

Welkom op deze inspiratiedag “*ONTmoeten in kwaliteit*”, waarin we kwaliteit willen uitpakken, ontleden dus, en waarin we willen uitpakken met kwaliteit, stoeven dus en daar hebben we alle redenen toe, meer nog we moeten trots zijn op de zorg en welzijn van vandaag. En toch willen we nog meer.

De kern van deze dag is om via ontmoetingen tussen mensen (normaal zou ik hier initiatiefnemers en stakeholders zoals overheid en gebruikers moeten gebruiken maar ik hou het bij ‘mensen’), ontmoeting tussen mensen dus om

- de essentie van kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning te benoemen,
- de verbindende elementen te identificeren in het realiseren van die kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning, en
- om elkaar te inspireren.

Kwaliteit is een zeer vaak gebruikt begrip, zeker binnen welzijnsorganisaties, waar het bieden van kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning centraal staat. Het staat centraal in de missieverklaringen van de voorzieningen en het zit in het DNA van de dagelijkse werking. Het concept lijkt eenvoudig, dagdagelijks en toch blijven we er over bezig, al vele jaren intussen en enkel en alleen om die kwaliteit steeds meer te verbeteren. Toch leidt het in de praktijk ook tot vragen, discussies zelfs. Er zit altijd een zeker spanning op de verhouding tussen overheid – voorziening – gebruiker omdat zowel de overheid, als de voorziening als de gebruiker vanuit zijn of haar perspectief verwachtingen heeft.

We besloten daarom met het Vlaams Welzijnsverbond om, los van definities en regelgeving, in dialoog te gaan met diverse belanghebbenden om te achterhalen wat kwaliteit precies voor hen betekent. Via een brede bevraging, verspreid via sociale media, vroegen we aan medewerkers, teamverantwoordelijken, vrijwilligers, gebruikers, familieleden en bestuurders om hun visie te delen. Uiteindelijk kregen we 322 reacties waarin men beschreef wat kwaliteit voor hen betekent en hoe dit in de dagelijkse praktijk ervaren wordt.

In een videoboodschap merkt mevrouw Moykens op dat het aantal respondenten voor haar wat beperkt blijft. Toch is dit aantal voldoende om representatieve uitspraken te doen, gezien vergelijkbare studies vaak op een kleinere steekproef gebaseerd zijn.

De bevraging bracht uiteenlopende interpretaties van kwaliteit aan het licht, maar ook gemeenschappelijke elementen die mensen verbinden in hun streven naar kwaliteit. Eén duidelijke rode draad uit de resultaten is dat werken aan kwaliteit bovenal mensenwerk is. Dit inzicht vormt een belangrijke pijler in onze bouwstenen voor een nieuw kwaliteitskader.

In mei 2023 werd - zoals u weet - het Vlaams Kwaliteitsdecreet goedgekeurd. Dit decreet biedt een bredere, meer persoonsgerichte invulling van kwaliteit, waarin participatie en dialoog met de gebruiker centraal staan. Gebruikers worden gestimuleerd om op creatieve manieren hun mening en ervaringen te delen. Daarnaast is er ook ruimte voor inbreng van hun omgeving, zoals familie en vrienden.

Ook vandaag zijn verschillende gebruikers en vertegenwoordigers van gebruikers aanwezig en betrokken bij deze dag, ik heet ze bijzonder welkom en wil hen ook bedanken voor hun bijdrage. Vorige week was ik aanwezig op de Vlaamse Raad WVG waar overheid, aanbieders, gebruikers, vakbonden en experts aanwezig waren over de verwachtingen tav zorginspectie. Een heel belangrijk thema. Ik was heel blij toen een eminent vertegenwoordiger van de gebruikers me zei nav tussenkomen in de vergadering dat we eigenlijk toch wel heel dicht bij elkaar staan.

Het nieuwe kwaliteitsdecreet legt een aantal principes vast als leidraad voor zowel voorzieningen als de overheid.

Ik breng ze graag in herinnering:

- We vertrekken van een brede benadering van **kwaliteit**, zorg en ondersteuning is naast kwaliteitsvol ook **performant, duurzaam, sociaal rechtvaardig, relevant en toegankelijk** moet zijn.
- In het werken aan kwaliteit staat de **ervaring van de zorggebruiker** centraal
- Kwaliteit van zorg onderbouwen we zoveel mogelijk met **wetenschappelijke evidentie**, maar ook **ervaringsdeskundigheid** wordt meegenomen. Zowel kwalitatieve als kwantitatieve elementen spelen daarin een rol.
- Kwaliteit van zorg is een **gedeelde verantwoordelijkheid**, van voorzieningen en overheid, in dialoog met de zorggebruiker. Daarin is ruimte voor de **autonomie** en het **sociaal ondernemerschap** van de voorziening.
- Kwaliteit van zorg vereist **transparantie**, zowel in de totstandkoming, de uitvoering, de monitoring en de evaluatie.
- In het werken aan kwaliteit hebben we continue aandacht voor **innovatie** en spelen we zoveel mogelijk in op opportuniteiten op vlak van **zorgvernieuwing**;
- Kwaliteit van zorg is het leidend richtsnoer voor de organisatie en uitvoering van de zorg en vertaalt zich in een **impactgerichte kwaliteitscultuur**. Een impactgerichte kwaliteitscultuur is altijd het gevolg van een dynamiek die inzet op voortdurend verbeteren, in een cyclisch en open reflexief proces.

Het betreft een open kader dat nog verder moet worden uitgewerkt per sector. Hierbij wordt gestreefd naar een balans tussen intersectorale aanpak en sectorspecifieke invulling. Het belanghebbendenoverleg speelt hierin een cruciale rol. Dit is het instrument dat de regelgever naar voor schuift om in de toekomst met de betrokken stakeholders in co-creatie aan een kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning te werken.

Ik maak bij deze ook graag van de gelegenheid gebruik om de vertegenwoordigers van de overheid welkom te heten. Zowel het departement waaronder ook Zorginspectie als de agentschappen zijn hier met verschillende mensen aanwezig en dat appreciëren we zeer sterk. Trouwens ook een woord van dank voor de goede samenwerking tout court.

Met het Vlaams Welzijnsverbond pleiten voor een aanpak waarbij kaders, thema's en uitwerkingen in cocreatie en consensus tot stand komen. We participeren aan het zonet genoemde beleidsdomeinbrede belanghebbendenoverleg dat binnen de schoot van de Vlaamse raad is geïnstalleerd. Het is de bedoeling om kaders, thema's en concrete uitwerking in consensus te bepalen en in cocreatie aan de slag te gaan waarbij we ons hoeden voor overregulering en administratieve ballast.

Doelregelgeving wordt naar voor geschoven. De doelregelgeving stelt het te bereiken doel centraal, terwijl de concrete invulling van de weg daarnaartoe wordt overgelaten aan het ondernemerschap van de voorzieningen. Wij hebben reeds het standpunt ingenomen dat, gezien welzijnsorganisaties hun (kern)opdrachten realiseren binnen unieke, aan tijd, plaats en context gebonden situaties, wij voorstander zijn van doelregelgeving gekoppeld aan een inspanningsverbintenis. Een resultaatsverbintenis, al dan niet gekoppeld aan financiële middelen, achten wij minder passend. Volgens ons kan doelregelgeving (mogelijk) een te bewandelen pad zijn maar volgens ons zal middelenregelgeving altijd noodzakelijk blijven. Het opstellen van doelregelgeving dient in elk geval zorgvuldig en in cocreatie met alle belanghebbenden te gebeuren.

We werken daarom vanuit het Vlaams Welzijnsverbond actief mee aan het GOBAREG-project dat onderzoekt onder welke omstandigheden en condities doelregelgeving, op een legitieme manier georganiseerd kan worden in een context van hybride regelgeving, opdat het de verwachte uitkomsten kan realiseren, en rekening houdend met de noden van alle betrokken actoren.

Daarnaast werken we binnen de Vlaamse Raad aan een toekomstgericht toezicht- en handavingsmodel, waarin de nadruk ligt op kwaliteitsontwikkeling en innovatie in plaats van sanctionering. Over de handhaving is zeker het laatste woord nog niet gezegd ...

Beste aanwezigen, al deze beleidslijnen worden heel goed opgevolgd door onze commissie Kwaliteit, een intersectorale commissie die intussen al 27 jaar bestaat. Intern ervaren we wat de kracht van een intersectorale commissie kan zijn: vanuit de kruisbestuiving tussen de kinderopvang, de jeugdhulp, de ondersteuning van personen met een handicap en de CAR ondersteunen we onze ledenorganisaties en maken we onderbouwde adviezen over aan de overheid.

Deze dag is ook hun verdienste. Ik wil Kris en Linda en alle leden van de commissie bedanken voor de stevige werking.

Maar zoals gezegd vandaag willen we loskomen van regelgeving en via dialoog uitpakken wat belanghebbenden als kwaliteitsvol ervaren. De dag bestaat uit twee delen en is een beetje eigenzinnig (ook dat kenmerkt de commissie):

- **Kwaliteit uitpakken:**

Kris Verrelst, directeur van De Maanwandelaars en voorzitter van de commissie Kwaliteit, licht de resultaten van de bevraging toe. Mevrouw Moykens biedt een korte reflectie via video, en vertegenwoordigers van gebruikersorganisaties zoals vzw Dito, Kannot vzw, de Gezinsbond en Ouderspunt, komen aan het woord. Dit wordt gevolgd door een interactief theater onder regie van Steven Wellekens, directeur van CAR De Hert.

- **Uitpakken met kwaliteit:**

In de namiddag delen welzijnsorganisaties, gebruikers en overheden goede praktijken via de Pecha Kucha-methode. De coördinatie is in handen van Koen Joly.

De dag wordt afgesloten met een kwaliteitsmarkt. Laat je inspireren, ontmoet de andere, en neem ideeën en inzichten mee die je in jouw organisatie kan toepassen. Samen bouwen we aan een toekomst waarin kwaliteit niet alleen een doel is, maar een gemeenschappelijk belang: zingevende kwaliteit.