

**“Be kind. Always.  
Everyone you meet  
is fighting a battle you  
know nothing about”**



**Kwaliteitszorg in CAW**

## Verhelderen van het spanningsveld tussen:

- de praktijk van psychosociale hulpverlening
- en de decretale kwaliteitsvereisten

# Inleiding

1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet
2. Psychosociale hulpverlening binnen het CAW
3. Kwaliteitszorg binnen het CAW
4. Spanningsvelden
5. Bruggen bouwen

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet

Kwaliteitsdecreet  
1997

Kwaliteitsdecreet  
2003

= **Eerste kwaliteitsdecreet**  
**OPSTART** kwaliteitsdenken in zorg

Kwaliteitszorg = deel van een **managementfunctie**

- Kwaliteitsbeleid
- Kwaliteitsmanagementsysteem
- **FOCUS: ZELFEVALUATIE**

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet

Kwaliteit => de term “**Impactgedreven handelen**”

Decreet  
2013

- aan de hand van **input** worden activiteiten opgezet (financiële, menselijke en materiele bronnen)
- die resulteren in **output** (direct kwantificeerbare opbrengsten)
- deze output vertaalt zich op korte en middellange termijn in **outcomes** (effecten)
- het geheel van outcomes binnen een sociaalwerkpraktijk draagt uiteindelijk bij aan de **impact** die beoogd wordt
- impactevaluatie** als grote uitdaging binnen de welzijnssector

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet 2023

## 2023 - Nieuwe Kwaliteitsdecreet

Kwaliteitsdecreet  
2023

- belang van het “belanghebbendenoverleg”
- kwaliteitsindicatoren en – instrumenten
- nog meer focus op zelfevaluatie
- nog meer focus op meting van de impact
- focus op ervaringsmeting
- certificering

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet

## **Hfst 3, Art4**

§1 De voorziening hanteert de nodige kwaliteitsinstrumenten en -indicatoren, als onderdeel van een impactgericht kwaliteitssysteem, met het oog op het realiseren van kwaliteit van zorg. De voorziening hanteert daarbij onder meer ervaringsmetingen bij de zorggebruikers. Een voorziening kan zich daarbij laten adviseren of certificeren door een externe organisatie.

## **Hfst 3, Art3**

3° kwaliteit van zorg wordt waar mogelijk onderbouwd door wetenschappelijke evidentie, op basis van kwantitatieve of kwalitatieve elementen en data;

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet 2023

## Wat vraagt het kwaliteitsdecreet?

- systematische kwaliteitsontwikkeling
- gebruik van kwaliteitskaders en –instrumenten
- systematische evaluatie en transparantie
- betrokkenheid van stakeholders
- indicatoren en impactmeting

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet 2023

## Indicatoren en impact

### Belangrijk:

**Indicatoren mogen zowel kwantitatief als kwalitatief zijn.**

Dit biedt ruimte voor het complexe karakter van psychosociale hulpverlening.

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet 2023

## Wat voorziet het kwaliteitsdecreet?

- De mate waarin een organisatie kwaliteitsdoelstellingen bereikt, kan gekoppeld worden aan gevolgen.
- Stimuli en sancties (Hfst 5 van het decreet)

# 2. Psychosociale hulpverlening binnen het CAW

## Kenmerken van CAW-hulpverlening (brede methodische kenmerken)

- contextueel
- laagdrempelig, soms crisisgericht
- niet-lineair en onvoorspelbaar
- persoon in eigen kracht zetten

# 2. Psychosociale hulpverlening binnen het CAW

## Wat kenmerkt kwaliteitsvolle psychosociale begeleiding?

- aandachtige aanwezigheid
- afstemming op het tempo van de cliënt
- professionele responsiviteit
- ruimte voor complexiteit
- werken met tijd, onzekerheid en verandering

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Onze Kwaliteitszorg als kompas

Kwaliteitszorg is:

- geen administratieve verplichting
- maar een professioneel leerproces
- dat helpt om psychosociale zorg zichtbaar en bespreekbaar te maken
- en aansluit bij het decreet

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Zelfevaluatie

- PDCA en continue verbetering
- transparantie naar overheid en stakeholders

*mogelijk gekoppeld aan stimuli of sancties*



# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Zelfevaluatie

- teamreflecties
- intervisie
- casusbesprekingen
- audits



**Meerwaarde:** inzicht in de professionele kwaliteit en interne processen.

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Drie kwaliteitsinstrumenten binnen CAW

- tevredenheidsbevraging
- klachtenanalyse
- jaaractieplannen – werken met doelen

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Tevredenheidsbevragingen

Cyclische bevraging (om de 4 jaar) van

- cliënten
- medewerkers
- partners

Wetenschappelijk onderbouwde vragenlijst voor alle CAW's

Er wordt gevraagd naar

- de graad van realisatie
- de belangrijkheid van zorgaspecten

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Tevredenheidsbevragingen

- 23 stellingen
- schaal van 1 tot 5
- CAW-breed = alle werkingen tegelijkertijd
- ook suggestievragen

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Tevredenheidsbevragingen

Metten o.a.:

- **toegankelijkheid en bereikbaarheid**

- **cliëntgerichtheid / bruikbaarheid**

Ik krijg de hulp die ik nodig heb.

- **veiligheid**

Ik vertrouw de hulpverlener.

Ik voel me veilig op de plaats waar hulp geboden wordt.

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Tevredenheidsbevragingen

- **duidelijkheid**

De hulpverlener legt de dingen op een begrijpelijke manier uit.  
De doelstellingen van mijn begeleiding zijn duidelijk.

- **actieve participatie**

De hulpverlener houdt voldoende rekening met mijn mening over de hulpverlening.  
Ik heb mijn doelstellingen mee bepaald.

- **professionaliteit / deskundigheid**

De hulpverlener doet het werk goed.

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Tevredenheidsbevragingen

- **Effectiviteit**

Door de hulp gaat het beter met mij.

Door de hulp kan ik mijn leven beter in handen nemen.

- **Ethisch en transparant handelen**

De hulpverlener behandelt mijn gegevens strikt vertrouwelijk.

Ik weet waar ik met klachten naar toe kan.

- **Keuze voor de minst ingrijpende hulp**

De hulpverlening greep niet zwaarder in dan ik wou,

De hulpverlener bekijkt met mij welke hulp mijn dagelijks leven het minst verandert

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Tevredenheidsbevragingen

**Meerwaarde:** inzicht in o.a. de cliëntbeleving.

### Aandachtspunten:

- kwetsbare groepen bereiken
- narratieve methoden benutten
- tevredenheid  $\neq$  effectiviteit, maar wel een belangrijke kwaliteitsindicator

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Klachtenanalyse

Levert op:

- het herkennen van patronen  
Bv blijvende inzet op de regie van de cliënt (vraagverheldering, verwachtingen, tempo)
- zicht op knelpunten in dienstverlening, op de eigen blinde vlekken
- mogelijkheden tot herstel en verbetering



# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

**Jaaractieplannen** vloeien voort uit

- de positieve en negatieve punten van de zelfevaluatie
- de nieuwe tendensen binnen het zorglandschap
- de noden van de werkingen



# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Jaaractieplannen

- waarom (SD en OD)
- wat
- werkgroep
- stappen
- tijdspad
- middelen
- communicatieplan
- evalueren

**Meerwaarde:** structurele kwaliteitsverbetering borgen



# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

**Actieplan op individuele basis = uitgangsprincipe van hulpverlening:**

= Werken met **doelen van de cliënt**

**Module** = een inhoudelijke eenheid van de aangeboden hulp, die antwoord tracht te bieden op een specifieke hulpvraag

Bv Begeleiding persoonlijke problemen

Bv Ouderschapsbegeleiding

Bv Budgetbegeleiding

**MODULEHANDBOEK**

[CAW Modulehandboek](#)

# 3. Kwaliteitszorg binnen het CAW

## Kwaliteitscirkel in het CAW

Instrumenten ondersteunen:

- cliëntperspectief
- professionele reflectie
- leren van frictie
- structurele verbetering

# 4. Spanningsvelden

## Meetbaarheid vs. Minder tastbaar werk

- indicatoren zijn vaak cijfermatig
- psychosociale processen zijn vaak kwalitatief, fijnmazig, minder tastbaar
- impact is soms indirect of later zichtbaar

# 4. Spanningsvelden

## Standaardisering vs. Maatwerk

- beleid vraagt systematiek
- praktijk vraagt flexibiliteit en afstemming

# 4. Spanningsvelden

## Transparantie vs. Vertrouwelijkheid

- rapportering nodig
- cliëntverhalen zijn kwetsbaar
- niet alles is beleidsmatig vertaalbaar

# 4. Spanningsvelden

## Efficiëntie vs. professionele tijd

- efficiëntie is belangrijk
- psychosociale trajecten vragen vaak tijd, rust en continuïteit

# 5. Bruggen bouwen

## Impact verbreden

subjectieve beleving (kwalitatieve indicatoren, narratieve methoden)

proceskwaliteit (van uitkomstgericht naar procesgericht)

relationele veiligheid (mate van zich gehoord voelen)

empowerment (impact = mogelijkheden krijgen)

systeem- en maatschappelijke invloed (brede impact)

trajectfluctuaties (niet-lineaire impact is ook impact)

# 5. Bruggen bouwen

## Stakeholdersdialoog benutten

- cliëntenstem integreren
- complexe zorgprocessen zichtbaar maken
- stem van de omgeving

# 5. Bruggen bouwen

## Taalbrug bouwen

### Praktijktaal

#### → beleidstaal

- we luisteren naar wat cliënten écht meemaken  
→ ervaring van de zorggebruiker centraal
- we werken met ervaringskennis  
→ experience-based
- kijken naar kleine stappen verbetering of naar stabilisatie  
→ impactgericht

# 1. Het Vlaamse Kwaliteitsdecreet 2023

[departementzorg.be](https://departementzorg.be)

basisprincipe kwaliteitsdecreet: experience based

basisprincipe kwaliteitsdecreet: ervaring van de zorggebruiker

basisprincipe kwaliteitsdecreet: impactgerichte kwaliteitscultuur

...

## Kernboodschap

Het spanningsveld is geen probleem, maar een uitnodiging:

- om **beter** te begrijpen
- **beter** te verantwoorden
- **beter** te organiseren

Maw: het gaat in passie én protocol over verbetering

# Dankjewel

Het **decreet** voorziet ruimte voor **dialogoog!**

**Kwaliteit** ontstaat in **ontmoeting**.

Reflectie?

Vragen?

