



2022



KWALITEITSRAPPORT 2022

Inhoudsopgave

VOORWOORD.....	2
1. SCHETS VAN DE ORGANISATIE	4
1.1 Algemene informatie en kerncijfers.....	4
2. CLIËNT TEVREDENHEID ONDERZOEK 2022	6
2.1. Interviews met cliënten.....	6
2.2 Conclusies CTO 2022	16
2.2.1. Terugblik CTO 2021	17
2.2.2 Opvolging CTO 2022	18
3. MEDEWERKERS TEVREDENHEID ONDERZOEK 2022	20
3.1. Interviews met medewerkers	20
3.2 Conclusies MTO 2022	32
3.3 Terugblik MTO 2021	33
3.4 Aandachtspunten voor de toekomst.....	34
4. WAT VERTELLEN ANDEREN OVER OP MEZELF	36
5. CIJFERS EN FEITEN	39
5.1 De cliëntenraad	39
5.1.1. Beoordeling cliëntenraad kwaliteit van zorg afgelopen jaar.....	39
5.1.2. Aandachtspunten voor de toekomst.....	40
5.2 De ondernemingsraad	40
5.3 Veiligheid	40
5.4 MIC en MIM-meldingen	41
5.4.1. Opvolgens MIC en MIM melding analyse 2021.....	43
5.4.2. Aandachtspunten MIC en MIM meldingen voor 2023	44
5.5 Klachten.....	44
5.6 Arbo en RI&E	45
5.7. Kwaliteitskader Forensische Zorg.....	46
5.8. Overige kwaliteit	47

VOORWOORD

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

Net als in het kwaliteitsrapport van 2021 hebben wij cliënten en medewerkers aan het woord gelaten. Voor de blik van buiten heeft op 18 april 2023 een externe visitatie plaatsgevonden. Alle bouwstenen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en de pijlers van het Kwaliteitskader Forensische Zorg zijn in de gesprekken aan bod gekomen en geven een goed beeld van Op Mezelf. De kernwaarden, gelijkwaardigheid, dienstbaarheid en de tegenwoordigheid van geest komen in de gesprekken mooi naar voren; de eigen regie, het volgen van de cliënt hierin, het mogen maken van fouten, de gastvrijheid en de onvoorwaardelijkheid horen we in nagenoeg alle gesprekken terug. Daarnaast zijn door middel van een aantal grafieken en tabellen feiten en cijfers over de organisatie opgenomen.

Als bestuurders zijn wij tevreden, maar ook trots, met de verbeteringen die duidelijk uit de gesprekken naar voren komen. Verbeteringen die te danken zijn aan de waardevolle input die wij uit alle gesprekken van vorig jaar mochten ontvangen. De grootste verbeteringen die cliënten ervaren zijn door het team van de dagbesteding gemaakt. Echter zijn de verbeteringen niet beperkt tot de dagbesteding. Met de komst van de gedragswetenschapper en een transitiecoach heeft Op Mezelf een verdere stap naar professionalisering gezet. We komen steeds meer uit de pioniersfase maar uiteraard zijn er nog steeds genoeg zaken waaraan gewerkt moet worden.

Wij zullen het rapport met cliënten, hun vertegenwoordigers, medewerkers en RvC bespreken en samen kijken wat we met de tips en verbeterpunten gaan doen.

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

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

Raad van Bestuur:

André Holtkamp,
Silvia Mlekuz



SCHETS VAN DE ORGANISATIE

1. SCHETS VAN DE ORGANISATIE

1.1 Algemene informatie en kerncijfers

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

Op Mezelf is een relatief kleine innovatieve zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek die in september 2022 zijn 5-jarig bestaan mocht vieren voor mensen met een ondersteuningsvraag vanuit een (licht) verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen. Eind 2022 waren er 91 cliënten bij Op Mezelf in zorg. Op Mezelf biedt groepswonen, zelfstandig begeleid wonen en ambulante begeleiding. Op Mezelf kent een relatief zware cliëntgroep, veelal cliënten die in de reguliere zorginstellingen niet tot voldoende ontwikkeling zijn gekomen. De doelgroep bestaat voor het merendeel uit:

- (Jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een verslavingsverleden;
- Jong) volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een detentieverleden;
- (Jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een beperkt eigen netwerk of een netwerk dat een verkeerde invloed op hen heeft;
- (Jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die willen leren samenwonen;
- (Jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die één of meerdere kinderen hebben of graag zouden willen hebben;
- Mensen met een ondersteuningsvraag op velerlei levensgebieden;

Op Mezelf gunt alle cliënten een plezierig, betrokken en betekenisvol leven, kortom dat zij levensgeluk ervaren. Dit wordt omschreven in de missie en visie van Op Mezelf

Missie:

Op Mezelf ondersteunt mensen om hun eigen ‘huisje-boompje-beestje’-dromen waar te maken.

Visie:

Op Mezelf wil voor jou je droomvanger zijn door er onvoorwaardelijk voor je te zijn, je te ondersteunen vanuit gelijkwaardigheid, je te stimuleren vanuit je eigen kracht om zo jou eigen “huisje-boompje-beestje” droom waar te maken.

Veel cliënten zijn op zoek naar wat zij zelf benoemen als “Huisje Boompje Beestje”. Kenmerkend voor Op Mezelf is dat er op basis van gelijkwaardigheid veel aandacht vanuit de begeleiding uitgaat naar het bieden van een veilig warm thuis voor elk individu. Om het vertrouwen te winnen, zonder oordelen niet terugkijken naar het verleden om vervolgens samen met de cliënt te werken aan een fijne toekomst waarin de eigen regie van cliënt centraal staat om zo te komen tot datgene waar de cliënt van droomt. Op Mezelf gunt alle cliënten een plezierig, betrokken en betekenisvol leven, kortom dat zij levensgeluk ervaren en eigenwaarde hebben. Voor en naar cliënten is dit in het onderstaande gedicht samengevat:

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



WAT VERTELLEN DE CLIËNTEN VAN OP MEZELF

2. CLIËNT TEVREDENHEID ONDERZOEK 2022

2.1. Interviews met cliënten

In 2022 is opnieuw bewust gekozen om voor het CTO¹ interviews met cliënten af te nemen in plaats van de cliënten een enquête ze laten invullen. In 2021 hebben wij mogen ervaren dat open gesprekken met onze cliënten veel bredere inzichten en meer informatie oplevert dan bij het gebruik van enquêtes. Enquêtes die vaak niet aansluiten bij de belevingswereld van onze cliënten.

We hebben de volgende vragen aan cliënten gesteld:

- Heb jezelf en waarom heb je voor Op Mezelf gekozen?
- Is het wonen en de begeleiding bij Op Mezelf zoals je had gedacht? Zo nee wat is dan anders?
- Ben je gelukkig bij Op Mezelf?
- Waardoor zou jij (nog) gelukkiger worden?
- Ben je tevreden met je flatje of je kamer?
- Wie heeft je ondersteuningsplan gemaakt en heb je dit samen met je begeleider gedaan?
- Wat vind je van je begeleider?
- Sluit de dagbesteding aan bij je wensen?
- Wat zou jij bij Op Mezelf veranderen als jij de baas van Op Mezelf was?
- Noem 3 dingen die je heel erg goed vindt bij Op Mezelf en 3 dingen die je heel erg slecht vindt bij Op Mezelf.

Cliënten mochten er zelf voor kiezen of hun echte naam bij het interview staat.

Interview met Marco

Ik heb voor Op Mezelf gekozen vanuit detentie op basis van het advies van mijn broer. Het wonen en de begeleiding is zoals ik had verwacht. Ik ben dan ook gelukkig bij Op Mezelf op dit moment.

Er zijn meer activiteiten voor bewoner dan voorgaande jaren. Ook hebben we meer uitstapjes zoals naar Bobbejaanland gaan met Halloween. Ik ben tevreden met mijn woning en de begeleiding is prima. Hierover heb ik geen opmerkingen. Ik heb mijn ondersteuningsplan samen gemaakt met mijn begeleider en we hebben gezamenlijk doelen geformuleerd. De dagbesteding past alleen niet helemaal bij mij. Ik ga zelf wel vaker uithelpen met klussen bij vrienden.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerste in de zomer meer barbecueën organiseren.

Goede punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Goede hulp bij externe afspraken;
- Hulp bij het huishouden;

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Activiteiten die soms niet doorgaan of twee activiteiten die op dezelfde dag worden georganiseerd.

Interview met Jason

Voor Op Mezelf woonde ik bij stichting Philadelphia. Dit was een woongroep. Helaas was dit niet passend voor mij. Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de organisatie snel plek had. Voorheen had ik veel regels waar ik me aan moest houden. Nu bij Op Mezelf kan ik zelfstandig maar met begeleiding wonen. Wonen en de begeleiding voldoen aan mijn verwachtingen. Ik ben dan ook tevreden op dit moment.

Ik vind mijn woning prima. Ik heb nu veel meer ruimte dan in de woongroep. Ook over de begeleiding ben ik tevreden.

Dagbesteding is voor mij niet van toepassing omdat ik een baan heb.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik het ZilliZ systeem eenvoudiger maken. Het bekijken van de rapportages vind ik soms lastig. Ik ben vaak lang aan het zoeken naar waar alles staat. Ik denk dat dit makkelijker en overzichtelijker zou kunnen.

De doelen in mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider gemaakt.

¹ CTO is Cliënt Tevredenheid Onderzoek

Goede punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Goede afspraken;
- Goede planning;
- Genoeg contactmomenten.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- De manier van communiceren kan soms anders en beter.

Interview met Remco

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat een bekende hier woonde. Ik moest weg bij de vorige instelling omdat de omstandigheden daar niet goed waren. Ik ben tevreden over mijn begeleiding. Al heb ik met de ene een betere klik dan met de ander.

Over het wonen ben ik niet tevreden. Ik wil graag drie slaapkamers hebben en ik heb er op dit moment maar een. Ik wil graag een computerkamer, kamer voor de kat en een slaapkamer hebben. Ik ben op dit moment dan ook niet gelukkig. In de toekomst wil ik terug naar Den Helder. Ik ben wel tevreden over de begeleiding.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider opgesteld. Ik heb zelf de doelen mogen bepalen.

De dagbesteding sluit voor mij niet aan. De dagbesteding zou voor mij kijken voor aangepast werk. Ze zijn hier nog mee bezig.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst de moestuin uitbreiden.

Een goed punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Meer activiteiten met cliënten.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Meer regels en plichten dan een paar jaar geleden.

Interview met Alpha

Ik ben bij Op Mezelf terecht gekomen omdat ik ben doorgestroomd naar zelfstandig wonen met begeleiding.

Het wonen en de begeleiding bevalt me beter dan ik had verwacht. Nu ik zelfstandig woon heb ik veel minder regels en meer vrijheid. Voorheen woonde ik in een studio en nu heb ik een twee slaapkamer appartement.

Ik voel me op dit moment Gelukkig bij Op Mezelf. Ik zou alleen nog gelukkiger zijn en meer rust hebben als ik duidelijkheid had over mijn openstaande schulden. Hier ben ik met de begeleiding mee bezig.

Ik ben tevreden over mijn woning. Mijn woning is groter dan de studio waar ik voor Op Mezelf in woonde. Ik zou alleen graag een verdieping lager willen wonen en ik zou graag een tuin willen.

Ik ben heel erg tevreden over mijn begeleiding. Hier heb ik geen opmerkingen over.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider opgesteld. De doelen heb ik zelf mogen bepalen.

Ik heb geen dagbesteding omdat ik fulltime werk. Daarnaast vind ik het heel leuk om te tafeltennissen.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst het weekgeld verhogen.

Goede punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Goede contact met begeleiding;
- Woning wordt goed onderhouden.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Het weekgeld is te laag.

Interview met Kimberly

Ik heb voor Op Mezelf kozen omdat het niet goed ging op mijn vorige instelling. Ik kreeg een aantal keuzes voorgelegd en uiteindelijk heb ik voor Op Mezelf gekozen.

Voorlopig wil ik bij Op Mezelf blijven wonen. Ooit wil ik ergens anders wonen maar daar is het nu de tijd nog niet voor. Ik woon op dit moment in de groepswooning waar ik me veilig voel. Ik ben dan ook gelukkig op dit moment bij Op Mezelf.

Over de begeleiding ben ik tevreden. Soms wil ik alleen meer hulp van begeleiding. De begeleiding geeft dan aan dat ik dat ook goed zelf kan. Dit heb ik nog niet aangegeven aan de begeleiding maar dat zal ik zeker gaan doen.

Ik vind de dagbesteding veel beter dan hoe het was. Er is nu veel meer keuze. Soms stoor ik me alleen aan de begeleiders op de dagbesteding omdat zij op hun telefoon zitten en wij dat niet mogen. Ik heb dat nog niet

aangegeven maar zal dat de volgende keer doen. Voorheen was de sfeer op de dagbesteding slecht en werd er veel gepest. Het pesten is nu veel minder geworden en de sfeer is ook veel beter.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mij begeleider opgesteld. Ik heb zelf de doelen mogen bepalen. De begeleiding ondersteunt mij goed in het bereiken van de doelen.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst een vaatwasser aanschaffen op de dagbesteding.

Drie goede punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Restaurant bij dagbesteding;
- Veel meer vrijetijdsactiviteiten;
- Nieuwe medewerkers krijgen eerst een meeloopdag. Voordat een medewerker aangenomen wordt vragen ze ook naar onze mening.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Het schelden door cliënten. Er wordt veel gescholden.

Interview met Anne Marie

Op Mezelf was niet mijn eerste keuze. Ik heb uiteindelijk voor Op Mezelf gekozen zodat ik bij mijn vriend kon zijn. Ik had gehoopt op goede zorg alleen is de zorg de laatste tijd niet goed. Ik heb het gevoel dat begeleiders boven me in plaats van naast me staan.

Ik ben op dit moment niet gelukkig. Wij moeten ons aan de afspraken houden maar andere niet. Er is veel geluidsoverlast en ik heb het gevoel dat ik niet gehoord word. Vooral 's nachts is er veel lawaai. Dit wordt voornamelijk door een cliënt veroorzaakt.

Om gelukkig te zijn moet ik meer gehoord worden. Daarnaast neemt de begeleiders ook veel te vaak de telefoon op als ze bij mij zijn, ook als er geen spoed is. Soms heb ik ook het gevoel dat begeleiders minder met mijn vragen doen omdat ik al lang bij Op Mezelf woon.

Ik vind wel dat ik heel erg gegroeid ben. Dit heb ik zelf gedaan maar daarbij heeft de begeleiding me heel erg geholpen. Ik vind het wonen in een appartement ook veel fijner dan de groepswooning. Bij de groepswooning voldoe ik me alleen veiliger omdat er altijd begeleiders aanwezig waren.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerste zorgen dat er beter gecommuniceerd wordt. De begeleiding is na een overdracht vaak niet op de hoogte van wat er gebeurt is.

Ik heb de doelen in mijn ondersteuningsplan zelf mogen bepalen. De begeleiding probeert me ook te helpen om aan de doelen te werken. Ze kunnen alleen niet altijd helpen.

De dagbesteding is veel beter dan hoe het was. Op dit moment is er meer structuur, meer te doen en meer dingen die ik ook leuk vind. Op de dagbesteding wordt ook al veel minder gepest. Af en toe gebeurt dat nog maar de begeleiding ziet het ook niet altijd.

Twee goede punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Betere dagbesteding;
- Dat ik een huisdier mag.

Drie slechte punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Communicatie van begeleiders naar bewoners;
- Begeleiding staat boven je in plaats van naast je;
- Diensten moeten beter overgedragen worden.

Interview met Tooske

Ik woonde altijd in Kerkrade. Toen ik voor Op Mezelf koos heb ik alles achter moeten laten. Ik kon in Hoensbroek niemand.

Ik ben tevreden over het wonen bij Op Mezelf en ik ben ook heel tevreden over de begeleiding. We kunnen goed met elkaar praten, ze begrijpen me goed en we kunnen veel lachen.

Ik ben op dit moment gelukkig bij Op Mezelf. Gelukkig zijn is iets dat je zelf moet zijn. Om nog gelukkiger te zijn heb ik meer geborgenheid en liefde nodig. Hier kan de organisatie niks aan doen.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider opgesteld. Ik heb alle doelen ook zelf mogen bepalen.

Ik ga niet naar de dagbesteding omdat ik het veel te druk heb. Ik ben vaak weg en heb ook veel hobby's zoals koken, breien, voor mijn vogels zorgen en tijd doorbrengen met mijn kleinkinderen.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik niks veranderen. Ik ben tevreden.

Twee goede punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Overlast wordt goed opgelost door begeleiding;
- Begeleiding is goed.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- De badkamer is verouderd.

Interview met Fouzia

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat een collega van Op Mezelf me geadviseerd heeft. De realiteit voldoet aan mijn verwachtingen en op grote lijnen ben ik ook tevreden. Soms bepaalt de coördinator iets zonder eerst met mij te overleggen. Dat stoort me. Ik heb soms ook het gevoel dat woorden tegen mij gebruikt worden.

De zorg is nu beter dan toen ik ambulante begeleiding had bij een andere instelling. Zij konden de zorg die ik nodig had niet leveren. Over de begeleiding ben ik dan ook heel tevreden.

Ik heb zelf mijn doelen in het ondersteuningsplan bepaald. Het ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld.

De dagbesteding is ook veel beter dan hoe het was. Er wordt meer georganiseerd en het sluit ook beter aan bij mijn wensen.

Als ik de baas van Op Mezelf was dan zou ik als eerste ervoor zorgen dat er beter met mij gecommuniceerd wordt.

Drie positieve dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Dagbesteding is goed;
- Begeleiders stellen zich menselijk op;
- Begeleiding staat naast je en niet boven je.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Begeleiding soms dingen doet zonder het eerst met mij te overleggen.

Interview met Ericka

Ik heb twee jaar geleden voor Op Mezelf gekozen. Ik had geen verwachting toen ik naar Op Mezelf kwam. Ik vind de begeleiding op dit moment heel goed. Ik heb voor het eerst in mijn leven het gevoel dat ik geaccepteerd word voor wie ik ben. Ik voel me gelukkig, me thuis en heb het gevoel dat ik gewaardeerd word.

Ik heb samen met mijn begeleider mijn ondersteuningsplan opgesteld. De doelen heb ik zelf bepaald.

De dagbesteding is veel beter geworden. Er is veel meer duidelijkheid en de dagbesteding sluit ook veel meer aan bij mijn wensen.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik nog duidelijker zijn naar bewoners.

Goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Je kunt jezelf zijn;
- Wordt veel aan pesterijen gedaan;
- Er wordt naar je geluisterd en er wordt ook wat mee gedaan;
- Begeleiding staat naast je in plaats van boven je.

Ik heb op dit moment geen slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen.

Interview met Daatje

Ik woon nu een half jaar bij Op Mezelf. Het bevalt me minder goed dan dat ik gedacht had. Vooral de badkamers en de toiletten op de groep vind ik heel vies. Ik ben op dit moment niet gelukkig bij Op Mezelf. Ik wil niet in een groepswoning wonen maar een eigen huis hebben.

Ik ben niet tevreden met mijn kamer. Deze is veel te klein. Ik krijg binnenkort wel een grote kamer. Dan kan ik daar een bank neerzetten.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider opgesteld. De doelen heb ik dan ook zelf bepaald.

Begeleiding helpt me goed bij het werken aan mijn doelen. Met de ene begeleider heb ik alleen een beter band dan met de andere.

Ik ga niet naar dagbesteding. Dat is niks voor mij.

Twee goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Goede band met sommige begeleiders;
- Begeleiding staat naast je in plaats van boven je.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Begeleiding pusht soms te veel.

Interview met Claudia

Ik woon al bijna vijf jaar bij Op Mezelf. Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat ik dan samen met mijn partner kon wonen. Ik had geen verwachtingen toen ik bij Op Mezelf kwam wonen. De begeleiding vind ik aan de ene kant goed maar aan de andere kant is er geregeld miscommunicatie tussen begeleiders. De communicatie verloopt voornamelijk matig tijdens de wisselingen van de diensten. Ik ben deels gelukkig en deels niet. Ik heb soms het gevoel dat de regels niet voor iedereen hetzelfde zijn, maar ik ben wel heel blij dat ik en mijn partner de kans hebben gekregen om samen te wonen.

Ik ben niet tevreden met mijn appartement. Ik wil uiteindelijk een huis met een tuin. Als ik niet lekker in mijn vel zit dan komen de muren van het appartement al snel op me af. Ik had vroeger een eigen tuin maar dit heb ik op moeten geven om samen met mijn partner te kunnen zijn.

Ik heb zelf mijn doelen in het ondersteuningsplan bepaald en ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider opgesteld.

Daarnaast vind ik de dagbesteding veel beter dan hoe het was. De dagbesteding sluit dan ook veel beter aan bij mijn wensen en ik word beter gemotiveerd door het personeel.

Drie goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- We krijgen twee keer per week gratis eten;
- Het voedingsgeld;
- Eigen inbreng bij keuzebegeleiding.

Twee slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- Communicatie tijdens dienstwisselingen;
- Vergaderen met de deur open.

Interview met Harrie

Ik ben vier jaar geleden bij Op Mezelf komen wonen. Bij mijn oude instelling hadden we heel veel strakke regels waaraan we ons moesten houden. Dit paste niet goed bij me. Via de site van Op Mezelf heb ik me aangemeld. Ik had geen verwachtingen toen ik bij Op Mezelf kwam wonen. Ik ben wel heel tevreden over de begeleiding. Als ik meer begeleiding nodig heb dan krijg ik ook meer begeleiding en als ik minder nodig heb dan krijg ik minder.

Op dit moment voel ik me veilig bij Op Mezelf. Dat is een tijdje minder geweest, maar na afscheid genomen te hebben van een bewoner voel ik me weer veiliger. Ik ben ook gelukkig op dit moment.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider opgesteld. De doelen heb ik zelf mogen bepalen.

Als ik baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst de kledingvoorschriften aanscherpen. Het is wel eens voorgekomen dat personeel zich provocerend kleed. Dit heb ik aangegeven bij begeleiding en dit is meteen opgepakt.

Een drietal goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Begeleiding is er voor je en vraagt naar wat je nodig hebt;
- Inclusie in de wijk;
- Betrokkenheid bestuurders en platte organisatie.

Drie slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- Communicatie van begeleiders naar bewoners;
- Communicatie begeleiders onderling;
- Verschil in regels tussen verschillende teams (bijvoorbeeld een team mag je de hond wel mee naar kantoor nemen en bij het andere team niet).

Interview met Danique

Ik woon al drie jaar bij Op Mezelf. Ik heb zelf niet voor Op Mezelf gekozen. Op Mezelf was de enige plek waar ik begeleid kon wonen samen met een kind. Het wonen en de begeleiding is niet zoals ik had gedacht. Ik had gedacht dat het veel strenger zou zijn. Bij andere instellingen waren er heel veel regels waaraan ik me moest houden. Bij Op Mezelf is veel meer vrijheid. Dit ervaar ik als heel prettig.

Ik ben op dit moment gelukkig bij Op Mezelf. Ik zou nog gelukkiger zijn als ik zekerheid had dat ik bij Op Mezelf zou kunnen blijven wonen. Ik ben op dit moment ook tevreden met mijn appartement. Ik heb voldoende ruimte. Ik ben heel erg tevreden over mijn begeleider. Ik heb een goede band met hem.

Ik heb samen met mijn begeleider het ondersteuningsplan opgesteld. Ik vind dat ik heel erg gegroeid ben bij Op Mezelf.

De dagbesteding is verbeterd. Het is erg laagdrempelig en je krijgt voldoende mogelijkheden om creatief bezig te zijn. Vooral het restaurant vind ik heel erg leuk.

Als ik de baas bij Op Mezelf zou zijn dan zou ik me meer richten op gezinnen.

Drie goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Vrijheid;*
- *Maatwerk;*
- *Gelijkwaardigheid.*

Interview met Desiree

Ik woon al vijf jaar bij Op Mezelf. Ik heb van Op Mezelf gehoord via een contactpersoon. Voorheen zat ik bij een andere instelling.

Ik ben op dit moment heel gelukkig bij Op Mezelf. Ik heb op dit moment een relatie. Ik zou nog gelukkiger worden als ik meer vrienden zou hebben. Ik voel me wel heel veilig bij Op Mezelf.

Daarnaast ben ik ook tevreden met mijn appartement en mijn begeleiding.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider gemaakt. Ik heb zelf al mijn doelen bepaald.

De dagbesteding is veranderd, ik vond dat er voorheen een leukere sfeer was. Op dit moment is het te druk.

Ik vind het creatief bezig zijn het leukst bij de dagbesteding.

Een goed ding dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- *De begeleiding.*

Ik kan op dit moment niks slechts over Op Mezelf benoemen.

Interview met Monique

Ik heb niet zelf voor Op Mezelf gekozen maar bij hier terecht gekomen voor trauma behandeling. Ik woon al twee jaar bij Op Mezelf. In het begin moest ik wennen maar uiteindelijk voldoet de realiteit aan mijn verwachtingen.

Ik ben op dit moment gelukkig bij Op Mezelf. Ik zou nog gelukkiger worden als ik mijn kinderen kon zien.

Ik ben op dit moment ook tevreden over mijn appartement. Af en toe heb ik alleen last van geluidsoverlast. Hier wordt op dit moment aan gewerkt.

Ik ben zeer tevreden over mijn begeleiding. Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider gemaakt en er staat niks in waar ik het niet mee eens ben.

De dagbesteding sluit aan bij mijn wensen. Ik ga ongeveer twee dagen per week naar de dagbesteding. Vooral het productiewerk vind ik heel leuk om te doen. In de toekomst wil ik weer vaker naar de boerderij.

Twee goede dingen dat ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *De begeleiding;*
- *De dagbesteding.*

Op dit moment kan ik niks slechts over Op Mezelf benoemen.

Interview met Karel

Ik heb niet zelf voor Op Mezelf gekozen. Ik woon nu al 2 jaar bij Op Mezelf. Het wonen en de begeleiding is zoals ik verwacht had. Ik vind dan ook dat ik de juiste begeleiding krijg.

Ik ben op dit moment gelukkig bij Op Mezelf. Ik zou nog gelukkiger zijn als ik geen ruzie had met een medebewoner.

Ik ben op dit moment tevreden met mijn appartement. Ik heb de woning gekregen die ik wilde. Hierdoor heb ik voldoende ruimte voor mijn kinderen. Daarnaast ben ik heel blij met de begeleiding die ik krijg.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider gemaakt. Hier ben ik heel tevreden over.

Twee goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *De communicatie;*
- *Met begeleiding over dingen kunnen praten.*

Op dit moment kan ik geen slechte dingen over Op Mezelf benoemen.

Interview met Linda

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de instelling in de buurt lag van mijn vrienden en familie.

Op Mezelf voldoet aan mijn verwachtingen, alleen vind ik in een appartement wonen niet altijd prettig.

Ik ben op dit moment heel tevreden en gelukkig bij Op Mezelf.

Ik ben geen fan van mijn appartement. Voor de rest ben ik wel heel tevreden over het wonen bij Op Mezelf. De begeleiding vind ik dan ook heel goed.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider gemaakt. Er staan geen dingen in waar ik het niet mee eens ben.

De dagbesteding sluit voor mij niet aan bij mijn wensen. Ik kan mijn creativiteit niet toepassen in de dagbesteding.

Twee goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *De openheid*
- *De gelijkheid tussen cliënten en begeleiders.*

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is;

- *Het niet altijd nakomen van de afspraken.*

Interview met Ronald

Ik ben vanuit het vorig bedrijf Second Chance Force bij Op Mezelf terecht gekomen. Het wonen en de begeleiding voldoet aan mijn verwachtingen. Ik krijg dan ook de juiste begeleiding.

Ik was altijd gelukkig bij Op Mezelf. De laatste tijd ben ik minder gelukkig. Dat komt omdat ik nu slechte kan zien waardoor ik niet meer kan werken. Hier heb ik wel de juiste begeleiding bij gehad. Ik zou dan ook gelukkiger zijn als ik weer kon gaan werken. Dat heb ik inmiddels met mijn begeleider opgepakt en binnenkort kan ik weer helpen met het schoonmaken van de algemene ruimtes. Hier heb ik veel zin in.

Het wonen bij Op Mezelf bevalt me goed, ik ben dan ook tevreden over mijn appartement.

Mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider gemaakt. Ik ben het ook eens met alles wat in het ondersteuningsplan staat. Daarnaast helpt de begeleiding me goed bij het werken aan mijn doelen.

De dagbesteding sluit ook goed aan bij mijn wensen. In de toekomst zou ik graag naar de boerderij gaan, alleen door mijn slecht zicht is dat moeilijk.

Twee goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *De openheid.*
- *De gelijkwaardigheid.*

Eens slecht ding dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- *Het niet altijd nakomen van de planning.*

Interview 19 met Francis

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat een familielid van mij bij Op Mezelf werkt. Ik woon nu 1 jaar bij Op Mezelf. Ik vind het wonen heel fijn en ben ook blij met de begeleiding. Ik heb hier veel meer vrijheid dan ik bij andere instellingen had. Ik ben ook tevreden over mijn appartement.

Ik heb mijn ondersteuningsplan samen met mijn begeleider opgesteld. Ik ben het eens met alle doelen die in het ondersteuningsplan staan.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst ervoor zorgen dat mensen met kinderen en mensen met gezondheidsproblemen op de begane grond kunnen wonen. Dit gebeurt op dit moment niet altijd.

De dagbesteding sluit veel beter aan bij mijn wensen. In het begin was de dagbesteding slecht georganiseerd.

Nu is er veel meer structuur en meer te doen. Ik vind het heel leuk om een keer per maand voor het restaurant te werken. Daar kijk ik altijd naar uit. Dit zou van mij dan ook nog vaker mogen! Daarnaast vind ik de sportdag ook heel erg leuk. Ik ben blij dat dit een keer per maand wordt georganiseerd.

Drie goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Goede begeleiding;*
- *Fijne dagbesteding;*
- *Begeleiders bieden een luisterend oor.*

Ik heb geen slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen.

Interview met Fred

Ik woon nu drie jaar voor Op Mezelf. Ik ben via Stevig bij Op Mezelf terechtgekomen. Het eerste jaar moest ik vooral wennen om alleen te wonen, maar nu ben ik heel erg blij dat ik bij Op Mezelf terecht ben gekomen. Ik ben op dit moment dan ook gelukkig bij Op Mezelf. Ik vind het alleen heel jammer dat mijn begeleider met verlof gaat. Ik zal haar heel erg missen. Soms voel ik me eenzaam en zou ik meer begeleiding willen. Soms is een begeleider een half uur of een uur bij mij en wil ik dat ze langer blijft.

Alle doelen uit mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld. Ik ben het dan ook met alle doelen eens.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst de communicaties tussen teams verbeteren. Soms wordt er niet duidelijk gecommuniceerd waardoor bijvoorbeeld mijn medicatie op het laatste moment besteld wordt. Dat zorgt vaak voor stress bij mij. Daarnaast zou ik de cliënten die bij Op Mezelf komen wonen beter screenen. Soms komen er cliënten wonen die niet bij Op Mezelf passen.

De mensen die naar de dagbesteding gaan passen niet bij me waardoor ik niet graag naar de dagbesteding ga.

Twee goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *De begeleiding;*
- *Het wonen.*

Een drietal slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *Te laat komen door begeleiders;*
- *Medicatie loopt niet altijd goed.*
- *Begeleiding gaat soms te snel weer weg. Ik zou graag willen dat begeleiding langer blijft.*

Interview met Lilian

Ik woon nu vier jaar bij Op Mezelf. Ik zat bij mijn vorige instelling in de groepswoning. Nu heb ik een drie slaapkamer appartement waardoor ik veel meer ruimte heb. Dat bevalt me heel erg goed. Ik ben dan ook tevreden over mijn appartement. Ik ben ook heel erg tevreden over mijn begeleiding. Ik heb op dit moment minder begeleiding nodig maar als ik meer begeleiding nodig heb dan krijg ik dat ook.

Ik ben op dit moment gelukkig bij Op Mezelf. Ik vind diamond painting heel erg leuk.

De doelen in mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld.

Dagbesteding is voor mij niet van toepassing omdat ik fulltime werk.

Goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *De begeleiding;*
- *De gezelligheid.*

Ik kan op dit moment geen slechte dingen over Op Mezelf benoemen. Ik ben op dit moment heel erg tevreden.

Interview met Theo

Ik woon sinds kort bij Op Mezelf. Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat mijn partner bij Op Mezelf woonde en we bij Op Mezelf de mogelijkheid kregen om samen te gaan wonen. Het wonen bevalt me heel goed. We hebben drie slaapkamers. Ik ben ook heel tevreden over mijn begeleiding. Ik ben op dit moment ook heel erg gelukkig bij Op Mezelf. Ik ondersteun me partner en mijn partner ondersteunt mij.

Ik ga niet naar dagbesteding omdat ik fulltime werk. Dit doe ik al sinds mijn jeugd.

Mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld. Ik ben het eens met alle doelen die erin staan.

Een goed ding dat ik over Op Mezelf kan benoemen is;

- *De begeleiding.*

Ik kan op dit moment niks slechts over Op Mezelf benoemen.

Anoniem

Interview met Renate

Via mijn moeder ben ik bij Op Mezelf terecht gekomen. Voor Op Mezelf heb ik bij heel veel verschillende instellingen gezeten. Ik woon nu al meer dan vijf jaar bij Op Mezelf. Voor Op Mezelf heb ik nooit langer dan een half jaar in een instelling gezeten. Ik woon nu in de appartementen. Dat vind ik beter dan in de groepswoning.

Op dit moment ben ik redelijk gelukkig bij Op Mezelf. Gelukkig zijn is iets dat ik zelf moet zijn en heeft niet altijd iets met Op Mezelf te maken.

Het wonen vind ik niet heel fijn. Er is heel veel tocht en veel geluidsoverlast. De appartementen zijn dan ook erg gehorig. Ik ben tevreden over mijn begeleiding.

Mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld. Ik ben het dan ook eens met alle doelen die in het ondersteuningsplan staan.

Twee goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Meer vrijheid dan bij andere instellingen;*
- *Begeleiding staat naast je in plaats van boven je.*

Twee slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Soms word ik afgerekend op mijn verleden;*
- *Communicatie is niet altijd goed.*

Interview met Ger

Ik woon nu twee jaar bij Op Mezelf. De realiteit voldoet niet aan mijn verwachtingen. Ik had namelijk beter verwacht. In het begin had ik geen goede band met mijn begeleider. Ik had voor een andere begeleider gevraagd, maar dit duurde erg lang. Uiteindelijk heb ik een nieuwe begeleider gekregen. Nu ben ik wel tevreden over mijn begeleider.

Ik ben op dit moment niet gelukkig. Ik vind dat veel begeleiders te weinig ervaring hebben met complexe problematiek. Ik zou gelukkiger zijn als er meer begeleiders zouden zijn die ervaringen hebben met complexe problematiek.

Ik vind dat ik op dit moment heel erg zelfstandig ben. Ik heb dan ook niet meer veel begeleiding nodig. Ik ben tevreden over mijn appartement.

Ik ga op dit moment niet naar de dagbesteding. In het verleden ben ik wel vaker gegaan, maar op dit moment vind ik de dagbesteding niet leuk. Er is nu veel meer structuur waardoor ik niet meer kan doen wat ik wil op de dagbesteding.

Mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld. Ik ben het eens met alle doelen die erin staan.

Drie goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *Ik heb mijn vriend hier leren kennen;*
- *Ik ben heel erg gegroeid, al heb ik dat zelf gedaan;*
- *Ik ben blij met mijn appartement.*

Drie slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Niet snel genoeg wisselen van begeleiding;*
- *Dagbesteding veel te veel structuur;*
- *Begeleiders hebben de weinig verstand van complexe problematieken.*

Interview Katinka

Ik woon nu 4 jaar bij Op Mezelf. Voor Op Mezelf zat ik bij een andere instelling. Daar zat ik in een groepswoning. Ik ben nu heel blij dat ik een eigen appartement heb. Ik ben dan ook heel erg tevreden over zowel het wonen als de begeleiding

Ik ben gelukkig op dit moment. In mijn ondersteuningsplan heb ik geen echte doelen meer. Daar ben ik nu ook te oud voor vind ik. Ik ben het dan ook eens met alles dat in het ondersteuningsplan staat.

Dagbesteding doe ik ook niet meer. Ook daar vind ik mezelf te oud voor.

Ik ben heel erg tevreden en ik weet ook niks wat Op Mezelf kan doen zodat ik nog gelukkiger zou zijn.

Twee goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Begeleiding is heel goed;*
- *Ik word ook heel goed geholpen met alles wat ik nodig heb.*

Ik kan niks slechts over Op Mezelf benoemen. Als ik iets moet benoemen waar ik tegenaan loop dan vind ik dat het moeilijk is om met het eet geld rond te komen.

Interview met Sjors

Ik ben via mijn toenmalige partners bij Op Mezelf terecht gekomen. Ik had geen verwachtingen. Het wonen is wel kleiner dan ik gewend ben, maar dat vind ik niet zo erg omdat ik vaak bij mijn partner ben. Hij woont ook bij Op Mezelf in een groter appartement. De woning die ik gekregen heb bij Op Mezelf was in het begin heel vies. Ik ben heel erg tevreden over mijn begeleiding. Ik krijg drie tot vier keer per week begeleiding. Daarnaast helpen ze me altijd als ik ze nodig heb.

Mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider gemaakt. Ik ben het eens met alle doelen die in mijn plan staan.

Op dit moment ga ik niet meer naar dagbesteding. Dat wil ik ook niet meer.

Drie goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Ik word goed op de hoogte van alles gehouden;*
- *Er zijn steeds meer activiteiten voor cliënten en ik ben blij met de sportdagen;*
- *De vrijheid bij Op Mezelf ervaar ik als prettig.*

Twee slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Intake moet beter. Op dit moment zijn er cliënten die niet bij Op Mezelf passen;*
- *Doordat er cliënten zijn die niet bij Op Mezelf passen is het minder gezellig.*

Interview met Pim

Ik heb niet specifiek voor Op Mezelf gekozen maar ben erin gerold. De realiteit voldoet nog steeds aan mijn verwachtingen. Ik ben dan ook heel erg tevreden.

Mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld.

Ik vind dat er een betere invulling is van de dagbesteding. Er wordt ook veel minder gepest op de dagbesteding.

Hierdoor ga ik er met plezier heen.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst de camera's in de gezamenlijke ruimtes op de groep overdag uitzetten. Ik vind het niet nodig dat de camera's altijd aanstaan.

Ik ben op dit moment gelukkig bij Op Mezelf. Om nog gelukkiger te zijn moet ik zelfstandiger gaan wonen. Ik woon op dit moment in de groepswoning. Ik hoop dat het Tiny-house project ooit doorgaat zodat ik daar kan gaan wonen.

Drie goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Dat ik de coach van de cliëntenraad ben;*
- *Betere invulling aan de dagbesteding;*
- *Minder gepest op de dagbesteding.*

Twee slechte dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *De communicatie tussen teamleden;*
- *Blowgedrag op de groepswoning.*

Interview met Mia

Ik heb niet specifiek voor Op Mezelf gekozen maar ben erin gerold. De realiteit voldoet nog steeds aan mijn verwachtingen. Ik ben op dit moment gelukkig bij Op Mezelf. Om nog gelukkiger te kunnen zijn moet Op Mezelf toestaan dat ik huisdieren mag. Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerste toestaan dat ik een huisdier mag.

Ik ben tevreden over mijn begeleiding. Ze ondersteunen me goed als ik dat nodig heb.

Mijn ondersteuningsplan heb ik samen met mijn begeleider opgesteld. Ik ben het eens met wat in het ondersteuningsplan staat.

De dagbesteding sluit ook beter aan bij mijn wensen. Er is meer te doen en er wordt ook minder gepest.

Drie goede dingen die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *Goede zorg;*
- *Eten en drinken is goed;*
- *Er is voldoende aanbod in activiteiten.*

Ik kan op dit moment geen slechte dingen over Op Mezelf benoemen.

2.2 Conclusies CTO 2022

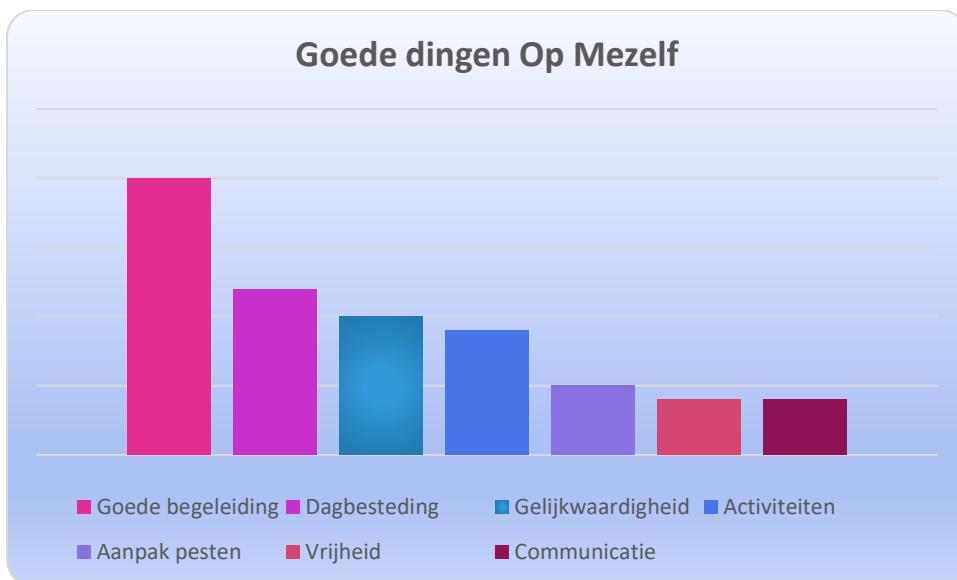
In totaal hebben 28 van de 91 cliënten meegedaan aan het CTO van 2022. Dit is ongeveer een derde van het aantal cliënten. Dit is een sterke groei ten opzichte van het CTO van 2021 (14%). Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten moet in 2023 nog meer aandacht besteed worden aan het belang van het CTO. Ondanks het onderzoek niet volledig betrouwbaar is geeft het wel een representatief beeld van wat er in de organisatie speelt.

Het eerste algemene beeld uit het CTO 2022 is dat cliënten tevreden zijn over Op Mezelf. Bijna alle cliënten geven aan dat ze blij zijn met de begeleiding en de woning. Daarnaast zijn bijna alle cliënten gelukkig bij Op Mezelf en is iedereen tevreden over zijn ondersteuningsplan.

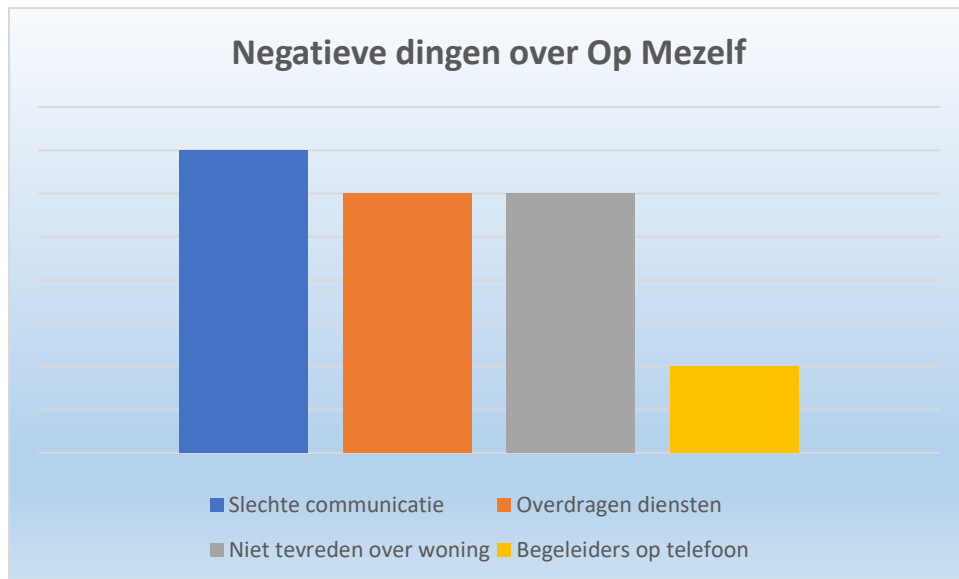
Tijdens de interviews met de cliënten zijn er veel goede dingen over Op Mezelf benoemd,. Echter zijn ook een aantal zaken benoemd die minder goed lopen. Eerst worden de meest voorkomende goede dingen beschreven en daarna de punten die nog aandacht verdienen.

Tijdens de interviews benoemden de cliënten voornamelijk dat de dagbesteding veel beter is geworden. De dagbesteding sluit nu meer aan bij hun wensen en er wordt ook veel minder gepest op de dagbesteding. Daarnaast benoemen veel cliënten dat ze blij zijn dat er meer activiteiten georganiseerd worden. Andere veel voorkomende termen zijn: gelijkwaardigheid en vrijheid.

In de onderstaande grafiek zijn de meest voorkomende positieve dingen over Op Mezelf opgenomen.



In de onderstaande grafiek zijn de meest voorkomende negatieve dingen over Op Mezelf opgenomen:



Veel voorkomende negatieve dingen over Op Mezelf zijn de manier van communiceren en het overdragen van diensten. Daarnaast gaven een aantal cliënten aan dat ze niet tevreden zijn over hun woning en gaven enkele cliënten aan dat de begeleiding te vaak op hun telefoon zit.

2.2.1. Terugblik CTO 2021

Een aantal conclusies zijn getrokken aan de hand van het CTO van 2021:

- De dagbesteding sloot niet aan bij de wensen van de cliënten en er werd veel gepest op de dagbesteding.
- Een aantal cliënten gaven aan dat de communicatie tussen medewerkers en cliënten en tussen medewerkers onderling tijdens het overdragen van de dienst ondermaats was.
- Veel cliënten vonden dat er in 2021 te weinig activiteiten voor cliënten georganiseerd werden.

Verbeteringen dagbesteding en pesten

Het startpunt voor het verbeteren van de dagbesteding was het kwaliteitsrapport van 2021. In dat rapport hebben de cliënten aangegeven dat de dagbesteding niet aansloot bij hun wensen. Op basis hiervan heeft de afdeling dagbesteding gesprekken met cliënten gevoerd waarbij de wensen van cliënten over de dagbesteding geïnventariseerd zijn. Deze inventarisatie is vervolgens gebruikt voor het ontwikkelen van nieuwe activiteiten. In 2022 heeft de dagbesteding een start gemaakt met het aanbieden van arbeidsmatige creatieve werkzaamheden. Daarnaast heeft de houtafdeling een metamorfose ondergaan zodat op een efficiëntere en creatievere manier gewerkt kan worden. Ook binnen de afdeling horeca zijn activiteiten verder ontwikkeld. De broodjesservice is uitgebreid en in het restaurant Soek wordt een keer per maand gekookt voor cliënten, medewerkers en externe bezoekers. Daarnaast treedt de dagbesteding strenger op tegen pesten.

Dit heeft ervoor gezorgd dat de dagbesteding van een negatief punt naar een positief punt is veranderd. Cliënten geven aan dat de dagbesteding beter aansluit bij hun wensen en geven aan dat er minder gepest wordt op de dagbesteding.

Communicatie tussen medewerkers en cliënten en medewerkers onderling

Een aantal cliënten gaven aan dat de communicatie tussen medewerkers en cliënten en tussen medewerkers onderling ondermaats was. Vooral de communicatie tijdens de overdracht van diensten werd door cliënten als slecht ervaren. Cliënten gaven aan dat de begeleiding soms niet op de hoogte was van de gebeurtenissen van een vorige dienst.

De coördinatoren hebben hier in 2022 aandacht aan besteed. Dit heeft echter niet geresulteerd in sterke verbeteringen. Hoewel in het CTO 2022 procentueel minder cliënten aangegeven hebben dat de communicatie matig is, blijft het meest voorkomende negatieve aspect over Op Mezelf.

Te weinig activiteiten voor cliënten

In 2021 gaven veel cliënten aan dat er te weinig activiteiten georganiseerd werden voor cliënten. Om dit te verbeteren heeft de dagbesteding ervoor gekozen om in 2022 meer te werken vanuit een activiteitenkalender. Door gebruik te maken van deze kalender werd meer aandacht besteed aan de seizoenen en feesten gedurende het jaar. Enkele voorbeelden hiervan zijn: het midzomerfeest en de kerstmarkt. Daarnaast is er ook meer aandacht besteed aan sportdagen.

Dit heeft ervoor gezorgd dat vrijwel alle cliënten vinden dat er genoeg activiteiten georganiseerd worden. De verbetermaatregelen hebben dus een gewenst effect gehad..

2.2.2 Opvolging CTO 2022

Ondanks een algemeen positief beeld van cliënten over Op Mezelf, zijn er nog een aantal verbetermogelijkheden. Voor 2023 is het belangrijk dat het management samen met de cliëntenraad gaat onderzoeken welke verbetermaatregelen genomen kunnen worden om de communicatie te verbeteren. Hierbij moet vooral aandacht besteed worden aan de communicatie van medewerkers naar cliënten en de communicatie tussen medewerkers onderling tijdens het overdragen van de diensten. Een aantal cliënten geven aan dat dit beter moet. Daarnaast moet onderzocht worden wat de organisatie kan doen om de geluidsoverlast in de appartementen te verminderen. Veel cliënten geven aan dat de appartementen heel erg gehorig zijn.



WAT VERTELLEN MEDEWERKERS VAN OP MEZELF

3. MEDEWERKERS TEVREDENHEID ONDERZOEK 2022

3.1. Interviews met medewerkers

Net als bij het cliënttevredenheidsonderzoek is in 2022 er bewust voor gekozen om een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit te voeren door middel van een vragenlijst. De vragen die gesteld zijn waren:

- Waarom heb je voor Op Mezelf gekozen?
- Is de werkelijkheid gelijk aan je verwachtingen? Zo nee wat is dan anders?
- Wat is voor jou arbeidsgeluk?
- Ervaar jij bij Op Mezelf arbeidsgeluk?
- Wat zou er (eventueel) moeten veranderen om (meer) arbeidsgeluk te ervaren? En wat zou jij als eerste doen als jij de bestuurder van Op Mezelf zou zijn?
- Benoem 3 sterke punten en 3 zwakke punten van Op Mezelf
- Zou jij Op Mezelf willen aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Zo ja hoe zou je dat doen? Zo nee waarom niet?

De namen zijn deels verzonnen.

Interview met Wouter

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat het bedrijf cliënten die tussen wal en schip vallen een kans geeft. Daarnaast wordt er "out of the box" gedacht, worden gemaakte afspraken nagekomen en wordt het personeel in hun kracht gezet. Elke medewerker krijgt bij Op Mezelf de kans om zich te bewijzen. De filosofie van de organisatie past goed bij mijn werkfilosofie. Werken vanuit eigen verantwoordelijkheid past bij hoe ik tegen hulpverleners aankijk. De werkelijkheid voldoet dan ook aan mijn verwachtingen van de organisatie. Ik word ook voldoende op de hoogte gehouden van de alle relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk betekent voor mij kansen krijgen, serieus genomen worden en een goede balans hebben tussen werk en privé. Bij Op Mezelf ervaar ik op dit moment arbeidsgeluk. Op dit moment zijn er geen veranderingen die de organisatie kan maken zodat ik meer arbeidsgeluk ervaar. Zelf heb ik wel als verbeterpunt voor mezelf dat ik me meer wil focussen op pauze momenten.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst de mensen op de werkvloer complimenteren met hun inzet, betrokkenheid en ze vooral blijven voorhouden dat ze werken met een pittige doelgroep waarbij het niet vanzelfsprekend is dat elke dag makkelijk verloopt.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- De visie
- Het bestuur
- Combinatie wonen, werken en begeleiden

Een valkuil die ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Problemen van cliënten te snel overnemen, meningen van cliënten worden soms te snel als de waarheid bestempeld.

Ik heb veel vertrouwen in het bestuur en de organisatie. Binnen de organisatie ligt de focus op dit moment om meer mensen met een afgeronde hbo opleiding te werven. Als ik over mijn werk praat, straalt mijn enthousiasme uit en beveel ik Op Mezelf aan bij een cliënten maar ook bij potentiële nieuwe medewerkers.

Interview met Natascha

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat het me een werkplek leek met veel afwisseling in het werk. De overstap naar Op Mezelf is een goede keuze voor mij geweest. Ik heb het erg naar mijn zin bij Op Mezelf. Ik word voldoende op de hoogte gehouden van alle relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Hier wordt veel over gesproken en gemailld.

Arbeidsgeluk houdt voor mij in dat je het werk leuk vindt. Bij Op Mezelf ervaar ik dan ook arbeidsgeluk. Ik doe mijn werk graag en heb er veel plezier in. Om nog meer arbeidsgeluk te ervaren bij Op Mezelf moet ik minder op de klok te hoeven kijken om naar de volgende bewoner te gaan.

Als ik

bestuurder bij Op Mezelf zou zijn dan zou ik persoonlijker zijn naar personeel. Ik zou het fijn vinden als een kaartje of een kleine attentie gestuurd wordt als een medewerker jarig is.

Een drietal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn:

- *Gelijkheid;*
- *Veel werkvrijheid;*
- *Doorgroeimogelijkheden.*

Een verbeterpunt dat ik kan benoemen voor Op Mezelf is:

- *Op dit moment lijkt er een afstand te zijn onder verschillende teams. Ik zou het fijn vinden als we elkaar beter leren kennen.*

Ik beveel Op Mezelf zeker aan bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Ik spreek vaak mensen aan uit mijn omgeving die ook in dit werkveld zitten. Ook zou ik graag de nieuwe logostickers van de werkauto's aanbieden aan het personeel van Op Mezelf om deze op hun privéauto te plakken voor extra reclame.

Interview met Lonneke

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de visie, missie en de verschillende doelgroepen me aanspreekt. Mijn werkelijkheid voldoet voor een groot deel aan mijn verwachtingen, ik had alleen niet verwacht dat verslavingsproblematiek zoveel zou voorkomen bij onze bewoners. Ik vind dat ik voldoende op de hoogte wordt gehouden van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk houdt voor mij in dat ik fijne collega's heb en dat ik zie dat de bewoners een zinvolle dag invulling hebben. Elke stap van de bewoners, hoe klein dan ook, draagt bij aan mijn arbeidsgeluk. Ik ervaar dan ook zeker arbeidsgeluk bij Op Mezelf. De ene dag ervaar ik meer arbeidsgeluk dan de andere dag. Dit ligt dan ook aan verschillende oorzaken. Dit zal altijd zo blijven. Ik vind het belangrijk dat we ons werk moeten blijven doen en goed moeten blijven sparren over de zaken die moeten veranderen.

Als ik bestuurder bij Op Mezelf zou zijn dan zou ik regelmatig in gesprek gaan met de medewerkers zodat ik weet wat er speelt en waar medewerkers tegenaan lopen. Dit gebeurt op dit moment ook in de praktijk. Ik heb dan ook de indruk dat er wat wordt gedaan met mijn opmerkingen en/of aandachtspunten uit eerdere onderzoeken.

Een drietal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn:

- *Samenhangigheid;*
- *Gelijkwaardigheid;*
- *De snelle groei die Op Mezelf gemaakt heeft de afgelopen jaren.*

Een drietal zwakke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn:

- *"geroddel" in de wandelgangen;*
- *Te vaak toegeven aan bewoners (bijvoorbeeld toch een huisdier)*
- *Te weinig consequenties bij bepaald gedrag van bewoners.*

Ik zal Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit doe ik door te vertellen over de veelzijdige doelgroep, de gelijkwaardigheid tussen het bestuur en medewerkers en het feit dat je altijd bij iedereen terecht kan en er ook daadwerkelijk geluisterd wordt naar waar je tegenaan loopt.

Interview met Cretiano

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat op Mezelf een jonge organisatie is waar je veel mogelijkheden krijgt om jezelf te ontwikkelen. De organisatie voldoet grotendeels aan mijn verwachtingen. Gedurende de eerste paar maanden van mijn arbeidscontract ben ik vooral bezig geweest met het leren kennen van de organisatie. De werkzaamheden zijn zwaarder dan ik in eerste instantie had gedacht, maar daar krijg ik ook heel veel voldoening voor terug. Soms word ik in het diepe gegooid maar als ik vragen heb dan krijg ik hier duidelijke antwoorden op, waardoor ik in een korte tijd veel geleerd heb.

Over het algemeen word ik voldoende op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Door de snelle besluitvoering verandert er soms tussendoor zaken waar ik niet van op de hoogte ben, waardoor ik soms dubbel werk moet verrichten. Maar al met al ben ik zeer tevreden over de informatieverschaffing vanuit het management.

Arbeidsgeluk bestaat voor mij uit voldoening en erkenning krijgen voor het werk dat je verricht. Hier ben ik binnen Op Mezelf zeer tevreden over. Ik ervaar dan ook zeker arbeidsgeluk.

Een drietal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn:

- *De empathie en behulpzaamheid van de zorgmedewerkers;*

- De platte organisatie, waardoor snel beslissingen genomen kunnen worden en duidelijkheid gegeven kan worden;
- De goede en informele werksfeer.

Een zwak punt dat ik kan benoemen over Op Mezelf is;

- "geroddel" in de wandelgangen.

Ik zou Op Mezelf in de toekomst zeker aanbevelen als mogelijk toekomstige werkgever en plek voor cliënten om te wonen. Ik zou voornamelijk de informele werksfeer benoemen en de doorgroeimogelijkheid en ontwikkelmogelijkheden binnen de organisatie. Indien iemand interesse heeft dan zou ik het nummer van Coen van Schoonhoven doorgeven.

Interview met Astrid

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de visie en de missie van Op Mezelf me aansprak. Daarnaast werd mij een functie aangeboden waar ik naar op zoek was. De werkelijkheid van Op Mezelf komt in grote lijnen overeen met mijn verwachtingen. Ik word zeker op de hoogte gehouden van alle relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Dit komt door de korte lijnen van Op Mezelf.

Arbeidsgeluk bestaat voor mij uit een aantal zaken:

- Voldoening, voldoende geprikkeld worden en hierdoor gemotiveerd blijven;
- Een tevreden bewoner die aangeeft "ik heb vandaag een fijne dag gehad op de dagbesteding" en loopt met een glimlach de deur uit.;
- Bewoner geeft aan dat hij zinvol werk heeft gedaan en hierdoor persoonlijke groei laat zien.
- Team wat aangeeft ik voel mij gezien en gehoord door mijn coördinator en kom met plezier naar mijn werkplek;
- Samengaan voor een doel en dit kunnen behalen als team.

Ik ervaar op dit moment dan ook zeker arbeidsgeluk.

Als ik bestuurder bij Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerder een oude school of klooster kopen en daar de dagbesteding huisvesten. Daarnaast zou ik cliënten voor dagbesteding van buitenaf aantrekken en inzetten op ouderen met een uitgedoofd psychiatrisch ziektebeeld.

Een drietal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn:

- Creativiteit;
- Korte lijn naar bestuur;
- Het zien van de persoon en mens achter de medewerker.

Twee zwakke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Minder over elkaar mogen praten maar meer met elkaar;
- Op momenten worden zaken ad hoc geregeld waardoor de communicatie schroef verloopt.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen. Dit zou ik doen door te vertellen over de wijze waarop er gewerkt wordt en dit in dagdagelijkse praktijkvoorbeelden te vertalen. Ik zou bijvoorbeeld een open dag organiseren waar medewerkers en cliënten hun verhaal kunnen doen. Dit zou ik ondersteunen met een presentatie, een lekkere lunch en fotoboeken van hoogtepunten die in een jaar langskomen bij Op Mezelf.

Interview met Danny

Ik heb voor Op Mezelf gekozen wegens de antroposofische behandeling van bewoners. Gelijkwaardigheid voor iedereen. Ik heb reeds eerder gewerkt met de voormalige zorgdirecteur en gezien die werkwijze bij mij paste ben ik overgestapt naar Op Mezelf nadat hij bij de vorige instantie was vertrokken. De werkelijkheid voldoet nu weer aan mijn verwachtingen. Er is een periode geweest dat het team waar ik werkzaam ben, minder volgens de antroposofische wijze handelende, dit was erg jammer. Echter is dit nu weer geheel veranderd en werken we weer zoals voorheen toen ik binnenkwam bij Op mezelf. En dat is volgens de antroposofie. Persoonlijk heb ik kunnen ondervinden dat bestuur en collega's ook met je meedenken als het even niet zo goed met je gaat. Ze steunen je en proberen oplossingen te zoeken met en voor je. Leuke werksfeer!

Naar mijn mening word ik voldoende op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Hetgeen de medewerkers aangaat wordt ook met hen gedeeld. Er zullen altijd zaken zijn die niet met medewerkers hoeven te worden gedeeld en bij het bestuur blijven en dat is volledig in orde.

Arbeidsgeluk is voor mij dat ik me gehoord en gezien voel door mijn werkplek en door het bestuur en het goed kan vinden met collega's. Op dit moment ervaar ik dan ook arbeidsgeluk.

Om nog meer arbeidsgeluk te ervaren zou ik graag willen dat een extern bedrijf de nachtdiensten zouden overnemen. Dit om begeleiders te ontlasten. Ik ben van mening dat een uniform meer uitstraalt bij de bewoners. De laatste maanden is een slaapdienst een nacht dienst aan het worden. Ik zelf heb voorheen als beveiligers op locaties bij Op Mezelf gewerkt en mijn ervaring is dat bewoners dan ook meer rust ervaren. Het is nu zo dat de slaapdiensten vaak worden onderbroken. Ik persoonlijk slaap niet tijdens een slaapdienst omdat ik dan te alert ben (gezien mijn werkverleden als beveiligers). De bewoners zullen dan meer bellen voor noodzaken en niet meer om te ventleren wat nu wel vaak het geval is. Beveiligers kunnen ook dan hun rondes maken (surveillance). Zij zijn vaak getraind voor calamiteiten, agressie, enz. enz.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst onderzoeken of het qua kosten mogelijk is, om een extern bureau in te huren voor de nachtelijke uren.

Een drietal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn;

- Samenhorigheid;
- Denken in oplossingen;
- Rechtvaardigheid.

Zwakke punten weet ik op dit moment niet te benoemen.

Ik zou Op Mezelf aanbevelen aan mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Op Mezelf is een fijne werkplek waar iedereen gelijk is en gelijk wordt behandeld.

Interview met Maarten

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat het op mijn pad is gekomen. Ik had geen verwachtingen maar het bevalt prima. Ik word dan ook voldoende op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Arbeidsgeluk is voor mij met plezier naar mijn werk gaan en iets kunnen betekenen voor de bewoners. Ik ervaar op dit moment zeker arbeidsgeluk. Om nog meer arbeidsgeluk te ervaren moeten er meer collega's komen die werken vanuit hun hart. Ik heb dan ook de indruk dat er iets met mijn opmerkingen en/of aandachtspunten uit eerdere vragenlijsten gedaan is.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerste met pensioen gaan 😊

Een drietal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn;

- Nauwe betrokkenheid bij bewoners;
- Geen te grote instelling;
- Fijne collega's.

Een drietal zwakke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn:

- Verouderd woonhuis;
- Plannen bij woonhuis/tuin vaak op de lange baan schuiven;
- Te weinig regels voor bewoners.

Ik zal Op Mezelf in de toekomst zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit zou ik doen door onze werkwijze uit te leggen en te benoemen dat Op Mezelf een fijne plek is om te wonen.

Interview met Shannon

Ik heb niet echt voor Op Mezelf gekozen maar ben er in 'gerold', Ik werkte voorheen bij Second Chance Force. Vanuit die organisatie is Op Mezelf ontstaan en ben ik mee overgegaan. Alles was nieuw waardoor ik geen verwachtingen had. Ik liet me vooral meenemen in de ontwikkelingen.

Ik vind dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van de relevantie ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Vanuit mijn rol krijg ik alles mee.

Arbeidsgeluk is voor mij: op een werkplek werken, waar je met plezier naar toe gaat, je het liefst voor 200% wilt inzetten, je niet weg te slaan bent en je vooral voldoening haalt uit het werk wat je doet en de doelen die je hierin behaalt. Tevens vind ik het belangrijk mijzelf te kunnen blijven ontwikkelen en te blijven uitdagen in een baan. Op dit moment ervaar ik dan ook 100% zeker arbeidsgeluk. Ik kan op dit moment dan ook niets benoemen waardoor ik meer arbeidsgeluk zou ervaren.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik het zo laten lopen zoals het is.

Ik heb de indruk dat Op Mezelf iets doet met mijn eerdere opmerkingen en/of aanbevelingen. Het is een organisatie in ontwikkeling waarbij het aan de lopende band bezig is met vernieuwingen. Een jaar is vrij kort om daadwerkelijk aan aandachtspunten volledig te werken, gezien de organisatie op meerdere vlakken bezig is met verbetering. Het is wel lopende.

Een drietal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn;

- *Uniek in werkwijze en visie;*
- *Voor ieder (personeel en bewoner) bestaat een 'tweede' kans op een goede baan of woonplek, indien de persoon qua 'hart' past;*
- *Laat medewerkers vrij in het mee ontwikkelen van de organisatie.*

Een drietal zwakke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn;

- *Soms is de communicatie onderling binnen de diverse lagen van de organisatie niet goed, waardoor misstanden ontstaan;*
- *De verschillende teams mogen nog meer samensmelten en samenwerken tot één geheel en tevens meer de visie uitdragen;*
- *Binnen de organisatie komt het geregeld voor dat men uit enthousiasme dingen zegt waardoor verwachtingen worden geschept, die niet altijd kunnen worden uitgevoerd.*

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerker en/of cliënten. Dit doe ik al. Overal waar ik kom waar ik iets vertel over mijn werk, vertel ik dat vanuit enthousiasme. Mond-tot-mond reclame is naar mijn mening de beste reclame om te blijven aanbevelen.

Interview met Rob

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de benadering van cliënten op een positieve manier gebeurt. Tot nu toe voldoet de werkelijkheid dan ook aan mijn verwachtingen.

Ik word voldoende op de hoogte gehouden van de relevantie ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk houdt voor mij in dat je kunt werken met het gevoel en dat je een verschil kunt maken in het leven van cliënten. Op dit moment ervaar ik dan ook arbeidsgeluk en kan ik niets benoemen waardoor mijn arbeidsgeluk verbeterd zou kunnen worden.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst persoonlijk informeren bij alle teams en cliënten naar verbeterpunten.

Een drietal sterke punten van Op Mezelf die ik kan benoemen zijn:

- *Cliëntbenadering;*
- *Flexibel inspringen op nieuwe vragen van cliënten;*
- *Goed luisteren naar vragen van teams.*

Een drietal zwakke punten van Op Mezelf die ik kan benoemen is:

- *Voor nieuwkomers is het overzicht over de hele organisatie moeilijk te ontdekken;*
- *Op Mezelf verwacht soms dingen die niet passen bij de cliënten;*
- *De organisatie groeit snel waardoor het overzicht wellicht zoekraakt.*

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen aan mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Ik zou dit doen door iemand te vertellen over hoe mijn dag eruit ziet en hoe positief ik ben ontvangen bij mijn start bij Op Mezelf. Daarnaast zou ik vertellen over het plezier dat ik beleef in mijn werk.

Interview met Timo

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat een medewerker van Op Mezelf me positieve verhalen vertelde over de organisatie waardoor ik destijds heb gesolliciteerd. De werkelijkheid voldoet ongeveer aan mijn verwachtingen en ik vind dit ik redelijk op de hoogte gehouden wordt van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij een team hebben met collega's die je kunt vertrouwen, een band hebben met de bewoners en vooruitgang zien bij de bewoners en bij jezelf. Op dit moment ervaar ik dan ook arbeidsgeluk.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik zorgen voor een minder lange afstand tussen cliënten, begeleiders en bestuurders. Een bestuurder kan ook wel eens een dienst komen draaien. Dit is goed voor de bestuurder omdat de bestuurder dan een beter beeld krijgt van hoe de dag van een cliënt en begeleider eruit ziet. De cliënt ziet dan ook wie de bestuurder is en wat voor persoon het is.

Een drietal sterke punten van Op Mezelf die ik kan benoemen zijn:

- *Duidelijkheid in wat van jou verwacht wordt als begeleider;*
- *Roosters die gemaakt worden over een lange periode;*
- *De rol van een coördinator in een team.*

Een drietal zwakke punten die ik van Op Mezelf kan benoemen zijn;

- *De afstand tussen begeleiders en andere functies binnen Op Mezelf;*
- *De tijden van de slaapdienst op de woongroep;*

- Het niet werken met beloningen. Ik denk dat wanneer er beloningen zijn voor begeleiders er beter en gemotiveerder personeel staat.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijk toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit doe ik door mijn positieve ervaringen met de persoon te delen.

Interview met Anita

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de doelgroep me erg aansprak en de werkwijze van Op Mezelf. Ze zijn heel open mind-it. Ook geven ze mensen zonder opleiding en ervaring zoals mij een kans. Ze maken wel een overwogen beslissing met de mensen die ze selecteren. Maar hebben vertrouwen in de mensen en willen graag dat iedereen een kans krijgt. Ze geven je de mogelijkheid om te groeien. Binnen de organisatie komen de verwachtingen en de werkelijkheid goed overeen. Tot nu toe word ik goed op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij dat ik elke dag met plezier naar mijn werk ga en werk met collega's en cliënten waar ik me thuis en goed bij voel. Dat ik me welkom voel en gewaardeerd wordt zowel door cliënten als collega's. Dat ik iets doe waar ik voldoening uit kan halen en iets voor iemand heb betekend aan het einde van de dag al is het maar iets kleins. Tot nu toe voel ik dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf en is er op dit moment niets waardoor ik meer arbeidsgeluk zou ervaren.

Als ik bestuurder van Op mezelf zou zijn dan zou ik niet veel veranderen. De beste stuurder staan aan wal. Ik zou niet zo'n grote functie kunnen en willen dragen. Verbeterpunten zijn er altijd, maar vaak in een team zelf en niet zo zeer organisatie breed. Wellicht wel de vakanties en verlof beter kunnen wegzetten. In de zorg is het mentaal soms zwaar. Vrije dagen zijn daarbij belangrijk. Wellicht dat er hulpkrachten of vakantiewerkers met ervaring in vakantieperiodes ingezet kunnen worden.

Een drietal sterke punten van Op Mezelf die ik kan benoemen zijn:

- We zijn anders dan anderen instellingen dit maakt ons uniek en sterk;
- We denken en handelen 'out of the box' maar wel professioneel;
- We staan heel dicht bij onze cliënten en niet boven hun.

Een zwak punten dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- We zijn anders dan anderen instellingen, deze heb ik ook benoemd als sterke punt, maar dit maakt ons ook weer zwak of eigenlijk kwetsbaarder, omdat we niet altijd gehoord of begrepen worden.

Ik zou Op Mezelf aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Meestal doe ik dit mondeling. Ik praat graag over mijn werk en dit maakt mensen vaak ook weer enthousiast. Als iemand vraagt of ik een leuke baan weet, dan komt Op Mezelf altijd in een gesprek voor. Uiteindelijk is het aan de persoon zelf of Op Mezelf bij hen past en andersom. Maar als mensen zeggen dat zij geen ervaring hebben of het is niks voor hun is, dan motiveer ik ze toch om contact op te nemen en geef ik aan dat ze zichzelf door deze twee argumenten niet moeten demotiveren, omdat Op Mezelf hier doorheen kijkt.

Interview met Patrick

Ik heb voor Op Mezelf gekozen door het enthousiasme van een medewerker. Ik herkende zoveel punten dat het me een goed gevoel gaf. Deze collega heeft er mede voor gezorgd dat ik bij Op mezelf kon werken en een opleiding mocht volgen. De werkelijkheid is beter dan mijn verwachtingen. Ik vind het fijn om te zien hoe menselijk er met bewoners wordt omgegaan. Daarnaast vind ik dat ik voldoende op de hoogte gehouden wordt van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij werken bij Op Mezelf. Ik zie aan mezelf hoe ik groei en de connecties met de bewoners geeft mij veel voldoening. Ik ervaar dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf.

Een drietal sterke punten van Op Mezelf die ik kan benoemen zijn:

- Menselijkheid;
- De activiteit rondom Soek;
- De bewoners die ik heb leren kennen zijn heel positief over Op Mezelf.

Ik kan op dit moment geen zwakke punten over Op Mezelf benoemen.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Ik ken toevallig iemand in de bekende kring die graag een gesprek met Op Mezelf zou willen, omdat die een plek zoekt voor een familielid.

Interview met Jeanne

Ik heb voor Op Mezelf gekozen wegens de antroposofische werkwijze die al te proeven was in het sollicitatiegesprek en ook te zien is op de werkvloer. Dit gaf mij de doorslag om voor Op Mezelf te kiezen. De werkelijkheid komt overeen met mijn verwachtingen, daarom ben ik ook zo enthousiast over de instelling en werk ik hier heel graag. Ik vind ook dat ik voldoende op de hoogte gehouden word over de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij werk uitvoeren waarin je plezier beleeft, je gewaardeerd voelt en samenwerkt in een leuk dynamisch team. Ik ervaar dan ook arbeidsgeluk binnen Op Mezelf.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst: P&O verbeteren, een bedrijfsfeest geven voor iedereen binnen Op Mezelf en beter inzicht krijgen op interne communicatie en afhandelingen.

Een drietal sterke punten van Op Mezelf die ik kan benoemen zijn:

- Antroposofische werkwijze;
- Fijne werkplek op de flatjes;
- Goede visie binnen het bedrijf en de dagbesteding

Een drietal zwakke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- P&O;
- Samenwerking flatjes en groepswoning;
- Er wordt veel geroddeld.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerker en/of cliënten. Dit doe ik op dit moment regelmatig, zo vertel ik mensen over Op Mezelf en de antroposofische werkwijzen die daadwerkelijk uitgevoerd wordt.

Interview met Angela

Ik heb voor Op Mezelf gekozen toen het bedrijf nog in opstart was. Het leek me leuk om met een aantal nieuwe mensen (collega's) iets nieuws te creëren. Samen een fijne plek creëren voor cliënten die ondersteuning nodig hadden/hebben. De vrije input die we als werknemers mochten inbrengen, sprak mij aan. Daarnaast was de vestiging niet ver van mijn woonplek, dit zag ik ook als een voordeel. Tevens voelde het voor mij vertrouwd omdat een collega van een vorige werkplek inmiddels ook haar intrede bij het bedrijf had gedaan.

Ik voelde me gelijk welkom en gewaardeerd, samen met de nieuwe collega's hadden we veel input en na enige tijd had ik me draai gevonden. De werkelijkheid voldeed dus aan mijn verwachtingen.

Wel merkte ik dat ik veel moeite had met slaapdiensten, deze had ik eerder nog niet gehad in mijn arbeidsverleden. De dagen na de slaapdienst was ik niks waard, tenminste zo voelde ik me. Ik zag steeds meer op tegen een slaapdienst, omdat ik wist dat ik daarna me anders voelde. Na verloop van tijd kwamen de flatjes in zicht. Na overleg ben ik toen van werkplek gewijzigd, van de woongroep op de Amstenradeweg naar de Harmoniestraat. Deze diensten waren zonder slaapdiensten.

Ik word niet altijd op de hoogte gehouden van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Er heerst een transparante cultuur, er is zeker openheid in het bedrijf. Wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn worden deze op bedrijfsniveau zeker gedeeld. Echter vanuit mijn functie als medewerker Zorgadministratie merk ik dat ik niet altijd van de hoed en de rand weet wat betreft nieuwe ontwikkelingen die direct of indirect betrekking hebben op de Zorgadministratie. Geregeld loop ik ertegenaan dat ik niet op de hoogte ben van een wijziging of een nieuw item. Ontwikkelingen die op de werkvloer gecreëerd worden, komen niet altijd juist en op tijd binnen bij de Zorgadministratie. Dit proces zou voor mij meer verbinding mogen hebben.

Arbeidsgeluk bestaat voor mij uit een aantal zaken, ik heb gekozen om te werken voor een werkgever, waardoor ik me bewust ben dat vrijheid hierbij een stukje beperking heeft. Echter wil ik wel benoemen dat ik voldoende vrijheid ervaar binnen de gemaakte arbeidsafspraken. Dit stel ik enorm op prijs en waardeer ik. Een andere waarde van mij is zelfacceptatie, Op Mezelf benoemd gelijkwaardigheid, dit ervaar ik zo. Van fouten kun je leren, ook dit is een stelling van Op Mezelf. Door gelijkwaardig te zijn, en fouten te mogen maken, ben ik in staat mezelf te accepteren zoals ik ben. Als derde vind ik vertrouwen belangrijk, op mijn huidige werkplek heb ik het gevoel van wederzijdse vertrouwen.

Om nog arbeidsgeluk te ervaren moet ik aan mezelf werken, ik mag leren loslaten, en minder streng voor mezelf zijn. Soms mis ik iemand om mee te sparren, wanneer ik ergens niet uitkom. Vind het dan lastig om te wachten en dit op een later tijdstip op te pakken. Ik stel hoge eisen aan mijzelf waardoor ik soms het idee heb dat ik overloop. Wanneer ik dan even een stap terug doe, en het van een afstand bekijk, kan ik vervolgens weer rustig verder. Soms even een korte break (stukje wandelen of een praatje met een collega) helpt hierbij.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst inventariseren wat de zwakke punten die de collega's over Op Mezelf kan benoemen en zou ik kijken welke mogelijkheden er zijn om dit te verbeteren. Ik heb wel de indruk dat er geluisterd wordt wanneer ik ergens tegen aan loop. Mijn bevindingen hiervan zijn positief. Soms vind ik het lastig om dit aan te geven, echter wanneer ik dit doe, merk ik wel dat dit wordt opgepakt.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Niet onnodige protocollen;
- Kleinschalig en persoonlijk;
- Leer en doorgroeimogelijkheden.

Een drietal zwakke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Wandelgang verhalen;
- Communicatie;
- Structuur opslag pc.

Ik adviseer cliënten om bij Op Mezelf te komen wonen, wanneer zijn ondersteuning nodig hebben. Wel ben ik van mening dat niet iedereen bij Op Mezelf past. Hoe graag we ook iedereen willen helpen, ik vind het belangrijk dat de cliënt op de juiste plek komt, en zeker ook dat de werknemers zich prettig voelt en over de juiste kennis beschikt om zijn of haar werk voldaan te kunnen uitvoeren. Bij het werven van nieuwe collega's ben ik iets terughoudender, dit omdat ik privé en werk gescheiden wil houden. Maar zeker zal ik Op Mezelf aanbevelen als de persoon zoekt naar hetgeen Op Mezelf te bieden heeft.

Interview met Natascha

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de bestuurder dat aan mij gevraagd had. Ik vind het werk uitdagend en ik leer veel. Ik vind zeker dat ik op de hoogte gehouden word van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Arbeidsgeluk is voor mij werken zonder werkdruk, werkzaamheden doen die ik leuk vind en leuke collega's hebben. Grotendeels ervaar ik dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf. Om nog meer arbeidsgeluk bij Op Mezelf te ervaren moet ik geen harde deadlines meer hebben.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Er zijn korte lijnen met leidinggevenden;
- We doen iets goeds voor de maatschappij;
- Er is veel aandacht voor elkaar op de werkvloer.

Een zwak punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Alles kan nog professioneler, echter werken we hier hard aan met z'n allen.

Interview met Jessica

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de werkwijze me heel erg aanspreekt en je vanuit je hart mag werken. De werkelijkheid voldoet dan ook aan mijn verwachtingen, ik vind het een geweldige baan.

Ik vind dat ik goed op de hoogte gehouden word van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij met een lach gaan werken en met een lach naar huis gaan, fijne collega's en een fijne werkomgeving hebben. Ik ervaar op dit moment dan ook arbeidsgeluk. Ik kan op dit moment geen verbeteringen benoemen waardoor ik meer arbeidsgeluk zou ervaren.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst strengere regels hanteren bij geluidsoverlast en leuke evenementen organiseren met de bewoners.

Een tweetal sterke punten die ik kan benoemen over Op Mezelf zijn:

- Aandacht voor personeel en bewoners;
- De antroposofische werkwijze.

Ik zal Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Ik vind het een geweldige baan met veel uitdagingen en mogelijkheden. Het is nooit saai. Binnen Op Mezelf respecteren we elkaar en is iedereen gelijkwaardig. Daarnaast vind ik het voor cliënten een fijne en veilige plek om te wonen.

Interview met Irmie

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat ik er al vaker van gehoord had en het me een leuke stageplek leek waar ik nog veel kan leren. De werkelijkheid voldoet dan ook grotendeels aan mijn verwachtingen, ik had alleen gedacht dat het allemaal iets makkelijker zou zijn.

Ik vind dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Ik heb geen telefoon maar ik word goed op de hoogte gehouden door mijn collega's en de rapportages.

Arbeidsgeluk is voor mij een gezellige sfeer, uitdagend werk en de kans krijgen om jezelf te ontwikkelen. Ik ervaar op dit moment dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf. Op dit moment kan Op Mezelf dan ook niets doen zodat ik meer arbeidsgeluk ervaar.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *Fijne collega's;*
- *Fijne diensttijden;*
- *Ruimte om jezelf te ontwikkelen.*

Op dit moment kan ik geen zwakke punten over Op Mezelf benoemen.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit zou ik doen door ze te vertellen over Op Mezelf en ze te verwijzen naar onze site.

Interview met Frans

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de werkwijze van het bedrijf me erg aanspreekt. Daarnaast wilde ik ook graag met deze doelgroep werken. Hierdoor heb ik me verdiept in het bedrijf en heb ik gesolliciteerd. De werkelijkheid voldoen aan mijn verwachtingen. Ik heb in het begin twee meeloopdagen gehad, waardoor ik een goed beeld kreeg van het werk en van de organisatie.

Ik vind dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Eind 2022 hebben we een personeelsbijeenkomst gehad, dit heb ik als erg fijn en leuk ervaren. Tijdens deze bijeenkomst werd ons verteld welke ontwikkelingen er in het komend jaar gepland stonden.

Arbeidsgeluk is voor mij een fijne, leuke en uitdagend werk, leuke collega's en een goede werksfeer. Daarnaast natuurlijk de kans krijgen om jezelf te ontwikkelen. Op dit moment ervaar ik dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf en kan ik geen verbeteringen benoemen waardoor ik mee arbeidsgeluk zou ervaren.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst piepers aanschaffen.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- *Ruimte krijgen om jezelf te ontwikkelen;*
- *Fijne collega's;*
- *Fijne diensttijden*

Op dit moment kan ik geen zwakke punten van Op Mezelf benoemen.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit zou ik doen door uit te leggen waar de zorginstelling voor staat en mijn eigen bevindingen te vertellen.

Interview met Marlie

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat de organisatie zich onderscheidt ten opzichte van andere zorginstellingen door haar visie en missie. Voor mij begon het al bij de sollicitatie, deze was informeel, open en niet via de officiële weg. Ook was er de mogelijkheid om een kijkje te nemen en om een dag mee te lopen met het team. Ik werd hartelijk ontvangen, men toonde interesse, was vriendelijk en kon veel vertellen over wat het werken bij Op Mezelf inhield. Daarnaast zijn de arbeidsvoorwaarden ook medeverantwoordelijk voor mijn keuze om bij Op Mezelf te komen werken. Wat ik als erg prettig ervaar is dat alle disciplines zich laten zien op de werkvloer. Er heerst een open cultuur en er is voor mijn gevoel sprake van gelijkwaardigheid.

De werkelijkheid op de werkvloer heeft ervoor gezorgd dat mijn houding ten aanzien van de antroposofische kernwaarden is bijgesteld. Deze was terughoudend en twijfelend. Ik dacht aan een zonnegroet en geitenwollen sokken. Maar dit is gelukkig niet het geval. Antroposofische aanpak zie ik nu meer als de DNA die je als medewerker van Op Mezelf dient te bezitten.

Ik vind dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij werken voor en met mensen waar je je hard voor wilt maken en die uniek zijn in hun doen en laten. No nonsens op de werkvloer, jezelf kunnen zijn. Resultaten behalen en hier de nadruk op leggen. Positief zijn en humor hebben. Verantwoordelijkheid mogen dragen, waardering krijgen voor je werk maar bovenal groeien en veel leren. Daarnaast ben ik ook gelukkig als er een goede balans is tussen werk en privé en ik enige regelmaat in werktijden heb. Op dit moment ervaar ik dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf. Om nog meer arbeidsgeluk te ervaren moeten we hier vooral bij blijvenilstaan, zorgen voor nieuwe uitdagingen en professionalisering, maar dit is op dit moment al aan de orde.

Ik zou oprecht geen bestuurder willen zijn. Voor mijn gevoel loopt alles en wordt er doorontwikkeld en dat is belangrijk voor de organisatie. Als ik bestuurder zou zijn dan zou ik blijven luisteren naar wat er in de organisatie speelt, gemist wordt maar ook kijken naar wat al aanwezig is en iets met deze successen doen. Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Doorontwikkeling;
- Samenwerking;
- Zorg en dienst verlenen.

Een drietal zwakke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Weinig sancties/consequenties;
- Roddelcultuur;
- Rapporteren (manier van wegschrijven in Zilliz wordt niet gecatechiseerd). Hier moet een cursus voor gevolgd worden of een werkgroep opgericht worden.

Ik voel me nauw verbonden met Op Mezelf. Ik zou dan ook Op Mezelf aanbevelen aan mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit zou ik doen door net zoals mijn collega's met enthousiasme over onze mogelijkheden en ons aanbod te spreken.

Interview met Carlo

Ik heb voor Op mezelf gekozen omdat ik het gevoeld had dat de sfeer binnen het team waar ik in ging werken fijn was. De werkelijkheid voldoet aan mijn verwachtingen. Ik vind alleen dat ik niet voldoende op de hoogte gehouden word van alle relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij een leuke sfeer, fijne collega's en gehoord worden. Op dit moment ervaar ik dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst duidelijke afspraken maken omtrent overlast. Dit is een terugkerend probleem waar we/ik mee blijf/blijven worstelen. Zolang we niet duidelijk kunnen zijn in de consequenties is het moeilijk om dit tegen te gaan.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Sfeer binnen organisatie;
- Duidelijkheid in communicatie;
- Gehoord worden op ieder gebied.

Een tweetal zwakke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Te weinig regels en consequenties voor bewoners;
- Communicatie binnen teams omtrent activiteiten en afspraken.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit zou ik doen door mijn eigen ervaringen te benoemen en uitleg te geven over de werkwijze van Op Mezelf.

Interview met Kelly

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat ik tijdens een intake met een cliënt een hele goede 'vibe' kreeg bij Op Mezelf. Vervolgens ben ik op internet gaan zoeken naar de organisatie en werd ik meteen enthousiast. De werkelijkheid voldoet aan mijn verwachtingen. Ik ben zeker tevreden. De doelgroep vind ik heel erg leuk om mee te werken. Ik vind dat ik voldoende op de hoogte word gehouden van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. Ik heb ook het gevoel dat er wat met mijn opmerkingen uit eerdere vragenlijsten en/of interviews gedaan is.

Arbeidsgeluk is voor mij dat ik iedere dag met plezier naar het werk kom. Op dit moment ervaar ik dan ook zeker arbeidsgeluk bij Op Mezelf. Ik kan dan ook niets benoemen waardoor ik meer arbeidsgeluk zou ervaren.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerste een moeder/kind huis openen en meer trainingen geven.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Goede organisatie voor medewerkers;
- Organisatie biedt een luisterend oor;
- Prettige werksfeer.

Een zwak punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is;

- Te weinig trainingen voor de doelgroep.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Ik zou dit doen door enthousiast over mijn werk te vertellen.

Interview met Suzanne

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat het een andere organisatie is dan reguliere zorginstellingen. De werkelijkheid voldoet aan mijn verwachtingen en ik vind dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van alle relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij een goede balans tussen werk en privé. Tot nu toe ervaar ik dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf. Om nog meer arbeidsgeluk te ervaren moeten er vaste roosters komen.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst duidelijkere protocollen opstellen over hoe gehandeld moet worden in bepaalde situaties en hier handvaten voor geven.

Drie sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- De collega's;
- Eigenwaarde;
- Vrijheid in handelen.

Drie zwakke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- De communicatie;
- Te weinig protocollen;
- Administratie.

Ik zou Op Mezelf wel aanbevelen voor cliënten maar niet voor collega's. Je moet soms sterk in je schoenen staan en handelen uit je hart en dit is niet voor iedereen weggelegd. Ik zou Op Mezelf wel aanbevelen voor cliënten omdat de collega's werken vanuit hun hart en er alles aan doen zodat cliënten het zo goed mogelijk hebben en hun doelen kunnen bereiken.

Interview met Sander

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat mijn broer al werkzaam was bij Op Mezelf. In de tijd was ik op zoek naar vrijwilligerswerk. Op aanraden van mijn broer ben ik in gesprek gekomen met Saskia. Het plan was om te gaan sporten met de cliënten. Door de 2e coronagolf gingen de sportscholen dicht. Daarna ben ik gaan wandelen met cliënten en kort daarna ben ik met de opleiding begonnen en gestart als stagiaire in team 29. Ik heb uiteindelijk gekozen voor Op mezelf omdat ik het een fijne organisatie vond met hele lieve leuke collega's. Ik voelde me meteen gewaardeerd en thuis. Ik heb hier de kans gekregen om mezelf te ontwikkelen en heb het gevoel dat ik echt mezelf kan zijn.

Tot nu toe is de werkelijkheid gelijk aan mijn verwachtingen. Daarnaast vind ik dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij dat ik mensen kan helpen die vastlopen en waar het niet goed mee gaat. Ik word vooral heel gelukkig van het feit dat ik dit kan doen door middel van sporten en bewegen. Door dit te doen met cliënten voel ik mij echt in mijn element. Ook voel ik de kans om door te groeien binnen Op mezelf, dit vind ik fijn. Ik ervaar op dit moment dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf. Om nog meer arbeidsgeluk te ervaren moet er meer budget vrijgemaakt worden om te gaan sporten en sport attributen te kopen.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst budget vrijmaken voor dagbestedingsdagen die in thema staan van sporten, bewegen en gezonder eten.

Drie sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Warme en menselijke collega's en coördinatoren;
- De vrijheid om iets van jezelf in je werk te leggen;
- Kans krijgen om jezelf te ontwikkelen.

Een zwak punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is;

- In mijn mening heeft de antroposofische werkwijze ook zijn negatieve kant. In sommige situaties is het moeilijk te pijlen waar je de grens moet trekken. Als cliënten dit begrip en vrijheid uitbuiten moeten ze ergens toch gecorrigeerd worden.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Ik heb Op Mezelf ook al vaker aanbevolen bij vrienden/kennissen die werk zoeken. Een hiervan is ook werkzaam bij Op Mezelf op dit moment. Ik ben nog geen potentiële cliënten tegengekomen die ik had kunnen aanraden. Als dit zich voordoet dan zal ik dat zeker doen.

Interview met José

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat ik mezelf kan en mag zijn, daarnaast denkt de organisatie mee en staat het open voor feedback. De werkelijkheid voldoet dan ook aan mijn verwachtingen en ik vind dat ik soms goed op de hoogte gehouden word van relevantie ontwikkelingen binnen Op Mezelf maar niet altijd.

Arbeidsgeluk is voor mij gehoord worden en een goed werksfeer hebben. Op dit moment ervaar ik dan ook arbeidsgeluk bij Op Mezelf.

Als ik bestuurder bij Op Mezelf zou zijn dan zou ik ervoor zorgen dat er bij verschillende bewoners meer consequenties komen.

Een tweetal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- Leuke collega's;
- Gehoord worden.

Een zwak punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is:

- Geen tv als je slaapdienst hebt, voor mij is dat afschakelen.

Ik zou Op Mezelf aanbevelen aan mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Dit doe ik omdat het een antroposofische instelling is.

Interview met Joelee

Ik heb voor Op Mezelf gekozen, omdat het mij aansprak dat het een kleine organisatie is, die volgens Antroposofische wijze werken. En de mogelijkheid om vernieuwing te brengen en daarnaast te professionaliseren. Het was erg wennen om van een grote professionele organisatie naar een kleine organisatie te gaan, waar weinig regels en structuur waren binnen de dagbesteding. Daarnaast was het meer dagopvang dan dagbesteding. Ook was het een hele moeilijke periode waarin ik binnen het team te recht kwam, omdat er een aantal langdurig zieke waren en twee personen waren die de sfeer bepaalde. Ook viel het me op dat de bewoners eigenlijk niet op de hoogte waren van de antroposofische werkwijze, maar bepaalde kernwaarde wel te pas en onpas gebruikte om bepaald negatief gedrag goed te keuren.

Ik vind dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij met plezier naar het werk gaan en een goede ban hebben met de bewoners, waarin vertrouwen voorop staat. Ik kom met heel veel plezier naar het werk, doordat we nu een heel prettig team hebben, waarin we samen op een lijn zitten. Hierdoor ervaar ik arbeidsgeluk. Mede door de prettige werktijden en de mogelijkheden binnen Op Mezelf. Op dit moment kan ik niets aangeven waardoor ik meer arbeidsgeluk zou ervaren.

Als ik bestuurder zou zijn van Op Mezelf dan zou ik strenger optreden bij grensoverschrijdend gedrag.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- Bewoners staan centraal;
- Het openstaan voor ideeën;
- Het professionaliseren van de organisatie.

Een drietal zwakke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- Te weinig sancties bij grensoverschrijdend gedrag;
- Manier van rapporteren;
- Roddelcultuur onder cliënten.

Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij zowel mogelijke toekomstige medewerkers als cliënten.

Interview met Deleyla

Ik heb voor Op Mezelf gekozen omdat ik er stage kon lopen. De werkelijkheid voldoet aan mijn verwachtingen en ik vind dat ik voldoende op de hoogte gehouden word van relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf.

Arbeidsgeluk is voor mij leuke collega's hebben, goede werktijden en goede communicatie. Op dit moment ervaar ik arbeidsgeluk. Ik heb leuke collega's en ik kom met plezier naar mijn werk. Ook vind ik het fijn dat ik alles kan bespreken met mijn coördinator.

Als ik bestuurder van Op Mezelf zou zijn dan zou ik als eerst kijken of er budget is voor meer uitjes met cliënten en piepers inschakelen voor de slaapdienst.

Een drietal sterke punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn:

- Goede werksfeer;
- Prima werktijden;
- Ruimte om verder te leren en te groeien.

Op dit moment kan ik geen zwakke punten over Op Mezelf benoemen.

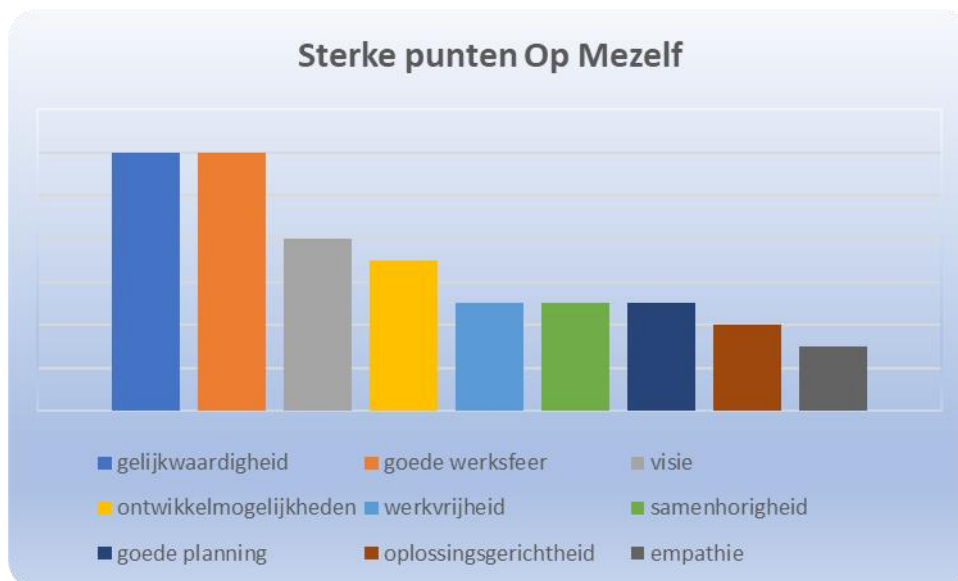
Ik zou Op Mezelf zeker aanbevelen bij mogelijke toekomstige medewerkers en/of cliënten. Als ik mensen ken die geïnteresseerd zijn in deze doelgroep dan zou ik Op Mezelf zeker aanraden en wat vertellen over mijn werkzaamheden.

3.2 Conclusies MTO 2022

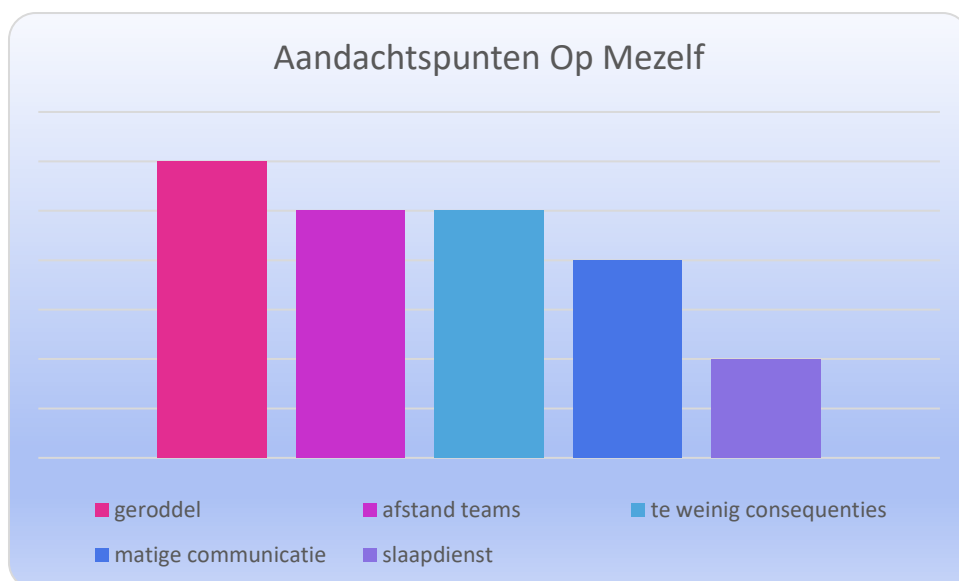
In totaal hebben 26 van de 66 medewerkers meegedaan aan het MTO van 2022. Dit is ongeveer 40% van de medewerkers. Dit is een sterke groei ten opzichte van het MTO van 2021 (30%). Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten wil de organisatie in 2023 nog meer aandacht besteden aan het belang van het MTO. Dit zal door het bestuur met de team coördinatoren en afdeling Kwaliteit & Veiligheid worden onderzocht. Ondanks het onderzoek niet volledig betrouwbaar is geeft wel een representatief beeld van wat er in de organisatie speelt.

Het eerste algemene beeld uit het MTO 2022 is dat de medewerkers tevreden zijn over Op Mezelf. Veel medewerkers geven aan dat je bij Op Mezelf jezelf kan zijn en er een goede werksfeer is. Daarnaast geven de meeste medewerkers aan dat Op Mezelf genoeg mogelijkheden geeft aan medewerkers om zichzelf te ontwikkelen. Andere veel voorkomende termen zijn: gelijkwaardigheid en waardering. Elke medewerker die mee heeft gedaan aan het MTO 2022 geeft aan dat hij arbeidsgeluk ervaart bij Op Mezelf en bijna elke medewerker geeft aan dat hij mogelijke toekomstige cliënten en/of medewerker zou aanbevelen bij Op Mezelf. Veel medewerkers doen dit al.

De meeste medewerkers hebben een aantal sterke punten over Op Mezelf benoemd. De meest voorkomende sterke punten zijn opgenomen in onderstaande grafiek.



Hetgeen opvalt is dat de medewerkers Op Mezelf het vaakst bestempelen als gelijkwaardig en vinden dat er een goede werksfeer is. Daarnaast vinden veel medewerkers de visie van Op Mezelf goed. Een aantal medewerkers hebben ook zwakke punten van Op Mezelf benoemd. De meest voorkomende zwakke punten zijn: geroddel, afstand tussen teams en te weinig consequenties voor cliënten. In ontstaande grafiek zijn de meest voorkomende aandachtspunten van Op Mezelf weergegeven.



3.3 Terugblik MTO 2021

Een aantal conclusies zijn getrokken aan de hand van het MTO van 2021:

- De communicatie tussen het management en de medewerkers werd door de medewerkers als matig ervaren. De medewerkers hadden het gevoel dat ze niet op de hoogte gesteld werden van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf;
- Een aantal medewerkers vonden dat er te weinig consequenties waren voor cliënten die zich niet aan de regels hielden;
- Het inwerkbeleid was niet naar behoren;
- De medewerkers vonden dat er veel op de werkvloer werd geroddeld.

Verbeteringen communicatie

In april 2022 heeft Op Mezelf tijdelijk een transitiecoach aangenomen. Het doel van deze coach was het begeleiden van de coördinatoren naar hun “nieuwe” functie waarbij ze meer verantwoordelijkheden en taken kregen. Daarnaast moest de coach als spiegel voor het bestuur fungeren.

In 2022 heeft de coach veel individuele begeleiding gegeven aan de coördinatoren en het bestuur. Samen met de coördinatoren hebben groeps gesprekken plaatsgevonden waarbij veel aandacht is besteed aan vergaderen, vergadertechnieken, feedback krijgen en geven en samenwerken. Hierdoor is de betrokkenheid en motivatie van medewerkers binnen de teams verder verbeterd.

De coach heeft ook met het bestuur aandacht besteed aan vergadertechnieken, voorbereidingen van vergaderingen en de rollen van managers en bestuurders. Uiteindelijk heeft Op Mezelf in november 2022 een tweetal medewerkersbijeenkomsten georganiseerd waarin alle medewerkers werden meegenomen in de doelen van Op Mezelf op de korte en midden lange termijn. Uit de reacties van de diverse medewerkers, het bestuur en de coördinatoren is vernomen dat dit een zeer prettige en verhelderende dag was.

Uit het MTO van 2022 is gebleken dat bijna alle medewerkers vinden dat ze voldoende op de hoogte gehouden worden van de relevante ontwikkelingen binnen Op Mezelf. De communicatie in het algemeen wordt ook als beter ervaren. Geconcludeerd kan worden dat de genomen maatregelen een positief effect hebben gehad. Ondanks de genomen verbeteringen loopt de communicatie nog niet helemaal zoals gewenst. Een aantal medewerkers hebben tijdens het MTO 2022 aangegeven dat de communicatie tussen verschillende teams nog beter kan.

Verbeteringen voor meer consequenties voor cliënten die zich niet aan de afspraken houden.

Uit het MTO 2021 is gebleken dat een aantal medewerkers vinden dat er meer consequenties moeten volgen als een cliënt zich niet aan de afspraken houdt. Het betreft nagenoeg altijd het gebruik van hard drugs en ernstige overlast. Hetzelfde blijkt uit het MTO 2022.

Verbeteringen inwerkbeleid

In 2022 heeft Op Mezelf grote stappen gezet in het verbeteren van het inwerkbeleid. Er is een stappenplan geschreven die nieuwe medewerkers moeten doorlopen. Dit stappenplan is opgenomen in ZilliZ. Daarnaast zijn inwerkformulieren overzichtelijk opgenomen in ZilliZ en is met de coördinatoren veel aandacht besteed aan het belang van het opvolgen van het stappenplan. De verbeteringen hebben het gewenst effect gehad, in het MTO 2022 is het inwerkbeleid niet meer in een negatief daglicht benoemd.

Verbeteringen roddelen

Uit het MTO 2021 bleek dat sommige medewerkers vonden dat er binnen Op Mezelf een roddelcultuur was. De coördinatoren hebben in 2022 meerdere malen aandacht besteed aan dit onderwerp tijdens de vergaderingen. Ondanks deze inspanningen blijkt uit het MTO 2022 dat een aantal medewerkers nog steeds vindt dat er te veel geroddeld wordt binnen Op Mezelf. Het bestuur zal in samenspraak met managementteam, ondernemingsraad en cliëntenraad onderzoeken wat Op Mezelf als organisatie kan en moet doen om de roddelcultuur tot een minimum te beperken.

3.4 Aandachtspunten voor de toekomst

Om de tevredenheid van medewerkers te verbeteren in 2023 is het belangrijk om opvolging te geven aan de conclusies van het MTO 2022.

Ten eerste moet in 2023 meer aandacht besteed worden aan het verminderen van de roddelcultuur binnen Op Mezelf. De aandacht die hier in 2022 aan is besteed is onvoldoende gebleken om de roddelcultuur te verminderen.

Daarnaast moet er meer aandacht besteed worden aan de samenwerking en communicatie tussen verschillende teams. Medewerkers geven aan dat de communicatie in het algemeen sterk verbeterd is, maar dat de communicatie en het samenwerken tussen verschillende teams nog onvoldoende is. De transitiecoach zal in 2023 met de coördinatoren meer aandacht besteden aan samenwerken en communiceren tussen verschillende teams.

Een andere belangrijke conclusie uit het MTO 2022 is dat een aantal medewerkers vindt dat er te weinig consequenties zijn voor cliënten die zich niet aan de regels houden. Vooral bij geluidsoverlast vinden medewerkers dat er strenger opgetreden moet worden. In de organisatie wordt in 2023 de werkafpraak gemaakt dat een cliënt, die voor overlast zorgt of hard drugs gebruikt, een gesprek krijgt met de gedragswetenschapper en/of het bestuur. In dit gesprek krijgt de cliënt een officiële waarschuwing en worden duidelijke verbeterafspraken gemaakt. Op Mezelf is op dit moment bezig met het inrichten van een Time-out plek. Als een cliënt na de officiële waarschuwing nog steeds voor overlast zorgt dan moet de cliënt naar de time-out plek. In 2023 zal gemonitord worden of deze maatregel het gewenste effect oplevert.



WAT VERTELLEN ANDEREN OVER OP MEZELF

4. WAT VERTELLEN ANDEREN OVER OP MEZELF

Op 18 april 2023 heeft de externe visitatie plaatsgevonden. De raad van bestuur heeft ervoor gekozen om voor de externe visitatie drie nieuwe personen uit te nodigen ten opzichte van de externe visitatie van 2021. In 2021 bestond de externe visitatie uit E. Nafzger: Zorginstelling Kracht in Zorg, G. Haartmans (Regiomanager MEE) en G. Geuskens (Hoofd ketensamenwerking Penitentiaire Inrichtingen). De heren Haartmans en Geuskens hebben al deelgenomen aan de externe visitatie van 2019 en 2021 waardoor de raad van bestuur ervoor gekozen heeft om de heren niet meer uit te nodigen voor de externe visitatie in 2023. Om toch de ervaring van de wijzigingen ten opzichte van de vorige externe visitatie mee te kunnen nemen is de heer Nafzger uitgenodigd voor de externe visitatie in 2023.

In 2023 bestond de externe visitatiecommissie uit: E. Nafzger: bestuurder Zorginstelling Kracht in Zorg, B. Amkreutz: ondernemer A.T. Forwarding B.V., G. Gerrits: maatschappelijk relatiemanager Woonpunt en M. Lempers: coördinator doelgroepen HRM.

Het doel van de externe visitatie is dat de dienstverlening beoordeeld wordt met een frisse blik van buitenaf. Naar aanleiding van de externe visitatie is aan de leden van de visitatiecommissie gevraagd om feedback te geven over de dienstverlening.

B. Amkreutz: ondernemer A.T. Forwarding B.V:

Ik heb een hele positieve indruk gekregen van Op Mezelf en ben ook aangenaam verrast dat de missie en visie van het bedrijf ook daadwerkelijk in praktijk wordt omgezet. Met name de gelijkheid tussen medewerkers en bewoners en de persoonlijke touch wat hierbij komt kijken, zijn duidelijk voelbaar. Ook de activiteiten en de dagbestedingen van de bewoners sluiten hierbij aan. Bewoners draaien door bepaalde activiteiten ook daadwerkelijk mee in de samenleving in plaats van in het figuurlijke 'hokje' te worden gestoken. Zonder een uitgebreide ervaring of kennis te hebben van andere zorgorganisaties, lijkt Op Mezelf zich vooral te onderscheiden door een stuk meer vrijheid te bieden. Doordat de bewoners zeer zelfstandig kunnen wonen, zelf hun dagen kunnen indelen en kunnen gaan en staan waar ze willen, biedt dit ook voor de bewoners een ander perspectief en valt het (zelf)beeld een beetje weg dat ze anders zijn dan de "normale" mens.

Aan het concept zelf zie ik weinig verbeterpunten en denk ik dat dit vooral ook zo voortgezet moet worden. Wel ben ik ervan overtuigd dat sommige dingen nog verder verdiept of uitgebreid kunnen worden, zoals restaurant Soek. Nu wordt er maar 1 keer per maand een 'open' dag georganiseerd waarbij ook familieleden buurtbewoners en/of medewerkers kunnen mee eten. Wanneer dit vaker zou worden gedaan zal dit zeker bij dragen aan de inclusie. Ook het leef budget deels omzetten in het aanbod van gezondere voeding voor de bewoners en dit in restaurant Soek te bereiden zou in mijn zicht nog voordelen kunnen opleveren voor de bewoners.

Aangaande de bedrijfsvoering zijn naar aanleiding van de gesprekken, maar vooral ook de afgenomen interviews nog winsten te behalen in de interne communicatie en de communicatie naar de bewoners toe. Hierbij wil ik wel de opmerking maken dat om een goed beeld van de mogelijke verbeterpunten te krijgen het noodzakelijk is om meer kwalitatieve informatie in te winnen om te kunnen bepalen of het om eenmalige/sporadische gebeurtenissen gaat, of dat dit structureel voor komt. Het andere verbeterpunt is het delen van kennis intern. Momenteel zijn er te veel zaken die maar door één persoon gedaan of beheerd kunnen worden. Mocht er ooit iets met die personen gebeuren, dan is er veel expertise en kennis verloren, wat ook ten koste kan gaan van het bedrijf en uiteindelijk de zorgkwaliteit.

E. Nafzger: bestuurder Zorginstelling Kracht in Zorg

Op korte tijd een mooi bedrijf laten ontstaan waar jullie trots op mogen zijn. Visie en uitgangspunten zijn duidelijk. In ieder geval is het mij duidelijk waar jullie mee bezig zijn en voor welke doelgroep. Risico puntje van mijn kant vind ik de familiere dwarsverbanden die er links en rechts liggen binnen de organisatie. Potentie en groei zit er zeker in. Borging en consolideren is voor nu een belangrijk aspect.

G. Gerrits: maatschappelijk relatiemanager Woonpunt

Na een lange tijd (ik denk iets van 2 jaar) ben ik weer eens bij jullie op bezoek geweest. De uitnodiging voor jullie externe visitatie. Ik heb in de voorbereiding jullie kwaliteitsrapport en Reddolf eindrapport gelezen. Ik heb in de voorbereiding ook contact gehad met mijn collega's Thery Dirven en Kyra van der Oord.

Jullie kwaliteitsrapport vond ik vernieuwend en goed ingestoken. Benoemen wat goed is en benoemen wat anders kan. Ben dan ook heel benieuwd wat jullie met de verbeteronderdelen gaan doen en bereiken. Wat mij in de feedback van mijn collega's opviel was het feit dat jullie meer dan jullie verantwoordelijkheid nemen als het gaat om jullie bewoners en hun leefomgeving. Dat doen jullie goed en heeft ook een effect voor de omgeving. Het zou mooi zijn als daar andere zorgpartners een voorbeeld aan nemen.

Raakt meteen ook mijn opmerking over het Reddolf eindrapport die ik wilde maken. De inclusie die helaas door Corona nog niet helemaal tot bloei is gekomen, maar gelukkig wel hoog in jullie agenda staat. Daar heb ik ook vertrouwen in. Neemt niet weg dat dit wel iets is waar jullie je echt in kunnen onderscheiden en die kans dus ook niet voorbij moeten laten gaan.

Mijn complimenten voor het feit dat jullie de activiteiten voor de bewoners telkens afstemmen op hun behoefte. Ook de creativiteit van jullie om tot resultaten te komen. Het bezoek aan Soek vond ik verrassend. De ruimte is warm en uitnodigend. Daar zou ik als het gaat om de inclusie ook gebruik van maken. Wellicht kan daarbij de entree wat uitnodigender worden gemaakt. Een open entree die vraagt om even binnen te komen kijken. Goed om te horen dat jullie weten wat voor de toekomst jullie doel is en ook duidelijk is wat de grens is.

M. Lempers: Coördinator Doelgroepen HRM

De samenstelling van de "visitatiegroep" was divers en dat de voorzitters van de cliëntenraad en van de OR erbij aanwezig waren was absoluut een pluspunt. Dit kwam/komt zeker ten goede van jullie transparantie. Ik heb het als positief ervaren dat we overal konden kijken en met iedereen konden praten.

Op Mezelf heeft zich in een korte tijdsspanne stevig weten te positioneren. Vooral het zich niet conformeren aan de geldende visie m.b.t. de zorgmodellen die gehanteerd worden, heeft voor veel roering gezorgd in niet alleen de wijk, maar in heel Hoensbroek. De wens en bereidheid van Op Mezelf om de gesprekken met de omwonenden aan te gaan en de verdergaande professionalisering van Op Mezelf heeft hier een positieve draai aan gegeven.

De activiteiten die door Op Mezelf ontplooid worden om de cliënten een zinvolle dagbesteding te geven en ook de mogelijkheid te bieden om te sporten zijn positief. Bij een toename van cliënten/bewoners is het inderdaad wel wenselijk de diversiteit van de activiteiten uit te breiden om zo tegemoet te kunnen komen aan de voorkeuren van de cliënten.

Wat mij nog niet zo geheel duidelijk was, was het werken aan zelfredzaamheid; hoe wordt dit opgepakt, welke activiteiten worden hierin ontplooid. Is dit voor alle cliënten/bewoners?

Inclusie staat hoog in het vaandel bij Op Mezelf. Het vergt veel kennis en professionaliteit om dit toe passen, vooral als je werkt met verschillende groepen mensen; mensen met een psychische achtergrond, verslaving, verstandelijk beperking.... Elke groep heeft zijn eigen aanpak nodig. Het betreft hier geen homogene groep. Inclusie is zeker toepasbaar, maar wel rekening houdend met deze diversiteit.

Een van de pijnpunten wat heel duidelijk naar voren kwam het grote verloop in het personeel. Wal ik jullie met klem wil adviseren is om exitgesprekken in voeren om zo helder te krijgen of er punten zijn die jullie kunnen oppakken en/of aanpassen om dit te voorkomen. Zoals ook de voorzitter van de cliëntenraad al aangaf zorgt dit voor grote onrust en zorgt voor een vertrouwensbreuk. Dit kan weer tenietdoen waar de begeleiding en cliënt hard aan gewerkt hebben.

Misschien dat jullie contact kunnen opnemen met de personeelsleden die in een periode van 6 – 12 maanden vertrokken zijn. Jullie zouden ze bijvoorbeeld kunnen vragen een vragenlijst in te vullen.



**WAT ZEGGEN DE CIJFERS EN FEITEN OVER
OP MEZELF**

5. CIJFERS EN FEITEN

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



Voordat een cliënt bij Op Mezelf in zorg komt doorloopt hij eerst een heel intake-traject. Zeker nadat we van enkele cliënten afscheid hebben moeten nemen omdat zij zich niet begeleidbaar opstelden worden bij de intake aan een aantal aspecten extra aandacht besteedt. We moeten hierbij denken aan risicofactoren: verslavingen, grensoverschrijdend gedrag, medicatie, bijkomende psychiatrische problematiek en de specifieke ondersteuningsvraag. Per cliënt wordt bekeken of er voldoende deskundigheid in huis is om hem te kunnen ondersteunen maar ook wordt onderzocht of de cliënt zelf gemotiveerd is om iets van zijn leven te maken binnen de mogelijkheden die hij heeft. Als hier geen criteria naar voren komen die instromen bij Op Mezelf in de weg staan dan volgt eerst nog een kennismaking met de teamcoördinator van het woonhuis of het familyhome waar deze cliënt mogelijk zou kunnen wonen. Alle cliënten worden regelmatig besproken in het ZIO (zorginhoudelijk overleg) en/of tijdens MDO's (Multi Disciplinair Overleg) zodat echt maatwerk geleverd kan worden. De gedragswetenschapper is gestart met echte casuïstiek gesprekken. Hiervan komt een vast format dat in de toekomst ook onderdeel wordt van het ondersteuningsplan.

Bij Op Mezelf wordt geen gebruik gemaakt van toezichthoudende domotica omdat dit niet past in de visie van Op Mezelf. Bij eigen regie hoort geen toezichthoudende domotica net zomin als dwang of onvrijwillige zorg.

5.1 De cliëntenraad

2022 was het jaar van de professionalisering van de cliëntenraad. In het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad afscheid genomen van een aantal cliënten en vertegenwoordigers en is een nieuwe cliënt verwelkomt in de raad. Helaas heeft de cliëntenraad afscheid moeten nemen van de voorzitter Eddy Vencken, raadslid Albert Woering, raadslid Dirk-Jan van Eck en cliëntvertegenwoordiger Carina van de Sande. De raad heeft ook een nieuwe cliënt verwelkomt; Remco Singels.

De cliëntenraad van Op Mezelf bestaat uit:

- Robin Fujan
- Rita Monsewije
- Dimitri van de Weijer
- Remco Singels
- Maicky Alberts

5.1.1. Beoordeling cliëntenraad kwaliteit van zorg afgelopen jaar.

De bestuurders van Op Mezelf hebben deelgenomen aan het cliëntenraadoverleg op 7 maart 2023. Tijdens dit overleg heeft de cliëntenraad samen met de bestuurders gesproken over de kwaliteit van zorg in 2022. Hierbij heeft de cliëntenraad extra aandacht besteed aan de verbetermaatregelen die genomen zijn na aanleiding van het CTO 2021.

De cliëntenraad gaf de bestuurders een compliment voor de stappen die de organisatie in 2022 heeft gemaakt. Het niet aansluiten van de dagbesteding en het pesten op de dagbesteding waren de belangrijkste conclusies uit het CTO 2021. De cliëntenraad was het unaniem eens dat de dagbesteding veel beter aansluit bij de wensen van de cliënten en er nauwelijks meer gepest wordt. Daarnaast gaven verschillende leden van de raad aan dat het woonhuis veel rustiger is geworden en dat ze heel blij zijn met de verhoging van het voedingsgeld. De raad is ook betrokken bij de conclusies uit het CTO 2022. De adviezen van de raad zijn opgenomen onder de resultaten van het CTO 2022.

5.1.2. Aandachtspunten voor de toekomst

In 2022 heeft de cliëntenraad van Op Mezelf flink aan de weg getimmerd. De cliëntenraad heeft in 2022 grote stappen gezet in het communiceren met haar achterban (cliënten van Op Mezelf) en het bestuur.

Een tweede aandachtspunt voor de cliëntenraad in 2023 is dat de raad actief betrokken wil worden bij het opstellen en uitvoeren van verbeteringen aan de hand van de conclusies uit de CTO 2022. Het laatste aandachtspunt is dat de rol van voorzitter ingevuld wordt door een cliënt.

5.2 De ondernemingsraad

De Ondernemingsraad is op 1 januari 2022 van start gegaan. Het aantal medewerkers ging over de 50, waardoor de personeelsvertegenwoordiging niet meer afdoende bleek. De ondernemingsraad bestaat uit de volgende leden:

- Angela Hintjes (secretaris)
- Stijn Frijns
- Shirley Scheren
- Shannon Hodiamont (voorzitter)

De samenwerking tussen het bestuur en de ondernemingsraad is goed. Er is een vaste vergaderstructuur en er is sprake van een open communicatie. Onderwerpen die advies plichtig of instemmingsrecht vragen worden voorgelegd aan de ondernemingsraad. Aandachtspunt hierin is wel dat de aanvragen (nog) niet altijd conform de wettelijke termijnen verloopt.

5.3 Veiligheid

Bij Op Mezelf ligt de focus op situationeel handelen en zo veel mogelijk meeveren binnen de kaders van het maatschappelijk verantwoord handelen. Zo kiezen wij ervoor om alleen protocollen en procedures te ontwikkelen en te implementeren waar deze noodzakelijk worden geacht en of wettelijk zijn verplicht.

De veiligheid van onze cliënten, collega's en derden die betrokken zijn bij Op Mezelf staat echter hoog in het vaandel en heeft de volledige focus van de gehele organisatie.

Op Mezelf heeft een veiligheidscommissie die bestaat uit:

- Lid van de OR
- Vertegenwoordiger van de toezichthouders
- Vertegenwoordiger van de preventie medewerkers
- Gedragswetenschapper
- Controller (tevens stafmedewerker Kwaliteit & Veiligheid)
- Adviseur en woordvoerder van het bestuur van Op Mezelf

Het MT van Op Mezelf vergadert eens per twee weken en een van de vaste agendapunten is Kwaliteit en Veiligheid, waar naast operationele aandachtspunten ook strategische vraagstukken die betrekking hebben op de veiligheid binnen Op Mezelf aan bod komen.

5.4 MIC en MIM-meldingen

Net als in voorgaande jaren zijn alle MIC en MIM (meldingen in 2022 in het ECD (Zilliz), gedaan. Binnen Op Mezelf kennen we 4 soorten MIC-meldingen:

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

In 2022 zijn er 296 MIC meldingen gemaakt. Als we dit vergelijken met 2021 (143), dan zien we een forse toename in het aantal incidenten. Deels wordt dit veroorzaakt door de meldingsbereidheid van de medewerkers. Toch geeft dit een vertekend beeld. Gedurende de eerste drie kwartalen werden weigeringen van medicatie opgenomen als medicatiemelding. In de eerste drie kwartalen betrof 102 van de 115 medicatiemeldingen medicatieweigering door een vijftal cliënten. Drie cliënten weigerde regelmatig medicatie, een cliënt weigert de anticonceptiepil te nemen en een cliënt weigert medicatie als hij te veel alcohol heeft gebruikt en zijn medicatie dan averechts werkt. Het weigeren van de medicatie wordt vaak als pressiemiddel ingezet tegen begeleiding. Het weigeren van medicatie door cliënten zijn geen (bijna) incidenten waar de organisatie iets van kan of moet leren. Om deze reden is met de team coördinatoren afgesproken om medicatieweigeringen in het laatste kwartaal niet meer op de nemen als medicatiemelding maar op te nemen in de cliëntrapportages om eventueel van het innemen van medicatie een begeleidingsdoel te maken. Als organisatie kunnen en mogen wij een cliënt niet dwingen om medicatie in te nemen, dit is in strijd met de Wet Zorg en Dwang. Voor de toekomst zal worden uitgezocht hoe we wel zicht kunnen houden op het weigeren van medicatie en de eventuele gevolgen voor cliënten als zij structureel medicatie weigeren.

In het laatste kwartaal zijn 4 medicatiemeldingen geweest. Twee meldingen betrof een fout van cliënt en twee meldingen betrof medicatie vergeten te geven door medewerker. In 2022 zijn er in totaal 117 medicatiemeldingen geweest waarvan 103 keer medicatieweigering door cliënt, vijf keer fout van cliënt zelf, een keer doorverkopen van medicatie, een keer vergeten medicatie mee naar moeder te geven, zes keer vergeten medicatie te geven door medewerker en een keer een medicatiefout die tijdig is ontdekt.

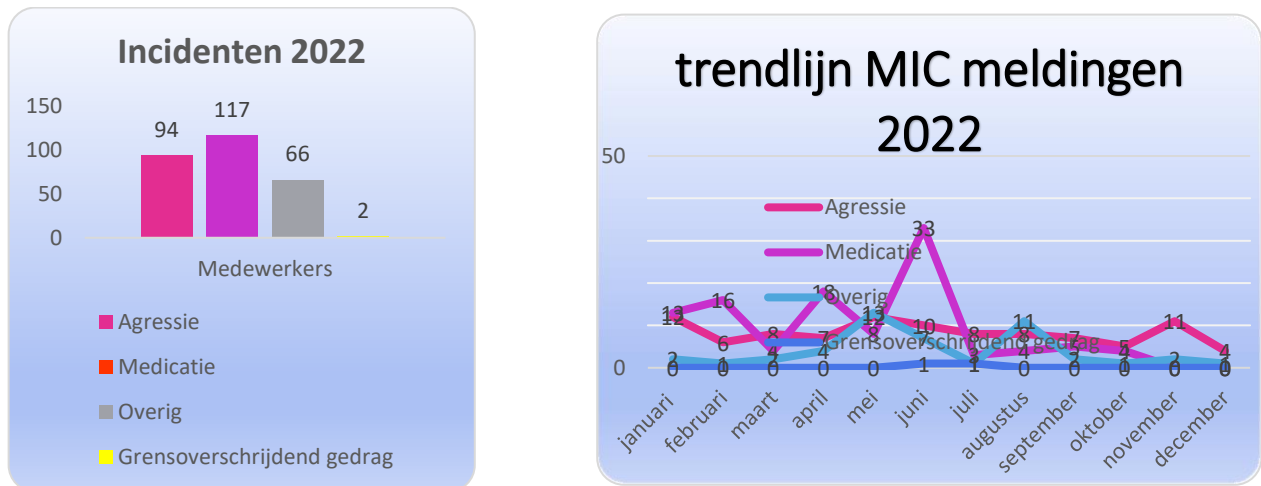
Het aantal agressiemeldingen is in het in het derde en vierde kwartaal met 32% verminderd ten opzichte van het eerste en tweede kwartaal. Deze daling is voornamelijk veroorzaakt door een afname aan agressiemeldingen van twee specifieke cliënten. Mogelijk zou de nieuwe werkwijze van de toezichthouders heeft tot een afname van het aantal meldingen. Ook zou het kunnen dat door casuïstiekmeer bewustwording is van de problematiek van de cliënt. Medewerkers krijgen meer handvatten om de-escalerend te werken. De eigen regie staat nog steeds centraal bij Op Mezelf toch worden cliënten meer gekaderd als er sprake is van agressie en/of overlast. In 2022 zijn er in totaal 94 agressiemeldingen gedaan. Dit is een sterke stijging ten opzichte van 2021 (51). Bij de agressiemeldingen in 2022 betreft het in ruim 80% van de meldingen verbale agressie naar medewerkers.

In het eerste kwartaal van 2022 heeft een weerbaarheidstraining plaatsgevonden. Geconcludeerd is dat deze weerbaarheidstraining niet het gewenste effect heeft opgeleverd omdat deze training te algemeen was. Het was niet de specifieke weerbaarheidstraining die was gevraagd. Na intern overleg is besloten dat alle medewerkers in 2023 een specifieke agressie- en weerbaarheidstraining zullen volgen. Daarnaast zal in 2023 door zowel de veiligheidscommissie, de coördinatoren en de afdeling kwaliteit en veiligheid onderzocht worden hoe het aantal agressiemeldingen teruggebracht kan worden. Hierbij zal aandacht worden besteed aan oorzakenanalyse en het vinden van passende oplossingen op cliëntniveau. Het bestuur onderzoekt ook de mogelijkheid om een “time-out” plek te creëren waar een cliënt die voor overlast zorgt of daar waar iets dreigt te escaleren even uit de situatie te halen. Het leefklimaat voor cliënten, omwonenden en medewerkers zal dit ten goede komen.

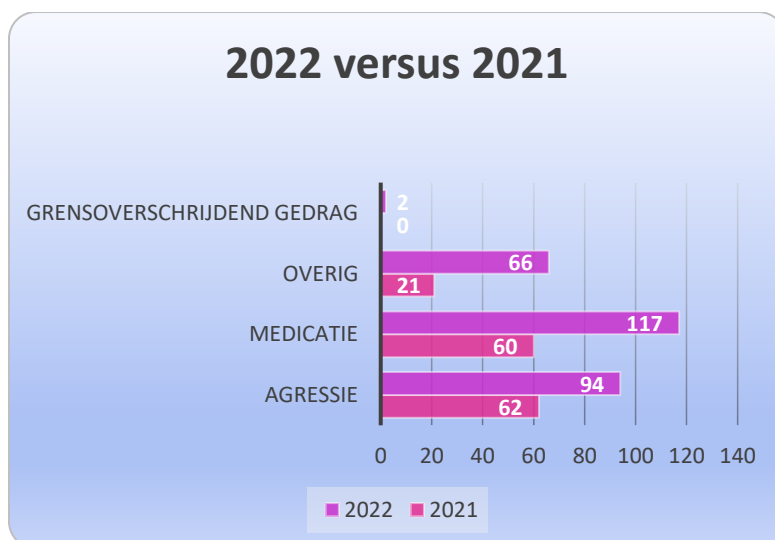
In totaal zijn er 66 meldingen gemaakt met de categorie overige meldingen. Bij de overige meldingen betreft het in 20 gevallen een klacht over (geluid)overlast tussen cliënten onderling. Dit zijn geen incidenten maar klachten. In 15 gevallen betreft het weigering lichamelijke verzorging van een cliënt. Met het team coördinatoren is afgesproken dat meldingen over weigering lichamelijke verzorging opgenomen wordt in de cliëntrapportages en er geen melding meer van wordt gedaan, tenzij het een gevaar kan vormen voor de gezondheid. Ook hier is anders handelen in strijd met de Wet Zorg en Dwang. In het laatste kwartaal zijn en geen meldingen meer gemaakt betreffende het weigeren van persoonlijke verzorging. In 10 gevallen had de overige meldingen betrekking op medicatieweigering.

Er zijn twee meldingen grensoverschrijdend gedrag gemaakt echter een hiervan is een onterechte melding. De melding is gemaakt op basis van verhalen en geruchten, niet van daadwerkelijke feiten. De andere melding is wel een terechte melding. Het betreft geen strafbare feiten en is ook niet melding plichtig bij IGJ. De gedragswetenschapper zet hier extra op in.

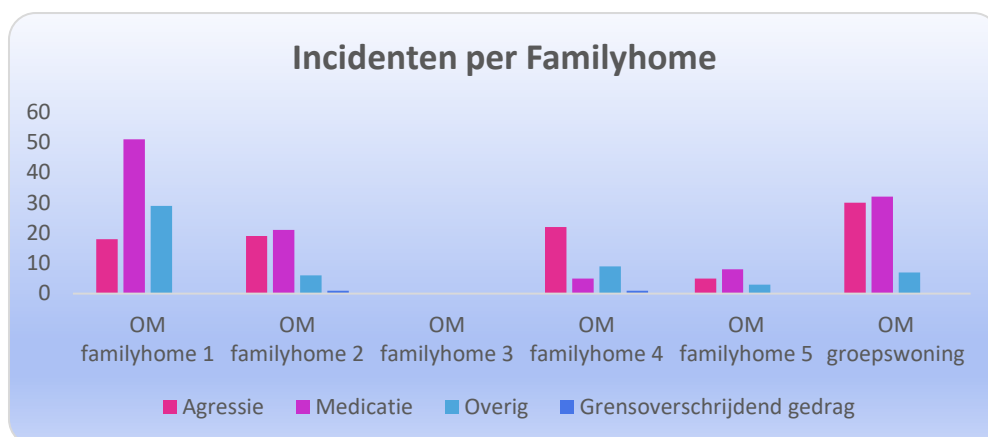
In onderstaande grafiek zijn het aantal meldingen per categorie weergegeven en de trendlijn 2022.



Zetten we de meldingen naast die van 2021 dan valt op dat de meldingen flink zijn toegenomen. Dit wordt mede veroorzaakt door de meldingsbereidheid van de medewerkers.

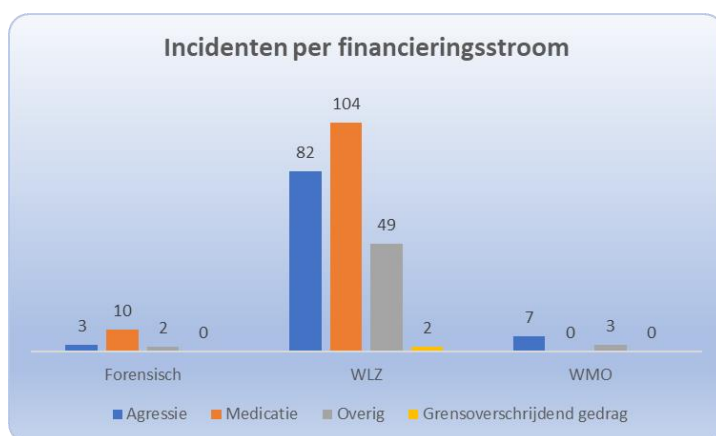


De verdeling van de incidenten naar locatie is als volgt:



In Familyhome 1 zijn de meeste meldingen gemaakt. De meeste meldingen betreft medicatiefouten en hebben nagenoeg allemaal betrekking op een en dezelfde cliënt. De cliënt weigert stelselmatig de medicatie. Ook het aantal meldingen rondom agressie is hoog bij Familyhome 1. Ook dit betreft dezelfde cliënt. Bij deze cliënt heeft een ernstig incident plaatsgevonden waardoor de cliënt tijdelijk is opgenomen in een psychiatrische kliniek. Op dit moment loopt een traject voor uit Zorgplaatsing van betreffende cliënt naar een beter passende aanbieder. De meeste meldingen rondom agressie en vrijheidsbeperkende middelen zijn gemaakt in de groepswoning. Dit is te verklaren doordat in de groepswoning met een grote groep samengeleefd wordt. Cliënten starten in principe in de groepswoning om rekening te leren houden met anderen. In de beginfase is dit voor de meeste cliënten erg moeilijk. Ook Familyhome 4 heeft veel meldingen gemaakt van agressie. Ook hierbij betreft het hoofdzakelijk een cliënt, waarop zoek gegaan wordt naar een passende oplossing.

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



De meeste incidenten betreft cliënten met een WLZ-indicatie. Dit kan verklaard worden doordat de meeste cliënten bij Op Mezelf een WLZ-indicatie hebben.

5.4.1. Opvolgens MIC en MIM melding analyse 2021

In het kwaliteitsrapport van 2021 is geconcludeerd dat incidenten niet eenduidig gemeld worden door medewerkers. Dit had voornamelijk te maken met het verschil van bevindingen en handelen in situaties door medewerkers. Waar de een meer kan verdragen en het gemakkelijker naast zich neerlegt, zal de ander het meer aantrekken waarop sneller een MIC zal worden gemaakt. In 2022 is veel aandacht besteed aan het eenduidig melden van incidenten, waardoor de meldingsbereidheid onder medewerker sterk is verbeterd en incidenten eenduidiger gemeld worden. Dit heeft in 2022 gezorgd voor een sterke toename in het aantal incidentmeldingen. De verbetering in meldingsbereidheid heeft er echter ook voor gezorgd dat er MIC-

meldingen gemaakt zijn waarbij geen sprake is van een incident. Dit heeft in de eerste drie kwartalen voor een geflatteerde groei in het aantal meldingen gezorgd. Hierdoor is met de team coördinatoren afgesproken om medicatieweigeringen in het laatste kwartaal van 2022 niet meer op de nemen als medicatiemelding maar op te nemen in de cliëntrapportages om eventueel van het innemen van medicatie een begeleidingsdoel te maken.

Naast het verbeteren van de meldingsbereidheid is veel aandacht besteed aan het systematisch onderzoeken van de oorzaken van incidenten en het nemen van passende verbetermaatregelen. In 2022 zijn hierin grote stappen gezet waardoor passende verbetermaatregelen zijn genomen op incidentniveau.

5.4.2. Aandachtspunten MIC en MIM meldingen voor 2023

In 2022 is veel aandacht besteed aan het meldingsbeleid. Ondanks de grote stappen die gezet zijn in de professionalisering van het meldingsbeleid is er nog ruimte voor verbeteringen in 2023. Vanuit het coördinatorenoverleg is gebleken dat er nog steeds onduidelijkheden bestaan over het meldingsbeleid. Het is voor de zorgmedewerkers nog niet helemaal duidelijk wanneer een gebeurtenis in het ECD "Zilliz" gemeld moet worden en wanneer een gebeurtenis opgenomen moet worden in de cliëntrapportages. Daarnaast is het nog steeds onduidelijk wanneer een gebeurtenis gemeld moet worden als incident, calamiteit, interne klacht of externe klacht. Vanuit hetzelfde overleg is ook gebleken dat de zorgmedewerkers het MIC-formulier onduidelijk en onnodig gecompliceerd vinden.

Daarnaast is vanuit de ISO audit gebleken dat er wel oorzaakonderzoek plaatsvindt en passende verbetermaatregelen genomen worden maar dat dit nog niet altijd aantoonbaar is. Hierdoor zijn de rapportages meer kwantitatief van aard dan op het nemen van passende verbetermaatregelen.

In 2023 zal onderzocht worden, in samenwerking met de gedragswetenschapper, de afdeling kwaliteit en veiligheid en de zorgmedewerkers, hoe een nieuw MIC-formulier ontworpen kan worden waarbij duidelijk beschreven staat wanneer en hoe een gebeurtenis in Zilliz opgenomen moet worden en wanneer een gebeurtenis een aandachtspunt of doel moet worden in de begeleiding. Daarnaast zal in dit formulier meer aandacht worden besteed aan de mogelijke oorzaken van incidenten waardoor oorzaakonderzoek en passende verbetermaatregelen aantoonbaar gemaakt kan worden.

5.5 Klachten

Op Mezelf is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Cliënten en vertegenwoordigers worden uitgenodigd om eerst met hun begeleider of met de Raad van Bestuur in gesprek te gaan als zij een klacht hebben. Mocht de cliënt en de begeleider of Raad van Bestuur er niet samen uitkomen kunnen zij een officiële klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg. In 2022 heeft Op Mezelf geen klachten ontvangen via het Klachtenportaal Zorg.

Op Mezelf is tevens aangesloten bij het Adviespunt van Zorgbelang. Susan Hermans is de cliëntenvertrouwenspersoon voor de Wet zorg en dwang. In 2022 heeft de cliëntenvertrouwenspersoon een keer ondersteuning geboden aan een cliënt van Op Mezelf. Omdat het aantal keren dat de cliëntenvertrouwenspersoon minder is dan vijf wordt hier niet nader op ingegaan door de cliëntenvertrouwenspersoon in verband met de herleidbaarheid.

Medio 2022 is het ketenoverleg veiligheid, waar Gemeente Heerlen, Politie, Woonpunt en Op Mezelf aan deelnemen, weer opgepakt. Een keer per maand vergaderen vertegenwoordigers van betreffende partijen met als vaste agendapunten o.a. klachten, leefbaarheid in de wijk en initiatieven voor verbetering van de veiligheid in de wijk en het gevoel van welzijn van zowel onze bewoners als reguliere bewoners van Woonpunt.

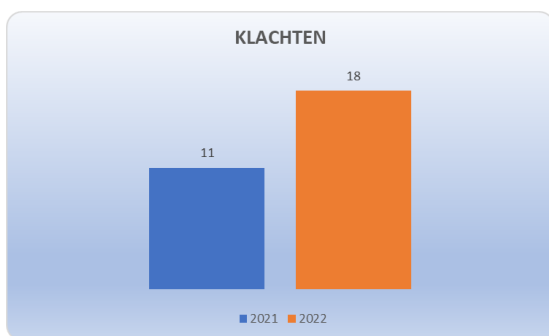
De uitkomst van het ketenoverleg is met name dat er een aantal terugkerende klachten (meldingen bij politie) waren van zowel reguliere bewoners van Woonpunt over Op Mezelf als wel ook meldingen van bewoners van Op Mezelf over bewoners van Op Mezelf en over reguliere bewoners. In bijna alle gevallen betrof het meldingen van overlast, met name geluidsoverlast. De meldingen die bij de politie binnen zijn gekomen, komen

overeen met onze klachtenmeldingen die wij als organisatie binnen krijgen en waar wij vanuit de ondersteuning actie op uit zetten.

In 2022 zijn in totaal 18 klachten bij Op Mezelf binnengekomen. In zowel het eerste kwartaal als het tweede kwartaal zijn er drie klachten binnengekomen. Het betrof klachten van omwonende betreffende geluidsoverlast, stank en vernieling. In het derde kwartaal van 2022 zijn 5 klachten binnengekomen bij Op Mezelf. Twee klachten zijn onterecht binnengekomen bij Op Mezelf (betrof geen bewoner van Op Mezelf) en drie klachten gingen over geluidsoverlast. In het laatste kwartaal van 2022 zijn 7 klachten binnengekomen. In zes gevallen ging het over geluidsoverlast en in een geval ging het over een melding betreffende een camera van een cliënt gericht op de gezamenlijke voordeur.

Voor nagenoeg al deze klachten zijn oplossingen gevonden. Echter is er een klager die niet in gesprek wil met Op Mezelf maar wel blijft klagen bij Woonpunt.

In onderstaande grafiek zijn de klachten in 2022 afgezet tegen de klachten in 2021.



5.6 Arbo en RI&E

De RI&E is in de zomer van 2022 afgenomen door de firma Acaleph. De uitkomsten van de RI&E zijn uitgebreid besproken binnen het MT en met de OR.

Op basis van de aanbevelingen uit de RI&E is in 2022 het Arbo beleids- en werkhandboek opgesteld. Dit werkdocument heeft tot doel om de veiligheid van iedereen binnen onze organisatie optimaal te waarborgen en te zorgen voor een optimaal werk- en leefklimaat voor onze collega's, bewoners, cliënten en overige direct betrokkenen.

Het verbeterregister dat een uitvloeisel is van de uitkomsten van de RI&E omvat nu praktische verbeterpunten die binnen de daarvoor geadviseerde termijnen worden uitgevoerd.

Een belangrijke uitkomst in het bijzonder is aandacht voor PSA (Psycho Sociale Arbeidsbelasting). Op Mezelf heeft een presentatie ontwikkeld waarin alle tools worden aangegeven die kunnen bijdragen aan een gezond arbeidsklimaat binnen Op Mezelf. In 2023 zal deze presentatie met alle collega's in de teamvergaderingen worden besproken zodat eenieder maximaal wordt geïnformeerd wat Op Mezelf aan PSA-maatregelen aanbiedt en ook wat je als medewerker van Op Mezelf zelf bij kunt dragen aan een veilige en gezonde werkomgeving.

Een ander aandachtspunt uit de RI&E, dat in 2023 zal worden geïmplementeerd, is het bewust maken en aansturen op veiligheid in appartementen/woningen van Op Mezelf en hoe te handelen in geval van calamiteiten, zoals brand en een ongeval.

Gedurende het jaar 2023 zal in alle woonvoorzieningen Op Mezelf (appartementen/kamers) een woning veiligheidscheck worden uitgevoerd door het team van preventie medewerkers samen met de persoonlijke begeleider van de cliënt. De resultaten zullen worden opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt.

Daarnaast zullen in alle kantoren/appartementen, groepswoningen en dagbestedingslocaties van Op Mezelf escalatie kaarten worden opgehangen die met pictogrammen en eenvoudige teksten weergeven hoe bewoners/begeleiders dienen te handelen in geval van brand/ongeval.

Het arbobeleid en de RI&E zullen worden opgenomen in het kwaliteitshandboek van Op Mezelf.

5.7. Kwaliteitskader Forensische Zorg

Op Mezelf heeft een zusterorganisatie: Second Chance Force. Dit is een re-integratie bureau dat oorspronkelijk opgericht was om mensen met een detentie verleden naar de arbeidsmarkt toe te leiden. De achterliggende gedachte hierbij was dat ieder mens in zijn leven een nieuwe of tweede kans moet krijgen om iets van zijn leven te maken. Het plegen van een strafbaar feit dat als gevolg detentie heeft gehad mag hierin geen belemmering zijn. In de loop der jaren bleven de activiteiten niet beperkt tot alleen mensen met een detentieverleden maar voor iedereen die ondersteuning nodig had om weer tot de arbeidsmarkt toe te treden. Bij een aanzienlijk deel van de cliënten van Second Chance Force was niet alleen het ontbreken van (betaalde) arbeid de ondersteuningsvraag. Schulden, geen passende huisvesting of onvoldoende redzaam waren regelmatig bijkomende problemen. Dit was voor de bestuurders de aanleiding om een zorginstelling op te richten zodat beter aangesloten kon worden bij het gunnen van een plezierig, betrokken en betekenisvol leven. Iedereen verdient een kans op levensgeluk.

Op Mezelf streeft naar zo veel mogelijk heterogeniteit binnen haar (groepen)woningen. Er zijn geen vaste of specifieke locaties waar de cliënt met een forensische titel zijn ondergebracht. De straf voor het delict hebben deze cliënten gedurende hun detentieperiode gehad. Zij hoeven niet met een oormerk vanwege hun misstap aan een nieuwe kans te beginnen. Een groot deel van de cliënten van Op Mezelf met een forensische titel zijn net vanwege hun (licht) verstandelijke beperking of psychiatrische aandoening tot het plegen van een strafbaar feit zijn gekomen. Er zijn op een of meerdere leefgebieden problemen (geweest) die met een juiste professionele aanpak in de meeste gevallen kunnen worden weggenomen c.q. verminderd waardoor het risico op recidive tot een minimum teruggedrongen kan worden. Zeker de cliënten met een (licht) verstandelijke beperking zijn soms meer slachtoffer dan dader, net vanwege hun beperking.

Vanaf eind verslagjaar 2022 is het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ) van kracht. Het KKFZ komt in grote lijnen overeen met het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. In het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 wordt gesproken over “bouwstenen” en in het Kwaliteitskader Forensische Zorg wordt de term “pijlers” gehanteerd.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 bestaat uit vier bouwstenen. In de eerste drie wordt de kwaliteit bekeken vanuit drie perspectieven:

- dat van de individuele cliënt over zijn zorg;
- dat van meerdere cliënten over hun ervaringen;
- dat van teams over hun functioneren.

De informatie uit de drie eerste bouwstenen komt samen in de vierde bouwsteen: het kwaliteitsrapport en de externe visitatie. De doelstelling is om intern verbeteringen.

Het Kwaliteitskader Forensische Zorg 2022-2028 bestaat uit vijf pijlers. In de eerste vier pijlers wordt de kwaliteit bekeken vanuit de perspectieven:

- Veiligheid en persoonsgerichte zorg;
- Forensische vakmanschap;
- Organisatie van Zorg;
- Samenwerken.

De informatie uit deze vier pijlers komt samen in de vijfde pijler: het informeren over de resultaten. In 2022 is een projectgroep opgericht die verantwoordelijk is om de implementatie van het KKFZ in de organisatie te begeleiden. Er zijn werkgroepen opgericht die inventariseren waar het kwaliteitsbeleid van Op Mezelf nog niet

volledig voldoet aan de eisen uit het KKFZ. Vanuit de werkgroepen zullen plannen van aanpak gemaakt worden om aan de eventuele ontbrekende eisen te kunnen voldoen.

Het meerjarenplan zal voor 31-05-2023 gereed zijn en ingediend bij Dienst Justitiële Inrichtingen.

Op Mezelf had op 31-12-2022 zeven cliënten in zorg met een forensische titel. De omzet van de forensische zorg bedroeg € 564.462. De zorg die Op Mezelf in de forensische zorg levert is beperkt tot verblijfszorg en ambulante begeleiding (Perceel 7 en 8).

5.8. Overige kwaliteit

In november heeft de her-audit van de ISO-certificering plaatsgevonden. Er is een positief advies afgegeven door de auditor "Certificering in de Zorg". Er zijn geen grote of middelgrote risico afwijkingen geconstateerd. Uit de vorige audit waren enkel laag risico afwijkingen geconstateerd. Een enkele afwijking staat nog voor verdere opvolging open (effect Reddolf). Uit de audit zijn een paar aandachtspunten naar voren gekomen echter geen minors.

Uit een interne audit is gebleken dat er een aantal risico's op datalekken zijn bij Op Mezelf. In het najaar van 2022 is een start gemaakt met het bewust maken van medewerkers van de risico's op datalekken. In begin 2023 zal de afdeling kwaliteit en veiligheid tijdens het teamoverleg van de verschillende 'family homes' uitleg geven over mogelijke risico's op datalekken. Hierbij zal aandacht worden besteed aan wachtwoorden, veilig mailen, opslaan van foto's en het delen van cliëntgegevens.

Naast de klachtencommissie en vertrouwenspersoon voor cliënten heeft Op Mezelf ook een contract afgesloten met een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers. Naar aanleiding van een ernstig agressie incident in het 4e kwartaal is ook geïnventariseerd of er behoefte is aan een bedrijfsopvangteam. Uit een eerste onderzoek is naar voren gekomen dat de opvang door bestuur, gedragswetenschapper en team coördinatoren in principe voldoet. Mocht blijken dat een opvangteam alsnog noodzakelijk is zullen hiervoor de benodigde stappen ondernomen worden.