



Thomashuis Ruinerwold

Het geheim van de Thomashuizen

Interview met Hans van Putten, oprichter van de Thomashuizen

Het Thomashuis is een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking. Initiatiefnemer en drijvende kracht achter Thomashuizen is Hans van Putten. Na lang en tevergeefs op zoek te zijn geweest naar een fijne, menswaardige woonomgeving voor zijn verstandelijk beperkte zoon Thomas, bedacht hij zelf het concept van het Thomashuis. Inmiddels zijn er al 100 Thomashuizen in Nederland. Wat maakt de Thomashuizen zo succesvol?

Het netwerk van Thomashuizen werd in 2001 opgericht door Hans van Putten. “Mijn initiatief komt voort uit boosheid”, zegt Van Putten. “Mijn eigen zoon, Thomas, was ernstig gehandicapt en op een gegeven moment aangewezen op verblijf in een instelling. Die ervaring heeft mijn creativiteit aangewakkerd om het Thomashuis te bedenken. Wat ik bijvoorbeeld meemaakte was dat er in het kader van de ‘holistische zorgvisie’ bij één bewoner negen professionals betrokken waren. Op papier klinkt dit heel mooi, maar in de praktijk is het een bron van ellende. Er gaat namelijk heel veel energie verloren in afstemmingsvraagstukken: ‘van wie is de bewoner?’ en ‘wie heeft het voor het zeggen?’ Dat gaat ten koste van de primaire taak: het welzijn van de bewoner.”

“Een van de bijkomende effecten van deze manier van werken die ik zag, is dat de bewoners vaak te weinig bewegen. Vervolgens gaan de behandelaars dit weer ‘oplappen’. Zo heb je een zichzelf versterkend proces.

Thomas hield er bijvoorbeeld enorm van om naar buiten te gaan. Daar knapte hij echt van op. Maar juist aan dat soort dingen kwam men vaak niet toe. Wat ook gebeurde was dat de facilitaire dienst de tuin bij zijn afdeling weken vóór een geplande verbouwing helemaal had omgewoeld. De argumenten die je dan hoort, klinken op een bepaalde manier altijd heel logisch, maar het blijft stuitend om te zien dat juist datgene wat voor de bewoner essentieel is, in de praktijk een sluitpost lijkt te zijn. Op de een of andere manier leek het soms wel alsof de instelling de dagelijkse zorg maar ‘gewoontjes’ vond. Het moest ingewikkelder, hoogdravender. Maar dit leidt niet tot betere zorg, integendeel.”

Kwaliteitssysteem

Hans van Putten heeft een heel duidelijke mening over hoe je kwaliteit zou moeten toetsen in een organisatie. “Door onze franchiseformule hebben we een hele platte organisatie kunnen realiseren, met minimale bureaucratie en maximale aandacht voor de bewoners. Maar ook de systematische kwaliteitstoetsing is goed geregeld, om gestructureerd te kunnen werken aan verbeteringen en verantwoording.”

Het kwaliteitssysteem bevat drie elementen. Allereerst zorgt ISO-certificatie voor een transparante en toetsbare bedrijfsvoering. Daarnaast is de tevredenheid van bewoners, familie en vertegenwoordigers de belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening. Van Putten: “Los van de vele informele contact- en bezoekmomenten, vindt minimaal twee maal per jaar een formele evaluatie hiervan plaats. Doel van deze gesprekken is om te kijken of de ontwikkeling van de bewoner en de ondersteuning die wordt aangeboden naar tevredenheid verlopen. Deze evaluaties worden schriftelijk vastgelegd.”

Derde element is de jaarlijkse toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening door Argo. Dit is een onafhankelijk

In minder dan 50 woorden

- Thomashuizen bieden kleinschalige zorg voor verstandelijk gehandicapten.
- In een Thomashuis woont een (echt)paar als zorgondernemers met acht verstandelijk beperkten.
- Het geheim is een organisatieconcept waarin alles georganiseerd is rond de essentie van de organisatie, met liefde en aandacht voor de cliënt.

bureau, gelieerd aan de Rijksuniversiteit Groningen. Sinds 1998 werkt Argo als zelfstandig bedrijf aan onderzoek, advies en kwaliteitsverbetering voor zorgaanbieders, overheden en koepelorganisaties in de zorgsector.

Er wordt getoetst op de kwaliteit van leven, van zorg en van communicatie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve metingen. In de kwalitatieve meting wordt in een vertrouwelijke setting met familie en vertegenwoordigers een groepsinterview gehouden. Hierin staat het verdiepen van de uitkomsten uit het kwantitatieve onderzoek centraal, de focus ligt op het aandragen van verbeteringsuggesties vanuit het perspectief van de gasten. Aanvullend wordt een gesprek met de zorgondernemers gevoerd.

“Een van de ontwerpfouten in het oude systeem is dat zorgkantoren de kwaliteit toetsen bij de instelling, en niet bij de bewoner”, zegt Van Putten. “Daarbij toetsen ze op protocolniveau. Is het protocol aanwezig, dan is het goed. Maar ze toetsen niet bij de cliënt en daardoor hebben ze geen zicht op ‘kwaliteit van leven’. Zo’n systeem wordt op een gegeven moment zo procesgericht dat de bewoner er niet meer echt toe doet.”

“Als je een kluwen van belangen hebt, en de klant (betaler) en de gebruiker (bewoner) zijn totaal uit elkaar getrokken, de



Thomashuis IJmuiden

cliënt heeft niets meer met de financiën te maken, is het sturen op kwaliteit erg ingewikkeld. In ingewikkelde organisaties leiden kwaliteitssystemen tot ineffectief gedrag en bureaucratie. In eenvoudige organisaties kan een kwaliteitssysteem helpen om een helder kader te scheppen waarbinnen goede zorg kan gedijen. Dit inzicht is echt tot mij doorgedrongen door mijn persoonlijke ervaring met de instellingen waar Thomas verbleef. En dan zie je ook direct het probleem dat veel grote zorginstellingen hebben met 'kwaliteit'."

"Natuurlijk zijn ook wij een groter bedrijf geworden, maar we zorgen er wel voor dat de omvang van onze organisatie beperkt blijft tot de essentie. De Thomashuizen behoren tot de overkoepelende organisatie De Drie Notenboomen. Sinds 2007 wordt deze geleid door algemeen directeur Annemieke Bambach. Er werken 15 mensen in Gouda. Dat is alle overhead die nodig is om onze formules draaiende te houden, te laten groeien en zelfs nieuwe formules te ontwikkelen."

Gewoon leven in een gewoon huis

De locaties van de Thomashuizen zijn meestal karakteristieke woonhuizen, monumentale panden of woonboerderijen, gelegen in groene woonwijken, op rustige plekken in Nederland. In plaats van de vaak kille sfeer van reguliere instellingen, met hoogdrempelige entrees en lange gangen, kenmerken Thomashuizen zich door een zeer huiselijke sfeer en inrichting. "De kwaliteit van het huis is een belangrijke randvoorwaarde om onze visie op kwaliteit van de zorg te kunnen waarmaken", legt Van Putten uit. "Onze visie is: 'gewoon leven in een gewoon huis'. Dat wil zeggen een huis met zo min mogelijk aanpassingen, domotica en hulpmiddelen. En dus geen huis dat helemaal rond de beperkingen van de bewoner gebouwd is. Het is een misvatting dat 'kwaliteit van



Hans van Putten, oprichter van de Thomashuizen.

zorg' te maken heeft met het proberen weg te halen van alle weerstand uit het leven. Dan haal je ook het leven uit mensen. Als alle fysieke belemmeringen zijn weggenomen heb je geen woonhuis, geen sfeer. Het is helemaal niet zo erg als het even moeite kost om een drempel over te komen, of om even op elkaar te wachten totdat de badkamer vrij is bijvoorbeeld. Juist het 'gewone' geeft ook sfeer en ook een gevoel van eigenwaarde en 'meedoen' bij de cliënt. Ik denk dat dit vaak heel erg wordt onderschat. Onze huizen zitten in cultureel erfgoed, dat hiermee een nieuwe bestemming krijgt. We werken hiervoor samen met woningbouwverenigingen."

Zorgondernemers

Elk Thomashuis wordt geleid door twee gedreven zorgondernemers. Zij wonen zelf, eventueel met hun kinderen, ook in het Thomashuis en vormen daardoor een constante factor voor de bewoners en hun ouders/verzorgers. Dit wordt als zeer waardevol ervaren. De zorgondernemers hebben ruime ervaring met zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Zij worden ondersteund door een paar vaste medewerkers. Verder zijn er mensen in de omgeving van het Thomashuis die op vrijwillige basis een bijdrage leveren. Zij gaan bijvoorbeeld met bewoners wandelen of een uitstapje maken, of helpen hen met hobby's etc.

"De zorgondernemers geven zelf vorm aan hun huis. De bewoners en hun verzorgers richten hun eigen kamer in en kunnen daar ook hun eigen bezoek ontvangen. Onze ondernemers zijn dezelfde zorgprofessionals als in de reguliere instellingen, maar nu denken en doen ze 180 graden anders. Ze nemen initiatief, ze zijn creatief, ze overleggen constructief met ouders. Ze doen 'wat nodig is' en stralen plezier uit. Voorheen waren ze druk met van alles, maar

Thomashuis

Thomashuis is een van de formules van De Drie Notenboomen BV, opgericht in 2003 en gevestigd te Gouda. De Drie Notenboomen ontwikkelt franchiseformules in de zorg. De ambitie is de zorg leuker, beter en goedkoper te maken. De formules zijn gebaseerd op zorgondernemerschap, kleinschaligheid en een uitgesproken visie op zorg.

De Drie Notenboomen omvat de formules Thomashuis en Herbergier. Momenteel zijn er ruim 100 Thomashuizen. Dit aantal groeit steeds, want er is veel vraag naar wonen in een Thomashuis.

De Herbergier is bedoeld voor mensen met geheugenproblemen zoals dementie en Alzheimer. Er zijn inmiddels 30 Herbergiers. Daarnaast loopt er een pilot van de nieuwe formule Herbergier Thuis, een vernieuwend thuiszorgconcept voor mensen met dementie.
www.thomashuizen.nl

Thomas was de 'sluitpost'. Ik zag wel vaak de machteloosheid bij individuele medewerkers, maar ook hoe er binnen het systeem ongeïnteresseerdheid ontstond en echte kwaliteit niet kon ontstaan. "

Leren van de Thomashuizen

Wat kunnen andere instellingen leren van de Thomashuizen? "Ik ben een conceptdenker", antwoordt Van Putten. "Ik heb een artistieke en een ondernemersachtergrond. Mijn overtuiging was: als ik één kind gelukkig kan maken, kan ik er ook duizend gelukkig maken. Het uitgangspunt is eenvoudig. De zorg voor de bewoners is de kern, daar draait alles om. Alles wat extra is, moet je uitbesteden, tenzij het echt evident is dat je het zelf beter kan doen. Maar dat is bijna nooit zo. En zo creëer je de beste garanties voor kwaliteit. Dat is een van de veranderingen die wij introduceren om de zorgwereld te veranderen."

Het geheim van de Thomashuizen

Wat is het geheim van de Thomashuizen? "Ik denk dat een van de geheimen van de Thomashuizen de helderheid over de verwachtingen is. Ouders en familieleden weten precies

wat ze bij ons kunnen verwachten en wat niet. Als ouders iets anders of meer willen, dan is dat onderwerp voor gesprek en kan een zorgondernemer beslissen of het contract hierop aangepast kan worden of niet. Zo voorkomen we valse verwachtingen en onnodige teleurstellingen. Wij hebben hun input nodig. Als zij hier niet aan willen meewerken, kunnen ze niet met onze ondernemers in zee.

Een ander geheim is dat we geen eigen behandelcentra hebben. De huisarts is medisch verantwoordelijk voor onze bewoners. Dat zou hij of zij ook zijn als deze mensen thuis zouden wonen. En dat werkt dus heel goed. Als aanvullende behandeling nodig is, dan zorgt de zorgondernemer er samen met de huisarts voor dat die er komt. Maar door dit niet als vast onderdeel in de organisatie op te nemen, voorkom je veel overleg en afstemming. Het houdt de organisatie 'schoon' en eenvoudig. De sturing blijft waar die hoort te liggen: bij de zorgondernemers en de ouders/vertegenwoordigers. Hierdoor is iedereen gericht op wat hij moet doen. Bovenal zijn wij trots op ons ambacht: liefde en aandacht voor onze bewoners. En dat is misschien wel het grootste geheim van de Thomashuizen."

Auteur

Marjan Hoogendijk is zelfstandig gevestigd adviseur, coach en opleider bij www.kwaliteit.com. Zij is tevens redactielid van Sigma. Contact: m.hoogendijk@kwaliteit.com.

Advertentie

www.SigmaOnline.nl

Raadpleeg het online archief op SigmaOnline!

Als abonnee van het vaktijdschrift Sigma heeft u gratis toegang tot het online archief. Hier vindt u alle artikelen uit het tijdschrift en vele andere interessante artikelen. De meest gedownloade artikelen uit de base staan gerangschikt in de top 5. Op SigmaOnline vindt u tevens relevante vakinformatie voor kwaliteitsprofessionals, zoals nieuws, een column en de mogelijkheid u te abonneren op de gratis tweewekelijkse e-mailnieuwsbrief.



Stap voor stap

1. Ga naar www.sigmaonline.nl.
2. Log in met uw persoonlijke inloggegevens (per post of per e-mail ontvangen).
3. Ga op zoek naar uw informatie (zoek bijvoorbeeld op trefwoord of auteur).
4. Klik op Download pdf. Bij 'Mijn Downloads' ziet u de laatste artikelen die u heeft gedownload. Op www.SigmaOnline.nl vindt u bij 'Over deze site' een uitgebreide uitleg.