



Burgers in beeld

Benut burgerkracht bij kwaliteit van zorg en ondersteuning

Inspiratiedossier voor adviesraden, lokale belangenbehartigers en gemeenten



Inhoud

1. Kwaliteit van zorg en ondersteuning in het sociaal domein	4
2. Werken aan kwaliteit door dialoog inwoners	7
3. Verbinding kwaliteit en eigen regie	18
4. Tips om aan de slag te gaan	22



1. Kwaliteit van zorg en ondersteuning in het sociaal domein



1. **Kwaliteit van zorg en ondersteuning in het sociaal domein**

In dit inspiratiedossier vindt u voorbeelden van hulpmiddelen om de kwaliteit van zorg en ondersteuning vorm te geven. Het is belangrijk om dit altijd in dialoog met inwoners te doen. Inwoners die immers ook vaak patiënt of cliënt zijn. Het dossier is bedoeld voor lokale belangenbehartigers, adviesraden en gemeenten.

Het dossier is gebaseerd op alle inspanningen voor kwaliteitsverbetering die zijn gedaan vanuit de samenwerkende patiënten- en cliëntenorganisaties (Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid). Ook benutten we de kennis van de kennisinstellingen Vilans, Movisie en NJi en andere interessante kennisproducten uit de sector. Hiermee ontstaat een overzicht van diverse manieren om te werken aan kwaliteit van zorg en ondersteuning in het sociaal domein. We benutten wat er allemaal al is ontwikkeld vanuit de patiënten- en cliëntenbeweging en verbinden dat met kwaliteitsdenken in het sociaal domein.

We hopen dat dit dossier u inspireert om ook zelf actief aan de slag te gaan met kwaliteitsverbetering van zorg en ondersteuning.

Kwaliteit: een gemeentelijke taak

Passende zorg en ondersteuning organiseren voor kwetsbare inwoners in de gemeente is een belangrijk onderwerp van gesprek voor veel lokale belangenbehartigers. De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van deze ingekochte zorg en ondersteuning. Hiervoor worden kwaliteitseisen vastgelegd in het inkoopkader. Ook hebben zorg- en welzijnsaanbieders uiteraard een verantwoordelijkheid om ondersteuning te bieden die aan vastgestelde kwaliteitseisen voldoet.

Het verbeteren van kwaliteit van deze ondersteuning is een gezamenlijke ambitie van belangenbehartigers, gemeente en zorg- en welzijnsaanbieders. Gemeenten ontvangen gevraagd en ongevraagd advies om het kwaliteitsbeleid aan te scherpen. Kennis over kwaliteitscriteria vanuit cliëntenperspectief is zinvol om goed te kunnen aansluiten bij de wensen en behoeften van burgers. Zij moeten betrokken en gehoord worden.

Kwaliteitsbevordering door dialoog

Deze publicatie geeft u handvatten, door enkele hulpmiddelen vanuit cliëntenperspectief bondig te beschrijven. U kunt ze gebruiken om het gesprek met uw gemeente over kwaliteit te voeren. Het gesprek met elkaar blijven voeren over het verbeteren van kwaliteit is de essentie van kwaliteitsbeleid.

Daarnaast hebben gemeenten een taak om de eigen regie van kwetsbare inwoners te versterken. Om goede keuzes te kunnen maken zodat zij passende zorg en ondersteuning krijgen is eigen regie noodzakelijk. Het bevorderen van eigen regie, cliëntenparticipatie en innovatieve dialoogvormen zijn onderdeel van gemeentelijk kwaliteitsbeleid. Zie input vanuit de burger en burgerkracht als een belangrijke bouwsteen van kwaliteitsbeleid: enerzijds door het empoweren van kwetsbare inwoners zelf en anderzijds door met elkaar in dialoog te blijven over passende zorg en ondersteuning en over het organiseren van invloed en zeggenschap van burgers.

Verbinding sociaal en medisch domein door langer thuis te wonen

Het werken aan kwaliteit vanuit cliëntenperspectief is niet nieuw. Gemeenten geven hier op verschillende manieren vorm aan.

Cliëntervaringsonderzoek naar ervaringen met ondersteuning vanuit de Wmo is hier een voorbeeld van. Ook in de Wmo aangrenzende domeinen wordt veel gewerkt aan kwaliteit vanuit cliëntperspectief. Zo zijn er verschillende kwaliteitscriteria ontwikkeld over bijvoorbeeld toegang tot zorg, coördinatie en communicatie met zorgverleners.

Kwaliteitsbeleid vraagt om een integrale blik op de verschillende levensdomeinen en wetten. Een kwetsbare inwoner heeft niet alleen te maken met ondersteuning vanuit het sociaal domein zoals de Jeugdwet, Wmo, en Participatiewet, maar ook met de Zorgverzekeringswet in het medisch domein. Hier ligt een schat aan informatie die ook interessant is voor het sociaal domein. Het realiseren van langer thuis wonen verbindt het sociaal en het medisch domein in het dagelijks leven, maar dwingt gemeenten ook om met een bredere blik naar het werken aan kwaliteit te kijken.

Dialogo verweven in kwaliteits-verbetercyclus

Periodieke ontmoetingen tussen burgers, gemeente en aanbieders zijn de basis voor het werken aan kwaliteit. Weet wat inwoners belangrijk vinden bij zorg en ondersteuning. Dit is een voorwaarde om als gemeente een maatschappelijke ambitie te kunnen formuleren. Het gesprek vooraf, aan de start van de kwaliteits - verbetercyclus, is het belangrijkste. De dialoog is vervolgens verweven in de verschillende stappen en activiteiten van werken aan kwaliteit. Het uitwisselen van ervaring én kennis draagt bij aan het verbeteren van kwaliteit en het organiseren van passende zorg en ondersteuning. Dit betekent ook, dat het voor een gemeente van belang is om te weten wat in andere levensdomeinen belangrijk is. De ondersteuning kan zijn opgeknipt vanuit verschillende domeinen, maar voor de burger komt het allemaal samen in het dagelijks leven. Dáárom raakt het ook gemeentelijk beleid.

Benut nieuwe vormen van burgerparticipatie en burgerraadpleging

Gemeenten, belangenbehartigers en adviesraden experimenteren met innovatieve vormen van het betrekken van inwoners bij hun kwaliteitsbeleid. Zo worden dialoogtafels en buurtavonden georganiseerd om ervaringen van inwoners te horen. Benut deze initiatieven. Stimuleer en initieer, waar nodig, nieuwe vormen van burgerparticipatie. Kijk ook verder dan het sociaal domein. Verken hoe bestaande kwaliteitscriteria uit het medisch domein ook een plek krijgen in de nieuwe dialoogvormen.

Kwaliteitskamer



De patiënten- en cliëntenkoepels in Nederland (Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid) werken samen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Een aantal projecten is beschreven in de brochure 20+ prachtige projecten over cliëntgerichte zorg.

- [Meer informatie>](#)

“Het realiseren van langer thuis wonen verbindt het sociaal en het medisch domein in het dagelijks leven, maar dwingt gemeenten ook om met een bredere blik naar het werken aan kwaliteit te kijken.”



2. Werken aan kwaliteit door dialoog inwoners



2. Werken aan kwaliteit door **dialogo inwoners**

Een gemeente heeft wettelijke taken en verantwoordelijkheden rond de kwaliteit van zorg en ondersteuning in het sociaal domein. De maatschappelijke ambities bevorderen zelfredzaamheid en participatie. Zorg en ondersteuning is vooral gericht op het goed begeleiden van de weg naar meer zelfredzaamheid en participatie.

Om de maatschappelijk geformuleerde ambities te realiseren en écht de eigen regie van kwetsbare bewoners te versterken binnen de wettelijke taken, is een fundamentele methodiek om te kijken naar kwaliteit aan te bevelen.

In dit hoofdstuk vertrekken we vanuit het kwaliteitskompas: een overkoepelende methodiek om integraal en gestructureerd aan kwaliteit te werken vanuit het burgerperspectief. Werken aan kwaliteit is een continu proces. Aan de hand van de verschillende fasen in het kwaliteitskompas laten we mooie voorbeelden zien vanuit de patiënten- en cliëntenbeweging. Voorbeelden die vaak naadloos passen binnen kwaliteitsinspanningen van gemeenten. We hopen dat zo kruisbestuiving ontstaat tussen kwaliteitsimpulsen van de patiënten- en cliëntenbeweging en de kwaliteitsinspanningen in het sociaal domein.

Het kwaliteitskompas

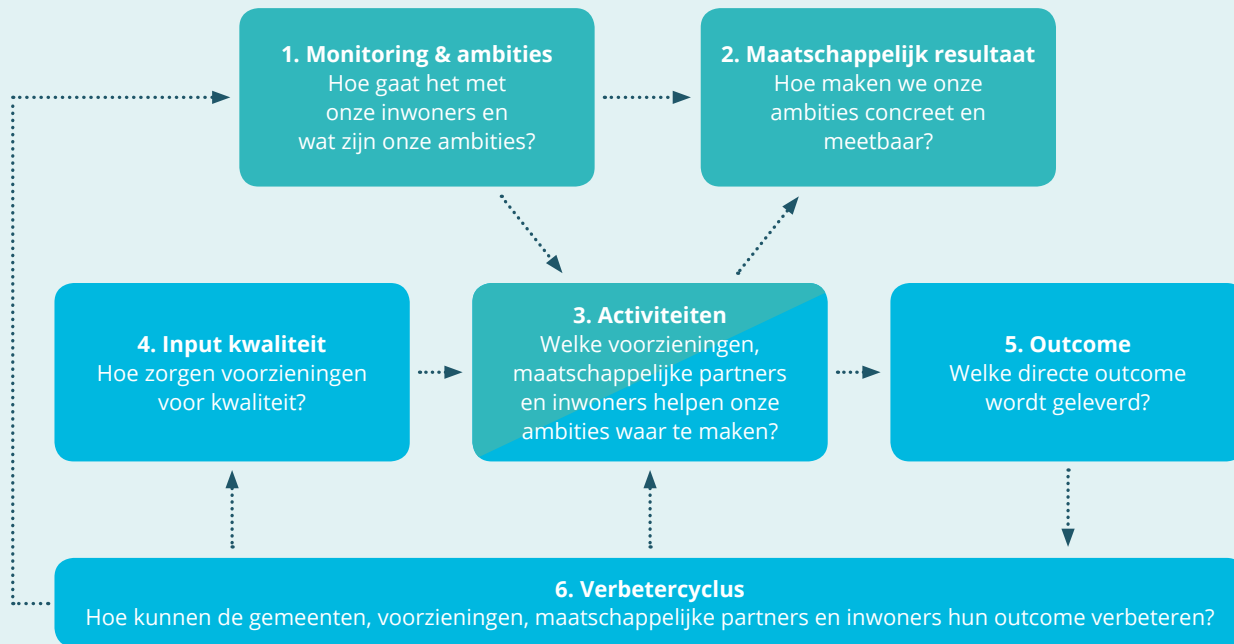
NJi ontwikkelde het kwaliteitskompas. Veel gemeenten kijken naar een woud van cijfers en informatie als ze hun beleid voor het sociaal domein willen beoordelen. Maar vaak zeggen deze gegevens weinig over het gewenste effect, namelijk of de inwoners er beter van worden en een betere kwaliteit van leven hebben. Het gaat dus niet alleen om kwaliteit van zorg en ondersteuning, maar vooral om kwaliteit van leven en het welbevinden van inwoners.

Het kwaliteitskompas is dan een uitkomst. Het geeft gemeenten, belangenbehartigers en adviesraden richting in wat ze willen bereiken in de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het biedt een kader voor allerlei verschillende manieren van werken aan kwaliteit. Het plaatst alle kwaliteitsactiviteiten in relatie tot elkaar.

“Aan de hand van de verschillende fasen in het kwaliteitskompas laten we mooie voorbeelden zien vanuit de patiënten- en cliëntenbeweging. Voorbeelden die vaak naadloos passen binnen kwaliteitsinspanningen van gemeenten.”



Kwaliteitskompas - Zicht en grip op het sociaal domein



In Rotterdam zijn 14 gebiedsadviseurs verantwoordelijk voor het jeugdbeleid. Binnen een voormalige deelgemeente ziet iedere adviseur toe op de aanpak van uiteenlopende kwesties als schulden, schoolachterstanden en psychische problematiek. Iedere gebiedsadviseur heeft één wijk en maakt samen met inwoners en maatschappelijke partners een grondige analyse van de wijk: wat is de situatie, wat speelt er?

Vervolgens formuleren ze samen de ambitie: hier gaan we voor. Daarna stellen ze vast wie welke rol neemt en activiteiten ontwikkelt. Nu spreken de gebiedsadviseurs met alle partners tegelijk met als uitgangspunt: Hoe zorgen gemeente en partners ervoor dat onze kinderen kansrijker, veiliger en gezonder opgroeien? En van daaruit: wat kun je als partner bijdragen.

Dialogo en structuur

Het kwaliteitskompas geeft orde en grip doordat er gestructureerd, volgens een duidelijk stappenplan, aan gewerkt wordt aan kwaliteit. Alle activiteiten worden voortdurend getoetst aan het gewenste maatschappelijke resultaat. In hun geheel én afzonderlijk. De effecten staan centraal, niet de gegevens die daarover weinig zeggen, zoals het aantal verstrekte diensten.

Een minstens zo belangrijk element van het kwaliteitskompas is dat het aanstuurt op co-creatie. Het stappenplan zorgt ervoor dat gemeenten, maatschappelijke partners en inwoners samen kijken naar de ambities en gewenste maatschappelijke resultaten, waarna ze ook samen passende activiteiten kunnen ontwikkelen. De methodiek verlegt het gesprek over geld naar een dialoog over de gezamenlijke opgave binnen de gemeente.

Zes stappen van het Kwaliteitskompas

We benoemen de zes stappen van het kompas, we leggen uit wat er onder wordt verstaan en we geven voorbeelden van in dialoog werken aan kwaliteit die passen bij elke stap.

1. Monitoring & ambities

Hoe gaat het met onze inwoners en wat zijn onze ambities op het terrein van zorg en ondersteuning?

Als gemeente wil je weten wat inwoners belangrijk vinden. Ook de inwoners met een chronische ziekte of jeugdproblematiek. Betrek daarom vanaf stap één de inwoners om gezamenlijk een realistisch beeld te schetsen wat van betekenis is én wat nodig is in de gemeente.

Benut de beschikbare kennis en ervaring uit de dagelijkse praktijk. De inwoner is het vertrekpunt, zij bepalen mede waarover het gesprek gaat. Pas dan is het mogelijk om maatschappelijke ambities te formuleren.

Deze dialoog tussen gemeente, belangenbehartigers, adviesraden en inwoners is een cruciale stap. Thema's die inwoners belangrijk vinden, kunnen in kwaliteitsbeleid worden verweven. Ook ervaringen en kwaliteitsinstrumenten uit andere domeinen - zoals zorg - zijn hierbij relevant. Benut ook deze kennis.

Kwaliteitsinstrumenten



Mijnkwaliteitvanleven.nl is een landelijk initiatief dat laat zien waar goede zorg om draait. De website is er voor mensen die te maken hebben met een chronische aandoening of beperking, de zorg voor iemand uit eigen omgeving en/of de gevolgen van het bereiken van een hoge leeftijd.

Werkwijze

Door twee keer per jaar de online vragenlijst in te vullen, brengen burgers in beeld wat voor hen belangrijk is. De vragen gaan over de persoonlijke situatie, de mogelijkheden en de beperkingen, hoe zij hun gezondheid ervaren en hoe zij de zorg en leefomgeving waarderen.

- [Meer informatie>](#)

Ervaringsverhalen, samen actief in eigen wijk
De Eindhovense wijk Prinsejagt 3 is de eerste ZorgSamenbuurt van Nederland: een wijk waarin mensen prettig oud kunnen worden, dankzij een netwerk van buurtbewoners die elkaar ondersteunen. De ouderen uit deze wijk hebben een eigen buurthuiskamer gerealiseerd, voor koffieochtenden en gezamenlijke activiteiten.

- [Lees de blog>](#)
- [Meer verhalen lezen>](#)

2. Maatschappelijk resultaat

Hoe maken we in de gemeente onze ambities over zorg en ondersteuning concreet en meetbaar?

De dialoog vooraf met inwoners over wat van belang is binnen de gemeente is een belangrijke stap die verweven is in de gehele structuur van het kompas. Nadat gezamenlijke ambities zijn geformuleerd op basis van wat inwoners en partners belangrijk vinden, volgt de vertaalslag naar een concreet maatschappelijk resultaat. Deze stap is nodig om de ambities te kunnen meten. De gemeenschappelijke uitwerking verhoogt de onderlinge betrokkenheid om de ambities te realiseren. Zo is het niet alleen een verantwoordelijkheid van enkel de gemeente. Maatschappelijke resultaten kunnen zijn: gezinnen worden zelfredzamer, gezinnen kunnen zelf hun (financiële) huishouden runnen, gezinnen kunnen de zorg voor kinderen beter aan, er is minder overlast in wijk X, er is minder overgewicht in wijk X, jongeren doen meer aan sport, ouderen voelen zich minder eenzaam. Ook financiële zelfredzaamheid kan een maatschappelijk resultaat zijn, armoede is momenteel een groot probleem voor veel inwoners.

Participatiewiel



Doelen en resultaten op het gebied van maatschappelijke participatie kunnen in kaart gebracht worden met het Participatiewiel. Hiermee worden heel overzichtelijk alle levensdomeinen langsgelopen en kan gekeken worden hoe het met maatschappelijke participatie is gesteld en waar er meer participatie gewenst is. Dan kan het gaan over betaald werken, maar ook over zelfredzaam zijn of ontmoetingen in de samenleving hebben.

- [Meer informatie](#)>

Toetsingskader sociaal domein



Een soortgelijke visie op kwaliteit beschrijft het toetsingskader sociaal domein. De Koepel Adviesraden Sociaal Domein ontwikkelde dit kader voor werken aan kwaliteit in het sociaal domein.

Het is een hulpmiddel bij het opstellen van het advies en voor het voeren van de dialoog. De nadruk is meer op de uitvoering van de taken in het sociaal domein komen te liggen. Tegelijkertijd betrekken gemeenten inwoners steeds meer bij planvorming van beleid. Gemeenten kunnen op verschillende manieren luisteren naar inwoners en daarbij behoeften en knelpunten verzamelen. Dit kan per beleidsterrein (bijvoorbeeld Wmo, Jeugdwet of Participatiewet), maar ook per dorp, wijk of buurt of direct bij inwoners via (verdiepende) onderzoeken, spreekuren en werkbezoeken.

Het toetsingskader helpt complexe thema's in het sociaal domein inzichtelijk te maken, sociaal-domeinbreed, of per thema (zoals arbeidsparticipatie, armoede en uitsluiting, jongeren, preventie, budgetten gemeente). Het toetsingskader geeft een uitgebreide lijst met aandachtspunten, onderwerpen en vragen die benut kunnen worden bij de bepaling van de kwaliteit in het sociaal domein.

- [Het toetsingskader](#)>

“Gemeenten kunnen op verschillende manieren luisteren naar inwoners en daarbij behoeften en knelpunten verzamelen.”

3. Activiteiten

Welke voorzieningen, maatschappelijke partners en inwoners helpen onze ambities over zorg en ondersteuning waar te maken?

De activiteiten en voorzieningen dragen bij aan het behalen van het maatschappelijk resultaat. Het gaat hierbij om activiteiten vanuit burgerinitiatieven tot intensievere zorg en ondersteuning. Inzicht in de concrete inzet van ieder is van belang om te weten waar eventueel nog knelpunten en hiaten zijn om het beoogde maatschappelijke resultaat te behalen. Met andere woorden: sluit het aanbod aan op de behoeften van de inwoners? Mogelijk is er nieuw aanbod nodig of bijsturing in het huidige aanbod. Het gaat ook om wat inwoners - met en zonder beperking - voor elkaar kunnen betekenen en hoe zij samen naar nieuwe oplossingen zoeken.

Van jeugd naar volwassenheid - Ruimte in wet- en

regelgeving: vijf tips

In het schema Wetgeving voor kinderen en jongeren ziet u welke wetten in Nederland gelden voor jongeren. Maar welke ruimte in wet- en regelgeving is er om jongeren in kwetsbare posities op maat te ondersteunen? Met deze vijf tips kunt u in- en externe schotten doorbreken en samenwerking binnen het sociaal domein stimuleren.

- [Meer informatie>](#)

Handreiking Integrale Vroeghulp

Hoe organiseert een gemeente goede zorg voor kwetsbare kinderen met een (dreigende) ontwikkelingsachterstand? Gemeenten die effectieve Integrale Vroeghulp (IVH) willen opzetten, geven invulling aan zeven bouwstenen, die samen het succes bepalen.

- [Meer informatie>](#)

Digimon: digitale monitor voor vrijwilligerswerk

Deze monitor wordt ingezet om de vitaliteit van vrijwilligersorganisaties in de gemeente in beeld te brengen. Dit instrument laat zien wat vrijwilligersorganisaties en andere organisaties in het maatschappelijke middenveld al doen of willen doen voor de participatie van vluchtelingen en wie en wat ze daarvoor nodig hebben.

- [Meer informatie>](#)

Cliëntreis Dementiezorg voor elkaar

De cliëntenreis schetst het cliëntproces en geeft de interactie met hulpverleners weer. Het persoonlijke verhaal van de cliënt en zijn naasten stelt u in staat u maximaal in te leven in de situatie van de cliënt en zijn omgeving. Het beschrijven van het cliëntproces biedt inzichten om beter in te spelen op de latente behoeften en verwachtingen in zorg- en ondersteuningsprocessen: waar in de dienstverlening en de samenwerking tussen de organisaties kansen liggen om de verwachtingen van de cliënt waar te maken en de zorg te verbeteren.


- [Meer informatie>](#)

“Het gaat ook om wat inwoners - met en zonder beperking - voor elkaar kunnen betekenen en hoe zij samen naar nieuwe oplossingen zoeken.”

4. Input kwaliteit

Hoe zorgen voorzieningen voor goede kwaliteit?

Goede kwaliteit is van belang om de beoogde maatschappelijke resultaten en ambities te realiseren. Gemeenten hebben een taak om toezicht te houden op de kwaliteit binnen activiteiten en voorzieningen. Daarbij hoeft het niet alleen te gaan om individuele voorzieningen, een goed netwerk van collectieve voorzieningen kan veel betekenen voor de kwaliteit van leven van inwoners. Inzetten op een hoog niveau van algemene voorzieningen kan vraag naar individuele voorzieningen verminderen. Er zijn verschillende interventies die kunnen worden toegepast in het kwaliteitsbeleid. Op diverse thema's zijn er al interventies en instrumenten ontwikkeld die benut kunnen worden.

Kwaliteitscriteria die verwanten van mensen met een verstandelijke beperking en/of onbegrepen gedrag belangrijk vinden 

Bij kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking vertonen soms gedrag dat door de persoon zelf of door de omgeving als ongewenst wordt ervaren of gedrag dat het samen leven in gevaar brengt. Vrijwel altijd is dit gedrag een uiting van een onderliggende vraag, wens of emotie of een onderliggende aandoening. Het is vaak een zoektocht om te achterhalen wat de persoon met het gedrag wil vertellen of wat nodig is om de onderliggende vraag aan te pakken. Verwanten en veel beroepskrachten spreken daarom liever over onbegrepen gedrag dan over probleemgedrag.

- [Meer informatie>](#)

Kwaliteitseisen bij Wmo-ondersteuning 

voor zeer kwetsbare inwoners

Kwaliteitseisen zijn een belangrijk onderdeel van een kwaliteitssysteem waarmee gemeenten hun Wmo-beleidsplan beter kunnen uitvoeren. De VNG heeft de kenmerken van goede kwaliteit uit de wet vertaald naar kwaliteitseisen. Ook verantwoording, toezicht, handhaving, resultaatmeting en cliëntervaringsonderzoek krijgen in zo'n systeem een plaats.

- [Meer informatie>](#)

Bijzondere doelgroepen in de wijk 

Gemeentes hebben een belangrijke rol bij het in kaart brengen en toekennen van de benodigde zorg en ondersteuning. Hiervoor is de juiste expertise nodig en een houding die eigen regie bij mensen met autisme en niet-aangeboren hersenletsel (NAH) ondersteunt. Slechts dan kan ieder mens met autisme of NAH, al dan niet met hulp van zijn omgeving, beschikken over passende zorg en zo maximaal mogelijke participatie. Doel van dit kennisdossier is om inzicht te geven in wat nodig is om op het juiste moment de juiste ondersteuning te bieden vanuit het perspectief van mensen met NAH en mensen met autisme.

- [Meer informatie>](#)

Kwaliteitscriteria opgesteld voor ouders van kinderen

in de zorg



Voor goede zorg aan jonge kinderen met (het vermoeden van) een ontwikkelingsachterstand en hun ouders is een belangrijk criterium dat ouders de regie kunnen houden. Goede en begrijpelijke informatie is hiervoor een voorwaarde. Daarnaast is het van belang dat hulpverleners de eigen regie van ouders versterken, ook als de situatie onduidelijk is of de ouders onzeker zijn.

- [Meer informatie>](#)

Een schoon huis



Aan welke regels moet het Wmo-beleid voldoen? En waar hebben inwoners op grond van deze uitspraken recht op? De brochure 'Een schoon huis' zet de spelregels op een rij. Gemeenten kunnen verschillende keuzes maken. Welke keuzes dat zijn, leest u in deze brochure.

- [Meer informatie>](#)

Databank effectieve interventies langdurende zorg



Op het juiste moment het juiste doen op de juiste manier. Dat verhoogt de kwaliteit en vermindert de kosten. Maar hoe weet u wat juist is? Wat werkt en wat niet? In de gehandicaptenzorg en ouderenzorg zijn veel goede interventies ontwikkeld. Zoekt u een geschikte interventie, dan kunt u daarvoor de databank raadplegen.

- [Meer informatie>](#)

Integraal werken in de wijk



Integraal werken in de wijk is erop gericht om inwoners met meervoudige vragen of problemen passende ondersteuning dichtbij huis te bieden. Doel is het zo snel en eenvoudig mogelijk oplossen van problemen én het versterken van zelfregie, zelfredzaamheid en participatie. Daarnaast betekent 'integraal' ook werken aan het vergroten van de veerkracht van de wijk of buurt.

- [Meer informatie>](#)

“Op het juiste moment het juiste doen op de juiste manier. Dat verhoogt de kwaliteit en vermindert de kosten. Maar hoe weet u wat juist is? Wat werkt en wat niet? In de gehandicaptenzorg en ouderenzorg zijn veel goede interventies ontwikkeld.”

De bevindingen die vanuit de dialoog met inwoners worden verzameld zijn ook relevant voor het kwaliteitsbeleid. Sommige aandachtspunten kunnen worden opgenomen in de inkoop- en subsidievoorwaarden, andere kunnen onderwerp van gesprek zijn in het relatiebeheer tussen gemeente en partners die de activiteiten en voorzieningen uitvoeren. Andersom is het ook van belang om signalen uit de praktijk terug te horen. Korte lijnen tussen gemeenten, aanbieders van zorg en welzijn en inwoners zijn wenselijk om met elkaar in gesprek te blijven over het te realiseren maatschappelijk resultaat en de wenselijke kwaliteit. Het gaat om een gevarieerd aanbod, van formele en meer informele hulp, van individuele en meer collectieve voorzieningen. Gemeenten kunnen daar hun eigen keuzes in maken.

Meer lezen? 'Zo werkt u aan kwaliteit in de Wmo – Het perspectief van de klant als uitgangspunt voor kwaliteitscriteria, Movisie 2013'

- [Meer informatie](#)>

5. Outcome

Wat leveren de inspanningen op?

Voorheen lag het accent in het sociaal domein vooral op aantallen bij meten van de resultaten. Nu gaat het steeds meer over het beoogde effect. Bijvoorbeeld meer zelfredzaamheid of financieel zelfstandiger. Sturen op effect en op kwaliteitscriteria vanuit cliëntenperspectief bieden mogelijkheden om gemeentelijk kwaliteitsbeleid te beïnvloeden.

In de publicatie *Inwoner centraal bij werken aan kwaliteit en outcome* van Movisie is de kwaliteitscyclus ontwikkeld met de inwoner als middelpunt. Door inwoners te betrekken bij de ontwikkeling, uitvoering en verbetering van beleid en dienstverlening kun je het gewenste effect - of outcome - veel concreter formuleren en krijg je andere activiteiten en oplossingen aangereikt dan wanneer je als gemeente alleen de maatschappelijke partners betreft.

Meer lezen:

- [Inwoner centraal bij werken aan kwaliteit en outcome, Movisie 2018](#)>
- [Outcome indicatoren NJI](#)>

“Korte lijnen tussen gemeenten, aanbieders van zorg en welzijn en inwoners zijn wenselijk om met elkaar in gesprek te blijven over het te realiseren maatschappelijk resultaat en de wenselijke kwaliteit.”

6. Verbetercyclus

Hoe kunnen de gemeenten, belangenbehartigers, adviesraden, voorzieningen, maatschappelijke partners en inwoners hun resultaten continu verbeteren?

Werken aan kwaliteit is een doorlopend proces. Net als de dialoog tussen inwoners en gemeente. Cijfers geven voor een deel inzicht in het behalen van het maatschappelijk resultaat, maar het verhaal achter de cijfers is zo mogelijk nog belangrijker. Zeker als het om verbeteren en leren gaat.

Routekaart vernieuwing cliëntenparticipatie



Naast traditionele instrumenten zijn er ook nieuwe creatieve manieren om de mening van de eindgebruikers in beeld te krijgen en complexe thema's een gezicht geven.

In de publicatie Routekaart vernieuwing cliëntenparticipatie (Movisie) staat beschreven hoe gemeenten inwoners meer kunnen betrekken bij het ontwikkelen en uitvoeren van het beleid in het sociaal domein. De routekaart beschrijft zes processtappen om zo'n vernieuwing van cliëntenparticipatie aan te gaan.

- **Routekaart**>



“Cijfers geven voor een deel inzicht in het behalen van het maatschappelijk resultaat, maar het verhaal achter de cijfers is zo mogelijk nog belangrijker.”

Ervaringskennis in beleid

In deze publicatie van Movisie wordt aangegeven hoe ervaringskennis goed benut kan worden. Het verzamelen van ervaringen alleen is niet genoeg. Er worden diverse voorbeelden gegeven en deze worden geplaatst in een lemniscaat van ervaringskennis. Ook dit geeft aan dat het gaat om een continu proces.

- [Meer informatie>](#)

Kwaliteitsinstrument Persona's omgaan met

verward gedrag

Met behulp van persona's creëer je 'echte' mensen in plaats van algemene doelgroepen waardoor complexe thema's concreter zijn te definiëren. Er zijn verschillende persona's beschikbaar.

- [kijk op het Youtube kanaal van VNGemeenten>](#)

Omgaan met verward gedrag

Het is belangrijk dat professionals uit het veiligheids-, sociale- en zorgdomein (zoals politie, baliemedewerkers bij de gemeente of beveiligers) tijdig herkennen dat iemand een lichte verstandelijke beperking, autisme of niet-aangeboren hersenletsel heeft. Door de signalen te herkennen, kunnen ze de afweging maken of de persoon die onbegrepen gedrag vertoont wellicht een andere benadering vraagt dan andere inwoners.

- [Meer informatie>](#)

Laat de doelgroep leven met een persona

(Wmo) beleid maken met persona's:
Movisie ontwikkelde een tool om beleid te maken met persona's.

- [Naar tool>](#)

Deze tool maakt deel uit van de Praat met mij – gereedschapskist met vier simpele methoden om mensen met een licht verstandelijke beperking een stem te geven en mee te laten praten over beleid en hulp. Zo kunnen zij hun ervaringen en ideeën delen met beleidsmakers en professionals.

- [Meer informatie>](#)

Onderzoeksboxmethode Vilans

Vilans werkt met explorerende onderzoeksmethoden om ervaringen en behoeften van mensen in kaart te brengen. De onderzoeksbox bijvoorbeeld geeft onderzoekers de mogelijkheid om meer ruimte te geven aan de inbreng van respondenten. In het artikel vertellen de onderzoekers dat deze methode vooral geschikt is bij complexe vraagstukken. In het filmpje ziet u enkele voorbeelden van deze werkwijze en vertellen een aantal deelnemers wat dit voor hen betekende. Er wordt niet gewerkt met standaard vragenlijsten, maar mensen krijgen een doos met voorwerpen waarmee zij op een andere manier hun ervaringen kunnen delen. Denk bijvoorbeeld aan foto's, een tekening, een collage, een filmpje, een gedicht of een geluidsfragment.

- [Meer informatie>](#)
- [Filmpje>](#)

A woman with brown hair, wearing a blue cardigan, is leaning over a table and showing a white sheet of paper with a red outline drawing to a group of four children. The children, three boys and one girl, are looking at the drawing with interest. The table is covered with a colorful patterned cloth and has several white and blue baskets filled with natural materials like leaves, twigs, and dried flowers. The background shows a red shelving unit with books and a teal wall with a leaf pattern. A purple vertical bar is on the left side of the image.

3. Verbinding kwaliteit en eigen regie



als inspiratie voor het werken aan kwaliteitsverbetering van zorg en ondersteuning in het sociaal domein.

Hierna lichten we enkele kwaliteitsinstrumenten uit die bijdragen aan het versterken van de eigen regie. We onderscheiden:

- Keuzewijzers
- Eigen regie en zelfmanagement
- Kwaliteitsinstrumenten zorg en ondersteuning

3. Verbinding kwaliteit en eigen regie

In het vorige hoofdstuk is beschreven we op welke manieren gemeenten inwoners bij kwaliteitsbeleid kunnen betrekken. De gemeente heeft ook een taak bij het versterken van eigen regie van de burger bij het maken van keuzen in zorg en dienstverlening, zodat deze zo goed mogelijk aansluiten bij de individuele situatie. En leidend tot een passend en samenhangend pakket aan hulp- en ondersteuning waarin alle leefgebieden zijn meegenomen.

Het versterken van eigen regie (bewustwording, ondersteuning bij keuzes, samen beslissen, zelfmanagement) geeft ook een impuls aan de inbreng van inwoners bij kwaliteitsverbetering. Dit past niet direct binnen het kwaliteitsdenken van het kwaliteitskompas, maar goedgeinformeerde, sterke en geëmancipeerde inwoners zullen eerder een rol pakken in activiteiten die de kwaliteit verbeteren. Onafhankelijke cliëntondersteuning speelt hierbij ook een cruciale rol. Cliëntondersteuning gaat over zelfregie, over het kiezen van zorg en ondersteuning. Onafhankelijk advies van cliëntondersteuners kan helpen om deze keuzes te maken.

Goed toegeruste inwoners zullen hun rol makkelijker en mogelijk ook beter pakken. Vandaar dat we hier ook bestaande instrumenten voor de bevordering van eigen regie, autonomie en keuzevrijheid noemen

Keuzewijzers



→ Kiezen in de GGZ

Kiezen in de GGZ is een project van MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid in samenwerking met Zorgverzekeraars Nederland. Het project gaat over de ontwikkeling van een keuzewebsite die mensen helpt met het vinden van informatie over hun aandoening, mogelijke behandelingen, behandellocaties, ervaringen met zorg, vergoedingen en wachttijden. Ook is het doel om 'samen beslissen' te ondersteunen.

Kiezen in de GGZ is vooral relevant op het moment van oriënteren in het veld: wat heb ik precies, wat betekent dat voor mij (en mijn omgeving), waar kan ik zo goed en zo snel mogelijk terecht? Ook kunnen mensen samen met de huisarts kijken waar ze terecht kunnen.

- **Meer informatie>**

→ **MIND Atlas**

De MIND Atlas is een initiatief van MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid. Het is een online kaart waarop zo'n 300 cliënten- en familieorganisaties en cliëntenraden in het hele land beter te vinden zijn. Ook alle zelfregie- en herstelinitiatieven zijn hier te vinden. Iedereen die naast – of los van – reguliere zorg behoefte heeft aan hulp of ondersteuning, een praatje met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt, toegespitst advies of een luisterend oor, lotgenotencontact of herstel-/zelfregie-activiteiten, kan via de Atlas vinden waar hij of zij in de regio terecht kan. De MIND Atlas is vooral bedoeld voor mensen die op zoek zijn naar lotgenoten en steun naast reguliere zorg. De Atlas verwijst ook naar organisaties die ondersteuning bieden voor of tijdens zorg, bijvoorbeeld om een zorgtraject te voorkómen, of om tijdens zorg sociaal contact te behouden of (vrijwilligers)werk te doen.

- **Meer informatie>**

→ **Routewijzer naar werk**

Routewijzer naar werk is voor mensen met psychische klachten die werk zoeken of een baan hebben en zich willen ontwikkelen. De site staat vol informatie en tips. Routewijzer is vooral behulpzaam bij re-integratie, na een zorgtraject als je je leven weer vorm wilt geven.

- **Meer informatie>**

→ **Uw route naar zorg thuis**

De Patiëntenfederatie Nederland ontwikkelde een brochure waarin in zes stappen staat beschreven op welke manier je verpleging en verzorging thuis kunt organiseren.

- **Meer informatie>**

Eigen regie en zelfmanagement



Naast de vele mogelijkheden die aangereikt worden via de regionale of landelijke cliënten- en familieorganisaties, worden er tal van instrumenten aangeboden vanuit het cliëntperspectief om ondersteuning te bieden bij wat men zelf kan doen om het herstel te bevorderen, terugval te voorkomen, of inzicht te krijgen in de eigen problematiek.

Zie ook de [website](#) om te lezen wat mensen met psychische klachten zelf kunnen doen. De [Routewijzer eHealth](#) wijst de weg naar de juiste app.

→ **Goalie**

Goalie gaat over doelen stellen en behalen, leren wat je gedrag en gevoel beïnvloedt en hulp van een professional binnen handbereik. Er is veel onderzoek gedaan naar de invloed van een gezonde leefstijl. Als je lichamelijk goed voor jezelf zorgt, door regelmatig te slapen, te eten en te bewegen, heeft dat een positief effect op het geestelijk welzijn. Kleine veranderingen kunnen leiden tot een groot resultaat. Goalie ondersteunt hierbij: omgaan met zaken als stress of tegenslag, zicht krijgen op emoties, en het eet-, beweeg- en slaappatroon.

- **Meer informatie>**

→ **PsyMate**

PsyMate is een app om je gedachten, gevoelens en gedrag in kaart te brengen. Uit onderzoek blijkt dat dat helpt om grip te krijgen op bepaalde lichamelijke en psychische klachten. Daardoor voel je je beter. PsyMate geeft gedurende een bepaalde periode 10 x per dag een seintje met het verzoek een aantal vragen in te vullen. Waar ben je? Wat doe je? Hoe voel je je? Die gegevens worden verwerkt in heldere grafieken en schema's. Na verloop van tijd kun je activiteiten en gevoelens met elkaar in verband brengen. Dan wordt bijvoorbeeld zichtbaar op welke momenten je je beter of slechter voelt. En hoe je daar zelf in kunt sturen. Je kunt PsyMate zelfstandig gebruiken of ervoor kiezen om je resultaten met anderen te bespreken.

- **Meer informatie>**

→ **Zorg thuis, wat vindt u belangrijk?**

De Patiëntenfederatie Nederland ontwikkelde een brochure met aandachtspunten ter voorbereiding voor het contact met de professional en het nadenken over persoonlijke behoeften.

- **Meer informatie>**

→ **Zelfmanagement bevorderen bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden**

Sommige mensen missen de vaardigheden om zelf de regie en de verantwoordelijkheid te nemen over hun gezondheid en gedrag. Zij hebben extra en andere ondersteuning nodig bij het nemen van beslissingen over leven met hun aandoening.

- **Meer informatie>**

→ **Onderweg naar zelfregie en herstel**

'Onderweg naar Zelfregie en Herstel' is speciaal ontwikkeld voor alle patiënten- en cliëntenorganisaties in de zorg. Het overzicht bevat 23 instrumenten die patiënten en cliënten helpen bij het nemen van de

eigen regie in hun zorgproces. Het dient als denkraam of spiegel voor cliënten-/patiëntenorganisaties en cliënt-/patiëntvertegenwoordigers. Zij kunnen hiermee kijken welke ondersteuning voor de mensen die zij vertegenwoordigen al beschikbaar is en ook wat er mogelijk ontbreekt. De voorbeelden dienen ter inspiratie en als mogelijkheid om een beroep te doen op aanwezige expertise bij anderen. Cliëntenorganisaties voor verschillende aandoeningen kunnen zo veel van elkaar leren.

- **Meer informatie>**

Kwaliteitsinstrumenten zorg en ondersteuning



→ **Patiëntenversies van de kwaliteitsstandaarden NKO**

Het Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGZ is een samenwerkingsverband dat eind 2013 is opgericht. In het Netwerk werken patiënten, naasten, zorgprofessionals, zorgaanbieders en zorgverzekeraars samen in hun streven naar goede, toegankelijke en betaalbare geestelijke gezondheidszorg. Dit gebeurt primair door het ontwikkelen, financieren en begeleiden van kwaliteitsstandaarden. De standaarden zijn vooral bedoeld voor behandelaren, maar van elke standaard wordt ook een patiëntenversie opgeleverd. Die komt op Thuisarts.nl, een online platform waar patiënten informatie vinden over gezondheid en ziekte. In de patiëntenversie staat welke behandelmethoden er zijn, hoe de zorg georganiseerd wordt en wat je als patiënt zelf kunt doen. Dit helpt hen om samen met de professional keuzes te maken over zorg.

- **Meer informatie>**



4. Tips om aan de slag te gaan



4. Tips om aan de slag te gaan

In dit inspiratiedossier worden verschillende mogelijkheden genoemd om kwaliteit van zorg en ondersteuning in het sociaal domein te verbeteren door burgerkracht of input van inwoners te benutten. We pleiten ervoor om al deze ervaringen mee te nemen bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Een inwoner is immers niet deelbaar in verschillende domeinen. In het dagelijks leven, bij zelfstandig wonende burgers, komen al die verschillende domeinen samen. Tot slot geven we daarom nog een aantal tips.

Benut ontwikkelde methoden en kwaliteitsinstrumenten

- Ga uit van het dagelijkse leven van een burger, knip het leven niet in stukken, maar vertrek vanuit een integrale blik op het leven inclusief zorg en ondersteuning.
- Benut ontwikkelde methoden zoals het Kwaliteitskompas en het Toetsingskader Sociaal Domein.
- Neem kennis van en benut kwaliteitsinstrumenten die eerder in andere sectoren zijn ontwikkeld en toepasbaar zijn in het werken aan kwaliteit in het sociaal domein vanuit burgerperspectief.
- Probeer nieuwe methoden uit, doe het eens anders dan voorheen.
- Maak inbreng van inwoners zichtbaar voor iedereen, werk bijvoorbeeld met ervaringsverhalen op film, benut ook sociale media.

Betrek inwoners vanaf de start bij kwaliteit

- Maak burgerkracht onderdeel van gemeentelijk kwaliteitsbeleid, denk bij kwaliteit dus ook aan eigen regie, autonomie en keuzevrijheid.
- Betrek inwoners vanaf de start bij kwaliteit, ga in dialoog met inwoners in elke fase die het kwaliteitsbeleid kent.
- Stimuleer als belangenbehartiger voortdurend de betrokkenheid van inwoners, stimuleer ook keer op keer dat gemeenten hun inwoners betrekken

Begin klein – benut bestaande energie

- Begin bij koplopers, mensen die echt iets willen (zowel bij ambtenaren, professionals als inwoners).
- Betrek ambtenaren die het leuk vinden om met ouderen, mantelzorgers, mensen met een beperking et cetera te praten, zij moeten zich goed kunnen verplaatsen in anderen.
- Ga naar buiten en sluit aan bij ontmoetingen, bijeenkomsten, olooppjes en wijk overleggen.
- Pak het kleinschalig aan, leg niet alles van tevoren vast, zorg voor ruimte om dingen te laten ontstaan en zich te laten ontwikkelen.
- Adviseer waar mogelijk de gemeente, blijf terugkomen op het thema kwaliteit van zorg en ondersteuning (bijvoorbeeld via kwaliteitseisen van het inkoopbeleid, suggesties voor thema's, doelgroepen of maatschappelijke resultaten die van belang zijn bij kwaliteit)
- Bij [Aandacht voor Iedereen \(AVI\)](#) zijn tools, handreikingen en dossiers ontwikkeld ter ondersteuning van Wmo-raden, Raden Sociaal Domein, cliëntenraden, lokale belangenbehartigers en gemeenten. Het programma kwam tot stand door een samenwerking tussen een aantal landelijke koepels: Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in), MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid, Zorgbelang, Per Saldo, Mezzo en Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Hiermee was AVI de afgelopen jaren een belangrijke gesprekspartner voor gemeenten en zorg- en welzijnsaanbieders bij de overgang van de AWBZ-begeleiding naar de Wmo.



Colofon

Januari 2019

Inspiratiedossier 'Burgers in beeld' is opgesteld in opdracht van de samenwerkende patiënten- en cliëntenorganisaties (Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid)

Auteurs

Marjolein de Meijer (Vilans) en Inge Redeker (Vilans)

Fotografie

Michel Groen

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotografie, microfilm of op enig andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

Disclaimer

De inhoud van dit document is met zorg samengesteld. Toch is het niet uitgesloten dat bepaalde informatie verouderd, onvolledig of anderszins onjuist is. Vilans heeft geen invloed op de wijze waarop de informatie door de gebruiker kan worden gebruikt en wijst iedere aansprakelijkheid af voor verlies aan inkomsten of contracten, of voor directe, indirecte of andere gevolgschade van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van deze informatie.