

Wim Kos

Kwaliteit is een onderwerp dat in de gehandicaptenzorg tot verhitte discussies leidt. Wel of geen kwaliteitskader? Meten of ervaren? Bestuurders vertellen hoe zij de kwaliteit van hun instelling beleven. Dit keer Wim Kos (55) van ASVZ.

Wat verstaat u onder kwaliteit?

‘Kwaliteit hangt af van vaardigheid en aardigheid, vakken-nis en levenswijsheid. De directe dagelijkse omgang van medewerkers met cliënten en van medewerkers onderling moet in orde zijn. Bij de begeleiding van cliënten zijn we optimistisch, willen we liever kijken naar de mogelijkheden dan de moeilijkheden. Je moet voor mensen die levenslange zorg nodig hebben, streven naar een positieve omgeving. Tegelijkertijd is het belangrijk realistisch te zijn. We hebben een “top tien” van spreuken gemaakt en daarin staan bijvoorbeeld: “Zorgen moet je doen, niet maken” en “Beter geprobeerd, dan nagelaten te doen”. Je moet ermee aan de slag willen. We zijn niet bang voor degenen die moeilijke cliënten worden genoemd. Deze mensen voelen vaak feilloos aan of de aandacht die ze krijgen surrogaat is of echt. Wij gaan op zoek naar wat voor hen goed is.’

Hoe is vandaag de kwaliteit van uw instelling?

‘Ik durf te zeggen dat we goede zorg leveren. Maar het is zorg voor en door mensen, dus fouten en miscommunicatie komen ook voor. Er is nu een tendens in de hele maatschappij om risico te mijden, maar ook bij cliënten kun je niet streven naar een foutloos bestaan. Samen met hen en hun ouders moet je bepalen wat aanvaardbare risico’s zijn. Je kunt moeilijk overal een label “gevaarlijk” op plakken.’

Is kwaliteit in uw organisatie meetbaar?

‘Transparantie en verantwoording horen erbij. Je moet successen en risico’s in beeld brengen met de klassieke indicatoren. In een onafhankelijke tevredenheidsmeting in 2010 kregen we van ouders en verwanten een 7,7 en van cliënten een 8,1: beduidend hoger dan de 7,3 uit 2008. Daarnaast toetsen we ook op een subjectievere manier. Managers uit verschillende sectoren doen kruislings bij elkaar dagbezoeken en zien en spreken cliënten en hun naasten dan. Het bestuur heeft jaarlijks met alle 308 teamleiders in groepen een tweedaagse bijeenkomst, waarbij verschillende thema’s worden besproken. En we houden ook een eigen klanttevredenheidsonderzoek, waarbij we cliënten en hun ouders of verwanten een simpel cijfer laten

geven. Dat levert achten maar ook een aantal drieën op en geeft je inzicht of bevestiging. Juist bij zo’n drie moet je het gesprek aangaan.’

Hoe weet u dat het goed gaat?

‘Je moet niet denken dat als de koptroepen goed gaan, je aanvaardbare kwaliteit voor iedereen hebt gerealiseerd. Dus kijken we ook naar de teams met het hoogste verzuim, de meeste agressiemeldingen of de meeste medische fouten. Is de groepssamenstelling goed? Hebben we voldoende aan scholing gedaan?’

Met wat voor gevoel gaat u vanavond naar huis?

‘Ik denk dan: er is nog veel te doen. Maar als ik terugkijk naar de jaren zeventig toen ik werkte in zalen van 48 cliënten zonder zinvolle dagbesteding, vind ik dat er in de gehandicaptenzorg veel is bereikt.’

