



# Kwaliteitsrapportage 2022

STICHTING HET MAATHUIS

## Over ons in 2022

Stichting Het Maathuis heeft in 2022 een stabiel jaar gehad; de invloed van COVID was een stuk minder dan de twee voorgaande jaren. Stichting Het Maathuis is er wederom trots op dat de continuïteit van de zorg is gewaarborgd en er goede kwaliteit van zorg geboden is. Het Maathuis heeft de benodigde zorg kunnen bieden aan de cliënt. Binnen de zorg is er aandacht geweest voor veiligheid van de cliënt m.b.t. COVID en voor een gedegen vaccinatiebeleid voor medewerkers en cliënten. Hierin was er ruimte voor meer samenzijn omdat er fysiek meer ondernomen kon worden.

Canadahof, gestart als project in samenwerking met de woningbouw, is 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. Het Maathuis is verder ingebed in de wijk en heeft contacten en samenwerkingen verder gestabiliseerd.

Er is aandacht geweest voor evaluatie en afstemming met (samenwerkings)partners zoals Menzis, zorgkantoor en de gemeenten. Nieuwe samenwerkingen zijn bekeken en opgezet samen met psychiater en AVG-arts.

Medewerkers toonden ook in 2022 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 het constant de belangrijke factoren – gezondheid en welbevinden van een ieder – in het oog gehouden.

Stichting Het Maathuis heeft gebouwd aan verdere professionalisering en heeft functie-inhouden verhelderd. Door inzet van externe en interne scholingen zijn kennis en vaardigheden verder uitgebreid. Er is een nieuw kantoor gevonden in Almelo.

Terugkijkend heeft de coronapandemie vanzelfsprekend 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. We hebben kunnen koersen op denken in mogelijkheden. Daarnaast hebben we de digitale middelen meer kunnen uitbreiden en inzetten en kunnen benutten binnen de organisatie. 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 2022 inzet en bereidheid laten zien om samen en in verbinding met elkaar en anderen kwalitatief goede en veilige zorg op maat te kunnen bieden.

Ondanks de lastige situatie is het de medewerkers, de cliënten en alle betrokkenen samen gelukt in 2022 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. We zijn ons bewust van de krachten van de organisatie. Stichting Het Maathuis heeft in 2022 laten zien dat zij optimale kwalitatief goede zorg kan leveren.

Maart 2023



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 cliënt 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 cliënt

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 mogelijk af te stemmen op het individu waarbij de eigen regie van de cliënt voorop staat.

In 2022 is Canadahof een vaste 24-uurs woonlocatie gebleven, 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 ambulant wonen en wordt ook crisisopvang verzorgd. In 2020 waren er 2 cliënten vanuit Canadahof doorgestroomd naar ambulant; in 2021 zijn er 4 cliënten ingestroomd plus 2 op de crisisplek. Van alle cliënten zijn er 3 uitgestroomd naar ambulant en een van de cliënten van de crisisplek woont zoals gepland op een andere woonlocatie van Het Maathuis. In 2022 zijn van de 8 cliënten er 4 uitgestroomd (allen met CIMOT-indicaties), waarbij 3 cliënten naar een eigen woning met ambulante begeleiding zijn doorgestroomd en 1 naar een andere zorgorganisatie beschermd wonen. Daarnaast staat er 1 cliënt al sinds 2022 op de uitstroom (eveneens met CIMOT-indicatie); deze wacht op een eigen woning.

In 2022 is er op het vlak van zorgaanbod ook ingezet op uitbreiding om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. De Forensische Zorg is gestopt na een prettige samenwerking. Door een aanpassing in de voorwaarden voor de levering van Forensische zorg is gebleken dat verdere samenwerking niet meer passend is.

Stichting Het Maathuis is in 2022 ondersteund geweest voor andere organisaties op het gebied van onderzoek en diagnostiek. Voor collega-instellingen, gemeenten en externen is er 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 2022 zijn 3 onderzoek- en diagnostiektrajecten gedaan en daarnaast zijn er diverse interne en externe cliënten op psychiatrisch consult geweest voor o.a. medicatiecontroles en adviezen.

In 2022 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 cliënt. 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 en stabiliseren van de samenwerking en het opstarten van mogelijk nieuwe samenwerking blijft een speerpunt voor Het Maathuis.

Stichting Het Maathuis maakt nog steeds een gecontroleerde groei door. Naast de mogelijkheid voor diagnostiek en onderzoek, 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. 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 2022 is tot stand gekomen door samenwerking van bestuurders, gedragswetenschappers en beleidsteam van Stichting Het Maathuis.

## Inhoud

Inleiding	5
Visie en werkwijze Het Maathuis	6
Bouwsteen Cliëntgegevens	8
Bouwsteen Cliëntervaring	11
Bouwsteen Teamreflectie	12
Reflectie	15
De toekomst	16
Bijlagen: diversen	17

## 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.

---

'Het is goede zorg en je wordt goed verzorgd.  
Ze gaan goed met je om en ze praten niet krom.  
Ze hebben veel geduld en geven je nooit de schuld'

*Bron: gedicht van een cliënt*

---

## Visie en werkwijze Het Maathuis

### Missie en Visie

Stichting Het Maathuis staat voor het bieden van zorg die 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

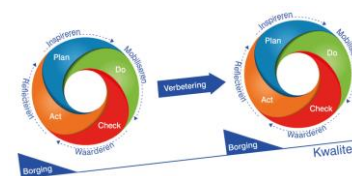
Stichting Het Maathuis is een middelgrote zorgaanbieder waar, mede door de efficiënte structuur, korte lijnen worden gehanteerd. Er zijn veel factoren die van invloed zijn in de huidige turbulente markt, te denken aan veranderende wet- en regelgeving en de krappe arbeids- en woningmarkt. De groei biedt stabilisatie voor Het Maathuis en haar medewerkers. De huidige organisatiestructuur past hier goed bij.

De kracht van Stichting Het Maathuis is dat door haar maatgericht werken cliënten zich thuis voelen. Ze hebben met deskundige medewerkers te maken waardoor ze passende en professionele hulp en begeleiding op maat ontvangen. 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 cliënten.

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.

Cliënten van Stichting het Maathuis behoren o.a. tot de volgende doelgroepen (zie ook bijlage):

- Cliënten met een WLZ-indicatie 42 cliënten; 26 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de WMO 67 cliënten; 42 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de JW 24 cliënten; 15 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten met een CIMOT/Beschermd Wonen indicatie 18 cliënten, 11 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de forensische zorg: 0 cliënten
- Cliënten vanuit de GZSP: 10 cliënten, 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 hebben onze cliënten ook met verschillende mensen te maken. 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.

7

In 2022 hebben er contacten met o.a. GGD, huisarts en apothekers plaatsgevonden. De samenwerking met collega-zorgorganisaties is van meerwaarde voor alle partijen. Dit betreft de samenwerking met partners zoals Stichting Het Maathuis die heeft voor o.a. afstemming, behandeling, scholing en dagbesteding. Dit is en blijft voor de komende jaren een speerpunt vanuit de organisatie.

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

---

### Ervaring van een cliënt in 2022:

“ ben gewoon tevreden hoe de begeleiding in het algemeen met mij omgaat, en dat vind ik top ”

*Bron: Zorgkaart Nederland, 2022*

---



## 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 worden 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 specifieke 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 verder worden geëvalueerd. In 2022 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, waarvan de verbeterpunten allemaal zijn opgepakt. Ook wordt er gewerkt met Zorgmail.

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 2022 heeft COVID nog invloed gehad op het welbevinden en het leven van de cliënt. Er is aandacht geweest voor zorg op maat, structuur binnen de mogelijkheden en het in beeld houden van de cliënt, digitaal waar nodig, maar bij voorkeur in gewoon contact. Waar mogelijk zijn preventieve maatregelen genomen (vaccinatie-mogelijkheden, middelen ter bescherming ruim op voorraad, hygiënemaatregelen onder de aandacht houden, ziekteverzuim monitoren).

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, dat te allen tijde geraadpleegd kan worden. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met 'baxters' en sinds eind 2021 wordt medicatie digitaal afgetekend. Jaarlijks wordt het medicatiebeheer gecontroleerd door een apotheek. Daarnaast is er een contractueel vastgelegde samenwerking met twee BIG-geregistreerde psychiaters, zijn er overeenkomsten met diverse apothekers en huisarts, is er vastgelegde samenwerking met AVG-arts, zijn er vastgelegde overeenkomsten met therapeuten (EMDR, PMT, fysiotherapeut) en gedragswetenschappers 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 cliënt. De schijf van vijf is de richtlijn welke hierbij gebruikt wordt. Ook wordt er continu aandacht besteed aan bewegingsactiviteiten per individuele cliënt. Dit onderwerp is verweven in de zorg- en voortgangsplannen van de cliënt. Doelen over 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 cliënt 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, het voortgangsverslag en de 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 vrijheidsbeperkende maatregelen; de stichting is geen BOPZ-instelling en werkt niet met gedwongen middelen of maatregelen zoals omschreven in de Wet Zorg en Dwang. Om bewust om te gaan met de eigen beschikking en vrijheden van cliënten, is ervoor gekozen om alle medewerkers te scholen over de Wet Zorg en Dwang. Na de scholing van de medewerkers in 2021 op dit vlak, is vanuit LSR aangegeven dat zij vanaf januari 2022 prioriteit hebben gelegd bij locaties die vermeld staan in het locatieregister. Aangezien Het Maathuis niet een organisatie uit dit register is, is in overleg met het LSR besloten dat we onze contactpersoon van LSR vermelden (zie website) en er contacten onderling zijn tussen de vertrouwenspersoon Het Maathuis en de contactpersoon LSR indien nodig.

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 maken 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 onafhankelijk 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
- Gezonde Leefstijl (o.a. voeding en beweging)
- Zorgkaart Nederland
- COVID, richtlijnen en ontwikkelingen, welzijn en omgaan met COVID (RIVM)
- ISO 9001-2015
- Interne ontwikkelingen

Ondanks dat slechts enkele cliënten daadwerkelijk zitting hebben in de cliëntenraad, kan iedere cliënt input geven aan de cliëntenraad. Dit wordt bewerkstelligd door de bewonersvergaderingen die eens per acht tot twaalf weken plaatsvinden. Deze worden per woonlocatie gehouden. Ook is er binnen de dagbesteding werkoverleg met de deelnemers. Onderwerpen die standaard op de agenda staan zijn o.a. algemene en bewonerszaken, notulen vorige keer, ontwikkelingen en rondvraag.

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

---

Ervaring van een cliënt:

“Begeleiding kent mij goed en ziet het als ik ergens mee zit, dit vind ik erg fijn ”

*Bron: verslag cliëntenraad, april 2022*

---

## 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. In 2022 is een intern CTO gedaan (zie bijlage). In 2023 wordt er een extern 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
2022	8,8	14
2021	8,7	12
2020	8,6	7
2019	8,7	9
2018	9,3	2
<b>Totaal</b> <i>Gemiddelde over periode 2016 tot en met 2022</i>	<b>8,7</b>	<b>44</b>

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 ligt 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 communicatie, de overdracht en wisselingen in begeleiding.

---

Ervaring van een cliënt:

“ Ik vind dat de begeleiding van Het Maathuis goed luistert en meedenkt met situaties”

*Bron: Zorgkaart Nederland, november 2022*

---

## Bouwsteen Teamreflectie

Bij Stichting Het Maathuis werken betrokken en vakbekwame medewerkers. Er wordt getracht om ervaren medewerkers samen met minder ervaren medewerkers samen in een team te laten werken 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 scholingsverzoeken indienen bij de teamleider. 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 2022 zijn er verschillende scholingsmogelijkheden aangeboden. Medewerkers konden deelnemen aan de volgende trainingen/workshops/informatiebijeenkomsten:

- Diverse inhoudelijke e-learnings
- BHV
- AVG
- Nedap, scholing en klantendag
- Scholing over beleid bij Menzis
- Workshop Huiselijk Geweld en meldcode
- Borderline Persoonlijkheidsstoornissen
- Omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- Diverse online scholingen
- Scholing Eetstoornissen
- Scholing Middelengebruik
- Voorlichting vanuit diverse professionele collega's zoals bijv. Dimence
- SKJ-gerelateerde scholingen

Maandelijks vindt er tijdens een teamoverleg een casuïstiek- of themagerichte bespreking plaats, op deze wijze leren de medewerkers van elkaar (intervisie/ reflectie). In 2022 heeft intervisie plaatsgevonden aan de hand van het intervisiespel binnen alle teams. Daarnaast wordt het biopsychosociaal model als uitgangspunt gebruikt om de begeleiding goed af te stemmen op de behoeften van de cliënten. Daarnaast is gerichte reflectie aan de hand van thema's en onderwerpen vanuit de praktijk een vast onderdeel binnen de teamoverleggen.

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 in een bepaalde 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.

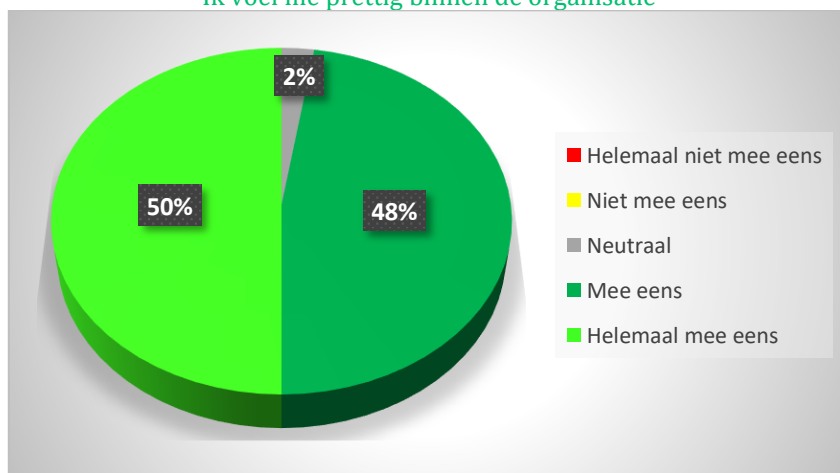
Per teamvergadering staat een bepaald onderwerp centraal; dit kan een themagericht onderwerp zijn (zoals verdieping in een ziektebeeld) of situationeel gericht onderwerp (analyse van bijvoorbeeld een incident) zijn. Bij teamvergaderingen zijn de orthopedagoog en leidinggevende aanwezig.

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

- Casuïstiek bespreking (in aanwezigheid orthopedagoog/GZ-psycholoog)
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek/cliënttevredenheidsonderzoek
- Incident meldingen/klachtenregeling
- Werkdruk/arbeidsomstandigheden
- Werken in de COVID-situatie, beleid rondom COVID
- 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, dat we zorg op maat kunnen bieden, de zelfstandigheid en vrijheden binnen de organisatie en de sfeer binnen de organisatie.

Ik voel me prettig binnen de organisatie



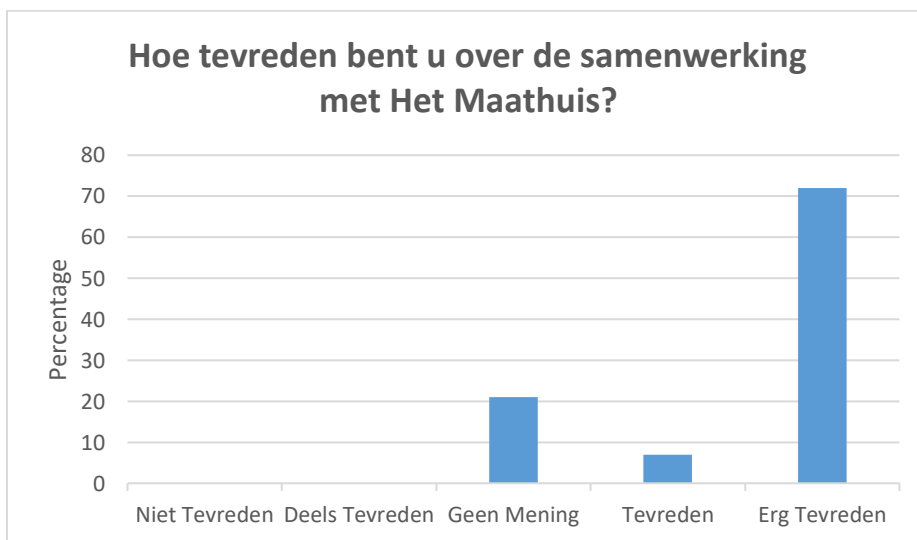
Bron: MTO, 2021

Stichting Het Maathuis heeft een personeelsvertegenwoordiger intern. In 2022 is er onderzoek gedaan binnen Het Maathuis naar de behoeften van de medewerkers om medezeggenschap te regelen in de vorm van een Ondernemingsraad (OR). Alle medewerkers hebben schriftelijk aangegeven dat zij voldoende medezeggenschap ervaren en geen behoefte hebben aan (deelname in) een OR.

### 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 cliënt op dat moment nodig heeft.

Het is goed om na te gaan hoe onze stakeholders onze dienstverlening ervaren en waarderen. Daarom is eind 2022 een open dag georganiseerd voor alle samenwerkingspartners en is onder de aanwezigen een enquête gehouden.



Bron: verslag open dag Het Maathuis november 2022

## 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 grote belasting is. We hechten grote waarde aan de mening en input van cliënten en daarom hebben we besloten dat de cliëntenraad 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 is de frequentie daarom bijgesteld naar minimaal elk kwartaal.

### Reflectie van de medewerkersbijeenkomst

Stichting Het Maathuis heeft de inspraak van haar medewerkers twee keer per jaar via medewerkersbijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten worden medewerkers geïnformeerd over de ontwikkelingen van de organisatie en over beleid, kwaliteit en medewerkerszaken. Medewerkers kunnen vragen stellen en verbeterpunten aandragen tijdens deze momenten. In 2022 zijn medewerkers waar nodig maandelijks op de hoogte gehouden van de impact, ontwikkeling en bijzonderheden binnen de organisatie. In 2022 is wederom gebleken dat werken met eigen, vaste invallers positief resultaat heeft. Dit systeem zal worden voortgezet.

### Reflectie algemeen

In 2022 was de zorg kwalitatief goed en stabiel. Stichting Het Maathuis heeft ook in 2022 geen klachten ontvangen. De groei van Het Maathuis heeft doorgezet in 2022, zowel qua cliënten als locaties en medewerkers, waardoor Het Maathuis inmiddels een middelgrote zorgorganisatie is. De structuur binnen de organisatie is verder geprofessionaliseerd. Ook de vraag naar de aangeboden diagnostiek en behandeling, blijft groeien. Verder heeft in 2022 een externe audit ISO 9001 plaatsgevonden (hercertificering); deze is met succes afgerond. In 2022 is Canadahof een vaste 24-uurs woonlocatie gebleven, 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. Over een langere periode zien we de volgende resultaten:

Jaartal	Instroom	Uitstroom
2020		2 cliënten naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding
2021	4 (reguliere) cliënten + 2 cliënten kortdurend op de crisiskamer	3 cliënten naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding 1 cliënt naar beschermd wonen Het Maathuis
2022		3 cliënten naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding 1 cliënt naar beschermd wonen andere organisatie NB: 1 cliënt staat al langere periode op uitstroom; wacht op eigen woning



## 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 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 samenwerkingspartners. Stichting Het Maathuis vindt het belang om deze samenwerkingen 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 2023 blijft het verder ontwikkelen en uitvoering geven aan mogelijkheden voor diagnostiek en behandeling binnen Het Maathuis en dit traject verder te structureren. Daarnaast wil Het Maathuis ook graag een extra 24-uurs locatie vinden die geschikt is. We hopen hierbij nog steeds op een positieve voortzetting van eerder gevonden mogelijkheden. Hierbij zal duurzaamheid belangrijk zijn.

Professionalisering van de zorgsystemen wordt in 2023 verder vorm gegeven.

De groei binnen Het Maathuis maakt dat de bestuurders van meer afstand 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 kwaliteit van zorg en de medewerkers- en cliënttevredenheid.

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.

---

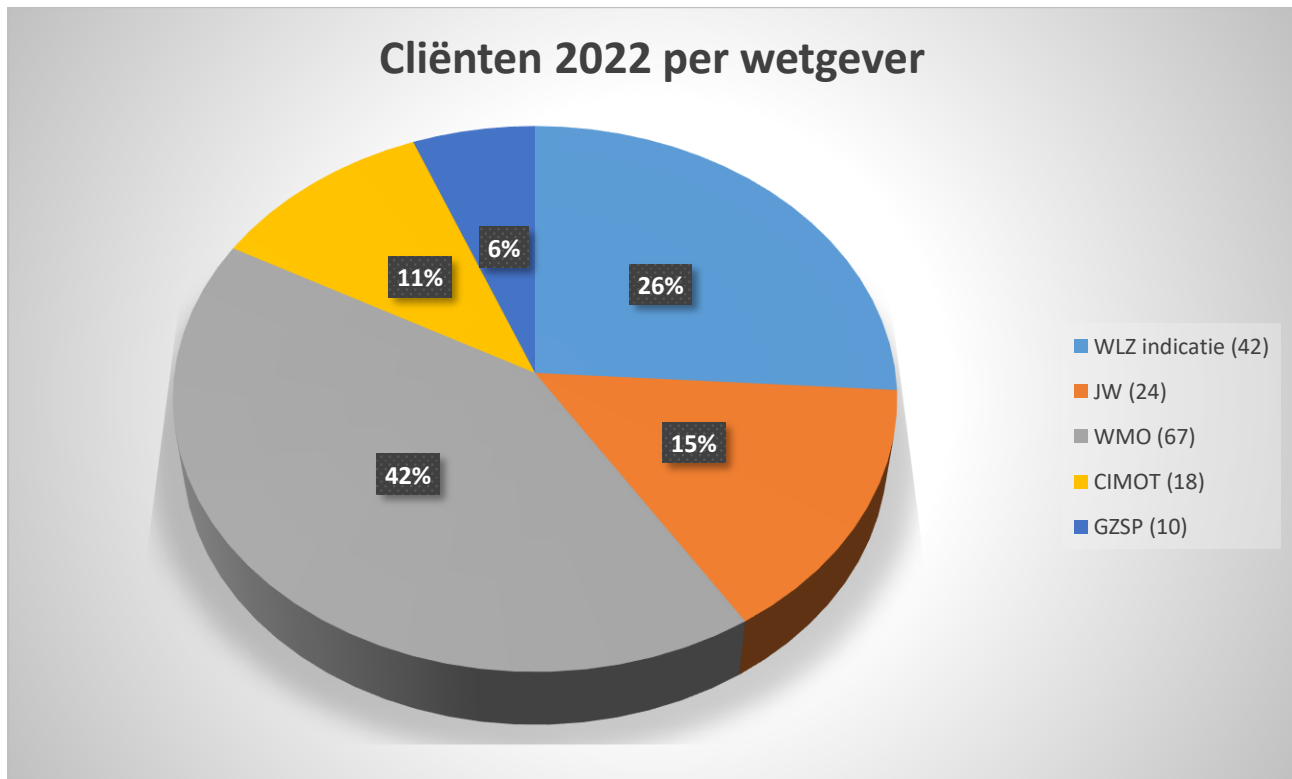
Clïent over organisatie:

“ Er wordt goed naar je gekeken wie je bent als persoon en wat je hulpvraag is. Je bent geen nummertje. Je mag er zijn zoals je bent. ”

*Bron: Zorgkaart, 2022*

---

## Bijlage 1 : Cliënten 2022 per wetgever



## Bijlage 2: Intern CTO, 2022

### Cliënttevredenheidsonderzoek - intern (CTO) 2022

*Uitwerking: mw. W. Zwijnenberg, d.d. juli 2022*

#### **Doel**

Stichting Het Maathuis wil de tevredenheid van haar cliënten in kaart brengen om te kijken op welke gebieden zij haar geboden zorg (verder) kan verbeteren.  
Een goede zorg draagt bij aan stabiliteit voor de cliënten en een groter geluksgevoel.

#### **Opzet**

Vanuit deze inventarisatie zullen waar nodig verbeterpunten worden geformuleerd en besproken worden met cliënten, personeel en bestuur.

Het doel is om de cliënttevredenheid te vergroten door tijdig in te spelen op de wensen en eventuele ontevredenheid. Door middel van een tevredenheidsvragenlijst wordt gekeken naar mogelijke verbeterpunten op het vlak van tevredenheid over de geboden zorg en begeleiding, en over de begeleiders en Het Maathuis in algemene zin. Hiervoor is gebruikt gemaakt van een samengestelde lijst, gebaseerd op de methode 'Quality Qube'. Er is gekozen voor een combinatie van schaalvragen in de vorm van smileys en open vragen om naast inzicht in de waardering ook input te krijgen voor verbeterpunten.

De vragenlijst is anoniem ingevuld waardoor de kans op eerlijke input is geoptimaliseerd.

De terugkoppeling van het onderzoek zal worden gedaan aan personeel en bestuur. In 2023 zal er opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek (extern) worden afgenomen.

18

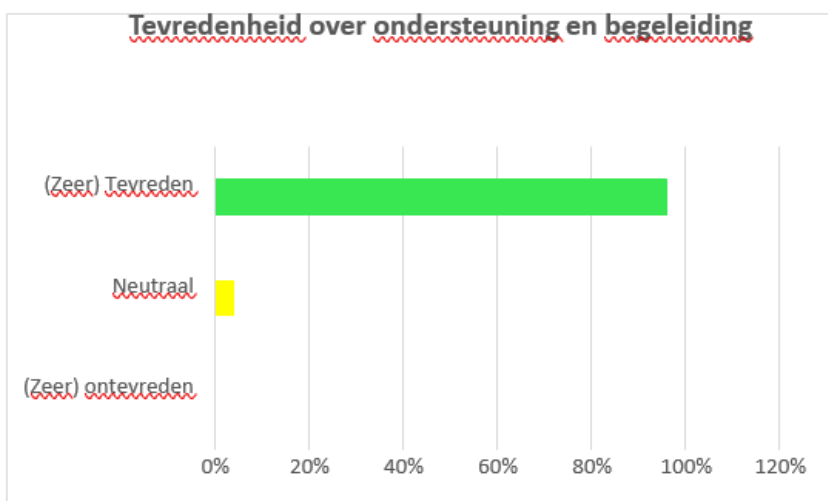
#### **Doelgroep, respons en uitkomsten**

De vragenlijsten zijn afgenomen onder alle cliënten van de woonlocaties, de ambulante begeleidde cliënten en die van de dagbesteding (externe cliënten). In totaal zijn er 101 vragenlijsten uitgedeeld waarvan er 76 zijn geretourneerd. Dit betekent een score van 75%, waarmee dit onderzoek als ruim voldoende representatief kan worden gezien om uitspraken te kunnen doen over de cliënttevredenheid.

Hieronder de uitkomsten van het CTO, weergegeven in percentages en grafieken (totaalscores):

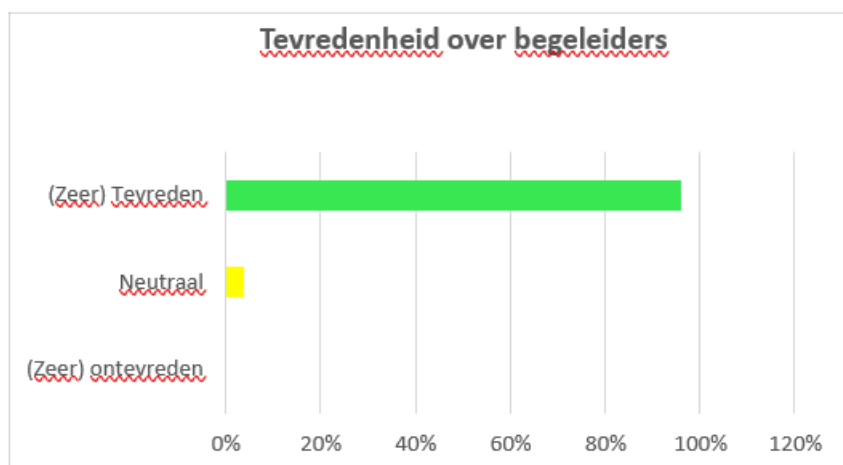
#### 1. Tevredenheid over ondersteuning en begeleiding

	<u>(Ze)er tevreden</u>	<u>Neutraal</u>	<u>(Ze)er Ontevreden</u>
<u>Canadahof</u> <u>Ingevuld retour: 6 van de 10 = 60%</u>	5 (83%)	1 (17%)	0 (0%)
<u>Wierdensestraat</u> <u>Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%</u>	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
<u>Hoge Hexel</u> <u>Ingevuld retour: 11 van de 11=100%</u>	9 (81%)	2 (19%)	0 (0%)
<u>Dagbesteding (externen)</u> <u>Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%</u>	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
<u>Ambulant Begeleiding</u> <u>Ingevuld retour: 41 van de 62 = 66 %</u>	41 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
<u>Totaal: 76</u>	73 (96%)	3 (4%)	0 (0%)



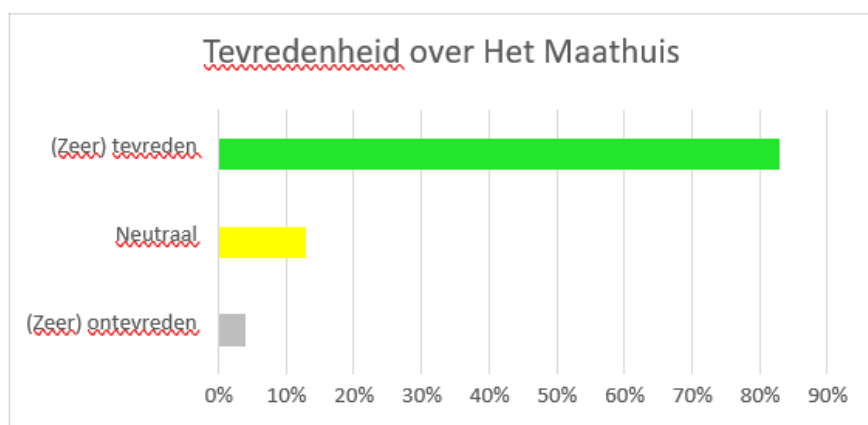
## 2. Tevredenheid over de begeleiders

	<u>(Zeer) tevreden</u>	<u>Neutraal</u>	<u>(Zeer) Ontevreden</u>
Canadahof Ingevuld retour: 6 van de 10 = 60%	5 (83%)	1 (17%)	0 (0%)
Wierdensestraat Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Hoge Hexel Ingevuld retour: 11 van de 11=100%	9 (81%)	2 (19%)	0 (0%)
Dagbesteding (externen) Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Ambulant Begeleiding Ingevuld retour: 41 van de 62 = 66 %	41(100%)	0 (0%)	0 (0%)
Totaal: 76	73 (96%)	3 (4%)	0



### 3. Tevredenheid Het Maathuis

	<u>(Zeer) tevreden</u>	<u>Neutraal</u>	<u>(Zeer) Ontevreden</u>
Canadahof <u>Ingevuld retour: 6 van de 10 = 60%</u>	4 (67%)	1 (17%)	1 (17%)
Wierdensestraat <u>Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%</u>	6 (67%)	2 (22%)	1 (11%)
Hoge Hexel <u>Ingevuld retour: 11 van de 11=100%</u>	9 (81%)	1 (9%)	1 (9%)
<u>Dagbesteding (externen)</u> <u>Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%</u>	8 (89%)	1 (11%)	0 (0%)
<u>Ambulant Begeleiding</u> <u>Ingevuld retour: 41 van de 62 = 66 %</u>	36 (88%)	5 (12%)	0 (0%)
<u>Totaal: 76</u>	63 (83%)	10 (13%)	3 (4%)



### Bijlage 3: Informatiebronnen

- Buntinx, 2020, Cliëntentevredenheidsonderzoek
- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, 2016 en 2017-2022
- Menzis, 2019, Menzis-aanbesteding
- MTO Het Maathuis, 2021
- CTO Het Maathuis, 2022
- Verslag Open dag Het Maathuis, 2022
- ZorgKaartNederland, [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

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