

Geef kwaliteit een stem!
in regie van Steven Wellekens, directeur CAR De Hert

Moderator: *“Hartelijk welkom iedereen op misschien wel de belangrijkste stemming van 2024. Stemmen op federaal niveau, op gewestelijk niveau, op provinciaal niveau en op lokaal niveau hebben we allemaal achter de rug, maar vandaag geven we kwaliteit een stem.*

En we hebben jullie daar allemaal voor nodig. Ieder van jullie heeft ongetwijfeld een smartphone bij de hand. Ik ga jullie dan ook vragen om deze boven te halen, te connecteren met het internet (via de plaatselijke wifi) en de gegevens op het scherm hier te volgen. Op die manier komen jullie terecht op ons stemplatform. Inderdaad bij het Vlaams Welzijnsverbond gaat stemmen vlot en digitaal.

Omdat jullie stem vandaag zo belangrijk is, zullen we eerst even testen of alles naar behoren werkt. We laten zo meteen enkele vragen op u los en als alles goed gaat, kan u die beantwoorden via jullie smartphone. De wonderen der techniek zorgen er dan voor dat de resultaten verzameld worden en we deze kunnen presenteren op het scherm.

Mentimeter

Vraag 1: Ik identificeer me als : man / vrouw / beide / geen van beide/wens dit niet mee te delen

Vraag 2: Ik behoor tot volgende leeftijdsgroep : 18-35 jaar; 36 – 55 jaar ; 55 +

Vraag 3: Ik heb een uitgesproken mening over kwaliteit? Ja / Neen / Ik weet het niet

Vraag 4: Ik werk in de sector: OPH, KO, JG, CAR, ELZ, intersectorale organisatie, overheid, andere

*Vraag 5: Wat is je rol binnen de organisatie? gebruiker/leidinggevende/kwaliteitsmedewerker/
basisedmedewerker/ ervaringsdeskundige/geen idee*

Alles lijkt naar behoren te lopen. Waarom hebben we nu een stemplatform nodig? Wel, we geven zo meteen kwaliteit een stem. Ik mag jullie meteen voorstellen aan 5 mensen met een duidelijke mening over kwaliteit. Zij zullen jullie in een aantal ronden proberen overtuigen om te stemmen voor hun visie op kwaliteit. En omdat we te maken hebben met acteertalenten pur sang geef ik toch graag mee dat wat jullie zo meteen te horen en te zien krijgen wel degelijk geacteerd is. Elke gelijkenis met bestaande personen dient als geheel toevallig beschouwd te worden.

Dan zijn we klaar om van start te gaan met onze 1ste ronde. De ronde waarin we kennismaken met onze 5 deelnemers en hun duidelijke mening over kwaliteit.

Ronde 1: Scherpe stellingen

Moderator: "We beginnen met Greet, een zorgverlener. Greet, vertel ons wat over jezelf en wat kwaliteit voor jou betekent."

Greet (Zorgverlener): "Dankjewel, Steven. Hallo iedereen, mijn naam is Greet en... INVULLING GEVEN VAN HET PERSONAGE."

Kwaliteit in de zorg betekent voor mij maar één ding: *expertise*. Ik ben opgeleid, ik heb jaren ervaring, en ik weet wat werkt. Cliënten kunnen hun wensen hebben, maar als die in strijd zijn met mijn professionele oordeel, dan volgt er maar één conclusie: *ik heb het laatste woord*. De zorg moet niet bepaald worden door emotie of onwetendheid."

Wendy (Cliënt) komt plots opgelopen: "Dus jij bepaalt wat ik met mijn leven doe? Serieus? Dat is *mijn* leven waar je over praat. Jij gaat 's avonds lekker naar huis, maar ik moet leven met jouw beslissingen!"

Moderator: "OK... hallo zou ik zeggen. Er was er hier eentje die niet te houden was, blijkbaar. Misschien moet je jezelf eerst even voorstellen, Wendy. Laat Greet nog maar even los, het publiek zit daar."

Wendy (Cliënt) draait zich naar het publiek: "Ja, sorry hoor, ik kan daar zo kwaad van worden. Ik heb dat al zo vaak moeten horen van zorgverleners: "wij weten het beter... luister gewoon naar ons...". Mijn naam is dus Wendy en ... INVULLING GEVEN VAN PERSONAGE. Zelfbeschikking, dát is waar kwaliteit over gaat. Niemand mag mij toch dwingen om iets te doen wat ik niet wil. Ik kan toch zelf bepalen wat ik nodig heb aan zorg?"

Greet (Zorgverlener): "Uiteraard mag jij tegen mijn advies ingaan, Wendy. Het zal jij zijn die de gevolgen zal dragen, hé. Het is mijn verantwoordelijkheid om het beste te doen voor jou en dat wil ik ook doen, maar dan moet je wel op mijn ervaring en expertise vertrouwen. *Ik* weet wat kan helpen en wat er nodig is. Ik heb het allemaal al vaker gezien en kan vertrouwen op mijn ervaring. Als jij daaraan twijfelt en dat liever niet volgt, staat jou dat vrij, natuurlijk. Maar ik vind het dan wel jammer, want ik help echt wel graag en leef echt mee met mijn cliënten."

Wendy (Cliënt): "Oh, dank je wel voor je medeleven, Greet! Fijn om te horen dat je met mij inzit. Maar ik moet dan wel al mijn zeggenschap uit handen geven. Mijn stem is dan niet belangrijk meer, gewoon volgen... ik wist niet dat ik in een dictatuur woonde."

Karen (Wetenschapper) (schudt haar hoofd en snijdt de discussie af): "Jullie praten allebei vanuit emotie en persoonlijke ervaringen, en dat is volgens mij het probleem. Kwaliteit in de zorg betekent immers dat we *rationele* keuzes maken, gebaseerd op wetenschappelijk bewijs."

Moderator: "De beurt afwachten, zal hier niet simpel zijn, precies. Karen mengt zich ook al in de discussie. Kan jij je misschien toch ook nog even voorstellen aan het publiek vooraleer je verder gaat, Karen. Zo weten de mensen toch met wie ze te maken hebben. Transparantie is toch ook belangrijk in kwaliteit, niet?"

Karen (Wetenschapper): "Klopt. Mijn excuses. Ik ben Karen en ik ... INVULLING GEVEN AAN PERSONAGE. Het maakt volgens mij eigenlijk niet uit wat iemand voelt of denkt, als de data het tegendeel bewijst. Ervaring, emoties, noden,..., het is allemaal zo weinig tastbaar en meetbaar. We moeten werken op basis van cijfers en wetenschappelijke evidentie, niet op basis van emoties of willekeurige voorkeuren."

Kjell (Boekhouder) (lacht zachtjes en richt zich tot Karen): "Mag ik daar meteen bij aansluiten, Steven?"

Moderator: "Als je jezelf ook eerst even voorstelt, Kjell, mag jij dat zeker. Ik maak me ook geen illusie meer dat ik jullie hier goed onder controle zal kunnen houden. Het is een thema waar jullie duidelijk gepassioneerd over zijn."

Kjell (Boekhouder) : “Dat ben ik zeker, Steven. Kwaliteit is zo belangrijk en wordt volgens mij zo vaak te éézijdig bekeken. Mijn naam is dus Kjell en ik INVULLING GEVEN VAN PERSONAGE. Ik hoor Karen erg graag zeggen dat we naar cijfers moeten kijken en daar ons beleid en onze richting op baseren. Dát klinkt eindelijk als iets wat ik kan begrijpen. Er zijn zoveel dure begeleiding en behandelingen die toch niets opleveren. We moeten bepaalde dingen gewoon schrappen. Dan wordt de zorg ook nog betaalbaar! Dat is kwaliteit.”

Karen (Wetenschapper): "Wacht even, Kjell, *dat* is niet wat ik bedoel! Jij praat over cijfers als geld, maar ik praat over wetenschappelijk onderbouwde uitkomsten. Het gaat mij niet om besparen, het gaat om effectiviteit. Als een bepaalde zorg werkt, geven we die, punt. Jouw budgettaire insteek ondermijnt de hele essentie van waar ik voor sta!"

Kjell (Boekhouder): "Ach zo, laat ons dus maar blijven geld uitgeven, met andere woorden. Geen aandacht naar alle mensen die geen zorg kunnen krijgen, omdat er massa's geld naar een dure dingen gaan. Dat is pas solidair! Ik pleit voor een betaalbare en daardoor duurzame zorg, waar we zoveel mogelijk mensen helpen met het beperkte budget dat er is. Verantwoordelijk omgaan met het geld is de basis voor kwaliteit!"

Karen (Wetenschapper): “Ik *ben bezig met wetenschap*, niet met bezuinigen! Het gaat om de wetenschap, niet om de balans in jouw spreadsheet.”

Moderator: "Oei, *dat* belooft hier geen gemakkelijke opdracht te worden. We zijn nog maar net begonnen en het raakt hier al wat oververhit. Ik zie Bruno nogal schuddebollen. Niet blij met wat je hier hoort? Stel je misschien even voor, nu zij even stil zijn en vertel ons eens wat jouw visie op kwaliteit dan wel is?"

Bruno (Netwerk): "Dank u wel, Steven. Ik ben Bruno en ik ... INVULLING GEVEN AAN HET PERSONAGE. Ik hoor jullie hier allemaal praten over cijfers, expertise, zelfbeschikking... maar niemand praat over het belangrijkste: de mensen om de cliënt heen. Kwaliteit in de zorg betekent betrokkenheid. Familie, vrienden, de hele gemeenschap moet een stem krijgen. We kunnen niemand zomaar in isolatie beslissingen laten nemen. Zorg is een netwerk van relaties, en daarin heeft iedereen een rol en niemand het alleenrecht op een beslissing"

Wendy (Cliënt) : “Dus het is nog niet genoeg dat Greet mij wil zeggen wat er moet gebeuren, maar nu gaat heel mijn omgeving het mij ook nog opleggen? Mag ik nog beslissen wat ik zal aandoen van kledij ‘s ochtends of is er daar ook een comité voor nodig? Ongelooflijk!”

Greet (Zorgverlener): “Wacht eens even, dus nu moet ik niet alleen met de wensen van de cliënt rekening houden, maar ook met die van de familie en de burens? Dit is toch geen buurtbarbecue! Straks moet ik nog rekening houden met de wensen van het huisdier! Te gek voor woorden!”

Bruno (Netwerk): “Zorg is een gezamenlijke inspanning. Het gaat niet alleen om jou en jouw diploma’s, het gaat om de betrokkenheid van iedereen. We moeten allemaal samenwerken voor de beste uitkomst.”

Moderator: “Oké, oké, ik denk dat het duidelijk is dat we hier vijf hele verschillende visies hebben. Maar laten we al eens een eerst keer naar het publiek luisteren. Wat denken jullie, publiek? Wie willen jullie steunen? Wiens visie op kwaliteit verdient hier een extra duw in de rug? Stem nu op de volgende stellingen:

Mentimeter

Stelling 1: “De zorgverlener heeft de expertise en daarom ook de regie.”

Beschrijving: In deze visie, voorgesteld door **Greet** (Zorgverlener), heeft de professional de regie. De cliënt kan voorkeuren hebben, maar de zorgverlener baseert zich op kennis en ervaring en neemt de uiteindelijke beslissingen over de juiste zorg. De cliënt vertrouwt op de zorgverlener om te weten wat ‘het beste’ is.

Stelling 2: *“Zelfbeschikking van de cliënt staat voorop: zij weten wat goed voor hen is.”*

Beschrijving: Wendy (Cliënt) pleit voor deze benadering: de cliënt heeft volledige zeggenschap over zijn of haar zorg. Dit betekent maximale vrijheid voor cliënten om hun eigen keuzes te maken en deze voorrang te geven boven de input van de zorgverlener. Kwaliteit betekent hier vooral autonomie en respect voor persoonlijke voorkeuren.

Stelling 3: *“Kwaliteit is een kwestie van wetenschap en bewijs.”*

Beschrijving: Karen (Wetenschapper) legt de nadruk op data en onderzoek. Volgens deze visie moet de zorg vooral gebaseerd zijn op bewezen methodes en wetenschappelijk onderbouwde resultaten. Hierin wordt een rationele en feitelijke benadering gezien als de enige betrouwbare weg naar kwaliteit in de zorg.

Stelling 4: *“Betaalbaarheid en efficiëntie zijn essentieel voor kwaliteitsvolle zorg.”*

Beschrijving: In lijn met **Kjell** (Boekhouder) betekent kwaliteit vooral een zorgsysteem dat financieel duurzaam en efficiënt is. Zorg wordt niet zomaar gegeven, maar beoordeeld op kosten-baten, zodat middelen effectief worden ingezet. Dit voorkomt dat dure en weinig effectieve behandelingen de budgetten uitputten.

Stelling 5: *“Zorg is een gezamenlijke inspanning met de hele gemeenschap.”*

Beschrijving: Bruno (Netwerk) stelt dat het netwerk rond de cliënt – familie, vrienden, en omgeving – essentieel is om goede zorg te bieden. In deze visie is kwaliteit niet enkel een individuele keuze, maar wordt zorg samen met de gemeenschap vormgegeven om het welzijn van de cliënt te waarborgen.

Analyse van deze ronde:

- **Greet** houdt vast aan haar professionele rol, maar voelt de druk van Wendy's kritiek en Bruno's netwerkbenadering.
- **Wendy** strijdt fel voor haar zelfbeschikking, en voelt druk van alle andere rollen.
- **Karen** ziet haar wetenschappelijke insteek verkeerd begrepen door Kjell en wordt gefrustreerd door diens financiële perspectief.
- **Kjell** blijft onbewogen en interpreteert Karen's cijfers als budgetbesparingen, wat haar woede wekt. Hij pleit voor een duurzame, solidaire, dus betaalbare, zorg.
- **Bruno** probeert iedereen te betrekken in het zorgproces, maar zijn benadering wordt door Greet en Wendy afgedaan als te paternalistisch.

Ronde 2: Empathie versus Efficiëntie

Moderator: "Goed, dat was een pittige start. Bedankt voor jullie eerlijkheid in de eerste ronde. Laat ons eerst eens kijken naar de stem van ons publiek. RESULTATEN VERSCHIJNEN OP HET SCHERM.

MODERATOR GEEFT DUIDING BIJ DE RESULTATEN EN LAAT DE BEST SCORENDE EN DE MINST SCORENDE EVEN AAN HET WOORD.

Maar ronde 2 is een nieuwe kans om wat zieltjes te winnen, natuurlijk.

Laten we beginnen met... eh... Kjell! Van mening veranderd onder impuls van het publiek?"

Kjell (Boekhouder): "In geen geval, Steven. Kwaliteit betekent voor mij: Het maximale doen met het budget. Als boekhouder sta ik dagelijks oog in oog met de harde cijfers, de budgetten, de kosten... en die liggen helaas niet oneindig voor het rapen. Voor mij betekent kwaliteit dan ook zorg die efficiënt wordt gegeven, zonder onnodige kosten."

Greet (hulpverlener): "Zorg moet vooral binnen het budget blijven? Maar Kjell, er zijn toch ook mensen die nood hebben aan extra tijd en aandacht. Wat als de mensen zich niet gehoord voelen door jouw budgetplan? Hoe ga je daar dan mee om?"

Kjell (Boekhouder): "Tja, Greet, als we het geld aan de bomen kunnen laten groeien, dan betaal ik die extra tijd graag uit mijn eigen zak! Maar zonder grappen – kwaliteit is belangrijk, maar het geld is ook eindig. Als zorg te duur wordt, dan is er op een gegeven moment gewoon geen zorg meer voor iedereen en dat is zeker geen kwaliteit. Eenvoudig, toch?"

Wendy (Cliënt) (schudt haar hoofd, zichtbaar geërgerd): "Ah, en dus als ik extra hulp of aandacht nodig heb, dan is dat blijkbaar mijn probleem? Wat een geruststelling, Kjell. Mijn kwaliteit van leven is voor jou een 'post' in je Excel-bestand, zeker? Bedankt, hoor! Heerlijk om te weten dat ik 'doelmatig' en 'kostenbewust' behandeld word. Weet je wat? Ik hou graag mijn zelfbeschikking over mijn eigen leven, en dat heeft ook waarde, ook al zie jij dat niet. Wat begrip en empathie kan wonderen doen. Daar zijn wij meer mee geholpen..."

Moderator: "Moeilijk vraagstuk, blijkbaar. Empathie of betaalbaar... Bruno, hoe kijk jij hiernaar? Er lijkt niet veel veranderd te zijn na de stemronde. Zit er bij jou beweging in?"

Bruno (Netwerk): "Ik sta altijd open voor nieuwe input, Steven. Kijk, ik geloof dat zorg altijd begint met betrokkenheid. En dat betekent voor mij dat empathie, tijd en aandacht kernonderdelen zijn van kwaliteit. Kwaliteit gaat niet alleen om de zorgverlener en de cliënt, maar ook om de familie, vrienden, vrijwilligers – iedereen in het netwerk rondom de cliënt. Zorg draait om verbinding. Wat is een zorg zonder warmte en betrokkenheid?"

Karen (Wetenschapper): "Mag ik even inbreken? Ik ben natuurlijk niet tegen warmte en betrokkenheid, maar dat is niet waar de efficiëntie zal inzitten. We moeten toch weten wat werkt en wat niet werkt? Wat aangewezen is en wat niet? We moeten toch wetenschappelijk verantwoord en doordacht handelen? Dat is toch belangrijker dan warmte en empathie.

Bruno (Netwerk): "O, kom op, Karen. Ik snap wel dat je graag met statistieken praat, maar zorg is geen laboratoriumtest. Als je alleen maar naar cijfers kijkt, mis je juist wat ons allemaal menselijk maakt. Mensen hebben verbinding en empathie nodig."

Karen (Wetenschapper): "O, Bruno, ik heb niets tegen empathie en verbinding – maar ik geloof dat kwaliteit om resultaat gaat. En dat betekent evidence-based werken. Er is toch geen tijd om elke cliënt op de koffie te vragen? Zorg draait om doelgerichte actie en effectieve interventies."

Moderator: "Hm... ik hoor een duidelijke tweespalt hier. Karen en Kjell pleiten voor efficiëntie en Wendy en Bruno pleiten voor empathie. Greet, wat denk jij daar allemaal bij? Efficiëntie, empathie... of een beetje van beide misschien?"

Greet (Zorgverlener): "Het is simpel: ik kan mijn werk niet goed doen als ik geen tijd krijg om echt naar mijn cliënten te luisteren en in te spelen op hun noden. Ik werk dagelijks met mensen die op hun kwetsbaarst zijn. Ze verdienen dat ik hen zie als individu, niet als een budgetpost of een wetenschappelijke case. En ja, soms kost dat meer tijd. Dus, Kjell, sorry, maar ik ga niet stoppen met luisteren naar mijn cliënten omdat het wat duurder is."

Wendy (Cliënt) : "Ja, Kjell. Wat empathie? Geen probleem, zolang het niet teveel kost, zeker? Kunnen we daar dan een 'empathieplafond' voor vastleggen? Dan weet ik precies wanneer ik moet stoppen met praten en Greet wanneer ze moet stoppen met luisteren."

Bruno (Netwerk): "De discussie blijft doorgaan zonder echte oplossingen. Misschien moeten we naar een samenwerking kijken, zodat iedereen zijn stukje kan bijdragen – wat meer empathie hier, wat efficiëntie daar, en we maken er samen iets werkbaars van."

Moderator: "Stel jij dan voor dat we meer taken verdelen tussen zorgverleners, familie, en vrienden? Een soort gezamenlijk netwerk waarin iedereen iets toevoegt?"

Bruno (Netwerk): "Precies, Steven. Zo kan de zorg efficiënter worden zonder dat empathie en betrokkenheid moeten verdwijnen. Een buurt, familie, of vriendenkring kan misschien voor een groot deel invulling geven aan de tijd en aandacht waar zorgverleners soms tekort aan hebben."

Greet (Zorgverlener) (aarzelend): "Ja, ik vind het mooi klinken, Bruno, maar... in de praktijk kan ik toch niet zomaar mijn verantwoordelijkheden bij iemand anders leggen. Zorg is meer dan luisteren. Het vraagt expertise. Ik vertrouw niet iedereen toe om mijn werk te doen."

Kjell (Boekhouder): "Aha, zie je wel? Greet wil alles zelf doen en ondertussen betalen we ons blauw aan onnodige tijd. Terwijl er misschien anderen zijn die ook kunnen bijspringen."

Moderator: "Misschien moeten we nog eens stemmen. Het publiek heeft hier immers ook een stem in. Dames en heren: vinden jullie dat empathie en tijd essentieel zijn voor kwaliteit in de zorg? Of moet efficiëntie bovenaan staan, met zorg die binnen de budgetten blijft? Stem nu, terwijl we even op adem komen."

(Het publiek stemt, terwijl de personages elkaar nog steeds een beetje uitdagen)

Mentimeter

Stelling 1 : *"Kwaliteit in zorg betekent: efficiënte zorgverlening binnen het budget, ook als dat betekent dat minder tijd en aandacht besteed kan worden aan elke cliënt"*
Sluit aan bij Kjell's nadruk op kostenbeheer en efficiëntie.

Stelling 2: *"Kwaliteit in zorg kan bereikt worden als zorgverleners tijd krijgen om op een empathische manier naar cliënten te luisteren en in te spelen op hun noden."*
Sluit aan bij de visie van Greet en Wendy, waarin tijd en persoonlijke aandacht essentieel zijn

Stelling 3 : *"Wetenschappelijk onderbouwde methoden en bewezen resultaten moeten leidend zijn in hoe we zorg definiëren, meer dan subjectieve ervaringen of emotie."*
Sluit aan bij Karen's opvattingen over evidence-based zorg.

Stelling 4: *“Kwaliteit ontstaat door samenwerking: zorgverleners, familie, en vrienden dragen allemaal een steentje bij, zodat zorg persoonlijk én betaalbaar blijft.”*

Sluit aan bij Bruno's samenwerkingselement en biedt een brug tussen de perspectieven.

Analyse van deze ronde:

- **Kjell en Karen** raken verbonden door een focus op efficiëntie en een objectieve aanpak, maar hun interpretaties botsen: waar Karen vanuit wetenschappelijke data werkt, blijft Kjell gericht op budgettaire controle.
- **Wendy en Greet** sluiten enigszins aan bij Bruno's pleidooi voor empathie en een netwerkbenadering, maar Greet blijft twijfelen over de uitvoerbaarheid van Bruno's netwerkmodel.
- **Bruno** werkt als bemiddelaar door een mix van empathie en efficiëntie voor te stellen via een netwerkmodel. Dit model wordt met enig enthousiasme ontvangen door Greet en Wendy, terwijl Karen en Kjell sceptisch blijven.

Ronde 3: Controle versus Vertrouwen

Moderator: "Het wordt steeds boeiender om te zien hoe jullie standpunten zich ontwikkelen. Tot nu toe hebben we scherpe meningen gehoord over empathie, efficiëntie, kosten, en betrokkenheid. Laat ons eens kijken naar de mening van het publiek.

MODERATOR GEEFT DUIDING BIJ DE RESULTATEN EN LAAT DE BEST SCORENDE EN DE MINST SCORENDE EVEN AAN HET WOORD.

Misschien moeten we het in de 3de ronde eens hebben over iets dat nauw verbonden is met al wat reeds aan bod kwam: controle versus vertrouwen. Hoeveel vrijheid geef je aan de zorgverlener, de cliënt en het netwerk, en wanneer moeten we juist strak de touwtjes in handen houden? Wie wil als eerste? Karen, jij?"

Karen (Wetenschapper): "Kwaliteit draait voor een groot deel over de wetenschappelijke onderbouw en het naleven van procedures, wat jij benoemt als controle, Steven. Het gaat erom dat we doen wat we weten uit wetenschappelijk onderzoek dat werkt. Ik begrijp dat autonomie belangrijk is, Wendy, maar stel je voor dat jij een zorg of advies krijgt die bewezen niet werkt. Dan ben je toch beter af met wat wetenschappelijke controle? Als we richtlijnen volgen, procedures respecteren en met indicatoren opvolgen, hebben we de grootste garantie op kwaliteit. Controle moet niet zo een negatieve bijklank hebben."

Wendy (Cliënt): "Maar waar is mijn plaats dan in ie procedures en richtlijnen? Mijn mening blijft simpel: ik heb het recht om over mijn eigen zorg te beslissen. Punt uit. Kwaliteit in de zorg betekent voor mij dat ik gehoord word en dat ik niet voortdurend moet knokken voor controle over mijn eigen leven. Ik heb mijn autonomie nodig. Ik vertrouw mijn zorgverleners en mijn netwerk, ja, maar ik beslis zelf wat goed voor mij is, niet de procedure!"

Karen (Wetenschapper): "Begrijpelijk, Wendy. Jij wilt autonomie. Maar wat als die beslissingen risico's met zich meebrengen? Wat als wat jij wil niet werkzaam is? Kan je altijd volledig vertrouwen op je eigen keuzes? Heb je alle nodige kennis?"

Wendy (Cliënt): "Kijk, het is mijn leven. En ja, ik begrijp dat er risico's zijn, maar daar kies ik dan zelf voor. Ik wil niet dat mijn zorgverlener mijn hand moet vasthouden alsof ik niet weet wat ik doe. Jij snapt dat vast wel, Greet, toch? Vertrouwen in de cliënt?"

Greet (Zorgverlener): "Ja, Wendy, ik snap wel wat je bedoelt, en ik wil ook vertrouwen hebben in mijn cliënten. Maar ik begrijp ook Karen, wel. Als zorgverlener heb ik een verantwoordelijkheid om de beste zorg te bieden. Ik heb mijn expertise en ervaring, jij kent jezelf en misschien kunnen richtlijnen en procedures ons wel ondersteunen. Vertrouwen is mooi, maar controle is soms nodig om te waarborgen dat het goed gaat."

Wendy (Cliënt) (zuchtend): "Oh, dus ik krijg vertrouwen, maar dan weer niet helemaal. Precies zoals ik dacht. Nu kan je het plots wel vinden met de wetenschap, Greet."

Kjell (Boekhouder): "Ik zal jullie niet verbazen als ik het eens ben met de procedures en richtlijnen, én vooral de controle erop. Wendy, ik snap je frustratie, maar we moeten allemaal rekening houden met beperkingen. Controle houdt de zorg betaalbaar."

Wendy (Cliënt) (zuchtend): "Jullie zijn het dus plots roerend eens... de controle zit bij jullie, niet bij de cliënt. Jullie hebben het voor het zeggen!"

Moderator: "Bruno, jij lijkt het toch niet zo eens te zijn..."

Bruno (Netwerk): "Ik hoor Kjell weer met die focus op geld. Vertrouwen kost niets en creëert juist een sterk netwerk. Kijk, als we cliënten als Wendy ruimte geven om zelf beslissingen te nemen en haar familie en vrienden betrekken, dan verspreiden we de verantwoordelijkheid en versterken we de zorg. We moeten de cliënten vertrouwen in hun eigen keuzes, ondersteund door het netwerk. Dat kost minder dan constant alles willen controleren en opvolgen."

Karen (Wetenschapper) (diepe zucht): "Weer dat netwerkverhaal... Iedereen kan wel 'vertrouwen' roepen, maar wie garandeert dan dat er juiste beslissingen worden gemaakt? Daarom is een beetje controle essentieel. Wat is kwaliteit waard als we het niet kunnen meten en sturen?"

Wendy (Cliënt) (geërgerd): "Wetenschappelijke controle? Jij wilt gewoon dat ik een labrat ben in jouw onderzoek, Karen. Kwaliteit is voor mij veel meer dan wat jouw data zegt. Het gaat om mijn leven."

Bruno (Netwerk): "Precies, Wendy! Het gaat om jou en de mensen om je heen. Karen, ik begrijp je nood aan data, maar als we alleen naar cijfers kijken, dan vergeten we de persoon achter de zorg."

Greet (Zorgverlener) (met een knik): "Dat is waar, Bruno. Controle kan helpen om kwaliteit te waarborgen, maar vertrouwen speelt ook een rol. We hoeven niet alles volgens de procedure te doen. Dat kan ook niet, ons werk is zoveel complexer. Misschien kunnen we een combinatie vinden? Bijvoorbeeld dat ik als zorgverlener in samenspraak met Wendy en haar netwerk kan handelen en soms afwijken van procedures en richtlijnen? De wetenschap is toch niet volledig heiligmakend. Er moet toch nog wat ruimte zijn. We kunnen dan toch nog meten of de effecten zijn wat we hopen?"

Moderator: "Wat denk je, Karen? Af en toe eens afwijken van het geijkte pad... maar dan wel met een mini-experiment en de nodige opvolging?"

Karen (Wetenschapper): "Ik kan mij zeker vinden in het geven van ruimte aan Greet, Wendy en Bruno, zolang we bepaalde essentiële uitkomsten blijven meten en controleren."

Moderator: "Kijk eens aan! Het begint hier op samenwerking te lijken. Een voorstel waarbij controle en vertrouwen samenkomen – en dat uit verschillende hoeken. Ik stel voor dat we nog eens de stem van het publiek aanhoren."

(Het publiek stemt, terwijl de coalities elkaar goedmoedig uitdagen en de spanning in de zaal oploopt.)

Mentimeter

Stelling 1: *"Kwaliteit betekent het volledige vertrouwen in het feit dat de cliënt weet wat hij/zij nodig heeft en dat volgen."*

Beschrijving: In deze visie bepaalt de cliënt, zoals Wendy pleit, volledig zelf welke zorg hij of zij krijgt, zonder verplichte inmenging of controle. Vertrouwen staat hier centraal: de cliënt heeft het laatste woord, ondersteund door familie en vrienden.

Stelling 2: *"Kwaliteit betekent het volgen van richtlijnen en procedures, zodat we evidence-based werken en er geen ruimte is voor afwijken. Alleen wetenschap telt."*

Beschrijving: Deze keuze weerspiegelt het idee van Karen en dit wordt ondersteund door Kjell, want hij ziet daar een manier om de kosten onder controle te houden.

Stelling 3: *"Kwaliteit betekent dat er richtlijnen en procedures zijn, maar ook enige ruimte om daarvan af te wijken."*

Beschrijving: Deze visie, gepresenteerd door Karen en ondersteund door Greet, stelt dat wetenschappelijk onderbouwde beslissingen noodzakelijk zijn om kwaliteit te garanderen. Er is ruimte voor voorkeuren van de cliënt, maar de wetenschappelijke criteria zijn leidend om het gewenste resultaat te bereiken.

Stelling 4: "Kwaliteit betekent in eerste instantie luisteren naar de cliënt en diens netwerk en dan de verantwoordelijkheid verdelen over iedereen."

Beschrijving: Voorstel van Bruno.

Analyse van deze ronde:

- **Karen (Wetenschapper)** versterkt haar wetenschappelijke aanpak door te benadrukken dat controle door richtlijnen en indicatoren cruciaal is voor kwaliteit. Ze blijft stug in haar overtuiging dat evidence-based werken essentieel is, maar toont ook bereidheid tot compromis door ruimte te laten voor "mini-experimenten," zolang er maar duidelijke meetpunten zijn.
- **Wendy (Cliënt)** blijft bij haar standpunt dat autonomie het hoogste goed is en dat zij de beslissingen wil maken die haar persoonlijke leven beïnvloeden. Ze blijft wantrouwig tegenover de nadruk op controle, wat ze als betuttelend ervaart, maar voelt zich gesteund door Greet en Bruno, die meer ruimte voor autonomie en vertrouwen verdedigen.
- **Greet (Zorgverlener)** probeert te balanceren tussen controle en vertrouwen. Ze heeft begrip voor zowel Wendy's behoefte aan autonomie als Karen's nood aan richtlijnen, en stelt een middenweg voor waarin zij als zorgverlener enige verantwoordelijkheid deelt met de cliënt en het netwerk, zonder volledig gebonden te zijn aan rigide procedures.
- **Bruno (Netwerk)** zet zich sterk in voor een model waarin vertrouwen en het netwerk de leidende rol spelen. Zijn visie omvat de cliënt en het sociale netwerk als medeverantwoordelijken in de zorg, wat de nood aan bureaucratische controle vermindert en een meer menselijke, informele zorgomgeving bevordert.
- **Kjell (Boekhouder)** is sterk voorstander van controle en ziet het als een middel om de zorg betaalbaar te houden. Hij vindt bondgenoten in Karen, omdat evidence-based werken voor hem een manier is om kosten onder controle te houden. Hij blijft vasthouden aan zijn focus op financiële duurzaamheid, wat mogelijk botsende verwachtingen oplevert met de meer empathiegerichte ideeën van Bruno en Wendy.

Ronde 4: Naar een gezamenlijke Kwaliteitsvisie

Moderator: “We zijn een eind gevorderd! Jullie hebben allemaal sterk gereageerd op de voorbije discussies over kwaliteit in de zorg: we hebben het gehad over empathie, efficiëntie, controle en vertrouwen. Misschien is het tijd om te kijken of jullie tot een gezamenlijke visie kunnen komen. Dus... Waar vinden jullie elkaar? Misschien kunnen we beginnen met wie zich nog extra gehoord voelt en wie misschien wat heeft bijgesteld. Kjell, zou jij de aftrap willen geven?”

Kjell (Boekhouder): (haalt adem, knikt) “Ja, ik ben misschien wel aan het nadenken gegaan. Ik blijf erbij dat we binnen het budget moeten blijven, want zonder dat is er geen zorg voor iedereen. Maar – en hier geef ik Wendy en Bruno gelijk – dat hoeft niet altijd te betekenen dat we strikte procedures volgen of dat empathie naar de achtergrond verdwijnt. Misschien kunnen we samenwerken, waarbij we de zorgverlening zo efficiënt mogelijk aanpakken, maar zonder de menselijke kant te vergeten. Wat denk jij, Wendy?”

Wendy (Cliënt): (glimlachend) “Nou, Kjell, ik moet zeggen dat dit klinkt als een goed begin. Ik ben het er natuurlijk mee eens dat ik mijn autonomie wil houden – en ja, zonder dat mijn leven tot cijfers en regels wordt herleid. Maar, misschien moeten we ook niet té streng zijn op de regels van een wetenschapper zoals Karen. Zolang ik de ruimte krijg om keuzes te maken die bij mij passen, kan ik leven met een systeem waarin we allemaal samenwerken.” (kijkt naar Karen) “Misschien hebben wij zelfs iets gemeen?”

Karen (Wetenschapper): (schuift haar bril recht) “Misschien wel, Wendy. Ik besef dat zorg niet enkel in cijfers te vatten is. Mijn streven naar evidence-based zorg komt voort uit het idee dat de zorgkwaliteit meetbaar en zo ook betrouwbaar is, maar ik begrijp steeds beter dat dit niet alles is. De menselijke factor en het vertrouwen in jou als cliënt zijn minstens zo belangrijk. Wat als we beide inzetten, met richtlijnen als veilige basis, maar ruimte voor flexibele keuzes in samenspraak met jou en je netwerk?”

Bruno (Netwerk): (grinnikt) “Kijk eens aan, de wetenschap buigt een beetje. Ik vind dit mooi om te horen, Karen, en ben het ook wel met Kjell eens dat het financieel werkbaar moet zijn. Maar ik zou het graag persoonlijker maken. Wat denken jullie ervan om de cliënten in hun eigen netwerken te ondersteunen en niet alleen afhankelijk te maken van professionele zorg? Ik bedoel, soms zijn vrienden en familie die kunnen bijspringen net dat wat we nodig hebben om iedereen de beste zorg te bieden. Dat kost geen fortuin en het geeft de cliënt en het netwerk een centrale rol. Greet, hoe zou jij dat zien?”

Greet (Zorgverlener): “Ik denk dat je een goed punt hebt, Bruno. Het netwerk en de cliënt staan dan centraal, maar dat betekent ook dat we zorgverleners de nodige tijd en ruimte geven om in te spelen op specifieke noden. De richtlijnen zijn er om ons te ondersteunen, niet om ons werk te belemmeren. En ik denk ook dat Wendy daar haar vertrouwen in kan stellen, zolang zij weet dat wij de ruimte krijgen om haar keuzes te respecteren en aan te vullen met onze kennis. Wendy, zou dat iets voor jou zijn?”

Wendy (Cliënt): (ontspannen glimlachend) “Ja, Greet, precies dat! Jij weet wat ik nodig heb zonder dat ik het altijd uit hoeft te leggen. Wat mij betreft werken we samen, zoals nu hier, waar ik ook mijn netwerk kan meenemen in het zorgproces. Met jullie expertise en mijn eigen beslissingen kunnen we dan het beste van beide werelden combineren. Ik zie dit wel zitten!”

Moderator: “Kijk eens aan, dat lijkt op een behoorlijk mooie visie! Controle, vertrouwen, en een gezond evenwicht tussen efficiëntie en empathie. Wat denken jullie ervan als we dit afronden met een laatste voorstel? Een gezamenlijk compromis waarbij we uitgaan van ieders sterkte?”

Karen (Wetenschapper): (knikt instemmend) “Laten we dan voorstellen dat we evidence-based richtlijnen als basis nemen – maar met de ruimte voor zorgverleners om flexibel te handelen op basis van de specifieke noden van de cliënt. Bovendien, als de cliënt en het netwerk er zelf betrokken bij zijn, kunnen ze met onze begeleiding zelf keuzes maken die bij hen passen. Kjell, Bruno, wat vinden jullie hiervan?”

Kjell (Boekhouder): “Het klinkt als een verstandige oplossing, Karen. Zolang de richtlijnen ons helpen om ook de kosten in de hand te houden, lijkt me dit een werkbaar model. Dan kunnen we efficiënte keuzes maken die nog steeds oog hebben voor de cliënt. En als het netwerk betrokken wordt, kunnen we ongetwijfeld ook wat kosten beperken en de zorg op lange termijn betaalbaar houden.”

Bruno (Netwerk): “En de cliënt heeft zelf de ruimte om mee te beslissen in plaats van louter ‘ontvanger’ te zijn. Wat mij betreft hebben we dan een zorgsysteem met vertrouwen, waarin iedereen betrokken wordt zonder dat er iets verloren gaat. Wendy, lijkt dit op jouw visie?”

Wendy (Cliënt): “Absoluut! Wat ik hoor, is dat ik zowel vertrouwen krijg als toegang tot de kennis en de zorg die ik nodig heb. Zolang ik mijn zegje kan doen en mijn netwerk erbij kan betrekken, denk ik dat dit voor iedereen beter werkt. Dan hebben we samen de controle zonder dat het te strak is.”

Moderator: “Fantastisch! Jullie hebben echt een gezamenlijke visie gevormd waarin efficiëntie, controle, vertrouwen en empathie allemaal samenkomen. Laten we onze laatste vraag aan het publiek voorleggen om te zien of zij zich kunnen vinden in jullie consensus. Dames en heren, wat vinden jullie van deze laatste visie? Stem nu!”

Mentimeter

"Kwaliteit in de zorg betekent een combinatie van evidence-based richtlijnen en de autonomie van de cliënt, ondersteund door zorgverleners en het netwerk. De cliënt heeft inspraak en samen met zijn netwerk en de zorgverleners werken zij aan zorg op maat."

Essentie van kwaliteit?

- * vertrouwen
- * autonomie
- * effectiviteit
- * efficiëntie
- * monitoring/opvolging

Beschrijving: Dit compromis weerspiegelt de input van alle partijen: evidence-based richtlijnen als basis (Karen), met ruimte voor flexibel handelen door zorgverleners (Greet), de betrokkenheid van het netwerk (Bruno), en autonomie voor de cliënt (Wendy), terwijl het binnen de budgettaire grenzen blijft (Kjell).

Met dank aan: Steven Wellekens, Greet Demey, Kjell Deprez, Bruno Deboosere, Wendy Gheldof en Karen Veldeman.