

Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028

Landelijk kompas voor goede zorg en kwaliteit van bestaan

Samenvatting in makkelijke taal



Met lef en moed samen werken aan kwaliteit
Uit liefde voor de mens



Inhoud

Inleiding	3
Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028	4
Bouwsteen 1: De medewerkers en mensen met een beperking praten samen over de zorg en ondersteuning	7
• De uitleg van bouwsteen 1	7
• Belangrijk bij bouwsteen 1	8
Bouwsteen 2: De zorgaanbieder wil weten wat mensen met een beperking vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen	11
• De uitleg van bouwsteen 2	11
• Belangrijk bij bouwsteen 2	12
Bouwsteen 3: Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning	15
• De uitleg van bouwsteen 3	15
• Belangrijk bij bouwsteen 3	16
Bouwsteen 4: Samen zorgen voor goede zorg en ondersteuning	19
• De uitleg van bouwsteen 4	19
• Belangrijk bij bouwsteen 4	21
Wat de zorgaanbieder moet doen	22
Betere zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking	23
Wat de Stuurgroep nog wil onderzoeken	25

Inleiding

Dit is een samenvatting van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028.

Dit Kwaliteitskompas is voor iedereen in de langdurige gehandicaptenzorg. We noemen dat ook wel de Wlz.

Het is voor:

- Mensen met beperkingen
- Familie en vrienden van mensen met beperkingen. En alle andere mensen die voor hen belangrijk zijn zoals burens, collega's, vrijwilligers en groepsgenoten.
- Mensen die werken met mensen met beperkingen

Het Kwaliteitskompas is gemaakt door de Stuurgroep Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.

Dat is een groep mensen die werkt in en voor de gehandicaptenzorg.

Het Kwaliteitskompas is gemaakt voor organisaties die zorg en ondersteuning geven aan mensen met een beperking. Die noemen we zorgaanbieders.

Het woord gehandicaptenzorg past niet meer bij de zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking.

De Stuurgroep gaat op zoek naar een ander woord dat beter past.



Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg

2023 – 2028

De Stuurgroep maakte in 2017 afspraken over goede zorg en ondersteuning en schreef dit op in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022.

In 2020 en 2021 heeft de Universiteit van Utrecht onderzoek gedaan. De onderzoekers van de universiteit hebben met zorgaanbieders gepraat over de afspraken uit het Kwaliteitskader over goede zorg en ondersteuning. Ze wilden van de zorgaanbieders weten wat goed gaat en wat beter kan. In het boekje Samen werken aan goede zorg staat wat de onderzoekers ontdekten.

De Stuurgroep heeft na het onderzoek nieuwe afspraken gemaakt over goede zorg en ondersteuning.

Weer voor 5 jaar: van 2023 tot 2028.

De afspraken staan in het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.

Het nieuwe boekje heet anders: kompas in plaats van kader.

Een kader kan een grens betekenen.



Een kompas geeft geen grens aan maar een richting.
Een richting geeft mensen meer vrijheid om dingen te proberen.

Er zijn een paar dingen die goede zorg en ondersteuning moeilijker maken:

- Personeelstekort
- Mensen met een beperking hebben vaak steeds meer zorg en ondersteuning nodig
- Er is minder geld voor de zorg en ondersteuning
- Er is een tekort aan huizen en woonplekken

Maar er zijn ook dingen die goede zorg en ondersteuning makkelijker kunnen maken:

- Slimme oplossingen die kunnen zorgen dat medewerkers het minder druk hebben met bijvoorbeeld computerwerk.
- Slimme oplossingen die kunnen helpen bij wonen, leren, taal of gezondheid.

Mensen met een beperking en medewerkers moeten wel goed kunnen werken met de slimme oplossingen.

De zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking moet passen bij wat ze willen en nodig hebben.

Samen praten over goede zorg en gelijkwaardigheid zijn daarbij heel belangrijk. Gelijkwaardigheid betekent dat iedereen even belangrijk is.

Niet de wetten en de regels zijn het belangrijkste bij goede zorg en ondersteuning, maar de mensen met een beperking zelf.

Dit Kwaliteitskompas kan daarbij helpen.

Communicatie

‘Als ik zeg dat ik hoofdpijn heb, bedoel ik misschien dat mijn hoofd vol zit. Daar helpt geen paracetamol tegen. Je moet vragen wat ik nodig heb. Is dat een moeilijke vraag om te stellen?’

Ik ontmoet steeds meer luisterende oren. Steeds meer aansluiting bij wat ik nodig heb en steeds betere vragen. Ik ben Milan, en ik ben er helemaal.’



*Milan Dorreboom vertelt in **deze film** over het belang van communicatie en echt luisteren; van hart tot hart luisteren.*

Vilans maakte dit filmpje samen met de LFB en Art Partner, als onderdeel van het kennisdossier Ervaringsleren.



De bouwstenen van het Kwaliteitskompas

Het Kwaliteitskompas bestaat uit 4 onderdelen.

We noemen de onderdelen bouwstenen:

Bouwsteen 1

De medewerkers en mensen met een beperking praten samen over de zorg en ondersteuning

De uitleg van bouwsteen 1

Iedereen die zorg en ondersteuning krijgt, heeft een eigen ondersteuningsplan.

Het ondersteuningsplan heet bij sommige organisaties een zorgplan.

In dat plan staan de afspraken over de zorg en ondersteuning die nodig is.

Begeleiders maken dit plan samen met de mensen met een beperking en hun verwanten.

Samen gaan zij in gesprek over de doelen van de mensen die zorg en ondersteuning krijgen. En over wat zij belangrijk vinden.

Met het plan kan beter gewerkt worden aan wat iemand wil.

Het ondersteuningsplan hoeft geen plan op papier te zijn.

Het mag ook een film zijn of een verhaal dat iemand voorleest.

Gebruik de handreiking ondersteuningsplannen als je hulp wilt bij het maken van ondersteuningsplannen.

In die handreiking staat wat in een ondersteuningsplan moet staan en hoe je het plan samen met elkaar kunt maken.

Je vindt de handreiking bij dit Kwaliteitskompas.



Belangrijk bij bouwsteen 1

- **Een goede plek voor een goed gesprek**

Het is belangrijk dat de juiste mensen aan tafel zitten bij het goede gesprek over wat er in het ondersteuningsplan komt.

In ieder geval de mensen met een beperking, hun verwanten, andere mensen die belangrijk zijn voor mensen met een beperking en medewerkers.

Voer het goede gesprek op een plek waar mensen zich fijn voelen, waar iedereen zijn mening durft te vertellen en waar iedereen begrijpelijk praat. Waar mensen respect hebben voor elkaar en naar elkaar luisteren.

- **Elektronisch Cliënt Dossier of ECD**

Het dossier van cliënten dat in de computer staat, noemen we het elektronisch cliënten dossier of het ECD.

Het is belangrijk dat in het ECD plaats is voor bijvoorbeeld films en tekeningen.

Het ECD is dan voor de meeste mensen begrijpelijk.

- **Leren van elkaar**

Het ondersteuningsplan wordt op verschillende manieren gemaakt.

Het is belangrijk van elkaar te leren hoe een goed ondersteuningsplan gemaakt wordt.

Dat helpt bij het geven van goede zorg en ondersteuning.

Om van elkaar te leren is het goed dat zorgaanbieders met elkaar praten over wat goed gaat.

Maar ook over wat beter kan.



‘Ik stel mijn eigen ondersteuningsplan op.
De punten die voor mij belangrijk zijn
schrijf ik op, zonder hulp.
Ik bepaal zelf waar het gesprek over gaat.
Zo voelt het ondersteuningsplan
meer als van mij.’

Ervaringsdeskundige over het ondersteuningsplan

Bron: Een cliëntvriendelijk ondersteuningsplan, een van de projecten uit de Kwaliteitsagenda van VWS





Eigen regie

‘Is het wel verstandig om samen te wonen? Het was knokken om eigen regie te krijgen. Tot een begeleider zei: ‘Gewoon doen. Dan kijken we daarna wel verder.’ Die mensen heb je nodig, die je echt vertrouwen. Die je zelfs de ruimte geven om op je mond te vallen.’



Idman Nur – Voskens vertelt in deze film over het hebben van eigen regie en haar wens om te trouwen.

Vilans maakte dit filmpje samen met de LFB en Art Partner, als onderdeel van het kennisdossier Ervaringsleren.

Bouwsteen 2

De zorgaanbieder wil weten wat mensen met een beperking vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen

De uitleg van bouwsteen 2

Zorgaanbieders willen weten of mensen met een beperking tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die ze krijgen.

Daarom vragen zorgaanbieders om 1 keer in de 3 jaar een tevredenheidsonderzoek in te vullen.

Of vaker.

Ze vragen dit aan mensen die zorg en ondersteuning krijgen.

De informatie uit het tevredenheidsonderzoek kan gebruikt worden voor het beter maken van de zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. Er is een overzicht met goede tevredenheidsonderzoeken.

De cliëntenraad helpt de zorgaanbieder met het kiezen van een tevredenheidsonderzoek.

De zorgaanbieder kiest voor het tevredenheidsonderzoek dat het beste past bij de mensen met een beperking in zijn organisatie.

Belangrijk bij bouwsteen 2

- **Blijven praten**

Praten over wat mensen met een beperking vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen moet eigenlijk iedere dag.

Dit is een taak van de medewerkers.

- **De zorg en ondersteuning steeds beter maken**

De informatie uit de tevredenheidsonderzoeken en de dagelijkse gesprekken kan **nog beter** gebruikt worden om de zorg en ondersteuning beter te maken.

Bijvoorbeeld wat mensen met een beperking vinden van verbeteringen of van plannen van de zorgaanbieder.



‘Ik kan mijn verhaal vertellen over bijvoorbeeld familie, gezondheid en hobby’s.

Het gaat over jezelf, dus het is heel belangrijk om je zegje te doen.

En het gaat ook over wat ik wil.

Ik wou bijvoorbeeld meer orde hebben, daar heb ik toen begeleiding bij gekregen.

Ik gebruik nu mapjes.’

Ervaringsdeskundige over het cliëntervaringsonderzoek Dit vind ik ervan!

Bron: Markant, het tijdschrift voor de gehandicaptensector





Bouwsteen 3

Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning

De uitleg van bouwsteen 3

De zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking wordt steeds beter als medewerkers blijven leren.

Blijven leren maakt werken in de zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking ook leuk.

Medewerkers blijven dan werken in de zorg en ondersteuning.

Zorgaanbieders moeten ervoor zorgen dat medewerkers kunnen blijven leren.

Leren gaat het beste als je het samen doet.

Samen met mensen met een beperking, verwanten en samen met collega's.

Het is ook belangrijk om samen te leren binnen teams en met de andere mensen die bij de zorgaanbieder werken.



Belangrijk bij bouwsteen 3

- **Afspraken maken**

Het is belangrijk om goede afspraken te maken over wie wat doet.

- **Zorgen dat het fijn is om te leren**

Leren is fijn als je kunt kiezen hoe je wil leren, wat je wil leren en wanneer je wil leren.

- **Werken met ZZP-ers**

Er werken steeds meer ZZP-ers in de gehandicaptenzorg. Dat zijn mensen die ingehuurd worden.

ZZP-ers moeten zelf zorgen dat ze blijven leren.

Zorgaanbieders moeten erop letten dat ZZP-ers weten hoe ze goede zorg en ondersteuning geven aan mensen met een beperking.

- **Medewerkers praten samen over goede zorg en ondersteuning**

Samen praten en nadenken over goede zorg en ondersteuning is belangrijk. Dat heet reflecteren. Teamleiders organiseren dat voor hun teams.

- **In gesprek met mensen met een beperking en hun verwanten over goede zorg en ondersteuning**

Het is belangrijk om te vertellen wat er allemaal gebeurt in een organisatie. Bijvoorbeeld wat er gedaan wordt met vragen en opmerkingen van mensen met een beperking en hun verwanten:

- Wat gaat goed en wat kan beter?
- Waarom gaat iets goed? Of niet?
- Hoe kan het anders?

- **Wat moeten medewerkers nog leren?**
Het is ook belangrijk dat mensen met een beperking samen met begeleiders praten over de antwoorden uit het tevredenheidsonderzoek van bouwsteen 2.
- **Kijken naar jezelf, je team en je organisatie**
Als het druk is, is het goed om even stil te staan.
Medewerkers kijken dan samen naar wat ze nodig hebben om hun werk goed te blijven doen.





Bouwsteen 4

Samen zorgen voor goede zorg en ondersteuning

De uitleg van bouwsteen 4

Alles verandert: de vragen van mensen met een beperking, van medewerkers en van de maatschappij.

Daarom is het goed dat teams regelmatig samen kijken naar de zorg en ondersteuning.

Geven we nog de zorg en ondersteuning die past bij de vraag van de mensen met een beperking?

Iedere 2 jaar laten zorgaanbieders zien hoe zij werken aan goede zorg en ondersteuning. Dit noemen we het Kwaliteitsbeeld.

Dit Kwaliteitsbeeld mag een boekje zijn, maar dat hoeft niet.

De zorgaanbieders moeten hun eerste Kwaliteitsbeeld klaar hebben op 1 juni 2024.

Dit moet in het Kwaliteitsbeeld staan:

- De informatie uit bouwstenen 1, 2 en 3
- Verhalen van mensen met een beperking en hun verwanten over de zorg en ondersteuning
- Verhalen van medewerkers over de zorg en ondersteuning
- Of de doelen van de zorgaanbieder gehaald zijn en waarom doelen wel of niet zijn gehaald



- Hoe de zorgaanbieder werkt aan goede zorg en ondersteuning
- Hoe het afgelopen jaar gegaan is
- Wat de zorgaanbieder het komende jaar gaat doen
- De cijfers over belangrijke dingen, zoals hoeveel klachten er waren.

Het Kwaliteitsbeeld is ook voor de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en voor de Zorgkantoren.

In het Kwaliteitsbeeld kunnen zij zien hoe er is gewerkt aan kwaliteit.

De zorgaanbieder kan het Kwaliteitsbeeld ook gebruiken om in gesprek te gaan met mensen met een beperking en hun verwanten, de cliëntenraad, de ondernemingsraad, medewerkers, het management en de Raad van Toezicht.

In het jaar dat de zorgaanbieder geen Kwaliteitsbeeld maakt, maakt de zorgaanbieder een Voortgangsbericht.

In het Voortgangsbericht vertellen mensen met een beperking en hun verwanten wat zij van de zorg en ondersteuning vinden.

Ook de medewerkers vertellen wat ze daarvan vinden.

Het Voortgangsbericht hoeft geen boekje te zijn.

Het mag ook een film zijn.

Of iets anders.

De bestuurder van de zorgaanbieder praat 1 keer in de 2 jaar met een groep mensen van buiten de organisatie over het Kwaliteitsbeeld of het Voortgangsbericht.

Deze groep heet: visitatieteam.

In dit team zitten mensen met een beperking, verwanten en medewerkers die niet bij de zorgaanbieder werken of wonen.

Het visitatieteam kijkt naar hoe de zorgaanbieder zorg en ondersteuning geeft. En naar hoe de zorgaanbieder eraan werkt om betere zorg en ondersteuning te geven.

Na het gesprek maakt het visitatieteam een kort verslag. Het verslag wordt toegevoegd aan het Kwaliteitsbeeld of het Voortgangsbericht.

Onderdeel van het Kwaliteitskompas is een handreiking.

Dat boekje helpt zorgaanbieders bij het maken van een Kwaliteitsbeeld of een Voortgangsbericht. De handreiking heet: Inzicht in kwaliteit.

Belangrijk bij bouwsteen 4

- Het Kwaliteitsbeeld en het Voortgangsbericht moeten voor zoveel mogelijk mensen begrijpelijk zijn

Een zorgaanbieder kan kiezen:

- 1 versie die voor iedereen begrijpelijk is
- 2 versies: 1 versie in makkelijke taal en 1 versie in beleidstaal.

Het is belangrijk dat de zorgaanbieder het Kwaliteitsbeeld en het Voortgangsbericht samen met mensen met een beperking en hun verwanten maakt.

Wat de zorgaanbieder moet doen

Zorgaanbieders hebben de volgende taken:

Zorgaanbieders hebben de volgende taken richting medewerkers:

- Zorgen dat medewerkers kunnen blijven leren.
- Zorgen dat medewerkers weten hoe zij goed kunnen werken.
- Zorgen dat de ondersteuning voor de medewerkers goed werkt.
- Zorgen voor een goed computersysteem en een passend elektronisch cliënten dossier of ECD. Medewerkers hebben dan minder computerwerk en meer tijd voor de zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking.

Zorgaanbieders hebben de volgende algemene taken:

- Zorgen voor een fijne omgeving om in te wonen, leren en werken.
- Zorgen voor vertrouwenspersonen voor mensen met een beperking en voor medewerkers.
- Zorgen voor een gezonde omgeving met de goede hulpmiddelen zoals tilliften, juiste meubels, aandacht voor schoon werken en gezond leven.

Zorgaanbieders hebben de volgende taken richting mensen met een beperking en medewerkers:

- In gesprek gaan met cliëntenraden, verwantenraden, ondernemingsraden en ervaringsdeskundigen.

- Zorgen voor gelijkwaardigheid.
- Zorgen dat iedereen voelt dat je fouten mag maken.
- Zorgen dat iedereen voelt dat je mag leren en verbeteren met elkaar.
- Zorgen dat iedereen in de organisatie bij andere afdelingen, andere locaties of andere zorgaanbieders kan kijken en kan leren van elkaar.

Betere zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking

Het is erg belangrijk dat de samenwerking met mensen met een beperking, hun verwanten en medewerkers goed blijft gaan.

Daarom denken we in Nederland steeds na over hoe de zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking beter kan.

Dat doen allerlei organisaties samen, die zich bezighouden met goede zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking.

Er worden onderzoeken gedaan en afspraken gemaakt over bijvoorbeeld:

- Het vinden van nieuwe medewerkers
- Het delen van kennis en ervaring om van elkaar te leren
- Zorgen dat medewerkers minder computerwerk hebben en meer tijd voor mensen met een beperking.

Zorgen voor genoeg en goede medewerkers is een belangrijk punt voor de komende tijd.

Het is erg belangrijk dat genoeg en goede medewerkers werken in de zorg. Nu en in de toekomst.

Daarvoor is dit nodig:

- Medewerkers kunnen blijven leren.
- Werken in de zorg is leuk en heeft voordelen.
- Werken met vrijwilligers en mantelzorgers.
- Slimme oplossingen gebruiken, zoals het inzetten van meer technologie, waardoor voor sommige dingen minder medewerkers nodig zijn.

Wat de Stuurgroep nog wil onderzoeken

De onderzoekers van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022 geven tips om te verbeteren.

In dit Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028 is een aantal van die tips verwerkt.

Maar er zijn nog een paar dingen die de Stuurgroep Kwaliteitskompas wil onderzoeken:

- De Stuurgroep kijkt naar hoe zorgaanbieders goede zorg en ondersteuning geven. Dat doen zorgaanbieders nu op 1 bepaalde manier. De Stuurgroep wil onderzoeken of er ook ander goede manieren zijn om naar zorg te kijken. Bijvoorbeeld de manier van: Positieve gezondheid.
- Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028 is bedoeld voor mensen met een beperking in de langdurige gehandicaptenzorg of Wlz. Hoe kunnen we het Kwaliteitskompas gebruiken voor mensen met een beperking in bijvoorbeeld de Wmo?
- Hoe kunnen we meer goede tevredenheidsonderzoeken maken om mensen met een beperking te vragen wat ze vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen?



- Welke hulpmiddelen voor medewerkers zorgen dat zij betere zorg en ondersteuning kunnen geven?
- Hoe zorgen we dat er genoeg goede medewerkers zijn om zorg en ondersteuning te geven aan mensen met een beperking?



Colofon

Dit Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028 is een uitgave van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), brancheorganisatie voor instellingen voor zorg, dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking. De Stuurgroep Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg is eigenaar van het kompas.

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 413
3500 AK Utrecht
Telefoon (030) 27 39 300
info@vgn.nl
www.vgn.nl

Publicatiedatum: februari 2023

Tekst: Taal voor Allemaal
Redactie: Ronella Bleijenburg, in opdracht van
de Stuurgroep Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg

Vormgeving: Mariël Lam, grafisch ontwerp BNO



Onderweg

Als ik ergens heen ga
en de plaats niet ken
dan kijk ik op de Tomtom

Als ik onderweg ga naar een bruiloft
dan doe ik nette kleren aan

Vorbereiden noemen ze dat

Eigenlijk ben je voordat je op reis gaat
al een beetje onderweg
Door te bedenken wat je nodig hebt

Marjolein Ribbers

Met dit gedicht won Marjolein Ribbers de themaprijs *Het Andere Gedicht 2017/2018*
Het Andere Gedicht is een poëzieproject van Special Arts.

