



Stichting het Maathuis

Conclusies en aanbeveling Cliëntenonderzoek 2026

07-07-2026



Amber van Huissteden



Samantha de Rooij



Doelstellingen



Doelstellingen

Cliëntervaringsonderzoek



Begeleiders en
ondersteuning
begeleiders



Huis en
woonomgeving



Werk en
dagbesteding



Vrije tijd en
contacten



Zorgplan



Een doorsnede van de ervaringen van
jullie cliënten en **complimenten en
verbeterpunten op het aanbod,**



Gerichte actiepunten voor de
toekomst, met ruimte voor reflectie en
een plan van aanpak,



Verantwoording van de kwaliteit en
ervaringen van de zorg en
dienstverlening, voor externe
stakeholders.



Onderzoeksopzet, Respons & Algemene Tevredenheid



Achtergrond van het onderzoek

Methode

Digitale vragenlijsten 2026
Niet-anoniem

Vragen

Gevalideerde vragenlijst met thema's
gebaseerd op de acht leefdomeinen.

Rapportage

Uitgesplitst naar:
Zorgvorm
Locaties



Respons

Het totale responspercentage van 2026 is 88,5%

2026

Verzonden	Ontvangen	Percentage
113	100	88,5%



Respons

Per zorgvorm

Totaal

Ambulant

Dagbesteding

Wonen

Verzonden	Ontvangen	Percentage
113	100	88,5%
61	52	85,2%
33	31	93,9%
35	33	94,3%



Respos

Per locatie

Totaal

Dagbestedingslocatie B

Dagbestedingslocatie K

Woonlocatie Canadahof

Woonlocatie Hoge Hexel

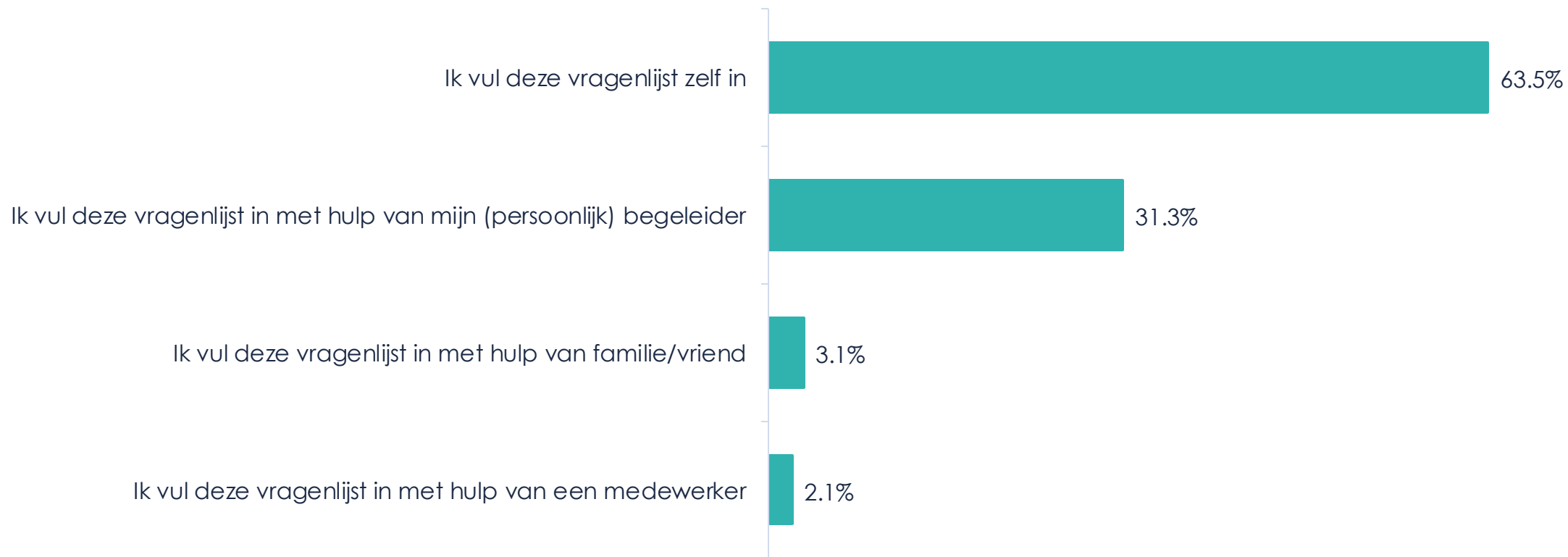
Woonlocatie Wierdensestraat 137

Woonlocatie Wierdensestraat 35

Verzonden	Ontvangen	Percentage
113	100	88,5%
29	27	93,1%
5	5	100,0%
11	10	90,9%
12	11	91,7%
3	3	100,0%
9	9	100,0%



Wie vult de vragenlijst in?



De resultaten

Kijk mee door de
ogen van jullie cliënten





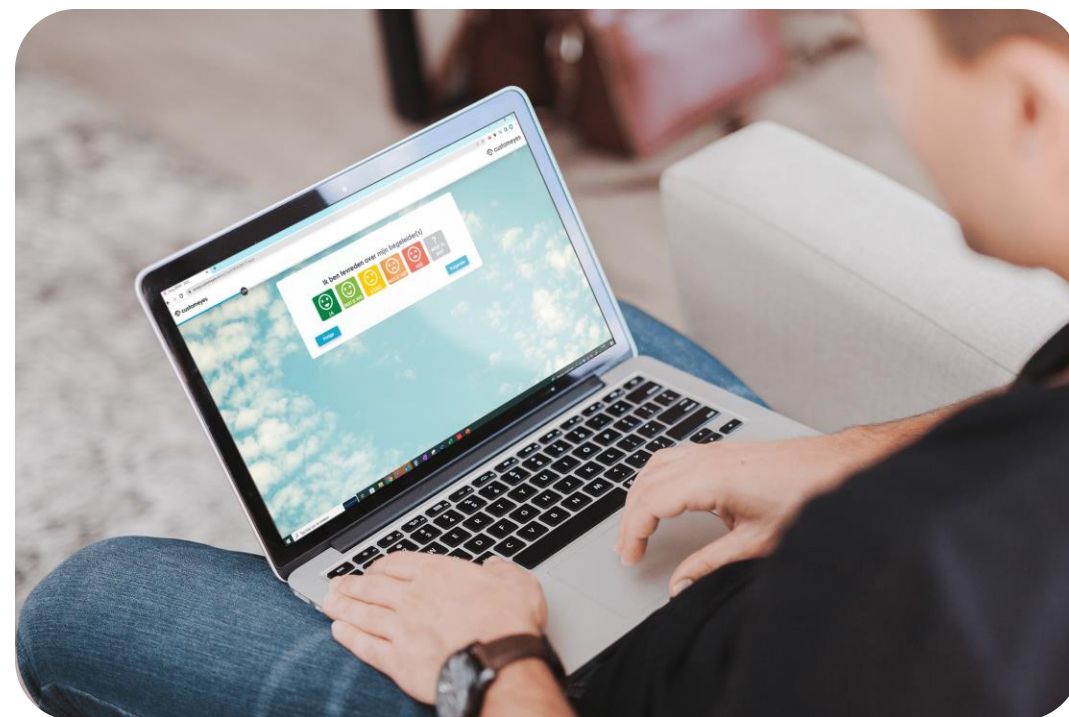
Antwoordschalen

Verschillen in antwoordschaal voor cliënten

De gesloten vragen zijn geformuleerd als stellingen bijvoorbeeld: *Ik ben tevreden met mijn woonruimte*. Om antwoord te geven wordt er gebruik gemaakt van een 5-puntsschaal. Daarbij zijn om het zo begrijpelijk en aantrekkelijk mogelijk te maken duidelijke kleuren en smileys toegevoegd.

Voor cliënten wordt de volgende 5-puntsschaal gebruikt:

Ja – Meestal wel – Neutraal – Meestal niet – Nee – Weet ik niet





Hoe lees je de resultaten?

Kleuring en aantallen

Antwoordcategorie Cliënt	Waarde toekenning
Ja	10
Meestal wel	7.5
Neutraal	5
Meestal niet	2.5
Nee	0
Weet ik niet	-

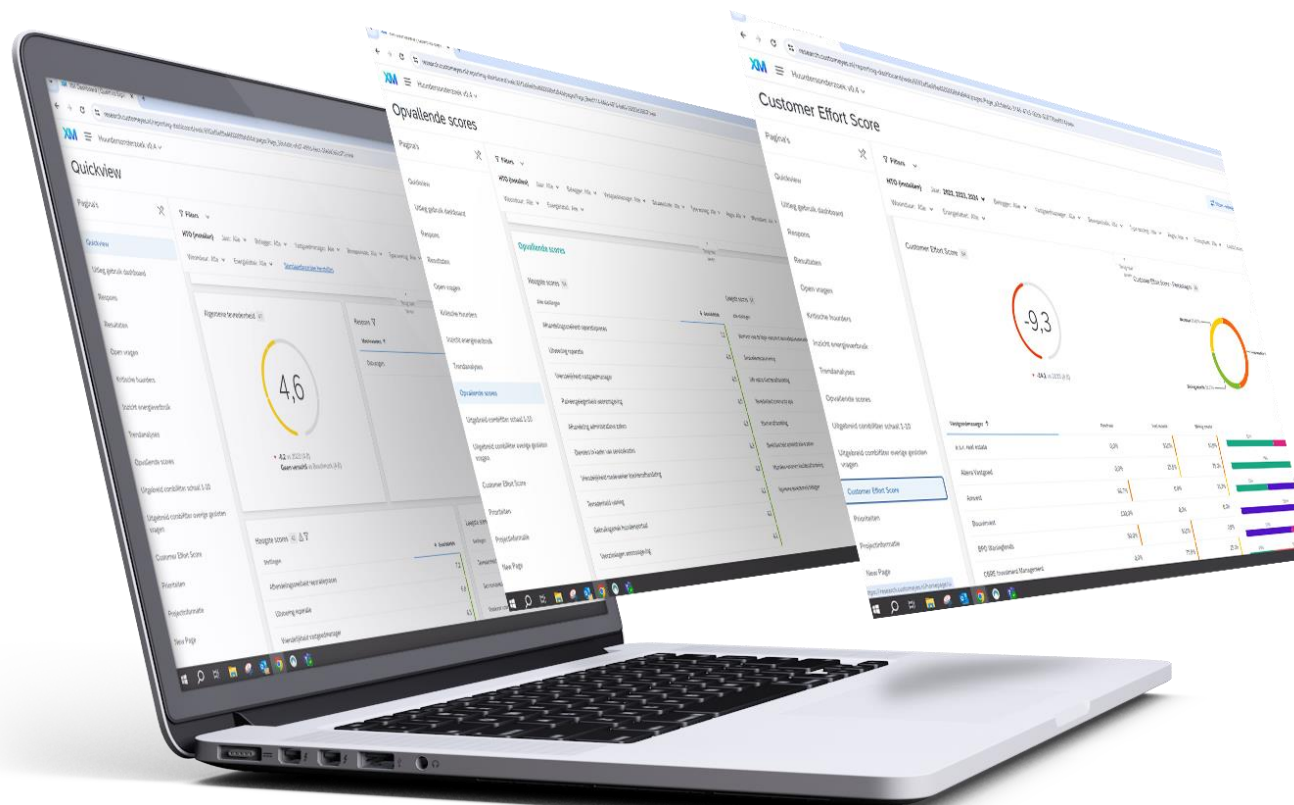
De “N”

Indien een respondent “Weet niet/geen ervaring” ingevuld heeft wordt het resultaat niet meegenomen. Let bij de resultaten op de N – wat zegt het? (signalerende functie)

De benchmark

De benchmarkscore toont de gemiddelde score van alle instellingen die op identieke wijze zijn gemeten.

Alle inzichten zijn te vinden in jullie dashboard





Algemene tevredenheid



“Het voelt als thuis als ik bij het Maathuis ben. Een fijne en vertrouwde omgeving met fijne collega's en begeleiding”

“Cliënt”



Tevredenheid zorg

Cliënten zijn zeer tevreden

2026
Cliënten

8,9

Ambulant

9,3

Dagbesteding

9,0

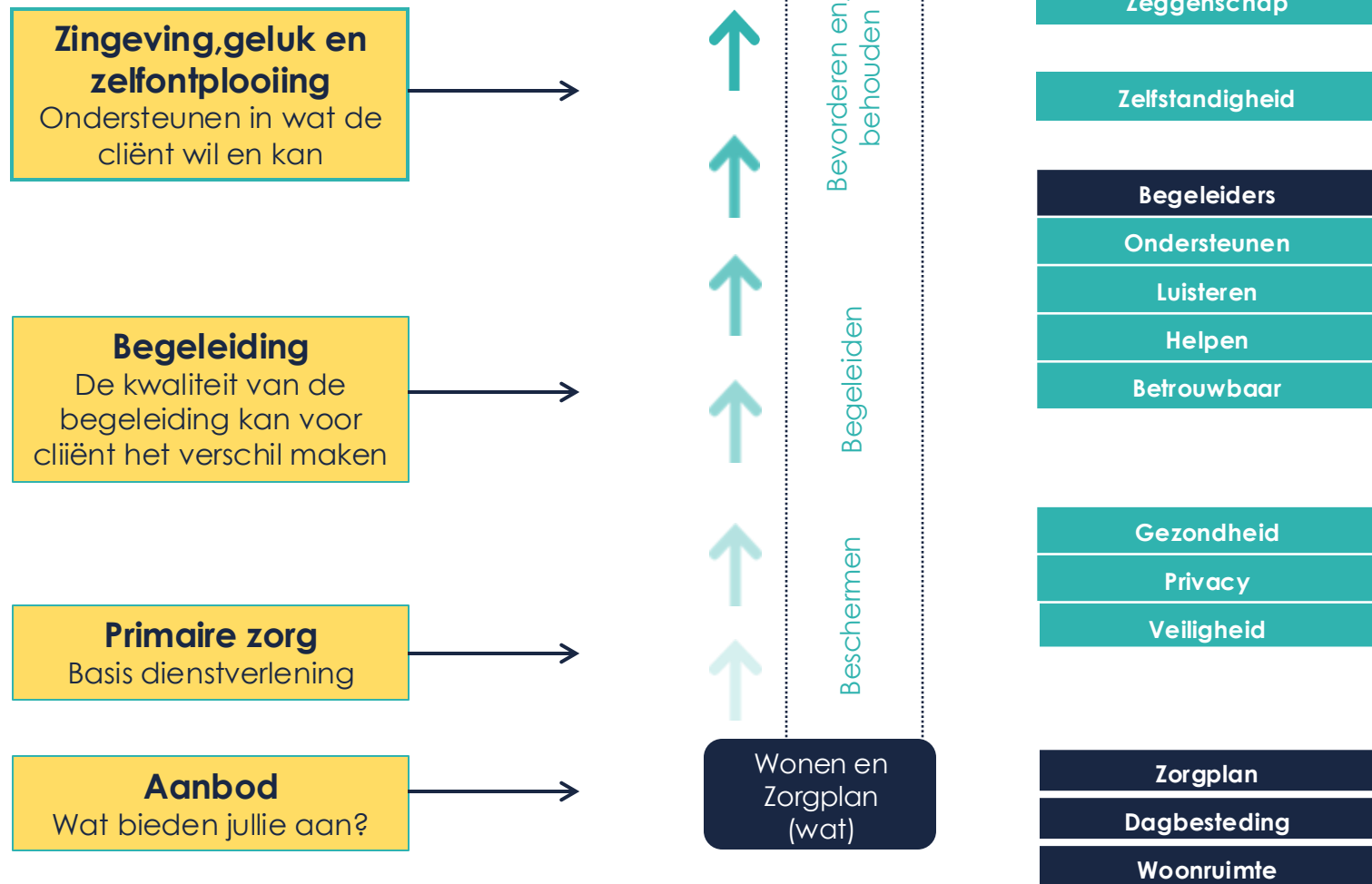
Wonen

8,0

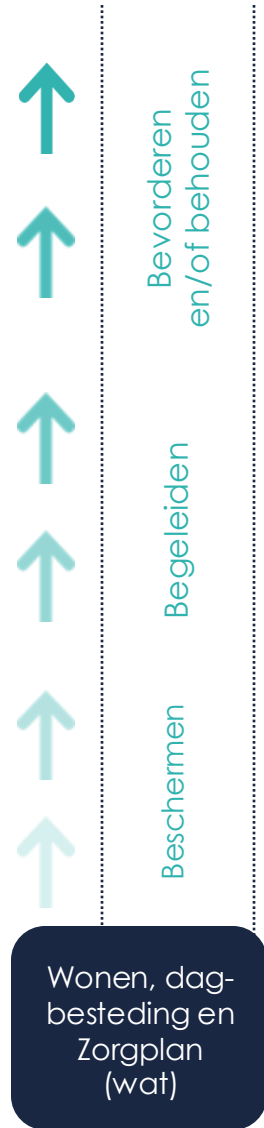


Waardemodel

Uitleg

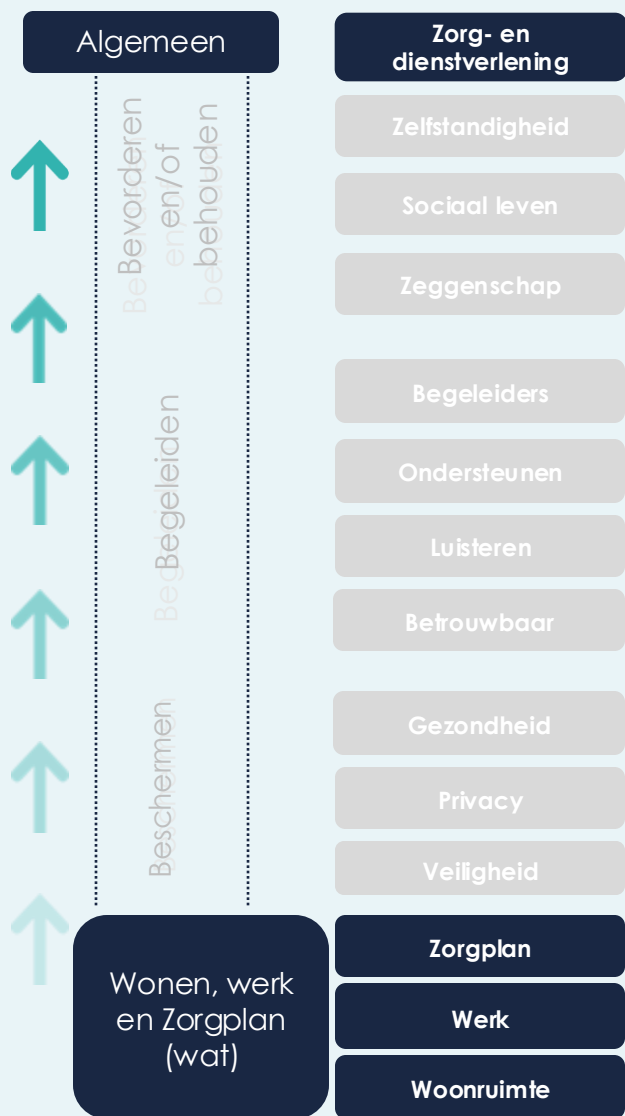


Waardemodel



Zorg- en dienstverlening	Tevredenheid over de zorg en dienstverlening
Zingeving	Helpen bij het leren van nieuwe dingen
Sociaal leven	Doen van genoeg leuke dingen in mijn vrije tijd
Zeggenschap	Leuk contact hebben met anderen op het werk Meepraten over veranderingen in mijn Zorgplan Ik ben tevreden hoe er met vragen en problemen wordt omgegaan
Zelfstandigheid	Zelf keuzes mogen maken
Begeleiders	Tevredenheid over de begeleider(s)
Ondersteunen	Met medewerkers over moeilijke dingen praten
Luisteren	Mijn begeleiders luisteren goed naar mij
Helpen	Medewerkers bieden hulp waar nodig
Betrouwbaar	Begeleiding houdt zich aan de afspraken
Gezondheid	Helpen gezond te leven
Privacy	Voldoende privacy
Veiligheid	Veiligheid in de woonruimte Veiligheid op werk/dagbesteding
Zorgplan	Tevredenheid over mijn zorgplan
Dagbesteding	Tevredenheid over het werk/dagbesteding
Woonruimte	Tevredenheid over de woonruimte

Bewoner
8,9
8,9
8,3
8,2
8,9
9,1
9,5
9,2
8,7
9,2
9,1
9,0
7,2
8,8
8,6
9,3
8,9
8,8
7,5

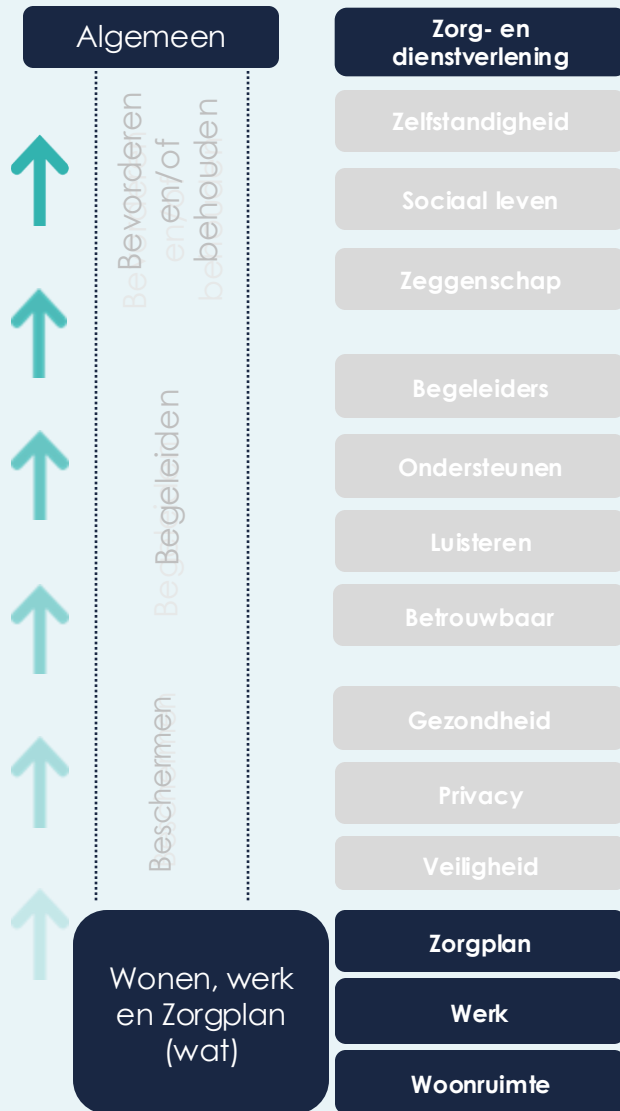


Wonen, werk & zorgplan Resultaten



Wonen, werk en zorgplan

2026



Zorgplan	Tevredenheid over mijn zorgplan
Werk	Tevredenheid over het werk/dagbesteding
Woonruimte	Tevredenheid over de woonruimte

Cliënt
8,9
8,8
7,5



Zorgplan

	Aantal	Score	Benchmark
Tevredenheid zorgplan	98	8,9	7,6
Cliënt kan meepraten over veranderingen in plan	99	9,1	7,6



Zorgplan

Wat kan er beter? (N=77)

Het grootste deel noemt geen concreet verbeterpunt of is tevreden. (N=62)

Een kleine groep wil dat het plan duidelijker, eenvoudiger of minder gedetailleerd wordt. (N=4)

“Soms de spellingsfouten . Niet te gedetailleerd”

Enkele respondenten vinden het proces rondom het plan te lang, herhalend of te weinig besproken. (N=4)

“Meer doelen bespreken bij contactmomenten. En vaker persoonlijk plan gesprek houden. Is nu 1x per jaar, ik zou dat eerder eens in drie maanden doen. Of per halfjaar.”



Onze belangrijkste bevindingen

Zorgplan

Cliënten zijn zeer positief over hun zorgplan. De tevredenheid met het zorgplan is hoog (8,9) en cliënten ervaren veel ruimte om mee te praten over veranderingen in hun plan (9,1). Beide scores liggen ruim boven de benchmark, wat laat zien dat cliënten zich gehoord voelen en actief betrokken worden bij hun ondersteuning.

Verbeterpunten worden slechts beperkt genoemd en richten zich vooral op het verder vereenvoudigen van het zorgplan en het vaker bespreken van persoonlijke doelen en voortgang.



Werk/dagbesteding

	Aantal	Score	Benchmark
Tevredenheid werk en/of dagbesteding	30	8,8	8,1
Leuk contacten op werk en/of dagbesteding	31	8,2	7,8
Veilig voelen op werk en/of dagbesteding	31	9,3	8,4



Werk/dagbesteding

Wat kan er beter? (N=28)

Een meerderheid noemt geen verbeterpunten of geeft aan tevreden te zijn. (N=17)

“Niks, dat is erg goed geregeld vind ik. Voor de mensen die naar hun dagbesteding gaan is er veel te doen, er wordt dagelijks gekookt in de middag en er worden veel leuke dingen voor hen georganiseerd. Iedereen is aardig en behulpzaam en er is een goede sfeer.”

Enkele respondenten wensen meer afwisseling, uitdaging of duidelijkheid in werkzaamheden. (N=4)

“Soms wat meer uitdaging [..].”

Communicatie, bespreekbaarheid en onderlinge omgang worden door enkelen genoemd. (N=3)

“Als cliënten ergens mee zitten dat ze dan naar begeleiding moeten gaan en niet onderling bespreken.”



Onze belangrijkste bevindingen

Werk/dagbesteding

Cliënten zijn zeer tevreden over hun werk of dagbesteding en ervaren dit als een veilige en prettige omgeving. Alle resultaten liggen boven de benchmark, waarbij vooral het gevoel van veiligheid zeer positief wordt beoordeeld (9,3).

Verbeterpunten worden beperkt genoemd en richten zich voornamelijk op meer afwisseling en uitdaging in werkzaamheden, evenals aandacht voor communicatie en onderlinge omgang.



Wonen

Tevreden over mijn woonruimte

Zelf keuzes mogen maken

Veilig voelen woonruimte

Privacy in de woonruimte

Aantal	Score	Benchmark
33	7,5	8,3
33	9,5	8,2
33	8,6	8,3
33	8,8	8,6



Wonen

Wat kan er beter? (N=30)

Onderhoud, veroudering en snelheid van reparaties. (N=6)

“Tempo waarmee dingen gerepareerd worden: 3 jaar voor een lekkage is absoluut niet acceptabel, en simpele dingen wordt ook veel te lang en makkelijk over gedaan.”

Comfort in de woning is een belangrijk aandachtspunt: isolatie, temperatuur, ventilatie en geluid. (N=6)

“Het is erg koud in de winter, erg warm in de zomer. Geen goeie isolatie en erg veel geluid van burens, etc.”

Overlast en hinder in de woonomgeving worden ook meerdere keren genoemd. (N=5)

“Overlast aan de overkant van de straat.”



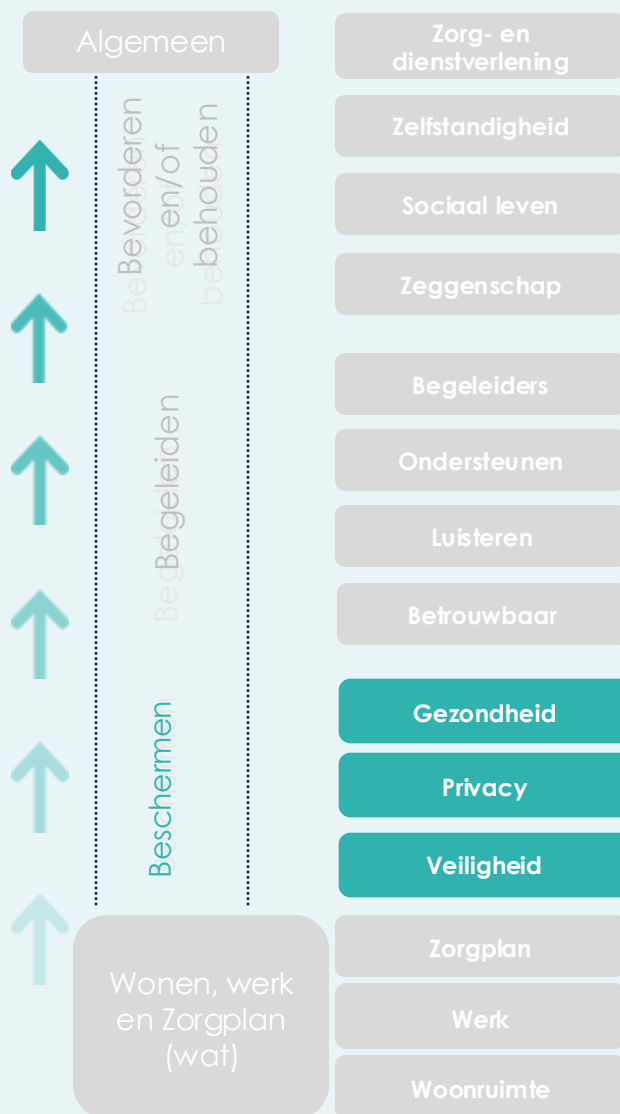
Onze belangrijkste bevindingen

Wonen

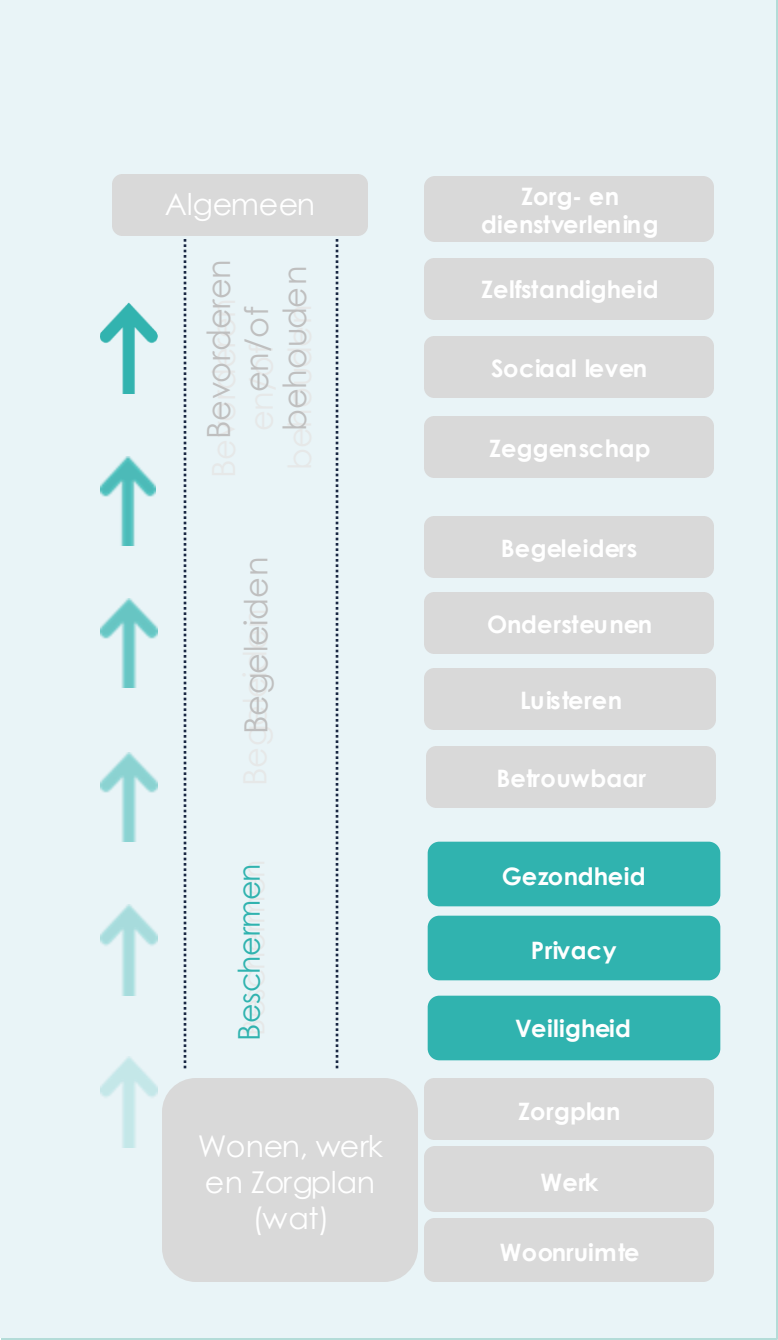
Cliënten ervaren veel zelfstandigheid, privacy en veiligheid binnen hun woonomgeving. Vooral de mogelijkheid om zelf keuzes te maken wordt zeer positief beoordeeld (9,5) en ook veiligheid en privacy scoren boven de benchmark.

De tevredenheid over de woonruimte zelf blijft echter achter bij de benchmark (7,5). Verbeterpunten richten zich vooral op onderhoud, wooncomfort (zoals isolatie, temperatuur en ventilatie) en het verminderen van overlast in de woonomgeving.

Beschermen



Beschermen



Gezondheid	Helpen gezond te leven
Privacy	Voldoende privacy
Veiligheid	Veiligheid in de woonruimte
	Veiligheid op werk/ dagbesteding

Clïënt
7,2
8,8
8,6
9,3



Beschermen

Helpen gezond te leven

Voldoende privacy

Veiligheid in de woonruimte

Veiligheid op werk/ dagbesteding

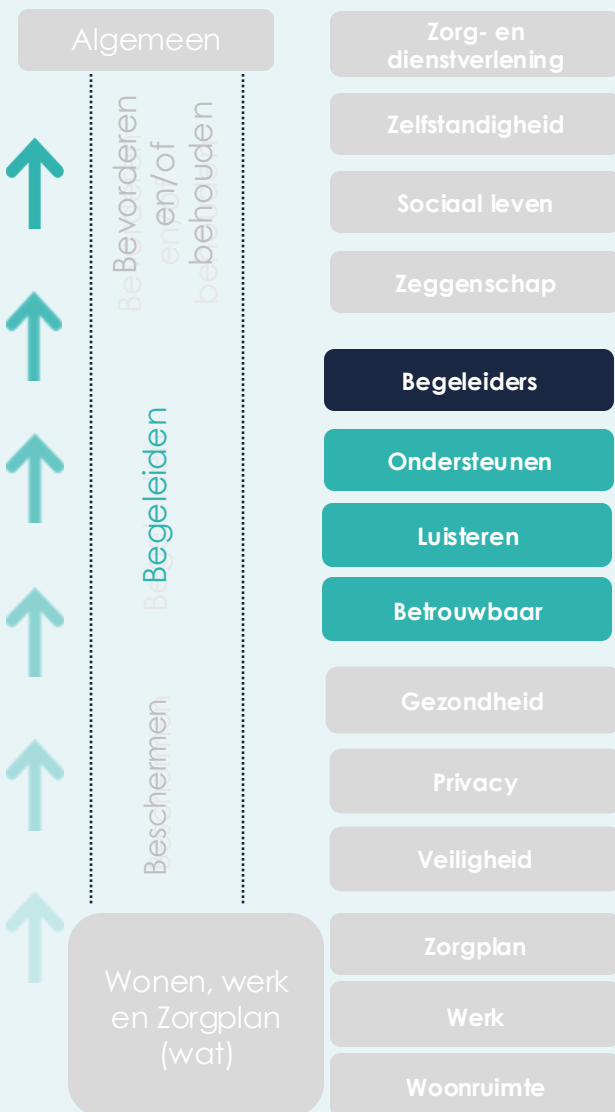
Aantal	Score	Benchmark
33	7,2	7,5
33	8,8	8,6
33	8,6	8,3
31	9,3	8,4



Onze belangrijkste bevindingen **Beschermen**

Cliënten ervaren privacy, veiligheid en hulp om gezond te leven door begeleiders.

Veiligheid en privacy scoren boven de benchmark. Hulp van begeleiders om gezond te leven ligt net iets onder de benchmark en biedt kansen om te verbeteren.

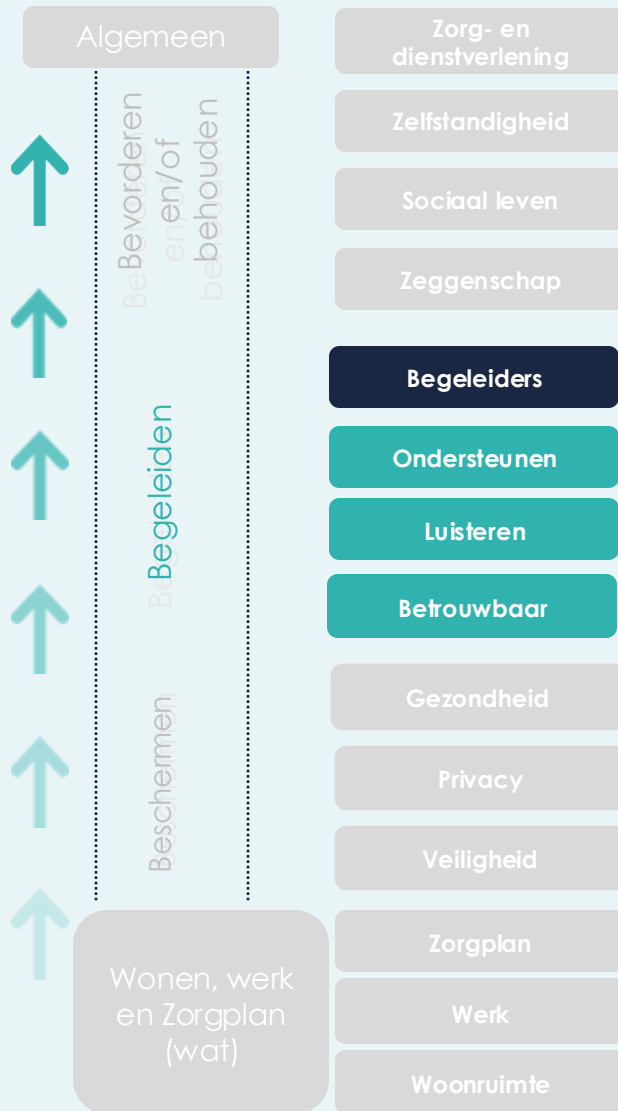


Begeleiden/ verzorgen



Begeleiden

2026



Begeleiders	Tevredenheid over de begeleider(s)
Ondersteunen	Met medewerkers over moeilijke dingen praten
Luisteren	Mijn begeleiders luisteren goed naar mij
Helpen	Medewerkers bieden hulp waar nodig
Betrouwbaar	Begeleiding houdt zich aan de afspraken

Clïënt
9,2
8,7
9,2
9,1
9,0



Begeleiden

Tevredenheid over de begeleiders

Begl. houden zich aan afspraken

Begl. helpen als het nodig is

Met begl. over moeilijke dingen praten

Begl. helpen gezond te leven

Begl. helpen bij het leren van nieuwe dingen

Begl. houden rekening met mijn wensen

Begl. hebben genoeg tijd

Begl. luisteren goed

Aantal	Score	Benchmark
100	9,2	8,5
97	9,0	8,1
100	9,1	8,5
99	8,7	7,8
33	7,2	7,5
100	8,9	7,7
100	9,0	8,3
100	8,7	7,4
100	9,2	8,2



Begeleiden

Wat kan er beter? (N=81)

Veel cliënten noemen geen concreet verbeterpunt of geven aan tevreden te zijn. (N=47)

“Ik ben tevreden graag houden zoals het nu gaat.”

Volgens een deel van de cliënten kan communicatie, duidelijkheid en afstemming beter. (N=13)

“Communicatie tussen begeleiding kan beter. Meldingen over wat er gebeurt in het groepsgebeuren moet serieuzer genomen worden en beter worden opgepakt.”

Afspraken, planning en betrouwbaarheid vragen aandacht. (N=12)

“Mag afspraken beter nakomen.”

Begeleiding kan soms beter aansluiten op persoonlijke wensen, tempo en zorgvraag. (N=11)

“Dat ze wat met je wensen en zorgvraag doen. Helaas vinden hun er vaak wat van en denken dat sommige dingen gaan helpen terwijl het eigenlijk niet op de manier wordt gedaan zoals gevraagd of gezegd. Nakomen van bepaalde afspraken die worden gemaakt met cliënt.”



Onze belangrijkste Begeleiden

Cliënten zijn zeer tevreden over hun begeleiders. Alle onderdelen worden ruim boven de benchmark beoordeeld, waarbij vooral luisteren (9,2), geboden hulp (9,1) en het nakomen van afspraken (9,0) sterk scoren. Cliënten voelen zich gehoord, ondersteund en ervaren dat begeleiders rekening houden met hun wensen.

Aandachtspunten liggen vooral in de onderlinge communicatie, het nakomen van afspraken en het beter aansluiten op individuele wensen en behoeften.

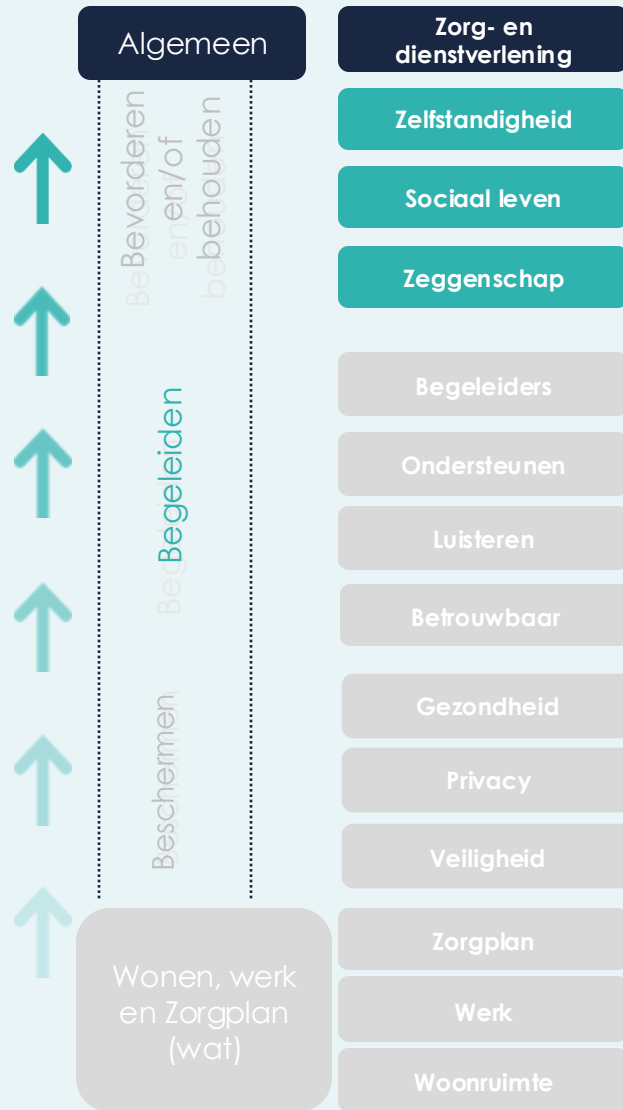


Bevorderen (of behouden)



Bevorderen en/of behouden

2026



Zorg- en dienstverlening	Tevredenheid over de zorg en dienstverlening
Zingeving	Helpen bij het leren van nieuwe dingen
Sociaal leven	Doen van genoeg leuke dingen in mijn vrije tijd
	Leuk contact hebben met anderen op het werk
Zeggenschap	Meepraten over veranderingen in mijn Zorgplan
	Ik ben tevreden hoe er met vragen en problemen wordt omgegaan
Zelfstandigheid	Zelf keuzes mogen maken

Clïënt
8,9
8,9
8,3
8,2
9,1
9,1
9,5



Vrije tijd en contacten

	Aantal	Score	Benchmark
Leuke dingen doen in mijn vrije tijd	33	8,3	7,7
Tevredenheid hulp van netwerk	32	8,5	7,8
Ondersteuning van naasten bij activiteiten	33	8,0	7,5
Tevredenheid activiteiten	12	7,3	5,9



Vrije tijd en contacten

Wat kan er beter? (N=25)

Veel cliënten geven aan dat er niets hoeft te verbeteren of dat het prima gaat. (N=13)

“Ik ben tevreden graag houden zoals het nu gaat.”

Een aantal cliënten benoemt behoefte aan meer aanbod, uitjes of invulling van vrije tijd. (N=6)

“Meer hulp om echt de dingen die ik wil doen in mijn vrijetijd te kunnen doen.”

Structuur, planning en op gang komen worden genoemd door enkelen als verbeterpunt. (N=4)

“Soms wat meer aan structuur/routines houden om leven overzichtelijk te houden. Plus meer doen wat goed voor mij werkt.”



Onze belangrijkste bevindingen

Bevorderen en/of behouden

Cliënten ervaren veel eigen regie, betrokkenheid en ontwikkelmogelijkheden. Vooral de mogelijkheid om zelf keuzes te maken (9,5), mee te praten over hun zorgplan (9,1) en de tevredenheid over de zorg en dienstverlening (8,9) worden zeer positief beoordeeld. Ook vrije tijd, sociale contacten en ondersteuning vanuit het netwerk scoren boven de benchmark.

Verbeterpunten liggen voornamelijk in het bieden van meer activiteiten, een betekenisvolle invulling van de vrije tijd en extra ondersteuning bij het ondernemen van activiteiten.



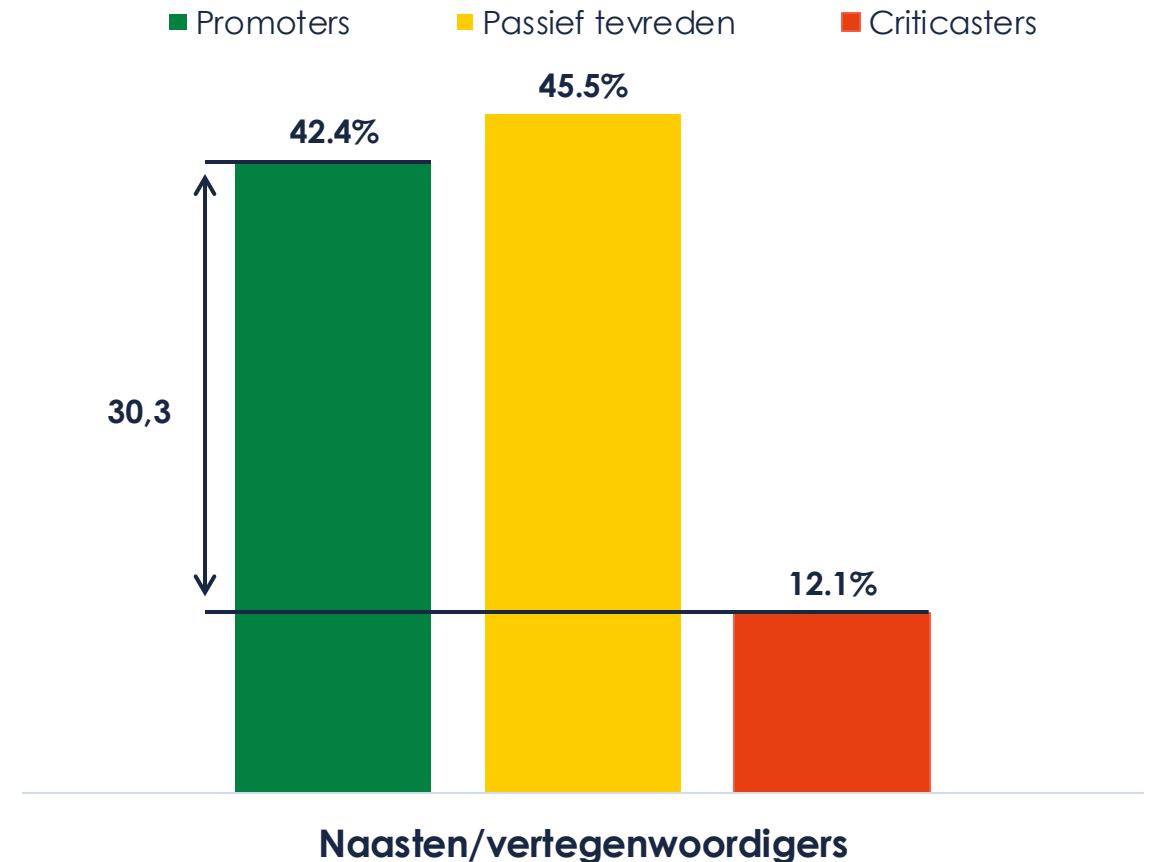
Net Promotor Score Cliënten

Hoe waarschijnlijk is het
dat u organisatie zou aanbevelen
aan anderen?

NPS Score = 30,3

Toelichting NPS

De Net Promoter Score (NPS) is een indicator voor klanttevredenheid en loyaliteit. Respondenten geven aan in hoeverre zij de organisatie zouden aanbevelen op een schaal van 0 tot 10; het percentage promoters (score 9-10) minus het percentage criticasters (score 0-6) vormt samen de NPS.





Onze conclusies

Onze conclusies



Wonen, werk/dagbesteding en plan

Cliënten zijn zeer tevreden over hun zorgplan en werk/dagbesteding en voelen zich daarbij veilig en betrokken. De woonomgeving blijft het belangrijkste verbeterpunt, met aandacht voor wooncomfort en onderhoud.



Beschermen

Cliënten voelen zich veilig en ervaren voldoende privacy. De ondersteuning bij gezond leven biedt nog de meeste ruimte voor verbetering.



Begeleiden

Begeleiders worden zeer positief beoordeeld en cliënten voelen zich gehoord, geholpen en serieus genomen. Aandachtspunten liggen vooral in communicatie en het nakomen van afspraken.



Bevorderen en/of behouden

Cliënten ervaren veel eigen regie, inspraak en ontwikkelmogelijkheden. De belangrijkste kans ligt in het bieden van meer activiteiten en een betekenisvolle invulling van de vrije tijd.



Onze aanbevelingen

Onze belangrijkste aanbevelingen

1

Besteed extra aandacht aan de woonbeveling

Cliënten zijn positief over de veiligheid, privacy en zelfstandigheid binnen hun woonomgeving. Tegelijkertijd laten de resultaten zien dat er kansen liggen om de tevredenheid over de woonruimte verder te vergroten, met name op het gebied van onderhoud, wooncomfort en het beperken van overlast.

2

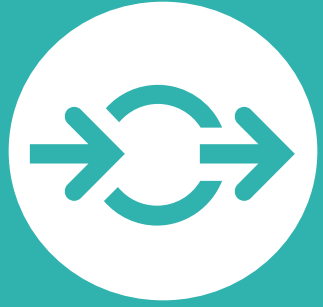
Versterk communicatie en afspraakgericht werken

Begeleiders worden zeer positief beoordeeld, maar cliënten noemen communicatie en het nakomen van afspraken als belangrijkste verbeterpunten. Door verwachtingen, afstemming en terugkoppeling verder te professionaliseren kan de hoge waardering voor begeleiding worden bestendigd.

3

Vergroot kansen voor ontwikkeling, gezondheid en participatie

De grootste ontwikkelkansen liggen in het stimuleren van een gezonde leefstijl, het aanbieden van meer activiteiten en het creëren van meer uitdaging binnen werk/dagbesteding. Dit draagt bij aan eigen regie, persoonlijke ontwikkeling en kwaliteit van leven.



Hoe nu verder?

Laat de resultaten op je inwerken

Lees de **individuele gespreksverslagen** rustig door en bekijk het dashboard

Plan van aanpak

Aan de slag met de resultaten!
Waar gaan jullie aan werken?

Deel de resultaten intern

Hoe geven we **opvolging** aan de uitkomsten?



Zijn er vragen?





Algemeen

	Aantal	Score	Benchmark
Tevredenheid over de zorg	99	8,9	8,3
Tevredenheid omgang vragen/problemen cliënt	99	9,1	7,9



Zorgplan

	Aantal	Score	Benchmark
Tevredenheid plan	98	8,9	7,6
Cliënt kan meepraten over veranderingen in plan	99	9,1	7,6



Werk/dagbesteding

	Aantal	Score	Benchmark
Tevredenheid werk en/of dagbesteding	30	8,8	8,1
Leuk contacten op werk en/of dagbesteding	31	8,2	7,8
Veilig voelen op werk en/of dagbesteding	31	9,3	8,4



Wonen

Tevreden over mijn woonruimte

Zelf keuzes mogen maken

Veilig voelen woonruimte

Privacy in de woonruimte

Aantal	Score	Benchmark
33	7,5	8,3
33	9,5	8,2
33	8,6	8,3
33	8,8	8,6



Begeleiden

- Tevredenheid over de begeleiders
- Begl. houden zich aan afspraken
- Begl. helpen als het nodig is
- Met begl. over moeilijke dingen praten
- Begl. helpen gezond te leven
- Begl. helpen bij het leren van nieuwe dingen
- Begl. houden rekening met mijn wensen
- Begl. hebben genoeg tijd
- Begl. luisteren goed

Aantal	Score	Benchmark
100	9,2	8,5
97	9,0	8,1
100	9,1	8,5
99	8,7	7,8
33	7,2	7,5
100	8,9	7,7
100	9,0	8,3
100	8,7	7,4
100	9,2	8,2



Vrije tijd en contacten

	Aantal	Score	Benchmark
Leuke dingen doen in mijn vrije tijd	33	8,3	7,7
Tevredenheid hulp van netwerk	32	8,5	7,8
Ondersteuning van naasten bij activiteiten	33	8,0	7,5
Tevredenheid activiteiten	12	7,3	5,9



Tot slot

Tevredenheid omgang vragen/problemen cliënt

Aantal

Score

Benchmark

99

9,1

7,9

Waarschijnlijkheid van aanbevelen (NPS)

99

30,3

23,4