



Universiteit Utrecht

# Samen werken aan goede zorg

Evaluatie kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Oktober 2021

## Het kwaliteitskader gehandicaptenzorg

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland of VGN heeft in 2017 afspraken gemaakt over wat goede zorg is.

Deze afspraken staan in het boekje kwaliteitskader gehandicaptenzorg.

De afspraken over goede zorg zijn gemaakt voor 5 jaar: van 2017 tot 2022.

De afspraken zijn gemaakt door veel mensen samen:

- Mensen die zorg krijgen
- Familie van mensen die zorg krijgen
- Mensen die werken in de zorg
- Mensen die de zorg betalen
- Mensen die kijken of de zorg goed is.

Organisaties die zorg geven noemen we zorgaanbieders.

Iedere zorgaanbieder heeft 1 of meer bestuurders.

Bestuurders zijn de bazen van de zorgaanbieders.

Mensen van de Universiteit van Utrecht hebben onderzoek gedaan.

De mensen van de universiteit heten onderzoekers.

De onderzoekers hebben met zorgaanbieders gepraat over de afspraken uit het kwaliteitskader. Dat zijn de afspraken over goede zorg.

De onderzoekers wilden van de zorgaanbieders weten wat goed gaat. En wat beter kan.

## **Goede zorg**

Goede zorg is voor ieder mens iets anders.

De onderzoekers hebben opgeschreven dat goede zorg meestal gaat over:

- Warmte en aandacht voor elkaar
- Eigen regie
- Samenwerken
- De dingen doen die de cliënt belangrijk vindt
- De dingen die zorgaanbieders doen ook goed doen.

## **De afspraken in het kwaliteitskader**

De onderzoekers hebben ook ontdekt dat zorgaanbieders verschillend omgaan met de afspraken van het kwaliteitskader.

Bij de ene zorgaanbieder vinden mensen de afspraken fijn om mee te werken. En bij de andere zorgaanbieder niet.

## **Dit boekje**

Op de volgende bladzijden staat eerst welke afspraken er zijn over goede zorg. En hoe deze afspraken beter kunnen worden.

Daarna gaat het over tips die de onderzoekers opgeschreven hebben:

- Tips over hoe het kwaliteitskader beter wordt
- Tips over het werken met het kwaliteitskader
- Tips voor alle mensen die werken in de gehandicaptenzorg.

### **Afspraak 1:**

#### **De zorgaanbieder en de cliënt praten over de zorg die de cliënt wil.**

Het samen praten over wat de cliënt goede zorg vindt is belangrijk.

Maar begeleiders gebruiken vaak het zorgplan in plaats van een echt gesprek te voeren.

Begeleiders kunnen van elkaar leren hoe je met cliënten een gesprek voert over goede zorg.

### **Afspraak 2:**

#### **De zorgaanbieder wil weten wat cliënten vinden van de zorg die ze krijgen.**

Zorgaanbieders willen weten of cliënten tevreden zijn over de zorg die ze krijgen.

Daarom vragen zorgaanbieders aan cliënten om een vragenlijst in te vullen.

De informatie uit de vragenlijst kan gebruikt worden voor het beter maken van de zorg voor de cliënt of voor alle cliënten.

Zorgaanbieders vinden het soms moeilijk om de informatie uit de vragenlijsten goed te gebruiken.

Zorgaanbieders moeten kunnen kiezen uit verschillende vragenlijsten.

Nu passen vragenlijsten niet altijd goed bij hun cliënten.

### **Afspraak 3:**

#### **De zorgaanbieder praat met begeleiders over hun werk.**

Teamleiders en begeleiders praten over:

- Hoe geven begeleiders hulp?
- Hoe gaan begeleiders om met de cliënten?
- Hoe gaan begeleiders om met de afspraken?
- Hoe kunnen begeleiders prettig werken?

Bij sommige zorgaanbieders is er veel aandacht voor het samen nadenken en praten over de zorg.

Bij andere zorgaanbieders is daar minder tijd en aandacht voor.

Teamleiders en begeleiders zoeken vaak nog naar een goede manier om samen over goede zorg te praten.

Teamleiders en begeleiders hebben hulp nodig om op een goede manier samen te praten. Dat is belangrijk.

De goede manier kan voor iedereen anders zijn. En dat mag.

### **Afspraak 4a:**

#### **De zorgaanbieder schrijft over de zorg.**

Zorgaanbieders schrijven ieder jaar op wat er goed gaat in de zorg. En wat beter kan.

Dat doen ze in een kwaliteitsrapport.

Iedere zorgaanbieder maakt een eigen kwaliteitsrapport.

Er is veel verschil tussen de kwaliteitsrapporten van zorgaanbieders.

En dat mag.

In veel kwaliteitsrapporten staat alleen hoe de zorg nu gaat.

Maar zorgaanbieders moeten vooral opschrijven over wat beter kan en hoe ze dat gaan doen.

En ze moeten opschrijven welke dingen al beter gaan sinds de laatste keer dat ze een rapport schreven.

Veel zorgaanbieders willen niet ieder jaar een kwaliteitsrapport maken.

Liever maken ze 1 rapport over 2 of 3 jaar.

Met tussendoor een kort bericht over hoe het gaat.

**Afspraak 4b:****De zorgaanbieder praat met andere organisaties over goede zorg.**

Zorgaanbieders praten over goede zorg met bijvoorbeeld:

- Andere zorgaanbieders
- De inspectie
- Het zorgkantoor

Het is belangrijk van elkaar te leren. Dat is nodig voor het blijven geven van goede zorg.

Om van elkaar te leren moeten organisaties met elkaar praten over wat goed gaat.

Maar ook over wat beter kan. Dat vinden ze niet altijd makkelijk.

Het is goed als niet alleen de bestuurders samen praten over goede zorg. Begeleiders en teamleiders van verschillende teams en zorgaanbieders moeten juist ook met elkaar praten over goede zorg.

Zo kunnen teams en zorgaanbieders van elkaar leren.

## **Tips van de onderzoekers**

De onderzoekers geven tips over 3 verschillende dingen:

1. Tips van de onderzoekers over het beter maken van de afspraken van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg
2. Tips van de onderzoekers over het werken met de afspraken in het kwaliteitskader
3. Tips van de onderzoekers voor mensen die in en met de gehandicaptenzorg werken.

### **1. Tips van de onderzoekers over het beter maken van de afspraken van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg**

Het is belangrijk dat iedereen weet wat de onderwerpen in het kwaliteitskader precies zijn. Dan praat iedereen ook over hetzelfde.

Het kwaliteitskader gehandicaptenzorg kan ook gebruikt worden in andere soorten zorg. VGN kan hierover gaan praten met de gemeentes.

Het kwaliteitskader gehandicaptenzorg heeft ervoor gezorgd dat de gehandicaptenzorg beter geworden is.

Als het kwaliteitskader nog beter wordt, wordt de zorg ook nog beter.

Goede zorg gaat meestal over kleine dingen.

Er hoeven dus geen grote veranderingen te komen.



## **2. Tips van de onderzoekers over het werken met de afspraken in het kwaliteitskader:**

Het is belangrijk dat alle mensen in de gehandicaptenzorg veel met elkaar praten over wat goede zorg is.

Niet alleen in hun eigen team of bij hun eigen zorgaanbieder.

Maar ook met mensen van andere teams en zorgaanbieders.

Het is belangrijk om met elkaar te blijven praten over dingen als eigen regie en het beter maken van de zorg.

Nieuwe en kleine zorgaanbieders zijn veel tijd kwijt aan het kunnen werken met het kwaliteitskader. Zij hebben meer hulp en aandacht nodig.

### **3. Tips van de onderzoekers voor mensen die in en met de gehandicaptenzorg werken:**

#### **Bestuurders van zorgaanbieders:**

Bestuurders kunnen nog veel van elkaar leren.

Het is goed als ze meer met elkaar gaan praten over goede zorg.

Dus niet alleen het kwaliteitsrapport van elkaar lezen, maar ook bij elkaar op bezoek gaan. Bij elkaar gaan kijken en samen praten.

#### **Teamleiders en begeleiders:**

Teamleiders en begeleiders moeten meer op hun ervaring durven vertrouwen.

Ze moeten durven zeggen dat zij weten wat goede zorg is.

Ze kunnen nieuwe begeleiders laten zien hoe ze werken.

En ook laten zien dat ze niet alles weten, maar dat samen praten helpt om samen oplossingen te bedenken.

#### **Inspectie en zorgkantoren:**

De inspectie en de zorgkantoren moeten vertellen hoe zij precies werken.

Ze moeten vertellen dat het niet alleen om geld gaat, maar vooral om goede zorg.

Inspectie en zorgkantoren moeten aan zorgaanbieders laten weten dat ze niet alleen komen om te vertellen wat er niet goed gaat.

Maar dat ze ook komen helpen met de zorg beter maken.

#### **Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland:**

Meer samen praten is een belangrijke tip van de onderzoekers voor iedereen in de gehandicaptenzorg.

Alleen zo kunnen problemen goed samen opgepakt worden en de kan de zorg beter gemaakt worden als dat nodig is.

Het kwaliteitskader is er om zorgaanbieders te helpen om goede zorg te geven. Niet om het moeilijk te maken.

VGN moet goed kijken hoe zorgaanbieders geholpen kunnen worden om met het kwaliteitskader te werken.

Verder kan VGN gaan praten met bijvoorbeeld de gemeentes.  
VGN en de gemeentes kunnen kijken of het kwaliteitskader ook in andere  
soorten zorg gebruikt kan worden.

Het originele boekje heet: Samen voor Sectorontwikkeling.

Het is in opdracht van Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland gemaakt door:

- dr. Marie-Jeanne Schiffelers,
- dr. Marlot Kuiper
- drs. Martijn van de Spek

Zij werden geholpen door een studentassistent: Julie Keunen BSc.

Zij werken allemaal voor USBO advies.

Utrecht, 15 oktober 2021

Deze hertaling is gemaakt door Taal voor allemaal.

23 december 2021



**Gemaakt in Taal voor allemaal.**  
[www.taalvoorallemaal.com](http://www.taalvoorallemaal.com)