Over de bijgewoonde *bijscholingen* in 2020 en 2021 zijn geen data verstrekt; bijscholing was wegens de covid-19-crisis beperkt mogelijk. Voor 2022 is echter wel weer een bij- en nascholingsprogramma opgesteld.

In *interviews* geven medewerkers aan dat zij de visie van Op Mezelf van harte onderschrijven. De (aanvankelijk beoogde) uitbreiding van doelgroepen is naar hun mening mogelijk, maar wel met zorgvuldig personeels- en scholingsbeleid.

### INCLUSIE

Op Mezelf ijvert ervoor om onderscheidend te zijn ten opzichte van andere zorgaanbieders ten aanzien van inclusie. Zij wil graag dat haar cliënten een *inclusieve leefgemeenschap* leven.

*Geïnterviewde ketenpartners* waarderen de communicatie en samenwerking met Op Mezelf.

Vooral het proactief informeren van ketenpartners en het snel en adequaat handelen bij (dreigende) onrust/calamiteiten worden gewaardeerd. Geclusterde ondersteuning van mensen met ondersteuningsbehoeften is, naar hun mening, op zich geen probleem. De bedenking ligt vooral in het -naar hun mening- te grote aantal mensen met ondersteuningsbehoeften dat in de buurt (vooral Harmoniestraat/Hoofdstraat) woont, gaat wonen of blijft wonen. Deze wijk staat bekend als 'geprioriteerde aandachtswijk'. Zij geven ook aan dat zij onvoldoende valide informatie hebben over daadwerkelijke veranderingen in de wijk door toedoen van Op Mezelf en haar cliënten. Het maandelijks ketenpartneroverleg over mogelijke problematische situaties in de buurt is gestopt omdat er geen aanleiding meer was en mogelijke problemen in de kiem worden gesmoord.

Er waren diverse *inclusieprojecten* van Op Mezelf in voorbereiding, zoals verkoop van artikelen bij dagbesteding Soek, het delen van groenten uit de Vergeten Groentetuin, het organiseren van buurtactiviteiten en het onderhouden van de groenvoorziening.

Echter, in verband met de covid-19-crisis hebben de voorgenomen inclusieprojecten geen doorgang kunnen vinden. Cliënten van Op Mezelf ruimen wel zwerfaval en afgevallen bladeren op in de buurt; een cliënt doet wekelijks boodschappen voor zijn buur.

In 2022 wordt een *doorstart* gemaakt met inclusieprojecten. Alle family homes en dagbesteding Soek hebben begin 2022 projectvoorstellen ingediend. Een aantal projecten wordt gekozen om daadwerkelijk uit te voeren. Een medewerker van Op Mezelf is aangesteld als projectleider van de gekozen inclusieprojecten.

## CONCLUSIE

Op Mezelf heeft haar ambities over het aantal cliënten en doelgroepen bijgesteld ten behoeve van kwalitatief goede ondersteuning.

Als zorgaanbieder voldoet Op Mezelf (ruim) voldoende aan haar taakstelling.

Cliënten en medewerkers zijn doorgaans tevreden over Op Mezelf. De betrouwbaarheid van medewerkers en de aandacht, ruimte en kansen voor individuele cliënten worden geroemd. Dat zijn belangrijke pijlers.

Ketenpartners zijn huiverig voor clustering van veel mensen met ondersteuningsbehoeften binnen een woonwijk, maar waarderen de actieve houding van Op Mezelf om eventuele problemen snel op te lossen.

Er zijn ook nog enkele aspecten die aandacht verdienen.

Aandacht voor het tijdig opstellen en evalueren van ondersteuningsplannen en zorg voor goede bijscholing van medewerkers zijn nodig.

Ook de relatieve hoge uitstroom van medewerkers, waardoor de ‘emotionele beschikbaarheid’ van medewerkers in het geding kan zijn, verdient aandacht. Dit wordt ook bevestigd in het cliëntentevredenheidsonderzoek, waar de bekendheid van medewerkers net onder afgesproken grens scoort.

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap met goede sociale inclusie is gezien de covid-19-crisis nog nauwelijks gerealiseerd. Op Mezelf heeft de intrinsieke wens om een inclusieve leefgemeenschap te realiseren voor haar cliënten. Nu de covid-19-crisis minder ingrijpt op het dagelijks leven, zet Op Mezelf zich in om inclusieprojecten nieuw leven in te blazen.

Marian Maaskant

Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek & Advies voor de langdurige zorg en jeugdzorg, mei 2022

# Het Reddolfproject

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften

## Eindrapportage Deel 1: Achtergrond



Marian Maaskant

Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek & Advies voor de langdurige zorg en jeugdzorg, mei 2022

# Inhoudsopgave

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Flodder .....                                                    | 3  |
| In het kort .....                                                | 4  |
| Inleiding .....                                                  | 5  |
| Toekomstdromen.....                                              | 5  |
| De realiteit van nu .....                                        | 5  |
| Op Mezelf .....                                                  | 6  |
| Kennismaking .....                                               | 6  |
| Ondersteuningsconcept .....                                      | 7  |
| Missie.....                                                      | 7  |
| Mensvisie .....                                                  | 7  |
| Ondersteuningsvisie.....                                         | 8  |
| Cliënten van Op Mezelf .....                                     | 8  |
| Mensen met lichte verstandelijke beperkingen .....               | 9  |
| Definitie .....                                                  | 9  |
| Kenmerken van mensen met lichte verstandelijke beperkingen ..... | 9  |
| Inclusie .....                                                   | 10 |
| Hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling.....                 | 12 |
| Hechting.....                                                    | 12 |
| Sociaal-emotionele ontwikkeling .....                            | 13 |
| Ondersteuning.....                                               | 14 |
| Evaluatie .....                                                  | 15 |
| Referenties .....                                                | 16 |

## Flodder

De film en tv-series Flodder werden vanaf de jaren 80 van de twintigste eeuw uitgezonden. Ze zijn een satire op de Nederlandse welvaartsstaat en de politieke correctheid<sup>[1]</sup>. De familie Flodder wordt, als politiek correct experiment, gehuisvest in een villawijk met rijke, zelfzuchtige en vooringenomen mensen. De familie Flodder zelf is onderling heel hecht, maar van de buurtmores trekken zij zich niets aan. Ze zijn net als een losse flodder: een hoop kabaal, maar relatief onschuldig<sup>[1]</sup>. Hun inkomsten worden grotendeels gegenereerd uit overheidssteun en kleine criminaliteit. De Flodders en de buurt kunnen zich uiteraard nauwelijks met elkaar identificeren. Dat deze gedwongen inclusie tot schermutselingen leidt, is vanzelfsprekend.

Bij mijn eerste kennismaking met Op Mezelf werd de familie Flodder genoemd als voorbeeld zoals het niet moet. Gedwongen moeten samenleven met starre burens die er andere, onoverbrugbare leefstijlen, waarden en normen op na houden, is weinig kansrijk voor het realiseren van inclusie.

Op Mezelf wil dat anders doen. Op Mezelf komt op voor mensen met ondersteuningsbehoeften van diverse aard. Cliënten worden in en door hun eigen sociale netwerk omgeving ondersteund, waar nodig met hulp van Op Mezelf. Zij krijgen bovendien de kans om hun meerwaarde voor elkaar en de buurt te ontwikkelen. De buurt op haar beurt is dan ook van waarde voor de cliënten.

Sociale inclusie dus.

Door deze verwachte respectvolle medemenselijkheid vervagen eventuele verschillen in de omgang tussen cliënten en andere buurtgenoten. Dan is er gelijkwaardigheid in eigenheid.

Anders dan Flodder: het Reddolfproject



## In het kort

- Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden. Het onderzoeksrapport kent vier delen. Dit deel schetst de achtergrond van het Reddolfproject.
- Op Mezelf wil ‘betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent’ zijn voor haar cliënten.
- Op Mezelf biedt ondersteuning aan cliënten met ondersteuningsbehoeften van diverse aard. De ondersteuningsbehoeften komen voort uit verstandelijke beperkingen, psychiatrische en/of psychische problematiek.
- In dit rapport wordt ingegaan op karakteristieken en ondersteuningsbehoeften van mensen met (lichte) verstandelijke beperkingen. Niet alle cliënten van Op Mezelf hebben dergelijke beperkingen of zijn als zodanig gediagnosticeerd. De manier van ondersteuning van mensen met lichte verstandelijke beperkingen is echter voor alle cliënten helpend.
- Om haar cliënten goed te ondersteunen kiest Op Mezelf voor ambulante ondersteuning, groepswonen, geclusterd zelfstandig wonen en dagbesteding.
- Uit de literatuur:
  - Mensen met (verstandelijke) beperkingen willen net als iedereen meedoen in de samenleving en een betekenisvol leven leiden.
  - De participatie en kwaliteit van bestaan van mensen met (verstandelijke) beperkingen is echter nog steeds lager dan van mensen zonder (verstandelijke) beperkingen.
  - Mensen met (verstandelijke) beperkingen zijn bovendien vaak eenzaam, worden beperkt geaccepteerd, hebben mogelijk hechtingsproblemen, hebben een beperkte verstandelijke en sociaal-emotionele ontwikkeling en mogelijk een disharmonisch ontwikkelingsprofiel.
  - Er zijn in Nederland wel stappen gezet om een inclusieve maatschappij te bevorderen, maar het proces verloopt erg traag.
- Op Mezelf richt zich in haar ondersteuning op burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, en positieve gezondheid van en voor haar cliënten. Daarom wil Op Mezelf sensitieve, empathische en responsieve ondersteuning bieden aan haar cliënten.



## Inleiding

### Toekomstdromen

Onlangs verscheen het visiedocument gehandicaptenzorg 2030 van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)<sup>[2]</sup>. De VGN beschrijft daarin haar toekomstdromen: 'Onze droom is dat over tien jaar alle mensen met een beperking ... gewoon kunnen meedoen en een betekenisvol leven leiden. Dat is het hart van onze visie. Want iedereen verdient een plek in de samenleving. ... We willen laten zien dat onze droom realistisch is. Door voorbeelden uit de praktijk in beeld te brengen, waarin wordt aangetoond dat we samen een samenleving kunnen creëren waarin iedereen kan meedoen. En door de zichtbaarheid van de gehandicaptenzorg en de mensen daarachter te vergroten.' (p. 10). In 2015 adviseerde de Commissie Toekomst Beschermd Wonen<sup>[3]</sup>, beter bekend als de Commissie Dannenberg, om mensen met beperkingen zoveel als mogelijk zelfstandig in hun eigen wijk of buurt te laten wonen, met zo nodig thuisondersteuning. Geclusterde woonzorg zou vervolgens veel minder vaak hoeven.

### De realiteit van nu

Net na het verschijnen van het VGN-visiedocument publiceerde het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) het rapport 'Maatwerk in meedoen. Een vergelijking van zelfredzaamheid, hulpbronnen en kwaliteit van leven tussen mensen met en zonder een verstandelijke beperking'<sup>[4]</sup>.

Daarin werd eens te meer duidelijk dat de toekomstdromen van zowel de VGN als Commissie Toekomst Beschermd Wonen inderdaad nog deels dromen zijn. Er zijn, volgens het SCP-rapport, nog forse verschillen in de kwaliteit van bestaan van mensen met en zonder verstandelijke beperkingen<sup>a[5]</sup>. Mensen met verstandelijke beperkingen (in het SCP-onderzoek vooral mensen met lichte verstandelijke beperkingen) zijn minder zelfredzaam dan mensen zonder verstandelijke beperkingen (resp. 67% en 18% hebben meer dan één tekort). Zij hebben bovendien minder hulpbronnen (resp. 39% en 60% heeft hulp bij alle taken) en ervaren een mindere kwaliteit van bestaan dan mensen zonder verstandelijke beperkingen (resp. rapportcijfer 6,3 en 7,7). Mensen met verstandelijke beperkingen hebben bovendien minder sociale contacten, minder besteedbaar inkomen, zijn vaker laag opgeleid en vaker werkloos<sup>[6, 7]</sup>. Ook eenzaamheid komt bij hen vaker voor (resp. twee derde en een derde): 'Het gaat daarbij niet alleen om cognitieve beperkingen en gedragsproblemen, maar ook om de negatieve attitudes van de algemene bevolking ten aanzien van mensen met een verstandelijke beperking en met het feit dat er weinig mogelijkheden tot interactie zijn tussen mensen met en zonder verstandelijke beperking'<sup>[4]p.77</sup>. De participatie van mensen met verstandelijke beperkingen is ook beduidend lager dan van degenen zonder verstandelijke beperkingen; zij bezoeken minder vaak film en theater, en veel minder mensen met verstandelijke beperkingen zijn lid van een vereniging of doen aan sport<sup>[4]</sup>.

Het College voor de Rechten van de Mens concludeerde eveneens dat de maatschappij in Nederland nog steeds onvoldoende inclusief is: 'Over het geheel genomen zijn er stappen gezet om een inclusieve maatschappij te bevorderen. De snelheid waarmee de noodzakelijke aanpassingen worden gedaan om ervoor zorg te dragen dat personen met een beperking deel kunnen nemen aan de maatschappij is echter laag.'<sup>[8]p.7</sup> Kortom, de gerealiseerde inclusie is dus nog ver verwijderd van de gedroomde inclusie.

---

<sup>a</sup> 'Verstandelijke beperkingen worden gekenmerkt door significante beperkingen in zowel intellectueel functioneren als in adaptief gedrag, dat veel alledaagse sociale en praktische vaardigheden omvat. Deze beperkingen zijn ontstaan vóór de leeftijd van 22 jaar.'

## Op Mezelf

In de regio Hoensbroek/Heerlen bleek ook dat mensen met ondersteuningsbehoeften op het gebied van wonen en andere levensgebieden (o.a. vrije tijd, relaties, persoonlijke ontwikkeling) nog niet tot hun volle recht kwamen. Zij hadden daarin ondersteuning nodig. Deze ondersteuning kregen zij echter onvoldoende in of vanuit de thuissituatie. Daardoor konden zij niet op een prettige manier zelfstandig leven in samenleving. Hun behoeften aan (professionele) ondersteuning waren gerelateerd aan bijvoorbeeld verstandelijke beperkingen, disharmonische ontwikkeling, psychiatrische en/of psychische problematiek. Zorgaanbieder Op Mezelf herkende deze ondersteuningsbehoeften en startte in 2017, ondanks het advies van de Commissie Toekomst Beschermd Wonen, geclusterde ondersteuning in wonen, werken en dagbesteding. Deze geclusterde ondersteuning in een woonwijk zou kunnen en moeten leiden tot een inclusieve leefgemeenschap binnen deze woonwijk<sup>[9]</sup>.

Dat was en is de droom van Op Mezelf.

De raad van bestuur van Op Mezelf wilde echter wel onafhankelijk laten evalueren of deze visie daadwerkelijk gerealiseerd wordt. Daarom heeft Op Mezelf aan Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gevraagd om dit nieuwe zorgconcept te volgen en te toetsen op beloften en kritische succesfactoren. Hiervoor is een periode van twee jaar gesteld (2020-2021).

Begin 2021 verscheen een tussenrapportage<sup>[10]</sup>.

Dit eindrapport beschrijft de uitgangspunten. In drie (onafhankelijk te lezen) deelrapporten worden de ontwikkelingen van cliënten, medewerkers en inclusie beschreven. Deze tekst schetst de achtergrond van het project.

## Kennismaking

Op Mezelf is in 2017 opgericht als Wtzi(Wet toelating zorginstellingen)-zorgaanbieder in de regio Hoensbroek/Heerlen. Op Mezelf is gericht op mensen met ondersteuningsbehoeften van diverse aard<sup>[9]b</sup>. Het merendeel van de cliënten heeft verstandelijke beperkingen, al dan niet met psychiatrische en/of forensische problematiek<sup>c</sup>.

In die regio was en is Second Chance Force actief. Second Chance Force is een re-integratie bureau, gespecialiseerd in sociale activering en integrale loopbaanbegeleiding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt<sup>[11]</sup>. Het bleek, zoals hierboven al beschreven, dat sommige cliënten niet genoeg hadden aan alleen ondersteuning bij werk, maar ook op andere levensgebieden ondersteuning nodig hadden. De ondersteuning kregen zij echter onvoldoende en waardoor zij niet of onvoldoende zelfstandig konden leven in samenleving.

Daarom is Op Mezelf opgericht, als zusterbedrijf van Second Chance Force. Op Mezelf ‘biedt ondersteuning aan mensen met een (licht) verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen’<sup>[12]</sup>. De doelgroep wordt in de praktijk van Op Mezelf overigens breder beschreven: ‘mensen met ondersteuningsbehoeften van diverse aard’.

Ondersteuning wordt geboden via groepswonen, begeleid zelfstandig wonen, ambulante begeleiding en dagbesteding.

Op Mezelf is hierin niet uniek; ook andere zorgorganisaties bieden dergelijke ondersteuning. Echter, Op Mezelf wil ondersteuning bieden via een nieuw

---

<sup>b</sup> Delen van de tekst in dit rapport zijn met toestemming (nagenoeg) letterlijk overgenomen uit het Visiedocument van Op Mezelf.

<sup>c</sup> In het rapport wordt meerdere malen ingegaan op karakteristieken van mensen met (lichte) verstandelijke beperkingen. Niet alle cliënten van Op Mezelf hebben dergelijke beperkingen of zijn als zodanig gediagnosticeerd. Op Mezelf ondersteunt ook normaalbegaafde cliënten met psychische of psychiatrische problematiek. De informatie geldt echter doorgaans evengoed voor cliënten met ondersteuningsbehoeften vanuit psychiatrische/psychische en/of forensische problematiek. Zie ook paragraaf Mensen met lichte verstandelijke beperkingen.

ondersteuningsconcept: een inclusieve leefgemeenschap, met nadruk op wonen en werken<sup>[9]</sup>. Het vernieuwende aan dit concept is dat cliënten zo zelfstandig mogelijk geclusterd wonen in een bestaande woonwijk met ondersteuning op meerdere levensgebieden. Cliënten ondersteunen elkaar waar mogelijk, participeren in de buurt en zijn er dienstbaar.

Naar verwachting mondt dit uit in wederzijdse dienstbare participatie van cliënten onderling en van cliënten en buurtbewoners onderling.

Op Mezelf wenst, zoals eerder vermeld, na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden.

Op deze manier kan aan andere zorginstellingen kennis beschikbaar worden gesteld over de uitgangspunten en realisatie van het ondersteuningsconcept.

In de navolgende tekst worden het ondersteuningsconcept, stand van zaken, toekomstplannen en kritische succesfactoren benoemd.

Het vernieuwende van het ondersteuningsconcept van Op Mezelf is het belang van en de andere insteek voor inclusie. Daarom is ook een literatuurstudie naar inclusie van mensen met verstandelijke beperkingen uitgevoerd.

De uitkomsten worden in deze tekst toegelicht. Ook wordt informatie gegeven over hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling. Beide onderwerpen worden besproken omdat zij van grote invloed zijn op ondersteuningsbehoeften van mensen met (lichte) verstandelijke beperkingen, psychische en/of psychiatrische problematiek.

Nogmaals wordt benadrukt dat Op Mezelf ook normaalbegaafde cliënten met ondersteunt, maar ook deze cliënten hebben veelal baat bij ondersteuning zoals die door Op Mezelf aan haar cliënten met lichte verstandelijke beperkingen wordt gegeven.

## Ondersteuningsconcept

### Missie

Op Mezelf gunt alle cliënten een plezierig, betrokken, betekenisvol leven. En dat zij ervaren<sup>[13, 14]</sup>:

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

Daarin ondersteunt Op Mezelf hen.

### Mensvisie

Om deze missie te realiseren, ziet Op Mezelf cliënten allereerst als gewaardeerde mensen, die zo zelfstandig mogelijk deelnemen aan de samenleving<sup>[3, 13, 14]</sup>.

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<sup>[15]</sup>.

Op Mezelf weet ook dat cliënten sensitieve, empathische en responsieve ondersteuning nodig hebben om dit daadwerkelijk te bereiken (zie par. [Hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling](#)). Die ondersteuning wil Op Mezelf bieden.

## Ondersteuningsvisie

Op Mezelf baseert haar professionele ondersteuning op de uitgangspunten van de antroposofische zorgvisie<sup>[16, 17]</sup>:

- **Gelijkwaardigheid**  
Ieder mens is gelijkwaardig in zijn eigenheid, ieder mens heeft daarin een eigen ontwikkelingsweg en waardeert met eerbied de ontwikkelingsweg anderen. Dit uitgangspunt is verwant met zeggenschap en burgerschap<sup>[3, 18]</sup>,
- **Dienstbaarheid**  
Ieder mens heeft de wil om een ander vanuit empathie te ondersteunen: respectvolle medemenselijkheid. Deze ontmoeting kan hen beiden verrijken,
- **Tegenwoordigheid van geest**  
Deze geestelijke wakkerheid is zelfbewuste aandachtige aanwezigheid met heldere waarneming en ontvankelijk zijn voor intuïtie. Ofwel: deze aanwezigheid is er bij wie zichzelf bemenst, zichzelf is en blijft, bij zichzelf is en blijft en in wie rust gegrondvest is<sup>[17]p.33</sup>.

Ook andere ondersteuningsvisies hebben de manier van werken van Op Mezelf beïnvloed. Zo is de presentiemethode<sup>[19, 20]</sup> verwant met antroposofische uitgangspunten en richt zich vooral op (ondersteunings)relaties. In de presentiemethode wordt gestreefd naar 'er zijn met' en 'er zijn voor' cliënten. Professionals sluiten aan bij en stemmen af op de leefwereld van cliënten; hun aandacht is zowel weldadig als richtinggevend voor de ondersteuning<sup>[19]</sup>. Binnen de presentiemethode zijn essentiële aspecten van ondersteuning<sup>[20]</sup>:

- Werken vanuit de relatie,
- Open, onbevangen, onbevooroordeeld,
- Aansluiten bij en afstemmen op,
- Tempo aanpassen aan,
- Breder kijken dan eigen vakgebied en expliciete ondersteuningsvragen,
- Accepteren van elkaars fouten en wederzijdse ondersteuning om dit te verbeteren,
- Professionele trouw.

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<sup>[21]</sup>. Hiervoor wordt onder andere de methode Op Eigen Benen<sup>[22]</sup> gebruikt.

Op Mezelf vat haar ondersteuningsvisie samen als:

'betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent'.

## Cliënten van Op Mezelf

Op Mezelf is er momenteel voor mensen die in hun dagelijks leven ondersteuning nodig hebben, vanwege hun verstandelijke beperkingen, psychiatrische aandoening, psychische problematiek en/of (dreigend) delinquent gedrag. Op Mezelf was voornemens haar cliëntèle de komende jaren uitbreiden met mensen met andere geïndiceerde ondersteuningsbehoeften<sup>[23]</sup>, maar heeft medio 2021 besloten in te zetten op de kwaliteit van ondersteuning boven de groei van het aantal cliënten en uitbreiding van doelgroepen. Op Mezelf is in 2017 opgericht. Begin 2020 (de start van het evaluatieonderzoek) ondersteunde Op Mezelf 57 cliënten, waarvan 11 ambulant. Hun leeftijd was tussen 17 en 63 jaar. Het merendeel had een PGB- of VG3- of VG6-indicatie. De cliënten met een verblijfsindicatie via Op Mezelf wonen in een groepswoning en in diverse appartementen in de gemeente Hoensbroek. Eind 2021 ondersteunde Op Mezelf 87 cliënten, waarvan zeven ambulant. (Zie deelrapport Cliënten.)

## Mensen met lichte verstandelijke beperkingen

Zoals eerder vermeld, ondersteunt Op Mezelf mensen met lichte verstandelijke beperkingen al dan niet met psychiatrische, psychische of forensische problematiek en Op Mezelf ondersteunt ook normaal begaafde cliënten met deze aanvullende problematiek (zie ook voetnoot c). Overigens, problemen in de geestelijke gezondheid komen bij mensen met lichte verstandelijke beperkingen relatief vaak voor<sup>[24]</sup>. Andersom komen lichte verstandelijke beperkingen relatief vaak voor bij mensen die zijn aangemeld voor gespecialiseerde psychiatrische zorg<sup>[25, 26]</sup>.

De cliënten van Op Mezelf hebben voor het merendeel een indicatie voor VG- of GGZ-zorg of voor beschermd wonen (Zie deelrapport Cliënten.)

Dus niet alle cliënten hebben (gediagnosticeerde) lichte verstandelijke beperkingen, maar de manier van ondersteuning van mensen met lichte verstandelijke beperkingen is voor nagenoeg alle cliënten helpend.

In dit licht wordt de ondersteuning van mensen met lichte verstandelijke beperkingen hier nader toegelicht.

### Definitie

Mensen verstandelijke beperkingen<sup>a</sup> hebben een IQ lager dan 70 en problemen met diverse vaardigheden. Voor degenen met lichte verstandelijke beperkingen geldt een IQ-score tussen 50 en 70 en ook de beperkingen in vaardigheden. Maar ook mensen met een IQ tussen 70 en 85 die bovendien niet sociaal redzaam zijn behoren tot deze doelgroep<sup>[27-29]</sup>.

### Kenmerken van mensen met lichte verstandelijke beperkingen

Allereerst wordt opgemerkt dat in deze paragraaf wordt ingegaan op beperkingen van deze doelgroep. Dat doet deze mensen feitelijk tekort, omdat zij -net als anderen- vooral veel mogelijkheden en capaciteiten hebben. Dat benadrukt ook Op Mezelf in haar ondersteuningsvisie.

Desondanks is het goed om toe te lichten op welke gebieden zij beperkingen ondervinden<sup>[29-32]</sup>. Deze kennis is namelijk essentieel om hen goed te kunnen ondersteunen.

- Beperkingen in cognitieve vaardigheden:
  - Verwerken van informatie: hun denkprocessen verlopen langzamer en er kan minder informatie (tegelijkertijd) worden verwerkt. De nadruk ligt meestal op concrete zaken, die op dat moment voor henzelf van belang zijn. Het gaat daarbij vooral om problemen bij het verwerken van verbale informatie en minder om verwerking van praktische informatie.
  - Executieve functies worden als moeilijker ervaren; het is voor hen vooral lastig om taken tegelijkertijd te moeten uitvoeren. Het gaat om bijvoorbeeld aandacht ergens bij houden en niet snel worden afgeleid, goed plannen en organiseren, informatie tijdelijk in het geheugen kunnen vasthouden, eerst nadenken en dan pas doen, verantwoordelijkheid voelen, inschatten van oorzaak-gevolgrelaties en impulsbeheersing.
  - Generalisatie van kennis en vaardigheden: het is voor mensen met lichte verstandelijke beperkingen moeilijker om hun kennis en vaardigheden in andere situaties en bij andere personen toe te passen dan waar zij die hebben geleerd.
- Beperkingen in het taalbegrip en taalgebruik:
  - Bij mensen met lichte verstandelijke beperkingen verlopen de taal- en spraakontwikkeling langzamer en het eindniveau ligt lager. Hun receptieve woordenschat is beperkter; complexe zinnen, lange zinnen en beeldspraak worden veelal niet begrepen. Zolang er gesproken wordt over alledaagse dingen of iets wat in hun interessegebied ligt, vallen taal problemen niet zo op. Hun taalbegrip blijkt bij complexere zaken minder goed ontwikkeld dan hun expressieve taalniveau doet vermoeden. Hierdoor kan makkelijk overschatting van hun taalbegrip ontstaan.



- Beperkingen in sociale interacties.
  - Het omgaan met anderen kan voor mensen met lichte verstandelijke beperkingen lastig zijn. De hiervoor besproken beperkingen cognitieve vaardigheden en taal zijn hiervoor redenen. Wat gebeurt in interacties met anderen moet door hen worden begrepen en zij worden geacht daarop goed te reageren. De gewenste wederkerigheid in relaties is bij hen niet vanzelfsprekend<sup>[33]</sup>. De mogelijk lagere sociaal-emotionele ontwikkeling (zie paragraaf [Hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling](#)) maakt dit alles vaak nog complexer. Overvraging en onduidelijkheden (emotionele kwetsbaarheid) kunnen leiden tot escalaties, zoals emotionele uitbarstingen en agressief of angstig gedrag<sup>[34]</sup>. Het beperkte inzicht in sociale interacties, het minder goed begrijpen van andermans intenties en het per se willen meedoen met anderen kunnen ook leiden tot goedgelovigheid of onterecht vertrouwen. Daardoor kunnen zij in lastige situaties terecht komen<sup>[35]</sup>. Uiteraard zijn er methoden om hen hierin goed te ondersteunen. Kernwoorden zijn: sensitiviteit, empathie en responsiviteit (zie paragraaf [Hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling](#)). Verder wordt verwezen naar <sup>[21, 29]</sup>.

## Inclusie

De ondersteuning van Op Mezelf kent, zoals hiervoor al toegelicht, een aantal uitgangspunten:

- Kernwaarden zijn: burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, positieve gezondheid,
- De ondersteuning is gebaseerd op antroposofische zorgvisie, de presentiemethode en oplossingsgericht werken,
- Cliënten wonen in een inclusieve leefgemeenschap met participatie en inclusie, onderling en in de buurt.

Deze kernwaarden en antroposofische zorgvisie zijn niet uniek in Nederland. Meerdere organisaties kiezen ervoor om vanuit dergelijk gedachtegoed hun ondersteuning vorm te geven.

Het vernieuwende van het ondersteuningsconcept van Op Mezelf is het belang van en de andere insteek voor sociale inclusie. Door de keuze van de locatie, de manier van huisvesten en de lopende en voorgenomen activiteiten van Op Mezelf wordt verwacht dat cliënten en buurtgenoten samenleven en er voor elkaar zijn wanneer dat passend is. Het was daarom relevant om literatuuronderzoek naar sociale inclusie te doen. In deze paragraaf wordt ingegaan op uitkomsten van onderzoeken die gaan over sociale inclusie van (vooral) mensen met verstandelijke beperkingen.

Allereerst is het van belang om te beschrijven wat inclusie is.

Vaak wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke, functionele en sociale inclusie<sup>d</sup>. Fysieke inclusie gaat over de lichamelijke aanwezigheid in de samenleving. Van functionele inclusie is sprake wanneer actief of passief gebruik wordt gemaakt van maatschappelijke voorzieningen. Sociale inclusie is aan de orde wanneer mensen worden behandeld als gelijkberechtigd en gerespecteerd personen<sup>[36]</sup>.

De definitie van sociale inclusie luidt als volgt: ‘De situatie waarin er voor iemand geen obstakels zijn, en ook niet obstakels door hem of haar worden ervaren, om mee te kunnen doen aan de samenleving en iedereen, ongeacht zijn achtergrond of situatie, er als vanzelfsprekend bij hoort, ervaart dat hij welkom is en contact kan maken met zijn omgeving.’<sup>[37]</sup>

---

<sup>d</sup> In dit rapport wordt steeds gesproken van inclusie. In de gebruikte bronnen wordt daarnaast ook gesproken van integratie. De termen zijn weliswaar niet helemaal synoniem, maar worden omwille van de leesbaarheid wel als zodanig behandeld.

De rollen die buren onderling (in Nederland) hebben, zijn doorgaans helder. Maar deze rollen worden zelden of nooit naar elkaar uitgesproken<sup>[38]</sup>. Het zijn gewoontes die wel kunnen verschillen tussen buurten. In de loop van de tijd zijn hierin bovendien veranderingen te zien. Dat is deels afhankelijk van de cultuur(veranderingen) en kenmerken van de buurtbewoners<sup>[39]</sup>.

Uit onderzoek is gebleken dat de sociale inclusie van mensen met (verstandelijke) beperkingen nog verre van optimaal is<sup>[4, 8, 33, 40-42]</sup>. Dat is deels te verklaren door de rollen die buren onderling hebben en hoe die worden uitgevoerd. Voor onderlinge acceptatie en mogelijk inclusie is het relevant dat mensen zich met elkaar kunnen identificeren (vooraf al enigszins verbonden)<sup>[41]</sup>. Ook zijn gepaste sociale afstand, wederkerigheid, betrouwbaarheid en gedeelde interesses hiervoor belangrijk<sup>[33]</sup>. Mensen met (vooral matige, (zeer) ernstige) verstandelijke beperkingen worden in eerste instantie veelal als afwijkend gezien en hebben ook vaak andere interesses. Tevens blijkt dat mensen met verstandelijke beperkingen minder bedreven zijn in sociale afstand houden, betrouwbaarheid en wederkerigheid. Zij begrijpen dat onvoldoende of kunnen dat onvoldoende. Dat heeft grotendeels te maken met hun sociaal-emotionele ontwikkeling (zie paragraaf [Hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling](#)). Ervaringen en vooroordelen van buren ten aanzien van het 'anders zijn', zijn bijvoorbeeld dat mensen met verstandelijke beperkingen na een eerste contact opdringerig zijn, afspraken niet nakomen en weinig doen als tegenprestatie. Buren begrijpen wel dat dit inherent is aan de verstandelijke beperkingen. Zij nemen het deze mensen niet kwalijk. Lichte overlast (bijvoorbeeld lawaai, onbegrepen gedrag) wordt meestal moeiteloos geaccepteerd of wordt met begeleiders/verwanten besproken. Ernstige overlast vinden zij wel hinderlijk. Buren houden daarom vaak gepaste sociale afstand om teleurstellingen voor hun buren met verstandelijke beperkingen en henzelf voor te zijn. Ook speelt een rol dat het vaak gaat om groepen mensen met verstandelijke beperkingen die in de buurt samenwonen. Zij worden daarom gezien als een aparte gemeenschap binnen de buurt. Uiteraard zijn er ook situaties waar de inclusie in de buurt goed gaat. Voorbeelden zijn vrijwilligerswerk door buren zonder directe tegenprestaties (wederdiensten), diensten aan elkaar en deelname aan activiteiten in de buurt met wederzijds profijt<sup>[33, 40, 41]</sup>.

In de loop van de tijd zijn er forse veranderingen opgetreden in sociale inclusie in het algemeen, vooral in stedelijke gebieden. Vroeger waren relaties veel hechter dan nu: 'Vervreemding en verschil bepalen nu het stadsleven in plaats van vertrouwdheid en homogeniteit... .' en 'de meeste mensen zijn vreemden voor elkaar'<sup>[40]p.260</sup>. Vluchtige, toevallige ontmoetingen bieden niettemin mogelijkheden voor inclusie. Te denken valt aan ontmoetingen in een winkel of bij buurtactiviteiten. Aan die ontmoetingen liggen geen langdurige relaties ten grondslag of deze ontmoetingen zijn in beginsel tijdelijk. Er is in eerste instantie alleen sprake van gedeelde belangstelling met ruimte voor onderlinge verschillen.

Als er sprake is van afstandelijkheid of vijandigheid in die ontmoetingen, staan deze sociale inclusie in de weg<sup>[40]</sup>. Ontmoetingen die als positief ervaren worden kunnen wel leiden tot langdurige relaties. Ze kunnen een brug tussen fysieke/functionele inclusie en sociale inclusie zijn. Het belang van vluchtige, oppervlakkige ontmoetingen mag dus niet worden onderschat<sup>[33, 40, 41, 43]</sup>.

Op Mezelf ambieert dat haar cliënten en buurtgenoten op een prettige manier samenleven in hun buurt. Op Mezelf wil daarom actief zijn in en voor de buurt.

Veel cliënten van Op Mezelf komen uit Hoensbroek en Heerlen. Zij hebben op voorhand al verbondenheid met hun buurtgenoten.

Bij activiteiten met vluchtige, oppervlakkige ontmoetingen is het van belang dat men zelf kan kiezen welke sociale afstand prettig is en dat rekening wordt gehouden met gemeenschappelijke interesses/belangen. Bij structurele activiteiten is het bovendien van belang dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat duidelijk is of en zo ja hoe wederkerigheid vorm moet krijgen.



# Hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling

## Hechting

‘Gehechtheid is de affectieve band van kind met de opvoeders waaraan het kind troost ontleent in tijden van angst en spanning. De band functioneert als buffer voor stress en is voorwaarde voor exploratie van nieuwe situaties. Gehechtheid stelt iemand in staat om goed met angst, spanning en stress om te gaan. Het geeft een basaal vertrouwen in een ander en in jezelf.’<sup>[44]p.11</sup>

Jonge kinderen zijn voor hun ontwikkeling afhankelijk van hun ouders, zonder hen (of andere verzorgers) overleven zij niet. Zij kunnen zich dan evenmin ontwikkelen tot zelfstandige personen. Veilige hechting met ouders (verzorgers) is dus zeker tot de volwassenheid van levensbelang. Uiteraard verandert de aard van de hechtingsrelatie wel gedurende de kindertijd. Zo kunnen kinderen al na enkele jaren zelfstandig eten, maar hebben nog wel lange tijd ondersteuning nodig bij het goed leren omgaan met anderen en andere situaties.

Essentiële aspecten van hechting zijn: sensitiviteit, empathie en responsiviteit. Het gaat er dan om dat ouders snappen dat een kind iets wil (gevoelig zijn), de wens van het kind inhoudelijk begrijpen en meeleven (inleven) en passend reageren. Wanneer ouders hieraan structureel voldoen zijn zij ‘emotioneel beschikbaar’<sup>[45-47]</sup>.

Veel kinderen, zonder of met verstandelijke beperkingen, maken een veilige hechting door. De kwaliteit van de hechting kan echter in mindere of meerdere mate verschillen. Dit geldt zowel voor normaal begaafde mensen als voor mensen met verstandelijke beperkingen.

Wanneer de hechting ernstig verstoord is, wordt gesproken van onveilige hechting. Deze kinderen hebben geen emotioneel beschikbare ouders of hebben geen vertrouwen in hun beschikbaarheid.

In zulke gevallen is er wel sprake van een relatie, maar de kwaliteit van de gehechtheid is onvoldoende. Een onveilige gehechtheidsrelatie is een risicofactor die kan leiden tot het ontwikkelen van een hechtingsstoornis; dat hoeft echter niet. Een hechtingsstoornis is een psychiatrische stoornis die het functioneren van personen fors beïnvloedt. Doordat deze personen van kleins af aan geen goede gehechtheidsrelatie hebben gehad, is er geen veilige basis bij gehechtheidsfiguren. Zij hebben dus nooit goed geleerd om de wereld om hen heen op een veilige manier te ontdekken. Dit beïnvloedde hun ontwikkeling, met een psychiatrische stoornis als gevolg<sup>[44]</sup>.

Voor een nadere toelichting hierop wordt verwezen naar o.a.<sup>[44-48]</sup>.

Onveilige hechting kan grote gevolgen hebben voor de verdere ontwikkeling op sociaal-emotioneel gebied<sup>[45-47]</sup>.

Bij mensen met verstandelijke beperkingen is het hechtingsproces vaak verstoord.

Onveilige gehechtheid komt zelfs twee keer zo vaak voor bij kinderen met verstandelijke beperkingen als bij kinderen zonder verstandelijke beperkingen<sup>[46, 49]</sup>. Hun hechtingsproces kan bijvoorbeeld moeilijker zijn verlopen door de aangeboren beperkingen en/of schade aan of een slechtere ontwikkeling van de hersenen. Daardoor reageren zij anders, trager of beperkt en/of hebben ze problemen met hun aandacht ergens bij te houden. De signalen van hechting die deze kinderen uitzenden, kunnen daardoor moeilijker te interpreteren zijn voor de ouders, die vervolgens minder adequaat reageren (onvoldoende sensitief, empathisch en responsief). Dit is nadelig voor veilige hechting<sup>[46-48, 50]</sup>. Bovendien kan het zijn dat ouders zich niet willen of kunnen hechten aan hun kind, omdat er kans is dat het kind al jong komt te overlijden door de aard van de beperkingen. Ook telt mee: het verdriet van de ouders dat hun kind een ander toekomstperspectief heeft dan zij hoopten of door nare reacties van de omgeving op hun kind met verstandelijke beperkingen<sup>[46-48]</sup>.

Ook komen onveilige thuissituaties voor, zoals ouders die zelf verstandelijke beperkingen hebben en/of middelenverslaafd zijn, al dan niet in combinatie met psychiatrische problematiek en gebrekkige sociale netwerken. Lichte verstandelijke beperkingen komen

dan ook vaker voor bij mensen die zijn opgegroeid in een achterstandspositie, zoals in een gezin met een lage sociaal-economische status of een migratieachtergrond<sup>[31]</sup>. Deze kinderen worden dan onvoldoende gestimuleerd. Daardoor worden sommige kinderen al op jonge leeftijd uit huis geplaatst. Vervolgens zijn er in zorginstellingen veel wisselingen van begeleiders<sup>[51-53]</sup>, waardoor er weinig hechting met begeleiders opgebouwd kan worden.

Mensen met hechtingsproblematiek ervaren problemen in hun leven: zij missen vaardigheden waarmee ze zich veilig voelen en zich veilig kunnen gedragen in de omgang met anderen. Voorbeelden zijn: ze kunnen geen troost zoeken bij verdriet, diep geworteld wantrouwen, geen vriendschap of relaties kunnen of willen aangaan, geen verschil weten tussen wie wel en niet te vertrouwen is. Zij voelen zich kortom voortdurend onveilig en angstig<sup>[54]</sup>. Meer stresservaringen en meer probleemgedrag worden dan ook genoemd als uitvloeisels van onveilige hechting<sup>[46, 49]</sup>.

Onveilige hechting kan gedurende het hele leven tot problemen leiden. De mechanismen van onveilige gehechtheid of een hechtingsstoornis zijn hetzelfde bij mensen met en zonder verstandelijke beperkingen, maar kunnen leiden tot ander gedrag. Dat hangt ook af van hun verstandelijke en sociaal-emotionele ontwikkeling.

Wanneer begeleiders sensitief, empathisch en responsief reageren (professionele nabijheid<sup>[50]</sup>) kunnen veilig gehechte relaties wel ontstaan. Daarvoor is het belangrijk dat vaste begeleiders beschikbaar zijn<sup>[46]</sup>. Het is ook van belang dat begeleiders ondersteuningsvragen achter het (probleem)gedrag van cliënten leren herkennen. Vanuit de opgebouwde veilige band kunnen zij cliënten vervolgens ondersteunen om alternatief gedrag en oplossingsvaardigheden aan te leren.

## **Sociaal-emotionele ontwikkeling**

De verstandelijke ontwikkeling bepaalt hoe iemand alles begrijpt, in welke mate hij kan leren en vaardigheden kan aanleren. Verstandelijke beperkingen zijn ernstige tekorten in intellectueel functioneren en in conceptuele, sociale en praktische vaardigheden; deze zijn voor het 22<sup>e</sup> levensjaar ontstaan<sup>[5]a</sup>.

De sociaal-emotionele ontwikkeling gaat over de ontwikkeling van emoties, zelfbeeld en temperament. Deze aspecten vormen iemands persoonlijkheid. Tot de sociale ontwikkeling horen de sociale vaardigheden, het begrip voor en leren omgaan met andere mensen. Emotionele ontwikkeling is het leren begrijpen van eigen en andermans gevoelens en het leren om daar goed mee te kunnen omgaan.

De ontwikkeling van emoties en sociale vaardigheden start door de interactie tussen ouders en hun kind. Later in de ontwikkeling zijn ook interacties met andere volwassenen en kinderen van belang.

Bij mensen met verstandelijke beperkingen verloopt de sociaal-emotionele ontwikkeling echter al vanaf de geboorte trager of verstoord. Hoe ernstiger de verstandelijke beperkingen zijn, hoe groter de beperkingen in sociale vaardigheden<sup>[55, 56]</sup>. De ontwikkeling op verstandelijk niveau gaat intussen, tot op zekere hoogte, door. Daardoor kunnen er grote verschillen ontstaan tussen het niveau van de verstandelijke en de sociaal-emotionele ontwikkeling<sup>[57]</sup>. Dit heet een disharmonisch ontwikkelingsprofiel. De sociaal-emotionele ontwikkeling is dan altijd lager dan de verstandelijke ontwikkeling. De mogelijkheden van deze personen worden vervolgens veelal te hoog ingeschat. De personen worden overvraagd: er wordt meer van hen en hun draagkracht verwacht dan waartoe zij werkelijk in staat zijn<sup>[30]</sup>.

Voor nadere toelichting met voorbeelden wordt verwezen naar<sup>[48]</sup>.

Overigens kunnen ook binnen de verstandelijke ontwikkeling flinke verschillen zijn tussen de verbale en performale (denkhandelingen en denkvaardigheden) ontwikkeling, met eveneens overschatting als risico. Een betere performale dan verbale ontwikkeling komt

---

<sup>e</sup> Met toestemming gebaseerd op<sup>[31]</sup>. Ook voor nadere toelichting op de verstandelijke en sociaal-emotionele ontwikkeling wordt naar deze publicatie verwezen (gratis te downloaden via: <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/gehandicaptensector/media/documents/Gewoon%20Bijzondere/kwijt-boek.pdf>).

vaker voor dan andersom<sup>[30]</sup> (zie ook paragraaf [Kenmerken van mensen met lichte verstandelijke beperkingen](#)).

Tenslotte kan er disharmonie zijn in taalbegrip en taalgebruik<sup>[30]</sup>. Iemand kan dan zelf goed taal produceren (het expressieve vermogen), maar het taalbegrip (het receptieve vermogen) is minder goed ontwikkeld. Het lijkt dan alsof zij de informatie wel begrijpen, maar wanneer verder wordt doorgevraagd blijkt dat niet zo te zijn. Ook dit kan tot overschatting leiden. Ook andersom kan dat voorkomen.

Het is zelfs mogelijk dat de verschillen in verstandelijke en sociaal-emotionele ontwikkeling, performale en verbale ontwikkeling, en taalbegrip en -gebruik zich allemaal binnen een persoon voordoen<sup>[58]</sup>.

Een disharmonisch ontwikkelingsprofiel maakt mensen, vooral emotioneel, kwetsbaar. Vanuit die emotionele kwetsbaarheid kunnen psychische problematiek en/of moeilijk verstaanbaar gedrag ontstaan<sup>[34]</sup>.

## Ondersteuning

Hiervoor is toegelicht dat mensen met (verstandelijke) beperkingen vaak eenzaam zijn, beperkt worden geaccepteerd, mogelijk hechtingsproblemen hebben, een beperkte verstandelijke en sociaal-emotionele ontwikkeling hebben en mogelijk een disharmonisch ontwikkelingsprofiel hebben. In hun ondersteuning is kennis hierover essentieel. Het sociaal-emotionele ontwikkelingsniveau is bepalend voor de nodige ondersteuningsstijl en pas in tweede instantie het verstandelijke ontwikkelingsniveau.

Het is dus essentieel om hen nabijheid te bieden (emotioneel) waardoor zij zich veilig en geborgen voelen. Dat geldt niet alleen voor de natuurlijke netwerken (met name ouders), maar ook voor professionele ondersteuners.

Dit geldt ook voor cliënten van Op Mezelf.

Op Mezelf ondersteunt niet alleen mensen met lichte verstandelijke beperkingen, maar ook normaalbegaafde cliënten met ondersteuningsbehoeften op basis van psychische en/of psychiatrische problematiek. Op veel gebieden kunnen de cliënten van Op Mezelf goed zelfstandig functioneren. Op andere gebieden hebben zij wel professionele ondersteuning nodig. Dat is hiervoor al uitgebreid toegelicht. Voor sommigen van hen is het belangrijk dat ondersteuning niet alleen figuurlijk, maar ook letterlijk nabij is. Zij gedijen bij groepswonen en bij individueel maar geclusterd wonen: zij weten dat ondersteuning dichtbij en min of meer per direct beschikbaar is. Dat is voor hun functioneren en dus kwaliteit van bestaan onmisbaar.

Voor anderen is het voldoende dat zij weten dat ondersteuning beschikbaar is, maar niet per se onmiddellijk. Met goede ervaringen en herwonnen vertrouwen is het voor sommige cliënten mogelijk om op termijn zelfstandig(er) te gaan wonen. Voor andere is permanent groepswonen of geclusterd zelfstandig wonen het beste.

Gezien het bovenstaande is het begrijpelijk waarom Op Mezelf ambulante ondersteuning, groepswonen, geclusterd zelfstandig wonen en dagbesteding biedt. De ondersteuning moet daarbij sensitief, empathisch en responsief zijn, waarbij gelijkwaardigheid, dienstbaarheid en tegenwoordigheid van geest basishoudingen zijn.

Daarom zijn de uitgangspunten in de ondersteuning van Op Mezelf: betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent (zie par. [Ondersteuningsvisie](#)). Met deze ondersteuning wordt verwacht dat de hiervoor genoemde kernwaarden voor cliënten (burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, positieve gezondheid (par. [Ondersteuningsconcept](#))) daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden.

## Evaluatie

In dit inleidende rapport zijn de uitgangspunten beschreven en theorieën over inclusie, hechting en sociaal-emotionele ontwikkeling beschreven.

In drie deelrapporten worden de ontwikkelingen van cliënten, medewerkers en inclusie geëvalueerd.

## Referenties

1. n.n. (2020). Flodder. Opgehaald 27-2-2020, van <https://nl.wikipedia.org/wiki/Flodder>.
2. Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. *Een betekenisvol leven, gewoon meedoen. Visiedocument gehandicaptenzorg 2030*. Utrecht: VGN, 2020.
3. Commissie Toekomst Beschermd Wonen. *Van beschermd wonen naar een beschermd thuis; advies Commissie Toekomst beschermd wonen*. Utrecht: Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2015.
4. Eggink, E., I. Woittiez & M. De Klerk. *Maatwerk in meedoen. Een vergelijking van zelfredzaamheid, hulpbronnen en kwaliteit van leven tussen mensen met en zonder een verstandelijke beperking*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2020.
5. Buntinx, W.H.E. *Wat is een verstandelijke handicap? Definitie, assessment en ondersteuning volgens het AAMR-model*. Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan verstandelijk gehandicapten, 2003; **29**(1): 4-24.
6. Van Dam, R. *Armoede, schulden en hulpverlening: cijfers*. In: *Basisboek LVB voor sociaal werkers*, H. Kaal, L. Van Scheppingen, J. Douma, E. Van Oostaaijen, & E. Bouwman-Van Ginkel, red. Koninklijke Van Gorcum: Assen, 2022.
7. Van der Aa, P. *Arbeidsparticipatie*. In: *Basisboek LVB voor sociaal werkers*, H. Kaal, L. Van Scheppingen, J. Douma, E. Van Oostaaijen, & E. Bouwman-Van Ginkel, red. Koninklijke Van Gorcum: Assen, 2022.
8. College voor de Rechten van de Mens. (2018). Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap, inzake de eerste rapportage van Nederland. Opgehaald 21-2-2022, van <https://mensenrechten.nl/nl/publicatie/5c051025c155b7037d1ec495>.
9. Raad van Bestuur Op Mezelf. *Visiedocument Op Mezelf*. Hoensbroek: Op Mezelf, 2020.
10. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften. Tussenrapportage: Achtergrond*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2021.
11. Second Chance Force. (z.j.). Second Chance Force; een kans voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt! Opgehaald 27-2-2020, van <http://www.secondchanceforce.nl/>.
12. Op Mezelf. (z.j.). Op Mezelf, kansrijk wonen en leven. Opgehaald 27-2-2020, van <http://www.opmezelf.nu/>.
13. Holtkamp, A., S. Mlekuz & N. Krekels. *Jaarverslag 2018*. Heerlen: Op Mezelf, 2019.
14. Holtkamp, A., S. Mlekuz, G. Mlekuz & N. Krekels. *Kwaliteitsrapport 2018*. Heerlen: Op Mezelf, 2019.
15. Huber, M. *Towards a new, dynamic concept of Health. Its operationalisation and use in public health and healthcare, and in evaluating health effects of food*. Proefschrift Maastricht University. Maastricht: UPM, 2014.
16. Hoekman, J. & M. Niemeijer. *Heilpedagogie en sociaaltherapie*. In: *Verhalen van autisme; mensen met autisme in antroposofische zorg.*, M. Niemeijer & J. Hoekman, red. Koninklijke Van Gorcum B.V.: Assen, 2007.
17. Baars, E., P. Blomaard, M. Bijloo, B. Heldt, W. De Koning & M. Niemeijer. *Goede zorg; Ethische en methodische aspecten. Een antroposofische benadering van kinder- en jeugdpsychiatrie en zorg voor mensen met ontwikkelingsstoornissen*. Zeist: Christofoor, 2006.
18. Van Gennep, A.T.G. *Paradigmaverschuiving*. Nederlands Tijdschrift voor Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen, 2017; **43**(4): 240-259.
19. Baart, A. Presentie. Opgehaald 14-11-2019, van <http://www.andriesbaart.nl/presentie/>.
20. Beurskens, E., M. Van der Linde & M. Baart. *Praktijkboek presentie*. Bussum: Uitgeverij Continho, 2019.
21. Roeden, J. *De oplossingsgerichte begeleider, een gids voor oplossingsgericht werken in de verstandelijk gehandicaptenzorg*. Schoorl: Uitgeverij Pirola, 2012.



22. Movisie. (2011). Op eigen benen. Opgehaald 25 november 2019, van <https://www.movisie.nl/interventie/eigen-benen>.
23. Amkreutz, A. *Verslag Hei-sessie 17 juli 2019*. Hoensbroek: Op Mezelf, 2019.
24. Osugo, M. & S.A. Cooper. *Interventions for adults with mild intellectual disabilities and mental ill-health: A systematic review*. Journal of Intellectual Disability Research, 2016; **60**(6): 615-622.
25. Nieuwenhuis, J.G., E.O. Noorthoorn, H.L.I. Nijman, P. Naarding & C.L. Mulder. *A blind spot? Screening for mild intellectual disability and borderline intellectual functioning in admitted psychiatric patients: Prevalence and associations with coercive measures*. PLoS ONE, 2017; **12**(2).
26. Wieland, J., T.P. Van Hout, B. Van Els & J.P.A.M. Bogers. *Onderkennen van zwakbegaafdheid of een lichte verstandelijke beperking bij aangemelde patiënten op een algemene psychiatrische polikliniek*. Tijdschrift voor Psychiatrie, 2020; **62**(10): 860-867.
27. CIZ. *Beleidsregels indicatiestelling Wlz 2021*. Utrecht: CIZ, 2020.
28. Woittiez, I., L. Putman, E. Eggink & M. Michiel Ras. *Zorg Beter Begrepen. Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. Den Haag: SCP, 2014.
29. Douma, J. & R. Ter Avest-Ellema. *Licht verstandelijke beperking-definitie en kenmerken*. In: *Basisboek LVB voor sociaal werkers*, H. Kaal, L. Van Scheppingen, J. Douma, E. Van Oostaijen, & E. Bouwman-Van Ginkel, red. Koninklijke Van Gorcum: Assen, 2022.
30. Douma, J. *Jeugdigen en (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking. Kenmerken en de gevolgen voor diagnostisch onderzoek en (gedrags)interventies*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVB / Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra, 2018.
31. Moonen, X.M.H. *(H)erkennen en waarderen: Over het (h)erkennen van de noden mensen met licht verstandelijke beperkingen en het bieden van passende ondersteuning*. Oratiereeks; Nr. 577. Amsterdam: Vossiuspers UvA, 2017. [https://pure.uva.nl/ws/files/50240275/oratie\\_Moonen2017.pdf](https://pure.uva.nl/ws/files/50240275/oratie_Moonen2017.pdf).
32. Douma, J., X. Moonen, L. Noordhof & A. Ponsioen. *Richtlijn Diagnostisch Onderzoek LVB. Aanbevelingen voor het ontwikkelen, aanpassen en afnemen van diagnostische instrumenten bij mensen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVB, 2012.
33. Maaskant, M. *Buren (Feitenoverzicht 13; <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>)*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020. <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>.
34. Zaal, S., M. Boerhave & M. Koster. *Sociaal-emotionele ontwikkeling: Omschrijving fasen en bijbehorende begeleidingsstijl*. Amsterdam: Cordaan/Amsta, 2008.
35. Maaskant, M. *Jeugdige ouders (Feitenoverzicht 4; <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>)*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2019. <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>.
36. Overkamp, E. *Instellingen nemen de wijk: een analyse van het beleid inzake de deconcentratie van instellingen voor mensen met een verstandelijke handicap en zijn empirische effecten*. Assen: Van Gorcum 2000.
37. Schuurman, M.I.M. *Over inclusie en de weg ernaartoe*. Nederlands Tijdschrift voor Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen, 2018; **44**(3): 228-232.
38. Bredewold, F., E. Tonkens & M. Trappenburg. *Urban encounters limited: The importance of built-in boundaries in contacts between people with intellectual or psychiatric disabilities and their neighbours*. Urban Studies, 2016; **53**(16): 3371-3387.
39. CBS. (2017). Worden we individualistischer? Opgehaald 2-3-2020, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/52/worden-we-individualistischer->.



40. Bigby, C. & I. Wiesel. *Encounter as a dimension of social inclusion for people with intellectual disability: beyond and between community presence and participation*. Journal Of Intellectual & Developmental Disability, 2011; **36**(4): 259-263.
41. Bredewold, F. *Lof der oppervlakkigheid: contact tussen burgers met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Genneep, 2013.
42. Spaan, N. & A. Schippers. *Een ander perspectief op handicap in onze maatschappij*. In: *Basisboek LVB voor sociaal werkers*, H. Kaal, L. Van Scheppingen, J. Douma, E. Van Oostaaijen, & E. Bouwman-Van Ginkel, red. Koninklijke Van Gorcum: Assen, 2022.
43. Wiesel, I. & C. Bigby. *Being recognised and becoming known: encounters between people with and without intellectual disability in the public realm*. Environment & Planning A, 2014; **46**(7): 1754-1769.
44. Heijstek, M. & H. Koelewijn. *Methode Argos. Handvatten voor begeleiders van mensen met een hechtingsstoornis en een verstandelijke beperking*. Sliedrecht: Carante Groep, 2018.
45. Zaal, S., M. Boerhave & M. Koster. *Hechting, Basisveiligheid, Basisvertrouwen. Begeleiding en behandeling. Een handreiking voor begeleiders en behandelaars*. Amsterdam: Cordaan/Amsta, 2009.
46. Sterkenburg, P., B. Meddeler-Polman & J. Schrijver. *Gehechtheid in de praktijk*. Zeist: Bartimeus, 2020.
47. Sterkenburg, P. & B. Meddeler-Polman. *Gehechtheidsproblematiek*. In: *Basisboek LVB voor sociaal werkers*, H. Kaal, L. Van Scheppingen, J. Douma, E. Van Oostaaijen, & E. Bouwman-Van Ginkel, red. Koninklijke Van Gorcum: Assen, 2022.
48. Van Bommel, H., M. Maaskant, R. Meeusen & W. Van de Wouw. *Kwijt! Verlies bij mensen met een verstandelijke handicap*. Veldhoven/Echt: Severinus/Pergamijn, 2014.
49. Van IJzendoorn, M.H., C. Schuengel & M.J. Bakermans-Kranenburg. *Disorganized attachment in early childhood: Meta-analysis of precursors, concomitants, and sequelae*. Development and Psychopathology, 1999; **11**(2): 225-249.
50. De Wolff, M. & I. Wildeman. *Richtlijn Problematische gehechtheid voor jeugdhulp en jeugdbescherming*. z.pl.: NVO, BPSW, NIP, 2020.
51. Buntinx, W.H.E. *Een continue zorg, een studie naar personeelsswisselingen in residentiële instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen*. Proefschrift Universiteit Maastricht. Maastricht: UPM, 2004.
52. Leensen, R., R. Poulssen & E. Weststrate. *Barometer Nederlandse Gezondheidszorg 2019. Rating en rendement dalen door toegenomen verzuim en verloop*. Alkmaar: Ernst & Young Accountants, 2019.
53. Den Boef, M. & D. Den Boef. *Keerpunt in (zelf)vertrouwen*. In: *Op je blauwe ogen. Verbinden & vertrouwen in de zorg*, J. De Bruijn, J. Coolen, & M. Doevendans, red. SWP: Amsterdam, 2020.
54. Hornain, K., I. Meijer & I. Barnhard. *Hou me vast, maar raak me niet aan. Verstandelijke beperking, hechtingsproblematiek en ernstig probleemgedrag. Handreiking voor begeleiders*. Aalsmeer: Ons Tweede Thuis, 2010.
55. De Bildt, A., M. Serra, E. Luteijn, D. Kraijer, S. Sytema & R. Minderaa. *Social skills in children with intellectual disabilities with and without autism*. Journal of Intellectual Disability Research, 2005; **49**(5): 317-328.
56. Bruul, K. *Het sociaal-emotionele ontwikkelingsprofiel; welke factoren hebben hierop invloed?* Leiden: Master thesis Universiteit Leiden, 2011.
57. Došen, A. *Psychische stoornissen, gedragsproblemen en verstandelijke handicap; een integratieve benadering bij kinderen en volwassenen*. Assen: Van Gorcum, 2010.
58. Mastebroek, M. & M. Maaskant. *Ouderen met verstandelijke beperkingen*. In: *Ouderengeneeskunde in de eerste lijn*, J.W.M. Muris, J. Collet, J. Schols, & D. Janssen, red. Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum: Houten, najaar 2022.



# Het Reddolfproject

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften

## Eindrapportage Deel 2: Cliënten



Marian Maaskant

Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek & Advies voor de langdurige zorg en jeugdzorg, mei 2022

# Inhoudsopgave

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| In het kort .....                                | 3  |
| Inleiding .....                                  | 4  |
| Cliënten: kritische succesfactoren .....         | 4  |
| Aanduiding kritische succesfactoren .....        | 4  |
| Opbouw rapport .....                             | 5  |
| Cliëntenraad .....                               | 5  |
| Cliënten: aantal en kenmerken per 1-1-2020 ..... | 6  |
| Aantal en geslacht .....                         | 6  |
| Leeftijd .....                                   | 6  |
| Indicatie .....                                  | 6  |
| Woonsituatie .....                               | 6  |
| Verblijfsduur .....                              | 6  |
| Veranderingen cliëntenbestand .....              | 7  |
| Aantal cliënten juni en september 2020 .....     | 7  |
| Aantal cliënten 2021 .....                       | 7  |
| Woonsituatie .....                               | 8  |
| Indicaties .....                                 | 8  |
| Leeftijd en gemiddelde verblijfsduur .....       | 11 |
| Uitstroom .....                                  | 11 |
| Uitbreiding cliëntenbestand en doelgroepen ..... | 11 |
| Ondersteuningsplannen .....                      | 12 |
| Cliëntentevredenheid .....                       | 13 |
| Toelichting .....                                | 13 |
| Resultaten 2020 .....                            | 13 |
| Resultaten 2021 .....                            | 14 |
| Meldingen Incidenten en Calamiteiten (MIC) ..... | 14 |
| 2020 .....                                       | 14 |
| Aantal en soort .....                            | 14 |
| Locatie .....                                    | 14 |
| MIC naar cliënt .....                            | 14 |
| Verschillen per half jaar in 2020 .....          | 15 |
| 2021 .....                                       | 15 |
| Aantal en soort meldingen .....                  | 15 |
| Locatie .....                                    | 15 |
| MIC naar cliënt .....                            | 15 |
| Verschillen met 2020 .....                       | 15 |
| Mijn verhaal .....                               | 16 |
| Dave .....                                       | 16 |
| Eva .....                                        | 17 |
| Isabel .....                                     | 18 |
| Referenties .....                                | 19 |

## In het kort

- Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden. Het onderzoeksrapport kent vier delen. Dit deel gaat over cliënten van Op Mezelf.
- De cliëntenraad van Op Mezelf is beperkt operationeel, mede door de beperkingen wegens de covid-19-crisis. De cliëntenraad wil wel verder groeien in zijn rol. Medio 2021 is een extern, onafhankelijk lid aan de cliëntenraad toegevoegd.
- Op Mezelf ondersteunde per 1-1-2020 57 cliënten. Op 31-12-2021 is dat aantal 87.
- De gemiddelde leeftijd van de cliënten op 31-12-2021 is bijna 32 jaar.
- In de groepswoning wonen 10 cliënten (eind 2021); 70 cliënten wonen in een van de appartementen. Zeven cliënten ontvangen ambulante ondersteuning.
- De aanvankelijk beoogde groei tot 130 cliënten aan het einde van 2022 is begin 2021 herzien. Op Mezelf heeft toen besloten de uitbreiding van het aantal cliënten en doelgroepen ondergeschikt te maken aan het behouden en verhogen van de kwaliteit van ondersteuning.
- De meest voorkomende indicaties (einde 2021) betreffen beschermd wonen (n=29; 33%) en indicaties met verstandelijke beperkingen als grondslag (n=41; 47%).
- Van een deel van de uitgestroomde cliënten is bekend hoe het met hen is gegaan.
- De ondersteuningsplannen waren in 2020 en medio 2021 niet allemaal actueel en evaluatiedata zijn niet allemaal vastgesteld. In het voorjaar van 2022 was voor alle cliënten een actueel ondersteuningsplan beschikbaar; de meeste waren ook getekend.
- Het cliëntentevredenheidsonderzoek van 2020 liet zien dat de gemiddelde scores per categorie (inhoudelijk, deskundigheid, relationeel) alle boven de gestelde grens van 3,5 (schaal 1-5) waren: cliënten zijn dus voldoende tevreden over de ontvangen ondersteuning. In 2021 is geen meting gedaan.
- In 2020 werden in totaal 136 meldingen van incidenten/calamiteiten geregistreerd. Bijna de helft (62/136) betrof meldingen over agressie en vrijheidsbeperking. Medicatiefouten werden 40 maal gemeld, vooral omdat medicatie niet was ingenomen of was geweigerd. In 2021 (januari t/m oktober) werden 107 meldingen gedaan. De meeste meldingen betroffen medicatie-incidenten (n=53, 50%) en agressie/vrijheidsbeperking/middelen en maatregelen (n=43; 40%). Bijna een derde van de meldingen gingen over twee cliënten. Er is geen wezenlijke toename van het aantal meldingen tussen 2020 en 2021 gezien.
- Geïnterviewde cliënten zijn tevreden over Op Mezelf, maar hebben ook heldere adviezen. Dat enkele cliënten probleemgedrag vertonen en steeds opnieuw kansen krijgen, ervaren zij soms als vervelend. Maar vooral waarderen zij het ervaren vertrouwen en de gelijkwaardigheid.

## Inleiding

Op Mezelf wil cliënten goede ondersteuning bieden, waarin burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, en positieve gezondheid kernwaarden zijn. De ondersteuning van cliënten is gebaseerd op de antroposofische zorgvisie. Op Mezelf wenst daarbij dat haar cliënten en zichzelf als organisatie gewaardeerd onderdeel van de buurt zijn<sup>[1]</sup>.

Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden.

Daarom heeft Op Mezelf aan Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gevraagd om dit nieuwe zorgconcept te volgen en te toetsen op beloften en kritische succesfactoren. Hiervoor is een periode van twee jaar gesteld (2020-2021). Dit deelrapport is onderdeel van de evaluatie.

In dit deelrapport worden de ontwikkelingen van cliënten beschreven. Een inleidend rapport<sup>[2]</sup> schetst de aanleiding van Op Mezelf, haar ambities en de toelichting op de keuze voor geclusterd wonen. In twee andere deelrapporten wordt informatie over de medewerkers en over inclusie verstrekt.

De start en het verloop van het project in het voorjaar van 2020 zijn overigens minder gestructureerd verlopen dan gepland. Dit had alles te maken met de uitbraak van het covid-19-virus en alle gevolgen daarvan.

## Cliënten: kritische succesfactoren

Er zijn kritische succesfactor benoemd, die in dit rapport worden aangeduid met ▼. Belangrijk is uiteraard dat cliënten de ondersteuning van Op Mezelf waarderen en dat zij hun eigen ontwikkelingen en perspectieven als positief ervaren en hoop hebben dat dit zo blijft of nog beter wordt.

Op Mezelf wenst ook inzicht te hebben en te geven in het aantal cliënten.

Het streven bij de start van het Reddolfproject was dat het aantal cliënten per jaar zou groeien met zo'n 25 cliënten van ruim 50 cliënten (begin 2020) naar 130 cliënten per eind 2022.

Tevens was het voornemen om ook andere doelgroepen te gaan ondersteunen. Op Mezelf ondersteunde aanvankelijk mensen met (lichte) verstandelijke beperkingen en/of psychiatrische aandoeningen en/of forensische problematieken. Bij nieuwe doelgroepen werd gedacht aan ouderen, vluchtelingen of mensen met lichamelijke beperkingen. Dit voornemen is overigens later (medio 2021) bijgesteld.

Onderdelen van de evaluatie van het Reddolfproject ten aanzien van cliënten zijn:

- de cliëntenraad,
- aantal cliënten en doorstroom,
- kenmerken van cliënten (indicaties, wonen, werken/dagbesteding) en veranderingen daarin,
- ondersteuningsplannen,
- onderzoek tevredenheid/ervaringen,
- meldingen incidenten en calamiteiten (MIC),
- mijn verhaal (interviews met cliënten).

## Aanduiding kritische succesfactoren

In de afzonderlijke paragrafen worden de kritische succesfactoren benoemd (aangeduid met ▼). Kritische succesfactor die aan de gestelde eis voldoen, worden met een blauwe pijl► aangeduid. Wanneer niet aan de eis is voldaan, wordt dit met een paarse pijl► aangegeven. Andere evaluaties zijn met ■ geduid.



## Opbouw rapport

In dit rapport wordt ingegaan op de cliëntenraad van Op Mezelf, het aantal en kenmerken van cliënten en de veranderingen daarin tussen 2020 en 2021, Dan volgt informatie over cliëntentevredenheidsonderzoeken, meldingen incidenten en calamiteiten en ondersteuningsplannen. In 'Mijn verhaal' vertellen cliënten hun ervaringen en visie.

## Cliëntenraad

Op Mezelf heeft een cliëntenraad, die per medio 2020 bestond uit 7 leden. Vijf leden zijn cliënten van Op Mezelf, een lid is ouder van een van de cliënten en een lid is bewindvoerder van cliënten.

▼ Op Mezelf wenst dat de cliëntenraad operationeel is.

De cliëntenraad bevond zich nog in de startfase. De frequentie van de bijeenkomsten was, mede door de covid-19-crisis, laag (om de 2 à 3 maanden). De gespreksleider was tot dan de directeur zorg van Op Mezelf. Er werd door hem wel uitdrukkelijk benoemd dat Op Mezelf een onafhankelijke voorzitter belangrijk vindt en daarvoor gaat werven.

In september 2020 zijn door Marian Maaskant gesprekken gevoerd met de afzonderlijke leden. Zij waardeerden allen de bijdrage van de cliëntenraad en onderstreepten het belang van ervan.

Belangrijke positieve punten die werden genoemd zijn:

- de cliëntenraad kan echt gaan en staan voor cliënten en hun ontwikkeling,
- Op Mezelf moet trouw aan haar visie blijven; de cliëntenraad kan de ontwikkelingen van Op Mezelf goed blijven volgen en zo nodig bijsturen,
- het is belangrijk om informatie te delen en mee te denken over de toekomst,
- de leden (cliënten) zijn allen ervaringsdeskundigen,
- ieder krijgt ruimte om te spreken, mee te denken en te helpen waar kan.

Aandachtspunten zijn:

- de cliëntenraad is er voor alle cliënten, het inleven in andere cliënten en andere woongroepen moet nog wel groeien,
- de rol van de cliëntenraad moet nog verder groeien,
- leden moeten bij andere cliënten informeren wat bij hen speelt,
- de cliëntenraad moet er goed op blijven letten dat hij serieus wordt genomen,
- de cliëntenraad moet zelf zijn voorzitter en secretaris leveren; in het begin was het fijn en zeer helpend dat de directeur van Op Mezelf bij de vergaderingen was. Zijn inbreng werd als ondersteunend en niet-sturend ervaren,
- er moeten een duidelijke vergaderstructuur en een agenda zijn met een voorbespreking hierover,
- de vergaderfrequentie moet hoger: er is genoeg te bespreken,
- lid zijn van de cliëntenraad houdt ook verantwoordelijkheid in: goed voorbereiding en naar de vergaderingen komen.

► De cliëntenraad bestaat per april 2021 wel, maar is nauwelijks operationeel. Het samenkomen is, gezien de covid-19-crisis niet verantwoord. Mogelijkheden voor digitale bijeenkomsten zijn wel besproken, maar voorsnog niet benut.

Eind 2021 was deze situatie niet wezenlijk veranderd. Echter, inmiddels is wel een extern, onafhankelijk lid aan de commissie toegevoegd.

# Clënten: aantal en kenmerken per 1-1-2020

## Aantal en geslacht

Op 1 januari 2020 ondersteunde Op Mezelf 57 volwassen cliënten. De verhouding man/vrouw was 36/21.

## Leeftijd

Op 1-1-2020 was de oudste cliënt 63 jaar, de jongste 17. De gemiddelde leeftijd was ruim 31 jaar (31,5). Bijna twee derde was jonger dan 30 jaar.

## Indicatie

Tabel 1 laat de indicaties van de cliënten zien.

Tabel 1: Cliënten naar indicatie (aantal en %); 1-1-2020

| Indicatie op 1-1-2020                   | Aantal    | %<br>(afgerond) |
|-----------------------------------------|-----------|-----------------|
| Ambulante begeleiding                   | 11        | 19%             |
| Beschermd wonen                         | 15        | 26%             |
| Dagbesteding                            | 2         | 4%              |
| GGZ-C1 excl. dagbesteding               | 1         | 2%              |
| GGZ-C2 incl. dagbesteding               | 1         | 2%              |
| GGZ-C3 incl. dagbesteding               | 2         | 4%              |
| Individuele begeleiding en dagbesteding | 1         | 2%              |
| VG-3 excl. dagbesteding                 | 3         | 5%              |
| VG-3 incl. dagbesteding                 | 10        | 18%             |
| VG-6 incl. dagbesteding                 | 11        | 19%             |
| <b>Totaal</b>                           | <b>57</b> | <b>100%</b>     |

11/57 cliënten werden ambulant ondersteund; twee cliënten ontvingen alleen dagbesteding. 15 cliënten woonden beschermd met PGB (PersoonsGebonden Budget). 24 cliënten hadden een indicatie met verstandelijke beperkingen als grondslag. Indicaties met GGZ als grondslag gold voor vier cliënten.

Voor vijf cliënten was de ondersteuning geregeld via onderaanneming (tweemaal dagbesteding, driemaal ambulant).

## Woonsituatie

Uit tabel 2 is af te lezen dat 45/57 cliënten huisvesting hadden via Op Mezelf. De groepswoning had 10 bewoners; 35 cliënten woonden in een van de appartementen.

Tabel 2: Cliënten naar woonsituatie; 1-1-2020

| Woonsituatie op 1-1-2020                        | Aantal    |
|-------------------------------------------------|-----------|
| Niet via Op Mezelf<br>(ambulante ondersteuning) | 12        |
| Appartementen                                   | 35        |
| Groepswoning                                    | 10        |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>57</b> |

## Verblijfsduur

Op Mezelf biedt ondersteuning sinds eind 2017. Zes van de cliënten zijn vanaf toen gestart met ondersteuning bij Op Mezelf.

Op 1-1-2020 was de gemiddelde duur van ondersteuning een jaar (367 dagen), met een maximum van ruim twee jaar. Voor een cliënt is de ondersteuning op de peildatum 1-1-2020 gestart.

# Veranderingen cliëntenbestand

## Aantal cliënten juni en september 2020

Op 30-6-2020 ondersteunde Op Mezelf 62 cliënten; vijf meer dan op 1-1-2020. In het eerste halfjaar van 2020 stroomden namelijk 11 cliënten uit en 16 nieuwe cliënten werden verwelkomd (zie tabel 3).

In het derde kwartaal stroomden nog eens vier cliënten uit (twee uit appartementen, twee uit de groepswoning); negen cliënten stroomden in. Per 30-9-2020 telde Op Mezelf dan ook 67 cliënten. Dat zijn 10 cliënten meer dan op 1-1-2020.

Het aantal cliënten met indicatie ambulante ondersteuning daalde in het eerste halfjaar met vier en steeg daarna weer met twee tot in totaal 10 (30-9-2020).

## Aantal cliënten 2021

### April 2021

Tussen 30-9-2020 en 1-4-2021 eindigden negen contracten en er werden 19 nieuwe contracten afgesloten. Sommige cliënten hadden in die periode twee opeenvolgende contracten; bijvoorbeeld van Jeugdwet naar WLZ of van VG-indicatie naar individuele begeleiding met dagbesteding. Dat zijn dus feitelijk geen nieuwe cliënten.

16 andere cliënten waren wel nieuw bij Op Mezelf. Een van die cliënten was weliswaar nieuw in 2021, maar was eerder (tot en met 1-2020) cliënt van Op Mezelf. Van 4 cliënten werd de contractering met Op Mezelf ontbonden.

Op persoonsniveau ondersteunende Op Mezelf op 1-4-2021 79 cliënten. Dat is een stijging met 12 cliënten ten opzichte van een half jaar eerder (tabel 3). De stijging was te zien in het aantal cliënten in de groepswoning (+6) en de appartementen (+6).

10 cliënten kregen op die datum ambulante ondersteuning, 56 cliënten woonden in een appartement en 13 in de groepswoning.

### Juli 2021

Per 1 juli ondersteunde Op Mezelf 82 cliënten. Dat is een toename van 3 personen ten opzichte van 1-4-2021.

Er was vooral toename in de appartementen (+7; van 56 naar 63 cliënten); het aantal cliënten in ambulante begeleiding daalde met 2. Dat gold ook voor de groepswoning.

### December 2021

Per 31 december telde Op Mezelf 87 cliënten (+5 vanaf juli 2021). Het ging om negen nieuwe cliënten; vier cliënten stroomden uit.

Tabel 3: Cliënten naar ondersteuning/woonsituatie; januari, juli, september 2020; april, juli, december 2021

| Ondersteuning/<br>Woonsituatie | Aantal op<br>1-1-2020 | Aantal op<br>30-6-2020 | Aantal op<br>30-9-2020 | Aantal op<br>1-4-2021 | Aantal op<br>1-7-2021 |
|--------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ambulante ondersteuning        | 12                    | 8                      | 10                     | 10                    | 8                     |
| Appartementen                  | 35                    | 40                     | 50                     | 56                    | 63                    |
| Groepswoning                   | 10                    | 14                     | 7                      | 13                    | 11                    |
| <b>Totaal</b>                  | <b>57</b>             | <b>62</b>              | <b>67</b>              | <b>79</b>             | <b>82</b>             |

Tabel 3 vervolg

| Ondersteuning/<br>Woonsituatie | Aantal op<br>31-12-2021 |
|--------------------------------|-------------------------|
| Ambulante ondersteuning        | 7                       |
| Appartementen                  | 70                      |
| Groepswoning                   | 10                      |
| <b>Totaal</b>                  | <b>87</b>               |

## Woonsituatie 2020

In totaal wisselden 10 cliënten van woonsituatie van januari tot en met september, maar bleven cliënten van Op Mezelf:

- van appartement: naar ambulant (n=2), groepswoning (n=1),
- van groepswoning: naar appartement (n=7); twee van deze cliënten wonen overigens samen in een appartement naast de groepswoning.

Twee cliënten zijn vanuit de appartementen verhuisd naar een woning in Heerlen (in overzichten nog steeds aangeduid als appartement).

## 2021

Tussen eind september 2020 en begin april 2021 verhuisden eveneens 10 cliënten intern:

- van ambulant naar appartement (n=1),
- van appartement naar ambulant (n=3) en de groepswoning (n=5),
- van groepswoning naar appartement (n=1).

Daarna, tot eind december 2021, betrof het 5 interne verhuizingen:

- van groepswoning naar appartement (n=3),
- van appartement naar groepswoning (n=2).

## Indicaties

Tussen 1-1-2020 en 30-9-2020 waren er lichte verschuivingen in indicaties, waaronder ambulante begeleiding (-4), beschermd wonen (+7), VG6 (+5) (tabel 4). Er was echter geen sprake van nieuwe indicaties. In september 2020 had 22% (n=22) een indicatie voor beschermd wonen en 23% (n=16) een VG6-indicatie.

Tot april 2021 was er wel een nieuwe indicatie (één cliënt): GGZ Wonen, incl. dagbesteding. De andere verschuivingen, binnen de al bestaande indicaties, waren vooral bij beschermd wonen (+5) en VG6 (+4).

In de periode daarna, tot juli, waren de verschuivingen eveneens marginaal. Beschermd wonen en VG6 waren nog steeds de vaakst voorkomende indicaties (n=28, n=21).

In december 2021 werden de meeste plaatsen (n=39; 44%) gefinancierd via de Wlz; 37 plaatsen (43%) via de Wmo; 10 plaatsen (12%) via forensische zorg, 1 via de Jeugdwet (1%); zie ook tabel 4. Wat indicaties betreft: beschermd wonen was de meest voorkomende indicatie (n=29; 33%), gevolgd door VG6-Z461/Z463 (n=19; 21%). In totaal waren er 41 (47%) indicaties met een VG-grondslag. Ten opzichte van juli 2021 waren er kleine verschuivingen in indicaties (tabel 4).

Tabel 4: Cliënten naar indicatie (absoluut en (afgerond) procentueel); januari, juni, september 2020; april, juli 2021

| Indicatie                                 |                                 | 1-1-2020  |             | 30-6-2020 |             | 30-9-2020 |             | 1-4-2021  |             | 1-7-2021  |             |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|                                           |                                 | Aantal    | %           | Aantal    | %           | Aantal    | %           | Aantal    | %           | Aantal    | %           |
| Ambulante begeleiding                     |                                 | 11        | 19%         | 7         | 11%         | 7         | 10%         | 7         | 9%          | 8         | 10%         |
| Beschermd wonen                           |                                 | 15        | 26%         | 18        | 29%         | 22        | 33%         | 27        | 34%         | 28        | 34%         |
| Dagbesteding                              |                                 | 2         | 4%          | 2         | 3%          | 2         | 3%          | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| Z211G GGZ-C1 incl. dagb excl. behand.     | Z231G                           |           |             |           |             |           |             |           |             | 1         | 1%          |
| GGZ-C1 excl. dagbesteding                 | Z310                            | 1         | 2%          | 1         | 2%          | 1         | 1%          | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| GGZ-C2 incl. dagbesteding                 | Z320,<br>F125                   | 1         | 2%          | 1         | 2%          | 1         | 1%          | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| GGZ-C3 excl. dagbesteding                 | Z330                            | -         | -           | -         | -           | -         | -           | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| GGZ-C3 incl. dagbesteding                 | Z330,<br>F125                   | 2         | 4%          | 2         | 3%          | 2         | 3%          | 1         | 1%          | -         | 0%          |
| GGZ wonen excl. behand, excl. dagb.       | Z201G                           |           |             |           |             |           |             |           |             | 1         | 1%          |
| GGZ Wonen1 modulair incl. dagbesteding    | Z211G                           | -         | -           | -         | -           | -         | -           | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| Individuele begeleiding en dagbesteding   | H300,<br>H811                   | 1         | 2%          | 1         | 2%          | 2         | 12%         | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| Begeleiding                               | H300                            | -         | -           | -         | -           | -         | -           | 1         | 1%          |           | 0%          |
| VG3 excl. dagbesteding                    | V430,<br>Z430                   | 3         | 5%          | 3         | 5%          | 3         | 4%          | 4         | 5%          | 4         | 5%          |
| VG3 incl. dagbesteding                    | V431,<br>Z431                   | 10        | 18%         | 11        | 18%         | 11        | 16%         | 10        | 13%         | 9         | 11%         |
| VG4 incl. behandeling, incl. dagbesteding | Z443                            | -         | -           | -         | -           | -         | -           | 2         | 3%          | 2         | 2%          |
| VG6 incl. dagbesteding                    | V461,<br>Z461,<br>V463,<br>Z463 | 11        | 19%         | 16        | 26%         | 16        | 23%         | 20        | 25%         | 21        | 26%         |
| VG6 excl. dagbesteding                    | V460                            | -         | -           | -         | -           | -         | -           | 1         | 1%          | 1         | 1%          |
| onbekend                                  |                                 |           |             |           |             |           |             |           |             | 1         | 1%          |
| <b>Totaal</b>                             |                                 | <b>57</b> | <b>100%</b> | <b>62</b> | <b>100%</b> | <b>67</b> | <b>100%</b> | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |

Tabel 4 vervolg: Cliënten naar indicatie (absoluut en (afgerond) procentueel); december 2021

| Indicatie                                          | 31-12-2021 |            |
|----------------------------------------------------|------------|------------|
|                                                    | Aantal     | %          |
| ambulante begeleiding                              | 7          | 8          |
| beschermd wonen                                    | 29         | 33         |
| dagbesteding                                       | 1          | 1          |
| H300 Individuele Begeleiding, H811<br>Dagbesteding | 1          | 1          |
| Maatwerk Jeugdwet                                  | 1          | 1          |
| Maatwerk subsidie Wmo                              | 1          | 1          |
| V430 VG3 excl. DB excl. BH                         | 3          | 3          |
| V431 VG3 incl. DB excl. BH                         | 2          | 2          |
| V455 VPT 5VG exc. BH, incl. DB                     | 1          | 1          |
| V460 VG6 excl. DB excl. BH                         | 1          | 1          |
| V461 VG6 incl. DB excl. BH                         | 2          | 2          |
| Z210G GGZ wonen excl. BH, excl. DB                 | 1          | 1          |
| Z211G GGZ C1 incl. DB excl. BH                     | 1          | 1          |
| Z231G ZP3 GGZ wonen excl. BH, incl. DB             | 1          | 1          |
| Z320 GGZ 2C excl. DB                               | 1          | 1          |
| Z320 GGZC2 excl. DB excl BH, F125<br>dagbesteding  | 1          | 1          |
| Z330 GGC-3 excl. DB excl. BH                       | 1          | 1          |
| Z330 GGC-3 excl. DB excl. BH, F125 DB              | 1          | 1          |
| Z430 VG3 excl. DB excl. BH                         | 1          | 1          |
| Z431 VG3 incl. DB excl. BH                         | 8          | 9          |
| Z431 ZP 3VG excl. BH, incl. DB                     | 2          | 2          |
| Z443 VG4 incl. DB incl. BH                         | 1          | 1          |
| Z461 VG6 incl. DB excl. BH                         | 15         | 17         |
| Z463 VG6 incl. DB                                  | 1          | 1          |
| Z463 VG6 incl. DB incl. BH                         | 3          | 3          |
| <b>Totaal</b>                                      | <b>87</b>  | <b>100</b> |



### Leeftijd en gemiddelde verblijfsduur

Per 31-12-2021 was de gemiddelde leeftijd van de 87 cliënten 31,9 jaar; de jongste was 17 jaar en de oudste 65 jaar. Op die datum waren de cliënten gemiddeld 1,7 jaar in zorg, met een minimum van een maand en een maximum van ruim vier jaar.

### Uitstroom

▼ Op Mezelf wenst dat cliënten die uitstromen dat met wederzijdse (cliënten en Op Mezelf) instemming doen. Ook wanneer dat niet het geval is, wil Op Mezelf dat er na uitstroom contact is met cliënten. Dan kan duidelijk worden hoe het met deze cliënten gaat en of Op Mezelf nog op een of andere manier van dienst kan zijn.

### 2020, Q1-3

In totaal stroomden 15 cliënten in 2020 (kwartaal 1 t/m 3) uit:

- twee cliënten konden na de ambulante ondersteuning van Op Mezelf weer zelfstandig leven; dit gebeurde met wederzijdse instemming,
- bij vijf cliënten werd de overeenkomst door Op Mezelf opgezegd. Redenen waren dat cliënten zich niet aan afspraken hielden, ook na herhaaldelijke waarschuwingen. Een cliënt is naar een andere zorgaanbieder gegaan. Twee zijn zelfstandig gaan wonen, twee andere zijn thuisloos,
- acht cliënten vertrokken op eigen verzoek. Twee van hen wilden zelf geen ondersteuning meer, ook niet van andere organisaties. De zes andere cliënten zijn klant bij andere aanbieders geworden.

Met alle uitgestroomde cliënten is na hun vertrek contact geweest.

### Q4 2020 en 2021

Tussen 30-9-2020 en 31-12-2021 stroomden 22 cliënten uit.

Vier van hen stelden zich niet begeleidbaar op; bij één cliënt was sprake van veel escalaties. Voor Op Mezelf was dat reden om hun zorgcontracten op te zeggen. Een andere cliënt wenste niet in zorg te komen. Een cliënt is overleden na een ziekbed.

Over de overige cliënten is geen aanvullende informatie verstrekt.

► Het streven goed inzicht te hebben in het wel en wee van uitgestroomde cliënten is dus maar deels gerealiseerd. Echter, benadrukt moet ook worden dat een cliënt op eigen verzoek was uitgestroomd wegens onvrede, maar daarna toch weer op eigen verzoek terug in zorg is gekomen.

### Uitbreiding cliëntenbestand en doelgroepen

▼ De in het begin van 2020 benoemde kritische succesfactor was dat het aantal cliënten zou groeien van ruim 50 cliënten (begin 2020) naar 130 cliënten per eind 2022 (jaarlijkse groei met plm. 25 cliënten). Tevens was toen het voornemen om ook andere doelgroepen dan nu te ondersteunen.

In het voorjaar van 2021 is echter door het bestuur van Op Mezelf besloten dat wordt ingezet een geringe toename van het aantal cliënten en meer nadruk wordt gelegd op het borgen van de kwaliteit van ondersteuning.

Reden hiervoor was vooral de conclusie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdkwaliteitsverbeteringen na bezoek aan Op Mezelf: 'Zorgverleners doen er alles aan om de cliënten van Op Mezelf goede en persoonsgerichte zorg te geven. Er zijn tijdens het bezoek geen aanwijzingen gevonden ten aanzien van een disbalans in zorgvraag en zorgaanbod. Tot slot is het belangrijk om aandacht te hebben voor scholing en kennisverbreding bij de zorgverleners als het gaat om de Wet zorg en dwang.'<sup>[3]</sup>p.7

De evaluatie was goed, maar de nadruk op kwaliteit van ondersteuning werd door Op Mezelf wel als leidend ervaren boven uitbreiding van ondersteuning. Ook ketenpartners (zie ook Deelrapport Inclusie) gaven aan dat uitbreiding van het aantal cliënten niet per se voor de hand ligt.

■ Vooralsnog is er vooralsnog geen wezenlijke uitbreiding van de doelgroepen te zien. Ook de aanvankelijk beoogde uitbreiding van het aantal cliënten (naar plm. 100 eind 2021 en 130 eind 2022) is los gelaten om vooral in te zetten op de kwaliteit van ondersteuning.

## Ondersteuningsplannen

▼ De kritische succesfactor is dat alle cliënten een ondertekend ondersteuningsplan hebben en of de afgesproken evaluatie tijdig heeft plaats gevonden.

### Zomer 2020

Voor alle cliënten is in de zomer van 2020 nagegaan of zij al dan niet actuele ondersteuningsplannen hadden. Voor 44/62 cliënten was een getekend en actueel (minder dan een jaar oud) ondersteuningsplan aanwezig. Voor 18 cliënten gold dat dus niet. Drie van deze cliënten werden ambulant begeleid of kregen individuele ondersteuning met dagbesteding.

Voor 20 cliënten ontbreekt de datum voor de vervolgevaluatie.

► Aan de kritische succesfactor ‘actueel ondersteuningsplan voor alle cliënten beschikbaar’ is dus ruim niet medio 2020 voldaan.

### April 2021

Tot en met maart 2021 is de stand van zaken ten aanzien van ondersteuningsplannen weer nagegaan. Van alle ondersteuningsplannen zijn overigens de vervolgdata voor evaluatie of nieuw opstellen al ingeroosterd.

#### Groepswoning:

Van zeven cliënten is het ondersteuningsplan actueel en getekend. Van vier cliënten zou het ondersteuningsplan al gereed moeten zijn, maar het proces loopt nog.

#### Family home 1:

De ondersteuningsplannen van acht cliënten zijn actueel, voor een cliënt is het proces vertraagd.

#### Family Home 2:

Van zes cliënten zijn de ondersteuningsplannen gereed, waarvan twee nog moeten worden getekend. Twee ondersteuningsplannen hebben vertraging opgelopen, maar zijn wel in wording.

#### Family home 3:

Drie cliënten hebben momenteel geen actueel ondersteuningsplan. Vervolgdata zijn wel ingeroosterd. Zes cliënten hebben binnenkort een ondersteuningsplanbespreking, een krijgt dat in de zomer.

#### Family home 4:

Recent zijn ondersteuningsplannen van vijf cliënten opgesteld, twee zijn nog niet getekend. Twee trajecten lopen nog (vertraagd). Van een cliënt is de tussentijdse evaluatie vertraagd. Vier ondersteuningsplannen zijn gepland om op korte termijn te worden opgesteld en getekend.

#### Family home 5:

Van de acht ondersteuningsplannen die in tot met april 2021 gereed hadden moeten zijn, is er een niet gereed. Twee ondersteuningsplannen moeten nog getekend worden.

#### Ambulante begeleiding:

De tussenevaluatie van een cliënt was gepland in maart, maar is nog niet gereed. Van de andere cliënten is de datum voor een nieuwe ondersteuningsplan of tussenevaluatie gepland.

► Aan de kritische succesfactor ‘actueel ondersteuningsplan voor alle cliënten beschikbaar’ is niet voldaan. Er is, ten opzichte van zomer 2020, wel beter inzicht in de termijnen van opstellen en tussentijdse evaluatie.

April 2022

► In het voorjaar van 2022 was voor alle cliënten een actueel ondersteuningsplan beschikbaar. Verreweg de meeste ondersteuningsplannen waren bovendien voorzien van de benodigde handtekeningen.

## Cliëntentevredenheid

### Toelichting

Op Mezelf meet jaarlijks de tevredenheid van haar cliënten. Voor het cliëntentevredenheidsonderzoek (cto) wordt ‘gebruikt gemaakt van de c-toets van Jeugdzorg Nederland ... versie 01-01-2013. ... Deze vragenlijst is aangevuld met vragen uit CQI GGZ (Beschermd wonen) , vragen uit de Quality Cube (Buntinx) en de vragenlijst van zorgaanbieder Philadelphia.’<sup>[4]p.4</sup>

Opgemerkt wordt dat de exacte herkomst en eventuele aanpassingen van de afzonderlijke vragen en antwoordmogelijkheden van het cto lastig te achterhalen zijn. De validiteit van de vragenlijst kan dus ook niet worden verantwoord.

Het cto bevat 42 stellingen, die zijn onderverdeeld in categorieën: inhoudelijk, deskundigheid, relationeel.

De in het cto gebruikte antwoordmogelijkheden zijn zeer oneens, oneens, neutraal, eens, zeer eens (score 1-5) en ook is er mogelijkheid om ‘niet van toepassing’ aan te geven. Tevens worden vier open vragen gesteld over wat respondenten goed en slecht vinden van Op Mezelf, wat anders zou moeten en wat toegevoegd zou moeten worden.

Het is voor cliënten overigens niet verplicht om deel nemen aan het cto.

▼ De kritische succesfactor is een gemiddelde score van (arbitrair) 3,5 of hoger op de categorieën. Te lage antwoordscores op afzonderlijke vragen worden wel benoemd.

### Resultaten 2020

De respons, Op Mezelf totaal, is met n=18 is niet erg hoog. Het hoogste aantal respondenten per cluster was 4 (groepswoning, family home 2 en 3).

Gemiddelde scores zijn bij kleine aantallen doorgaans onnauwkeurig. Daarom is niet per wooncluster, maar alleen op totaalniveau gekeken naar de grens van 3,5.

Opgemerkt wordt dat de gegevens per antwoordscore zijn aangeleverd, dus niet op cliëntniveau.

#### Stellingen

Op 2/42 vragen werd net te laag gescoord:

- Deelgebied inhoudelijk:
  - Ik heb passende dagactiviteiten’(score 3,4)
- Deelgebied relationeel:
  - Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken (score 3,4).

De hoogste score werden gezien op de vraag ‘Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften’ (deelgebied relationeel, gemiddelde score 4,5).

► De gemiddelde scores (inhoudelijk, deskundigheid, relationeel) zijn niet per categorie verkregen. Maar op basis van de scores van de afzonderlijke items kan worden geconcludeerd dat op alle categorieën voldoende hoog is gescoord.

#### Open vragen

Op de openvragen werd ook geantwoord. Enkele antwoorden zijn:

- Wat vind jij heel erg goed bij Op Mezelf?
  - ‘begeleiding is er in wat voor situatie ook en helpt met al de hulp die je nodig hebt’
  - ‘dat ik het best gezellig vind hier’
- Wat vind jij heel erg slecht bij Op Mezelf?

- 'de drukte in de groep. De laatste weken ging het niet zo goed met de bewoners en de leiding deed er niet veel of bijna niets aan'
- 'woonomgeving (de buurt)'
- Welke dingen zou jij bij Op Mezelf anders willen?
  - 'dat er beter geluisterd wordt en aan de afspraken wordt gehouden als er iets gezegd wordt'
  - 'dat ze letten op wat er gekocht wordt en dat ze meer met elkaar overleggen'
- Welke dingen of activiteit zou jij bij Op Mezelf graag toegevoegd willen zien?
  - 'dagbesteding'
  - 'samen een uitstapje te doen'.

## Resultaten 2021

In 2021 is de cliëntentevredenheid niet gemeten. De eerstvolgende meting is in het voorjaar van 2022.

## Meldingen Incidenten en Calamiteiten (MIC)

Wanneer zich incidenten en/of calamiteiten voordoen, worden deze gemeld. Het kan gaan om bijvoorbeeld agressie, medicatiefouten, seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Het uitgangspunt is in theorie dat zulke incidenten/calamiteiten niet voorkomen, maar in de praktijk is dat onhaalbaar.

▼ Een toename van het totale aantal meldingen van incidenten/calamiteiten wordt geduid als kritische succesfactor met ongewenst verloop.

### 2020

#### Aantal en soort

In 2020 werden in totaal 136 meldingen van incidenten/calamiteiten geregistreerd.

Bijna de helft (62/136) betrof agressie en vrijheidsbeperking (o.a. conflicten met andere cliënt(en), verbale agressie, zelfbeschadiging, cliënt wordt iets niet toegestaan).

Medicatiefouten werden 41 maal gemeld, vooral omdat medicatie niet was ingenomen of was geweigerd.

Overige meldingen gingen over onder andere geluidsoverlast, materiële schade, diefstal, onheuse bejegening. Eenmaal (in het eerste halfjaar) werd gerapporteerd over seksueel overschrijdend gedrag.

#### Locatie

De meeste meldingen van incidenten/calamiteiten kwamen vanuit de groepswoning (n=78). Vanuit de appartementen werden 56 meldingen gedaan en drie vanuit dagbesteding.

Binnen de groepswoning waren medicatiefouten de meest voorkomende meldingen (n=36; 46%), gevolgd door meldingen van agressie en vrijheidsbeperking (n=28; 37%).

Bij de appartementen bleken agressie en vrijheidsbeperking de meest voorkomende meldingen: 31 (55%); medicatiefouten werden 5 maal gemeld (4%).

Drie meldingen vanuit dagbesteding betrof medicatiefouten (medicatie was niet meegebracht).

De verschillen naar aard van de meldingen tussen de groepswoning en appartementen zijn statistisch significant (chi-kwadraat;  $p < 0,01$ ).

#### MIC naar cliënt

Helaas zijn bij de MIC-gegevens van 2020 geen cliëntenummers gegeven. Daardoor konden meldingen niet op persoonsniveau worden geanalyseerd.

Bij navraag is echter gemeld dat een cliënt veel MIC-medicatie had, omdat deze cliënt medicatie weigerde. Over drie cliënten zijn veel agressiemeldingen gedaan. Twee van deze cliënten zijn inmiddels uit zorg. Een cliënt had verklaarbare woedeaanvallen wegens ernstige fysieke problemen.

Tabel 5: Aantal meldingen van incidenten/calamiteiten in 2020 (absolute aantallen)

| Locatie       | Agressie en<br>vrijheidsbeperking | Medicatie-<br>fout | Overig    | Totaal     |
|---------------|-----------------------------------|--------------------|-----------|------------|
| Groepswoning  | 28                                | 36                 | 14        | 78         |
| Appartementen | 31                                | 5                  | 20        | 56         |
| Dagbesteding  | 3                                 | 0                  | 0         | 3          |
| <b>Totaal</b> | <b>62</b>                         | <b>41</b>          | <b>34</b> | <b>137</b> |

### Verschillen per half jaar in 2020

Het aantal meldingen van incidenten/calamiteiten in het eerste half jaar bedroeg 82, in het tweede 55. Afgaand op het totaal aantal cliënten (resp. 57 en 62) was geen statistisch significant verschil in proporties.

Het aantal agressie-incidenten en het aantal overige incidenten was in het eerste halfjaar hoger dan in het tweede halfjaar (agressie: 40-22; overig: 26-7), er waren wel minder medicatiefouten (15-26). Deze verschillen zijn statistisch significant (chi-kwadraat:  $p < 0,01$ ).

## 2021

### Aantal en soort meldingen

Van januari tot en met oktober 2021 werden 107 meldingen gedaan. Over de maanden november/december zijn geen volledige gegevens verstrekt.

De meeste meldingen betroffen medicatie-incidenten ( $n=53$ , 50%) en agressie/vrijheidsbeperking/middelen en maatregelen (verder afgekort als gedragsincidenten) ( $n=43$ ; 40%). Eenmaal werd een zorgelijk signaal over seksuele ontwikkeling en/of seksueel misbruik afgegeven. De overige 10 meldingen (9%) betroffen vooral (geluids)overlast en druggebruik.

Medicatiefouten werden niet altijd concreet toegelicht, maar duidelijk is dat vooral is gerapporteerd bij het weigeren (15x) of vergeten/vergeten van medicatie (16x).

Gedragsincidenten (ook niet altijd nader aangeduid) waren divers; het meest voorkomend was (verbale) agressie (20x).

### Locatie

De meeste meldingen kwamen vanuit de groepswoning (47x) en family home 2 (25x).

Vanuit family home 1, 3, 4 en 5 werden resp. 11, 6, 1 en 17 incidenten gemeld.

Bij de groepswoning ging het vooral (27x) om medicatiefouten, bij family home 2 ging het eveneens om vooral medicatiefouten (16x).

### MIC naar cliënt

In 2021 waren cliëntnummers wel gekoppeld aan de meldingen: over 29 cliënten werden meldingen gedaan. Nadere analyses lieten zien dat vooral ten aanzien van twee cliënten meldingen van incidenten en calamiteiten zijn gedaan. Er werden over hen 19 en 15 meldingen verricht (samen 34 meldingen; 31%). Het ging bij deze cliënten vooral om medicatie-incidenten (29 van de 34 meldingen).

### Verschillen met 2020

Ten opzichte van het eerste en tweede halfjaar van 2021 waren er in 2021 (t/m oktober) geen statistisch significante veranderingen in het aantal meldingen.

In 2021 werden wel relatief meer meldingen gedaan van medicatie-incidenten en minder overige incidenten. Het aandeel gemelde agressie-incidenten was iets lager in 2021 (41% t.o.v. 46%). De verschillen in soort melding tussen beide jaren is statistisch significant:  $p < 0,01$ .

► Er is geen statistisch significante toename van het aantal Meldingen Incidenten en Calamiteiten.

## Mijn verhaal

Er zijn gesprekken met cliënten van Op Mezelf gehouden om inzicht te krijgen in hun visie en ervaringen. 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?



In het tekstkader vertellen Dave en Eva hun verhaal. Hun namen zijn omwille van de privacy verzonden. In het deelrapport Inclusie vertelt Koen zijn verhaal.

### 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.                                                   |



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! |

## Isabel

Noem mij maar Isabel. Ik ben wel vaker geïnterviewd en dan noem ik me altijd zo. Ik woon nu ruim een jaar bij Op Mezelf. Ik moest verhuizen en bij Op Mezelf kon ik terecht. Wat ook fijn is: ik woon weer vlak bij mijn ouders.

Ik woon in de groepswoning, want ik ben een echt groepsmens. Alleen in een appartement verpieter ik. Ik zou wel een appartement bij de groepswoning willen, dat heb ik aangegeven. Nu maar hopen dat daar plek vrij komt.

Ik vind het wel vervelend dat er in de groep wiet wordt gerookt en er soms agressie is. Maar verder ben ik blij dat ik hier woon. Het gaat nu echt goed met me.

|               |                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duim:         | de begeleiders van Op Mezelf zijn eerlijk, ze doen wat ze zeggen,                                                                                  |
| Wijsvinger:   | ik wil graag in een appartement bij de groep wonen,                                                                                                |
| Middelvinger: | ik vind agressie heel erg vervelend, dat komt in de groep wel voor; bij het laatste incident was ik wel bang, maar het is gelukkig goed afgelopen, |
| Ringvinger:   | mijn pb-er is heel goed!, die weet precies hoe met mij om te gaan,                                                                                 |
| Pink:         | ik wil mijn emoties nog beter reguleren, maar dat gaat nu al veel beter dan een jaar geleden. Het signaleringsplan helpt daar bij.                 |

## Referenties

1. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020.
2. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften. Tussenrapportage: Achtergrond*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2021.
3. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. (2021). Rapport van het inspectiebezoek aan Op Mezelf, locatie Amstenraderweg 15 in Hoensbroek op 9 februari 2021. Opgehaald 23 april 2021, van <file:///C:/Users/maria/Downloads/Op%20Mezelf%20locatie%20Amstenraderweg%2015%20Hoensbroek%20februari%202021.pdf>.
4. Op Mezelf. *Clïënt Tevredenheid Onderzoek 2018*. z.pl.: z.u., z.d.

# Het Reddolfproject

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften

## Eindrapportage Deel 3: Medewerkers



Marian Maaskant

Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek & Advies voor de langdurige zorg en jeugdzorg, mei 2022

# Inhoudsopgave

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| In het kort .....                                               | 3  |
| Inleiding .....                                                 | 4  |
| Kritische succesfactoren .....                                  | 4  |
| Resultaten.....                                                 | 5  |
| Aantal en kenmerken .....                                       | 5  |
| In- en uitstroom, functies van medewerkers .....                | 7  |
| Medewerkerstevredenheid.....                                    | 12 |
| Beschikbaarheid van voldoende medewerkers per Family Home ..... | 14 |
| Buddy .....                                                     | 14 |
| Scholing.....                                                   | 15 |
| Ziekteverzuim .....                                             | 16 |
| Mijn verhaal.....                                               | 18 |
| Noor .....                                                      | 18 |
| Lisa .....                                                      | 19 |
| Bas.....                                                        | 19 |
| Paulien.....                                                    | 20 |
| Meitie .....                                                    | 21 |
| Referenties.....                                                | 22 |

## In het kort

- Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden. Het onderzoeksrapport kent vier delen. Dit deel gaat over de medewerkers van Op Mezelf.
- Per 1-1-2020 telde Op Mezelf 36 medewerkers (27,6 fte), waarvan 27 medewerkers (21,4 fte) voor directe ondersteuning; plus drie stagiairs.  
Twee jaar later was dat toegenomen waren dat 52 medewerkers (41,2 fte), waarvan 39 voor directe ondersteuning (32,1 fte); plus vier stagiairs en twee vrijwilligers.
- De uitstroom van medewerkers van Op Mezelf was, ten opzichte van de uitstroom uit de sector zorg en welzijn Zuid-Limburg, relatief hoog.
- De personele bezetting (juli 2020) is bijna 2 fte hoger dan op grond van de indicaties van cliënten bepaald is. Eind 2021 was de formatie 19% lager dan geïndiceerd; de benodigde ondersteuning overigens wel worden gegeven door het inzetten van vrijwilligers, stagiairs en het verminderen van overlegtijd.
- Het ziekteverzuim bij Op Mezelf is niet structureel hoger of lager dan landelijk. In 2020 en 2021 schommelde het ziekteverzuim van medewerkers van Op Mezelf flink rond het landelijke verzuim. Grotendeels was hoog verzuim covid-19-gerelateerd.
- Medewerkerstevredenheid werd in 2018 (incl. medewerkers Second Force Chance), 2019 en 2020 gemeten via de methode van Leansixsigmatools.  
Gemeten aspecten (via rapportcijfer) zijn: management, organisatie (visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur), interne communicatie, externe communicatie, arbeidsvoorwaarden, werkomstandigheden, samenwerken en betrokkenheid, kwaliteit, arbeidstevredenheid, persoonlijke ontwikkeling, algemeen. Geen van de aspecten werd in deze jaren met een onvoldoende (<6,0) beoordeeld.  
In 2020 waren medewerkers onvoldoende tevreden (door Op Mezelf vastgesteld criterium: rapportcijfer <7,0) over externe communicatie, arbeidsvoorwaarden, samenwerken en betrokkenheid, kwaliteit, persoonlijke ontwikkeling. De respons was met iets met dan 50% laag. Echter, ten opzichte van 2019 waren medewerkers wel tevredener in 2020 over alle categorieën, waarbij organisatie, werkomstandigheden en algemeen 0,5 punten of hoger scoorden.
- Recente gegevens (2021) over arbeidstevredenheid, het buddysysteem en bijscholing ontbreken.
- In interviews geven medewerkers aan dat zij de visie van Op Mezelf van harte onderschrijven. De (aanvankelijk beoogde) uitbreiding van doelgroepen is naar hun mening mogelijk, maar wel met zorgvuldig personeels- en scholingsbeleid.



## Inleiding

Op Mezelf wil cliënten goede ondersteuning bieden, waarin burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, en positieve gezondheid kernwaarden zijn. De ondersteuning van cliënten is gebaseerd op de antroposofische zorgvisie. Op Mezelf wenst daarbij dat haar cliënten en zichzelf als organisatie gewaardeerd onderdeel van de buurt zijn<sup>[1]</sup>.

Medewerkers zijn daarbij een essentiële factor. Hun inzet is medebepalend voor de ontwikkeling van cliënten en de ondersteuningsvisie.

Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden.

Daarom heeft Op Mezelf aan Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gevraagd om dit nieuwe zorgconcept te volgen en te toetsen op beloften en kritische succesfactoren. Hiervoor is een periode van twee jaar gesteld (2020-2021). Dit deelrapport is onderdeel van de evaluatie.

In dit deelrapport worden de ontwikkelingen ten aanzien van medewerkers verstrekt. In andere deelrapporten wordt informatie over de cliënten en inclusie beschreven. Een inleidend rapport<sup>[2]</sup> schetst de aanleiding van Op Mezelf, haar ambities en de toelichting op de keuze voor geclusterd wonen.

De start van het project in het voorjaar van 2020 is overigens minder gestructureerd verlopen dan gepland. Dit had alles te maken met de uitbraak van het covid-19 virus en alle gevolgen daarvan. De startinformatie van de diverse onderdelen wisselt daardoor.

## Kritische succesfactoren

Bij de start van het evaluatietraject zijn de onderstaande onderwerpen benoemd om kritisch te volgen. Deze factoren zijn periodiek inzichtelijk gemaakt.

Kritische succesfactoren (benoemd in de betreffende paragraaf) die aan de gestelde eis voldoen worden met een blauwe pijl ► aangeduid. Wanneer niet aan de eis is voldaan, is dit met een paarse pijl ► aangeduid.

Het gaat om onderstaande factoren:

- aantal, kenmerken,
- in- en uitstroom,
- arbeidstevredenheid,
- beschikbaarheid van voldoende en gekwalificeerde medewerkers per Family Home,
- buddy,
- scholing,
- ziekteverzuim,
- mijn verhaal.

Hierna worden deze onderwerpen nader toegelicht en besproken.

# Resultaten

## Aantal en kenmerken

Voor dit onderwerp zijn geen kritische succesfactoren benoemd, ook omdat de ontwikkeling van Op Mezelf (cliënten, cliëntgroepen en medewerkers) wel richtinggevend, maar niet vaststaand was bepaald.

### Aantal en fte naar functie 1-1-2020

Per 1-1-2020 had Op Mezelf 36 medewerkers in dienst met in totaal 27,6 fte. Daarnaast waren er drie stagiairs (1,3 fte) werkzaam.

Van de 36 medewerkers waren 27 personen in dienst voor direct ondersteuning: (assistent) begeleiders en (senior) ondersteuningsplanverantwoordelijken (opv), met een inzet van 21,4 fte (78% van de totale formatie). Bijna 10 fte werd ingevuld door (senior) opv, bijna 8 fte werkte als assistent begeleider en ruim 4 fte als begeleider.

Tabel 1 geeft een overzicht van de medewerkers van Op Mezelf naar functie en inzet.

Tabel 1: Medewerkers naar functie, aantal en fte (per 1-1-2020)

| Functie                                    | Aantal    | Fte         |
|--------------------------------------------|-----------|-------------|
| Administratief medewerker                  | 2         | 1,7         |
| Assistent begeleider                       | 10        | 7,8         |
| Begeleider                                 | 6         | 4,1         |
| Controller                                 | 1         | 0,7         |
| Directeur Zorg                             | 1         | 0,7         |
| Huishoudelijk medewerker                   | 3         | 1,9         |
| Medewerker technische dienst               | 1         | 0,8         |
| Ondersteuningsplanverantwoordelijke        | 7         | 6,1         |
| Senior ondersteuningsplanverantwoordelijke | 4         | 3,4         |
| Toezichthouder/beveiliging                 | 1         | 0,5         |
| <b>Totaal</b>                              | <b>36</b> | <b>27,6</b> |
| Stagiair                                   | 3         | 1,3         |

### Medewerkers (directe ondersteuning) naar cluster

2020

Tabel 2 laat vervolgens de onderverdeling van medewerkers in directe ondersteuning naar wonen/dagbesteding zien. Het gaat dus alleen om (assistent) begeleiders en (senior) ondersteuningsplanverantwoordelijken (opv). De groepswoning met 10 cliënten had 6,3 fte aan ondersteuning, Family Homes 1 en 2 hadden ruim 4 fte; Family Home 5 had 2,4 fte. Dagbesteding Soek telde ruim 2 fte. Voor ambulante begeleiding was 1,4 fte beschikbaar. In paragraaf *In- en uitstroom, functies van medewerkers* wordt dieper ingegaan op veranderingen van personele inzet in 2020 en 2021.

Tabel 2: Medewerkers in directe ondersteuning naar functie, opleiding en fte (per 1-1-2020)

| Functie / Cluster              | Assistent begeleider | Begeleider | Opv <sup>§</sup> | Senior Opv | Totaal      |           |
|--------------------------------|----------------------|------------|------------------|------------|-------------|-----------|
|                                |                      |            |                  |            | fte         | aantal    |
| Groepswoning*                  | 5                    | 3          | 1                | 0          | 6,3         | 9         |
| Family Home 1                  | 0                    | 1          | 2                | 2          | 4,3         | 5         |
| Family Home 2                  | 1                    | 2          | 2                | 0          | 4,4         | 5         |
| Family Home 5                  | 1                    | 0          | 2                | 0          | 2,4         | 3         |
| Dagbesteding Soek <sup>#</sup> | 3                    | 0          | 0                | 0          | 2,4         | 3         |
| Ambulante begeleiding          | 0                    | 0          | 0                | 2          | 1,4         | 2         |
| <b>Totaal</b>                  | <b>10</b>            | <b>6</b>   | <b>7</b>         | <b>4</b>   | <b>21,4</b> | <b>27</b> |

§: Opv: ondersteuningsplanverantwoordelijke; \*: plus 1 stagiair; 0,3 fte; #: plus 2 stagiairs; 1,0 fte

### Leeftijd en geslacht

De meerderheid van de medewerkers per 1-1-2020 was vrouw (25 van de 36 medewerkers); bij de directe ondersteuners gaat het om 20 vrouwen (23 met stagiairs meegeteld) en zeven mannen. Eind 2021 was 69% van alle medewerkers in dienst vrouw (n=36); voor de directe ondersteuners gold dat voor 72%. Van de zes stagiairs/vrijwilligers zijn er vier vrouw.

De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers in dienst (begin 2020) was ruim 39 jaar (min-max: 22-61 jaar); voor de directe ondersteuners ligt dat gemiddelde iets lager: bijna 37 jaar (min-max: 22-60 jaar). De drie stagiairs zijn gemiddeld ruim 27 jaar (min-max: 18-42 jaar).

Eind 2021 was dat 42,1 jaar (min-max: 21-63 jaar) voor alle medewerkers in dienst en 39,6 jaar (min-max: 21-61 jaar). De gegevens voor de stagiairs/vrijwilligers: 29,0 (18-41) jaar.

### Opleidingsniveau

Begin 2020 waren de 11 (senior) opv zijn wo-, hbo- en mbo-opgeleid (resp. 1, 5, 5 medewerkers). De 16 (assistent) begeleiders waren of werden mbo-opgeleid (zie tabel 3a). Het aandeel mbo-opgeleiden was toen 58%.

Eind 2021, twee jaar later, was de aanwas van medewerkers voor al mbo-geschoold, slechts één medewerker was nog in opleiding. In totaal had 77% een mbo-opleiding, dat was duidelijk meer dan in 2020. Wanneer medewerkers die een mbo-opleiding volgen (mbo i.o.) worden meegeteld, dan is het aandeel op beide meetmomenten nagenoeg gelijk (77% vs. 79%).

Tabel 3a: Medewerkers in directe ondersteuning naar functie, opleidingsniveau en aantal/fte (per 1-1-2020)

| Functie/<br>Opleiding | Assistent<br>begeleider | Begeleider | Opv        | Senior<br>opv | Totaal    |             |
|-----------------------|-------------------------|------------|------------|---------------|-----------|-------------|
|                       |                         |            |            |               | aantal    | fte         |
| hbo                   | 0                       | 0          | 3          | 2             | 5         | 4,2         |
| mbo                   | 5                       | 6          | 4          | 1             | 16        | 12,4        |
| mbo i.o.              | 5                       | 0          | 0          | 0             | 5         | 3,8         |
| wo                    | 0                       | 0          | 0          | 1             | 1         | 1,0         |
| <b>Totaal aantal</b>  | <b>10</b>               | <b>6</b>   | <b>7</b>   | <b>4</b>      | <b>27</b> | <b>-</b>    |
| <b>Totaal fte</b>     | <b>7,8</b>              | <b>4,1</b> | <b>6,1</b> | <b>3,4</b>    | <b>-</b>  | <b>21,4</b> |

Tabel 3a: Medewerkers in directe ondersteuning naar functie, opleidingsniveau en aantal/fte (per 31-12-2021)

| Functie/<br>Opleiding | Ass.<br>begeleider<br>i.o. | Begeleider | Coörd.<br>(dagb.) | Opv        | Senior<br>opv | Totaal    |             |
|-----------------------|----------------------------|------------|-------------------|------------|---------------|-----------|-------------|
|                       |                            |            |                   |            |               | aantal    | fte         |
| hbo                   | 0                          | 1          | 2                 | 2          | 1             | 6         | 5,0         |
| mbo                   | 9                          | 10         | 3                 | 8          | 0             | 30        | 24,7        |
| mbo i.o.              | 0                          | 1          | 0                 | 0          | 0             | 1         | 0,6         |
| wo                    | 0                          | 0          | 0                 | 1          | 1             | 2         | 1,9         |
| <b>Totaal aantal</b>  | <b>9</b>                   | <b>12</b>  | <b>5</b>          | <b>11</b>  | <b>2</b>      | <b>39</b> |             |
| <b>Totaal fte</b>     | <b>7,7</b>                 | <b>8,9</b> | <b>4,8</b>        | <b>9,3</b> | <b>1,4</b>    |           | <b>32,1</b> |

### Jaren dienstverband

Op Mezelf is een jonge organisatie. Medewerkers zijn dus nog maar kort in dienst.

De gemiddelde duur van het dienstverband (per 1-1-2020) van alle medewerkers was ruim een jaar (374 dagen). Twee jaar later was dat 1,7 jaar.

Het langste dienstverband in 2020 was is 2,3 jaar, eind 2021 iets meer dan vier jaar.

Voor de directe ondersteuners was begin 2020 de duur van het dienstverband iets minder dan een jaar: 362 dagen. Twee jaar later 1,6 jaar.

## In- en uitstroom, functies van medewerkers

### 2020

In 2020 (tot en met september) zijn acht medewerkers/stagiairs uitgestroomd: twee assistent begeleiders, twee begeleiders, een huishoudelijk medewerkers, een opv, een senior opv en een stagiair.

Er werden 18 nieuwe medewerkers/stagiairs verwelkomd: administratief medewerker (n=1), assistent begeleider (n=5), begeleider (n=3), huishoudelijk medewerker (n=1), medewerker technische dienst (n=1), opv (n=3), stagiair (n=3), toezichthouder/beveiliger (n=1).

Per 30-9-2020 zijn er dus 44 medewerkers in dienst (waarvan 32 medewerkers (26,0 fte) voor directe ondersteuning), plus vijf stagiairs. Gezamenlijk zijn dat 49 personen met dat 36,9 fte (tabel 4).

### April 2021

Per 1-4-2021 had Op Mezelf 48 personeelsleden in dienst met 37,3 fte. Bovendien zijn vier stagiairs (1,7 fte) werkzaam bij Op Mezelf. Samen gaat het dan om 52 personen.

In vergelijking met november 2020 zijn er enkele veranderingen, vooral in benaming van functies.

- Nieuwe functies: coördinator (n=4; 3,8 fte), facilitair medewerker (n=2; 1,5 fte), HR-functionaris (n=1; 0,4 fte), senior medewerker zorgadministratie (n=1; 0,1 fte). Echter, de coördinatoren waren eerst opv. Facilitair medewerkers heetten eerder huishoudelijk medewerkers, een van de administratief medewerkers is nu HR-functionaris. De senior medewerker zorgadministratie is wel nieuw. Enkele voormalige (assistent)begeleiders zijn nu opv.
- In vergelijking met eind september 2020 zijn acht nieuwe medewerkers in dienst gekomen; drie medewerkers zijn vertrokken.
- Aantal fte (excl. stagiairs) is toegenomen met 3,0; het aantal medewerkers met 4.

### Juli 2021

Aan het einde van het tweede kwartaal beschikte Op Mezelf over 49 personeelsleden, goed voor 38,9 fte. samen. Daarnaast waren er ook nog twee vrijwilligers (1,1 fte. voor Soek en Family Home 2) en een stagiair (0,4 fte. voor Family Home 2). Samen gaat het dus om 52 personen, die al dan niet betaald werkzaam zijn voor Op Mezelf (tabel 4).

36 medewerkers (29,6 fte.) worden ingezet voor directe ondersteuning van cliënten (tabel 5); exclusief stagiairs en vrijwilligers. Een senior opv werkt voor Directie & Bedrijfsvoering en is hierin dus niet meegerekend.

In kwartaal 2 zijn diverse functies vervallen (administratief medewerker, HR-functionaris, facilitair medewerker) en zijn er bijgekomen (o.a. gastvrouw, staffunctionaris P&O, assistent begeleider in opleiding, vrijwilligers). Het ging veelal om een andere functienaam, uitgevoerd door dezelfde medewerkers.

Op persoonsniveau werd in die periode afscheid genomen van zes medewerkers en werden ook zes nieuwe medewerkers verwelkomd.

### December 2021

Eind december waren 52 medewerkers (41,2 fte) in dienst bij Op Mezelf. Samen met vier stagiairs en twee vrijwilligers (2,6 fte) betekende dat een personeelsbestand van 58 medewerkers met 43,8 fte (tabel 4, vervolg).

Voor de direct ondersteuning is op dat meetmoment 32,1 fte beschikbaar, met in totaal 39 medewerkers (excl. stagiairs/vrijwilligers).

In vergelijking met juli 2021 is dat een toename van 2,3 fte. voor personeel in dienst en 1,1 fte. extra voor stageplaatsen/vrijwilligers. In deze periode (juli-december) werd het contract van twee medewerkers beëindigd; acht medewerkers kwamen in dienst.

#### *Uitstroom vergeleken*

In Zuid-Limburg was de uitstroom uit de sector zorg en welzijn in de periode 2018-2020 bijna 9%<sup>[3]</sup>. Bij Op Mezelf ligt dat hoger. In twee jaar (2020-2021) stroomden 19 medewerkers uit, op een gemiddeld personeelsbestand (alle functies en incl. medewerkers niet in loondienst) van bijna 49 (2020-2021). Wanneer alleen wordt gekeken naar medewerkers in loondienst voor directe ondersteuning blijkt de uitstroom ook relatief hoog: 12 medewerkers vertrokken op een gemiddeld bestand van 33 personen. Opgemerkt wordt wel dat het gaat om een klein bestand van medewerkers, waardoor het vertrek van enkelen forse invloed heeft op de hoogte van het aandeel uitstroom.

In de het deelrapport Achtergrond<sup>[2]</sup> is aangegeven dat Op Mezelf sensitieve, empathische en responsieve ondersteuning wil bieden aan haar cliënten. Daar hoort ook een stabiel bestand van medewerkers bij: ze moeten namelijk weet hebben van de achtergronden en ondersteuningsbehoeften van cliënten. Bij veel wisselingen van medewerkers kan dit uitgangspunt dus in het gedrang komen.

Tabel 4: Medewerkers naar functie, aantal en fte (afgerond); per 1-1-2020, 30-6-2020 en 30-9-2020

| Functie                                      | 1-1-2020  |             | 30-6-2020 |             | 30-9-2020 |             | 1-4-2021  |             | 1-7-2021  |             |
|----------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|                                              | aantal    | fte         | aantal    | fte         | aantal    | fte         | aantal    | fte         | aantal    | fte         |
| Administratief medewerker                    | 2         | 1,7         | 3         | 2,1         | 3         | 2,1         | 2         | 1,7         |           |             |
| Assistent begeleider                         | 10        | 7,8         | 10        | 8,1         | 13        | 10,7        | 11        | 8,7         | 1         | 0,7         |
| Assistent begeleider i.o.                    |           |             |           |             |           |             |           |             | 9         | 7,6         |
| Begeleider                                   | 6         | 4,1         | 7         | 5,2         | 7         | 5,2         | 9         | 7,2         | 8         | 6,0         |
| Controller                                   | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         |
| Coördinator                                  |           |             |           |             |           |             | 4         | 3,8         | 4         | 3,8         |
| Coördinator dagbesteding                     |           |             |           |             |           |             |           |             | 1         | 1,0         |
| Directeur Zorg                               | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         | 1         | 0,7         |
| Facilitair medewerker                        |           |             |           |             |           |             | 2         | 1,5         |           |             |
| Gastvrouw                                    |           |             |           |             |           |             |           |             | 3         | 2,1         |
| HR-functionaris                              |           |             |           |             |           |             | 1         | 0,4         |           |             |
| Huishoudelijk medewerker                     | 3         | 1,9         | 3         | 2,3         | 3         | 2,3         |           |             |           |             |
| Management secretaresse                      |           |             |           |             |           |             |           |             | 1         | 0,7         |
| Medewerker Financiële Administratie & Inkoop |           |             |           |             |           |             |           |             | 1         | 1,0         |
| Medewerker technische dienst                 | 1         | 0,8         | 2         | 1,0         | 2         | 1,0         | 2         | 1,2         | 1         | 0,9         |
| Ondersteuningsplan-verantwoordelijke         | 7         | 6,1         | 8         | 6,9         | 9         | 7,7         | 10        | 8,4         | 12        | 10,2        |
| Senior medewerker zorgadministratie          |           |             |           |             |           |             | 1         | 0,1         | 1         | 0,1         |
| Senior ondersteuningsplan-verantwoordelijke  | 4         | 3,4         | 3         | 2,4         | 3         | 2,4         | 3         | 2,4         | 3         | 2,4         |
| Staffunctionaris P&O                         |           |             |           |             |           |             |           |             | 1         | 0,7         |
| Toezichthouder/beveiliging                   | 1         | 0,5         | 2         | 1,5         | 2         | 1,5         | 1         | 0,5         | 1         | 0,5         |
| <b>Totaal</b>                                | <b>36</b> | <b>27,6</b> | <b>40</b> | <b>30,9</b> | <b>44</b> | <b>34,3</b> | <b>48</b> | <b>37,3</b> | <b>49</b> | <b>38,9</b> |
| Stagiair                                     | 3         | 1,3         | 3         | 1,3         | 5         | 2,6         | 4         | 1,7         | 1         | 0,4         |
| Vrijwilliger                                 |           |             |           |             |           |             |           |             | 2         | 1,1         |

Tabel 4 (vervolg): Medewerkers naar functie, aantal en fte (afgerond); per 31-12-2021

| Functie                                      | 31-12-2021 |             |
|----------------------------------------------|------------|-------------|
|                                              | aantal     | fte         |
| Administratief medewerker                    | -          |             |
| Assistent begeleider                         | -          |             |
| Assistent begeleider i.o.                    | 9          | 7,7         |
| Begeleider                                   | 12         | 8,9         |
| Controller                                   | 1          | 0,7         |
| Coördinator*                                 | 5          | 4,8         |
| Coördinator dagbesteding                     | 1          | 1,0         |
| Directeur Zorg                               | 1          | 0,7         |
| Facilitair medewerker                        | -          |             |
| Gastvrouw                                    | 3          | 2,1         |
| HR-functionaris                              | -          |             |
| Huishoudelijk medewerker                     | -          |             |
| Management secretaresse                      | 1          | 0,7         |
| Medewerker Financiële Administratie & Inkoop | 1          | 1,0         |
| Medewerker technische dienst                 | 1          | 0,9         |
| Ondersteuningsplanverantwoordelijke*         | 12         | 10,2        |
| Senior medewerker zorgadministratie          | 1          | 0,1         |
| Senior ondersteuningsplan-verantwoordelijke  | 2          | 1,4         |
| Stafffunctionaris P&O                        | 1          | 0,7         |
| Toeziethouder/beveiligers                    | 1          | 0,5         |
| <b>Subtotaal</b>                             | <b>52</b>  | <b>41,2</b> |
| Stagiair                                     | 4          | 1,5         |
| Vrijwilliger                                 | 2          | 1,1         |
| <b>Totaal</b>                                | <b>58</b>  | <b>43,8</b> |

\*waarvan 1 in onder Directie & Bedrijfsvoering valt



Tabel 5: Medewerkers in directe ondersteuning naar cluster, functie en (afgerond) fte (30-6-2020, 30-9-2020, 1-4-2021, 1-7-2021)

| Functie / Cluster                                                                 | Assistent<br>begeleider<br>(i.o.) | Begeleider | Opv                          | Senior<br>opv | Totaal        |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------|------------------------------|---------------|---------------|--------|--------|
|                                                                                   |                                   |            |                              |               | fte           | aantal |        |
| 30-6-2020                                                                         |                                   |            |                              |               |               |        |        |
| Groepswoning%                                                                     | 4                                 | 2          | 1                            | 0             | 5,1           | 7      |        |
| Family Home 1                                                                     | 1                                 | 1          | 2                            | 0             | 3,3           | 4      |        |
| Family Home 2                                                                     | 1                                 | 2          | 3                            | 0             | 5,2           | 6      |        |
| Family Home 5                                                                     | 1                                 | 2          | 2                            | 0             | 4,1           | 5      |        |
| Dagbesteding Soek#                                                                | 3                                 | 0          | 0                            | 0             | 2,4           | 3      |        |
| Ambulante begeleiding                                                             | 0                                 | 0          | 0                            | 2             | 1,4           | 2      |        |
| Totaal                                                                            | 10                                | 7          | 8                            | 3             | 22,6          | 28     |        |
| 30-9-2020                                                                         |                                   |            |                              |               |               |        |        |
| Groepswoning^                                                                     | 5                                 | 2          | 1                            | 0             | 5,9           | 8      |        |
| Family Home 1^                                                                    | 1                                 | 1          | 2                            | 1             | 4,3           | 5      |        |
| Family Home 2^                                                                    | 0                                 | 2          | 4                            | 0             | 5,1           | 6      |        |
| Family Home 4<br>(formeel vervallen,<br>medewerker staat daar nog<br>wel genoemd) | 1                                 | 0          | 0                            | 0             | 0,8           | 1      |        |
| Family Home 5                                                                     | 2                                 | 2          | 2                            | 0             | 5,1           | 6      |        |
| Dagbesteding Soek^                                                                | 4                                 | 0          | 0                            | 0             | 3,3           | 4      |        |
| Ambulante begeleiding                                                             | 0                                 | 0          | 0                            | 2             | 1,4           | 2      |        |
| Totaal                                                                            | 13                                | 7          | 9                            | 3             | 26,0          | 32     |        |
| 1-4-2021                                                                          |                                   |            |                              |               |               |        |        |
| Functie                                                                           | Assistent<br>begeleider           | Begeleider | Coör-<br>dinator             | Opv           | Senior<br>opv | Totaal |        |
|                                                                                   |                                   |            |                              |               |               | fte    | aantal |
| Groepswoning'                                                                     | 3                                 | 2          | 1                            | 3             | 0             | 7,4    | 9      |
| Family Home 1^                                                                    | 1                                 | 3          | 1                            | 2             | 0             | 5,8    | 7      |
| Family Home 2^                                                                    | 2                                 | 1          | 1                            | 1             | 0             | 4,1    | 5      |
| Family Home 5                                                                     | 2                                 | 2          | 1                            | 4             | 0             | 7,3    | 9      |
| Dagbesteding Soek <sup>1</sup>                                                    | 3                                 | 1          | 0                            | 0             | 0             | 3,4    | 4      |
| Ambulante begeleiding                                                             | 0                                 | 0          | 0                            | 0             | 2             | 1,4    | 2      |
| Totaal                                                                            | 11                                | 9          | 4                            | 10            | 2             | 29,5   | 36     |
| 1-7-2021                                                                          |                                   |            |                              |               |               |        |        |
| Functie                                                                           | Assistent<br>begeleider<br>(i.o.) | Begeleider | Coör-<br>dinator<br>(dagbst) | Opv           | Senior<br>opv | Totaal |        |
|                                                                                   |                                   |            |                              |               |               | fte    | aantal |
| Groepswoning                                                                      | 3                                 | 3          | 1                            | 2             |               | 7,2    | 9      |
| Family Home 1                                                                     | 1                                 | 2          | 1                            | 2             |               | 4,9    | 6      |
| Family Home 2                                                                     | 1                                 | 2          | 1                            | 3             |               | 6,2    | 7      |
| Family Home 5                                                                     | 2                                 | 1          | 1                            | 4             |               | 6,7    | 8      |
| Dagbesteding Soek                                                                 | 3                                 |            | 1                            |               |               | 4,3    | 4      |
| Ambulante begeleiding                                                             |                                   |            |                              |               | 2             | 1,4    | 2      |
| Totaal                                                                            | 10                                | 8          | 5                            | 11            | 2             | 29,6   | 36     |

%; plus 1 stagiair; 0,3 fte; #: plus 2 stagiairs; 1,0 fte; ^: plus 2 stagiairs; 1,2 fte; +: plus ieder een stagiair (0,4, 0,4 en 0,6 fte)

' : plus 1 stagiair; >: plus 1 stagiair; <: plus 1 stagiair en 1 beveiliger; } : plus 1 stagiair; ~: plus 1 stagiair en 2 vrijwilligers voor Soek en FH2; beveiliger (FH1)

Tabel 5 (vervolg): Medewerkers in directe ondersteuning naar cluster, functie en (afgerond) fte ; 31-12-2021)

| 31-12-2021             |                           |            |                      |     |            |        |        |
|------------------------|---------------------------|------------|----------------------|-----|------------|--------|--------|
| Functie                | Assistent begeleider i.o. | Begeleider | Coördinator (dagbst) | Opv | Senior opv | Totaal |        |
|                        |                           |            |                      |     |            | fte    | aantal |
| Groepswoning           | 3                         | 4          | 1                    | 2   | 0          | 7,7    | 10     |
| Family Home 1          | 1                         | 2          | 1                    | 2   | 0          | 4,9    | 6      |
| Family Home 2*         | 1                         | 3          | 1                    | 3   | 0          | 7,0    | 8      |
| Family Home 5          | 2                         | 3          | 1                    | 4   | 0          | 8,2    | 10     |
| Dagbesteding Soek^     | 2                         | 0          | 1                    | 0   | 0          | 2,9    | 3      |
| Ambulante begeleiding# | 0                         | 0          | 0                    | 0   | 2          | 1,4    | 2      |
| <b>Totaal</b>          | 9                         | 12         | 5                    | 11  | 2          | 32,1   | 39     |

\*: plus 2 stagiairs en 1 vrijwilliger (1,3 fte)

^: plus 1 stagiair en 1 vrijwilliger (1,1 fte)

#: plus 1 stagiair (0,2 fte)

### Medewerkerstevredenheid

Minimaal jaarlijks wordt de arbeidstevredenheid van medewerkers gemeten. De vragen zijn gebaseerd op de methode van Leansixsigmatools<sup>[4]</sup>, soms aangepast en/of aangevuld met andere vragen. Evenals bij het cliëntentevredenheidsonderzoek, kan geen informatie over de validiteit van de vragenlijst worden gegeven.

▼Op Mezelf heeft zich tot taak gesteld dat het gemiddelde rapportcijfer na 2019 per categorie 7,0 of hoger moet zijn. Daarnaast mag het gemiddelde rapportcijfer niet statistisch significant dalen. Helaas zijn de gegevens niet op persoonsniveau aangeboden, maar als gemiddelde per vraag en categorie. Daardoor is de berekening van statistisch significantie niet mogelijk. Daarom is voor de regel dat het cijfer van categorieën niet met meer dan 0,5 mag dalen ten opzichte van eind 2019 én 7,0 of hoger moet zijn. De respons mag niet lager zijn dan in 2020 (62%).

Na 2018 (medewerkers Op Mezelf en Second Force Chance gezamenlijk) en 2019, werden medio 2020 medewerkers van Op Mezelf weer bevraagd. De respons in 2020 is met iets meer dan 50% beduidend lager dan de jaren daarvoor (tabel 6). De precieze datum van afname van de vragenlijsten is niet bekend, vandaar dat een schatting is gemaakt van de respons. Subcategorieën van de vragenlijst zijn:

- management,
- organisatie (visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur),
- interne communicatie,
- externe communicatie,
- arbeidsvoorwaarden,
- werkomstandigheden,
- samenwerken en betrokkenheid,
- kwaliteit,
- arbeidstevredenheid,
- persoonlijke ontwikkeling,
- algemeen.

Tabel 6 laat de resultaten zien.

Tabel 6: Gemiddelde scores van medewerkers Op Mezelf op categorieën van arbeidstevredenheid 2018, 2019, 2020.

| Categorie                    | 2018*<br>(respons:<br>80%;<br>Op Mezelf en<br>Second Force<br>Chance) | 2019**<br>(respons: 62%) | 2020<br>(respons: n=23;<br>plm. 52%) |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Management                   | 7,3                                                                   | 7,3                      | 7,7                                  |
| Organisatie                  | 7,4                                                                   | 7,1                      | 7,8                                  |
| Interne communicatie         | 6,8                                                                   | 6,7                      | 7,1                                  |
| Externe communicatie         | 6,6                                                                   | 6,5                      | 6,6                                  |
| Arbeidsvoorwaarden           | 6,9                                                                   | 6,8                      | 6,9                                  |
| Werkomstandigheden           | 6,9                                                                   | 6,6                      | 7,1                                  |
| Samenwerken en betrokkenheid | 6,6                                                                   | 6,3                      | 6,7                                  |
| Kwaliteit                    | 6,9                                                                   | 6,5                      | 6,9                                  |
| Arbeidstevredenheid          | 7,5                                                                   | 7,2                      | 7,6                                  |
| Persoonlijke ontwikkeling    | 7,3                                                                   | 6,3                      | 6,6                                  |
| Algemeen                     | 7,0                                                                   | 6,9                      | 8,0                                  |

\*, \*\* bronnen: [5, 6]

Medewerkers konden via beantwoording van een vraag ('Ik ben, over het algemeen, tevreden over het werken bij Op Mezelf'; categorie algemeen) een algemeen oordeel geven. In 2018 scoorden medewerkers 7,0 (medewerkers van alleen Op Mezelf scoorden 7,3). In 2019 was dat lager: 6,9 en in 2020 ruim een punt hoger (8,0).

Medewerkers scoorden 7,0 of hoger op de categorieën management, organisatie, interne communicatie, werkomstandigheden, arbeidstevredenheid.

Maar de volgende categorieën werden te laag gewaardeerd: externe communicatie arbeidsvoorwaarden, samenwerken en betrokkenheid, kwaliteit, persoonlijke ontwikkeling. wel zijn alle scores voldoende (6 of hoger) en in 2020 hoger dan in 2019.

► Vijf categorieën scoren lager dan de afgesproken grens. Het responspercentage is in 2020, met iets meer dan 50%, lager dan de jaren ervoor.

► Ten opzichte van 2019, waren medewerkers wel tevredener in 2020 over alle categorieën, waarbij organisatie, werkomstandigheden en algemeen 0,5 of meer punten hoger scoorden.

► In 2021 is geen arbeidstevredenheidmeting uitgevoerd. Aangegeven redenen zijn 'vragenlijstmoeheid' van medewerkers en andere prioriteringen gezien de covid-19-crisis.

## Beschikbaarheid van voldoende medewerkers per Family Home

Op Mezelf heeft per 1-1-2020 vijf Family Homes. Het gaat bij vier ervan om appartementen waar cliënten begeleid zelfstandig wonen. Het vijfde Family Home is enerzijds een groepswoning en anderzijds cliënten met ambulante ondersteuning. Organisatorisch zijn Family Homes 1 en 3 geclusterd, Family Home 2 en 4, Family Home 5 met ambulante ondersteuning, en de groepswoning. Family Home 4 is overigens in het voorjaar van 2020 vervallen.

▼ Cliënten hebben, op basis van hun indicatie, recht op een aantal uren ondersteuning per bepaalde tijdseenheid.

Voor de drie clusters is berekend of de aanwezige personele formatie voldoet. Dit is gedaan met behulp van het rekenmodel van bureau HHM<sup>[7]</sup>.

Tabel 6 laat de uitkomsten zien per juli 2020. Alle Family Homes, behalve Family Home 2, hebben voldoende personele ondersteuning. Family home 2 mist 4% (0,27/7,18).

► In totaal is medio 2020 bijna 2 fte meer ingezet dan op grond van indicaties nodig is.

Tabel 6: Family homes naar aantal cliënten en minimale personeelsbezetting (7-7-2020)

| Family home                                            | Aantal cliënten | Formatie op basis van indicatie | Gerealiseerde formatie | Verschil   |
|--------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|------------------------|------------|
| Family home 1 (begeleid zelfstandig wonen)             | 7               | 5,23                            | 6,13                   | +0,90      |
| Family home 3 (begeleid zelfstandig wonen)             | 6               |                                 |                        |            |
| Family home 2 (begeleid zelfstandig wonen)             | 8               | 7,18                            | 6,90                   | -0,27      |
| Family home 4 (begeleid zelfstandig wonen)             | 9               |                                 |                        |            |
| Family home 5 (begeleid zelfstandig wonen en ambulant) | 12+7            | 4,85                            | 5,24                   | +0,39      |
| Family home Groepswoning                               | 12              | 5,87                            | 6,79                   | +0,92      |
| <b>Totaal (afgerond)</b>                               | <b>61</b>       | <b>23,1</b>                     | <b>25,1</b>            | <b>1,9</b> |

Op 1 april 2021 zijn deze berekeningen herhaald met de dan geldende aantallen (personeel zonder huishoudelijk medewerkers en toezichthouders).

De groepswoning had per die datum 1,1 fte teveel aan formatie. De appartementen 3,3 fte te weinig. Echter, de formatie van dagbesteding (3,4 fte) is niet in meegenomen bij de woonondersteuning, maar wel in het rekenmodel. Wanneer de formatie in totaliteit, dus met dagbesteding, wordt gezien, is er voldoende formatie.

► Per april 2021 is voldoende formatie ingezet.

Eind 2021 is gerekend met een nieuw model, waarin wordt uitgegaan van de netto formatie (dus exclusief overlegtijd, scholing etc.).

Uit die berekeningen op weekbasis bleek een tekort aan formatie van 19%: Op Mezelf diende 918 uren in te zetten, maar er waren 740 formatie-uren beschikbaar. Door het inzetten van vrijwilligers, stagiairs en het verminderen van overlegtijd, kon de benodigde ondersteuning overigens wel worden gegeven. Er zijn vervolgens acties ondernomen om nieuwe medewerkers te werven.

► Eind 2021 was er een tekort aan formatie.

## Buddy

Het uitgangspunt is dat iedere nieuwe medewerker aan een collega wordt gekoppeld. Deze collega maakt de nieuwe werknemer wegwijs in de organisatie en is aanspreekpunt voor informele reflectie.

► Deze gegevens zijn in 2020 en 2021 niet structureel bijgehouden door Op Mezelf.

## Scholing

Op Mezelf heeft het volgende scholingsprogramma 2019-2020 vastgesteld (tabel 7).  
Uit jaargesprekken met medewerkers kunnen aanvullende individuele scholingswensen voortkomen. Ook (bij)scholingen die voortkomen uit specifieke situaties vanuit het primaire proces kunnen worden toegevoegd aan het scholingsplan.

Tabel 7: Scholingsprogramma Op Mezelf 2019-2020, naar soort, medewerkers en frequentie

| Soort scholing                                                                          | Wie                                                                 | Frequentie |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------|
| BHV herhaling                                                                           | Alle huidige BHV-medewerkers (verplicht)                            | jaarlijks  |
| Agressiehanteringstechniek                                                              | Alle medewerkers (verplicht)                                        | jaarlijks  |
| Medicatieverstrekking                                                                   | Alle medewerkers primaire proces (verplicht)                        | jaarlijks  |
| Modules Basiskennis, Vaardigheden, Psychische aandoeningen en lichamelijke aandoeningen |                                                                     |            |
| Veilig Incidenten Melden                                                                | MT-leden                                                            | eenmalig   |
| Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling                                         | Alle medewerkers (verplicht)                                        | eenmalig   |
| Informatieveiligheid Care standaard                                                     | Alle medewerkers (verplicht)                                        | eenmalig   |
| Informatieveiligheid Veiligheidsregio                                                   | Alle medewerkers (verplicht)                                        | eenmalig   |
| Op Eigen Benen                                                                          | Nieuwe medewerkers (verplicht)                                      | jaarlijks  |
| Afnemen INVRA Werken                                                                    |                                                                     | eenmalig   |
| BBL Specifieke doelgroepen                                                              | BBL leerlingen                                                      |            |
| Medicijngebruik (Medicijnrol)                                                           | Medewerkers primair proces (keuzemogelijkheid)                      | jaarlijks  |
| SOAP rapporteren en SMART formuleren                                                    | Alle medewerkers primaire proces (keuzemogelijkheid)                | eenmalig   |
| LVB en Justitie                                                                         | Directeur Zorg en senior opv                                        | eenmalig   |
| Cliendo, het ECD voor de zorg                                                           | Directeur Zorg en senior opv                                        | eenmalig   |
| Wet Zorg en Dwang                                                                       | Directeur Zorg, Kwaliteitsmedewerker, Senior opv                    | eenmalig   |
| Medezeggenschap en de zorg                                                              | PVT medewerkers (personeelsvertegenwoordiging)                      | eenmalig   |
| Zelforganisatie                                                                         | Directeur Zorg en senior opv                                        | eenmalig   |
| Basis Antroposofie                                                                      | Alle medewerkers (keuzemogelijkheid)                                | eenmalig   |
| Wet Zorg en Dwang                                                                       | MT leden                                                            | eenmalig   |
| Omgaan met seksualiteit                                                                 | Alle medewerkers primair proces (keuzemogelijkheid)                 | eenmalig   |
| Omgaan met spanningsvol gedrag van cliënten (light)                                     | Alle medewerkers primair proces (keuzemogelijkheid)                 | eenmalig   |
| Omgaan met spanningsvol gedrag van cliënten                                             | Alle medewerkers primair proces (keuzemogelijkheid)                 | eenmalig   |
| Herkennen van en omgaan met LVB                                                         | Alle medewerkers (Keuzemogelijkheid, verplicht voor zij-instromers) | eenmalig   |
| LVB en Criminaliteit                                                                    | Alle medewerkers (keuzemogelijkheid)                                | eenmalig   |
| LVB en Verslaving                                                                       | Alle medewerkers (keuzemogelijkheid)                                | eenmalig   |
| LVB en Seksualiteit/Kinderwens                                                          | Alle medewerkers (keuzemogelijkheid)                                | eenmalig   |
| Basiscursus OR; voor beginnende OR-leden                                                | PVT leden                                                           | eenmalig   |
| Individuele scholingswensen n.a.v. jaargesprek                                          | Alle medewerkers (keuzemogelijkheid)                                | eenmalig   |
| Symposia en congressen                                                                  | Alle medewerkers (keuzemogelijkheid)                                | eenmalig   |

In 2020 behaalden 29 medewerkers het BHV- en AED-certificaat (een jaar geldig). Ook in dat jaar volgden 20 medewerkers een opleiding: Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL; 10), Beroeps Opleidende Leerweg (BOL; 1), BOL via stage (6), HBO-Social Work (2), zorgmanagement (1).

► Over de bijscholingen in 2020 en 2021 zijn geen data verstrekt.

Dit had deels te maken met de covid-19-uitbraak en de beperktere mogelijkheden voor scholing.

▼ Voor 2022 is echter wel weer een bij- en nascholingsprogramma opgesteld.

‘De scholing van 2022 zal bestaan uit een gedeelte verplichte scholing voor alle medewerkers zoals bedrijfshulpverlening, medicatieverstrekking. Nadrukkelijk zullen de coördinatoren en het management geschoold gaan worden op enkele onderdelen die van belang zijn voor het totaal van de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn ziekteverzuimbegeleiding, effectief vergaderen en het voeren van gesprekken met medewerkers en anderen. ... In 2022 zal ook een herhaling plaatsvinden in de cursus op eigen benen voor alle medewerkers. ... [Bovendien is er]... nog steeds sterke behoefte aan een training rondom agressiehantering, de-escalatie van gedrag.’.

## Ziekteverzuim

### *Kritische succesfactoren*

Werkgerelateerd ziekteverzuim is een van de graadmeters van de arbeidstevredenheid en/of -omstandigheden van medewerkers.

Op Mezelf wil daarom gedurende het evaluatietraject inzicht hebben en geven in ziekteverzuim.

▼ Uitgangspunt is dat het gemiddeld ziekteverzuim de landelijke cijfers van gezondheids- en welzijnzorg niet mag overstijgen. In die branche lag het verzuimaandeel op 5,7 % in 2018 en 2019<sup>[8]</sup>.

In 2020 lag het landelijk verzuimpercentage in deze sector overigens, mede door de covid-19-crisis, hoger: 6,4 (per kwartaal: 6,6; 6,1; 5,9; 6,9)<sup>[9]</sup>.

In 2021 was het landelijk verzuimpercentage 6,8; resp. 6,8, 6,5, 6,3 en 7,5 in de opeenvolgende kwartalen.

### *Gegevens 2019-2021*

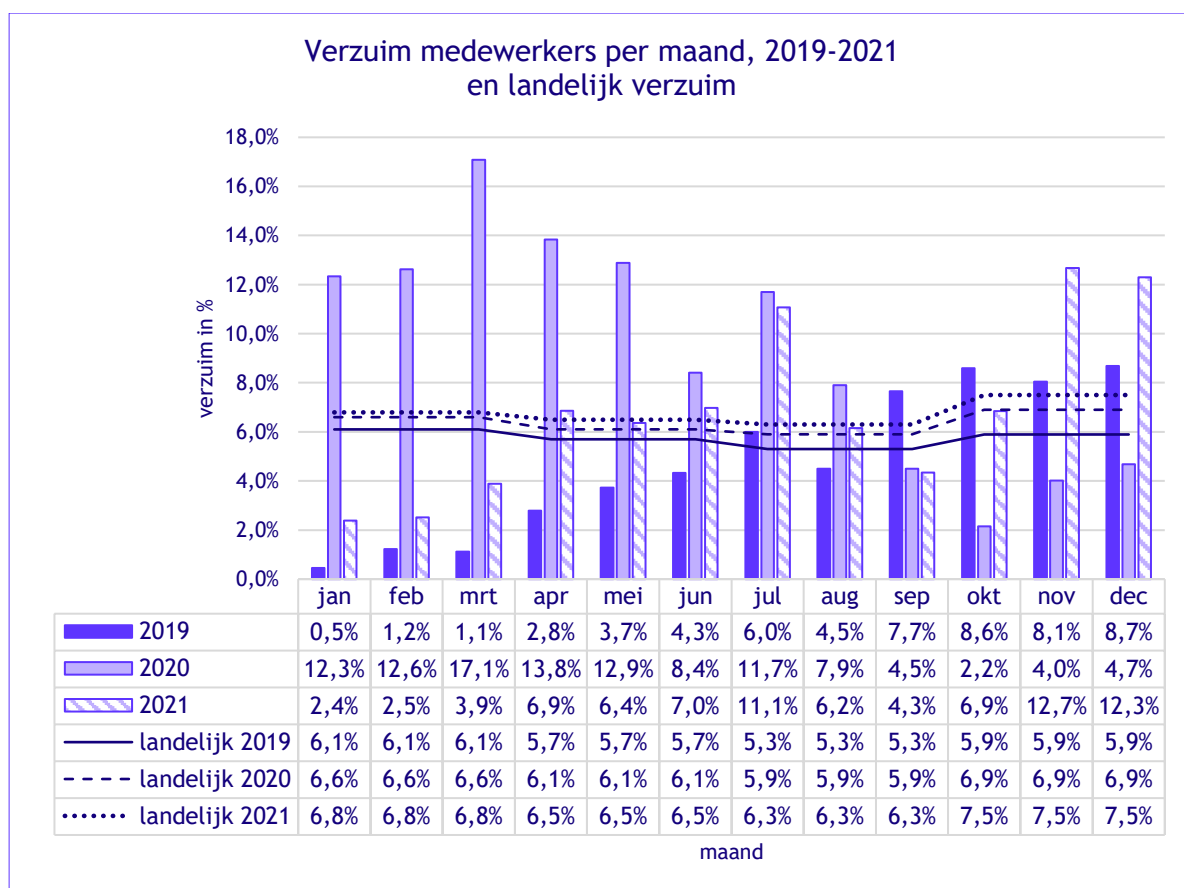
Grafiek 1 laat de gegevens van 2019, 2020 en 2021 zien.

Bij Op Mezelf was het verzuimpercentage over 2019 gemiddeld 4,8%; dat is lager dan landelijk. Vanaf september 2019 tot en met augustus 2020 bleek het ziekteverzuim echter veel hoger dan het landelijke cijfer, met zelfs 17% in maart 2020. Vanaf september 2020 lag het verzuimpercentage weer onder het landelijke gemiddelde (tussen 2,2 en 4,7%).

► Het ziekteverzuim in de eerste acht maanden van 2020 was veel hoger dan de afgesproken grens van het landelijk gemiddelde.

► Daarna (september 2020 tot en met maart 2021) zakte het verzuimpercentage fors onder het landelijk gemiddelde.

► In kwartaal 2 van 2021 was het aandeel verzuim bij Op Mezelf ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde. In juli was er fors meer verzuim (11%) dan landelijk. Navraag leerde dat dat vooral covid-19-gerelateerd was: een team was wegens besmetting ziekgemeld. Het verzuim daalde daarna tot onder het landelijke gemiddelde in september en oktober. In de twee laatste maanden van 2021 was er weer beduidend meer (vooral covid-19-gerelateerd) ziekteverzuim (ruim 12% t.o.v. landelijk 7,5%).



Figuur 1: Verzuim medewerkers Op Mezelf 2019-2021 en landelijk verzuim



## Mijn verhaal

Gedurende het evaluatietraject zijn gesprekken met medewerkers van Op Mezelf gehouden door Marian Maaskant - Onderzoek & Advies. Er is geen vastgesteld schema voor deze gesprekken, maar de 'Evaluatiehand' komt wel steeds aan bod (zie ook Deelrapport 2: Cliënten). Geïnterviewden zijn gevraagd te reflecteren op vijf thema's ten aanzien van hun werk of de organisatie:

- 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?



In tekstvakken worden hun verhalen weergegeven. De namen van de medewerkers zijn, omwille van de privacy, niet hun werkelijke namen.

### 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. |

### 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.                                                                   |

### Lisa

Zoals je zelf bent, er voor een ander zijn.

Toen ik bij Op Mezelf kwam werken, las ik dossiers van cliënten. Dat was heftig. Ik ben wel blij dat ik informatie had, want nu weet ik ook hun sterktes en zwaktes. Dan hoop ik dat ik er echt voor hen kan zijn.

Ik weet nu ook dat ik meer te weten wil komen over speciale doelgroepen; ik wil die cursus heel graag volgen.

|               |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duim:         | Cliënten krijgen de ruimte om mens te zijn en niet alleen maar iemand met ondersteuningsvragen.                                                                                                                                       |
| Wijsvinger:   | De organisatie kan best groeien, ook met ander doelgroepen zoals vluchtelingen. Iedereen heeft met zijn achtergrond sterke en zwakke kanten. Zo kunnen cliënten elkaar steunen.                                                       |
| Middelvinger: | De communicatie vanuit het MT kan beter. De opvang bij ziekte van medewerkers is nu nog onvoldoende.                                                                                                                                  |
| Ringvinger:   | De antroposofische 'tegenwoordigheid van geest'!! Er écht zijn voor elkaar. Dat is de kern van onze ondersteuning, daar moeten we trouw aan blijven.                                                                                  |
| Pink:         | Ik heb het gevoel dat sommige cliënten te veel kansen krijgen. Soms moet Op Mezelf concluderen dat een cliënt niet past of te ver is gegaan. Dat gaat ten koste van andere cliënten. Op Mezelf moet groeien om daarin helder te zijn. |

*Paulien*

(oud-medewerker)

De gelijkwaardigheid van cliënten is ook bij andere organisaties belangrijk, maar gaat bij Op Mezelf soepel.

Ik heb bijna drie jaar bij Op Mezelf gewerkt als begeleider. Nu werk ik ergens anders, omdat ik ben verhuisd. Anders zou ik nu nog steeds bij Op Mezelf werken, hoewel ik na verloop waarschijnlijk zou zijn vertrokken. De doelgroep waarvoor ik nu werk is gelukkig wel dezelfde. Op Mezelf streeft de antroposofische zorgvisie na en doet dat ook: er is echt aandacht voor gelijkwaardigheid van cliënten. Maar ik miste daar structuur, de rode draad. Scholing was wel beloofd, maar is te weinig van de grond gekomen. En met deze doelgroep moet je echt kennis van zaken hebben. Anders doe je hen en jezelf tekort.

- |               |                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duim:         | Altijd aandacht voor individuele cliënten, zij staan centraal. Er is gelijkwaardigheid.                                                                                                          |
| Wijsvinger:   | De structuur kan en moet beter. Protocollen moeten aanwezig zijn en gevolgd worden. Ook aandachtsfunctionarissen zijn nodig, je moet weten bij wie je terecht kan voor welke vraag of onderwerp. |
| Middelvinger: | De afstemming tussen de diverse afdelingen is niet goed. Iedereen bemoeit zich met alles of kan dat dat doen. Dat veroorzaakt onrust. Het is ook niet professioneel.                             |
| Ringvinger:   | De client centraal! De gelijkwaardigheid van cliënten is kenmerkend voor Op Mezelf; het gaat ook soepel.                                                                                         |
| Pink:         | Scholing!!! Dat is zo belangrijk, maar nog niet goed ontwikkeld. Dat heeft echt aandacht nodig.                                                                                                  |

## Meitie

(op haar verzoek haar werkelijke naam)

Wat is het doel van dagbesteding? Dáár moeten we het echt over hebben!

Ik werk bij de dagbesteding van Op Mezelf en heb een HR-achtergrond. Toen ik hier kwam werken voelde ik me welkom. Ik vond Op Mezelf vriendelijk overkomen. Dat is in andere organisaties wel eens anders. Daar zijn de kaders veel strakker. Hier krijgen medewerkers veel ruimte.

Voor cliënten is dagbesteding belangrijk. Maar het moet wel duidelijker worden wat het doel is van dagbesteding: is het gezellig samen de dag doorbrengen of gaat het ook om werken naar een 'hoger doel'? De antroposofische zorgt leert dat je moet proberen het meest haalbare uit iemand te halen. Dat is een mooi uitgangspunt, maar we moeten ons ook realiseren dat ontwikkelen ook binnen een andere marge kan.

- |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duim:         | De vriendelijkheid en het welkom zijn is kenmerkend voor Op Mezelf. De ruimte die ik als medewerker krijg is, voelt fijn. 'Doe het maar' is de uitnodiging daarbij. Dat we als team bij elkaar ventileren wat mag, kan, moet, lukt, mislukt is dan wel heel belangrijk. Dat sterkt ons als team.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Wijsvinger:   | Wat is het doel van de dagbesteding voor onze cliënten? Wat wil Op Mezelf met dagbesteding? Dat is nu niet helder. Voor de meeste huidige cliënten van Op Mezelf is regulier werk geen optie. Toch zijn er ook tussenopties tussen werk en zomaar bezig zijn. We moeten in gesprek gaan met het bestuur zodat we samen de kaders uitzetten voor de toekomst van dagbesteding. Dat is de richting die ik wens.<br>Het is mijn grote wens om jobcoach binnen Op Mezelf/Second Chance Force te worden. In die functie kan ik veel voor cliënten betekenen.                                   |
| Middelvinger: | Op Mezelf heeft her en der 'groeipijnen'. Dat zijn zeker geen zwaarwegende zaken. Preventie van ziekteverzuim verdient wel meer belangstelling. Het verzuim is laag, maar toch!<br>De dagbesteding binnen Op Mezelf lijkt wel een kleine zelfstandige organisatie. Voor ons als team lijkt het alsof we erbij hangen. We werken met veel plezier voor en met cliënten, maar zeuren niet. Aandacht voor medewerkers die niet of weinig van zich laten horen, de 'zwijgers', mag en moet er meer zijn. En ja, daar hebben medewerkers zelf ook een taak in. Het moet van twee kanten komen. |
| Ringvinger:   | 'Voor iedereen een plek.' Daar staat Op Mezelf voor. Houden zo! Integriteit en gehoord worden dat zijn voor ons team en dus ook voor mijzelf de pijlers waar we trouw aan willen blijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Pink:         | Op Mezelf mag groeien in samenwerken met andere organisaties en ketenpartners. We missen, naar mijn idee, nog contact met organisaties die kunnen helpen bij werk voor cliënten, op welke wijze dan ook. Misschien zijn die er wel, maar het dagbestedingsteam hoort daar weinig van.<br>Ik wil groeien naar jobcoach: cliënten helpen om binnen hun marges te groeien tot wat ze aankunnen.                                                                                                                                                                                              |

## Referenties

1. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften. Startnotitie*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020.
2. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften. Eindrapportge Deel 1: Achtergrond*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2022.
3. CBS / Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn. Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn; arbeidsmobiliteit. Opgehaald 10 maart 2022, van <https://dashboards.cbs.nl/v3/AZWDashboard/>.
4. Leansixsigmatools. (2019). Medewerkerstevredenheidsonderzoek. Opgehaald 21-1-2021, van <https://leansixsigmatools.nl/wp-content/uploads/2019/05/inkijk-exemplaar-140-MTO-vragen-versie2019.pdf>.
5. Holtkamp, A., S. Mlekuz, G. Mlekuz & N. Krekels. *Kwaliteitsrapport 2018*. Heerlen: Op Mezelf, 2019.
6. Amkreutz, A. (z.j.). Rapport medewerkerstevredenheidsonderzoek 2019. Opgehaald 21-1-2021, van <https://www.opmezelf.nu/wp-content/uploads/2020/07/Rapport-Medewerkerstevredenheidsonderzoek-2019.pdf>.
7. Bureau HHM. *Handreiking Formatieplanning versie 7.0*. Enschede: HHM, 2011.
8. CBS-Statline. (2020). Ziekteverzuimpercentage; bedrijfstakken (SBI 2008) en bedrijfsgrootte. Opgehaald 17 juli 2020, van <https://opendata.cbs.nl/statline/?ts=1588842622385#/CBS/nl/dataset/80072ned/table>.
9. CBS. (2021). Ziekteverzuimpercentage; bedrijfstakken (SBI 2008) en bedrijfsgrootte. Opgehaald 23 april 2021, van <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/80072ned/table?ts=1619078631775>.

# Het Reddolfproject

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften

## Eindrapportage Deel 4: Inclusie



Marian Maaskant

Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek & Advies voor de langdurige zorg en jeugdzorg, mei 2022

# Inhoudsopgave

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| In het kort .....                                                                        | 3  |
| Inleiding .....                                                                          | 4  |
| De ambities .....                                                                        | 4  |
| Kennis uit eerder onderzoek .....                                                        | 4  |
| De buurt .....                                                                           | 5  |
| Nabuuerschap .....                                                                       | 5  |
| Dienstbaar participeren .....                                                            | 5  |
| Projecten .....                                                                          | 5  |
| Zwerfafval .....                                                                         | 6  |
| Boodschappen .....                                                                       | 6  |
| De ervaringen in Hoensbroek .....                                                        | 10 |
| Ervaringen van buurtbewoners .....                                                       | 10 |
| Klachteninventarisatie .....                                                             | 10 |
| Evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers van ketenpartners en de gemeente .....        | 11 |
| Bestuursleden (voorzitter, secretaris) HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek ..... | 11 |
| Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt .....                          | 11 |
| Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen .....                               | 12 |
| Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker gemeente Heerlen .....                   | 12 |
| Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden .....                         | 12 |
| Samenvattend .....                                                                       | 13 |
| Ketenpartnersoverleggen .....                                                            | 13 |
| Inclusieprojecten .....                                                                  | 14 |
| Referenties .....                                                                        | 14 |
| Bijlage 1: Geaccordeerde interviewverslagen .....                                        | 16 |
| Interview Bestuursleden van de HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek .....         | 17 |
| Interview Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt .....                | 19 |
| Interview Coördinator Handhaving en Toezicht, gemeente Heerlen .....                     | 21 |
| Interview Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker, gemeente Heerlen .....        | 23 |
| Interview Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden .....               | 25 |



## In het kort

- Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden. Het onderzoeksrapport kent vier delen. Dit deel gaat over inclusie en dienstbare participatie.
- Op Mezelf wil dienstbaar participeren in de buurt door inclusieprojecten uit te voeren.
- Uit onderzoek is gebleken dat de sociale inclusie van mensen met beperkingen nog verre van optimaal is. Voor het welslagen van zulke projecten is het belangrijke dat men zich vooraf al enigszins verbonden voelt. Gepaste sociale afstand, wederkerigheid, betrouwbaarheid en gedeelde interesses eveneens belangrijk. Op Mezelf wil hiermee bij haar inclusieprojecten rekening houden.
- In verband met de covid-19-crisis hebben meerdere voorgenomen inclusieprojecten geen doorgang kunnen vinden.
- Cliënten van Op Mezelf ruimen wel zwerfval en afgevallen bladeren op in de buurt; een cliënt doet wekelijks boodschappen voor zijn buur. Enkele buurtgenoten uitten hierover hun waardering.
- In 2022 wordt een doorstart gemaakt met inclusieprojecten. Alle family homes en Soek hebben projectvoorstellen ingediend. Een aantal projecten wordt gekozen om daadwerkelijk uit te voeren. Een medewerker van Op Mezelf is aangesteld als projectleider van de gekozen inclusieprojecten.
- In de buurt is aanvankelijk commotie ontstaan over de plannen van Op Mezelf om cliënten geclusterd in de buurt te ondersteunen. Op Mezelf heeft haar plannen toegelicht aan de buurt en relevante ketenpartners.
- Geïnterviewde vertegenwoordigers van relevante ketenpartners (huurdersbelangenvereniging, buurtcoördinatoren, coördinator Handhaving en Toezicht, Stichting Buurtbeheer) en de gemeente (wethouder, beleidsadviseur en -medewerker) waarden de communicatie en samenwerking met Op Mezelf. Vooral het proactief informeren wordt gewaardeerd. Geclusterde ondersteuning van mensen met ondersteuningsbehoeften is, naar hun mening, op zich geen probleem. De bedenking ligt vooral in het -naar hun mening- te grote aantal mensen met ondersteuningsbehoeften dat in de buurt (vooral Harmoniestraat/Hoofdstraat) woont, gaat wonen of blijft wonen.
- Vanuit de buurt is enkele malen geklaagd over ervaren overlast door cliënten van Op Mezelf. Het aanbod van Op Mezelf om in gesprek te gaan met klagers is deels wel en deels niet geaccepteerd. Het aantal formeel ingediende klachten over cliënten van Op Mezelf bij Handhaving & Toezicht in 2020 was negen van de in totaal 81 ingediende klachten over buurtbewoners.
- Overleg over activiteiten en eventuele meldingen van overlast tussen Op Mezelf en de gemeente, woningcorporatie Woonpunt en de politie heeft tot en met medio 2021 plaats gevonden. Daarna was er vanuit de ketenpartners geen behoefte meer aan zulk overleg.

## Inleiding

Op Mezelf wil cliënten goede ondersteuning bieden, waarin burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, en positieve gezondheid kernwaarden zijn. De ondersteuning van cliënten is gebaseerd op de antroposofische zorgvisie (gelijkwaardigheid, dienstbaarheid, tegenwoordigheid van geest). Op Mezelf wenst daarbij dat haar cliënten en zichzelf als organisatie gewaardeerd onderdeel van de buurt zijn<sup>[1]</sup>.

Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden.

Daarom heeft Op Mezelf aan Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gevraagd om dit nieuwe zorgconcept te volgen en te toetsen op beloften en kritische succesfactoren. Hiervoor is een periode van twee jaar gesteld (2020-2021). Dit deelrapport is onderdeel van de evaluatie.

In dit deelrapport worden de ontwikkelingen ten aanzien van inclusie verstrekt. In de andere deelrapporten wordt informatie over de cliënten en medewerkers beschreven. Een inleidend deelrapport<sup>[2]</sup> schetst de aanleiding van Op Mezelf, haar ambities en de toelichting op de keuze voor geclusterd wonen.

De start en het verloop van het project in het voorjaar van 2020 zijn overigens minder gestructureerd verlopen dan gepland. Ook veel plannen voor samenwerking met de buurt zijn niet of nauwelijks gestart. Dit had alles te maken met de uitbraak van het covid-19-virus en alle gevolgen daarvan.

## De ambities

In het visiedocument van Op Mezelf<sup>[3]p.3</sup> staat: ‘Bekend is dat de functionele en sociale integratie van mensen met verstandelijke beperkingen nog steeds verre van optimaal is. Het uitgangspunt van Op Mezelf is dat cliënten ook op die gebieden integreren in de wijk door er dienstbaar te participeren en door aandachtige aanwezigheid. Zo is het is de ambitie van Op Mezelf om de groenvoorziening van de buurten te onderhouden, de buurten schoon te houden, goederen te delen, toezichthouders aan te stellen om criminaliteit en excessen te voorkomen of verminderen, dagbesteding open te stellen voor buurtgenoten en buurtgenoten uit te nodigen bij activiteiten. Deze dienstbare participatie is overigens wederkerig: ook de buurten zijn dienstbaar naar cliënten van Op Mezelf. Hierdoor ontstaat respectvolle medemenselijkheid en vervagen eventuele verschillen in bejegening tussen cliënten en andere buurtgenoten. Dan is er gelijkwaardigheid in eigenheid. Belangrijk uitgangspunt is ook dat Op Mezelf open en transparant is over haar plannen en ervaringen met en verwachtingen van de buurt.’.

## Kennis uit eerder onderzoek

Uit onderzoek is gebleken dat de sociale inclusie van mensen met (verstandelijke) beperkingen nog verre van optimaal is<sup>[4-7]</sup>. Dat is deels te verklaren uit de rollen die burens onderling hebben en hoe die worden uitgevoerd. Het is dan relevant dat mensen zich met elkaar kunnen identificeren (vooraf al enigszins verbonden)<sup>[5]</sup>. Ook zijn gepaste sociale afstand, wederkerigheid, betrouwbaarheid en gedeelde interesses hiervoor belangrijk<sup>[6]</sup>. In het inleidende rapport ‘Het Reddolfproject’<sup>[2]</sup> wordt dit nader toegelicht.

## De buurt

De wooneenheden van Op Mezelf liggen weliswaar redelijk dicht bij elkaar, maar vallen onder verschillende buurten.

De groepswooning aan de Amstenraderweg ligt in de buurt Mariarade-Zuid.

De appartementen aan de Harmoniestraat horen bij de buurt Maria-Gewanden en de appartementen aan de Hoofdstraat staan in de buurt Hoensbroek-Centrum.

De Buurt Mariarade-Zuid heeft ruim 1500 inwoners; de buurt Maria-Gewanden telt bijna 3600 inwoners. Bijna 60% van deze buurtbewoners is tussen 25 en 65 jaar oud. Dat is ongeveer gelijk aan het landelijk beeld<sup>[8]</sup>.

De buurt Hoensbroek-Centrum telt ruim 3600 inwoners, waarvan de helft tussen 25 en 65 jaar oud is.

Bijna 60% van de huishoudens in deze drie buurten valt binnen de 40% laagste landelijke inkomenscategorieën. 20% ontvangt een bijstandsuitkering, AO- of WW-uitkering; landelijk is dan zo'n 13%<sup>[8]</sup>.

In de Hoofdstraat worden woningen verhuurd door firma's voor leegstandbeheer. Daardoor is er in die woningen veel verloop. Desondanks is er in de buurten sprake van sociale cohesie. Zo zijn er vanuit onder andere Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden meerdere werkgroepen voor onderlinge dienstverlening en cultuur<sup>[9-11]</sup>. De huurders van woningcorporatie Woonpunt in Hoensbroek zijn verenigd in een huurdersbelangenvereniging.

## Nabuurschap

### Dienstbaar participeren

Op Mezelf heeft als ambitie dat cliënten sociaal integreren in de wijk door er dienstbaar te participeren (zie par. *De ambities*). Deze inclusieprojecten richten zich op activiteiten die voor cliënten goed te overzien zijn en geen of beperkte tijdsdruk hebben. In het deelrapport 'Aanleiding' is al namelijk aangegeven dat veel cliënten van Op Mezelf een disharmonisch ontwikkelingsprofiel hebben: zij zijn dan verstandelijk tot meer in staat dan zij sociaal-emotioneel aankunnen. Ook kunnen er verschillen zijn in hun denkhandelingen en denkvaardigheden en in hun taalbegrip en taalgebruik. Daardoor worden ze snel overvraagd: er wordt meer van hen en hun draagkracht verwacht dan waartoe zij werkelijk in staat zijn. Het goed kunnen omgaan met tijdsdruk, inzicht in verwachtingen van opdrachtgevers en daarnaar handelen zijn (vooralsnog) te hoog gegrepen voor de meeste cliënten. Uiteraard wordt met de vormgeving van inclusieprojecten hiermee rekening gehouden.

Om teleurstellingen van cliënten en opdrachtgevers te voorkomen, zijn/worden de voorgenomen projecten dus zo opgezet dat cliënten dat goed kunnen én aankunnen. Projecten als structurele klussen- of boodschappendiensten, tuin- of huisonderhoud komen dan ook niet in aanmerking. Uiteraard: incidenteel kan dit wel worden uitgevoerd: een cliënt doet wekelijks enkele boodschappen voor zijn buur (zie tekstkader 4).

### Projecten

Op Mezelf heeft in 2019 en 2020 een aantal projecten omschreven, die de participatie van cliënten kunnen bevorderen. Daarmee zou begin 2020 worden gestart. In verband met de covid-19-maatregelen zijn de projecten niet doorgezet.

De voorgenomen projecten waren:

- Buurtdag, waar alle buurtbewoners welkom zijn. Op Mezelf en Woonpunt organiseren dit gezamenlijk (zie ook par. *Ketenpartnersoverleggen*). (Het geplande buurtfeest in september 2021 is vanwege risico's voor verspreiding van covid-19 uitgesteld naar 2022),
- In de zomer wordt overschot uit de Vergeten Groentetuin gratis of geringe vergoeding uitgedeeld aan buurtbewoners,
- Een informatiebord over de Vergeten Groentetuin is de ingang geplaatst,

- Inloop ‘koffie met vla’,
- Dartavonden,
- DJ-workshop,
- Producten die bij Soek worden gemaakt, worden tegen kostprijs verkocht bij Soek en tijdens de buurttag. De opbrengst wordt gebruikt voor een dagje uit of andere beloningen voor de cliënten. Dat is voor de cliënten een extra stimulans om aan deze activiteiten mee te doen,
- Met Woonpunt wordt overleg of en hoe het groen rondom de flats aan de Harmoniestraat kan worden verzorgd door cliënten, naast het nu al lopende project van zwerfafval opruimen (zie hierna).

Vanaf het voorjaar van 2022 wordt een doorstart gemaakt met deze projecten. Zie hiervoor paragraaf *Inclusieprojecten*.

### *Zwerfafval*

Sinds de zomer van 2020 ruimen cliënten, onder begeleiding van medewerkers, van Op Mezelf zwerfvuil in de buurt (Harmoniestraat, Hoofdstraat) op. Dit gebeurt doorgaans tweemaal per week. In een gezamenlijk brief van Op Mezelf en Woonpunt aan de bewoners van beide straten is melding van deze activiteiten gemaakt.

In de herfst van 2020 heeft een cliënt het project naar zich toegetrokken. Hij ruimt zwerfafval op. Bovendien verzamelt hij samen met andere cliënten in de herfst afgevallen bladeren en deponeert deze in speciale bladkorven die door de gemeente zijn geplaatst. In tekstkader 1 vertelt deze cliënt over het project; zie ook tekstkader 2.

### *Boodschappen*

Een cliënt haalt sinds de uitbraak van covid-19 boodschappen voor een oudere buur. Deze buur wilde niet zelf naar de winkel gaan uit angst voor besmetting. De buur bestelt de meeste boodschappen online, maar vergeten of extra boodschappen worden, wanneer nodig (ongeveer eenmaal per week), door de cliënt gehaald. Zie tekstkader 4.

Tekstkader 1

## Koen

december 2020

In mijn vorige woonplaats heb ik ook zwerfafval opgeruimd. Ik ben graag buiten en vind het fijn dat de buurt netjes is. Dus ik doe dat graag.

Twee keer per week maak ik de ronde Hoofdstraat en Harmoniestraat. Ik ben dan in een uur of anderhalf uur klaar. Ik haal per keer één of anderhalve vuilniszak vol op. De laatste keer vond ik zelfs 12 mondkapjes, zomaar op straat gegooid. Ook vind ik spuiten, zó gevaarlijk voor kinderen en dieren.

Ik wil mijn werkgebied graag uitbreiden met nog wat straten. Ik ga vragen of dat kan.

Ik draag een felgele jas, dan ben ik goed zichtbaar. Want, weet je, buurtbewoners klagen wel eens over cliënten van Op Mezelf. Maar cliënten van Op Mezelf zijn echt niet de enigen die soms overlast veroorzaken. Maar daar kijken de buurtbewoners niet naar, die wijzen te makkelijk naar Op Mezelf.

Wanneer ik aan het werk ben, zeggen buurtbewoners dat ze dat fijn vinden, want de gemeente laat dat versloffen. Ze weten niet dan ik cliënt van Op Mezelf ben, dat staat echt niet op mijn voorhoofd. Het zou daarom fijn zijn als het logo van Op Mezelf op mijn jas staat.

Met zo'n logo op mijn jas en mijn bakfiets laat ik goed zien dat cliënten van Op Mezelf goede dingen voor de buurt doen.'

mei 2021

De buurt vindt het fijn dat ik het zwerfvuil opruim. Zo laat ik zien dat Op Mezelf goede, positieve dingen doet voor de buurt.

Ik heb nu gelukkig betere afvalzakken dan in december. Deze zijn sterker en scheuren dus niet zo snel. Nu hoop ik op nog betere prikkers, net als gemeentewerkers die hebben. Deze doen het vooral goed voor flessen en blik. Voor ander afval zijn de gemeenteprikkers beter.

Samen met wat buurtgenoten wil ik een buurtappgroep oprichten en mensen oproepen om te komen helpen en geen afval op straat te gooien.

Ik had me opgegeven voor NLdoet 'opruimen', maar ik werd net gebeld dat dit project dit jaar niet doorgaat vanwege corona. Maar de meneer zei wel dat ik hier goed werk doe. Mooi toch!

## Tekstkader 2, Ervaringen van Marian Maaskant

(Participerende observatie: 'Het deelnemen aan de dagelijkse activiteiten van de onderzochten, om op die manier door meeleving, meebeleving, observatie, ... inzicht te krijgen in hun .. gedragingen, interacties, opvattingen, houdingen, ervaringen of sociale relaties'<sup>[12]p.71</sup>).

maart 2021

Ik liep een keer met Koen mee om zwerfafval op te ruimen. Het was die dag 'plastic- en papierophaal dag'. Het waaide hard, soms met plensbuien. De straten lagen bezaaid met plastic uit niet goed dichtgebonden zakken en weggewaaid papier. Het was rustig op straat, waarschijnlijk ook vanwege het weer.

Een buurtbewoner zei in het voorbijgaan tegen Koen dat er wel heel veel troep op straat lag en dat het goed was wat hij deed.

Een bouwvakker bekeek verwonderd hoe wij grote brokken losgewaad piepschuim voor bouwmaterialen opruimden, maar zweeg. Een ander voorbijganger keek, glimlachte, groette terug en liep door.

Even later stopte een auto. De bestuurder draaide het raam open en foeterde dat mensen de plastic zakken en dozen niet goed dicht doen en het daarom zo'n troep was. Hij meldde dat ook hij al om zeven uur die morgen vuil had opgeruimd. Hij was duidelijk zwaar geïrriteerd. Toen keek hij Koen en mij aan en zei: 'Jullie doen prima werk! Blij dat jullie dat doen'. Koen glunderde en antwoordde: 'Ik ben van een zorgorganisatie en doe dit graag'. Met een hartelijk 'Succes! Hojje!' reed de man weg.

Koen was het na een halve straat en vier volle vuilniszakken zat. Het was overduidelijk dat deze extreme hoeveelheid afval, letterlijk en figuurlijk, te veel voor hem was. Hij concludeerde dat dit onbegonnen werk was en dat de vuilniswagen eerst maar eens alle zakken moest komen ophalen. Morgen zou hij de rest wel opruimen. Hij had koffie verdiend.

mei 2021

Toen ik aankwam, bleek Koen de afspraak te zijn vergeten. Hij gaf aan geen zin te hebben om te gaan vuilprikken. Ik antwoordde dat hij mocht bepalen of we zouden gaan of niet. Na een rookpauze, kwam hij aan met twee prikkers en een rol vuilniszakken. We konden aan de slag.

Deze keer was het beter weer. Er lag her en der zwerfafval, maar het was goed te overzien.

Koen vertelde over positieve ervaringen tijdens zijn werk. Zijn gezicht straalde. Hij was ook zichtbaar tevreden over de sterkere vuilniszakken. Nu heeft hij zijn zinnen gezet op nog betere prikkers.

Ergens lagen, verspreid over een vierkante meter, tientallen piepkleine glasmozaïeken. Koen liep er voorbij; het was waarschijnlijk te veel voor hem. Toen ik er aan begon, volgde hij met aanvankelijke tegenzin. Nadat ook deze klus was geklaard, was hij toch trots. Zo werd het hele traject schoongeprikt.

Net voor het einde van de route, stopte een auto van Woonpunt. De bestuurder vroeg Koen voor welk project hij werkte. Blij vertelde Koen dat hij dat namens Op Mezelf deed en nam graag de complimenten in ontvangst.

Het werk was daarna gedaan: koffie en broodjes met eiersalade wachtten.

Deze activiteit heeft alle randvoorwaarden voor sociale integratie, deels in potentie, in zich:

- gepaste sociale afstand (er hoeft geen direct contact te zijn, maar mag en kan wel),
- betrouwbaarheid (tweemaal per week),
- gedeelde interesses (gedeeld voordeel: een opgeruimde omgeving),
- wederkerigheid (buurtbewoners zijn blij met de inzet, de cliënt is blij met de waardering).

Samen met het uitdelen van de nieuwsbrief (zie tekstkader 3) leverde dit positieve reacties van buurtgenoten op. Een medewerker van Op Mezelf vatte dit zo samen:

Tekstkader 3, december 2020

**Carla**

Ik heb laatst een leuke reactie van een echtpaar uit de Hoofdstraat ontvangen. Dit was naar aanleiding van de nieuwsbrief die ik met cliënten in de wijk had rondgebracht. Deze mensen gaven aan nu een heel ander beeld te hebben van Op Mezelf. Ik heb hen het een en ander uitgelegd over onze instelling en ze uitgenodigd om eens een kopje koffie te komen drinken op Soek. Zij waren heel positief en zouden dit ook uitspreken naar hun buurtgenoten.

Tekstkader 4, september 2021

Tijdens een informeel gesprek na een bijeenkomst van Op Mezelf vertelde Frank dat hij al sinds de uitbraak van covid-19 boodschappen doet voor zijn buur. Deze buur woont in dezelfde flat als cliënten van Op Mezelf.

Frank had er nauwelijks ruchtbaarheid gegeven. Een aanwezige medewerker van Op Mezelf wist dan ook niets van dit nabuurschap. De medewerker wist wel te vertellen dat deze buur had aangegeven nooit te willen verhuizen, omdat hij zo fijn woont in de flat.

**Frank**

Mijn buur wilde niet zelf naar de winkel in verband met covid-19. Dus doe ik boodschappen voor hem. Hij geeft me geld en ik haal wat hij opgeeft. De meeste boodschappen bestelt hij online. Wat hij is vergeten of extra wil, haal ik voor hem. Dat is ongeveer een keer per week. Dat doe ik graag voor iemand die dat zelf niet kan of wil.



# De ervaringen in Hoensbroek

## Ervaringen van buurtbewoners

Medio oktober 2020 wijdde dagblad De Limburger een artikel aan vermeende overlast in de Hoofdstraat in Hoensbroek<sup>[13]</sup>. Strengere aanpak van verhuur via kamerverhuurbedrijven zou volgens Partij Hoensbroeks Belang nodig zijn. Een raadslid van die partij stelde dat ‘er steeds meer mensen met vooral psychische problemen in één flat worden geplaatst’.

Enkele dagen later besteedde de krant expliciet aandacht aan Op Mezelf en kopte: ‘Geen Flodder taferelen bij Op Mezelf’<sup>[14]</sup>. Een van de aanleidingen voor het artikel was de ontstane onrust bij buurtgenoten door ervaren overlast door cliënten van Op Mezelf. Zo werd geklaagd over verloedering, handel in verdovende middelen, vervuiling met ongedierte als gevolg. Partij Hoensbroeks Belang stelde naar aanleiding van de commotie raadvragen<sup>[15]</sup>.

De Wethouder Welzijn van de gemeente Hoensbroek (Socialistische Partij) reageerde dat er van ernstige woonoverlast of veiligheidsproblematiek geen sprake is. Hij benoemde wel dat de cliënten een ‘aantrekkende werking hebben op mensen van buiten Hoensbroek met een criminele achtergrond’. Het gaat volgens de wethouder vaak om dezelfde cliënten waar de politie regelmatig werk aan heeft<sup>[14]</sup>. In de zomer van 2020 werden twee cliënten van Op Mezelf elders geplaatst, gezien de door hen ontstane onaanvaardbare overlast (zie deelrapport Cliënten). Later werd de overeenkomst met drie andere cliënten opgezegd wegens het structureel niet nakomen van gezamenlijk gemaakte afspraken, ondanks herhaaldelijke waarschuwingen (zie ook deelrapport Cliënten).

De uitnodiging van Op Mezelf aan Partij Hoensbroek Belang om de projecten te bezoeken werd overigens afgeslagen.

De wethouder nam de uitnodiging wel aan en sprak met de directeur zorg en een staflid over de huidige situatie en de plannen van Op Mezelf. In verband met covid-19-crisis is dat niet met een bezoek, maar via beeldbellen gegaan.

Ook de burgemeester nam de uitnodiging aan en zou in november 2020 de projecten van Op Mezelf bezoeken. Deze afspraak moest wegens ziekte van de burgemeester worden uitgesteld en is nog niet ingehaald.

In het najaar van 2020 ontving Op Mezelf een boze brief van een buurtbewoner over ervaren overlast van cliënten van Op Mezelf. Op het aanbod van Op Mezelf om hierover in gesprek te gaan, werd echter niet gereageerd. Ook in het voorjaar van 2021 werd via een buurtpetitie geklaagd; de ervaren overlast bleek over vier specifieke cliënten te gaan (zie par. *Ketenpartnersoverleggen*).

Er werd dus enkele malen geageerd tegen de aanwezigheid van de cliënten van Op Mezelf. Mede door de ontstane commotie, is maandelijks overleg tussen Op Mezelf en de gemeente, woningcorporatie Woonpunt en de politie gestart (ketenpartnersoverleg; zie paragraaf *Ketenpartnersoverleggen*). Medio 2021 waren er nauwelijks meldingen meer en werd het overleg door de ketenspartners als overbodig gezien (‘de communicatie onderling is ook zonder dit overleg goed’) en gestopt.

Op Mezelf heeft bovendien in oktober 2020 een nieuwsbrief verspreid in de buurt (zie tekstkader 3), met een oplage van 500 stuks. Daarin werd onder andere de visie van Op Mezelf vermeld en haar plannen voor de nabije toekomst. Uitdrukkelijk werden hierin de gewenste samenwerking met de buurt genoemd en concrete activiteiten voor participatie vanuit Op Mezelf. In de nieuwsbrief van HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek is begin 2021 ook aandacht geschonken aan de cliënten en visie van Op Mezelf. Daarin werd eveneens de samenwerking met de buurt aangeboden.

## Klachteninventarisatie

De meeste buurtbewoners huren hun woning van woningcorporatie Woonpunt. Op de site van Woonpunt is aangegeven hoe met klachten van buurtbewoners kan worden omgegaan (in gesprek gaan, melden bij Woonpunt of de politie)<sup>[16]</sup>.

Via de coördinator Handhaving en Toezicht van de gemeente Heerlen zijn gegevens over de ontvangen klachten van cliënten van Op Mezelf opgevraagd.

In 2020 zijn bij Handhaving en Toezicht negen klachten gemeld over cliënten van Op Mezelf, van de in totaal 81 klachten: Harmoniestraat (4/14 meldingen), de Hoofdstraat (5/65 meldingen) en de Steenberglaan (0/2). Deze negen klachten gingen over ervaren overlast wegens resp. geluidsoverlast (2x), afval gedumpt (2x) (Harmoniestraat); geluidsoverlast en wildplassen; geluidsoverlast, wildplassen en alcoholgebruik; geluidsoverlast, mogelijke geen vergunde activiteiten; dumpen afval/inboedel (Hoofdstraat).

### Evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers van ketenpartners en de gemeente

In februari 2020 zijn door Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van relevante ketenpartners en de gemeente:

- Bestuursleden van de HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek,
- Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt,
- Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen,
- Gemeente Heerlen:
  - wethouder Welzijn, Armoedebestrijding en Centrumontwikkeling van de gemeente Heerlen;
  - strategisch beleidsadviseur sociaal domein van de gemeente Heerlen;
  - strategisch beleidsmedewerker welzijn en zorg van de gemeente Heerlen,
- Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden.

Ook wijkagenten zijn gevraagd voor interviews over hun ervaringen. Zij gaven echter aan niet op de uitnodiging in te gaan: 'De ervaringen van de wijkagenten met Op Mezelf en haar cliënten zijn louter professioneel van aard. Vanuit dit perspectief gezien is het conform de Wpg (Wet politiegegevens (MM)) dan ook niet toegestaan om dit met u te delen.'

De door de geïnterviewden geaccordeerde interviewverslagen zijn als bijlage opgenomen. Hieronder volgt de belangrijkste informatie uit de gesprekken.

#### *Bestuursleden (voorzitter, secretaris) HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek*

HBV GH behartigt de belangen van zo'n 2500 huurders van woningcorporatie Woonpunt in Hoensbroek. In Hoensbroek zijn diverse zorgaanbieders actief die daar mensen met ondersteuningsbehoeften van diverse aard ondersteunen. Ook worden woningen verhuurd door leegstandbeheer en zijn meerdere zgn. 'huisjesmelkers' actief. De buurt kent daardoor een groot verloop. De voorzitter zegt dat de buurt periodes van achteruitgang en vooruitgang kent. De komst van cliënten van Op Mezelf is naar zijn zeggen daarin geen heldere of bepalende factor.

De bestuursleden waarderen de goede, constructieve contacten met Op Mezelf, zelfs al voor de start van het project. Bij problemen is naar hun ervaring Op Mezelf altijd bereikbaar. Ook de (voorgenomen) participatieprojecten van Op Mezelf vinden zij prima. Zij merken echter wel op dat het relatief grote aantal cliënten van Op Mezelf in de flatgebouwen aan de Harmoniestraat door andere huurders als onprettig kan worden ervaren. In sommige flatgebouwen zijn cliënten van Op Mezelf zelfs in de meerderheid. Het heralloceren van cliënten naar een of meerdere flatgebouwen met alleen cliënten van Op Mezelf is volgens hen raadzaam. Ook het herplaatsen van niet-clianten van Op Mezelf naar andere wooncomplexen is daarvoor een optie.

#### *Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt*

Beide buurtcoördinatoren geven aan dat de buurt in eerste instantie defensief reageerde op de komst van Op Mezelf en haar cliënten. Vooral door steeds in gesprek te gaan met buurtbewoners en uitleg te geven over Op Mezelf en haar cliënten is deze visie inmiddels grotendeels ten goede gekeerd.

De samenwerking hierin met Op Mezelf wordt door de buurtcoördinatoren uitdrukkelijk benoemd en gewaardeerd.

Wel geven zij aan dat zij de huidige buurt (Maria-Gewanden) minder geschikt vinden voor cliënten van Op Mezelf. De buurt wordt gekenmerkt door veel uitkeringsgerechtigden en lage sociaaleconomische status (ses). De cliënten van Op Mezelf zijn doorgaans sociaal-emotioneel gezien kwetsbaar en dus makkelijk beïnvloedbaar. Zij zien weinig buurtgenoten die overdag naar hun werk gaan. Die voorbeeldfunctie en stimulans missen zij dus. Naar hun mening zouden cliënten van Op Mezelf beter gedijen in gemêleerde wijken naar o.a. ses, inkomen en leeftijd.

#### *Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen*

De coördinator vertelt dat enkele buurten in Heerlen/Hoensbroek in het verleden ‘geprioriteerde aandachtswijken’ waren. Er waren veel klachten van diverse aard. Door extra financiële en personele inzet vanuit de gemeente is de situatie in deze wijken fors verbeterd. Hij kent de zorgen vanuit de gemeente dat het project van Op Mezelf met een clustering van cliënten in de buurt Maria Gewanden mogelijk tot een weer neerwaartse trend kan leiden. Juist omdat ook deze wijk recentelijk een positieve wending kende, begrijpt hij de zorgen. Hij heeft zelf geen zicht op of er daadwerkelijk veranderingen zijn geweest na de komst van cliënten van Op Mezelf.

Naar zijn mening is Op Mezelf goed bereikbaar en beschikbaar voor vragen vanuit de buurt; dit is essentieel is voor goede contacten met de buurt en acceptatie van Op Mezelf en haar cliënten.

#### *Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker gemeente Heerlen*

De wethouder stelt in het interview dat de ondersteuningsvisie van Op Mezelf op zich prima is. Het ondersteunen van kwetsbare burgers en streven naar hun inclusie, kan alleen maar onderschreven worden. Het probleem van de manier van ondersteunen van Op Mezelf is, naar de mening van de geïnterviewden, dat te veel cliënten bij elkaar zijn gaan wonen in een al kwetsbare buurt. Dat de flatgebouwen in de Harmoniestraat grotendeels leeg stonden zou geen reden mogen zijn voor dit geclusterde wonen. Spreiding van (geclusterde) ondersteuning (2 à 3 projecten) binnen de regio Parkstad (niet alleen de gemeente Heerlen) heeft hun voorkeur.

Heerlen heeft als stelregel voor zorgaanbieders: ‘vertrouwen in plaats van wantrouwen’ en ‘samenwerking in plaats van marktwerking’. Dit wordt voor de Wmo en Jeugdzorg al gerealiseerd door lump sum financiering aan de coöperaties (samenwerkingen tussen diverse zorgorganisaties). Voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang is dat ook een wens. In plaats van een wirwar aan zorgaanbieders, coördineren deze coöperaties de benodigde ondersteuning. De geïnterviewden zouden deze werkwijze ook voor Op Mezelf en haar cliënten wensen.

De geïnterviewden geven aan dat er zowel geluiden zijn over wel als geen toename van klachten door de cliënten van Op Mezelf. Ze maken, zo stellen zij, ‘beide deel uitmaken van de werkelijkheid’.

#### *Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden*

Al voor de start van het project is goed overleg geweest met Op Mezelf. De vertegenwoordigers van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden benadrukken dat ‘alle mensen, ook cliënten van Op Mezelf, kansen gegund moeten worden’.

De buurt was bekend met onevenredig veel overlast. De flatgebouwen aan de Harmoniestraat waren niet in trek en zouden daarom gesloopt worden. Maar, zo stellen de geïnterviewden, omdat Op Mezelf haar cliënten ondersteunt, en mogelijke overlast daarmee in de kiem smoort, is de situatie in deze buurt duidelijk verbeterd.

Zij hebben echter ook bedenkingen. Het gewenste aantal van uiteindelijk 80 cliënten<sup>a</sup> is volgens hen mogelijk (te) veel. Zij adviseren Op Mezelf om het aantal cliënten stap voor stap te vergoten en steeds na te gaan of dit goed gaat. Zij vragen zich af wat er met

---

<sup>a</sup> Op Mezelf heeft medio 2021 besloten in te zetten op de kwaliteit van ondersteuning boven de groei van het aantal cliënten en uitbreiding van doelgroepen.

cliënten gebeurt die zelfstandig (zonder ondersteuning door Op Mezelf) in de wijk blijven wonen of wiens contract door Op Mezelf wordt beëindigd. Op Mezelf zou bij cliënten die zelfstandig gaan wonen nog enige tijd moeten nagaan hoe het met hen gaat en dreigende problemen proactief moeten (laten) oplossen. Bij cliënten met een opgezegd contract is het de vraag of zij (al dan niet thuisloos) in de buurt blijven ‘hangen’ en dan mogelijk overlast gaan veroorzaken. Deze mogelijke toename van mensen met problemen in de woon- en leefomgeving in de wijk baart hen zorgen.

De cliënten van Op Mezelf zijn buurtbewoners als alle andere en krijgen dus geen andere behandeling. De activiteiten van Op Mezelf worden gewaardeerd maar niet extra gestimuleerd.

### *Samenvattend*

De geïnterviewden waarderen de communicatie en samenwerking met Op Mezelf. Vooral het proactief informeren wordt gewaardeerd. Zij zeggen dat geclusterde ondersteuning van mensen met ondersteuningsbehoeften op zich geen probleem is. De bedenking ligt vooral in het grote aantal mensen met ondersteuningsbehoeften dat in de buurt (vooral Harmoniestraat/Hoofdstraat) woont, gaat wonen of blijft wonen. De buurt wordt gekenmerkt door veel uitkeringsgerechtigden en lage sociaaleconomische status en staat bekend als ‘geprioriteerde aandachtswijk’. Recentelijk zijn wel verbeteringen gerealiseerd. Geïnterviewden vrezen dat deze positieve kentering wordt gekeerd omdat er mogelijk aanzuigende werking is van mensen met ‘problemen in de woon- en leefomgeving’ en dat buurtbewoners daarom uit de buurt wegtrekken. Ook cliënten van Op Mezelf die, al dan niet gewenst, geen contract met Op Mezelf meer hebben, maar wel in de buurt blijven wonen kunnen dit versterken. De cliënten van Op Mezelf zijn in de regel sociaal-emotioneel gezien kwetsbaar en mede daardoor makkelijk beïnvloedbaar, ook in probleemgedrag. De algehele tendens uit de gesprekken is dan ook dat het aantal cliënten van Op Mezelf beperkt zou moeten blijven.

Een aantal geïnterviewden geeft ook aan dat Op Mezelf dreigend probleemgedrag van haar cliënten in de kiem smoort en dat daardoor excessen worden voorkomen. De (voorgenomen) buurtprojecten van Op Mezelf worden overigens gewaardeerd.

### **Ketenpartnersoverleggen**

Zoals hiervoor gezegd, was er maandelijks (buiten vakantieperiodes) overleg tussen Op Mezelf en de gemeente, woningcorporatie Woonpunt en de politie.

Tijdens die (veelal digitale bijeenkomsten) werden de lopende zaken omtrent wijk gerelateerde zaken van Op Mezelf besproken.

Bij klachten vanuit de buurt jegens cliënten van Op Mezelf wordt steeds in eerste instantie door Op Mezelf en/of Woonpunt contact gelegd met de klagers; dit is afhankelijk van de aard en bron van de klachten. Deze gesprekken met buurtbewoners gaan vaak over door hen ervaren overlast door een of enkele cliënten. Zoals in het deelrapport cliënten al is aangegeven, wordt de overeenkomst met cliënten die onevenredige overlast veroorzaken stopgezet door Op Mezelf. Uiteraard wordt dat pas gedaan nadat herhaaldelijk gesprekken met deze cliënten zijn gevoerd en er geen verbetering merkbaar is.

In mei 2021 is een aantal buurtbewoners een petitie gestart om de dienstverlening vanuit Op Mezelf te laten stoppen. Uit gesprekken met de initiatiefnemers van de petitie en Woonpunt bleek echter dat deze buurtbewoners specifiek van vier cliënten overlast hadden. De buurtbewoners gaven daarbij aan dat zij ook de goede kanten van Op Mezelf zien en noemden de Vergeten Groentetuin en het opruimen van zwerfafval. Het werd ook duidelijk dat het in twee gevallen vooral om persoonlijke onmin ging. Deze cliënten zijn, omdat deze gespannen situatie ook voor Op Mezelf duidelijk was, op andere locaties van Op Mezelf gaan wonen. Beide andere cliënten zijn inmiddels niet meer in zorg bij Op Mezelf.

Om de buurt weer of beter te betrekken bij Op Mezelf, is tijdens het ketenpartnersoverleg in mei 2021 afgesproken dat Woonpunt een nieuwsbrief maakt voor de buurt. Ook is

afgesproken dat Woonpunt en Op Mezelf een gezamenlijk samenzijn voor de hele buurt gaan organiseren bij Soek en/of in de Vergeten Groentetuin, zodra dat mogelijk is gezien de covid-19-maatregelen.

In het najaar van 2021 is besloten te stoppen met de ketenpartneroverleggen. De reden is dat de communicatie onderling ook zonder dit overleg goed is. Ook zijn er weinig meldingen van overlast vanuit cliënten van Op Mezelf; deze worden bovendien gelijk behandeld en opgelost.

## Inclusieprojecten

De covid-19-pandemie vereiste forse maatregelen met onderlinge afstand en resulteerde in het uit- of afstellen van activiteiten in grotere groepen. Uiteraard gold dat ook voor activiteiten van Op Mezelf. Het terugdringen van de besmettingen had uiteraard prioriteit boven deze inclusieprojecten. In 2021 zijn daarom weinig projecten ten uitvoer gebracht. Het beoogde gezamenlijk samenzijn voor de buurt was wederom gepland, maar ook in september 2021 leek het niet verantwoord om dit daadwerkelijk doorgang te laten vinden. Wel is inclusie van cliënten van Op Mezelf wederom besproken in de teams. Door de directie werd eerst nogmaals de visie van Op Mezelf ten aanzien van een inclusieve leefgemeenschap benadrukt. Marian Maaskant - Onderzoek & Advies lichtte het Reddolfproject nogmaals toe. De teams werden vervolgens uitgenodigd om hun ideeën omtrent inclusieprojecten onderling te bespreken, af te stemmen en zo nodig te begroten. Alle family homes en Soek hebben kunnen kiezen voor welk project zij verantwoordelijk zijn, wie dat gaan uitvoeren en hoe, en welke resultaten worden beoogd. Een medewerker van Op Mezelf is aangesteld als projectleider van deze inclusieprojecten. In 2022 wordt een doorstart gemaakt.

## Referenties

1. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020.
2. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften. Tussenrapportage: Achtergrond*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2021.
3. Raad van Bestuur Op Mezelf. *Visiedocument Op Mezelf*. Hoensbroek: Op Mezelf, 2020.
4. Bigby, C. & I. Wiesel. *Encounter as a dimension of social inclusion for people with intellectual disability: beyond and between community presence and participation*. Journal Of Intellectual & Developmental Disability, 2011; **36**(4): 259-263.
5. Bredewold, F. *Lof der oppervlakkigheid: contact tussen burgers met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Gennep, 2013.
6. Maaskant, M. *Buren (Feitenoverzicht 13; <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>)*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020. <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>.
7. College voor de Rechten van de Mens. (2018). Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap, inzake de eerste rapportage van Nederland. Opgehaald 21-2-2022, van <https://mensenrechten.nl/nl/publicatie/5c051025c155b7037d1ec495>.
8. CBS. (2017). Kerncijfers wijken en buurten 2017. Opgehaald 2-9-11-2019, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2017/31/kerncijfers-wijken-en-buurten-2017>.
9. Buurtvereniging Mariarade. Buurtvereniging Mariarade. Opgehaald 4-12-2019, van <https://www.bvmariarade.nl/>.



10. Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden. Actueel. Opgehaald 29-11-2019, van <https://www.mariagewanden.nl/nl/>.
11. Stichting Buurtgericht Werken BROICH. Welkom op de website van Stichting Buurtgericht Werken BROICH. Opgehaald 4-12-2019, van <https://www.broich.nl/>.
12. Maso, I. *Kwalitatief onderzoek*. Meppel/Amsterdam: Boom, 1989.
13. Van den Camp, J. *Hoofdstraat in Hoensbroek wordt een getto*. De Limburger - Regio, 12-10-2020.
14. Benneker, F. *Geen Flodder taferelen bij Op Mezelf*. De Limburger - Regio, 17-10-2020; 6-7.
15. Horssels, J. *Overlast Maria-Gewanden "Op-Mezelf" zeer urgent! Schriftelijke vragen raadslid aan college of burgemeester Gemeente Heerlen 17-8-2020*. Gemeente Heerlen: Heerlen.
16. Woonpunt. (z.j.). *Overlast melden*. Opgehaald 21-1-2021, van <https://www.woonpunt.nl/huurder/overlast-melden>.

## Bijlage 1: Geaccordeerde interviewverslagen



## Interview Bestuursleden van de HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek

### *Geïnterviewden*

- S. Mestrom, voorzitter HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek
  - A. Vossen, secretaris HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek
- met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

### *Datum*

- 25-2-2021

### *Aanleiding*

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden (voorzitter en secretaris van HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek (HBV GH)) gevraagd hun mening te geven over hun ervaringen en samenwerking met Op Mezelf, de cliënten van Op Mezelf en is gevraagd naar eventuele suggesties.

### *De belangenvermenging*

HBV GH behartigt de belangen van zo'n 2500 huurders van wooncorporatie Woonpunt in Hoensbroek. Woonpunt is een van de vijf wooncorporaties in Zuid-Limburg. In dat kader heeft HBV GH onder andere regelmatig contacten met Woonpunt en de gemeente.

### *De buurt*

In Hoensbroek zijn diverse zorgaanbieders actief, waaronder Op Mezelf. Ook worden woningen verhuurd door firma's voor leegstandbeheer. Ook zijn er meerdere zgn. 'huisjesmelkers' actief. De buurt kent daardoor een groot verloop.

De voorzitter, zelf al ruim veertig jaar woonachtig in de Hoofstraat, zegt dat de buurt periodes van achteruitgang en vooruitgang kent. De komst van cliënten van Op Mezelf is naar zijn zeggen daarin geen heldere of bepalende factor.

### *Op Mezelf*

Al voor de start van het project aan de Amstenraderweg (groepswoning) is goed overleg geweest met Op Mezelf. HBV GH stelde dat zeer op prijs. De voorzitter benadrukt dat het contact ook nu nog prettig en constructief is. Hij benoemt dat, naar zijn ervaring, Op Mezelf de enige zorgaanbieder in Hoensbroek is die afspraken nakomt.

De geïnterviewden vertellen dat cliënten van Op Mezelf jaarlijks de lantarenpaalversieringen voor Kerst en carnaval ophangen. Ook het opruimen van zwerfafval door cliënten van Op Mezelf, het voornemen om de groenvoorziening in de Harmoniestraat te beheren en de 'vergeten groentetuin' is hen bekend.

De voorzitter heeft onlangs bij een dreigende escalatie van een cliënt van Op Mezelf contact met Op Mezelf opgenomen. Toen werd gelijk actie ondernomen door Op Mezelf en is de situatie niet uit de hand gelopen. Op Mezelf is, zo stelt de voorzitter tot zijn tevredenheid, altijd bereikbaar (noodnummer) en bereid actie te ondernemen wanneer dat nodig is.

De secretaris zegt dat het relatief grote aantal cliënten van Op Mezelf in de flats aan de Harmoniestraat door andere huurders als onprettig kan worden ervaren. In sommige complexen zijn cliënten van Op Mezelf zelfs in de meerderheid. Volgens de secretaris 'voelt dat krom aan'. De voorzitter vult daarbij aan dat voor de cliënten van Op Mezelf andere financiële afspraken met Woonpunt zijn gemaakt dan voor reguliere huurders. Het heralloceren van cliënten naar een of meerdere flats met alleen cliënten van Op Mezelf is raadzaam. Ook het herplaatsen van niet-clianten van Op Mezelf naar andere wooncomplexen is daarvoor een optie.

De voorzitter merkt op dat, naar aanleiding van de tussentijdse evaluatierapporten, het personeelsverloop bij Op Mezelf groot is. Hij vindt dat een zorgelijke conclusie.

De secretaris benadrukt dat het goed zou zijn om de buurtbewoners zelf te bevragen over hun ervaringen in de buurt en met cliënten van Op Mezelf. Zij adviseert een buurtbrede vragenlijst uit te zetten. HBV GH is zeer wel genegen hierin te faciliteren door berichtgeving in haar Infobulletin (per kwartaal uitgegeven).

### *Klachten*

Bij HBV GH zijn geen klachten over cliënten van Op Mezelf binnen gekomen. De geïnterviewden benadrukken wel dat zij alleen klachten horen nadat Woonpunt is ingeschakeld en er geen oplossingen naar tevredenheid mogelijk bleken.

### *Tot slot*

De geïnterviewden hebben verteld over hun ervaringen met Op Mezelf in een open en hartelijk gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.

## Interview Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt

### Geïnterviewden

- D. Erkenbosch, Buurtcoördinator Parkstad vanuit Woonpunt
  - K. van der Oord, Buurtcoördinator Hoensbroek vanuit Woonpunt
- met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

### Datum

- 8-2-2021

### Aanleiding

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden (buurtcoördinatoren) gevraagd hun mening te geven over de samenwerking met Op Mezelf, de visie op ondersteuning van Op Mezelf en de realisatie tot nu toe, kritische succesfactoren en eventuele wensen/aanbevelingen.

### Op Mezelf

Beide buurtcoördinatoren zijn goed te spreken over de samenwerking met Op Mezelf. Bij eventuele suggesties, klachten van buurtgenoten en andere betrokkenen is snel ruggenspraak met Op Mezelf mogelijk, gevolgd door nodige acties. Zij benoemen ook de activiteiten van Op Mezelf om een goed beeld van zichzelf in de buurt te vormen, waaronder het opruimen van zwerfafval en bladafval (met door Woonpunt gesponsorde bladkorven). Beide buurtcoördinatoren waarderen deze inzet. Zij noemen ook dat cliënten van Op Mezelf gemeenschappelijke ruimten in flatgebouwen schoon houden. Dat is eveneens voor de andere buurtbewoners prettig.

Ook de inloopwoning van de politie en de buurtcoördinatoren wordt door een cliënt schoon gemaakt. Deze inloopwoning is een werkplek van de politie en buurtcoördinatoren midden in de wijk. Daar kan laagdrempelig worden gesproken met buurtbewoners.

Het geclusterde wonen van Op Mezelf heeft, volgens de geïnterviewden, het grote voordeel dat ondersteuning snel nabij is en mogelijke problemen in de kiem kunnen worden gesmoord. Het streven naar dienstbare participatie wordt door de geïnterviewden van harte onderschreven. Dat de covid-19-crisis een en ander vertraagt is jammer, maar -zo verwachten beiden- het zal geen reden voor afstel zijn.

### De buurt

Beide buurtcoördinatoren geven aan dat de buurt in eerste instantie defensief reageerde op de komst van Op Mezelf en haar cliënten. Er heersten volgens hen allerlei onterechte vooroordelen (drugsgebruikers, criminelen, zwervers). Vooral door steeds in gesprek te gaan met buurtbewoners en uitleg te geven over Op Mezelf en haar cliënten is deze visie inmiddels grotendeels ten goede gekeerd. Zo is bijvoorbeeld toegelicht dat cliënten vaak eerst in een groep wonen en pas wanneer zij dat aankunnen zelfstandig gaan wonen. Tevens wordt dan benoemd dat het ook voordelen biedt dat burens cliënten van Op Mezelf zijn, want bij klachten wordt meteen gereageerd en desnoods ingegrepen. Dat is bij reguliere huurders veel lastiger.

Deze samenwerking hierin met Op Mezelf wordt door de buurtcoördinatoren uitdrukkelijk benoemd en gewaardeerd.

De beide buurtcoördinatoren geven wel aan dat zij de huidige buurt (Maria-Gewanden) minder geschikt vinden voor cliënten van Op Mezelf. De buurt wordt gekenmerkt door veel uitkeringsgerechtigden en lage sociaaleconomische status (ses). De cliënten van Op Mezelf zijn sociaal-emotioneel gezien kwetsbaar. Zij zien weinig buurtgenoten die overdag naar hun werk gaan. Die voorbeeldfunctie en stimulans missen zij dus. De cliënten zijn ook makkelijk beïnvloedbaar om bijvoorbeeld betrokken te worden in drugsgebruik en -delicten. Dergelijk gedrag versterkt elkaar.

De buurtcoördinatoren geven aan dat landelijk beleid is om vooral gemêleerde wijken naar o.a. ses, inkomen en leeftijd te hebben. De wijk Bleijerheide (Kerkrade) is daar een geslaagd voorbeeld van; de wijk Geleen-Zuid hoopt dat ook te worden. In dergelijke wijken, zo stellen de buurtcoördinatoren, is er goede sociale cohesie en dus onderlinge ondersteuning. Naar hun mening zouden cliënten van Op Mezelf beter gedijen in zulke wijken dan in de huidige wijk.

### *Klachten*

De buurtcoördinatoren geven aan dat er in eerste instantie vanuit de buurt meerdere klachten zijn gemeld over gedrag van cliënten van Op Mezelf. Veelal ging het om geluidsoverlast; de woningen zijn inderdaad zeer gehorig.

Klachten worden vooral aan buurtcoördinatoren en Op Mezelf gemeld; klachten worden veel minder met de politie gedeeld.

Het ging volgens de buurtcoördinatoren om een klein aantal notoire klagers. Een gezin, dat zich vooral wegens taalbarrières niet prettig voelde in de buurt, is inmiddels in goed overleg verhuisd. Met een andere klager is gesproken, uitmondend in zijn deelname aan een project van Op Mezelf en een afname van zijn klachten.

De buurtcoördinatoren merken dat het aantal klachten in totaliteit nu zeer beperkt is.

Door het snel reageren op klachten door Woonpunt samen met Op Mezelf wordt een en ander vlot en in goede harmonie besproken en zoveel als mogelijk opgelost.

### *Samenwerking met de gemeente Heerlen*

De geïnterviewden zijn vol lof over de samenwerking met de gebiedsregisseur. Op gemeentelijk niveau verliep de samenwerking tot voor kort minder soepel. De verantwoordelijkheden werden over en weer gelegd; dit was een kwestie van 'niet kunnen' en niet van 'niet willen'. Er is nu een positieve kentering omdat er overheidssubsidie ter beschikking is gekomen voor wijkverbetering in Hoensbroek en Heerlen-Noord.

### *Succes- en faalfactoren*

De buurtcoördinatoren stellen dat Op Mezelf wil uitbreiden met het aantal cliënten. Zij geven aan dat deze uitbreiding alleen goed kan gaan wanneer de ondersteuning ook wordt uitgebreid. De groei van cliëntèle moet dus samengaan met groei van middelen. De druk op de wijk zal anders fors toenemen.

De buurtcoördinatoren hopen dat de samenwerking, ook met de groei van het aantal cliënten, blijft zoals deze nu is.

### *Tot slot*

De geïnterviewden hebben hun visie op Op Mezelf, haar ondersteuning en de samenwerking gegeven in een prettig en open gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.

## Interview Coördinator Handhaving en Toezicht, gemeente Heerlen

### *Geïnterviewde*

- M. Hoeve, Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

### *Datum*

- 12-2-2021

### *Aanleiding*

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader is geïnterviewde (coördinator Handhaving en Toezicht van de gemeente Heerlen) gevraagd zijn mening te geven over de visie op ondersteuning van Op Mezelf en de realisatie tot nu toe, klachten vanuit de buurt, kritische succesfactoren en eventuele wensen/aanbevelingen.

### *Op Mezelf*

De coördinator Handhaving en Toezicht geeft aan dat deze afdeling ten dienste staat van de leefbaarheid en veiligheid in de openbare ruimte. Functionarissen komen dus doorgaans niet in de woningen van buurtbewoners. Dat is de taak van de politie. Hij geeft aan nog niet lang te zijn betrokken bij het ketenpartneroverleg van Op Mezelf.

Het eerste contact met een cliënt van Op Mezelf was naar aanleiding van een gegeven boete aan deze cliënt. Dat is na een goed gesprek met haar en een van haar ouders naar tevredenheid afgewikkeld. Verdere concrete contacten met Op Mezelf zijn nog beperkt geweest, ook in verband met de covid-19-maatregelen. De geïnterviewde is coördinator en is dus minder vaak fysiek in de wijken aanwezig dan handhavers.

Hij benoemt wel dat overleg met Op Mezelf naar zijn mening prettig verloopt. In het algemeen ervaart hij de samenwerking met van diverse diensten (o.a. politie, woningcorporaties) in Hoensbroek als goed.

### *De buurt*

De coördinator Handhaving en Toezicht vertelt dat enkele buurten in Heerlen/Hoensbroek in het verleden ‘geprioriteerde aandachtswijken’ waren. Er waren veel klachten van diverse aard. Hij noemt dat de gemeente het zicht op de buurtbewoners in o.a. Hoensbroek aan het kwijtraken was. Door extra financiële en personele inzet vanuit de gemeente is de situatie in deze wijken fors verbeterd. Hij kent de zorgen vanuit de gemeente dat het project van Op Mezelf met een clustering van cliënten in de buurt Maria Gewanden mogelijk tot een weer neerwaartse trend kan leiden. Juist omdat ook deze wijk recentelijk een positieve wending kende, begrijpt hij de zorgen. Hij heeft zelf geen zicht op of er daadwerkelijk veranderingen zijn geweest na de komst van cliënten van Op Mezelf.

### *Klachten*

De coördinator Handhaving en Toezicht kan nagaan welke klachten (aard, aangeklaagde) in de afgelopen periode zijn binnengekomen bij Handhaving en Toezicht. Hij zegt toe een overzicht (met inachtneming van privacyregels) hiervan ter beschikking te stellen.

- Na het interview verstrekke hij de toegezegde gegevens over in 2020 ontvangen klachten:

Harmoniestraat:

Totaal aantal meldingen 14; 4 meldingen gerelateerd aan Op Mezelf: geluidsoverlast 2x, afval gedumpt 2x.

Hoofdstraat:

Totaal aantal meldingen 65; 5 meldingen gerelateerd aan Op Mezelf:  
Geluidsoverlast en wildplassen; geluidsoverlast, wildplassen en alcoholgebruik;  
geluidsoverlast, alcoholgebruik en dealactiviteiten; mogelijke geen vergunde activiteiten;  
dumpen afval/inboedel.

Steenberglaan:

Totaal aantal meldingen 2; 0 meldingen gerelateerd aan Op Mezelf.

### *Succes- en faalfactoren*

De coördinator Handhaving en Toezicht adviseert Op Mezelf om steeds bereikbaar en beschikbaar te zijn voor buurtgenoten. Dat is nu overigens al het geval. Hij benadrukt dat dit essentieel is voor goede contacten met de buurt en acceptatie van Op Mezelf en haar cliënten.

Hij geeft ook aan dat het inlooppunt op de Steenberglaan voor alle buurtbewoners en relevante diensten een goed initiatief is. Het doel van dit inloophuis is om veiligheid en leefbaarheid in de wijk te bevorderen.

### *Tot slot*

De coördinator Handhaving en Toezicht heeft zijn visie op Op Mezelf en haar ondersteuning, de ervaren samenwerking en de manier van handhaving/toezicht gegeven in een prettig en open gesprek. Marian Maaskant is hem hiervoor zeer erkentelijk.

## Interview Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker, gemeente Heerlen

### Geïnterviewden

- P. van Zutphen, wethouder Welzijn, Armoedebestrijding en Centrumontwikkeling van de gemeente Heerlen
- A. Jacobs, strategisch beleidsadviseur sociaal domein van de gemeente Heerlen
- J. ten Thije, strategisch beleidsmedewerker welzijn en zorg van de gemeente Heerlen met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

### Datum

- 3-2-2021

### Aanleiding

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden gevraagd hun mening te geven over de ondersteuningsvisie van Op Mezelf, de realisatie tot nu toe, kritische succesfactoren en eventuele wensen/aanbevelingen. Het evaluatieproject loopt van 2020-2021. Het tussentijdse evaluatierapport (januari 2021) is hen toegestuurd en kent vier delen: aanleiding, cliënten, medewerkers, inclusie. Het eindrapport wordt eind 2021 of begin 2022 opgeleverd.

### Ondersteuning via Op Mezelf

Van Zutphen schetst kort zijn visie op zorgaanbieder Op Mezelf en ervaringen in de afgelopen jaren. Hij stelt dat de ondersteuningsvisie van Op Mezelf op zich prima is. Het ondersteunen van kwetsbare burgers en streven naar hun inclusie, kan alleen maar onderschreven worden.

De voorgenomen projecten om cliënten dienstbaar te laten participeren juichen de geïnterviewden toe: 'onderzoek alles en behoud het goede'. Zij geven echter aan dat deze projecten, ook los van de gevolgen van covid-19-maatregelen, maar mondjesmaat worden gerealiseerd.

Het probleem van de manier van ondersteunen van Op Mezelf is, naar de mening van de wethouder, dat te veel cliënten bij elkaar zijn gaan wonen in een al kwetsbare buurt. Dat de flats in de Harmoniestraat grotendeels leeg stonden, mag volgens hem geen reden zijn voor dit geclusterde wonen.

De buurt telde voor de komst van Op Mezelf al relatief veel burgers met een lage sociaaleconomische status (ses) en veel uitkeringsgerechtigden, met de daaraan gekoppelde omstandigheden en problemen in de woon- en leefomgeving. De samenstelling van de buurt is grotendeels het gevolg van selectieve keuzes van huurders door woningcoöperaties destijds. Dat is met de komst van cliënten van Op Mezelf niet afgenomen, maar mogelijk toegenomen (zie hierna bij Klachten).

Daarbij zijn ook niet van oorsprong Heerlense burgers bij Op Mezelf komen wonen. Hierdoor is het aantal burgers met ondersteuningsbehoeften en lage ses in de buurt flink toegenomen en oververtegenwoordigd. Hun bezoekers zijn bovendien doorgaans met hen vergelijkbaar wat ses, kwetsbaarheid en problemen betreft. De buurt is hierdoor nog complexer geworden. Daardoor trekken burgers met een hogere ses weg uit deze buurt en (nieuwe) inwoners van Heerlen vermijden het om in deze buurt te gaan wonen. De buurt heeft daardoor, zo stellen de geïnterviewden, een nog negatiever stigma gekregen.

De mogelijk aanzuigende werking voor burgers met lage ses en recht op uitkeringen om naar Heerlen te verhuizen, wordt door de gemeente Heerlen als onwenselijk beschouwd. Op Mezelf heeft, zo stelt de wethouder, bij aanvang van het project geen overleg gepleegd met de gemeente Heerlen. Dat is als onprettig ervaren en ook zo met Op Mezelf gecommuniceerd.



De beleidsadviseur en -medewerker vullen aan dat geclusterd wonen van mensen met ondersteuningsbehoeften in Heerlen niet per se ontmoedigd wordt of onwenselijk is. Want het is alleen al bedrijfseconomisch gezien vanuit Op Mezelf logisch om ondersteuning geclusterd aan te bieden. Echter, het aantal cliënten dat Op Mezelf nu ondersteunt en in deze buurt wil gaan ondersteunen vinden zij te groot. Spreiding van (geclusterde) ondersteuning (2 à 3 projecten) binnen de regio Parkstad (niet alleen de gemeente Heerlen) heeft hun voorkeur.

### *Ondersteuningsvisie van de gemeente Heerlen*

Heerlen heeft als stelregel voor zorgaanbieders: ‘vertrouwen in plaats van wantrouwen’ en ‘samenwerking in plaats van marktwerking’. Dit wordt voor de Wmo en Jeugdzorg al gerealiseerd door lump sum financiering aan de coöperaties die deze ondersteuning verzorgen. De coöperatie voor Wmo-begeleiding en -dagbesteding is Heerlen STAND-BY!, voor ambulante jeugdzorg is dat JENS.

Deze coöperaties zijn samenwerkingen tussen diverse zorgorganisaties. In plaats van een wirwar aan zorgaanbieders, coördineren deze coöperaties de benodigde ondersteuning. De ervaringen zijn volgens de geïnterviewden positief.

Heerlen wenst dat dit ook voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang gerealiseerd gaat worden. Cliënten met ondersteuningsbehoeften worden dus door de coöperatie gekoppeld aan de voor hen beste zorgaanbieder binnen de coöperatie. Wanneer de coöperatie geen geschikte aanbieder binnen haar geledingen heeft, worden andere zorgaanbieders door de coöperatie betrokken bij de ondersteuning van deze cliënten. Dit zou dan mogelijk ook voor Op Mezelf en haar cliënten ook gaan gelden.

### *Klachten*

Vanuit de buurt zijn klachten gemeld over gedrag van (vermeende) cliënten van Op Mezelf of hun bezoekers. De geïnterviewden geven aan dat er zowel geluiden zijn over wel als geen toename van klachten en dat ‘beide deel uitmaken van de werkelijkheid’.

Zij weten echter niet of dat vooral om cliënten van Op Mezelf gaat. Zij adviseren dan ook om met de wijkagenten contact op te nemen. Deze functionarissen kunnen hierover gedetailleerdere informatie geven.

### *Succes- en faalfactoren*

Op verzoek benoemen de geïnterviewden factoren die cruciaal zijn voor zorgaanbieders.

De beleidsmedewerker benoemt dat de kwaliteit van ondersteuning in Heerlen ‘op één, twee en drie’ staat. Heerlen gaat dan ook, in samenwerking met CZ, het kwaliteitskader of de kwaliteitstoets verder ontwikkelen. Dan kunnen zorgaanbieders gericht worden geëvalueerd op de kwaliteit van ondersteuning.

De coöperaties voor ondersteuning zijn weliswaar samenwerkingen, maar benadrukt wordt dat het om gedifferentieerde ondersteuning gaat, waar burgers met ondersteuningsbehoeften van diverse aard terecht kunnen en geholpen kunnen worden.

Transparante bedrijfsvoering is daarbij essentieel. De wethouder vertelt dat ambtelijk is opgemerkt dat Op Mezelf teveel een samenhang van bv's is, waardoor transparante verantwoording van ondersteuning en financiering moeilijk kan zijn. Hij onderschrijft de opmerking wel.

Goede samenwerking met ketenpartners wordt ook benoemd als een belangrijke factor.

Open staan voor klachten en praten met klagers uit de buurt is een andere benoemde essentiële factor. De nieuwsbrief van Op Mezelf (najaar 2020) wordt in dit kader door de geïnterviewden positief beoordeeld. De opmerking in de nieuwsbrief over de mogelijkheid voor tiny houses bij de groepswooning van Op Mezelf werd niet gewaardeerd, omdat de voorlopige aanvraag is afgewezen door de gemeente Heerlen.

### *Adviezen*

De beleidsadviseur en -medewerker adviseren om naast gesprekken met wijkagenten ook te gaan praten met verwijzers: het Team Opvang en Beschermd Wonen (TOBW) en het Veiligheidshuis. Eveneens wordt aangeraden om met omwonenden (bijv. via de buurtvereniging en huurdersbelangenorganisatie) in gesprek te gaan om hun visie te horen.

### *Tot slot*

De geïnterviewden hebben hun visie op Op Mezelf en haar ondersteuning gegeven in een prettig en open gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.

## Interview Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden

### *Geïnterviewden*

- J. Hermanns, voorzitter Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden
  - P. Sikora, lid Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden
- met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

### *Datum*

- 16-2-2021

### *Aanleiding*

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden (namens Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden) gevraagd hun mening te geven over de ervaringen en samenwerking met Op Mezelf, de cliënten van en ondersteuning door Op Mezelf en eventuele wensen/aanbevelingen.

### *Op Mezelf*

Al voor de start van het project is goed overleg geweest met Op Mezelf. Het buurtbeheer waardeerde en waardeert dat. De voorzitter van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden benadrukt dat ‘alle mensen, ook cliënten van Op Mezelf, kansen gegund moeten worden’.

De geïnterviewden geven wel aan dat het gewenste aantal van uiteindelijk 80 cliënten mogelijk (te) veel is. Zij adviseren Op Mezelf om het aantal cliënten stap voor stap te vergoten en steeds na te gaan of dit goed gaat.

Zij hebben ook bedenkingen. Zij vragen zich af wat er met cliënten gebeurt die zelfstandig (zonder ondersteuning door Op Mezelf) in de wijk blijven wonen of wiens contract door Op Mezelf wordt beëindigd. Bij de eerste groep zou Op Mezelf nog enige tijd moeten nagaan hoe het met hen gaat en dreigende problemen proactief moeten (laten) oplossen. Bij de laatste groep is het de vraag of deze cliënten (al dan niet thuisloos) in de buurt blijven ‘hangen’ en dan mogelijk overlast gaan veroorzaken. Deze mogelijke toename van mensen met problemen in de woon- en leefomgeving in de wijk baart hen zorgen.

De voorzitter benoemt dat Op Mezelf in zijn ogen eerlijk en duidelijk is ten aanzien van de plannen van Op Mezelf.

### *De buurt*

De voorzitter vertelt dat bij de start van Op Mezelf hierover reuring in de wijk was, voornamelijk door een zeer beperkt aantal buurtbewoners. Ook vanuit de gemeente was er tegenstand. Het buurtbeheer heeft Op Mezelf tweemaal bezocht. Eenmaal is met de directie gesproken op het kantoor van Op Mezelf. Tijdens de jaarlijkse ‘buurtschouw’ bezocht het buurtbeheer, samen met de wethouder, projecten van Op Mezelf. De Raad van Commissarissen van Op Mezelf heeft toen uitleg gegeven over Op Mezelf.

Een gemeenteraadslid benoemde in een ander gesprek met het buurtbeheer diverse probleemgebieden, maar concretiseerde dit niet.

De voorzitter merkt op dat ‘onbekend maakt onbemind’ wel aan de orde was. Zo werd er door buurtbewoners een koppeling gemaakt met de ervaren overlast van hangjongeren, die overigens geen cliënten van Op Mezelf waren. Deze situatie is overigens naar tevredenheid opgelost. Ook toen is benoemd dat cliënten van Op Mezelf evengoed kansen behoren te krijgen.

Beide geïnterviewden vertellen dat de flatgebouwen aan de Harmoniestraat gesloopt zouden worden omdat er onevenredig veel overlast was. Doordat Op Mezelf haar cliënten ondersteunt en mogelijke overlast daarmee in de kiem smoort, is de situatie in deze buurt duidelijk verbeterd.

Op Mezelf heeft bij de start gebruik gemaakt van de mogelijkheden voor berichtgeving in ‘Buurtberichten’, het buurtblad van buurtbeheer. Dat heeft voor buurtbewoners een en ander verhelderd.

De geïnterviewden stellen het opruimen van zwerfafval door cliënten van Op Mezelf op prijs. Verder benoemen zij dat het buurtbeheer er voor buurtbewoners is, dus ook -maar niet extra- voor cliënten van Op Mezelf.

Het buurtbeheer heeft een druk bezochte ontmoetingsplaats voor buurtbewoners. De plannen om Soek open te stellen voor buurtbewoners (koffie met vlaai, darten, ...) wordt gewaardeerd, maar niet extra gestimuleerd: 'iedereen is vrij dat te doen'.

### *Klachten*

In het begin van Op Mezelf waren er, zoals hierboven al geschreven, klachten vanuit de buurt van een zeer beperkt aantal buurtbewoners. Daarna heeft het buurtbeheer geen klachten meer ontvangen over Op Mezelf of haar cliënten.

De geïnterviewden raden aan om hierover contact op te nemen met beide wijkagenten, omdat zij hiermee -mogelijk uiteenlopende- ervaringen hebben

### *Tot slot*

De geïnterviewden hebben vanuit het buurtbeheer verteld over hun ervaringen met Op Mezelf in een prettig gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.