



# Kwaliteitsrapportage 2021

STICHTING HET MAATHUIS

## Over ons in 2021

Stichting Het Maathuis heeft in 2021 te maken gehad met de Coronacrisis. Het was wederom een bijzonder jaar, al was de invloed van Corona iets minder dan in 2020. Ondanks de Corona, is Stichting Het Maathuis er trots op dat de continuïteit van de zorg opnieuw is gewaarborgd en er goede kwaliteit van zorg geboden is. Het Maathuis heeft de benodigde zorg kunnen aanbieden aan de cliënt. Binnen de zorg is er aandacht geweest voor veiligheid van de cliënt m.b.t. Corona en voor een gedegen vaccinatiebeleid voor medewerkers en cliënten.

Canadahof, gestart als project in samenwerking met de woningbouw, is vanwege het succes uitgebreid en een onderdeel geworden van de woonlocaties van Stichting Het Maathuis. Passende begeleiding, optimale doorstroom, samenwerking en maatwerk zijn binnen deze locatie speerpunten die de komende periode verder vorm zullen krijgen.

De contacten en ketenpartners vanuit de Corona zijn doorgezet zoals de GGD, Menzis en forensische zorg. Daarnaast worden mogelijkheden vanuit de GZSP verder verkend om zorg en diensten aan een bredere doelgroep te kunnen aanbieden.

Medewerkers toonden in 2021 een grote flexibiliteit en inzet en hebben samen de zorg en begeleiding veilig en positief vormgegeven. Hierin is het management ondersteunend en richtinggevend geweest en heeft zij constant de belangrijke factoren – gezondheid en welbevinden van eenieder – in oog gehouden.

Terugkijkend heeft de coronapandemie vanzelfsprekend veel invloed gehad op alle onderdelen van de organisatie en de bouwstenen waarop de organisatie is opgebouwd. Het belangrijkste inzicht is dat we een crisis als kans hebben benaderd om te leren hoe we om kunnen en willen gaan met een situatie als deze. Angst hebben we kunnen omzetten in denken in mogelijkheden en zoeken naar verbinding.

Ook werd zichtbaar hoe belangrijk dagstructuur en een zinvolle dagbesteding (zingeving) is in het bestaan. Als organisatie hebben we familie, cliëntondersteuners en overige betrokkenen als een belangrijke samenwerking- en overlegpartner ervaren waardoor we samen de kwaliteit van zorg konden behouden. Medewerkers hebben in 2021 wederom grote inzet en bereidheid laten zien om samen en in verbinding met elkaar en anderen zo veilig mogelijk samen te werken aan goede zorg.

Ondanks de lastige situatie is het de medewerkers, de cliënten en alle betrokkenen samen gelukt in 2021 een prettig leefklimaat te behouden. We hebben altijd de kwaliteit van leven als belangrijkste doel voor ogen gehad en hierin mogelijkheden gezocht hoe we dit vorm konden geven binnen de situatie. De coronacrisis heeft ons extra bewust gemaakt van de krachten van de organisatie. Stichting Het Maathuis heeft in 2021 laten zien dat zij optimale, kwalitatief goede zorg kan leveren, in samenwerking en in crisissituaties.

Maart 2022



Gerda 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 geboden 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 brengen. Hiermee bedoelen wij de risico's op fysiek (gezondheid), mentaal, psychisch en sociaal gebied. Doordat onze cliënten niet altijd goed zicht hebben op hun eigen functioneren kiezen wij voor een systeemgerichte 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.

In 2021 is Canadahof (zie bijlage 1) verder ontwikkeld naar 24-uurs woonlocatie waarbij begeleiding in de nabijheid aanwezig is en toegewerkt wordt naar passende vervolgmogelijkheden. Hier wordt gekeken of een cliënt zich kan ontwikkelen richting meer zelfstandig of ambulante wonen en wordt ook crisisopvang verzorgd. In 2020 waren er 2 cliënten vanuit Canadahof doorgestroomd naar ambulante; in 2021 zijn er 4 cliënten ingestroomd plus 2 op de crisissplek. Van alle cliënten zijn er 3 uitgestroomd naar ambulante en een van de cliënten van de crisissplek woont zoals gepland op een andere woonlocatie van Het Maathuis.

In 2021 is er op het vlak van zorgaanbod ook ingezet op uitbreiding om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. Naast Forensische Zorg, is Stichting Het Maathuis zich aan het doorontwikkelen op het gebied van onderzoek, diagnostiek en mede vormgeven aan behandeling. Voor collega-instellingen, gemeenten en externen is de ook in 2021 mogelijkheid om gebruik te maken van de deskundigheid van gedragswetenschappers en/of psychiaters en AVG-arts van Stichting Het Maathuis. De GZSP is ingezet als mogelijkheid voor cliënten van Menzis. In 2021 is op deze wijze voor 10 cliënten diagnostiek en/of (externe) behandeling ingezet. Ook voor komend jaar zal deze mogelijkheid geboden worden. In 2021 zijn een aantal cliënten overgegaan van de WMO naar de WLZ-W, WLZ-VG of WLZ-LVG. In overleg met cliënten en hun systeem wordt gekeken naar de meest passende vorm van begeleiding en zorg voor de client. De zichtbaarheid en bekendheid van Stichting Het Maathuis in de Twentse zorgwereld is in samenwerking met de bestuurders vergroot, mede door het aangaan van nieuwe samenwerkingen. Het onderhouden, evalueren, stabiliseren van de samenwerking en opstarten van mogelijk nieuwe samenwerking blijft een speerpunt voor Het Maathuis.

Stichting Het Maathuis maakt nog steeds een gecontroleerd groei door. Naast de mogelijkheid voor diagnostiek, samenwerking met behandelaren en groei binnen beschermd wonen, blijft de groei binnen dagbesteding en ambulante begeleiding voortzetten. Het team binnen de dagbesteding is stabiel en het aanbod van activiteiten blijft divers en vernieuwend. De samenwerking met speciaal onderwijs en de ketenpartners blijft goed verlopen, waardoor mogelijkheden voor diverse trajecten op maat mogelijk zijn en blijven. (Externe) visitaties hebben waar mogelijk in 2021 in overeenstemming met de richtlijnen RIVM plaatsgevonden. Er wordt intensief ingezet op samenwerking met behandelaars, psychiaters, gemeenten, Veilig Thuis, externe zorgcollega's en het zorgkantoor. Stichting Het Maathuis wil op cliëntniveau, teamniveau, inhoudelijke niveau en op organisatieniveau blijven groeien en professionaliseren.

Deze kwaliteitsjaarrapportage 2021 is tot stand gekomen door samenwerking van bestuurders, orthopedagogen en beleidsteam van Stichting Het Maathuis.

## Inhoud

Inleiding	4
Visie en werkwijze Het Maathuis	5
Bouwsteen Cliëntgegevens	7
Bouwsteen Cliëntervaring	10
Bouwsteen Teamreflectie	11
Reflectie	14
De toekomst	15
Bijlagen: diversen	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, als mede 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 en beleid. 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.

---

lieve marieke

oo wat ben ik blij met jou je bent een lieve vrouw  
'je slaat een arm om me heen laat me als je blijft nooit alleen  
die paardagen dat ik je leerde kennen was ff wennen  
je bent wat ouder dus meer vertrouwen  
naar de 2 dag was een gelukkige lach  
lijk dat we elkaar al jaren kenden jij ben anders dan de andere mensen  
ooo wat was ik eerst boos dat je in me vertrouwde leeven kwam  
maar je sloeg een arm om me schouders en begon je te vertrouwen  
ik kan nu nog wel duisend woorden schijven maar hoop dat je nog jaren bij het  
maathuis zou blijven

*Bron: gedichtenbundel van een cliënt*

## Visie en werkwijze Het Maathuis

### Missie en Visie

Stichting Het Maathuis staat voor het bieden van zorg welke er op gericht is om mensen 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 diagnostiek en 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. Daarnaast wil Het Maathuis zich richten op het aanbieden van onderzoeks- en behandelingstrajecten met professionals vanuit Het Maathuis.

### Besturingsfilosofie en werkwijze

Stichting Het Maathuis is een middelgrote 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 arbeids- en woningmarkt. De groei biedt stabilisatie voor Het Maathuis en haar medewerkers. Komende periode gaat Het Maathuis bekijken of de huidige organisatiestructuur optimaal is gezien de groei en wordt gekeken naar het opstarten van een passende vorm voor personeelsvertegenwoordiging.

5

De kracht van Stichting Het Maathuis is dat door haar maatgericht werken cliënten zich thuis voelen. Ze hebben met vaste medewerkers te maken, waardoor zij een vertrouwensband met elkaar kunnen opbouwen. 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 middelgrote organisatie 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 (zie ook bijlage 2):

- Cliënten met een WLZ-indicatie, 39 cliënten, 25 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de WMO 60 cliënten 39 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de JW 28 cliënten 18 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten met een CIMOT/Beschermd Wonen indicatie 17 cliënten, 11 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de forensische zorg: 1 cliënt, 1 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de GZSP: 10 cliënt, 6 % van totaal aantal cliënten

Per wetgever 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 wetgevers. 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.

## Aanpak kwaliteitsrapport

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

In 2021 hebben er contacten met collega-instellingen m.b.t. de omgang met corona en RIVM-maatregelen binnen de organisatie plaatsgevonden; hierbij is intensieve samenwerking en afstemming geweest met GGD en huisartsen o.a. over de vaccinaties, testafnames etc. 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 afstemming, behandeling, scholing en dagbesteding. Dit is voor komende jaren een speerpunt vanuit de organisatie.

De feedback naar aanleiding van de visitaties (veelal digitaal) waren positief. Er kwamen geen directe verbeterpunten uit naar voren.

---

### Ervaring van ouders over de samenwerking in 2021:

“Er wordt goed naar ons geluisterd. Men probeert binnen de mogelijkheden maatwerk te leveren. Er wordt meegedacht over onderwerpen die spelen en in overleg gezocht naar een oplossing!”

*Bron: Zorgkaart Nederland, 2021*

---

## 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 cliënt) familie, professionele vertegenwoordigers en overige betrokkenen meegenomen en wordt samen gekeken 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 of advies geven over een meer passende organisatie, omdat Het Maathuis gelooft 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 gericht 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 aan gekoppeld in overleg met de cliënt.

Door middel van planmatig handelen in de vorm van zorg- en persoonlijke plannen wordt het zorgproces rondom de cliënt 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 kunnen delen en het welbevinden wordt geëvalueerd. Dit gebeurt aan de hand van zorgplannen, voortgangsverslagen en een 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 o.a. beheerst door:

- Systematiek in de zorgcyclus
- Borging van medicatie en medische hulpmiddelen
- Het melden van onveilige situaties (incidenten) en het hiervan leren en hierin verbeteren
- Zorginhoudelijke veiligheid
- Gezondheidsrisico's
- Risico-inventarisatie(s)

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 ook in het MT- en kwaliteitsoverleg worden geëvalueerd. In 2021 is de zorgadministratie verder gedigitaliseerd. De zorgdocumenten zijn geactualiseerd en gedigitaliseerd. Alle zorgmedewerkers maken nu meer gebruik van de functie kwaliteitsmonitor binnen de ONS applicatie van Nedap, zowel signalerend als ondersteunend. Hierin is ook optimalisatie van de beveiliging van de cliëntgegevens meegenomen o.a. aan de hand van een digitale QuickScan via een externe partij en instellen van zorgmail op de devices.



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.

In 2021 heeft ook corona invloed gehad op het welbevinden en het leven van de client. Er is aandacht geweest voor zorg op maat, structuur binnen de mogelijkheden en het in beeld houden van de cliënt, zowel digitaal als ook in niet-digitale contacten indien dit noodzakelijk was.

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. Nieuwe medewerkers worden hierin zo snel mogelijk, doch binnen drie maanden, geschoold. Complementair hieraan is dat er intern een medicatieprotocol aanwezig is, welke te allen tijde geraadpleegd kan worden. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met baxters en jaarlijks wordt het medicatiebeheer gecontroleerd door een apotheek. Daarnaast is er een contractueel vastgelegde samenwerking met twee BIG-geregistreerde psychiaters, overeenkomst met diverse apothekers en huisartsen, vastgelegde samenwerking met AVG-arts, vastgelegde overeenkomst met therapeuten (EMDR, PMT, fysiotherapeut) en gedragswetenschapper(s) met NVO-registratie en diverse medewerkers met SKJ-registratie.

Een 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. Ook wordt er continu aandacht besteed aan bewegingsactiviteiten per individuele client. In 2021 is de bewustwording en kennis op dit gebied aan de orde geweest binnen de teams. Daarnaast is dit onderwerp verweven in de zorg- en voortgangsplannen van de client. Doelen m.b.t. gezonde leefstijl worden opgenomen in het zorgplan. Een gezonde leefstijl is binnen Het Maathuis een blijvend aandachtspunt.

Veiligheidsrisico's worden geborgd door hier bij de 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, voortgangsverslag en zorgplannen wordt voortdurend gemonitord hoe het met de cliënt gaat en hoe de cliënt zijn welbevinden ervaart op alle leefgebieden. Ook wordt de cliënt direct betrokken bij het opstellen van de doelen in de zorgplannen.

Zoals 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 vrijheidsbepalende maatregelen; de stichting is geen BOPZ-instelling en werkt niet met gedwongen middelen of maatregelen zoals omschreven in de Wet Zorg en Dwang. Om het bewust omgaan met de eigen beschikking en vrijheden van cliënten, is ervoor gekozen om alle medewerkers te scholen over de Wet Zorg en Dwang. In 2021 zijn alle medewerkers geschoold door de vertrouwenspersoon WZD in samenwerking met de clientvertrouwenspersoon vanuit het LSR, mw. Stevelink, in 2021 zijn deze geëvalueerd en zullen worden gecontinueerd.

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-ervaringsinstrumenten van de VGN, de Quality Cube (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 2020. Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten worden bij elke teamvergadering met medewerkers besproken. Teamvergaderingen vinden, afhankelijk van het team, eens per twee of drie weken plaats.

Eigen regie wordt naast de officiële evaluatiemomenten ook gewaarborgd in de Cliëntenraad. Deze bestaat doorgaans uit vijf cliënten en een onafhankelijke medewerker samen met een gedragswetenschapper.

Onderwerpen die in de Cliëntenraad worden besproken zijn onder andere:

- (Beleids)ontwikkelingen
- Nieuws vanuit Het Maathuis
- Gevraagde en ongevraagde adviezen en besluitvorming
- Ideeën/ suggesties/ verbetervoorstellen

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

- De wijze van invulling van de cliëntenraad
- Bewonersvergaderingen
- Beleid Gezonde Leefstijl en de werkgroep Gezond Leven
- Zorgkaart Nederland
- COVID, richtlijnen en ontwikkelingen, welzijn en omgaan met COVID (RIVM)
- 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 acht tot twaalf weken plaatsvinden. Cliënten per woonlocatie nemen deel aan deze vergaderingen. Ook is er binnen de dagbesteding werkoverleg met de deelnemers.

Onderwerpen die standaard op de agenda staan zijn:

- Algemene en bewonerszaken
- Notulen vorige vergadering
- Ontwikkelingen o.a. rondom Corona
- Rondvraag

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

---

Ervaring van een cliënt:

“Begeleiding doet het goed. Veel activiteiten zijn erg leuk.”

*Bron: verslag cliëntenraad, mei 2021*

---

## Bouwsteen Cliëntervaring

Bij Stichting Het Maathuis wordt tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Stichting Het Maathuis hecht veel waarde aan de CTO's. Interne CTO's worden afgewisseld met externe CTO's, elk om de twee jaar. In 2021 is er vanwege Corona geen CTO gedaan. In 2022 wordt er een intern CTO afgenomen. Daarnaast worden cliënten en hun systemen regelmatig gevraagd om hun ervaring te omschrijven op Zorgkaart Nederland.

Vanuit Zorgkaart Nederland zijn de gemiddelde cijfers als volgt:

Jaartal	Gemiddeld cijfer	Aantal waarderingen
2021	8,7	12
2020	8,6	7
2019	8,7	9
2018	9,3	2

Het is lastig om op basis van 12 waarderingen significante conclusies te trekken. Echter de positieve cijfers en waarderingen zijn over een langere periode gemeten en geven daardoor weer hoe cliënten en externen de zorg van Het Maathuis zien. Er speelt mee dat cliënten vaak langdurig binnen Het Maathuis blijven en dat Het Maathuis een middelgrote organisatie is, waardoor het aantal waarderingen minder hoog kan zal zijn.

Vanuit de evaluatie van de uitstroomformulieren komt naar voren dat de cliënten positief zijn over de ervaringen binnen Het Maathuis en de overdracht naar de vervolgplekken.

Uit het externe onderzoek blijkt dat de kracht van Het Maathuis liggen op het gebied van transparantie, veiligheid, het waarderen van de cliënt en zijn autonomie, de individueel-gerichte aanpak en het denken in oplossingen en uitvoeren hiervan. De cliënten voelen zich ondersteund en respectvol behandeld.

Algemene verbeterpunten zijn de onderlinge afstemming en communicatie, oplossen van huishoudelijke zaken en wisselingen in begeleiding.

---

Ervaring van een cliënt:

“Positieve begeleiding die mij ten alle tijden probeert te begrijpen en ondersteunen ondanks mijn soms lastige hulpvraag”

*Bron: Zorgkaart Nederland, juni 2021*

---

## 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 aan de hand van het buddy-systeem en aan de hand van een inwerkformulier. 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 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 verplichte medicatie- en BHV-trainingen zijn, alsook actuele of themagerichte trainingen zoals bijvoorbeeld omgaan met agressie of geweld en meldcode.

In 2021 zijn er verschillende scholingsmogelijkheden aangeboden. Medewerkers konden deelnemen aan de volgende trainingen/workshops/informatiebijeenkomsten:

- Diverse inhoudelijke e-learnings via o.a. Accare
- BHV
- Interne auditor, KIWA
- Nedap, scholing en klantendag
- Scholing over beleid bij Menzis
- Workshop Huiselijk Geweld en meldcode
- Diverse online scholingen
- Voorlichting vanuit diverse professionele collega's zoals bijv. Dimence

Maandelijks vindt er tijdens een teamoverleg een casuïstiek of themagerichte bespreking plaats, op deze wijze leren de medewerkers van elkaar (intervisie/ reflectie). Hierbij wordt het biopsychosociaal model als uitgangspunt gebruikt. Daarnaast is gerichte reflectie aan de hand van thema's en onderwerpen vanuit de praktijk een vast onderdeel binnen de teamoverleggen. In 2021 heeft daarnaast intervisie plaatsgevonden aan de hand van het intervisiespel binnen alle teams.

Wanneer een cliënt met een voor Stichting Het Maathuis minder bekend ziektebeeld binnenkomt, 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.

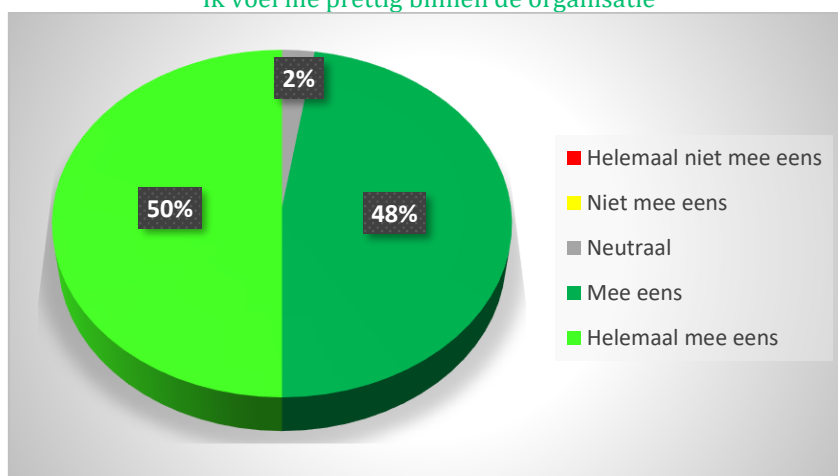
Per teamvergadering staat een bepaald onderwerp centraal; dit kan een themagericht onderwerp zijn (zoals verdieping in een ziektebeeld) of situationeel gericht onderwerp (analyse van bijvoorbeeld een incident) zijn. Bij teamvergaderingen zijn de orthopedagoog en leidinggevende aanwezig.

Besproken (beleids-)onderwerpen op de personeelsvergaderingen en teamvergadering waren in 2021 onder meer:

- Casuïstiek bespreking (in aanwezigheid orthopedagoog/GZ-psycholoog)
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek/cliënt tevredenheidsonderzoek
- Incident meldingen/klachtenregeling
- Werkdruk/arbeidsomstandigheden
- Werken in de COVID-situatie, beleid rondom Corona
- Teamreflectie (vast onderdeel van de agenda)
- Taken en verantwoordelijkheden

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt tweejaarlijks uitgevoerd. Uit het MTO van 2021 blijkt dat 92% van het personeel tevreden of zeer tevreden is met de mogelijkheden voor (professionele) ontwikkeling binnen Het Maathuis, 93% van de mensen heeft (veel) plezier in zijn/haar werk, 86% van de medewerkers vindt de werkdruk en verantwoordelijkheden passend bij zijn/haar functie, 96% is (zeer) tevreden over de samenwerking met zijn/haar collega's, 97% van de medewerkers voelt zich prettig binnen het team en 98% voelt zich (zeer) prettig binnen de organisatie. Uit de open vragen blijkt dat de aandachtspunten liggen op het vlak van de communicatie, stabiliteit in werknemers, tijdig informeren over rooster, meer aandacht voor intervisie en kijken naar kwaliteiten van medewerkers. Zeer positief zijn medewerkers over de collega's en het team, de zorg op maat kunnen bieden, zelfstandigheid en vrijheden binnen de organisatie en de sfeer binnen de organisatie.

Ik voel me prettig binnen de organisatie



Bron: MTO, 2021

### 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. De open dag is verplaatst naar najaar 2022 in verband met Corona (verplaatst van najaar 2021 naar 2022 i.v.m. Corona).

---

Ervaring van een therapeut:

“Ik ben zeer tevreden over de afgesproken werkwijze en contacten met Het Maathuis”  
*Bron: tussentijdse evaluatie, 2021*

---

## Reflectie

### Reflectie van Cliëntenraad

We hebben binnen Stichting Het Maathuis ervaren dat het lastig is om goed uitvoering te geven aan de cliëntenraad in een groepsgewijze samenstelling en dat het actief deelnemen aan de cliëntenraad voor veel cliënten soms een te groot belasting is. We hechten grote waarde aan de mening en input van cliënten en daarom hebben we besloten dat de cliënten eens per acht tot twaalf weken de cliënten individueel raadpleegt om thema's te bespreken. De eventuele input die voortkomt uit de gesprekken worden in het MT-overleg ingebracht en besproken.

Ook is het zo dat er op elke locatie eens per zes tot acht weken een bewonersvergadering is. In 2021 bleek dat dit te intensief is en de deelname afnam. In 2022 wordt gekeken naar een andere frequentie.

### Reflectie van de medewerkersbijeenkomst

Stichting Het Maathuis heeft de inspraak van haar medewerkers twee keer per jaar via medewerkersbijeenkomsten georganiseerd. Vanwege corona zijn deze vormgegeven in overeenstemming met de RIVM-richtlijnen. 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. In 2021 zijn medewerkers digitaal wekelijks/maandelijks op de hoogte gehouden van de impact, ontwikkeling en bijzonderheden door de Coronacrisis. In 2021 is gebleken dat werken met eigen, vaste invallers positief resultaat heeft; dit systeem zal worden voortgezet.

### Reflectie algemeen

In 2021 was de zorg kwalitatief goed en stabiel, ondanks de nog steeds geldende invloed van Corona. Stichting Het Maathuis heeft in 2021 geen klachten ontvangen.

De groei van Het Maathuis heeft doorgezet in 2021, zowel qua cliënten als locaties en medewerkers, waardoor Het Maathuis inmiddels een middelgrote zorgorganisatie is.

Ook de vraag naar de aangeboden diagnostiek en behandeling, blijft groeien.

Het project Canadahof wordt als woonlocatie voortgezet; over 2021 zijn de resultaten goed (er zijn 3 cliënten uitgestroomd; allemaal van beschermd wonen naar een eigen woning met ambulante begeleiding). De crisiskamer van de Canadahof is in 2021 twee keer kortdurend bezet geweest door 2 verschillende cliënten en deze wonen inmiddels binnen een beschermde woonsetting van Het Maathuis.

Verder heeft in 2021 een periodieke externe audit ISO 9001 plaatsgevonden; deze is met succes afgerond.

## De toekomst

Stichting Het Maathuis is trots op haar groei, op haar groeiende expertise en op haar flexibele manier van werken. Zij wil het aanbod voor de cliënt zo divers mogelijk te houden.

Het Maathuis is trots op het feit dat zij kan concurreren met de grotere aanbieders in de regio, maar ook trots op de samenwerking met collega-zorgorganisaties en overige stakeholders. Stichting Het Maathuis vindt het van groot belang om de samenwerking met de stakeholders te onderhouden en kwalitatief te borgen.

Ook is het streven om de financiële balans vast te houden en om in de toekomst een 24-uurs locatie toe te voegen en mogelijkheden voor diagnostiek en behandeling uit te breiden.

### Wat moeten we verder ontwikkelen?

Een van de speerpunten voor 2022 blijft het verder ontwikkelen en uitvoering geven aan mogelijkheden voor diagnostiek en behandeling binnen Het Maathuis en dit traject verder te structureren en daarnaast het realiseren van een geschikte 24-uurs locatie. We hopen hierbij nog steeds op een positieve voortzetting van een eerder gevonden mogelijkheid.

Stichting Het Maathuis wil in 2022 de samenwerking met ketenpartners uitbreiden en met huidige ketenpartners verder intensiveren en optimaliseren. Professionalisering van de zorgsystemen zijn in 2021 ingezet en zullen in 2022 verder geoptimaliseerd worden.

De groei binnen Het Maathuis, maakt dat de bestuurders zullen kijken welke aansturing binnen de gegroeide organisatie past en hoe Het Maathuis zich kan stabiliseren als middelgrote zorgorganisatie, zonder in te leveren op de medewerkers- en clienttevredenheid.

Door te blijven samenwerken en kansen te creëren en te benutten, kunnen wij bijdragen aan het betaalbaar houden van de zorg. Wij willen kennis delen en leren van elkaar. Zo kunnen wij onze cliënten nu en in de toekomst de best mogelijke zorg blijven bieden.

---

Client over medewerker:

“Samen staan we sterk, je doet goed je werk, ”

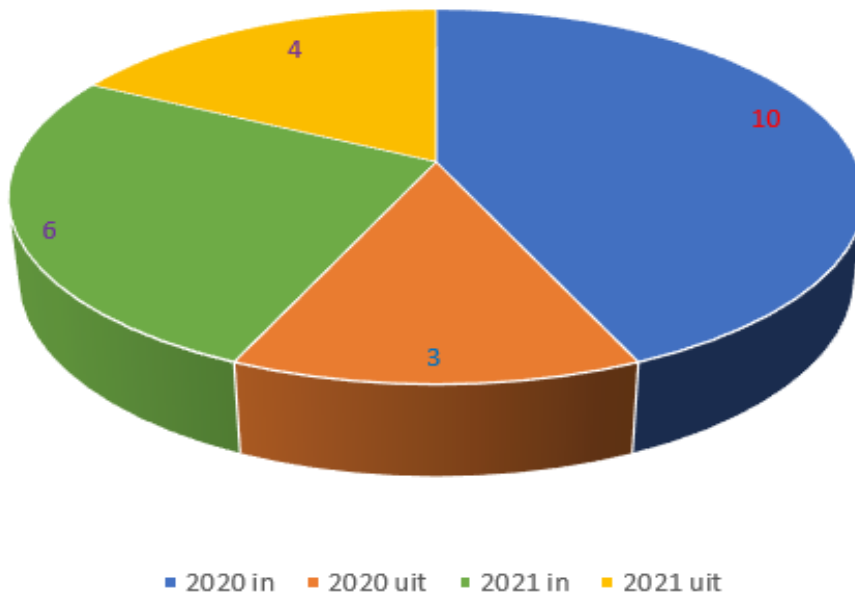
*Bron: cliënt Het Maathuis, 2021*

---



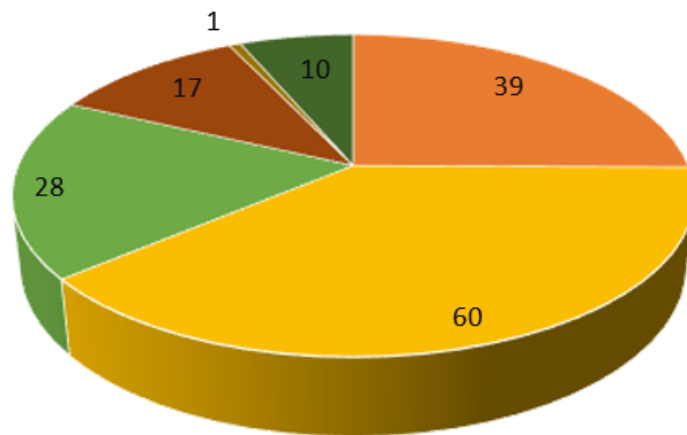
## Bijlage 1: In- en doorstroom Canadahof (CH) 2020/2021

doorstroom CH



## Bijlage 2 : Cliënten 2021 per wetgever

Cliënten per wetgever Het Maathuis 2021



- WLZ-indicatie (25%)
- JW (18%)
- forensische zorg (1%)
- WMO (39%)
- CIMOT/BESCHERMD WONEN (11%)
- GZSP (6%)

## Bijlage 3: Informatiebronnen

- Buntinx, 2020, Cliëntentevredenheidsonderzoek
- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, 2016 en 2017-2022
- Menzis, 2019, Menzis-aanbesteding
- MTO Het Maathuis, 2020
- ZorgKaartNederland, [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

*NB. Alle bovenvermelde informatiebronnen kunt u opvragen bij Wencke Zwijnenberg (orthopedagoog/kwaliteitsmedewerker) via [w.zwijnenberg@hetmaathuis.nl](mailto:w.zwijnenberg@hetmaathuis.nl)*