

JAARVERSLAG CLIENTBURO STERK 2022



Voor al
jouw vragen!

**MAAK GEBRUIK
VAN ONZE
ERVARING**

**WE ZIJN ER
VOOR ELKAAR!**

ORO
ziet kansen

Groeien
van geluk



Voor al
jouw vragen!

Waar:
Centraal Bureau ORO, begane grond
Baroniehof 165
5709 HL Helmond

Openingstijden:
Dinsdag en donderdag:
9 uur 's morgens tot en met 4 uur 's middags.
Je kunt binnenlopen of bellen, mailen mag
natuurlijk ook.
Op afspraak zijn ook andere dagen mogelijk.

Contact:
 0492 - 53 00 53 (Receptie ORO)
 sterk@oro.nl
 www.oro.nl/sterk

ORO
ziet kansen

Groeien
van geluk



INLEIDING

Op 31 maart 2022 is cliëntburo STERK officieel geopend. We waren toen al enige tijd op het cliëntburo aanwezig en werkten al met de meeste ervaringsdeskundigen en ervaringswerkers vanuit het kantoor.

Het afgelopen jaar is er veel gebeurd. Een aantal activiteiten zijn misschien al bekend, maar er gebeurt ook veel waar 'buitenstaanders' geen weet van hebben.

Daarom willen we een kijkje geven in ons werk via dit jaarplan 2022. Hopelijk geeft dit (nog) meer inzicht in alle dingen die we doen. Ook geeft het ideeën aan de lezer om Sterk nog meer te benaderen voor alles waar men mee bezig is en waar ervaringsdeskundigen een aandeel in kunnen hebben.

STERK is er voor iedereen. Wij vinden het belangrijk dat iedereen kan meedenken, meepraten en meedoen.

Onze "lijfspreuk" is dan ook:

PRAAT NIET OVER ONS MAAR PRAAT MET ONS!

Veel leesplezier.

Ervaringsdeskundigen, ervaringswerkers en coaches cliëntburo STERK.

EEN “KORTE” OPSOMMING VAN DE ACTIVITEITEN

MAAND	ACTIVITEIT
Januari 2022	• Meedenken bij de LVB+ visie, middelengebruik, opleiding, beleid en kwaliteiten • Adviseren sollicitatie nieuwe coördinator van het consortium • Folder en openingsbord van het cliëntburo ontwikkeld samen met Communicatie • Website ORO onderzoek • Co-docent bij Fontys, opleiding ‘ik deel mijn ervaring’ • Training Motiverende gesprekstechnieken/ middelengebruik bij ORO
Februari 2022	• Aansluiten bij de cursus autisme voor medewerkers • Verschillende werkboeken maken met de ervaringsdeskundigen: depressie, financiën, verslaving, ongezonde relaties enz. • Certificaatuitreiking van 2 nieuwe ervaringsdeskundigen • Promotiefilmpje van STERK gemaakt in samenwerking met de Multimediagroep • Sterk bij RadiORO
Maart 2022	• Meewerken bij de gemeente Helmond tijdens de verkiezingen. • Inzet van ervaringsdeskundige bij een individuele vraag van een cliënt. • Afscheidsreceptie van de coördinator consortium

	• 31 maart officiële opening van cliëntburo Sterk • Cliëntversie van wooninitiatief gemaakt voor ORO Entree • Klantreis LVB+
April 2022	• Inloopdagen voor iedereen bij Sterk • Meedenken over nieuwe website Consortium • Vraag van Marketing om mee te denken over klanttevredenheidsonderzoek • Vraag vanuit diëtetiek om het format recept en de richtlijn voeding na te laten kijken op begrijpelijkheid
Mei 2022	• Meedenken bij het Huis van de Stad in gemeente Helmond • Start van de vrouwenklets • Aangesloten bij overleg over werking Zorgmail (vraag vanuit ICT regisseur) • Cliëntenvertrouwenspersonen hebben voortaan eenmaal per week spreekuur bij STERK • Start uitwerken van onze spellen voor de uitleen binnen ORO • Aansluiten bij overleg over ervaringen m.b.t. het wonen bij ORO (vraag vanuit Klantbelevingsmarketeer) • Vraag vanuit cliëntenvertrouwenspersonen om flyers na te kijken
Juni 2022	• Informatie geven over Sterk tijdens een bijeenkomst bij T&O • Eerste ontmoetingsavond van ABCDate bij ORO

	• Met een aantal ervaringsdeskundigen naar de beleidsprokkel in Den Haag • Inzet bij een individuele vraag van een cliënt • Ondersteunen bij activiteiten tijdens de Verwendag • Vraag om concept vertaling Samen Beslissen na te kijken vanuit SGW • Aanleveren van informatie over STERK aan afdeling Beleid i.v.m. gesprek met Zorgkantoor • Afdeling Marketing op vraag voorzien van pictogrammen over dagbesteding • Deelname aan Moreel beraad: Is het goede zorg om alle cliënten volledige inzage te geven in hun dossier? • Artikel in de OROkoop over STERK
Juli 2022	• Meedoen tijdens de burendag van de Baroniehof • Gezamenlijk teamuitje met o.a. het ervaren bij ABC circuit (autisme)
Augustus 2022	• Aansluiten bij de Projectgroep Geluk • Mails naar gemeentes gestuurd om cliëntburo STERK en werkzaamheden onder de aandacht te brengen
September 2022	• Bijdrage aan een workshop voor VNG Toegankelijk met gemeente Helmond • Werkconferentie Consortium Provinciehuis Den Bosch; workshop over Mystery Guest. • Gemeente Asten komt kennis maken met STERK

	• Kraampje STERK op wijkfeest binnenstad Helmond • Bezoek van ervaringsdeskundige en coach van Lunetzorg m.b.t. tips verkrijgen over hoe een cliëntburo op te starten • Vraag vanuit Academie om flyer over SGW na te kijken en vereenvoudigen • Huiskamergesprek met de Burgemeester in Helmond • Testen DUOB met Helmond toegankelijk • Open dag Smalle Haven • Bezoek Sponsors voor ABCDate (Vrienden van ORO en SGGH)
Oktober 2022	• Week van de Toegankelijkheid: - Ervaringsparcours in de stad - Route met duo fietsen - Opening toegankelijke speeltuin - Resultaten bespreken bij Kasteel Helmond over de toegankelijkheid • Bieden van een luisterend oor tijdens de internationale "Coming out Day" (uit de kast komen) • Meedenken bij het nieuwe sportpark in Helmond en over de hulpmiddelen bij sportpark. • Aansluiten bij de sollicitatie van directeur Lore • Vraag vanuit Kasteel Helmond om te kijken naar begrijpelijkheid van document 'toegankelijkheid' voor o.a. mensen met autisme. • Contact met beleidsmedewerker Someren over de Lokale Inclusie Agenda.

	• Afspraak met de coördinator Duurzaamheid om energietips leesbaar en begrijpelijk te maken voor cliënten • Ontmoetingsavond van ABCDate bij ORO
November 2022	• De burgemeester van Helmond komt op bezoek bij Sterk • Aansluiten bij de ISO- audit • Ervaringsdeskundige gaat in gesprek bij gemeente Asten over inclusie met gelijk opname voor Siris • Bezoek van en aan web-coördinator gemeente Asten i.v.m. testen website gemeente op toegankelijkheid • Feedback gegeven op tekeningen SGW krachtenprofielen op vraag van Academie • Opdracht Instroomcoördinator Behandeling en Expertise Lore om mee te kijken naar begrijpelijkheid aanmeldpakket in het Engels • Document Gezond Eten op vraag diëtetiek nagekeken • Input geleverd aan zorg coördinator uit Asten voor het voeren van huiskamergesprekken • Deelname aan Moreel beraad. • Digitalisering Leerplein
December 2022	• Kennismakingsgesprek met de gemeente Someren • Gastles vanuit Lore, Psychose /Schizofrenie • Met iedereen van Sterk naar het winterfestival • Organiseren van een winteractiviteit in de kerstvakantie voor cliënten op het Rijtven en spelletjes op het Centraal Bureau.

	• Aansluiten bij de Projectgroep Strategische koers ORO (voor heen Projectgroep Geluk)
Algemene punten	• Online overleggen • Sollicitaties van nieuwe ervaringswerkers • Gastlessen bij verschillende ROC's • Ervaringsdeskundigen sluiten aan bij de cursussen voor cliënten • Ervaringsdeskundigen sluiten aan bij SGW • Ervaringsdeskundigen sluiten aan bij organisatie introductiebijeenkomsten • Maandelijks contactgroep Lekker Nuchter • Ontwikkeling van ondersteunende middelen/materialen voor de medezeggenschap • Collega's van andere organisaties voorzien van informatie (via mail of als gast ontvangen) • Stagiaires voorzien van informatie (via mail of als gast ontvangen) • Brieven/teksten vanuit de afdeling de Communicatie nagekeken op begrijpelijke taal (bijvoorbeeld m.b.t. Corona) • Meedenken Social media • Sessies met Communicatie over de website • Opdrachten voor marketing • Antwoorden gezocht binnen de organisatie op vragen van cliënten (bijvoorbeeld over internet, geluksbudget) • Contacten met Helmond Toegankelijk • Stagiair coach ervaringsdeskundige begeleiden voor 2 jaar • Stagiaires middelbare school ontvangen voor een dag stage/meeloop-dag

REACTIES VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN

Marco:

- Gast lessen op school zijn erg belangrijk voor de leerlingen
Omdat het de zorg medewerkers van de toekomst zijn
- Motiverende gespreksvoering is voor de medewerkers erg belangrijk en leerzaam omdat er best veel drugs en alcohol word gebruikt door cliënten van ORO. En dan horen ze van een ervaringsdeskundige dat het ook nadelen heeft
- Bij cursus persoonlijke ontwikkeling maak ik samen met de trainer cliënten van ORO weerbaarder voor de buitenwereld en ik vind het ook een goede cursus voor de cliënten
- de werkboeken die we bij Sterk maken, zijn erg nuttig voor de cliënten
- Support gericht werken is een training voor medewerkers waar de medewerker mijn verhaal hoort en er krachten uit haalt die mij zo ver gebracht heeft

Christel:

- Meedenken voor begrijpelijke taal vind ik leuk om te doen. Het is erg belangrijk dat iedere client de brieven kan lezen en begrijpen.

Theo:

- Meedenken met informatie over de wijkraad vond ik erg belangrijk.
- Het meedenken met begrijpelijke taal vond ik leuk om te doen.
- Fijn om op kantoor te zitten. Ik doe de dingen die ik leuk vind en op kantoor zitten geeft mij het gevoel van werken.

Angelica:

- Ik vind het leuk en leerzaam om op clientburo te werken
- Het clientburo voelt voor mij als een echte werkplek. Ik zeg ook altijd dat ik ga werken.
- Ik beleef erg veel plezier in het werk
- Ik leer veel van wat ORO allemaal is en wat ik van tevoren nooit wist

Jessica:

- Het clientburo is voor mij persoonlijk een stukje socialisatie / netwerk
- Activiteiten buiten de deur vind ik erg leuk en mooie ervaring. En het is leerzaam.
- Ik zit hier echt op mijn plek, het voelt een beetje als thuis komen.

Carola:

- Het geeft mij het gevoel erbij te horen en er toe te doen

- Ik denk graag mee over verschillende onderwerpen
- Het geeft mij duidelijkheid en rust
- Ik krijg er energie van om mee te praten
- Ik ervaar dat ik erbij hoor en dat ik niet alleen ben
- Ik voel me veilig en we kunnen overal over praten. Het blijft binnen de muren waar het thuis hoort
- Het voelt aan als mijn werk en ik ga er met plezier naar toe.

Jean Pierre:

- Ik vind dat er een fijne sfeer is op kantoor
- Ik vind het fijn om mensen te helpen
- Het contact met andere medewerkers is prettig om mee samen te werken
- We hebben een fijne club collega's om mee te werken

Cindy:

- Ik vind het wel leuk om (nog maar kort) op kantoor mee te werken

Robby:

- Ik vind het perfect dat het clientburo er is
- Het is goed voor de toekomst van de cliënten
- Eigen regie en eigen tempo is belangrijk
- We worden serieus genomen
- Iedereen wordt snel opgenomen in het team
- Ik ben vrijwilliger, maar voor mij is het toch volledig werk

Ria:

- Ik vind het leuk om mee te werken
- Fijn team om in te werken
- Ze mogen ons meer vinden

Margaret:

- Ik vind het erg leuk om op kantoor te werken
- Ik leer elke dag weer bij
- Ik vind alles leuk om aan mee te werken

REACTIES VAN MENSEN DIE MET STERK IN CONTACT ZIJN GEWEEST (uit het gastenboek)

- Wat een meerwaarde dat jullie er zijn. Met jullie hulpen inbreng zal, wat wij gaan doen, er pas echt toe doen! Namens het LVB+ programma en als collega!
- Heel veel succes met de fantastische bureau. Praat niet over ons maar met ons!
- Heel veel succes! Het is erg mooi geworden. Zet hem op! We komen graag langs!
- Fantastisch! Het clientburo is geopend. Van harte gefeliciteerd met de opening! Heel veel werkplezier en tot snel voor een bakkie en een spekkie.
- Beste ervaringsdeskundigen en coaches, Proficiat met de opening van jullie clientburo Sterk. Heel veel succes en een goede start gewenst. We komen graag eens langs.
- Wat ontzettend tof dat jullie je plekje op het centraal bureau hebben! Jullie zijn een meerwaarde voor ORO. Heel veel werkgeluk gewenst.
- Top team, jullie hebben ons geweldig geholpen met de brief begrijpelijke taal voor Telkesveld (Brainport). De eerste officiële klus voor Sterk. Bedankt!
- Vandaag kennis gemaakt met Sterk! Wat een prachtig initiatief! En een top team van ervaringsdeskundigen. Heel mooi dat ORO dit team in huis heeft. Complimenten! We gaan nog heel veel van jullie horen.
- Vandaag binnen gelopen bij Sterk. Een aanwinst voor ORO. Gefeliciteerd! Zeer betrokken medewerkers die voor me klaar staan met hun verhalen, ervaringen en adviezen. Fijne werkboeken die ik mee kan nemen naar de praktijk. Ik ga hier zeker nog heel veel gebruik van maken.
- Een heel warm en persoonlijke ontvangst heb ik ervaren in jullie nieuwe clientburo. Daar zit jullie kracht: zijn wie je bent en elkaar ontmoeten als mens. Een mooie basis waarop we nog veel nieuwe avonturen met elkaar kunnen beleven.
- Wat zijn jullie een top team! Van harte gefeliciteerd met jullie nieuwe clientburo. Mooie mensen, mooie verhalen en een echte aanwinst voor ORO

- Trots op jullie, op wat jullie doen, hoe jullie dat doen en de resultaten die jullie hiermee bereiken. Nu ook nog een prachtige ruimte, proficiat en veel succes
- Wat mooi dat jullie er zijn! Heel belangrijk. Ik heb jullie werkboeken bekeken en ga er zo meteen 1 aanvragen.
- Wat mooi dat jullie met ons mee denken. Heel erg fijn! We gaan samen aan het werk.
- Kijk uit naar onze samenwerking!
- Mooi om te zien hoe jullie je in de afgelopen jaren ontwikkeld hebben. Op naar een mooie toekomst.
- Wat top dat jullie er zijn. Lekker laagdrempelig bereikbaar nu. Ik hoop jullie vaker te betrekken bij vragen.
- Wat een mooie, lieve club hebben jullie. Erg waardevol. Dank jullie wel voor de gastvrijheid.
- Vandaag kennis gemaakt met Sterk. Wat een mooi werk doen jullie hier. Heel veel werkplezier gewenst vanuit Someren.
- Heel erg bedankt voor de mooie uitleg over het clientburo! Zeker kom ik vaker langs voor advies of samen doen.
- Trots op jullie. Ga zo door!
- Uitgenodigd op de koffie. Ik sta ervan te kijken hoeveel lijntjes jullie al uitgezet hebben in de organisatie. Goed bezig, veel succes met jullie verdere stappen.
- Vandaag stage gelopen bij Sterk. Het was heel leuk en de volgende keer wil ik best weer komen.
- Ik ben onder de indruk van de ervaring en eenvoud die het clientburo kan toevoegen aan onze dagelijkse processen. Ze zijn een rots om aan vast te houden zodat we niet uit het oog verliezen waarom we doen wat we doen. Blijf creëren! Dat heeft ORO nodig. Jullie zijn de toekomst.
- Vandaag op bezoek geweest bij Sterk. Heb 2 ervaringsdeskundigen gesproken. Wat een kanjers! En wat doen ze mooie dingen voor ORO! Heel veel vragen die binnen komen om te ondersteunen. Ga zo door.
- Een warm welkom en gezellig gesproken met ervaringsdeskundigen. Geweldig al die info die hier te verkrijgen is. Zeker een grote meerwaarde voor ORO!

DOELEN VOOR KOMEND JAAR:

Uitbreiden van de samenwerking met verschillende gemeentes;

- Deurne
- Gemert / Laarbeek
- Geldrop / Mierlo

Ervaringsdeskundige toevoegen aan de client vertrouwenspersonen

Clientburo Sterk "on tour". Zorgen dat we bij de teams komen en meer bekendheid krijgen voor Sterk.

Rechtenfolder ontwikkelen voor cliënten van ORO

Aanbod voor cliënten van laag niveau opzetten.

Meer en duidelijker zichtbaar op website

Krant Sterk of ander communicatiemiddel voor cliënten

Inlooppuur Sterk op verschillende locaties uitzetten

Opzetten mannenpraat en LHBTI groep

Client tevredenheid met EDe's onderzoeken

Onderzoek naar inzet EDe's bij receptie werkzaamheden

Meer inbreng EDe's bij sollicitaties

Prokkel bij Sterk onderbrengen en verder opzetten

Ontwikkelen themabijeenkomsten voor ouders met verstandelijke beperking

Digitaliseren cursusaanbod

Onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor het aanbieden van een computercursus

Opzetten / ontwikkelen Theorieles autorijbewijs

NAWOORD

Zoals men heeft kunnen lezen, hebben we het vorig jaar niet stil gezeten. We hebben veel activiteiten mogen doen en er zijn mooie contacten en samenwerkingen ontstaan.

Ook 2023 staat weer vol met activiteiten, ideeën en doelen die we willen halen. We zijn hier al volop mee bezig.

We hopen dat iedereen het leuk vond om onze activiteiten en reacties te lezen. We zijn zelf in ieder geval erg enthousiast over de dingen die we mogen doen en de plek die we binnen ORO hebben.

Mocht je nog vragen hebben over cliëntburo Sterk, of je hebt een leuk idee voor ons, kom gerust binnen! www.oro.nl/sterk

Op dinsdag en donderdag staat de koffie klaar!

Groetjes van:

Marco
Carola
Angelica
Christel
Ria
Margaret
Jean Pierre

Theo
Robby
Jessica
Cindy

Yvonne
Lineke
Sandra
Rita
Caroline

