



2023



KWALITEITSRAPPORT CLIËNTVERSIE 2023

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
1. Schets van de organisatie.....	4
2. Cliënttevredenheidsonderzoek 2023	6
2.1. Werkwijze en opzet CTO 2023	6
2.2. Sfeerimpressie interviews cliënten	6
2.3. Conclusies CTO 2023.....	8
2.4. Terugblik CTO 2022	9
2.5. Vooruitblik 2024.....	10
3. Belangrijke dingen uit het grote kwaliteitsverslag.....	12
3.1 Cliëntenraad	12
3.2 Ondernemingsraad.....	12
3.3 Veiligheid.....	13
3.4 Incidenten.....	13

Voorwoord

Beste cliënten en verwanten,

We zijn blij jullie te kunnen vertellen over ons werk in 2023. Dit verslag is belangrijk voor ons. Het helpt ons te kijken naar wat goed gaat en wat beter kan. Ook laat het zien hoe we ons verantwoorden aan jullie, onze cliënten, en aan anderen die betrokken zijn bij onze zorg.

In dit verslag van 2023 staat centraal wat voor ons belangrijk is in de zorg. We hebben dit jaar geen vragenlijst gemaakt voor onze medewerkers omdat ze al veel andere dingen moesten doen. Maar we luisteren nog steeds naar hen. Ook blijven we om de zoveel tijd bezoek krijgen van mensen die kijken hoe we werken. Dat vinden we fijn, want zij geven ons tips om beter te worden.

We hebben met jullie gepraat over hoe het gaat. Jullie hebben ons verteld wat jullie goed vinden en wat beter kan. Jullie vinden het belangrijk dat we naar jullie luisteren en dat we goed voor jullie zorgen. Dat is precies wat we willen doen.

Alles wat we hebben verbeterd, komt door wat jullie ons hebben verteld. We zijn blij dat we vooruitgang hebben gemaakt dankzij jullie hulp.

We gaan dit verslag samen bespreken. We willen horen wat jullie ervan vinden en of er dingen zijn die we kunnen verbeteren. Dit verslag was alleen mogelijk dankzij de hulp van veel mensen, en daarvoor zijn we dankbaar.

Dank aan jullie, onze cliënten en verwanten, die zo belangrijk zijn voor ons. Dank ook aan onze medewerkers die elke dag voor jullie klaarstaan, en aan de mensen die ervoor zorgen dat alles goed verloopt. Ook willen we onze partners bedanken voor hun hulp en advies.

Raad van Bestuur:

André Holtkamp,

Silvia Mlekuz



SCHETS VAN DE ORGANISATIE

1. Schets van de organisatie

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

Bij Op Mezelf vinden we het belangrijk om een warme en ondersteunende omgeving te bieden aan mensen zoals jij, die een verstandelijke beperking hebben. Of je nu in een groepswoning wilt wonen, zelfstandig begeleid wilt wonen of ambulante begeleiding nodig hebt, wij zijn er om jou te helpen.

Missie:

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

Visie:

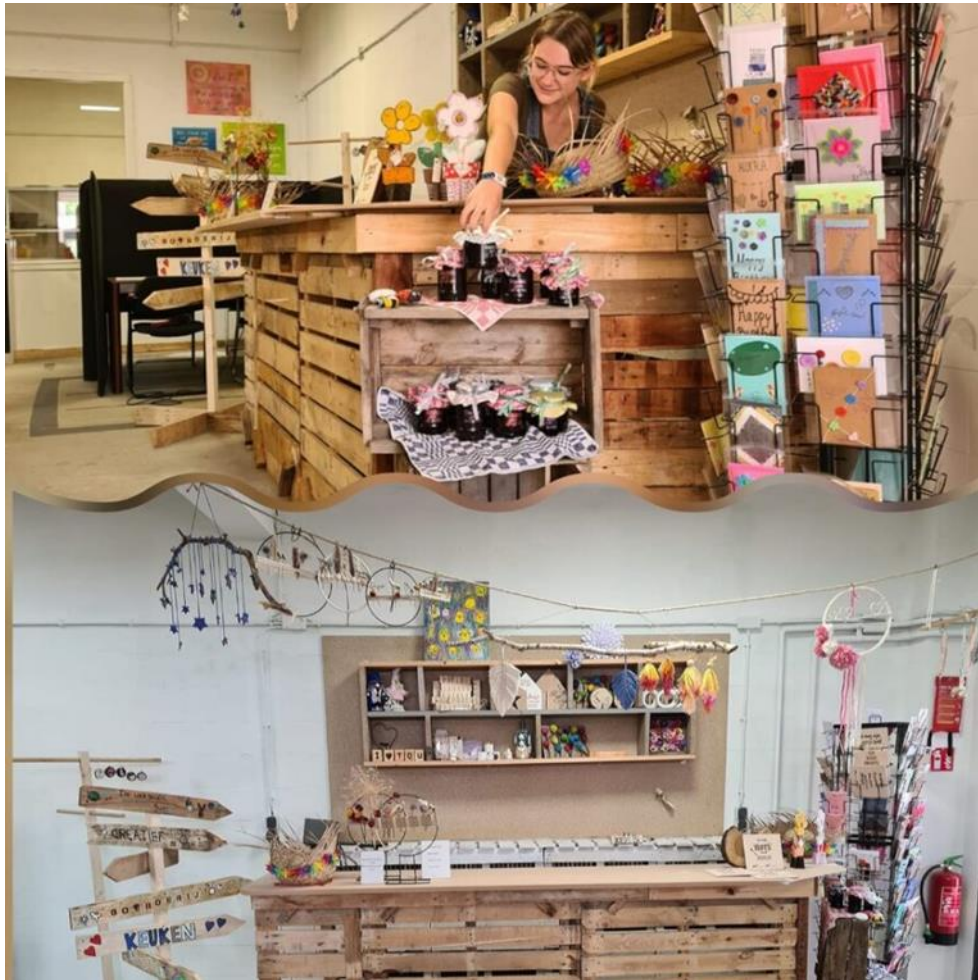
Op Mezelf wil voor jou je droomvanger zijn door er onvoorwaardelijk voor je te zijn, je te ondersteunen vanuit gelijkwaardigheid, je te stimuleren vanuit je eigen kracht om zo jou eigen "huisje-boompje-beestje" droom waar te maken.

We begrijpen dat jouw dromen en behoeften misschien anders zijn dan die van anderen. Daarom willen we jou ondersteunen om jouw specifieke wensen waar te maken. Onze begeleiders zorgen voor een veilige en vertrouwde plek waar jij jezelf kunt zijn en kunt groeien.

Bij Op Mezelf draait alles om jou. We willen dat je je gelukkig en gewaardeerd voelt, en dat je de kans krijgt om te leven zoals jij dat wilt. Samen gaan we op weg naar een toekomst vol mogelijkheden en avonturen, waarbij jouw eigen dromen en verlangens centraal staan.

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. Cliënttevredenheidsonderzoek 2023

2.1. Werkwijze en opzet CTO 2023

In 2023 hebben we opnieuw besloten om met jullie te praten in plaats van jullie alleen vragenlijsten te laten invullen. We hebben gemerkt dat open gesprekken met jullie veel betere inzichten en waardevollere informatie opleveren dan alleen vragenlijsten.

Naast deze gesprekken hebben we in 2023 ook gekozen voor een andere aanpak, namelijk kwantitatief onderzoek. Dat betekent dat we meer naar cijfers kijken. Dit helpt ons om te zien hoe tevreden jullie zijn en of dat verandert in de tijd.

We hebben de volgende vragen aan jullie 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 persoonlijke begeleider?'
- Wat zijn je ervaringen met de begeleiding in het algemeen?
- 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.

Naast deze vragen hebben we jullie ook een score van 1 tot 10 laten geven over de volgende punten:

- Hoe gelukkig ben je bij Op Mezelf?
- Hoe tevreden ben je met je flatje of kamer?
- Wat vind je van je persoonlijke begeleider?
- Wat vind je van de begeleiding in het algemeen?
- In hoeverre sluit de dagbesteding aan bij je wensen?

2.2. Sfeerimpressie interviews cliënten

In dit stuk staan wat interviews. Ze zijn geschreven zodat je een idee krijgt van hoe de gesprekken waren. We hebben verzonden namen gebruikt.

Interview met Renée

Ik heb zelf voor Op Mezelf gekozen. Ik wilde al een lange tijd terug naar Hoensbroek. Ik heb voorheen in Hoensbroek gewoond en toen ik terugkwam voelde het weer als thuiskomen. Het wonen is ook wat ik verwacht had. Ik kende de appartementen al voordat ik er kwam wonen. De appartementen zijn ook veel ruimer dan de kamers in de instelling waar ik voor Op Mezelf gezeten heb. Ik ben op dit moment ook veel gelukkiger bij Op Mezelf dan ik bij de andere instelling was.

Ik ben op dit moment zeker gelukkig bij Op Mezelf. De organisatie kan dan ook niets doen om mij nog gelukkiger te maken. Om nog gelukkiger te worden zou ik graag een relatie willen. Hier kan Op Mezelf me natuurlijk niet bij helpen.

Ik ben het ook eens met alle doelen die in het ondersteuningsplan staan. Ik heb het ondersteuningsplan gezamenlijk gemaakt met mijn persoonlijke begeleider. Ik ben ook heel erg tevreden met mijn begeleiders. Ze luisteren echt naar me. In mijn vorige instelling werd ik net behandeld als een kleuter. Met al mijn begeleiders

kan ik het heel goed vinden. Ik vind de dagbesteding heel erg leuk en de activiteiten passen ook heel goed bij mij wensen. Er is meer dan genoeg keuze.

Als ik de baas was van Op Mezelf dan zou ik geen grote veranderingen doorvoeren.

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

- *De communicatie naar mij is heel goed*
- *De begeleiding is fantastisch*

Ik kan op dit moment geen slecht punt of verbeterpunt over Op Mezelf benoemen.

Interview met Berta

Via de gemeente ben ik in contact gekomen met de aanmelder van Op Mezelf. Het wonen bevalt me heel goed en ik ben ook heel tevreden over mijn begeleiding. Vorige jaar gaf ik vooral aan dat er veel last was van geluidsoverlast. Dit is afgelopen jaar aangepakt en dat is nu veel minder. Hierdoor woon ik ook weer met plezier bij Op Mezelf.

Ik ben op dit moment ook gelukkig bij Op Mezelf en zoals ik al eerder zei tevreden over mijn appartement. Het ondersteuningsplan heb ik samen met mijn persoonlijke begeleider opgesteld. Ik ben het natuurlijk eens met alle doelen die in het ondersteuningsplan staan. Als ik het er niet mee eens ben dan komen ze niet in mijn ondersteuningsplan.

Ik ben nogmaals heel erg tevreden over mijn begeleiding. Laatst benoemde ik bijvoorbeeld dat het me stoorde dat de rapportages zo uitgebreid waren. Ik vond dat er te veel persoonlijke informatie in stond. Dit heb ik besproken en dit hebben ze opgepakt. Ik heb dus ook het gevoel dat er naar mij geluisterd wordt.

Mijn begeleiders kunnen goed luisteren, goede adviezen geven en geven mij voldoende complimenten als ik het goed doe. Ik heb ook veel vertrouwen in de begeleiding.

Ik vind het fijn dat ik naar de dagbesteding mag komen en de activiteiten sluiten aan bij mijn wensen. Ik vind het ook fijn dat ik zelf mag bepalen wat voor dagbesteding ik doe. Soms vind ik het wel heel druk op de dagbesteding. Er zijn veel mensen en ik ervaar soms veel chaos. Dit heb ik ook aangekaart bij de begeleiding van de dagbesteding en we zijn gezamenlijk op zoek naar een oplossing.

Als ik de baas van Op Mezelf zou zijn dan zou ik niet direct iets veranderen. Ik ben op dit moment heel erg positief over Op Mezelf.

Interview met Ronald

Ik woon sinds 2018 bij Op Mezelf en kreeg voorheen begeleiding vanuit Second Chance Force. Ik krijg al sinds 2011 begeleiding van de organisatie. Ik ken de bestuurders ook heel erg goed. De bestuurders hebben er persoonlijk nog voor gezorgd dat ik hier kan komen wonen. In het verleden heb ik ook schoonmaakwerkzaamheden gedaan voor Op Mezelf maar dat kan ik niet meer omdat ik nu bijna niks meer zie. Op dit moment ben ik niet gelukkig. Ik zie bijna niks meer. Door gebruik te maken van een speciale bril kan ik weer iets zien maar deze ben ik kwijtgeraakt. Hopelijk krijg ik snel weer een nieuwe. Dit heeft de begeleiding met me opgepakt.

Mijn leven zou beter zijn als mijn moeder naar Limburg zou verhuizen. Ze woont nu in de Randstad.

Ik ben op dit moment samen met mijn begeleiders bezig met het aanvragen van een Housing-traject. Ik hoop dat ik snel weer zelfstandig kan wonen.

Ik ben heel erg tevreden over mijn begeleiding. Mijn persoonlijke begeleider is fantastisch en de overige begeleiders zijn ook heel goed.

Ik ga op dit moment niet naar de dagbesteding. Vroeger waren er meer opties voor mij bij de dagbesteding en nu ervaar ik weinig keuze. Ik zou graag ergens vrijwilligerswerk gaan doen. Dit probeert de dagbesteding ook met me op te pakken, maar door mijn slecht zicht is dat lastig.

Een goed punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is de begeleiding.

Een slecht punt dat ik over Op Mezelf kan benoemen is het beleid over welke cliënten mogen blijven en van welke afscheid is genomen.

Interview met Bob

Ik heb niet zelf voor Op Mezelf gekozen. Voorheen zat ik in een andere instelling met minder vrijheden. Het wonen en de begeleiding is totaal niet zoals ik had verwacht. Dat is een groot pluspunt. Ik had verwacht dat ik veel zelf zou moeten doen, ook waar ik veel moeite mee heb, echter blijkt in de praktijk dat ik overal veel hulp bij krijg. Ik ben op dit moment ook zeker gelukkig bij Op Mezelf. Ik ben ook heel blij met mijn leven op dit moment. Ik ben wel nog vrijgezel maar ik ben heel erg trots dat ik mijn eigen eerste appartement heb. Ik ben daarmee ook heel erg tevreden over mijn appartement.

Mijn ondersteuningsplan heb ik in gezamenlijk opgesteld met mijn persoonlijke begeleider. Ik heb in totaal drie begeleiders en ik ben over alle drie heel erg tevreden. Begeleiding staat naast me en behandelt me gelijkwaardig. Dit vind ik heel erg fijn.

De dagbesteding sluit aan bij mijn wensen. Zou houden altijd rekening met mijn lichamelijke beperking.

Goede punten die ik over Op Mezelf kan benoemen zijn;

- Het samen sporten met begeleiding;
- De uitstapjes die worden georganiseerd;
- De betrouwbaarheid van de begeleiding (voornamelijk met het nakomen van afspraken)

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

- Soms is er overlast door andere bewoners. Gelukkig wordt dit wel altijd opgepakt door de begeleiding.

2.3 Conclusies CTO 2023

In totaal hebben 30 van de 101 mensen die hier wonen meegedaan aan het onderzoek van 2023. Dat is ongeveer een derde van jullie allemaal. Dat is hetzelfde als vorig jaar. Hoewel niet iedereen heeft meegedaan, geeft het onderzoek toch een goed beeld van wat er hier gebeurt. Om het onderzoek beter te maken, laten we het volgend jaar uitvoeren door een ander bedrijf.

Cijfers vragenlijst

In het onderzoek van 2022 en 2021 hebben jullie geen cijfers gegeven voor deze vragen. Daarom kunnen we de cijfers van 2023 nog niet vergelijken met die van vorige jaren. De mensen die zijn geïnterviewd, hebben voor vijf vragen een cijfer van 1 tot 10 gegeven. Hieronder zie je wat de gemiddelde cijfers zijn.

Hoe gelukkig ben je bij Op Mezelf?	7,5
Hoe tevreden ben je met je flatje of kamer?	7,5
Wat vind je van je persoonlijke begeleider?	8,5
Wat vind je van de begeleiding in het algemeen?	7,6
In hoeverre sluit de dagbesteding aan bij je wensen ?	7,1

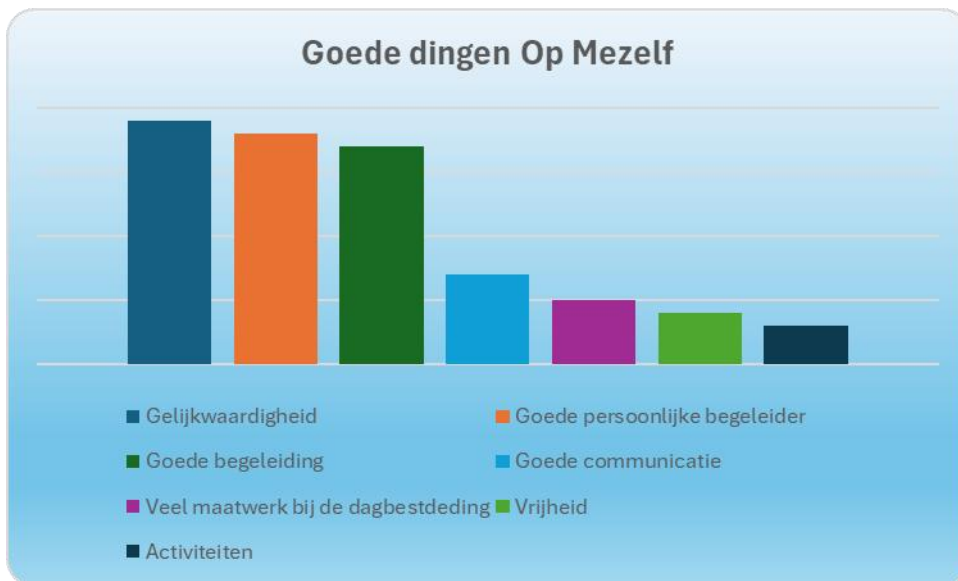
Resultaten interviews

Het rapport van 2023 laat zien dat de meeste van jullie tevreden zijn met Op Mezelf. Jullie zijn vooral blij met jullie persoonlijke begeleiders en vinden de algemene begeleiding positief. Iedereen heeft ook zijn eigen doelen opgesteld in het ondersteuningsplan.

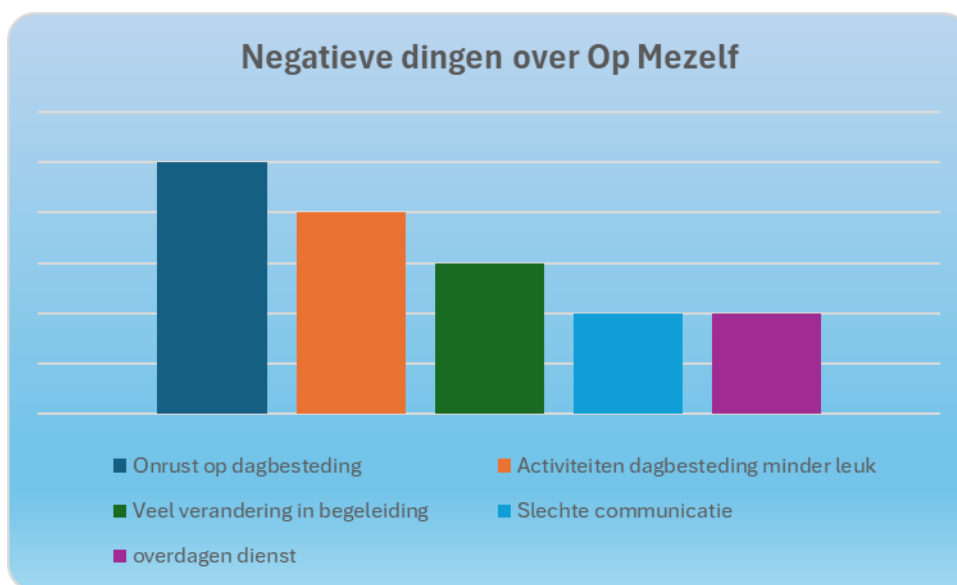
Tijdens de gesprekken met jullie zijn veel goede dingen over Op Mezelf genoemd. Maar er zijn ook een paar dingen die beter kunnen. Eerst benoemen we de meest genoemde goede dingen, en daarna de punten die extra aandacht nodig hebben.

Jullie hebben vaak gezegd dat Op Mezelf jullie ondersteunt op een gelijkwaardige manier, wat past bij de visie van Op Mezelf. Dit is zelfs het meest genoemde goede ding over Op Mezelf. Ook vinden jullie jullie persoonlijke begeleiders heel goed, en de algemene begeleiding ook. Deze resultaten komen overeen met wat er in de vragenlijst staat.

Hieronder zie je een grafiek van de meest genoemde goede dingen over Op Mezelf. Alleen de onderwerpen die meer dan één keer genoemd zijn, staan in de tabel.



Hieronder zie je een grafiek van de meest genoemde dingen die beter kunnen bij Op Mezelf. Alleen de onderwerpen die meer dan één keer zijn genoemd, staan in de tabel.



De belangrijkste dingen die beter kunnen bij Op Mezelf zijn de ervaren onrust op de dagbesteding en sommige minder leuke activiteiten die daar plaatsvinden. Ook hebben sommige mensen gezegd dat er veel wisselingen zijn geweest in hun begeleiders, en twee mensen hebben gezegd dat de communicatie soms niet goed is en dat de overdracht van taken niet altijd soepel verloopt.

2.4. Terugblik CTO 2022

Uit de rapporten van 2022 en 2021 bleek dat Op Mezelf beter kon worden op sommige gebieden. Jullie gaven aan dat communicatie, de overdracht van diensten en te veel geluidsgeluidsoverlast beter moest. Het management van Op Mezelf ging hierover in gesprek met de cliëntenraad. Hierbij werd aandacht besteed aan de communicatie van medewerker met jullie en de communicatie van medewerkers onderling. Daarom heeft de Raad van Bestuur besloten om de communicatie actief te verbeteren. De coördinatoren kregen de taak om dit goed in de gaten te houden en te zorgen dat het beter wordt. Dit heeft geleid tot een grote verbetering,

waarbij communicatie en taken doorgeven niet meer de belangrijkste punten waren die verbeterd moesten worden in het rapport van 2023.

Daarnaast heeft het bestuur zich ook ingezet om geluidsoverlast te verminderen. Dit omvatte de realisatie van een Time-out plek, het opstellen van beleid voor het omgaan met geluidsoverlast, en het sneller inzetten van toezichthouders bij overlastsituaties. Deze maatregelen leidden ertoe dat geluidsoverlast in het CTO-rapport van 2023 nog maar een keer werd benoemd.

Verder heeft het bestuur ook hard gewerkt om de geluidsoverlast minder te maken. Ze hebben een time-out plek ingericht, regels gemaakt over hoe we met lawaai omgaan, en sneller mensen ingezet als er te veel lawaai is. Deze maatregelen hebben ervoor gezorgd dat het lawaai nog maar één keer werd genoemd in het rapport van 2023.

2.5. Vooruitblik 2024

In 2024 is het erg belangrijk voor Op Mezelf om de problemen aan te pakken en te verbeteren die in het rapport zijn genoemd. Om de ervaren onrust op de dagbesteding te verminderen, gaan we goed kijken naar wat er aan de hand is, bijvoorbeeld wie er meedoet en hoe druk het is. We gaan ook de activiteiten op de dagbesteding bekijken om te zorgen dat ze leuk zijn en passen bij wat jullie willen doen.

Het verloop van personeel, vooral in de groepswoningen, is een probleem waar we aan moeten werken. We willen ervoor zorgen dat er genoeg mensen zijn die jullie kunnen helpen en dat ze lang blijven werken bij Op Mezelf. Daarom gaan we gesprekken voeren met mensen die weggaan en kijken wat we kunnen doen om de werkomgeving beter te maken.

De stappen die we in 2023 hebben genomen om de communicatie te verbeteren, hebben al geholpen en we gaan hiermee door. We blijven kijken hoe het gaat en zorgen dat het goed blijft gaan.



**WAT ZEGGEN DE OVERIGE ONDERWERPEN VAN
HET KWALITEITSRAPPORT OVER OP MEZELF**

3. Belangrijke dingen uit het grote kwaliteitsverslag

In het grote kwaliteitsrapport van Op Mezelf, dat gaat over hoe goed alles geregeld is en hoe goed er voor jullie wordt gezorgd, zijn een paar belangrijke dingen naar voren gekomen. Laten we eens kijken naar wat er allemaal besproken wordt.

3.1 Cliëntenraad

Allereerst, laten we praten over de mensen die voor jullie opkomen, de cliëntenraad. Deze groep is er speciaal om ervoor te zorgen dat jullie stem gehoord wordt en dat jullie belangen worden behartigd. Het jaar 2023 was een fijn jaar voor de raad die naar jullie luistert. We hebben hard gewerkt aan het nog beter maken van onze raad. In dat jaar hebben we ook Joyce verwelkomd als nieuw lid. Joyce woont in de groepswoning aan de Amsterraderweg en helpt ons om de wensen van de andere bewoners te begrijpen.

De raad bestaat uit:

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

In 2023 hebben we als raad belangrijke stappen gezet om nog beter naar jullie te luisteren. We hebben meer met jullie gepraat en ook met de mensen die voor ons zorgen. Dat hebben we gedaan door formulieren te gebruiken waarmee we jullie vragen en ideeën konden bespreken.

We hebben ook veel andere dingen besproken om jullie belangen te behartigen. We hebben bijvoorbeeld gepraat over hoeveel geld er is voor eten, problemen met geheimhouding in de raad, en we hebben een nieuwsbrief gemaakt om jullie op de hoogte te houden. We hebben ook gesproken over camera's en privacy, en over hoe we spullen verkopen bij Soek.

We hebben ook gestemd over wie er weer terug kan komen in de raad, en we hebben gekeken naar het geld dat we volgend jaar kunnen uitgeven aan leuke dingen en cursussen.

Het afgelopen jaarrapport zei dat we twee dingen beter kunnen doen. We moeten nog beter met jullie praten, dat hebben we al veel gedaan, maar kan nog beter. En we hebben nu een cliënt als voorzitter van de raad, dat is goed, dat willen we blijven doen.

Volgend jaar willen we nog meer leren over hoe we jullie nog beter kunnen helpen. We gaan daarvoor cursussen volgen. Ook willen we nog beter uitleggen hoe de formulieren werken, dat gaan we op Soek doen.

3.2 Ondernemingsraad

Dan hebben we de ondernemingsraad, een groep die voor de medewerkers opkomt. Ook zij hebben hard gewerkt om ervoor te zorgen dat de mensen die voor jullie zorgen goed behandeld worden en dat er naar hen geluisterd wordt. In 2023 zijn er twee nieuwe medewerkers genaamd Astrid en Bianca bij de groep gekomen om voor de medewerkers op te komen.

Sinds 1 april 2023 bestaat de ondernemingsraad uit de volgende leden:

- ✓ Angela Hintjes (secretaris)
- ✓ Stijn Frijns
- ✓ Astrid Huygen
- ✓ Bianca Haan
- ✓ Shannon Hodiamont (voorzitter)

3.3 Veiligheid

Veiligheid is natuurlijk heel belangrijk. Op Mezelf doet er alles aan om ervoor te zorgen dat iedereen veilig is. Er zijn speciale mensen die daarvoor zorgen en er worden regelmatig vergaderingen gehouden om te praten over hoe het nog beter kan. En als er iets fout gaat, zoals medicatiefouten of als iemand boos wordt, dan leren ze daarvan. Ze proberen ervoor te zorgen dat het niet meer gebeurt.

3.4 Incidenten

Als er toch iets niet goed gaat, bijvoorbeeld als er te veel lawaai is of als iemand zich niet fijn voelt, dan kunnen jullie dat altijd vertellen aan de mensen die daarvoor zorgen. Zij doen dan hun best om het probleem op te lossen. Er zijn een paar keer klachten geweest, maar Op Mezelf heeft er snel iets aan gedaan om het beter te maken.

Kortom, Op Mezelf doet zijn best om ervoor te zorgen dat jullie veilig zijn, dat medewerkers goed behandeld worden, en dat er naar jullie wordt geluisterd als er iets niet goed gaat. Ze blijven ook altijd kijken naar wat er nog beter kan.