

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN  
STICHTING HET MAATHUIS**

**2017**



**Buntinx**

---

training & consultancy

## **Colofon**

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten, Cliëntvertegenwoordigers, Begeleiders en Ketenpartners. Het Maathuis 2017

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Stichting Het Maathuis te Almelo.

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

[btc@buntinx.org](mailto:btc@buntinx.org)

[www.buntinx.org](http://www.buntinx.org)

maart 2017

© Buntinx Training & Consultancy en Stichting Het Maathuis

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN  
CLIËNTEN, CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS, BEGELEIDERS EN KETENPARTNERS**

**HET MAATHUIS  
2017**

**VOORWOORD EN LEESWIJZER**

Deze ‘Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen’ begint met een inleiding (hoofdstuk 1) waarin kort wordt beschreven waarom, waar, bij wie en op welke manier het kwaliteitsonderzoek bij Stichting Het Maathuis (verder: Het Maathuis) plaatsvond. Vervolgens wordt verslag gedaan van de kwantitatieve uitkomsten van de raadpleging van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders in de functies Wonen, Ambulante begeleiding en Dagbesteding-Werken (hoofdstuk 2). Dan volgen de kwalitatieve uitkomsten van de raadplegingen (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 wordt gerapporteerd over de kwaliteitservaringen van de ketenpartners van Het Maathuis. Hoofdstuk 5 sluit af met beschouwingen en conclusies.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers, begeleiders en ketenpartners die tijd en moeite namen om de vragenlijsten in te vullen en hun persoonlijke ervaringen en meningen te delen ten behoeve van het onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor mevrouw Ineke van de Haar en de heer Frans Poppe die de interne coördinatie van het onderzoek voor hun rekening namen.

28 maart 2017  
Dr. W.H.E. Buntinx  
Directeur Buntinx Training & Consultancy



**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN,  
CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS , BEGELEIDERS EN KETENPARTNERS**

**HET MAATHUIS  
2017**

**Inhoudsopgave**

	Pagina
1. Inleiding	7
1. Vraagstelling	7
2. Methode en deelnemers	7
3. Dataverzameling	10
4. Respons en analyse	11
2. Het Maathuis: kwaliteit in cijfers	13
3. Het Maathuis: kwaliteit in beleving	19
4. De mening van de Ketenpartners	23
5. Beschouwingen en conclusies	25
5.1 Werkwijze	25
5.2 Beperkingen van het onderzoek	25
5.3 Conclusies	26
<b>Bijlagen</b>	<b>31</b>
Bijlage 1: Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube	32
Bijlage 2: Hoe omgaan met de Maathuis Kwaliteit-Verbeter-Kaarten?	34



**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN,  
CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS, BEGELEIDERS EN KETENPARTNERS  
HET MAATHUIS  
2017**

## **Hoofdstuk 1      Inleiding**

### **1. Vraagstelling**

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen bij Het Maathuis 2017 luidt:

1. Hoe waarden cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van Het Maathuis de kwaliteit van de ondersteuning?
2. Hoe waarden de ketenpartners de samenwerking in de ondersteuning van cliënten van Het Maathuis?
3. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van Het Maathuis als geheel en op niveau van de functies?

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2017 werd gehouden in de functies Wonen (WLZ), Dagbesteding en Ambulante Dienstverlening (WMO). Daarnaast werden ketenpartners benaderd. Het gaat in dit onderzoek over de subjectieve kwaliteitservaringen van cliënten, van familie / cliëntvertegenwoordigers en van begeleiders met betrekking tot de ondersteuningsprestaties van Het Maathuis.

### **2. Methode, deelnemers en privacy**

#### ***Methode***

Het onderzoek werd uitgevoerd met de verkorte vorm van de methode 'Quality Qube'. Deze methode steunt op drie uitgangspunten.

1. 'Zorg' en ondersteuning worden opgevat als interactionele processen waaraan cliënten, hun vertegenwoordigers (verwanten, familie) en begeleiders van de dienstverlenende organisatie deel hebben. De methode verzamelt daarom – waar mogelijk – informatie over kwaliteitservaringen bij deze drie groepen.
2. 'Kwaliteit' is multi-dimensioneel. Het gaat in de eerste plaats om 'inhoudelijke aspecten' die verwijzen naar de (gewenste) uitkomsten van zorg en ondersteuning op niveau van de cliënt. Deze inhoudelijke aspecten worden uitgedrukt in termen van 'Kwaliteit van Bestaan'. In de tweede plaats gaat het om 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn geen doelen op zich maar middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'begeleiders', 'competenties', 'zorgplannen', 'continuïteit' In de derde plaats gaat het om 'relationele aspecten'. Dit gaat over de kwaliteit van de dialoog tussen de betrokken actoren in termen van 'vertrouwen',

‘responsiviteit’, ‘bejegening’, ‘empathie’, ‘zorgzaamheid’ en ‘informatie’. De Quality Qube onderscheidt deze drie dimensies.

3. De methode is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats op organisatiebreed niveau en daarnaast op teamniveau, zo dicht mogelijk bij de plek waar ‘zorg tot stand komt’. Dit laatste gebeurt in de vorm van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten waarin de uitkomsten van de KwaliteitsErvaringen van de drie actoren wordt samengevat.

De Quality Qube onderzoekt en rapporteert op elk niveau zowel positieve kwaliteitservaringen (waardering) als ervaringen met betrekking tot zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

De methode steunt op wetenschappelijke, ‘evidence based’ uitgangspunten en is compatibel met het vernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (VGN, 2016). De Quality Qube maakt deel uit van de ‘waaier’ van cliënt-ervaringsinstrumenten van VGN (2017). Voor verdere toelichting en verantwoording wordt verwezen naar bijlage 1.

Bij Het Maathuis werd de verkorte vorm van de Quality Qube gebruikt. Deze bestaat uit (1) de vraag om een algemeen rapportcijfer te geven voor de ondersteuning zoals ervaren door de respondent. Daarnaast zijn er twee open vragen waarop de respondent in eigen bewoordingen kan aangeven (2) ‘wat hij/zij, op grond van eigen ervaringen, het meest waardeert in de zorg en ondersteuning die door Het Maathuis wordt gegeven’ en vervolgens (3) ‘wat hij/zij, op grond van eigen ervaringen, het liefst verbeterd zou willen zien in de zorg en ondersteuning door Het Maathuis.’ De antwoorden op deze twee open vragen worden geanalyseerd en gerapporteerd in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

## **Deelnemers**

### **Cliënten**

Alle cliënten van Het Maathuis werden uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. De cliënten werden verzocht drie vragen te beantwoorden.

1. Hoe tevreden ben je (in het algemeen) met de ondersteuning die je bij Het Maathuis krijgt?

3. (zeer) tevreden

2. gaat wel: niet tevreden en niet ontevreden

1. (zeer) ontevreden

2. Welke drie dingen waardeer je het meest (vind je het beste) bij Het Maathuis? Antwoord met eigen woorden.

3. Welke drie dingen zou je het liefst verbeterd willen zien? Wat zou er beter moeten in de ondersteuning en begeleiding? Antwoord met eigen woorden.



Deze vragen werden gesteld in de functies Wonen, Dagbesteding en Ambulante ondersteuning.

In de functie Wonen werden daarnaast vier extra vragen gesteld:

- Hoe veilig voel je je waar je woont?
- Voel je je op je gemak bij je groepsgenoten?
- Als er wel eens ruzie is in de woongroep, lossen de begeleiders dat dan goed op?
- De begeleiders doen wat ze beloven; bij hen is afspraak, afspraak!

Het betreft kritische componenten van ondersteuning met een belangrijke impact op het welbevinden van cliënten. Ook deze vragen konden op een driepuntenschaal worden beantwoord.

### **Vertegenwoordigers**

Van elke cliënt Wonen (WLZ) van Het Maathuis ontving de cliëntvertegenwoordiger of contactpersoon een vragenlijst.

Aan hen werd gelegenheid geboden drie vragen te beantwoorden met betrekking tot de zorg en ondersteuning voor de cliënt:

1. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de zorg en ondersteuning die door Het Maathuis aan uw verwant wordt geboden?

Welk rapportcijfer geeft u?

10: perfect! – kan niet beter

9: heel goed

8: goed

7: ruim voldoende

6: voldoende

5: matig (niet tevreden/niet ontevreden)

4: onvoldoende

3: zeer onvoldoende

2: slecht

1: zeer slecht – de slechtst mogelijke zorg

2. Welke drie dingen waardeert u het meest in de zorg en ondersteuning die door Het Maathuis wordt gegeven? Waarin is Het Maathuis sterk? Baseer uw antwoorden op uw ervaringen in de afgelopen 6 maanden.

3. Welke drie dingen zou u het liefst verbeterd willen zien in de zorg die door Het Maathuis wordt gegeven? Wat kan of moet er beter? Hoe kan de kwaliteit toenemen? Baseer uw antwoord op uw ervaringen in de afgelopen 6 maanden.

In de functies Ambulante ondersteuning en Dagbesteding-Werken werden geen cliëntvertegenwoordigers geraadpleegd; deze cliënten wonen zelfstandig en stellen niet op prijs dat hun familie wordt betrokken bij het onderzoek. Dit werd gerespecteerd.

## **Cliëntbegeleiders**

De vragenlijst voor begeleiders bevatte eveneens drie vragen: een rapportcijfer en twee open vragen zoals bij de cliëntvertegenwoordigers. Aan hen werd gevraagd om hun ervaring van de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning aan 'hun' cliënten als professional te rapporteren. Deze vraagstelling gaat er van uit dat professionele begeleiders ook een eigen mening hebben over de geleverde zorg en ondersteuning. De confrontatie van ervaringen van de drie bij het zorgproces betrokken actoren levert extra relevante informatie voor verbeteracties.

De vragenlijsten werden aan alle cliëntvertegenwoordigers / contactpersonen van cliënten van Het Maathuis en ook aan alle begeleiders aangeboden. Er is dus geen gebruik gemaakt van steekproeftrekking maar van dataverzameling rond alle cliënten van Het Maathuis.

## **Ketenpartners**

Het Maathuis werkt samen met bedrijven waar cliënten 'on the job' worden begeleid. Daarmee hebben personen van buiten Het Maathuis, contacten met cliënten en met de organisatie van Het Maathuis.

Zij ontvingen een korte vragenlijst waarmee zij een rapportcijfer konden geven voor de kwaliteit van de begeleiding van cliënten en voor de samenwerking met het Maathuis als organisatie. Daarnaast konden ook de ketenpartners in twee open vragen met eigen woorden aangeven wat zij, op basis van hun ervaringen, 'sterk' vinden bij Het Maathuis en 'wat voor verbetering vatbaar' is.

## ***Privacy en ethisch kader***

De vragenlijsten werden anoniem ingevuld en vragen op geen enkele wijze persoonlijke gegevens over de identiteit van de respondent. De lijsten werden rechtstreeks aan het onderzoeksbureau toegezonden en komen niet terug bij de voorziening. De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten is niet herleidbaar tot individuele uitspraken. Het onderzoek gebeurde geheel op vrijwillige basis. De cliënten werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. De onderzoeker neemt in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van de uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht.

## **3. Dataverzameling**

De dataverzameling vond plaats tussen 20 februari en 14 maart 2017.

## 4. Respons en analyse

### **Respons**

#### ***Cliënten***

Er werden in totaal 10 ingevulde lijsten van de 10 cliënten Wonen (WLZ) ontvangen; een respons van 100%. Er werden 10 vragenlijsten van cliënten van de dagbesteding ontvangen; een respons van 67%. Er werden 16 vragenlijsten van cliënten Ambulante Ondersteuning ontvangen; dat is 36% van de cliënten.

#### ***Familie/vertegenwoordigers***

In de functie Wonen (WLZ) werden 3 vragenlijsten ontvangen; een respons van 30%.

#### ***Begeleiders***

In de functie Wonen (WLZ) werden 6 vragenlijsten ontvangen ; een respons van 60%. In de functie Dagbesteding-Werken werden 4 lijsten ontvangen; een respons van 80%. In de functie Ambulante Ondersteuning werden 5 vragenlijsten ontvangen; een respons van 50%.

#### ***Ketenpartners***

Er waren 4 vragenlijsten van ketenpartners beschikbaar voor analyse.

### **Analyse**

De kwantitatieve uitkomsten worden in hoofdstuk 2 per functie gepresenteerd. Het Maathuis is een (zeer) kleinschalige organisatie waarbij het aantal cliënten en begeleiders in elke functie zeer klein is. Om die reden worden de uitkomsten eenvoudig in frequenties weergegeven en worden geen verdere statistische bewerkingen uitgevoerd: de cijfers spreken direct voor zich.

De kwalitatieve uitkomsten worden in hoofdstuk 3 per functie samengevat in 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' (KVK). Deze geven een overzicht van zowel de punten van waardering als de verbeterpunten die cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van het betreffende team in het onderzoek naar voren brachten.

De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten dienen als volgt te worden gelezen. Achter de groepering staan tussen haakjes het gemiddeld gegeven rapportcijfer met betrekking tot de functie. In de overzichten staan samenvattingen van de onderwerpen die vaker en door meerdere respondenten werden genoemd in antwoord op de open vragen. Het gaat dus niet om één enkele uiting van één respondent maar over 'trends' in antwoorden. De meest frequent genoemde en/of meest markante onderwerpen staan bovenaan. Een onderwerp wordt als 'markant' gezien wanneer een motivering voor de reactie wordt gegeven en het onderwerp in lijn is met andere reacties in de betreffende respondentgroep binnen die functie.

De KVK's zijn bedoeld als input voor een kwaliteit-verbeter-cyclus op teamniveau. Een gebruikshandleiding staat in bijlage 2.

De uitkomsten van de ketenpartners worden apart in hoofdstuk 4 behandeld.

De Quality Qube methode gaat er van uit dat de zorg voor de kwaliteit van de ondersteuning een *gezamenlijke* verantwoordelijkheid is van begeleiders, cliënten, familie, cliëntvertegenwoordigers en management. De uitkomsten van de KVK vormen dan ook de input voor overleg zowel *binnen* de functie (met cliënten, familie / cliëntvertegenwoordigers en begeleiders) als *tussen* team en management. Bij geen enkel onderwerp is het zo dat men de verantwoordelijkheid voor verbeteracties uitsluitend naar 'buiten' kan leggen en gaat afwachten tot anderen er 'iets aan gedaan hebben'.

Zorg voor kwaliteit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarbij de KVKs thema's 'weerspiegelen' op basis van wat de respondenten hebben gemeld in die specifieke teamfunctie. Deze thema's vormen de input voor actie binnen een Plan-Do-Check-Act cyclus.

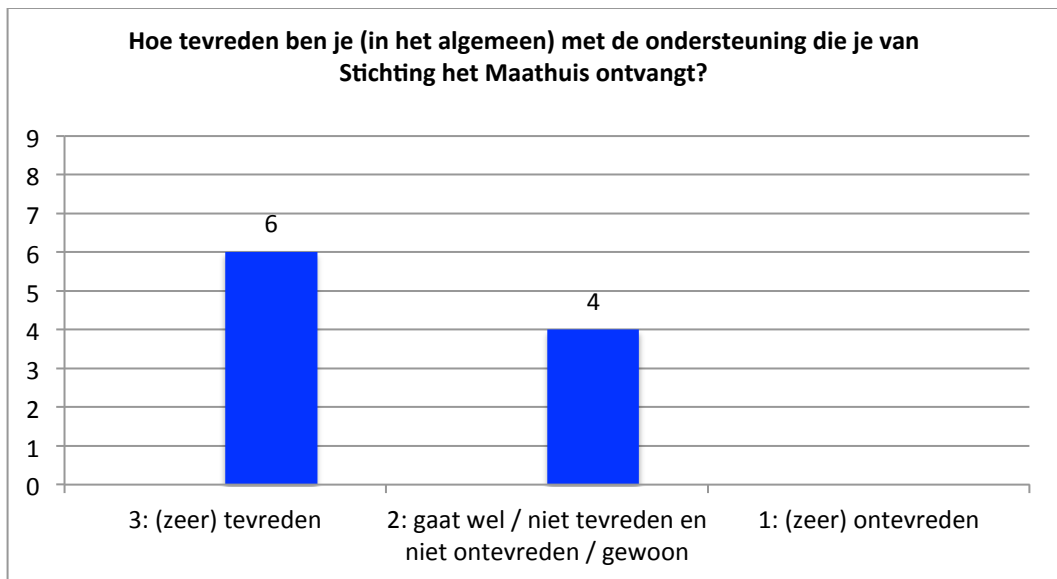
De verwerking en analyse van gegevens en de rapportage werden onafhankelijk uitgevoerd door Buntinx Training & Consultancy onder verantwoordelijkheid van dr. W. Buntinx, GZ-psycholoog.

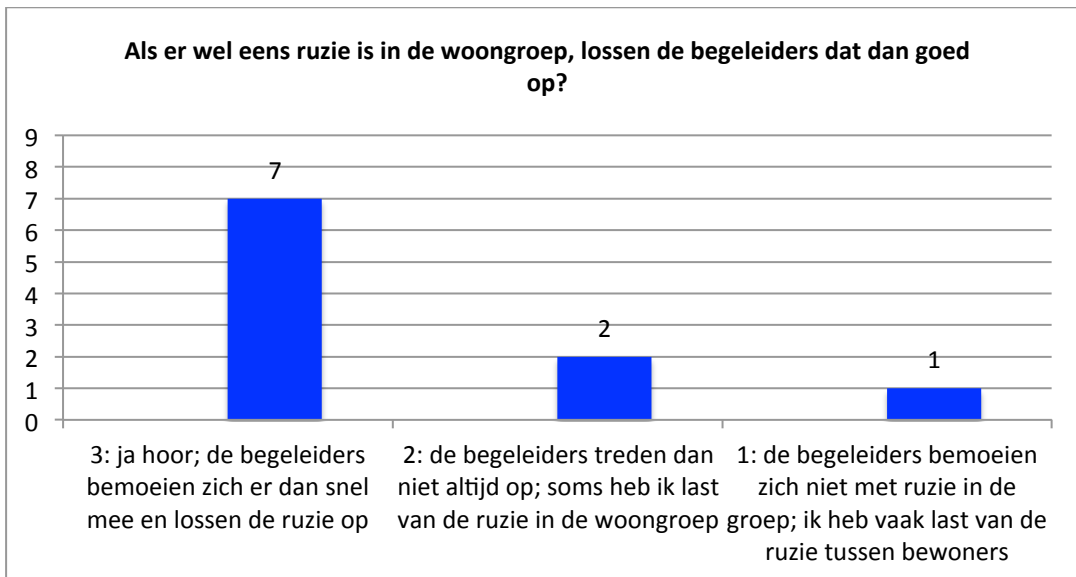
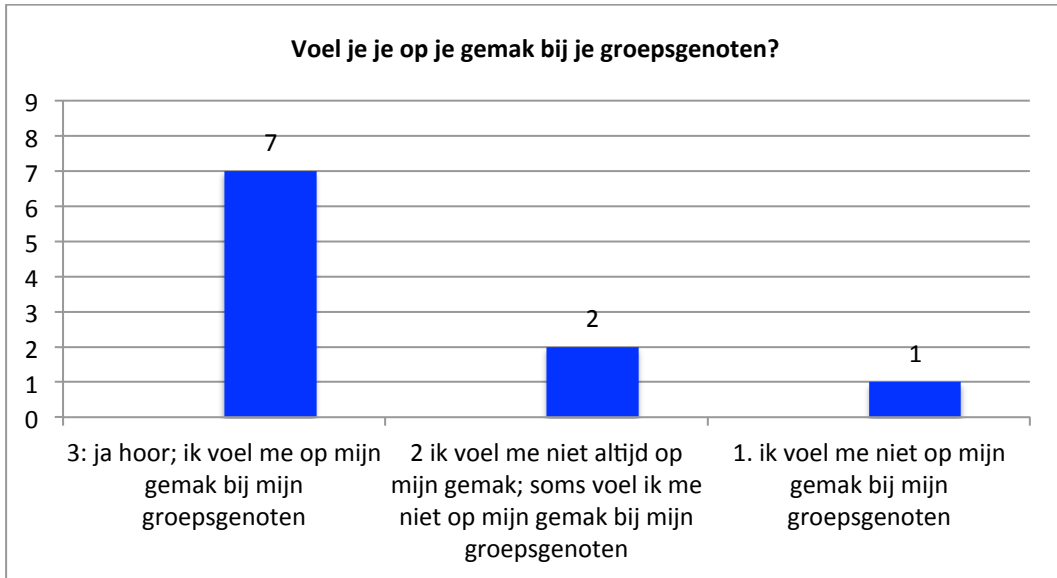
## Hoofdstuk 2 Het Maathuis: kwaliteit in cijfers

Hierna worden de uitkomsten gemeld van waarderingscijfers van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders in de functies Wonen (WLZ), Ambulante Ondersteuning en Dagbesteding.

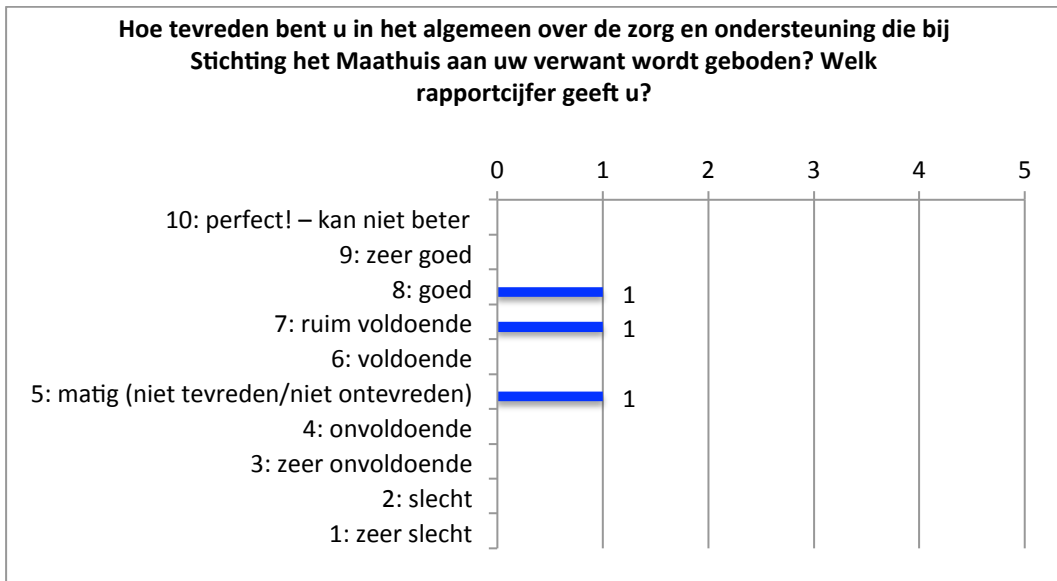
### Wonen (WLZ)

Cliënten (n=10)

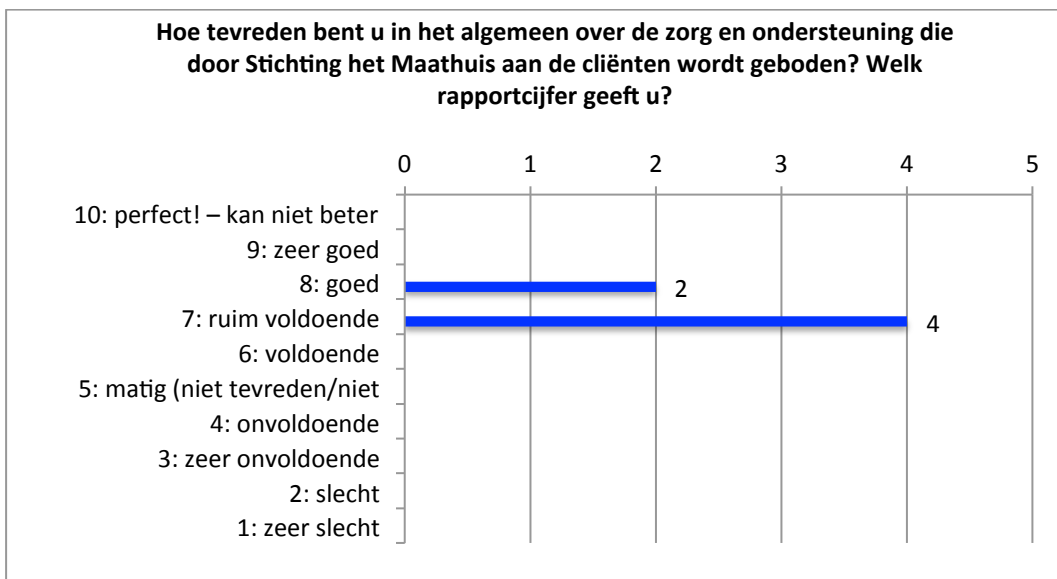




### Cliëntvertegenwoordigers (n=3)

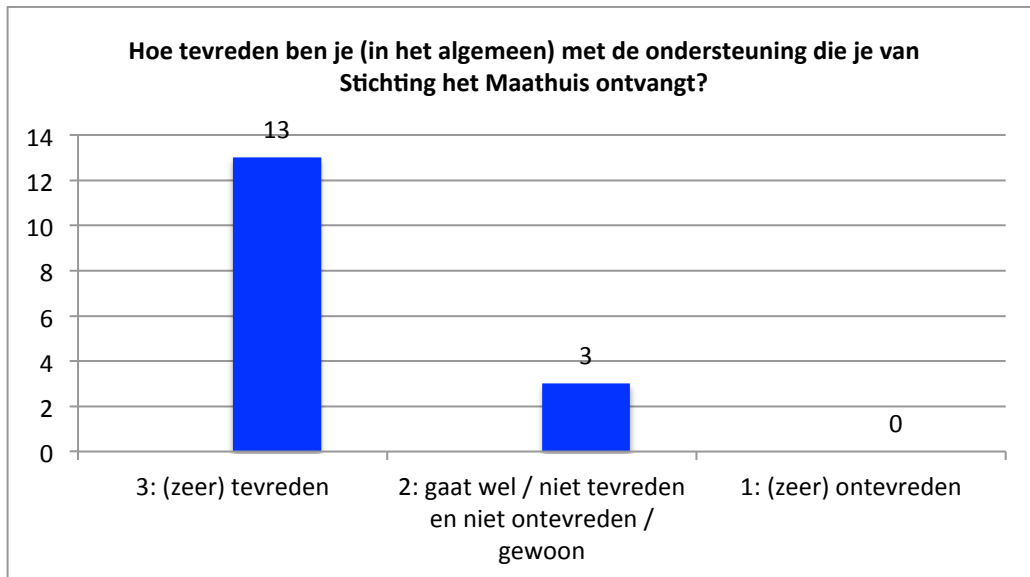


### Cliëntbegeleiders (n=6)

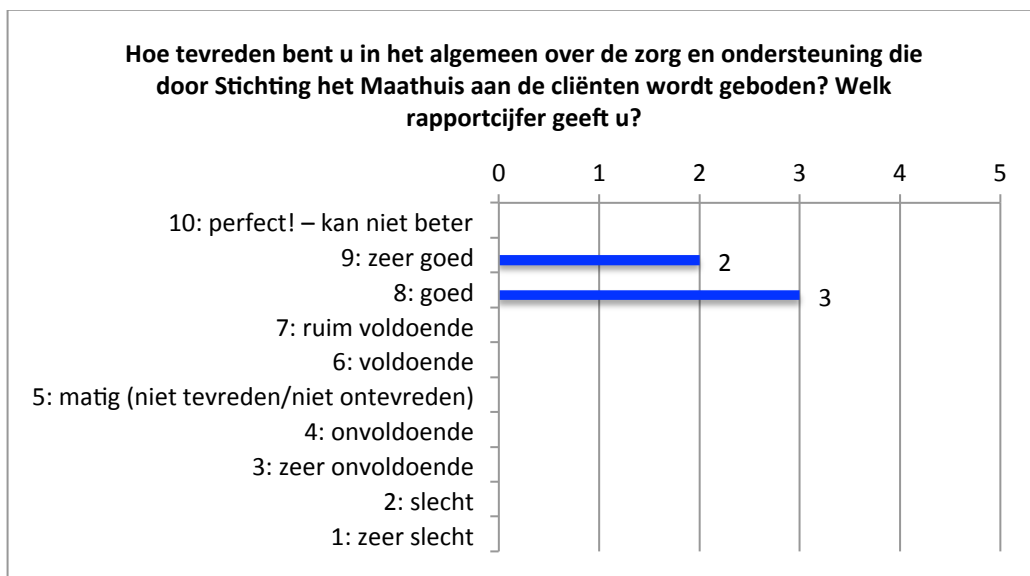


## Ambulante Ondersteuning

Cliënten (n=16)



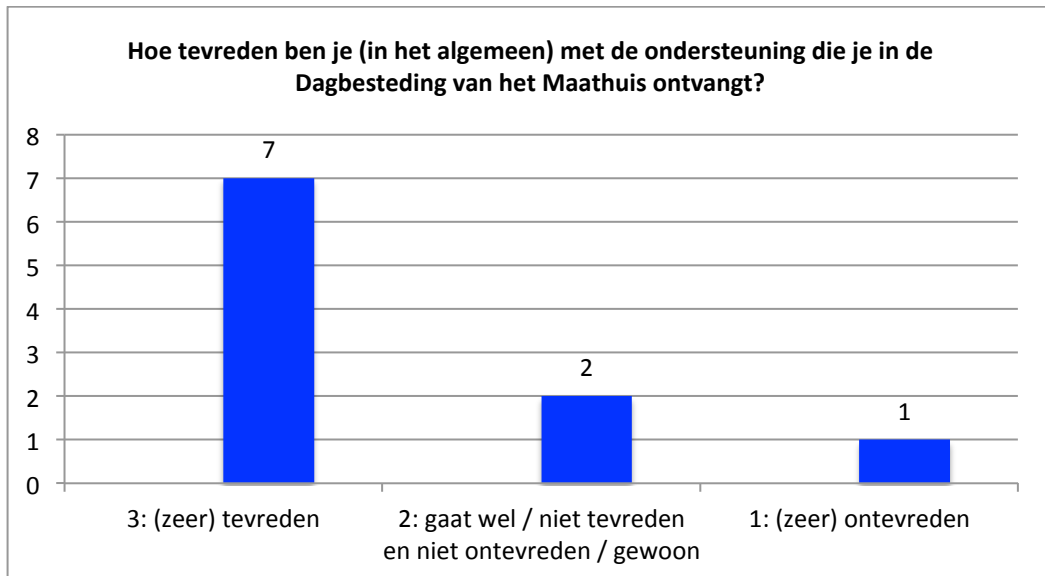
Cliëntbegeleiders (n=5)





## Dagbesteding-Werken

Cliënten (n=10)



Cliëntbegeleiders (n=4)





### **3. Het Maathuis: kwaliteit in beleving**

In dit hoofdstuk staan de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van Het Maathuis. Deze kwamen tot stand door de antwoorden op de open vragen samen te vatten en in type-stellingen weer te geven. Deze geven de kwaliteitservaringen en -belevingen weer van de respondenten. Deze overzichten zijn bij uitstek geschikt voor teamreflectie. Een handreiking voor gebruik van deze kaarten in de praktijk staat in bijlage 2.

Hierna staan de Kwaliteit-Verbeter-kaarten achtereenvolgens van:

- De functie Wonen (WLZ)
- De functie Ambulante Ondersteuning
- De functie Dagbesteding

## Het Maathuis – Wonen (WLZ)

**Cliënten (rapportcijfer: 2,6/3 → 8,6/10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Je eigen plek kunnen maken/hebben</li><li>• Je hebt er je eigen thuis – mooi appartement</li><li>• De begeleiders luisteren naar je en helpen je</li><li>• Structuur</li><li>• Daadkracht en warmte van de begeleiding – staan altijd voor je klaar</li><li>• Er worden leuke vakanties georganiseerd</li><li>• Goede sfeer en gezelligheid in huis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ‘Meer leuke, spontane gesprekken met de begeleiders’</li><li>• Nog meer hulp bij koken en studie</li><li>• ‘Wat vaker ‘Hollandse kost’ eten’</li><li>• Consequente (richt)lijnen van de begeleiding - meer ‘afspraak is afspraak’</li><li>• Onderlinge irritaties van cliënten beter bespreekbaar maken</li><li>• Beetje verandering in (de inrichting van) het wonen – interieur van gezamenlijke woonkamer – geluidsisolatie (privacy)</li><li>• ‘Stabieler internet’</li><li>• ‘Betere afspraken m.b.t. alcohol en drugs op het terrein’</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,7/10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiders bekommeren zich om de cliënt</li><li>• Hulp bij het schoonhouden van de kamer en begeleiding bij (leren) uitvoeren van (huishoudelijke) taken</li><li>• De ‘rust, reinheid en regelmaat’ die geboden wordt</li><li>• Er is ruimte voor inbreng van de familie – de contacten zijn oprecht</li><li>• Als er problemen zijn met de cliënt is er constructief overleg met de begeleiding – Begeleiding gaat mee bij contacten met behandelaars</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aandacht voor de lichamelijke verzorging van de cliënt</li><li>• Dat ouders regelmatig, minstens 2x per jaar, worden uitgenodigd om het functioneren van de cliënt, geldzaken en het toekomstperspectief te bespreken – wat meer horen over hoe het met de cliënt gaat [<i>wanneer ouders daar prijs op stellen</i>]</li><li>• [<i>Verder blijken wensen van ouders zeer individueel gebonden aan de problematiek van de cliënt – dus: waar wenselijk en waar behoefte bij familie bestaat het contact goed (blijven) onderhouden</i>]</li></ul>

**Begeleiders (rapportcijfer: 7,3/10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De cliënten en hun verhaal staan voorop</li><li>• Er wordt gekeken naar mogelijkheden en niet naar onmogelijkheden – begeleiding op maat – de individuele ondersteuningsplannen</li><li>• Kleine organisatie met korte lijnen – iedereen kent elkaar</li><li>• Zorgzaam en activerend team – laagdrempelig contact met cliënten</li><li>• ‘Het nabespreken van diensten bevordert de kwaliteit van de begeleiding door het team’</li><li>• Stabiliseren van cliënten met weinig ontwikkelingsmogelijkheden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vervoer van cliënten (beschikbaarheid van een bus)</li><li>• ‘Meer mogelijkheden voor activiteiten voor de cliënten’</li><li>• Meer aandacht voor preventie van problemen, onder meer door sneller actie naar aanleiding van signalen van de begeleiding</li><li>• ‘Meer budget voor het interieur’</li><li>• (Onder)scheiden van doelgroepen ‘LVB’ en ‘psychiatrie’</li><li>• Beter kijken naar alternatieve plek voor cliënten die hier niet passen</li></ul>

## Het Maathuis – Ambulante Ondersteuning

**Cliënten (rapportcijfer: 2,8/3 → 9,3/10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Het begrip , de ondersteuning en de gesprekken die je hier hebt – begeleiders luisteren; je voelt hun bezorgdheid</li><li>• Je kunt je hart luchten bij de begeleiding – ze helpen je je gedachten te ordenen – je kunt overleggen</li><li>• De aanpak is op de persoon afgesteld</li><li>• Begeleiders geven goede adviezen en staan altijd klaar voor je</li><li>• Samen een schema opstellen voor het huishouden</li><li>• Begeleiders hebben humor</li><li>• Begeleiders helpen met regelen van zaken, post en administratie - ondersteunen in afspraken met derden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minder wisselen van begeleiders</li><li>• Dat de begeleider op de afgesproken tijd komt of waarschuwt als het later wordt</li><li>• De communicatie met instanties waar je mee te maken hebt</li><li>• Wat meer tijd van de begeleiding – nog meer luisteren</li><li>• Meer de eigen wensen van de cliënt bespreken en daar mee helpen</li></ul>

**Begeleiders (rapportcijfer: 8,4/10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De flexibele instelling – er wordt snel op veranderende vraag/wens van de cliënt ingesprongen</li><li>• Transparant zijn naar de cliënten</li><li>• Het goed kijken naar de ondersteuningsbehoeften en de wensen van cliënten – ook (best passende) ondersteuning halen buiten de diensten die het Maathuis zelf aanbiedt – cliëntgericht</li><li>• Gemotiveerde en betrokken begeleiders – prettige relaties met collega's en directie</li><li>• Cliënten worden gelijk benaderd en behandeld</li><li>• Organisatie met korte lijnen (tussen begeleiders, orthopedagoog, leidinggevende)</li><li>• Team stelt zich leerbaar en kritisch op</li><li>• Geduld voor cliënten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer mogelijkheden voor de cliënten om door te stromen naar werk</li><li>• Intake verbeteren – motivatie van nieuwe cliënten (om te veranderen) meer uitdiepen</li><li>• Onderlinge afstemming tussen begeleiders</li><li>• Scholing op gebied van problemen die men in de praktijk tegenkomt (grensoverschrijdend gedrag, middelen gebruik, omgaan met weerstand, stoornissen, behandelmethoden)</li><li>• Themabijeenkomsten (met externe deskundigen) en intervisie (hoe gaan collega's om met bepaalde problematieken; delen van informatie en van positieve ervaringen met collega's)</li></ul>

## Het Maathuis – Dagbesteding-Werk

### **Cliënten (rapportcijfer: 2,6/3 → 8,6/10 )**

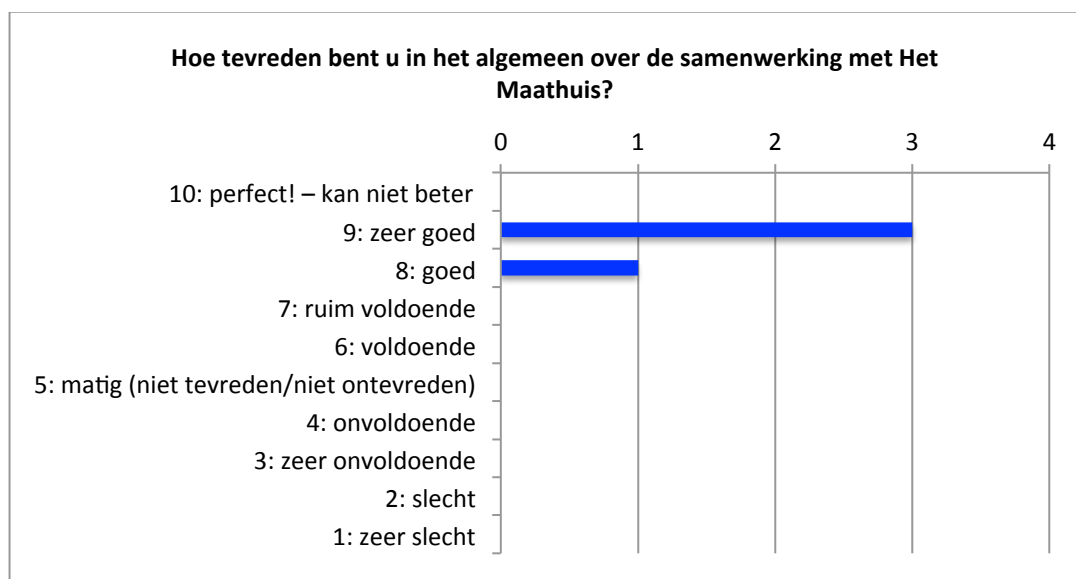
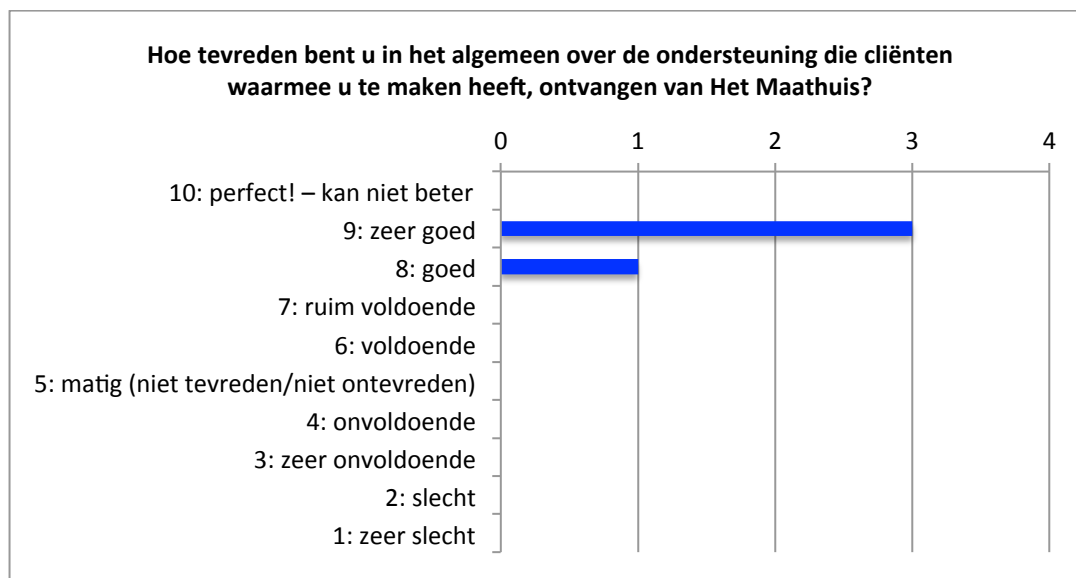
Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Je kunt zelf activiteiten kiezen</li><li>• Je kunt je eigen (werk- en rust-) tijd indelen</li><li>• Eten is prima</li><li>• Goede begeleiding – begeleiding luistert naar je – er is veel mogelijk in overleg – je voelt warmte bij de begeleiding</li><li>• Eén op één begeleiding is goed</li><li>• Ook buiten werktijd krijg je als cliënt steun van de begeleiders</li><li>• Fijn dat je als cliënt ‘onder de mensen’ bent en niet alleen maar met huishouden bezig bent</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soms is het lawaaiërig in de hal</li><li>• Nog ‘echter’ werk doen (bijvoorbeeld dingen verkopen)</li><li>• Het komen en gaan van cliënten is soms moeilijk voor cliënten die langer bij de dagbesteding werken</li><li>• Wat meer afwisseling in het werk</li><li>• ‘Cliënten zouden wat meer rekening met elkaar moeten houden (taalgebruik bijvoorbeeld)’</li><li>• ‘Rust in de onderlinge omgang van cliënten met elkaar’</li><li>• ‘Eens vaker een compliment krijgen’</li></ul>

### **Begeleiders (rapportcijfer: 8,3/10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zorg op maat van de cliënt</li><li>• Aandacht voor de cliënt – openheid naar cliënten (geen vooroordelen)</li><li>• Sterk team: creatief, empathisch, samenwerkend met goede taakverdeling</li><li>• Waardering voor de cliënt als mens</li><li>• Teamleden houden elkaar scherp</li><li>• Korte lijnen: als je als begeleider hulp of advies nodig hebt is er altijd iemand in de buurt</li><li>• Variatie in aanbod van activiteiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemming tussen wonen en werken</li><li>• Voldoende werk beschikbaar hebben</li><li>• Flexibele vakanties voor cliënten - maar niet te lange aaneengesloten periodes – geen lange zomervakantie is voor sommige cliënten beter</li><li>• Een soort winkel opzetten waar spullen verkocht kunnen worden en de cliënt dat ziet</li><li>• Maat houden met aandacht en opvolging aan cliënt geven – gezond evenwicht in aandacht geven houden</li></ul>

## Hoofdstuk 4 De mening van de ketenpartners

### In cijfers (n=4)



Gemiddeld rapportcijfer van ketenpartners voor de kwaliteit van de door Het Maathuis aan cliënten geboden ondersteuning: 8,8/10

Gemiddeld rapportcijfer van ketenpartners voor de kwaliteit van de samenwerking met Het Maathuis als organisatie: 8,8/10

## Wat de ketenpartners vinden...

<p style="text-align: center;">+</p> <p><b>Wat waardeert u het meest in de samenwerking met Stichting Het Maathuis rond de cliënten waarmee u te maken heeft?</b></p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p><b>Wat wilt u het liefst verbeterd zien in de samenwerking met Stichting Het Maathuis rond de cliënten waarmee u te maken heeft?</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het meedenken over passende hulp aan de cliënten</li> <li>• Bij Het Maathuis is er grote bereidheid om de ondersteuning aan te passen op de individuele behoeften van de cliënt</li> <li>• Flexibiliteit</li> <li>• Korte lijnen – goede communicatie rond de cliënt – betrokkenheid van de managers bij het welzijn van cliënten</li> <li>• De medewerkers van Het Maathuis komen gemaakte afspraken na</li> </ul>	<p><i>[Er wordt vooral tevredenheid geuit en slechts 1 verbeterpunt genoemd]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Bereikbaarheid kan wellicht wat verbeterd worden’</li> </ul>



## HOOFDSTUK 5            BESCHOUWINGEN EN CONCLUSIES

Dit hoofdstuk begint met een samenvatting van de gevolgde werkwijze en een korte discussie van de beperkingen hiervan. Daarna volgen de conclusies van het onderzoek.

### 5.1 Werkwijze

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2017 bij Het Maathuis werd gehouden om een beeld te krijgen van de wijze waarop cliënten, cliëntvertegenwoordigers / contactpersonen en begeleiders zelf de kwaliteit van de geboden ondersteuning in de verschillende functies ervaren. Ook werden ketenpartners bevraagd over wat zij vinden van de kwaliteit van cliëntondersteuning en van de samenwerking met Het Maathuis als organisatie. Met de uitkomsten van het onderzoek wil Het Maathuis verbeterpunten formuleren op niveau van de functies en organisatie-breed.

Het onderzoek werd verricht met de Quality Qube methode. De Quality Qube is opgenomen in de VGN waaier van kwaliteit-ervaringsinstrumenten 2017. Bij Het Maathuis werd van de Quality Qube alleen het kwalitatieve deel toegepast waarbij respondenten vrijelijk en in eigen woorden kunnen aangeven welke aspecten van zorg- en dienstverlening zij als positief ervaren ('sterke punten') en welke aspecten zij als negatief ervaren ('voor verbetering vatbaar'). Daarnaast kunnen de respondenten een rapportcijfer geven voor de kwaliteit van de zorg zoals zij die in hun situatie ervaren. De cliënten 24-uurs Wonen (WLZ) kregen vier extra vragen met betrekking tot kritische kwaliteitsfactoren. Het voordeel van deze werkwijze is dat zij voor de respondenten weinig tijd kost en voor het onderzoek veel ervaringsgegevens oplevert.

De kwalitatieve analyses werden samengevat in 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' op niveau van de functies. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten leveren concrete input voor een verbeter- of PDCA-cyclus op teamniveau, uit te voeren samen met cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders en management. Een handleiding daarvoor is opgenomen in bijlage 2.

### 5.2 Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte functies. Het gaat om gemiddelden, om samenvattingen van dominante antwoorden en om trends in die antwoorden. Zo ontstaan *algemene beelden* van de ervaren kwaliteit. Het is heel goed mogelijk dat *individuele ervaringen* niet precies kunnen worden teruggevonden in de uitkomsten.

Ook kan het zijn dat bepaalde respondenten over een bepaald onderwerp (zeer) tevreden zijn en andere respondenten in hetzelfde functieteam hierover juist (zeer) ontevreden zijn. Meestal is dit een indicatie van de 'belangrijkheid' van dit domein voor de betreffende respondenten en van de wenselijkheid hieraan zeker aandacht te besteden.

Kwaliteitservaringen zijn persoonlijk en worden uiteraard mede bepaald door persoonlijke situaties. Daarom blijft in zorg- en dienstverlening te allen tijde van groot belang dat individuele relaties tussen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders – ‘klantrelaties’ – voortdurend aandacht krijgen, bijvoorbeeld bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan. Een collectief onderzoek kan deze individuele aandacht voor kwaliteit niet vervangen.

De kleinschaligheid van Het Maathuis en het kleine aantal cliënten en begeleiders maken kwantitatieve vergelijkingen met andere organisaties lastig. Dat geldt nog sterker in de functie Wonen (WLZ) bij de cliëntvertegenwoordigers waar slechts drie respondenten reageerden op de enquête.

Er is niettemin gezocht naar vergelijkbare organisaties met gelijkaardige functies en doelgroepen. In de context van deze conclusies beperken we ons tot het geven van indicaties op basis van ervaring met kwaliteitsonderzoek en niet van een statistische vergelijking.

### **5.3 Conclusies**

De belangrijkste conclusies en meest concrete aandachtspunten voor verbetering staan in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op functieniveau. Kwaliteit komt immers tot stand in de directe interactie tussen de cliënt en begeleiders van Het Maathuis, dus op niveau van Wonen (WLZ), Dagbesteding en Ambulante begeleiding.

In de volgende paragraaf gaat het over enkele grote lijnen die functiebreed naar voren komen naar aanleiding van het onderzoek van 2017.

#### **De functie Wonen (WLZ)**

##### **Cliënten**

Cliënten waarderen de kwaliteit van hun ondersteuning in het wonen met een ‘2,6 op 3’. Dat is een goede score wanneer we kijken naar vergelijkbare voorzieningen die met dezelfde methode werden onderzocht en waar de uitkomsten liggen tussen 2,5 en 2,7. Belangrijk is dat geen enkele cliënt een ‘ontevreden’ heeft gescoord bij het wonen.

Cliënten waarderen dat ze een ‘eigen thuis’ hebben maar vooral dat de begeleiders luisteren en daadkrachtig helpen wanneer het nodig is. Ook in de kritische kwaliteitsfactoren met betrekking tot veiligheid, emotioneel welzijn en betrouwbaarheid, wordt door de meerderheid – 7 van tien cliënten – positief gescoord. De ene negatieve score op deze indicatoren is afkomstig van dezelfde cliënt. In de algemene waardering scoorde deze cliënt echter niet negatief; in dit specifieke geval werd in de kwalitatieve antwoorden als verbeterpunt gewezen op behoefte aan betere geluidsisolatie en naar de ‘irritatie’ die de betreffende cliënt ervaart van medebewoners.

In de Kwaliteit-Verbeter-Kaart Wonen (WLZ) staan de door cliënten genoemde verbeterpunten vermeld. Het gaat om concrete zaken met als meer algemene aandachtspunten: het ‘beter bespreekbaar maken van onderlinge irritaties van bewoners’ en

‘betere afspraken rond alcohol en drugs’. Dit is een vaker voorkomende ‘wens’ in woonsituaties in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking; het gaat om aspecten van emotioneel welzijn waarbij de stresserende invloed van het in groep wonen niet mag worden onderschat. Belangrijke factoren voor de organisatie in dit verband zijn: aandacht voor de groepssamenstelling en de begeleiding op gebied van sociale interacties tussen cliënten.

#### Cliëntvertegenwoordigers

De respons van de familie bij Wonen (WLZ) was zeer laag (3 respondenten). Er is wel aandacht besteed aan een rappel om de vragenlijst in te vullen. Er mag worden aangenomen dat persoonlijke omstandigheden zoals geletterdheid, relationele factoren en de vrijheid al dan niet deel te nemen aan het onderzoek, een rol spelen in de non-respons. Bij diegenen die wel reageerden overheerst een positief gevoel maar geeft één respondent toch een ‘5’ voor de zorgkwaliteit. Uit de verbeterpunten blijkt het belang van regelmatig contact met de familie / vertegenwoordiger van de cliënt. Bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan kan (meer) aandacht worden besteed aan toekomstperspectief van de cliënt en aan financiële vragen van de familie.

#### Cliëntbegeleiders

De begeleiders geven de ondersteuning bij Het Maathuis zelf een 7,3. Dit is in lijn met de waardering die begeleiders in vergelijkbare organisaties geven.

Bij de waarderingspunten komen bij Het Maathuis naar voren: de kleinschaligheid van de organisatie, de korte lijnen, het ‘nabespreken van diensten’ met collega’s. Dit laatste punt (‘debriefing’) moet zeker als een sterk punt van Het Maathuis worden aangemerkt omdat hier doorgaans bij zorgorganisaties weinig aandacht voor is. ‘Debriefing’ van medewerkers zorgt voor directe feedback en daarmee voor leereffecten, ook wanneer er negatieve ervaringen zouden zijn opgedaan tijdens de dienst. Wanneer er incidenten zijn geweest is debriefing ook een goed middel om begeleiders zelf te ondersteunen. Let wel dat ook de opmerking werd gemaakt door begeleiders dat ‘meer aandacht voor preventie van problemen nodig is, onder meer door snellere actie [van management] op signalen van de begeleiders.

Verder geven de begeleiders in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart enkele verbeterpunten weer. Daar vallen vooral de opmerkingen op met betrekking tot het (onder)scheiden van cliënten met psychiatrische problematiek van cliënten met een verstandelijke beperking en aandacht voor ‘cliënten die nu niet passen in de groep’. Niet uitgesloten kan worden dat dit punt in relatie staat tot het verbeterpunt van de cliënten met betrekking tot voorkomen en beheersen van irritaties in de groep bewoners.

#### **De functie Ambulante ondersteuning**

Cliënten zelf geven een tevredenheidscijfer van 2,8/3 met hun begeleiding. Dit is een hoge waardering, rekening houdend met vergelijkbare organisaties waar waarderingen van 2,4 tot maximaal 2,7 werden gevonden. Cliënten waarderen vooral de daadwerkelijke hulp met

regelen van zaken zoals post en administratie maar meer nog, de op de persoon afgestemde, warme benadering door de begeleiders.

Als verbeterpunten signaleren cliënten: minder personeelwisselingen, communicatie met instanties waarmee men te maken heeft en nog 'meer tijd van de begeleiding; nog meer tijd om te luisteren'.

Begeleiders in de Ambulante functie geven zelf voor de kwaliteit van de door hen geboden zorg, ook een hoog rapportcijfer: 8,4/10. In andere organisaties van ambulante begeleiding liggen deze cijfers tussen 7,2 tot 8,0. Niettemin noemen de begeleiders zelf ook verbeterpunten. Deze doen zich voor rond drie thema's. Ten eerste, meer kennis over cliëntproblematieken die men in de praktijk tegenkomt en over hoe om te gaan met bijvoorbeeld, grensoverschrijdend gedrag, middelen gebruik en behandelmethoden. Dit zou al kunnen door regelmatig een themabijeenkomst te organiseren met (een) deskundige(n) en door intervisiebijeenkomsten met collega's. Ten tweede, zorg voor een goede intake waarbij zowel problematiek van de cliënt goed in beeld komt en de motivatie van de cliënten meer aandacht krijgt. Ten derde, meer doorstromingsmogelijkheden van cliënten naar werk.

### **Functie Dagbesteding-Werk**

Cliënten geven hun dagbesteding bij Het Maathuis een cijfer van 2,6/3. In vergelijking met andere organisaties met kleinschalige dagbesteding (waarderingcijfer tussen 2,5 en 2,7) is dit gemiddeld. Zowel het werk zelf als de sociale aspecten om samen met anderen – collega's – te zijn worden bij Het Maathuis gewaardeerd. Ook is er waardering voor de begeleiders: die tonen volgens de cliënten warme belangstelling, luisteren en geven veel ruimte voor overleg.

Verbeterpunten betreffen de wens om nog meer 'echt' werk te doen en bijvoorbeeld dingen te verkopen in een winkel. Ook worden genoemd: wat meer afwisseling in werk; minder wisselingen in deelnemers en dat deelnemers meer rekening met elkaar houden. Dit laatste punt weerspiegelt weer de potentieel stresserende invloed van een groepssetting voor mensen met verstandelijke beperkingen die per definitie minder vaardigheden hebben om hiermee om te gaan. Dit punt verwijst weer naar groepssamenstelling en naar de rol van begeleiders in het bevorderen van positieve sociale relaties.

Begeleiders geven de kwaliteit van de dagbesteding bij Het Maathuis een 8,3/10. Dit is een hoog cijfer, zeker rekening houdend met een gemiddelde waardering van begeleiders in andere organisaties die op 6,9/10 ligt. De respons op de open vragen illustreert de tevredenheid met de begeleiding in de Dagbesteding maar geeft ook verbeterpunten aan. Deze hebben vooral betrekking op praktische zaken waaronder het hebben van voldoende werk en op de planning van vakanties maar ook op de afstemming tussen wonen en werken.

### **De mening van de Ketenpartners**

Vier ketenpartners van Het Maathuis gaven hun mening over de kwaliteit van de Maathuis-begeleiding bij de cliënten die men meemaakt en over de samenwerking met Het Maathuis. Beide keren geeft men een 8,8/10. Dit is een hoge waardering. Vergelijkingscijfers zijn niet

voorhanden; Maathuis is de eerste organisatie die ons vroeg om ook de ervaringen van hun ketenpartners te evalueren.

Het positieve kwaliteitsoordeel van de ketenpartners komt terug in de antwoorden op de open vragen. Men waardeert het meedenken van Het Maathuis, de flexibiliteit van de organisatie, de korte lijnen en de betrouwbaarheid (komen afspraken na).

Verbeterpunten worden niet genoemd behalve dat één respondent aangeeft dat de 'bereikbaarheid wellicht wat verbeterd kan worden'.



## **BIJLAGEN**

Bijlage 1: Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met  
bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube

Bijlage 2: Hoe omgaan met de Het Maathuis Kwaliteit-Verbeter-Kaarten?

## Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies en literatuur verantwoording

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalok & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationele kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2013

## Kwaliteitskader

Professionele ondersteuning van mensen met verstandelijke beperkingen

© Buntinx Training & Consultancy 2006-2011

### **INHOUD**

Persoonlijke ontwikkeling  
Zelfbepaling  
Inter-persoonlijke relaties  
Sociale inclusie  
Rechten en belangen  
Emotioneel welzijn  
Fysiek (lichamelijk) welzijn  
Materieel welzijn

### **VOORWAARDEN**

Competenties van medewerkers  
Teamsamenwerking  
Individuele OndersteuningsPlan  
Beschikbaarheid van ondersteuning  
Veiligheid  
Informatie over organisatie  
Bereikbaarheid  
Continuïteit

### **RELATIES**

Responsiviteit  
Vertrouwen  
Informatie (persoonlijk)  
Zorgzaamheid  
Inleven en luisteren



## Literatuur met betrekking tot de methode QUALITY QUBE

### Wetenschappelijke basis

#### **Methodiek (algemeen)**

- Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). *Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk*. Amsterdam: Boom
- Abma, T.A., Bos, G.F., & Meininger, H.P. (2011). Perspectieven in dialoog. Responsieve evaluatie van beleid voor mensen met verstandelijke beperkingen en hun omgeving. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 2, 2011, p. 70-87.
- Grol R, & Wensing M. (2006). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). *Koersen op kwaliteit in de GGZ*. Assen: Van Gorcum.
- Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). *Quality Mangement in Health Care. Principles and Methods*. Boston: Jones and Bartlett publishers.
- Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). *Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- Sijtsma, K. (2009). Over misverstanden rond Cronbachs alfa en de wenselijkheid van alternatieven. *De Psycholoog*, november, 562-567.

#### **Validiteitskader**

- Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN et al.
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181-190.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

### Publicaties en presentaties

- Buntinx, Wil (2015). Wat willen cliënten? *Markant*, april 2015. 28-32.
- Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23 (5), 486.
- Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Inhoudsanalyse van kwaliteitservaringen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Maastricht: Gouverneur Kremers Centrum – Maastricht University / Maastricht Universitair Medisch Centrum. PowerPoint presentatie.
- Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Content analysis of support service experiences. AAIDD conferentie te Louisville (KY) op 2 juni 2015
- Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. *Markant Kenniskatern*, 3/2010, 4-7.
- Buntinx, W. (2010). Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van cliënt-, familie-, en medewerkerservaringen. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.
- Buntinx, W. H. E. (2009). Quality Assessment and Quality Improvement in Long Term Disability Services and Nursing Homes. HOPE seminar series # 74. Maastricht: Maastricht University
- Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52 (8/9), 794.

#### **Vergelijking met andere methoden**

- Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunskey, Y., Hickey, R. & Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. *Journal on Developmental Disabilities*, Volume 20, Number 2, 89-102.
- Schoorman, M. & Finkenflugel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van cliënttevredenheid naast elkaar geplaatst. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 1, 2011, p. 35-48.

### HOE OMGAAN MET DE HET MAATHUIS KWALITEIT-VERBETER-KAARTEN?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2017 heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van Het Maathuis tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen zijn per functie samengevat in een KVK. Het gemiddeld gegeven rapportcijfer staat bij de betreffende groep tussen haakjes.

Deze kaarten kunnen op teamniveau als volgt met 'de zevensprong' worden behandeld.

1. **Bekijk** in het team de uitkomsten: zijn deze herkenbaar? Kunnen er voorbeelden of meer details worden gegeven? Wat zijn de sterke en de zwakke punten van het team. **Bespreek** zoveel als mogelijk de kaart vervolgens samen met cliënten en cliëntvertegenwoordigers / contactpersonen.
2. Bereik overeenstemming over één of twee thema's die verbeterd kunnen worden en beargumenteer waarom. **Kies** vervolgens één of twee duidelijke doelen en formuleer ze SMART (Specifiek; Meetbaar; Aanvaardbaar; Realistisch; Tijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of urgentst volgens de cliënten, verwanten en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na wat nodig is om die doelen te bereiken** (hulpbronnen, voorwaarden, methodieken? Medewerking van cliënten, vertegenwoordigers, eigen begeleiders, vrijwilligers, facilitaire zaken, management...? Zijn de benodigde hulpbronnen beschikbaar)?
5. Maak een concreet **plan** per gekozen doel (wie doet wat; welke acties zijn nodig; tijdpad; hoe bewaken we de voortgang; wanneer en hoe evalueren we?).
6. **Start acties** en plan momenten waarop tussentijds nagegaan wordt of voldoende aandacht wordt besteed aan de uitvoering. Monitor de voortgang.
7. **Evaluatie**: wat is er veranderd m.b.t. het gekozen doel? Is dat een verbetering? Trek conclusies en plan vervolgacties. Ga weer **naar 2**: formuleer nieuwe doelen.

Ter informatie:

De onderwerpen die op de kaart staan, gaan over zaken die door cliënten, cliëntvertegenwoordigers of contactpersonen en door begeleiders van de betreffende groep het vaakst werden genoemd. Het kan ook gaan over onderwerpen die – in verhouding tot andere onderwerpen – in de betreffende groep een relatief hoge of lage tevredenheid scoorden.

Let op:

- De onderwerpen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart zijn een steekproef van ervaringen: ze geven niet noodzakelijk de mening weer van 'alle' cliënten of van elke individuele cliëntvertegenwoordiger of van iedereen die bij het team is betrokken. Het zijn dan ook geen absolute uitspraken! De samenvattingen zijn gebaseerd op trends waarbij meerdere antwoorden dezelfde richting uitgaan.
- De onderwerpen in de kaarten zijn *vertrekpunten* voor het gesprek over kwaliteitsverbetering in het team. De Kwaliteit-Verbeter-Kaart zegt niet wat moet veranderen en hoe dat zou moeten maar vermeldt aandachtspunten die bij het kwaliteitsonderzoek naar boven kwamen.
- Antwoorden van individuele respondenten kunnen in de praktijk aanzienlijk van elkaar verschillen. Binnen eenzelfde groep kunnen sommigen positieve ervaringen rapporteren, terwijl anderen juist negatieve ervaringen rapporteren over het zelfde onderwerp. Dat kan soms zichtbaar zijn in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart.