



# Kwaliteitsrapportage 2018

STICHTING HET MAATHUIS

## Samenvatting

Stichting het Maathuis staat voor het bieden van zorg die erop gericht is om cliënten kwalitatief en kwantitatief zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden, zodat hun mogelijkheden en talenten op alle levensgebieden (wonen, werk en vrije tijd) maximaal tot ontplooiing kunnen komen.

Persoonlijk maatwerk wordt geleverd door het leveren van zorg op maat. Dit doen wij door bij de aanmelding de kansen maar ook de risico's van de client goed in beeld te krijgen. Hiermee bedoelen wij de risico's op fysiek (gezondheid), mentaal, psychisch en ook sociaal gebied. Doordat onze cliënten niet altijd goed zicht hebben op hun eigen functioneren kiezen wij voor een client- brede aanpak. Dit betekent dat er met toestemming van de cliënt familie, mantelzorgers en professionals betrokkenen kunnen worden om het persoonlijk plan zoveel af te stemmen op het individu waarbij de eigen regie van de cliënt voorop staat.

Gemiddeld genomen geven de cliënten Stichting Het Maathuis in 2018 een 7,8. Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de zorg en dienstverlening van Stichting Het Maathuis. Daarnaast komt naar voren dat de cliënten zich veilig voelen binnen Het Maathuis, dat ze zich gehoord voelen en dat ze het gevoel hebben alles te kunnen bespreken met de begeleiding en andere betrokkenen van Stichting Het Maathuis.

Uit het medewerkerstevredenheid onderzoek uit 2017 is gebleken dat er behoefte is aan meer opleidingsmogelijkheden. Ook geven medewerkers aan dat zij behoefte hebben aan meer directe sturing en coaching. Er is inmiddels een opleidingsplan ontwikkeld en er zijn in 2018 voor de sturing en coaching twee teamleiders aangesteld. De effecten hiervan zullen gemeten worden tijdens de individuele functioneringsgesprekken met de medewerkers in 2019. Tijdens deze gesprekken zullen concrete vragen m.b.t. de sturing en coaching worden gesteld.

Stichting Het Maathuis heeft zich in 2017 intern voorbereid op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die sinds mei 2018 nageleefd dient te worden door alle organisaties die persoonsgegevens verzamelen. Dit heeft gevraagd om aanpassing van procedures en het creëren bewustwording bij medewerkers. Conform planning is dit grotendeels uitgevoerd en geïmplementeerd in 2018.

We hebben gezorgd voor veilige (digitale) gegevensuitwisseling met al onze stakeholders. Alle laptops en Pc's zijn door middel van Bitlocker (apparaat versleuteling) en de installatie van Office 365 AVG-compliant. Het privacyreglement AVG is op de website opgenomen, er is een verwerkingsregister aangemaakt, de procedure Melding datalekken is geïmplementeerd en er is een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld.

In 2018 heeft er een externe visitatie plaatsgevonden, zoals deze beschreven staat in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Stichting Het Maathuis wil de samenwerking met ketenpartners optimaliseren en professionaliseren, zodat op cliëntniveau, teamniveau, organisatieniveau nog meer geleerd en professioneel geacteerd kan worden.

Deze kwaliteitsjaarrapportage 2018 is tot stand gekomen door samenwerking van bestuurders, orthopedagoog en beleidsmedewerkers van Stichting Het Maathuis.

Mei 2019



Gerda Maathuis

## Inhoud

Inleiding	4
Visie en werkwijze Het Maathuis	5
Bouwsteen Clientgegevens	7
Bouwsteen Clientervaring	10
Bouwsteen Teamreflectie	11
Reflectie	14
De toekomst	15
Bijlage 1: Informatiebronnen	16

## Inleiding

### Doelstellingen van het rapport

Met deze kwaliteitsrapportage levert Stichting Het Maathuis een overzicht van de kwaliteit die geleverd wordt, onder de verantwoording van de Raad van Bestuur. Dit rapport heeft betrekking op de zorg die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) valt, maar geldt evenzo voor cliënten die zorg ontvangen vanuit een ander wettelijk kader. Het bevat een geobjectiveerde weergave van de kwaliteit die Stichting Het Maathuis bereikt voor cliënten, alsmede een weergave van belangrijke voorwaarden zoals betrokken en vakbekwame medewerkers. Met dit rapport worden stakeholders van Stichting Het Maathuis geïnformeerd.

### Opzet van het rapport

Allereerst wordt een algemeen beeld geschetst van Stichting Het Maathuis, haar cliënten en haar medewerkers, en hoe het kwaliteitsrapport aan gegevens is gekomen. Vervolgens wordt er dieper op de bouwstenen vanuit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg ingegaan en hoe Stichting Het Maathuis de bouwstenen heeft ingebed in haar werkprocedures. Dit vormt de kern van het kwaliteitsrapport. Als laatste worden doelen voor de toekomst bepaald; hoe kan Stichting Het Maathuis in de toekomst kwaliteit van zorg blijven garanderen en welke aandachtsgebieden zijn er voor Stichting Het Maathuis? Er wordt informatie gegeven over de verbetertrajecten en welke aanpak hierbij gehanteerd wordt.

Het bestuur van Stichting Het Maathuis is nauw betrokken geweest bij de opzet van deze kwaliteitsrapportage en benadrukt dat kwaliteit van zorg te allen tijde voorop moet staan in het leveren van zorg.

## Visie en werkwijze Het Maathuis

### Missie en Visie

Stichting het Maathuis staat voor het bieden van zorg welke er op gericht is om cliënten kwalitatief en kwantitatief zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden, zodat hun mogelijkheden en talenten op alle levensgebieden (wonen, werk en vrije tijd) optimaal tot ontplooiing kunnen komen. Kernwaarden hierbij zijn: respect, verbondenheid, betrouwbaarheid en geborgenheid.

Om de missie te verwezenlijken wil Stichting Het Maathuis de cliënten allerlei vormen van zorg/begeleiding op maat aanbieden die nodig zijn om de weg naar zelfstandigheid binnen hun mogelijkheden zonder drempels te kunnen bewandelen. Als werkgever wil Stichting Het Maathuis de medewerkers uitdagend werk bieden in een ondernemende en innovatieve organisatie. Stichting Het Maathuis wil samenwerken met andere partijen op het gebied van behandeling, dagbesteding, 24-uurszorg en verslavingszorg. Voor de komende jaren wil Stichting Het Maathuis werken aan stabilisatie en risicospreiding van de stichting, zodat ook de komende jaren het bestaansrecht geborgd is.

### Besturingsfilosofie en werkwijze

Stichting Het Maathuis is een relatief kleine zorgaanbieder waar, mede door de platte structuur, korte lijnen worden gehanteerd. Er zijn veel factoren die van invloed zijn in de huidige turbulente markt, te denken aan veranderende wet- en regelgeving en de krappe arbeidsmarkt. Een kleine organisatie met gespecialiseerde medewerkers die een breed pakket producten en diensten levert, kan in een aantal opzichten complexer zijn dan een grote organisatie met een beperkt en identiek assortiment standaardproducten.

De kracht van Stichting Het Maathuis is dat door haar kleinschaligheid cliënten zich thuis voelen. Ze hebben met weinig verschillende medewerkers te maken, waardoor zij in een vertrouwensband met elkaar kunnen opbouwen, de basis voor een goede werkrelatie. Er is expertise aanwezig vanuit verschillende vakgebieden, waardoor de cliënt advies en zorg op maat krijgt.

De begeleiders en medewerkers van Stichting Het Maathuis werken vanuit een laagdrempelige houding en staan naast de cliënt, in plaats van daarboven, zonder daarbij aan gezagsverhouding te moeten inleveren. Wij werken vraag- en mensgericht, we houden rekening met de persoonlijke situatie en gaan uit van de kansen voor onze cliëntèle.

Onze medewerkers zijn organisatie-gebonden en identificeren zich met de organisatie. Er is een aantal medewerkers dat heel bewust heeft gekozen om te werken in een kleinschalige voorziening omdat hier de lijnen kort zijn en er daadkrachtig gewerkt kan worden.

Stichting Het Maathuis streeft ernaar zich continu te verbeteren, zowel in de interne bedrijfsvoering als in de uitvoerende diensten. In de besturingsfilosofie van Stichting Het Maathuis is een verband gelegd met de plan-do-check-act-cyclus, wat ook terug te vinden is in de jaarplannen en het meerjarenbeleidsplan en in alle structurele overleggen.

Onze doelgroep is complex en betreft cliënten met een forse hulpverleningsgeschiedenis. Tot de doelgroepen cliënten van Stichting het Maathuis horen:

- Cliënten met een Wlz-indicatie
- Cliënten vanuit de WMO/Jeugdwet
- Cliënten met een CIMOT/Beschermd Wonen indicatie

Per wetgeving wordt een andere maatgeving verwacht. Deze kwaliteitsrapportage is in de basis opgezet voor Wlz-zorg maar sluit tevens aan bij de dienstverlening aan al onze cliënten, ook bij onze cliënten vanuit een andere wetgeving.

Onder de Wlz heeft Stichting Het Maathuis 21 cliënten. Zij vormen 26% van de gehele cliëntenpopulatie van Stichting Het Maathuis. De cliënten vanuit de verschillende wetgevingen zorgen voor een mooie dynamiek binnen de stichting. In het dagelijks leven komen onze cliënten ook verschillende mensen tegen, hierbij helpen we ze door dit ook in hun woonomgeving zo goed mogelijk na te bootsen. De bejegening is hierbij vooral van belang.

### Aanpak kwaliteitsrapport

Relevante gegevens die hieronder bij de bouwstenen beschreven worden, komen onder andere uit cliënttevredenheidsonderzoeken, medewerkerstevredenheidsonderzoek en frequente teamreflecties. Dit is een interne evaluatie die regelmatig en conform regelgeving uitgevoerd wordt.

In 2018 is er een extern visitatieteam opgezet, bestaande uit twee medewerkers. Voor de externe evaluatie, ook wel externe visitatie genoemd, zijn er in 2018 oriënterende gesprekken gevoerd met collega-organisatie Philadelphia. Voor 2019 staan er bezoeken met Ambiq gepland. Doelen hierbij zijn kennisdeling en om te leren hoe zij externe visitatie vormgeven. Belangrijk om te noemen is dat Stichting Het Maathuis de functie behandeling in samenwerking met collega-zorgaanbieders uitvoert. De samenwerking met collega-zorgorganisaties is van meerwaarde voor alle partijen. Dit betreft de samenwerking met ketenpartners zoals Stichting Het Maathuis die heeft voor bijvoorbeeld behandeling, scholing en dagbesteding.

De volgende stap is nu om met de opgedane kennis de externe visitatie vorm te gaan geven vanuit Stichting Het Maathuis. Belangrijke aspecten waarmee rekening is gehouden zijn: visitatie met als uitgangspunt de bouwstenen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, de inrichtingen van het primaire zorgproces, cliëntervaringen, het samenspel zorg en ondersteuning tussen verschillende collega-organisaties en de bouwsteen teamreflectie.

In de externe visitatie vinden wij het van essentieel belang om wederzijds de volgende vragen aan de orde te stellen: 'Op welke wijze wordt door de samenwerkingspartner aan bovenstaande aspecten vormgegeven? Heeft dit bijgedragen aan de kwaliteit van de zorg voor de cliënt?'

---

Ervaring van collega-zorginstellingen van Stichting Het Maathuis:

“Op zowel zorg- en zakelijk gebied heeft Stichting Het Maathuis de kracht dat zij altijd in mogelijkheden denkt en, indien nodig, ook buiten de gebaande kaders wil denken.”

Bron: enquête stakeholders 2018

## Bouwsteen Cliëntgegevens

### Kwaliteit zorgproces rondom individuele cliënt

Stichting Het Maathuis staat voor zorg op maat en het uitvoeren van een cliënt-brede begeleiding; familie en omgeving worden meegenomen in de zorg voor de cliënt. Al bij de intake wordt er waar mogelijk, in samenspraak met client, familie, professionele functionarissen en overige betrokkenen onderzocht wat de invloed is en kan zijn van personen in de omgeving van de cliënt. Er volgt een afweging of door Stichting Het Maathuis voldoende en kwalitatieve goede zorg geboden kan worden aan de cliënt op basis van de naar voren gekomen ondersteuningsbehoeften. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt er overwogen of zorg geleverd kan worden in samenwerking met collega-organisaties die wel over deze expertise beschikken. Is dit niet het geval dan zal Stichting Het Maathuis de cliënt afwijzen, omdat zij geloven in kwalitatief goede zorg. Stichting Het Maathuis gelooft verder in behoud van eigen regie door de cliënt en is van mening dat dit louter positieve effecten heeft op de kwaliteit van het zorgproces.

Het aanmeldformulier vormt de basis voor het persoonlijk plan van de cliënt. Het volledige aanmeldformulier, waar een risico-inventarisatielijst in zit voor (gezondheids)risico's, wordt voorafgaande aan de plaatsing of bij de start van de begeleiding nogmaals besproken samen met de cliënt. De risico-inventarisatie is op fysiek, mentaal, psychisch en psychosociaal gebied van de potentiële cliënt. Aandachtspunten die naar voren komen vanuit de aanmelding en/of risico-inventarisatie worden zorgvuldig afgewogen en hier worden directe acties aangekoppeld in overleg met de cliënt.

Door middel van planmatig handelen in de vorm van zorg- en persoonlijke plannen wordt het zorgproces rondom de client gevolgd en worden ingezette acties samen met de cliënt regelmatig geëvalueerd.

Wanneer de cliënt in zorg is bij Stichting Het Maathuis, vindt er twee keer per jaar een officieel evaluatiemoment plaats, waarin cliënt en medewerker hun bevindingen en welbevinden kunnen delen. Dit zijn de voortgangsverslagen en persoonlijk plan. In deze verslagen staan ook de wensen van de cliënt op de korte en langere termijn.

In deze evaluatiemomenten wordt ook de cliëntveiligheid meegenomen. De aanwezige risico's worden beheerst door:

- Systematiek in het persoonlijk plan
- Borging van medicatie en medische hulpmiddelen
- Het melden van onveilige situaties (incidenten) en het hiervan leren en verbeteren
- Zorginhoudelijke veiligheid
- Gezondheidsrisico's
- Risico-inventarisatie in aanmeldformulier en persoonlijk plan.

Bij het afsluiten van de zorg of overgang naar een andere zorgverlener, volgt een warme overdracht en correcte nazorg en afsluiting van het proces. Het zorgproces zal tevens in het MT- en kwaliteitsoverleg worden geëvalueerd.



Er zijn verschillende oorzaken die van invloed zijn op het functioneren van cliënten. Hierdoor hebben zij niet altijd zicht op risico's die dit voor hun gezondheid of hun welbevinden heeft. Voorbeelden hiervan zijn middelengebruik, seksuele contacten, ongezonde leefstijl en een risicovol sociaal netwerk.

Veilig gebruik van medicatie en medische hulpmiddelen wordt geborgd doordat medewerkers van Stichting Het Maathuis theoretisch onderlegd zijn met gedegen kennis over medicatie en medische hulpmiddelen. Complementair hieraan is dat er intern een medicatieprotocol aanwezig is, welke te allen tijde geraadpleegd kan worden. Daarnaast is er een contractueel vastgelegde samenwerking met Hulp die Helpt en gecertificeerde, gespecialiseerde verpleegkundigen (BIG) met kennis van de doelgroep en de mogelijkheid tot consultatie van en AVG-arts.

Gezonde leefstijl wordt geborgd doordat de continu aandacht is vanuit de medewerkers voor gezonde voeding en beweging bij de client. De schijf van vijf is de richtlijn welke hierbij gebruikt wordt. Tevens wordt er continu aandacht besteedt aan bewegingsactiviteiten per individuele client. In 2019 wil Stichting Het Maathuis nog meer bewustwording en kennis creëren omtrent het thema Gezonde leefstijl bij zowel cliënten als medewerkers. Er zal een werkgroep opgericht worden met medewerkers vanuit iedere locatie/afdeling om te zorgen voor draagkracht binnen de gehele organisatie.

Veiligheidsrisico's worden geborgd door hier bij aanmelding en gedurende het proces aandacht te hebben voor de veiligheid van de client en diens omgeving.

### Zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt

De kwaliteit van bestaan van iedere cliënt wordt afgeleid tijdens de evaluatiemomenten die twee keer per jaar plaatsvinden. Binnen het Persoonlijk plan en Voortgangsverslag wordt voortdurend gemonitord hoe het met de cliënt gaat en hoe de cliënt zijn welbevinden ervaart op alle leefgebieden.

---

“Ik mag hier zijn wie ik ben, ik voel me gelukkig hier”

Bron: cliënt Eigen regie bij cliënten

---

Zoals hierboven beschreven, heeft Stichting Het Maathuis als één van haar kernwaarden dat de cliënt daar waar mogelijk de regie over zijn/haar eigen bestaan moet behouden. Bij Stichting Het Maathuis is er geen sprake van vrijheidsbeperkende maatregelen; de stichting is geen BOPZ-instelling.

Stichting Het Maathuis versterkt de eigen regie van cliënten met behulp van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten. Hiermee kunnen cliënten en de teams aangeven wat ze graag verbeterd zouden willen zien in de zorg rondom de cliënt. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten maakt deel uit van de cliënt-ervaringinstrumenten van de VGN, de Quality Qube (VGN, 2017).

Het ondersteunt wetenschappelijke, 'evidence based' uitgangspunten en is compatibel met het kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg (VGN, 2016).

Cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders geven aan waar ze waardering voor hebben en wat voor verbetering vatbaar is. Dit kan persoonsgericht of organisatiegericht zijn. Deze kwaliteitskaarten zijn voortgekomen uit het onderzoek Buntinx 2017; Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten worden bij elke teamvergadering met medewerkers besproken. Teamvergaderingen vinden, afhankelijk van het team, eens per twee of vier weken plaats.

Eigen regie wordt naast de officiële evaluatiemomenten ook gewaarborgd in de Cliëntenraad. Deze raad komt gemiddeld zes keer per jaar bijeen en bestaat uit vijf cliënten, een beleidsmedewerker, een cliëntondersteuner en één keer per jaar sluit ook een van de bestuurders aan.

Onderwerpen die in de Cliëntenraad worden besproken zijn onder andere:

- (Beleids)ontwikkelingen
- Terugkoppeling uitkomsten open dag stakeholders
- Nieuws van kwaliteitsmedewerkers
- Gevraagde en ongevraagde adviezen en besluitvorming
- Ideeën / suggesties / verbetervoorstellen

Bovenstaande onderwerpen zijn voornamelijk proceskenmerken. Voorbeelden die afgelopen jaar in de Cliëntenraad zijn besproken:

- De samenstelling van de cliëntenraad (wisselende samenstelling van cliënten)
- Bewonersvergaderingen
- Rookbeleid
- Gezonde Leefstijlbeleid
- ZorgkaartNederland
- ISO 9001-2015

Ondanks dat de cliëntenraad maar plek heeft voor een beperkt aantal cliënten, kan iedere cliënt input geven aan de cliëntenraad. Dit wordt bewerkstelligd door de bewonersvergaderingen die eens per twee weken plaatsvinden. Cliënten per locatie nemen deel aan deze vergaderingen.

Onderwerpen die standaard op de agenda staan zijn:

- Algemene en bewonerszaken
- Notulen vorige vergadering
- Rondvraag

Daarnaast hebben cliënten mogelijkheid tot eigen inbreng. De onderwerpen die tijdens deze bewonersvergaderingen worden besproken, kunnen worden meegenomen naar de Cliëntenraadvergaderingen. Stichting Het Maathuis beschikt ook over een ideeënbuis, cliënten kunnen op deze manier desgewenst ook hun wensen of ideeën anoniem kenbaar maken.

## Bouwsteen Cliëntervaring

Bij Stichting Het Maathuis wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Interne CTO's worden afgewisseld met externe CTO's, elk om het jaar. In 2018 heeft een intern CTO plaatsgevonden. Stichting Het Maathuis hecht veel waarde aan de CTO's.

Bij de externe onderzoeken blijkt dat de kleinschaligheid van Stichting Het Maathuis en het kleine aantal cliënten kwantitatieve vergelijkingen met andere organisaties lastig maakt. Betreffende de Wlz-cliënten geldt dit nog sterker. Bij het beoordelen van de CTO's moet rekening worden gehouden met het feit dat de resultaten sterk, zowel positief als negatief, beïnvloed kunnen worden door de gemoedstoestand van de cliënt ten tijde van het invullen van het CTO.

### Resultaten intern CTO 2018

Bij de interne CTO zijn 67 vragenlijsten verstuurd; verdeeld over de twee woonlocaties, de dagbesteding en de ambulante cliënten. Gemiddeld genomen waren de cliënten tevreden met de kwaliteit van zorg: 7,8 op een schaal van 1 tot 10.

---

“Goede begeleiding – begeleiding luistert naar je – er is veel mogelijk in overleg –  
je voelt warmte bij de begeleiding”

Bron: Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen, Buntinx

---

10

Vanuit ZorgKaartNederland zijn de gemiddelde cijfers als volgt: in 2016 een 7,5, in 2017 een 9,3 en in 2018 een 9,3. In totaal zijn er 18 waarderingen, dit zijn er te weinig om op basis van deze cijfers significante conclusies te trekken. Desalniettemin zijn het positieve cijfers en waarderingen.

---

Snelle acties ondernemen, begripvol, zoeken samen naar een oplossing, meedenkend, vriendelijke mensen.”

Bron: [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) 6 juli 2018

---

## Bouwsteen Teamreflectie

Bij Stichting Het Maathuis werken betrokken en vakbekwame medewerkers. Er wordt getracht om ervaren medewerkers samen met minder ervaren medewerkers in een team samen te stellen. Ook streeft Stichting Het Maathuis naar uitwisseling van medewerkers, zowel intern als extern. Intern betekent dit dat medewerkers ook diensten draaien in andere teams binnen het Maathuis. Extern betekent dit dat medewerkers ook tijdelijk bij ketenpartners kunnen werken, om zo kennis en expertise uit te wisselen. De resultaten hiervan zijn dat medewerkers blijven leren en ontwikkelen. Stichting Het Maathuis is hier trots op en wil interne en externe uitwisseling nog verder uitbreiden.

Naast de hierboven beschreven manier van leren en ontwikkelen, heeft Stichting Het Maathuis een opleidingsplan. Medewerkers kunnen eens per jaar een scholingsverzoek indienen. Deze verzoeken worden meegenomen bij de vaststelling van het opleidingsplan voor het volgende jaar. Per verzoek wordt bekeken en gewogen of dit aanvullend en van meerwaarde is voor de kwaliteit van zorg die Stichting Het Maathuis wil leveren. Organisatie-brede bijscholingen worden ook opgenomen in het opleidingsplan. Dit kunnen zowel de jaarlijks verplichte medicatie- en BHV-trainingen zijn, alsook actuele of themagerichte trainingen zoals bijvoorbeeld omgaan met agressie of geweld en communicatie bij verschillende soorten beperkingen. De meest recente training betrof een voorlichting van een apotheker over medicatie.

Maandelijks vindt er tijdens een teamoverleg een casuïstiek of themagerichte bespreking plaats, op deze wijze leren de medewerkers van elkaar (intervisie / reflectie). Daarnaast is gerichte reflectie aan de hand van thema's en onderwerpen vanuit de praktijk een vast onderdeel binnen de teamoverleggen.

11

Wanneer een cliënt met een voor Stichting Het Maathuis minder bekend ziektebeeld binnen komt, wordt hierover door de orthopedagoog of een externe professional die hierin een specialisme heeft, extra uitleg gegeven tijdens teamoverleggen. Ook kan het zo zijn dat er een periode meer incidenten plaatsvinden die te maken hebben met bijvoorbeeld agressie of middelengebruik. Er zal dan voorlichting op maat ingezet worden. Hiervoor wordt dan een deskundige op dat gebied uitgenodigd. Door deze werkwijze is het leren en ontwikkelen een vanzelfsprekend onderdeel en een continu proces binnen onze organisatie. Voor Stichting Het Maathuis is dit essentieel, zij wil zich blijven ontwikkelen en is een lerende organisatie.

### Ervaringen van medewerkers

De medezeggenschap van het personeel binnen Stichting Het Maathuis is georganiseerd door middel van personeelsbijeenkomsten en teamvergaderingen, waarin de medewerkers alles kunnen aangeven en bespreken. Er wordt een open communicatiecultuur nagestreefd. Per teamvergadering staat een bepaald onderwerp centraal; dit kan een themagericht onderwerp zijn (zoals verdieping in een ziektebeeld) of situationeel gericht onderwerp (analyse van bijvoorbeeld een incident) zijn. Bij teamvergaderingen zijn de orthopedagoog en leidinggevende altijd aanwezig.

Besproken (beleids-)onderwerpen op de personeelsvergaderingen en teamvergadering waren in 2018 onder meer:

- Casuïstiek bespreking (in aanwezigheid orthopedagoog/GZ-psycholoog)
- Teamprocessen/kwaliteit en innovatie
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek/cliënt tevredenheidsonderzoek
- Incident meldingen/klachtenregeling
- Werkdruk/arbeidsomstandigheden
- Teamreflectie (vast onderdeel van de agenda)
- Taken en verantwoordelijkheden

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd. Uit het onderzoek van afgelopen jaar is gebleken dat er behoefte is aan meer opleidingsmogelijkheden en dat er behoefte is aan meer directe sturing en coaching. Stichting Het Maathuis heeft deze verbeterpunten direct opgepakt. Er is inmiddels een opleidingsplan ontwikkeld en de organisatiestructuur is aangepast. Er zijn twee teamleiders aangesteld voor de woonlocaties en ook vanuit het MT wordt er meer aandacht gegeven aan sturing en coaching van de medewerkers. Tijdens de functioneringsgesprekken met de medewerkers zal er aandacht besteed worden aan deze aanpassingen en zal aan medewerkers gevraagd worden hoe zij de nieuw geïmplementeerde wijze van sturing en coaching ervaren.

---

“Ik voelde mij direct heel welkom in mijn team en binnen Het Maathuis”

bron: nieuwe medewerker

---

### Keten/stakeholders partners

Stichting Het Maathuis staat voor het ondersteunen van optimale kwaliteit van bestaan voor onze cliënten. In hoeverre we daarin daadwerkelijk slagen, hangt in grote mate af van de inzet van medewerkers. Zij moeten met elkaar, met het sociale netwerk en met andere zorg- en dienstverleners het aanbod toesnijden op wat de individuele client op dat moment nodig heeft. Het is goed om na te gaan hoe onze stakeholders onze dienstverlening ervaren en waarderen. Daarom hebben we in 2018 een open dag georganiseerd en is een enquête afgenomen bij de stakeholders om onder andere de waardering voor Stichting Het Maathuis te inventariseren. Tevens hebben we door middel van ons eigen beoordelingssysteem de stakeholders en leveranciers gescoord. Van de opmerkingen en aanbevelingen uit beide items is een verbeterplan gemaakt en de actiepunten zijn in het MT-overleg besproken en uitgezet. Ook in de teamvergaderingen en de cliëntenraadvergadering zijn de uitkomsten, de verbeterpunten en de acties hierop teruggekoppeld.

Zoals hierboven al vermeld heeft Stichting Het Maathuis de intercollegiale visitatie op twee manieren vormgegeven. Door een open dag voor alle stakeholders te organiseren en daarnaast hebben de medewerkers van Stichting Het Maathuis een kijkje in de keuken van Philadelphia Erve Holland, de gevisiteerde organisatie, genomen. Op deze wijze hebben we duidelijk gemaakt dat we transparant zijn en dat wij van elkaar willen leren. De kwaliteitsverslagen over het jaar 2017 zijn doorgenomen. We hebben gekeken naar de opbouw en of alle items erin opgenomen waren. Bij Stichting Het Maathuis ontbrak in 2017 de uitvoering van de intercollegiale visitatie, deze is doorgeschoven naar 2018 en conform planning uitgevoerd. De opgedane kennis met betrekking tot het proces van externe visitatie ondersteunt ons bij de uitvoering van de geplande visitatiebezoeken voor 2019.

## Reflectie

### Reflectie van Cliëntenraad

In het kader van het Kwaliteitsrapport is de cliëntenraad op bezoek geweest bij de nieuwe locatie om te praten met bewoners met een beperking en met begeleiders. De cliëntenraad gaf aan dat zij de indruk hadden dat de bewoners tevreden waren met hun eigen appartement en met de persoonlijke begeleiding. Sommige bewoners gingen voor hun dagbesteding ook naar de Netwerkhuis van Stichting Het Maathuis. De cliëntenraad vindt het zeker wenselijk dat deze hulpvorm blijft bestaan en hoopt dat er nog meer mensen met een beperking gebruik van kunnen maken. In 2018 is duidelijk geworden dat de uitvoering van de cliëntenraad in de huidige samenstelling regelmatig lastig blijkt in de praktijk. Dit heeft vooral te maken met de diversiteit van onze cliënten. De wisselwerking is hierdoor niet altijd optimaal en de output van de cliëntenraad komt hierdoor niet volledig tot haar recht. In 2019 gaat Stichting Het Maathuis een ander format ontwikkelen voor de cliëntenraad.

### Reflectie van medewerkersbijeenkomst

Stichting Het Maathuis heeft de inspraak van haar medewerkers twee keer per jaar via medewerkersbijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten worden medewerkers geïnformeerd over de ontwikkelingen van de organisatie en over beleid, kwaliteit en medewerkerszaken. Medewerkers kunnen vragen stellen en verbeterpunten aandragen tijdens deze momenten. Gebleken is dat deze bijeenkomsten interactiever mogen zijn. In 2019 gaat het MT van Stichting het Maathuis zich beraden over een nieuwe vorm voor de medewerkersbijeenkomst.

### Wat gaat de cliënt van Het Maathuis hiervan merken?

Door te investeren in de samenwerking met ketenpartners, wordt breed kennis uitgewisseld. Hoe meer informatie en kennis wederzijds wordt uitgewisseld, hoe meer de cliënt hier uiteindelijk van profiteert. Meer professionaliteit betekent meer zorg op maat en behoud van kwaliteit. De uitkomst is dat cliënten zich hierdoor beter begrepen voelen en zich, met de juiste hulp, optimaal en zo zelfstandig mogelijk kunnen ontwikkelen waarbij de regie zoveel mogelijk bij de client ligt en de nadruk ligt op een positieve bejegening. Dit leidt uiteindelijk tot een hogere tevredenheid bij cliënten en een hogere score in het cliënttevredenheidsonderzoek.

## De toekomst

Stichting Het Maathuis is trots op haar kleinschaligheid, op haar expertise en op haar flexibele manier van werken. Zij is vooral trots op het feit dat zij, ondanks haar kleinschaligheid, kan concurreren met de grotere aanbieders in de regio. Zij is ook trots op de positieve waardering door collega-zorgorganisaties. Deze waardering is gebleken uit de reacties tijdens de open dag maar ook horen wij positieve feedback tijdens contactmomenten gedurende de zorgverlening. Dat Stichting het Maathuis bij de aanbesteding van het Zorgkantoor Menzis, van categorie 'C' naar 'B' is gegaan beschouwt zij ook als een bevestiging van haar kwaliteit van zorg.

Stichting Het Maathuis vindt het van groot belang om de samenwerking met de stakeholders te onderhouden en kwalitatief te borgen en om het aanbod voor de cliënt zo divers mogelijk te houden. Ook is het streven om te zorgen voor een goede financiële balans en het toevoegen van een 24-uurs locatie.

### Wat moeten we verder ontwikkelen?

Stichting Het Maathuis wil in 2019 de samenwerking met haar ketenpartners intensiveren. Tijdens de externe visitatie hebben wij gemerkt dat je door samen te werken sterker wordt. Op deze manier kunnen wij bijdragen aan het betaalbaar houden van de zorg, kunnen we kennis delen en leren van elkaar en kunnen wij onze cliënten de best mogelijke zorg bieden.



## Bijlage 1: Informatiebronnen

- Buntinx, 2017, Cliëntentevredenheidsonderzoek
- Menzis, 2018, Menzis-aanbesteding
- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, 2016
- Stichting Het Maathuis, 2018, Cliëntentevredenheidsonderzoek, interne afname
- Stichting Het Maathuis, 2018, Medewerkers tevredenheidsonderzoek, interne afname
- ZorgKaartNederland, 2018, [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

Alle bovenvermelde informatiebronnen kunt u opvragen bij Simone Verver (beleidsmedewerker) via [s.verver@hetmaathuis.nl](mailto:s.verver@hetmaathuis.nl).