

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen



2023



Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Het Maathuis.

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door Joost Tan Onderzoek & Advies, in opdracht van Het Maathuis te Wierden.

November 2023

© Quality Qube

www.qualityqube.nl

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Het Maathuis - 2023

Voorwoord en leeswijzer

In 2023 werd in opdracht van Het Maathuis een onderzoek naar kwaliteitservaringen van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders gehouden.

Deze ‘Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen’ doet verslag van de opzet, bevindingen en conclusies van dit onderzoek.

Het inleidende hoofdstuk 1 beschrijft waarom, waar, bij wie en op welke manier het onderzoek plaatsvond. Hoofdstuk 2 doet verslag van de uitkomsten van het onderzoek binnen de woonbegeleiding. Hoofdstuk 3 bevat het verslag van bevindingen binnen de dagbesteding. Hoofdstuk 4 doet verslag van de uitkomsten binnen de ambulante begeleiding. Hoofdstuk 5 bevat de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op teamniveau. Hoofdstuk 6 bevat een vergelijking met het voorgaande Quality Qube onderzoek bij Het Maathuis. Hoofdstuk 7 bespreekt de conclusies.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders die tijd en moeite namen om deel te nemen aan de interviews, de vragenlijsten in te vullen en hun persoonlijke ervaringen en meningen te delen ten behoeve van het onderzoek. Met hun inbreng werd zorgvuldig omgegaan bij het opstellen van de rapportages.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Vraagstelling.....	7
1.2 Methode en vragenlijsten.....	7
1.3 Toepassing van de vragenlijsten	8
1.4 Respons	9
1.5 Verwerking en beoordelingscriteria	9
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Wonen.....	10
2.1 Cliënten	10
2.2 Cliëntvertegenwoordigers	15
2.3 Begeleiders.....	16
Hoofdstuk 3. Uitkomsten Dagbesteding	19
3.1 Cliënten	19
3.2 Begeleiders.....	22
Hoofdstuk 4. Uitkomsten Ambulante begeleiding.....	23
4.1 Cliënten	23
4.2 Begeleiders.....	26
Hoofdstuk 5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten	27
Hoofdstuk 6. Vergelijkingen	33
Hoofdstuk 7. Conclusies	36
7.1 Werkwijze.....	36
7.2 Beperkingen	36
7.3 Conclusie	37
Bijlagen	40

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen bij Het Maathuis 2023 luidt:

1. Hoe waarderen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van Het Maathuis de kwaliteit van de ondersteuning in de functies Wonen, Dagbesteding-Werk, en Ambulante ondersteuning?
2. Welke conclusies en verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd?

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2023 werd gehouden in de functies Wonen (WMO en WLZ), Ambulante Dienstverlening (WLZ en WMO) en Dagbesteding-Werk. Het gaat in dit onderzoek over de subjectieve kwaliteitservaringen van cliënten, van cliëntvertegenwoordigers en van begeleiders met betrekking tot de ondersteuningsprestaties van Het Maathuis.

1.2 Methode en vragenlijsten

Methode

Er werd in dit onderzoek gekozen voor de compacte versie van de methode 'Quality Qube'. De compacte versie van de Quality Qube bestaat uit een rapportcijfer voor de algemene ondersteuning en twee open vragen met betrekking tot waardering- en verbeterpunten. Voor de cliënten Wonen werden vier extra indicatoren voor kwaliteit van ondersteuning aan de vragenlijst toegevoegd:

- 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!

Dezelfde onderwerpen werden ook in het onderzoek van 2020 aan de cliënten voorgelegd.

De cliënten beoordeelden de algemene ondersteuning op een schaal van drie; voor de vertegenwoordigers en begeleiders kon er op een tienpuntschaal een rapportcijfer gegeven worden. Bij de open vragen werden de respondenten gevraagd drie voorbeelden te noemen van zaken binnen de ondersteuning waar zij positief over zijn, en vervolgens drie voorbeelden van zaken die volgens hen beter zouden kunnen. Het voordeel van de verkorte versie van de Quality Qube is de

relatief lage belasting van het invullen van de vragenlijst ten opzichte van een meer uitgebreide vragenlijst. Daarnaast leveren de antwoorden op de open vragen een rijke input voor verbeteracties.

De antwoorden van de cliënten konden direct worden gedownload om te worden gebruikt bij het zorgplan. Alle gegeven antwoorden van zowel cliënten, cliëntvertegenwoordigers als begeleiders werden gecodeerd op basis van het Quality Qube kwaliteitskader (bijlage1), zorgvuldig geanalyseerd en samengevat in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op teamniveau. De methode Quality Qube maakt als Categorie I instrument deel uit van de waaier van kwaliteitsinstrumenten VGN. De uitgangspunten van de Quality Qube zijn opgenomen in bijlage 1.

De Quality Qube methode steunt op wetenschappelijke en 'evidence based' uitgangspunten en technieken. Voor een verantwoording wordt eveneens verwezen naar bijlage 1.

1.3 Toepassing van de vragenlijsten

Cliënten

Cliënten werden uitgenodigd deel te nemen aan een semigestructureerd interview dat werd gehouden met een interviewer van Het Maathuis. Het interview gebeurde op basis van een speciale instructie om de betrouwbaarheid van de informatie te bevorderen. In dit interview werden de vragen van het onderzoek via een digitale vragenlijst beantwoord. Indien mogelijk werd de online vragenlijst zelfstandig door de cliënt ingevuld. Alle data werden anoniem verzameld. Er kwamen geen persoonsgegevens buiten Het Maathuis.

Vertegenwoordigers en begeleiders

Vertegenwoordigers en begeleiders beantwoordden de vragen eveneens in een digitale vragenlijst. De inhoud van deze vragenlijst was gelijk aan de inhoud van de cliëntlijst.

1.4 Respons

De dataverzameling verliep tussen 2 oktober en 10 november 2023. Onderstaande tabel toont de responsaantallen en responspercentages per respondentgroep voor de drie functies.

	Cliënten		Cliëntvertegenwoordigers		Begeleiders	
	N	%	N	%	N	%
Wonen	24	75%	2	100%	21	100%
Dagbesteding	28	68%	1	100%	6	100%
Ambulant	33	52%	-	-	8	73%

1.5 Verwerking en beoordelingscriteria

De uitkomsten van de vragenlijsten worden gepresenteerd in tabellen en figuren. In de tabellen en figuren worden de gemiddelde uitkomsten van het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek weergegeven en de uitkomsten van de coderingen van de kwalitatieve data.

De uitkomsten op teamniveau zijn samengevat in twee Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK's). Deze KVK's geven de gemiddelde rapportcijfers en de belangrijkste waardering- en verbeterpunten weer van de cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders van het betreffende team.

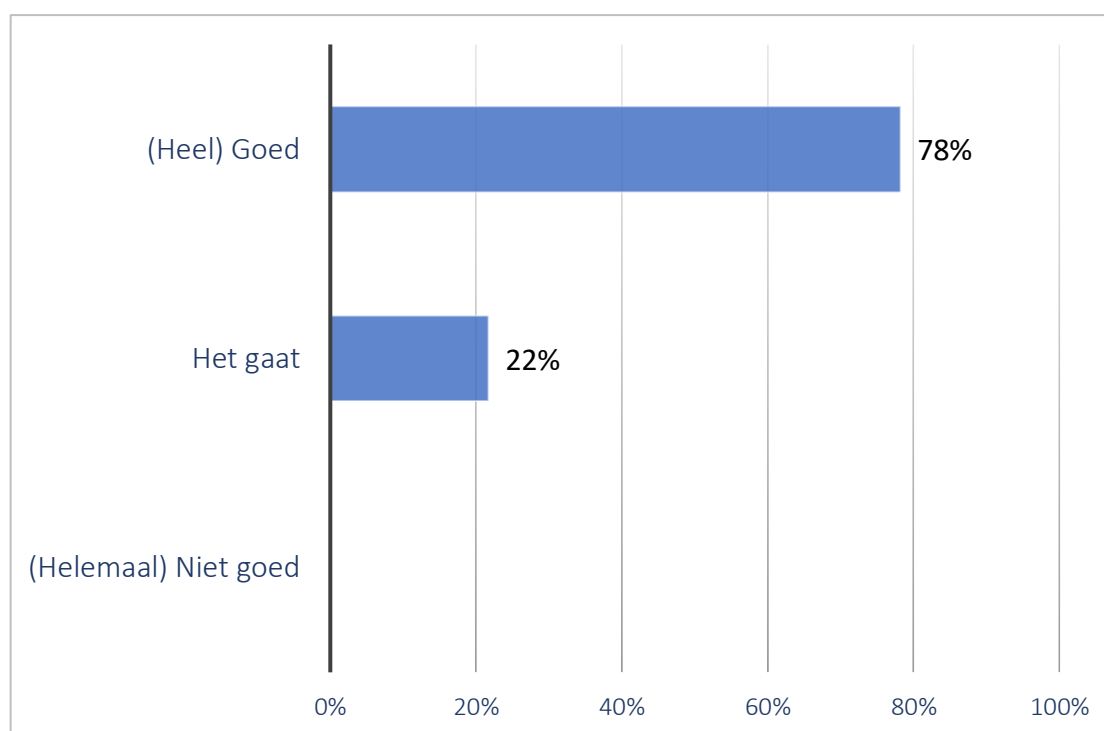
De verwerking en analyse van gegevens en de rapportage zijn onafhankelijk uitgevoerd.

Hoofdstuk 2. Uitkomsten Wonen

In dit hoofdstuk volgen de uitkomsten van de cliënten Wonen. De uitkomsten tonen de gemiddelde rapportcijfers op organisatie- en teamniveau, een overzicht van de codering van de antwoorden op de open vragen naar het kwaliteitsmodel, en een korte kwalitatieve samenvatting van deze antwoorden.

2.1 Cliënten

In figuur 2.1 staat de verdeling van de door cliënten Wonen gegeven waarderingscijfers voor de kwaliteit van de door Het Maathuis geboden zorg en ondersteuning.



Figuur 2.1 Overzicht van waardering algemene ondersteuning, **cliënten wonen** (N=23)

Het gemiddelde waarderingscijfer dat de cliënten geven is een **2,8** op schaal van 3. 78% van de cliënten vindt de ondersteuning (heel) goed; 22% vindt dat 'het gaat' – is niet uitdrukkelijk tevreden maar ook niet ontevreden; geen van de cliënten kiest voor de optie (helemaal) niet goed.

Op de volgende pagina toont tabel 2.1 de gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 5 gesloten vragen in dit onderzoek voor. In de uiterst rechterkolom staan ter referentie de gemiddelde scores uit het onderzoek van 2020. Vervolgens toont tabel 2.2 de gemiddelde scores gesplitst naar de locaties.

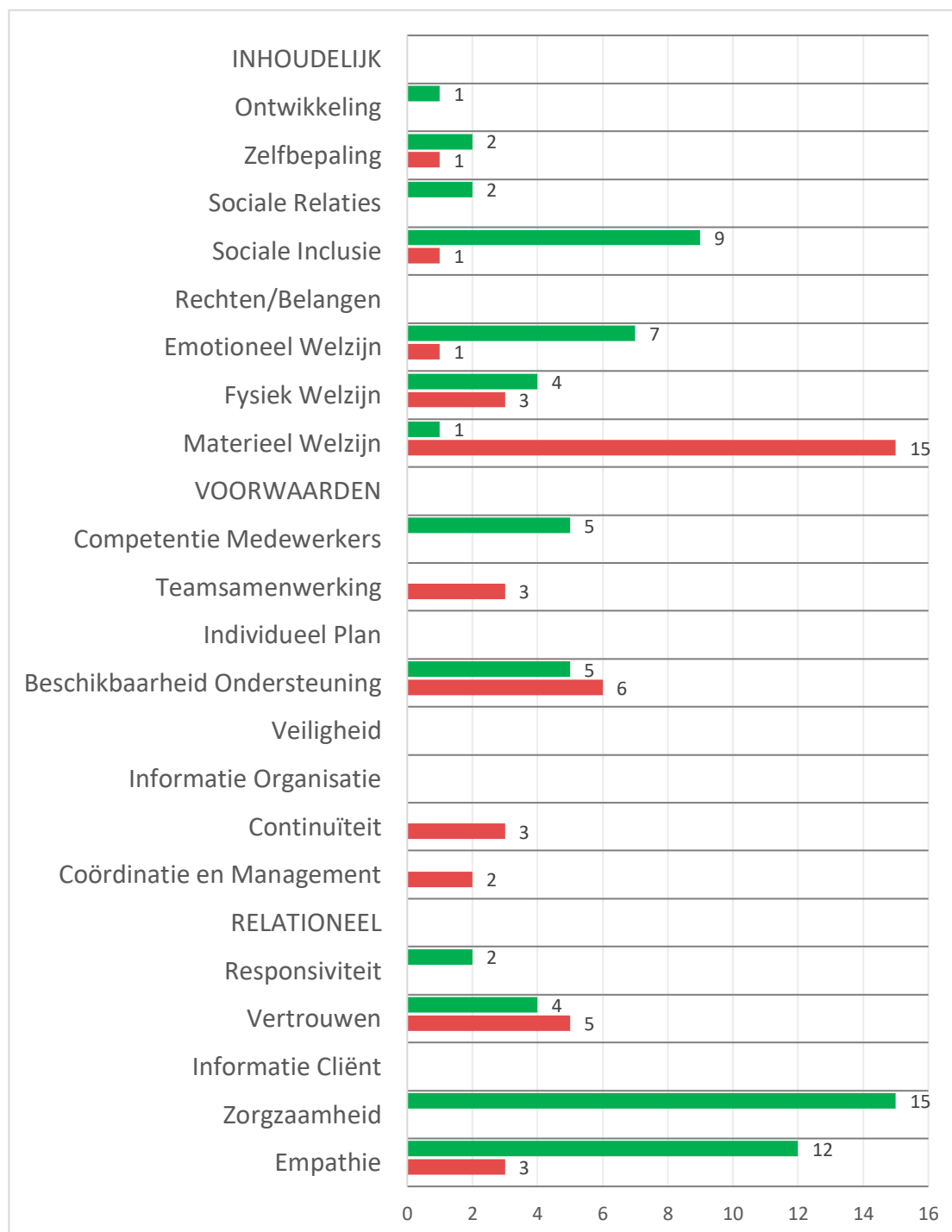
Tabel 2.1. Overzicht van gemiddelde scores en procentuele verdeling over de antwoordcategorieën voor de 5 indicatoren

Indicator	(Helemaal) Niet goed 1	Het gaat 2	(Heel) Goed 3	Weet niet -	Gemiddelde score (schaal van 3)	Gemiddelde score (2020)
1. Hoe tevreden ben je (in het algemeen) met de ondersteuning die je bij Het Maathuis ontvangt?	0%	21%	75%	4%	2,8	2,6
2. Voel je je op je gemak in je huis?	4%	38%	58%	0%	2,5	2,8
3. Zorgt begeleiding voor een goede sfeer?	0%	17%	83%	0%	2,8	2,3
4. Houden begeleiders zich aan de gemaakte afspraken met jou?	0%	38%	58%	4%	2,6	2,7
5. Durf je dingen te bespreken met begeleiding?	0%	13%	88%	0%	2,9	2,5

Tabel 2.2. Overzicht van gemiddelde scores voor de 5 indicatoren gesplitst naar de locaties

	Hoge Hexel	Canadahof	Wierdensestraat	Totaal
1. Hoe tevreden ben je (in het algemeen) met de ondersteuning die je bij Het Maathuis ontvangt?	2,8	2,7	2,9	2,8
2. Voel je je op je gemak in je huis?	2,4	2,7	2,6	2,5
3. Zorgt begeleiding voor een goede sfeer?	2,6	3,0	3,0	2,8
4. Houden begeleiders zich aan de gemaakte afspraken met jou?	2,7	2,3	2,8	2,6
5. Durf je dingen te bespreken met begeleiding?	2,9	3,0	2,8	2,9

De cliënten van Het Maathuis beantwoordden twee open vragen over wat ze waarderen in de ondersteuning en wat er beter zou kunnen. Bij beide vragen werd er gevraagd drie voorbeelden te noemen. Dit leverde in totaal 112 uitspraken op, waarvan 69 waarderingsuitspraken en 43 verbeteruitspraken. Alle uitspraken zijn gecodeerd naar het kwaliteitsmodel van de Quality Qube (zie bijlage 1). Een overzicht van deze gecodeerde uitspraken staat in figuur 2.2.



Figuur 2.2 Verdeling open uitspraken **cliënten wonen** over het kwaliteitsmodel. Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken.

Figuur 2.2 toont in aantallen op welke domeinen de uitspraken van de cliënten betrekking hebben; de groene balken geven de waarderinguitspraken weer en de rode balken de verbeteropmerkingen. De cliënten maken meer waarderingsoepmerkingen dan verbeteropmerkingen

De positieve opmerkingen van de cliënten hebben betrekking op de betrokkenheid en zorgzaamheid van de begeleiding (15; 'zorgzaamheid'). De cliënten zijn hierbij tevreden over de manier waarop de begeleiding met hen omgaat, en beschrijven de begeleiders als leuk, vriendelijk en fijn. Ook over het luisterend vermogen van de begeleiding spreken de cliënten zich meermaals positief uit (12; 'empathie'): de cliënten voelen zich serieus genomen en hebben het gevoel dat de begeleiding goed met hen meedenkt.

Andere onderwerpen waarover de cliënten zich vaker positief uitspreken, zijn het aanbod aan leuke activiteiten (9; 'sociale inclusie'), en de gezellige en huiselijke woonsfeer (7; 'emotioneel welzijn').

Het onderwerp waarbinnen de cliënten het vaakst verbeterruimte zien is het 'materieel welzijn' (15). Dit betreft voornamelijk opmerkingen gerelateerd aan de huisvesting. Cliënten vinden bijvoorbeeld dat het onderhoud beter kan, dat de ramen op de woonlocatie open moeten kunnen, dat de tuin aangepakt mag worden, en dat de verwarming beter kan functioneren. Daarnaast maken enkele cliënten verbeteropmerkingen over de beschikbare tijd en aandacht voor de cliënt (6; 'beschikbaarheid ondersteuning'), en het nakomen van gemaakte afspraken door de begeleiding (5; 'vertrouwen').

2.2 Cliëntvertegenwoordigers

De drie cliëntvertegenwoordigers Wonen die de vragenlijst invulden geven gemiddeld een rapportcijfer van 9,0/10 aan de algemene ondersteuning door Het Maathuis.

Bij de open vragen tonen de vertegenwoordigers waardering voor:

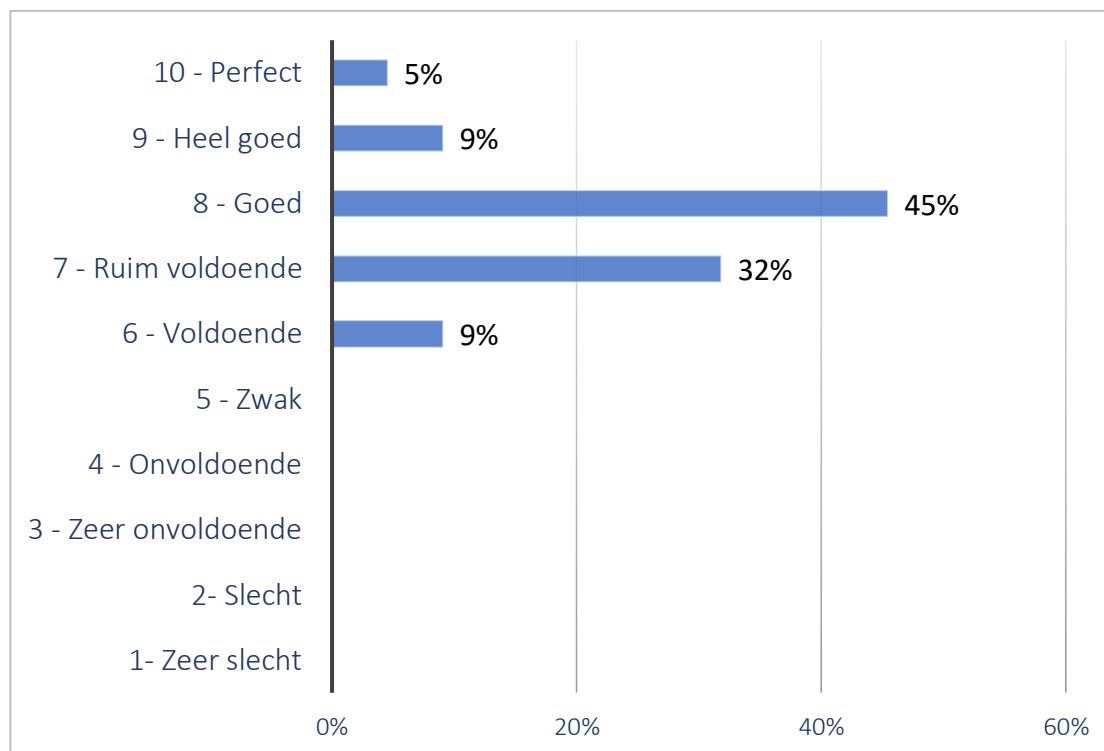
- Ondersteuning die goed is afgestemd op cliënt
- De heldere communicatie
- Bereid buiten de gebaande paden te denken
- Afspraken worden nagekomen
- Betrokkenheid en verantwoordelijkheidsgevoel voor het welzijn van de cliënten.
- Persoonsgerichte zorg, zorg op maat

Verbeterruimte bestaat er volgens de vertegenwoordigers binnen:

- Ondersteuning vanuit de orthopedagoog
- De zorgplanbesprekingen vooraf laten gaan aan het tekenen van het zorgplan

2.3 Begeleiders

In figuur 2.3 staat de verdeling van de door begeleiders Wonen gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van de door Het Maathuis geboden zorg en ondersteuning.



Figuur 2.3 Overzicht van waardering algemene ondersteuning, **begeleiders wonen** (N=22)

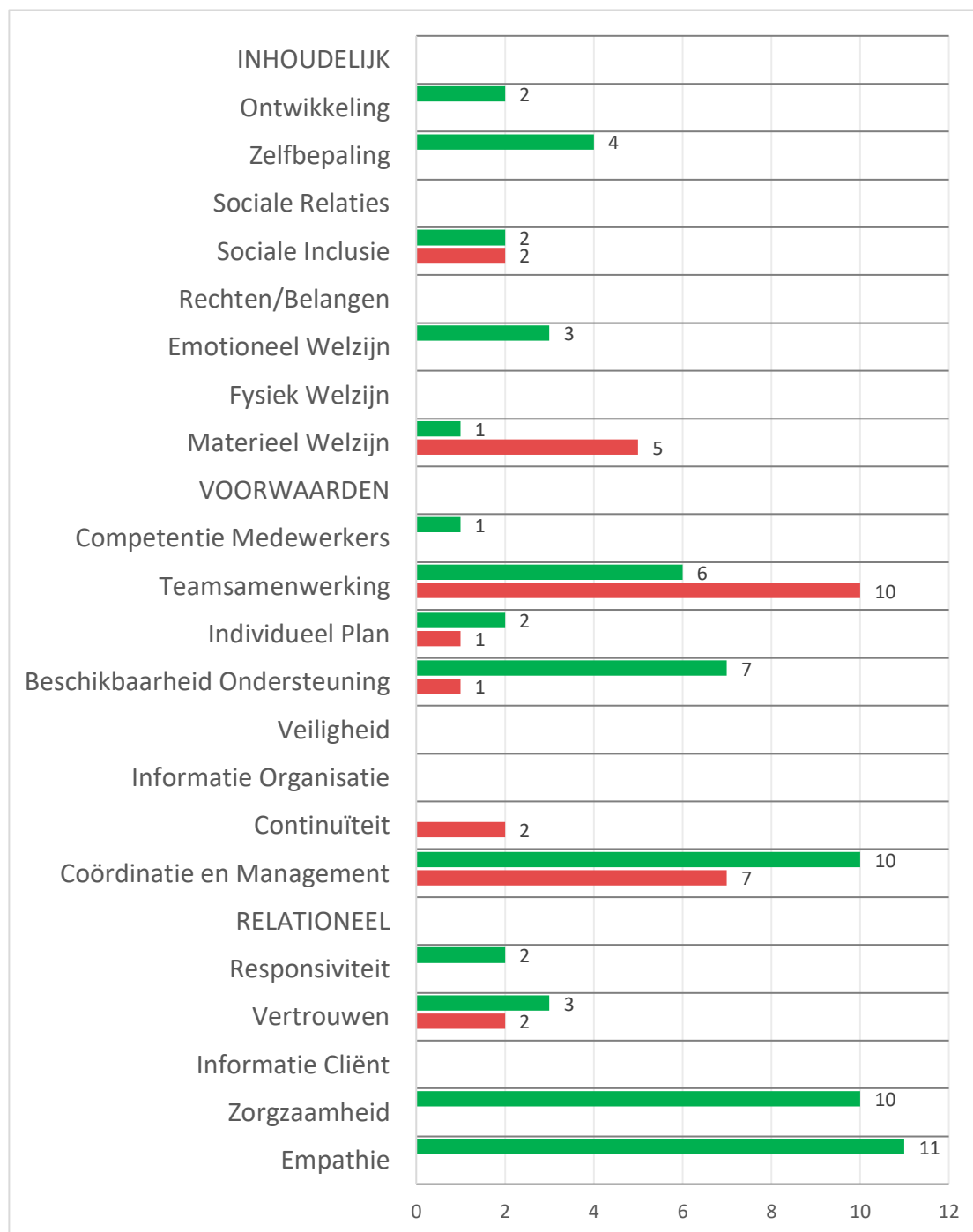
Het gemiddelde rapportcijfer dat de begeleiders geven is een **7,7** op schaal van 10. 59% van de begeleiders vindt de ondersteuning goed tot perfect; 32% vindt de ondersteuning ruim voldoende; 9% vindt de ondersteuning voldoende. Geen van de begeleiders scoort de ondersteuning als zwak of lager.

Onderstaand toont tabel 2.3 de gemiddelde scores uitgesplitst naar de verschillende locaties.

Tabel 2.3. Overzicht van gemiddelde scores voor de ondersteuning gesplitst naar de locaties

Team	Rapportcijfer	Respons
Hoge Hexel	7,4	8
Canadahof	8,1	7
Wierdensestraat	7,6	7
Totaal	7,7	22

De begeleiders van Het Maathuis beantwoordden twee open vragen over wat ze waarderen in de ondersteuning en wat er beter zou kunnen. Bij beide vragen werd er gevraagd drie voorbeelden te noemen. Dit leverde in totaal 94 uitspraken op, waarvan 64 waarderingsuitspraken en 30 verbeteruitspraken. Alle uitspraken zijn gecodeerd naar het kwaliteitsmodel van de Quality Qube (zie bijlage 1). Een overzicht van deze gecodeerde uitspraken staat in figuur 2.4.



Figuur 2.4 Verdeling open uitspraken **begeleiders wonen** over het kwaliteitsmodel. Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken.

Figuur 2.4 toont in aantallen op welke domeinen de uitspraken van de begeleiders betrekking hebben; de groene balken geven de waarderingsuitspraken weer en de rode balken de verbeteropmerkingen. Ook de begeleiders maken meer waarderingsopmerkingen dan verbeteropmerkingen.

Een groot deel van de waarderingsopmerkingen van de begeleiders valt binnen het relationele domein. De begeleiders zijn hierbij tevreden over het luisteren naar- en inspelen op de behoeften van de individuele cliënt (11; 'empathie') en de prettige en respectvolle omgang met de cliënt (10; 'zorgzaamheid'). Ook voor de kleinschaligheid van de organisatie hebben de begeleiders veel waardering (10; 'coördinatie en management'). De korte lijntjes maken het volgens de begeleiders mogelijk snel te schakelen en laagdrempelig te werk te gaan. Tot slot spreken de begeleiders waardering uit voor de beschikbare tijd voor de cliënten (7; 'beschikbaarheid ondersteuning') en de collegialiteit binnen het team (6; 'teamsamenwerking').

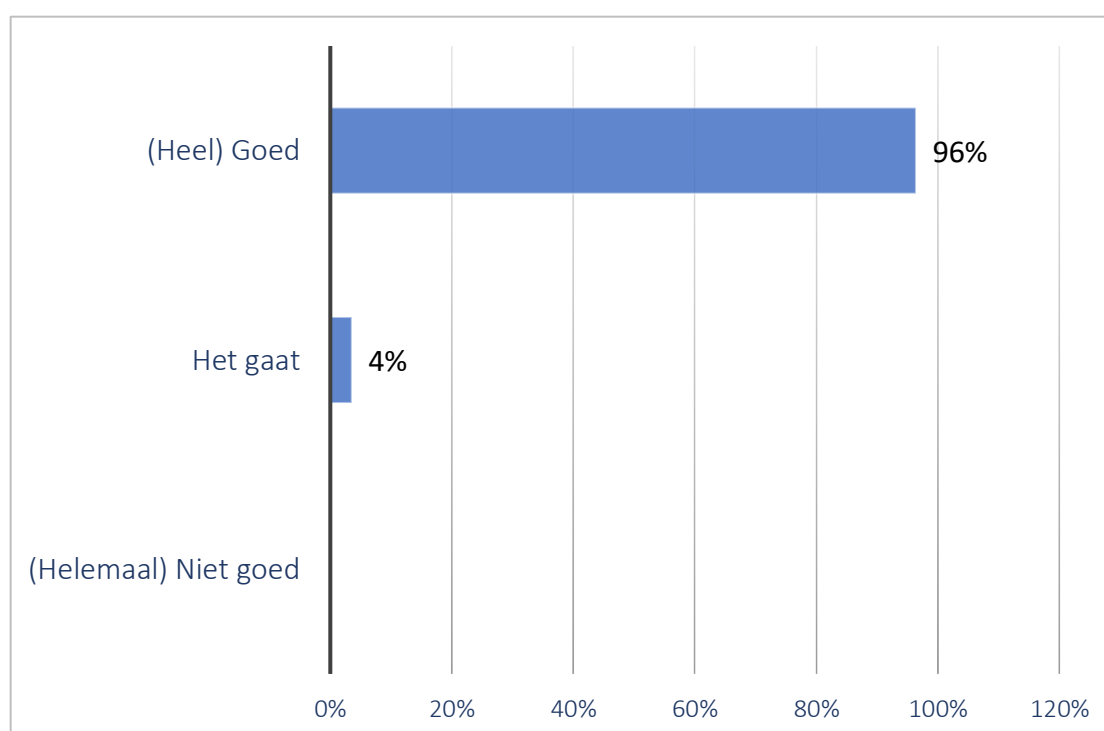
De 'teamsamenwerking' is ook het onderwerp waarbinnen de begeleiders het vaakst verbeterruimte zien (10). Deze verbeteropmerkingen hebben met name betrekking op een goede communicatie binnen het team en het samen op één lijn staan voor de cliënten. De verbeteropmerkingen die de begeleiders maken op het gebied van 'coördinatie en management' (7) hebben betrekking op duidelijke interne communicatie omtrent verhuizingen, en het handhaven van duidelijke regels en richtlijnen binnen de organisatie.

Hoofdstuk 3. Uitkomsten Dagbesteding

In dit hoofdstuk volgen de uitkomsten van de dagbesteding. De uitkomsten tonen de gemiddelde rapportcijfers op organisatieniveau, een overzicht van de codering van de antwoorden op de open vragen naar het kwaliteitsmodel, en een korte kwalitatieve samenvatting van deze antwoorden.

3.1 Cliënten

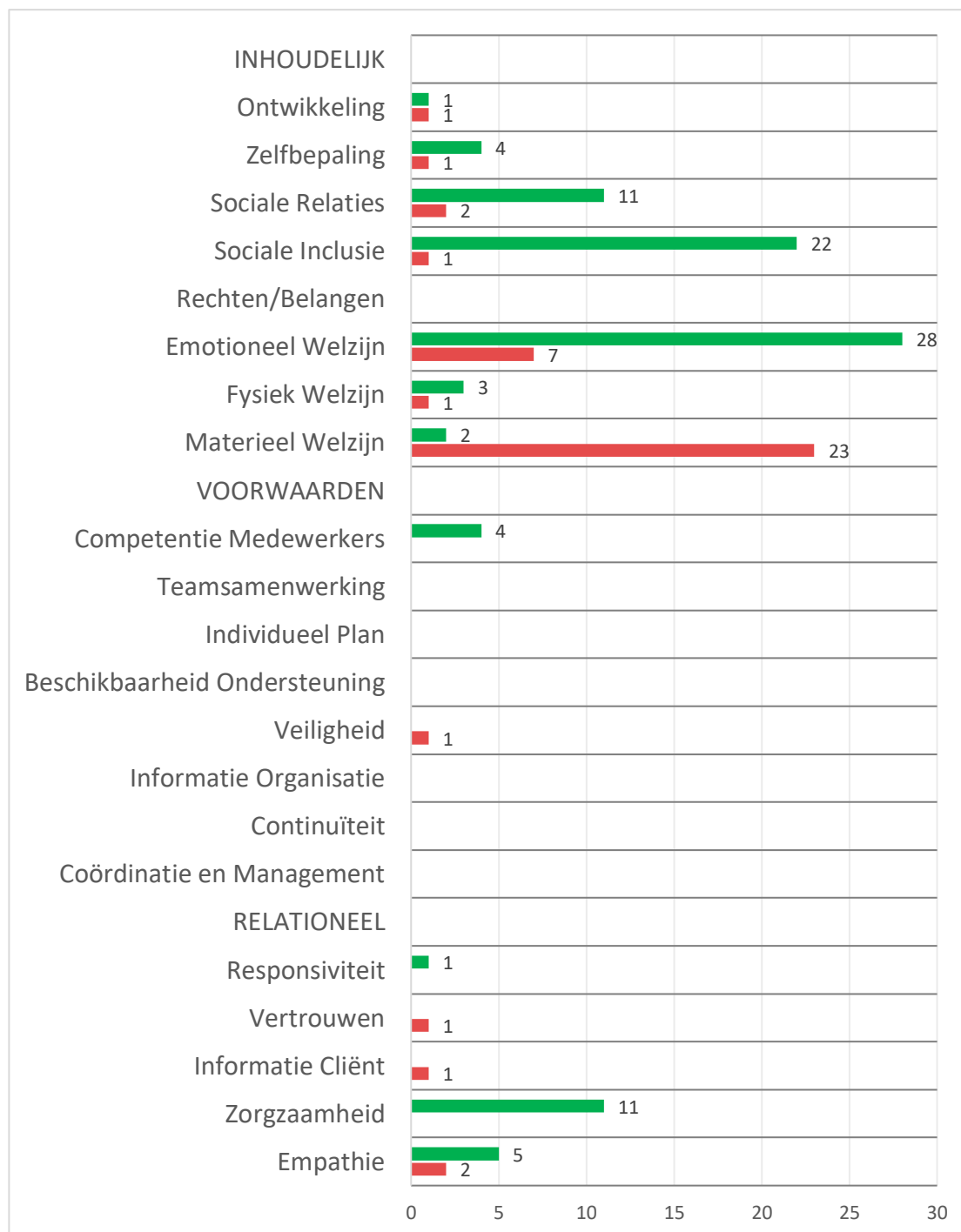
In figuur 3.1 staat de verdeling van de door cliënten gegeven waarderingscijfers voor de kwaliteit van de door Het Maathuis geboden ondersteuning binnen de dagbesteding.



Figuur 3.1 Overzicht van waardering algemene ondersteuning, **cliënten dagbesteding** (N=28)

Het gemiddelde waarderingscijfer dat de cliënten geven is een **3,0** (2,96) op schaal van 3. 96% van de cliënten geeft een waardering (heel) goed; 4% waardeert de ondersteuning als 'het gaat', geen van de cliënten vindt de ondersteuning (helemaal) niet goed.

De cliënten van de dagbesteding bij Het Maathuis beantwoordden twee open vragen over wat ze waarderen in de ondersteuning en wat er beter zou kunnen. Bij beide vragen werd er gevraagd drie voorbeelden te noemen. Dit leverde in totaal 133 uitspraken op, waarvan 92 waarderingsuitspraken en 41 verbeteruitspraken. Alle uitspraken zijn gecodeerd naar het kwaliteitsmodel van de Quality Qube (zie bijlage 1). Een overzicht van deze gecodeerde uitspraken staat in figuur 3.2.



Figuur 3.2 Verdeling open uitspraken **cliënten dagbesteding** over het kwaliteitsmodel. Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken.

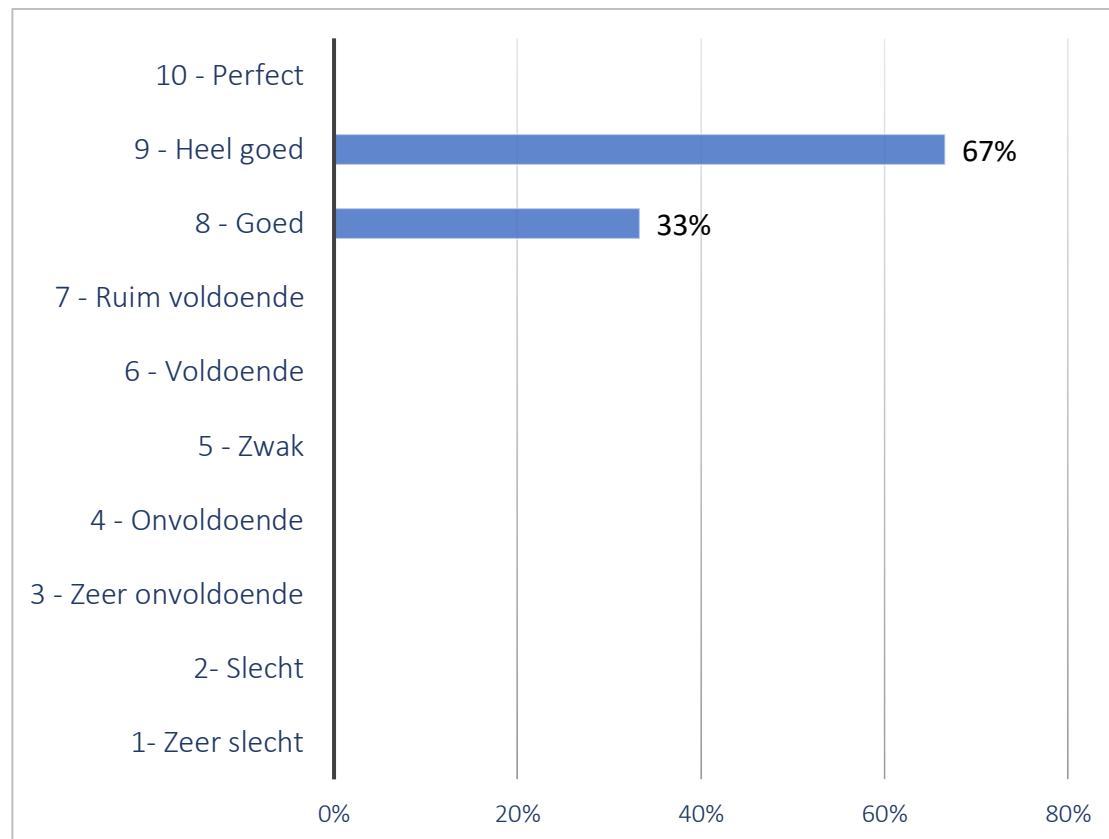
Figuur 3.2 toont in aantallen op welke domeinen de uitspraken van de cliënten betrekking hebben; de groene balken geven de waarderinguitspraken weer en de rode balken de verbeteropmerkingen. De cliënten maken aanmerkelijk meer waarderingsoepmerkingen dan verbeteropmerkingen.

De cliënten spreken zich het vaakst positief uit over de gezellige en rustige werksfeer bij de dagbesteding (28; 'emotioneel welzijn'). Ook voor de invulling van de werkzaamheden tonen de cliënten veel waardering (22; 'sociale inclusie'). Verder zijn de cliënten tevreden over het fijne contact met de collega's (11; 'sociale relaties'), en het contact met de begeleiders (11; 'zorgzaamheid').

Het overgrote deel van de verbeteropmerkingen van de cliënten valt binnen het onderwerp 'materieel welzijn' (23). Dit betreft zowel de vraag naar meer of specifieke werkmaterialen, het verminderen van de geluidsoverlast van machines in de hal, en een gezelligere aankleding van de werklocatie.

3.2 Begeleiders

In figuur 3.3 staat de verdeling van de door begeleiders gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van de door Het Maathuis geboden ondersteuning binnen de dagbesteding.



Figuur 3.3. Overzicht van waardering algemene ondersteuning, **begeleiders dagbesteding** (N=6)

Het gemiddelde rapportcijfer dat de begeleiders geven is een **8,7** op schaal van 10. Alle begeleiders geven een waardering van 'goed' tot 'heel goed'.

Ook de begeleiders van de dagbesteding bij Het Maathuis beantwoordden twee open vragen over wat ze waarderen in de ondersteuning en wat er beter zou kunnen. Gezien het relatief kleinere aantal opmerkingen is er hiervoor geen profiel opgesteld.

De begeleiders spreken waardering uit voor de gezellige, rustige en veilige werksfeer. Ook over de grote variatie in werkzaamheden en de mogelijkheid voor cliënten om hun creativiteit kwijt te kunnen zijn de begeleiders tevreden.

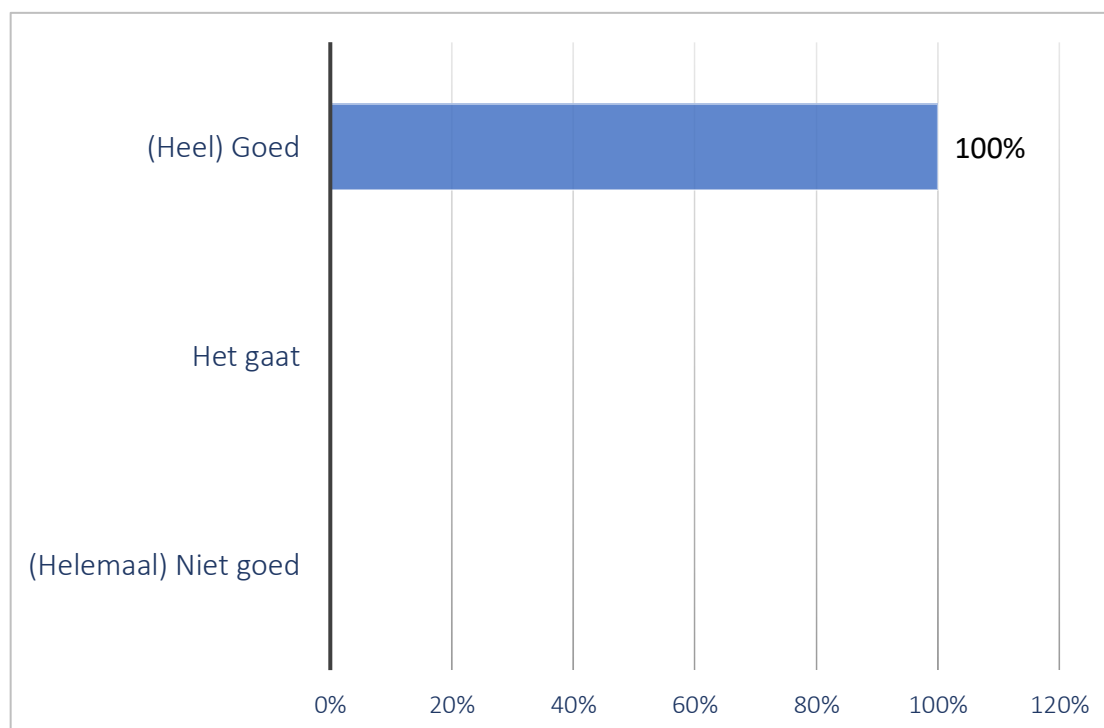
Er wordt door de begeleiders één verbeterpunt uitgesproken: de communicatie tussen de woongroepen en de dagbesteding, met name rondom belangrijke informatie en afmeldingen.

Hoofdstuk 4. Uitkomsten Ambulante begeleiding

In dit hoofdstuk volgen de uitkomsten van het onderzoek binnen de ambulante begeleiding van Het Maathuis. De uitkomsten tonen de gemiddelde rapportcijfers op organisatieniveau, een overzicht van de codering van de antwoorden op de open vragen naar het kwaliteitsmodel, en een korte kwalitatieve samenvatting van deze antwoorden.

4.1 Cliënten

In figuur 4.1 staat de verdeling van de door cliënten gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van de door Het Maathuis geboden ambulante ondersteuning.

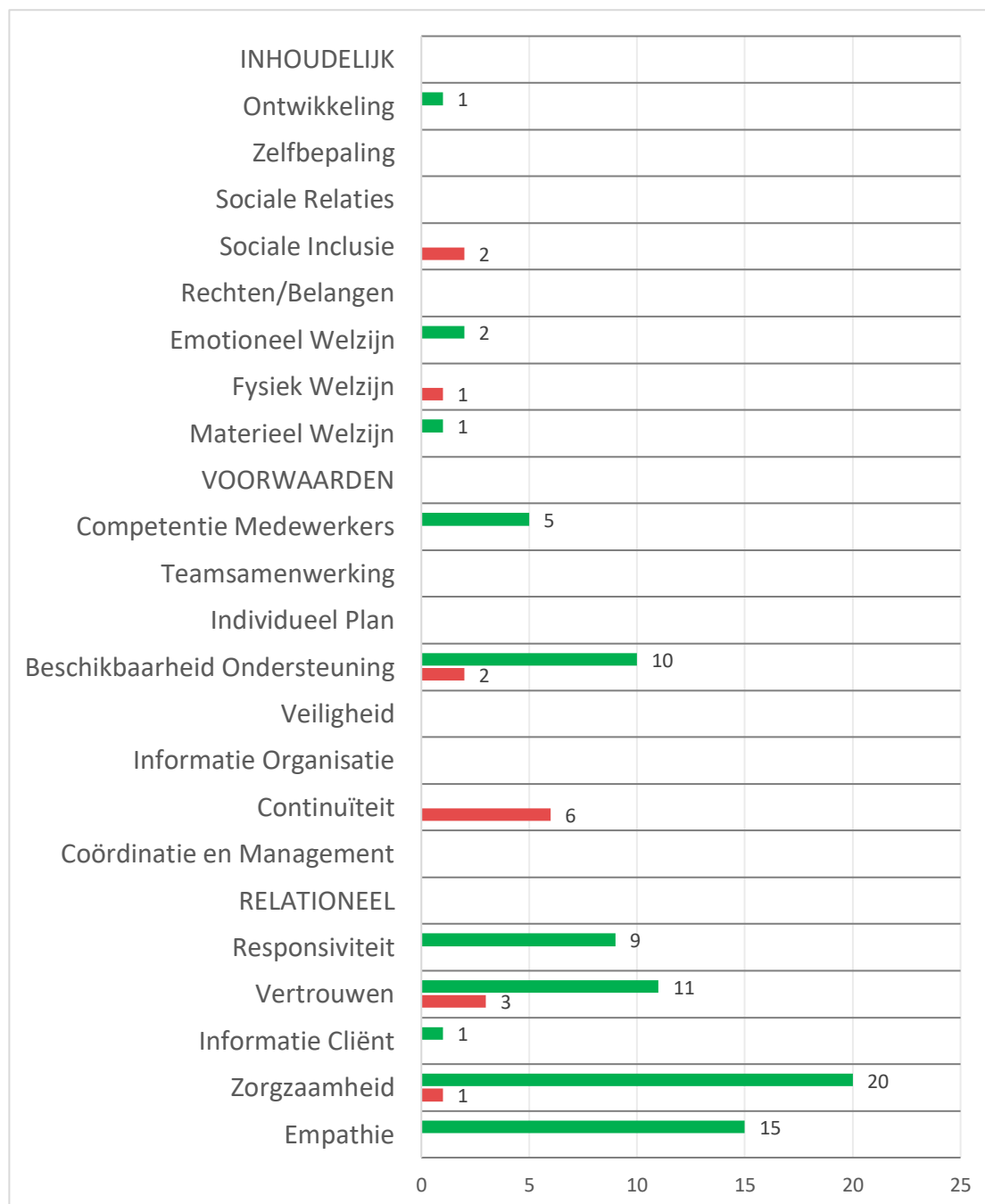


Figuur 4.1 Overzicht van waardering algemene ondersteuning, **cliënten ambulante** (N=33)

Het gemiddelde rapportcijfer dat de cliënten geven is een **3,0** op schaal van 3. Alle cliënten waarderen de ambulante ondersteuning als '(heel) goed'.

De cliënten binnen de ambulante ondersteuning van Het Maathuis beantwoordden twee open vragen over wat ze waarderen en wat er beter zou kunnen. Bij beide vragen werd er gevraagd drie voorbeelden te noemen. Dit leverde in totaal 90 uitspraken op, waarvan 75 waarderingsuitspraken en 15 verbeteruitspraken. Alle

uitspraken zijn gecodeerd naar het kwaliteitsmodel van de Quality Qube (zie bijlage 1). Een overzicht van deze gecodeerde uitspraken staat in figuur 4.2. Figuur 4.2 toont in aantallen op welke domeinen de uitspraken van de begeleiders betrekking hebben; de groene balken geven de waarderingsuitspraken weer en de rode balken de verbeteropmerkingen.



Figuur 4.2 Verdeling open uitspraken **cliënten ambuland** over het kwaliteitsmodel. Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken.

De cliënten maken aanmerkelijk meer waarderingsoptmerkingen dan verbeteropmerkingen: voor iedere verbeteropmerking worden er vijf positieve optmerkingen gemaakt.

Binnen de open antwoorden spreken de cliënten zich met name positief uit over onderwerpen die binnen het domein van de zorgrelatie vallen. Hierbij zijn de cliënten tevreden over de omgang met de begeleiding (20; 'zorgzaamheid'), over het goed luisteren en meedenken door de begeleiding (15; 'empathie'), het (helpen) nakomen van afspraken door de begeleiding (11; 'vertrouwen'), en de flexibiliteit en korte lijntjes (9; 'responsiviteit').

Daarnaast tonen de cliënten veel waardering voor de 'beschikbaarheid van ondersteuning' (10). Dit betreft zowel de algemene beschikbaarheid van de begeleiding, als de mogelijkheid om begeleiders mee te nemen naar externe afspraken.

De spaarzame verbeterpunten die cliënten maken zijn sterk verdeeld over verschillende onderwerpen. Een onderwerp dat meerdere malen aan bod komt, is de stabiliteit in het team van begeleiders / het verminderen van wisselingen in begeleiding (6; 'continuïteit').

4.2 Begeleiders

De 8 begeleiders die de vragenlijst invulden voor de ambulante begeleiding, geven een gemiddelde score van **8,0** op schaal van 10 voor de algemene ondersteuning.

Bij de open antwoorden spreken de begeleiders waardering uit over:

- De eigen beschikbaarheid en flexibiliteit
- Het bieden van zorg op maat – kijken naar de behoeften van de cliënt
- De fijne samenwerking met goed geschoolde collega's
- De kleinschaligheid van de organisatie
- Punctueel zijn en goed aan afspraken houden

Op het gebied van verbetering worden de volgende opmerkingen gemaakt:

- Genoeg ruimte voor overleg en intervisie – mogelijkheid om met elkaar te sparren
- Het proberen te verminderen van verloop van begeleiding
- Duidelijke grenzen stellen voor cliënten
- Verdere verdieping in de doelgroep, bijvoorbeeld op het gebied van autisme

Hoofdstuk 5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten

De uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek zijn samengevat op het niveau van de teams in 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' (KVK). De KVK's geven een overzicht van zowel de punten van waardering als de verbeterpunten die de cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van het betreffende team in het onderzoek naar voren brengen.

De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten dienen als volgt te worden gelezen. Naast de groepering 'cliënten, cliëntvertegenwoordigers en 'begeleiders' staat het gemiddeld gegeven rapportcijfer voor het team. In de overzichten staan samenvattingen van de onderwerpen die door meerdere respondenten zijn genoemd in antwoord op de open vragen. Het gaat dus niet om één enkele uiting van één respondent, maar over 'trends' in antwoorden. Soms staat een onderwerp als citaat tussen ' '. Het gaat redactioneel niet om letterlijke citaten maar om puntige formuleringen van commentaren.

De Quality Qube methode gaat er van uit dat de zorg voor de kwaliteit van de ondersteuning een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van cliënten, cliëntvertegenwoordigers, begeleiders, en management. De uitkomsten van de KVK vormen dan ook de input voor overleg zowel binnen het team (met cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders) als tussen team en management. Zorg voor kwaliteit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarbij de KVK's thema's 'weerspiegelen' op basis van wat de respondenten hebben gemeld in dat specifieke team. Deze thema's vormen de input voor actie binnen een Plan-Do-Check-Act cyclus. Een instructie voor het omgaan met de KVK is opgenomen in Bijlage 2 en in de afzonderlijke KVKs.

Het Maathuis Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Team: Hoge Hexel

Cliënten - Waarderingscijfer: 2,8/3

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• Het fijne contact met de begeleiding – “ze kunnen veel en goed praten”• “Er wordt goed naar mij geluisterd”• Ze helpen je goed, bijvoorbeeld met de financiën• Samen leuke dingen doen, bijvoorbeeld spelletjes spelen• De huiselijke sfeer• Er is voldoende ruimte voor vrijheid• De hulp bij het zoeken en behouden van werk• Er is ruimte voor humor• De 24uurs beschikbaarheid van begeleiding – er is altijd een aanspreekpunt	<ul style="list-style-type: none">• “Ramen die open kunnen”• De klimaatbeheersing in de woning – “zelf verstelbare verwarming per kamer”• De communicatie tussen de begeleiders - flexwerkers op de hoogte van gemaakte afspraken• Een gezelligere aankleding van de woning• Het verminderen van de wisselingen in personeel• “Soms wat minder streng doen”

Cliëntvertegenwoordigers - Rapportcijfer: 8,5/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• Persoonsgerichte zorg, betrokken zorg op maat• Afspraken worden nagekomen• Heldere communicatie• Bereid buiten de gebaande paden te denken	<ul style="list-style-type: none">• De zorgplanbesprekingen beter voorafgaand aan het tekenen van het zorgplan• Ondersteuning vanuit de orthopedagoog

Begeleiders - Rapportcijfer: 7,4/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• Er wordt begeleiding op maat gegeven – goed inspelen op de individuele wensen• Korte lijnen binnen een kleinschalige organisatie• De diversiteit van het zorgaanbod• “Samen met de cliënt de doelen opstellen”• Ondersteuning voor de cliënt bij afspraken buitenshuis• Het werken aan een goede sfeer op de groep• “Veel 1 op 1 momenten”	<ul style="list-style-type: none">• De woonomgeving en het leefklimaat – “vaak te warm”• Duidelijke kaders en regels voor de cliënten. “Wat zijn de voorwaarden om te wonen bij Het Maathuis?”• Tijd om dingen met de cliënten te ondernemen• Teambuilding – werken aan een positieve werksfeer• “Meer echt haalbare doelen”

Het Maathuis Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Team: Canadahof

Cliënten - Waarderingscijfer: 2,7/3

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De fijne gesprekken met de begeleiding – er wordt begrip getoond• Er wordt gekeken naar de individuele behoeften van de cliënt – “iedereen heeft eigen regels en doelen”• Ze zorgen voor leuke activiteiten• “Ze dagen je uit op een goede manier”• De gezellige en huiselijke sfeer• “Dat ze je professioneel behandelen”	<ul style="list-style-type: none">• Het nakomen van gemaakte afspraken• “Versoepeling van de gemaakte afspraken”• “Iets meer individuele tijd”• De communicatie tussen de begeleiders onderling• Soms iets meer doorvragen op de hulpvraag van de cliënt

Cliëntvertegenwoordigers - Rapportcijfer: 10/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen opmerkingen</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen opmerkingen</i>

Begeleiders - Rapportcijfer: 8,1/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• Het bieden van zorg op maat – er wordt goed naar de individuele wensen gekeken• De korte lijntjes binnen de organisatie – “je kunt bij iedereen feedback vragen”• Er staat altijd iemand klaar voor de cliënten• Er is voldoende tijd beschikbaar voor de cliënten• De fijne samenwerking binnen het team• “Dat het allemaal lekker nuchter is”• “Mening van begeleiding wordt serieus genomen in het bieden van passende zorg”	<ul style="list-style-type: none">• De beeldvorming voorafgaand aan het plaatsen van nieuwe cliënten• Duidelijkheid omtrent de verhuizingen• De communicatie tussen de groep en het kantoor• De regeling van het vervoer voor de cliënten• “Bewoners krijgen veel vrijheid, mag soms iets strakker op gezeten worden”• “Teambuilding activiteiten”

Het Maathuis Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Team: Wierdensestraat

Cliënten - Waarderingscijfer: 2,9/3

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De begeleiders bieden een luisterend oor – je kunt goed praten met de begeleiding en ze denken met je mee• De inzet van de begeleiding – ze bieden goede hulp• De leuke medebewoners• De gezellige en open sfeer• “Ze pakken dingen serieus met je op”• De leuke activiteiten samen met de groep	<ul style="list-style-type: none">• Het onderhoud aan het pand, bijvoorbeeld sneller de verwarming maken• Het aanpakken van de achtertuin, zoeken naar vrijwilligers om dit op te pakken• “Toezien op de groepsafspraken”• De communicatie tussen de begeleiders onderling• Soms lekkerder koken• De mogelijkheid om huisdieren te houden

Cliëntvertegenwoordigers - Rapportcijfer: -/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen respons</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen respons</i>

Begeleiders - Rapportcijfer: 7,6/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• Goed kijken naar de (groei)mogelijkheden – “samen werken aan de geluksdoelen”• De kortge lijntjes binnen de organisatie – laagdrempelig werken• “De tijd en vrijheid die we hebben om cliënten echt goed te kunnen begeleiden”• Ruimte voor leuke en soms spontane activiteiten• De diversiteit in het aanbod aan ondersteuning• “Ondersteunen waar nodig maar daarbij proberen de cliënt te motiveren om dingen zelf te doen”	<ul style="list-style-type: none">• Binnen het team meer op één lijn zitten – dezelfde regels hanteren• De beeldvorming rondom de cliënt alvorens tot plaatsing over te gaan• Transparante communicatie binnen het team van begeleiders – “duidelijkheid in welke taken er door wie worden uitgevoerd”

Het Maathuis Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Team: Dagbesteding

Cliënten - Waarderingscijfer: 3/3

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De gezellige en rustige werksfeer – er is geen werkdruk• De werkzaamheden zijn leuk en afwisselend• Het fijne contact met de collega's – de onderlinge collegialiteit• De vrijheid in het werk – "je wordt niet op je vingers gekeken"• De prettige omgang met de begeleiding – "je wordt gezien"• De begeleiding helpt goed bij de werkzaamheden en geeft duidelijke instructies• "De nieuwe locatie is fijn"• Leuk dat er muziek op de achtergrond gedraaid mag worden• "De schuifdeur tussen creatief en de hal is fijn"	<ul style="list-style-type: none">• Verminderen van geluidsoverlast (met name uit de hal)• Een gezellige aankleding van de kantine• Nieuwe werkmaterialen, zoals grotere werktafels en goede stoelen• Soms nog meer variatie in de werkzaamheden• "Een afdak voor de rokers"• Soms op een iets betere manier feedback geven• De afwisseling in het eten bij de lunch• "Een invalidesteun op het toilet"• "Een leesmap met tijdschriften in de kantine"

Begeleiders - Rapportcijfer: 8,7/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De gemoedelijke en rustige werksfeer en omgeving• De grote variatie in het aanbod aan werkzaamheden• De betrokkenheid bij de cliënten• De keuzevrijheid in het werk – "iedereen mag kiezen"• De korte lijntjes• "Serieus werk waar de deelnemers trots op kunnen zijn"• De betrouwbaarheid van de begeleiding	<ul style="list-style-type: none">• "De communicatie vanuit de groepen naar de dagbesteding. Dit betreft afmeldingen of updates over de cliënt die belangrijk kunnen zijn"

Het Maathuis Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Team: Ambulante begeleiding

Cliënten - Waarderingscijfer: 3/3

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De begeleiders zijn betrokken, aardig en flexibel• De begeleiders bieden goede hulp – ze helpen met regelzaken• De begeleiders bieden een luisterend oor en denken goed met je mee• De korte lijntjes en bereikbaarheid van de begeleiding• “Fijn dat de begeleiding mee kan naar afspraken”• De begeleiders zijn betrouwbaar en houden grip op de situatie• “Ik voel me veilig bij de begeleiding”• De laagdrempelige ondersteuning – er is ruimte voor humor• “Ze komen op tijd”	<ul style="list-style-type: none">• Het verminderen van de wisselingen van personeel• Vaker samen leuke dingen ondernemen• Soms beter op tijd komen• Voldoende aandacht voor het opbouwen van een goede relatie• “De beschikbare begeleidingsuren”

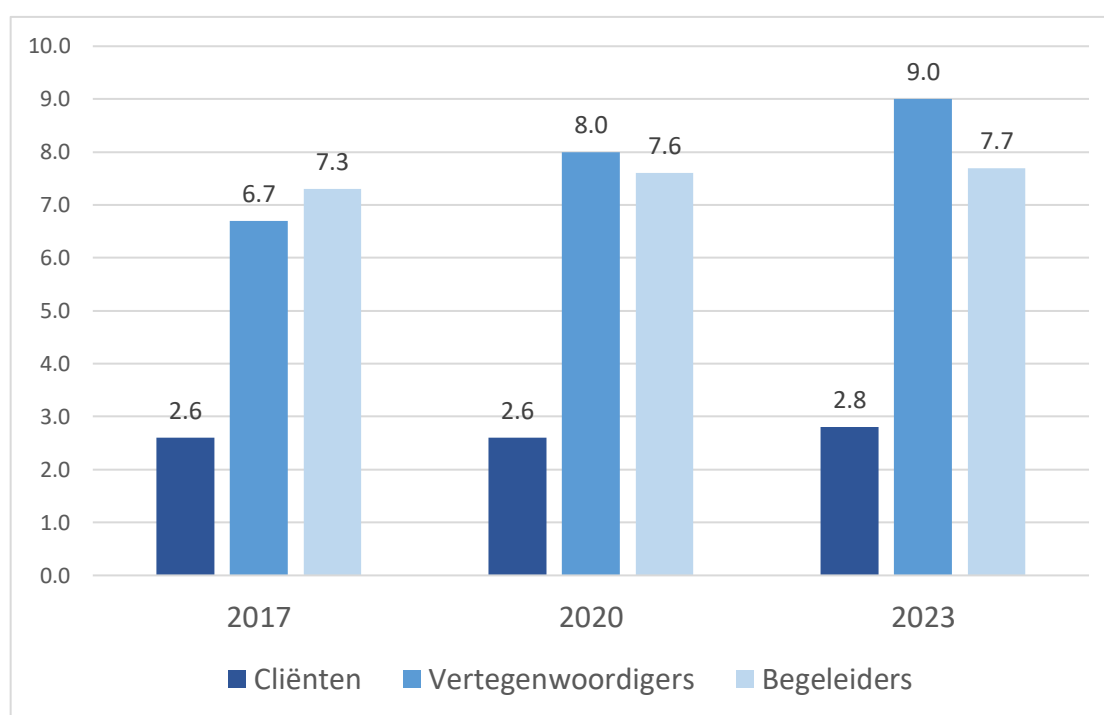
Begeleiders - Rapportcijfer: 8,0/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De zorg op maat – “Veel oog voor de vraag achter de vraag. Altijd handelen in het belang van de cliënt”• De goede match tussen cliënt en begeleiding• Flexibel zijn – “niet bang zijn om dingen uit te proberen” – snel lijnen uitzetten• De kleinschaligheid – “de organisatie is groot genoeg om alles in huis te hebben en klein genoeg dat er geen grote hiërarchie is waardoor het moeilijk is om de juiste mensen te pakken te krijgen”• Goed geschoold personeel om op terug te kunnen vallen• De fijne sfeer	<ul style="list-style-type: none">• Voldoende ruimte voor overleg en intervisie – “kunnen praten wanneer je in een dilemma zit” – “door beter samen te werken kunnen er betere beslissingen omtrent client genomen worden”• Kennisuitbreiding op het gebied van de doelgroep, bijvoorbeeld autisme• Duidelijke regels opstellen, bewaken dat men niet te veel meegaat met de cliënt• Het tegengaan van verloop

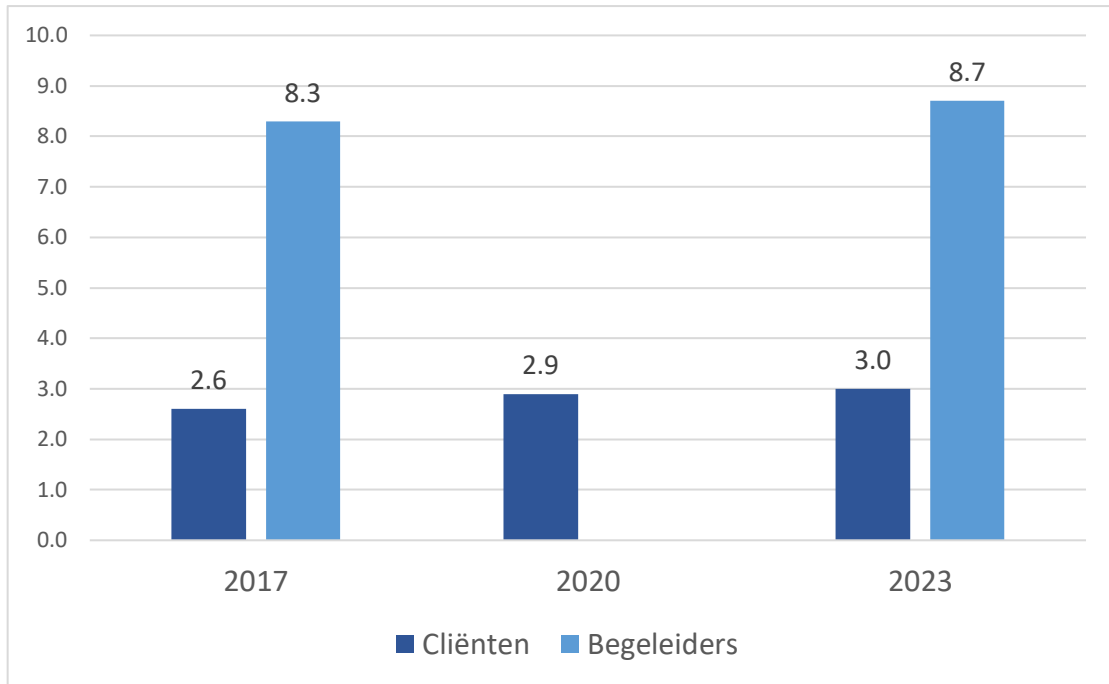
Hoofdstuk 6. Vergelijkingen

In deze paragraaf worden de rapportcijfers voor de algemene ondersteuning op het organisatieniveau van Het Maathuis vergeleken met de rapportcijfers van de voorgaande onderzoeken bij Het Maathuis.

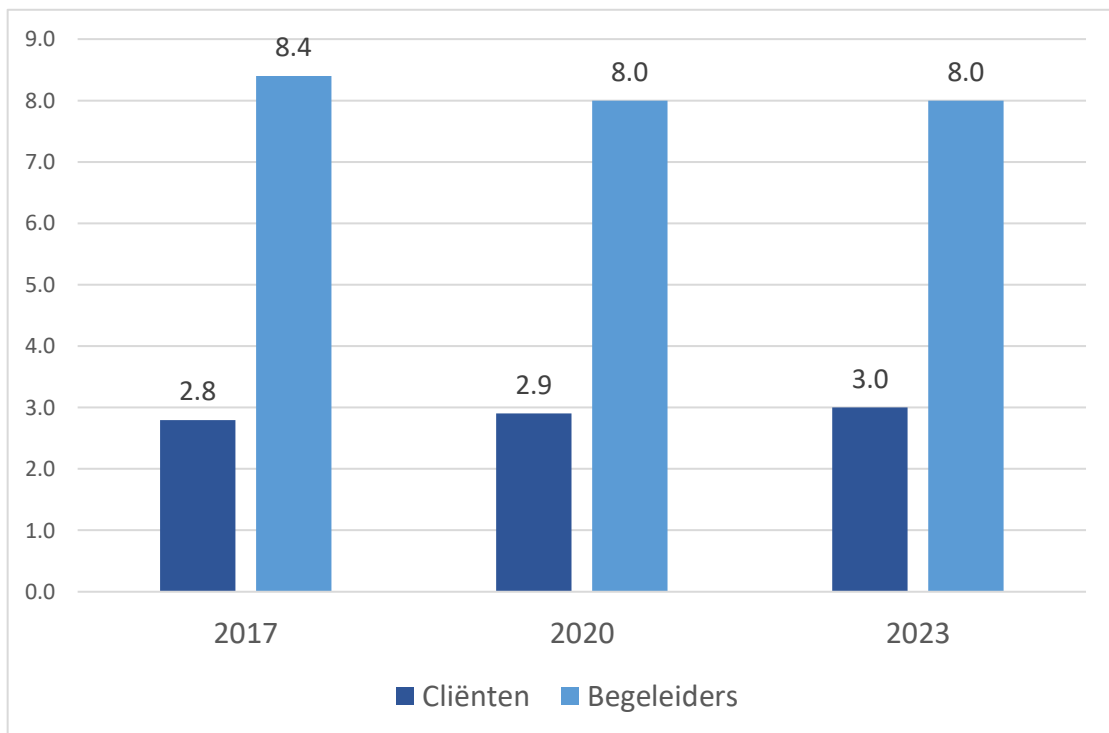
Figuren 6.1 tot en met 6.3 tonen deze vergelijkingen voor de cliënten, en waar beschikbaar de cliëntvertegenwoordigers en de begeleiders voor de onderzoeken bij Het Maathuis in 2017, 2020 en 2023, in de functies Wonen, Dagbesteding en Ambulante begeleiding.



Figuur 6.1 Vergelijking gemiddelde waardering **woonbegeleiding** in onderzoeken 2017, 2020 en 2023 (cliënten op schaal van 3, vertegenwoordigers en begeleiders op schaal van 10)



Figuur 6.2 Vergelijking gemiddelde waardering **dagbesteding** in onderzoeken 2017, 2020 en 2023 (cliënten op schaal van 3, begeleiders op schaal van 10)



Figuur 6.2 Vergelijking gemiddelde waardering **ambulante begeleiding** in onderzoeken 2017, 2020 en 2023 (cliënten op schaal van 3, begeleiders op schaal van 10)

Figuren 6.1 tot en met 6.3 laten een stijgende lijn zien in de algemene tevredenheid met de ondersteuning bij Het Maathuis. Binnen alle functies zien we bij de respondentgroepen een toename in tevredenheid. Alleen de begeleiders Ambulant scoren in 2023 gelijk aan 2020 en enigszins lager dan de uitzonderlijk hoge score in 2017. Desondanks scoren de begeleiders met een gemiddelde van 8,0 nog steeds sterk positief.

Hoofdstuk 7. Conclusies

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

7.1 Werkwijze

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen in 2023 bij Het Maathuis werd gehouden om een beeld te krijgen van de wijze waarop cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning ervaren binnen de woonbegeleiding, de dagbesteding, en de ambulante begeleiding.

Het onderzoek werd verricht met de korte vorm van de Quality Qube methode. De Quality Qube is opgenomen in de VGN-waaijer van kwaliteit-ervaringsinstrumenten (2022-2024).

De ervaringen van de cliënten zelf zijn primair verzameld via interviews, indien mogelijk werd de vragenlijst zelfstandig door de cliënt ingevuld. De registratie van hun antwoorden kon meteen worden teruggekoppeld ten behoeve van het persoonlijk plan. De vertegenwoordigers en begeleiders zijn bevraagd via een digitale enquête. De methode is erop gericht om zoveel mogelijk, door de persoon zelf geformuleerde kwaliteitservaringen te verzamelen.

7.2 Beperkingen

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten. 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 worden teruggevonden in de uitkomsten.

Ook kan het zijn dat bepaalde respondenten over een bepaald onderwerp tevreden zijn en andere respondenten hierover juist ontevreden zijn.

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

7.3 Conclusie

Wonen

Het waarderingcijfer dat de cliënten geven voor de algemene kwaliteit van de door Het Maathuis geboden ondersteuning is 2,8 op schaal van 3. Dit is een hoge waardering en ligt twee tiende punt hoger dan de gemiddelde waardering in het onderzoek van 2020. Ook de cliëntvertegenwoordigers (9,0/10) en de begeleiders (7,7/10) geven gemiddeld sterk positieve waarderingen aan de algemene ondersteuning die hoger liggen dan in het onderzoek van 2020.

De cliënten beantwoordden 4 extra gesloten vragen met betrekking tot de ondersteuning door Het Maathuis. De gemiddelde score over al deze indicatoren is een 2,7/3 en ligt daarmee hoger dan het gemiddelde van 2,6/3 uit 2020. De indicator 'Durf je dingen te bespreken met begeleiding?' scoort met een 2,9/3 het hoogst. Dit is opvallend omdat deze indicator in het onderzoek van 2020 met een 2,5/3 juist lager scoorde. In het huidige onderzoek scoort de indicator 'Voel je je op je gemak in je huis?' relatief lager met een 2,5/3, met name door de scores van de respondenten van locatie Hoge Hexel.

Er werd aan alle respondenten gevraagd wat men goed vindt in de ondersteuning en wat beter zou kunnen. Als sterk punt van Het Maathuis komt de relatie in de zorgdriehoek van cliënt, vertegenwoordiger en begeleider naar voren in dit onderzoek. De begeleiders worden omschreven als betrokken, zorgzaam en vriendelijk. Ook is men van mening dat de begeleiders goed luisteren en meedenken met de cliënten. De cliëntvertegenwoordigers zijn daarnaast tevreden over de eigen communicatie met de begeleiding. Een ander sterk punt van Het Maathuis dat naar voren komt in dit onderzoek, is de kleinschaligheid van de organisatie. Volgens de respondenten zorgt dit voor laagdrempelige zorg, een fijne sfeer en de mogelijkheid om snel te schakelen.

Verbeterruimte bestaat er volgens cliënten en begeleiders op het gebied van materiele zaken, zoals de mogelijkheid om ramen te openen, het aanpakken van de tuin, en de klimaatbeheersing in de woning. Deze uitkomsten zijn deels locatiegebonden en kunnen teruggevonden worden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de betreffende locaties. Tot slot zien de begeleiders verbeterruimte binnen de eigen communicatie en overdracht in het team; men kan meer op één lijn staan.

Dagbesteding

Het waarderingscijfer dat de cliënten geven aan de dagbesteding van Het Maathuis is een 3,0/3, dit is de hoogst mogelijke score en hoger dan de 2,9/3 uit 2020. Ook de begeleiders scoren met een gemiddeld rapportcijfer van 8,7/10 zeer hoog.

Bij de antwoorden op de open vragen komt er een sterke waardering naar voren voor de gezellige, rustige en veilige werksfeer. Ook over de invulling van de activiteiten is men over het algemeen tevreden: er is voldoende uitdaging en afwisseling. Tot slot zijn met name de cliënten tevreden over het fijne contact met de collega's.

Op het gebied van verbetering vragen de cliënten om een vermindering van geluidsoverlast door de machines in de hal. Daarnaast zijn er bij de cliënten wensen voor specifieke werkmaterialen. Bij de begeleiders wordt er slechts één verbeteropmerking gemaakt: het verbeteren van de communicatie tussen de woongroepen en de dagbesteding.

Ambulante begeleiding

Het waarderingscijfer dat de cliënten geven aan de ambulante begeleiding van Het Maathuis is een 3,0/3, hiermee vinden alle cliënten de ambulante begeleiding (heel) goed. Deze score is hoger dan de 2,9/3 uit het onderzoek van 2020. De begeleiders scoren met een gemiddeld hoge waardering van 8,0/10 in dit onderzoek gelijk aan het onderzoek van 2020.

Op het gebied van waardering komt de zorgrelatie tussen cliënt en begeleider naar voren als het sterkste punt. De cliënten vinden de begeleiders betrokken, aardig en hebben het gevoel dat ze voor hen klaarstaan. Ook vinden de cliënten dat de begeleiders goed luisteren, meedenken en goede en professionele hulp bieden bij regelzaken. Daarnaast zorgt de kleinschaligheid ervoor dat men flexibel is en dat er snel gereageerd en geschakeld kan worden wanneer dit nodig is.

De verbeterpunten die naar voren komen, zijn het verminderen van de wisselingen in begeleiding voor de cliënten, en meer ruimte voor onderling overleg en intervisie voor de begeleiders.

Algemene conclusie

Zowel cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders geven een sterk positieve waardering aan de algemene ondersteuning die door Het Maathuis wordt geboden binnen het wonen, de dagbesteding en de ambulante begeleiding. De gemiddelde waarderingen liggen over de gehele lijn hoger dan in het onderzoek van 2020. In 2020 lagen de waarderingen hoger dan in het onderzoek van 2017, waardoor er over de drie onderzoeken een stijgende lijn in waardering zichtbaar wordt.

De kracht van de ondersteuning van Het Maathuis ligt volgens de respondenten mede binnen de zorgrelatie tussen cliënt, cliëntvertegenwoordigers en begeleider. De begeleiders zijn zorgzaam en kunnen goed luisteren en meedenken. De kleinschaligheid van de organisatie draagt daarnaast bij aan een goede sfeer, laagdrempelige zorg en korte lijntjes.

Verbetermogelijkheden bestaan er volgens de respondenten van dit onderzoek voornamelijk op materieel gebied. Voor concrete suggesties wordt hierbij naar de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatie- en teamniveau verwezen. Daarnaast vragen de begeleiders in dit onderzoek om betere interne communicatie en overleg, zodat er meer ruimte is om te sparren en men beter op één lijn kan zitten.

Bijlagen

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

Bijlage 2: Handreiking Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Beknopt overzicht en verantwoording van de kwaliteitsdimensies

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

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

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Quality Qube – 2023

Kwaliteit is multidimensionaal
‘waar wordt naar gekeken met de Quality Qube?’

INHOUD	VOORWAARDEN	RELATIES
Persoonlijke ontwikkeling	Competenties van medewerkers	Responsiviteit
Zelfbepaling	Teamsamenwerking	Vertrouwen
Inter-persoonlijke relaties	OndersteuningsPlan	Informatie <small>(persoonlijk)</small>
Sociale inclusie	Beschikbaarheid van ondersteuning	Zorgzaamheid
Rechten en belangen	Veiligheid	Inleven en luisteren
Emotioneel welzijn	Informatie <small>(over organisatie)</small>	
Fysiek (lichamelijk) welzijn	Continuïteit	
Materieel welzijn	Organisatie & coördinatie	

De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2024 als Categorie I instrument.

Zie ook: Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz. Utrecht: VGN

Hoe omgaan met de Kwaliteit-Verbeter-Kaart?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2023 heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover cliënten, verwanten/vertegenwoordigers en begeleiders tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen zijn samengevat in een KVK.

De kaarten kunnen 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. **Besprek** de kaart vervolgens met cliënten en relevante contactpersonen van cliënten.
2. Bereik overeenstemming over een of twee thema’s die verbeterd kunnen worden en beargumenteer waarom. **Kies** vervolgens een of twee duidelijke doelen en formuleer ze SMART (Specifiek; Meetbaar; Aanvaardbaar; Realistisch; Tijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of meest dringend volgens de cliënten, verwanten/vertegenwoordigers 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 medewerkers, 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 wij 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.
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, verwanten/vertegenwoordigers en medewerkers van de onderzochte locaties vaak werden genoemd of belangrijke aspecten van welzijn en zorg betreffen.

Let op:

- De onderwerpen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart zijn gebaseerd op een steekproef van ervaringen. Zij geven niet noodzakelijk de mening weer van ‘alle’ cliënten of van iedereen die bij het gebouw of de locatie 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.