

De v.... in de dienstverlening aan mensen met een handicap

De V staat voor...

IGZ, 7 december 2010

Rob Hoogma, VGN

De V staat voor



± 160.000 mensen met een handicap:

Extramuraal 90.000

Intramurale voorzieningen: 70.000



± 150 lidinstellingen



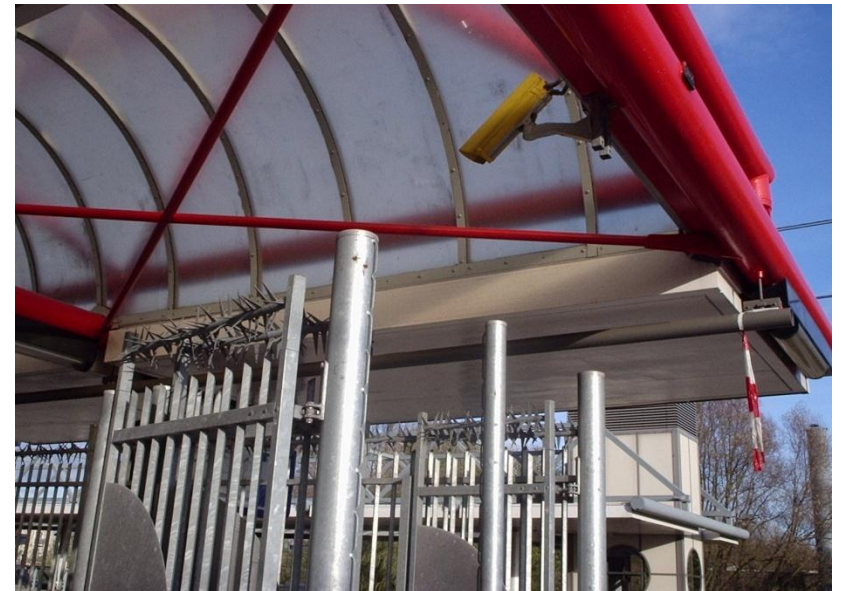
± 150.000 medewerkers, ± 95.000 fte



De V staat ook voor.....

- **Vreselijk misverstand over langdurige zorg**
- **(De macht van) veel en grote getallen**
- **Vakmanschap: ook ondersteunen**
- **Verontwaardiging bij incidenten en Veralgemeeniging**
- **Verharding in plaats van Vertrouwen en dialoog**
- **Veiligheid door risicomijding. Veiligheidsparadox**
- **Verbeteren én verantwoorden**
- **Vertrouwen en vereenvoudigen**

Veiligheidsparadox



De V's volgen uit 'n paar ontwikkelingen

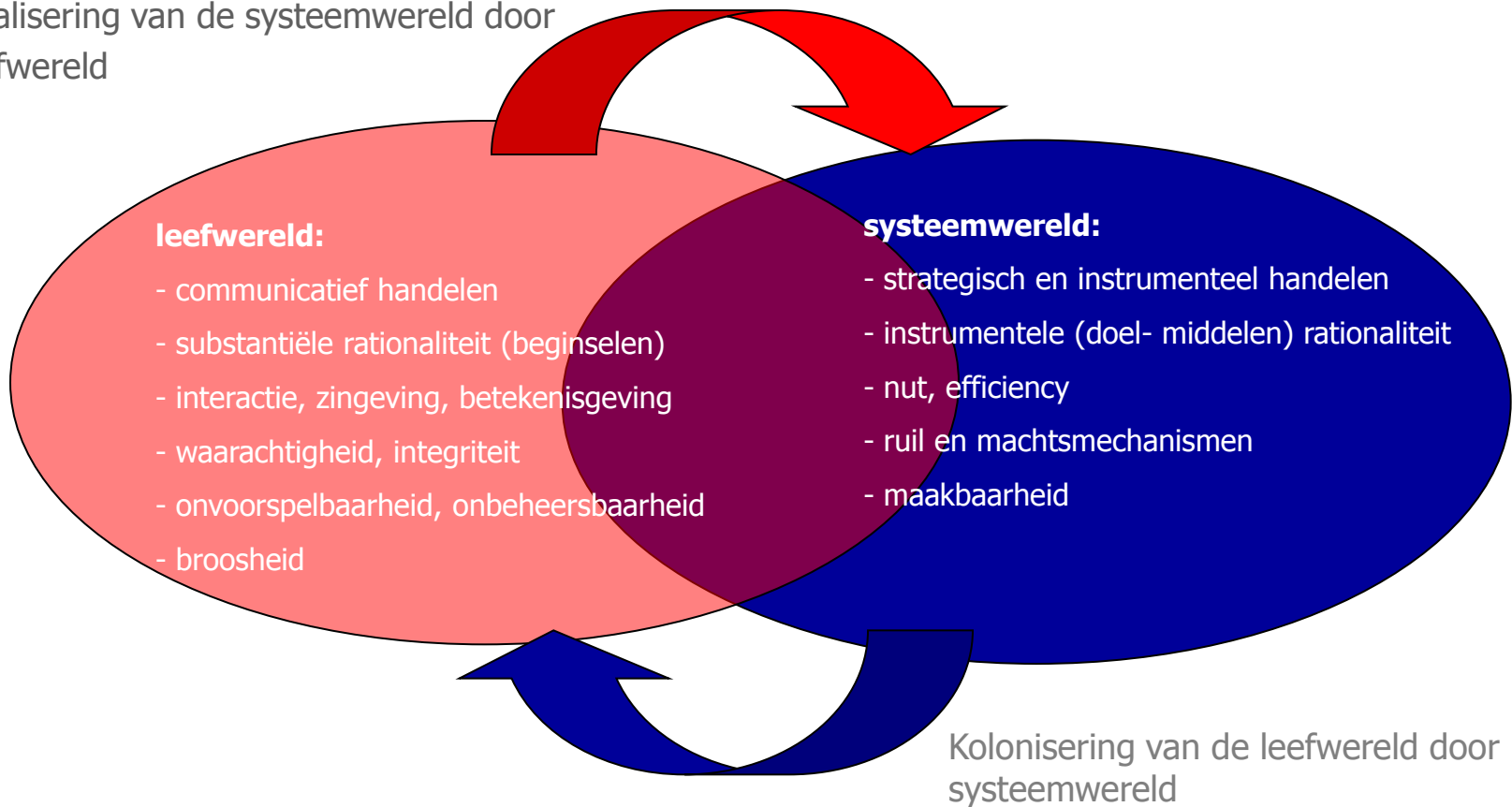
- **Steeds minder vertrouwen in instituties: eis om meer transparantie**
- **Mediacratie: de werkelijkheid verandert door er uitspraken over te doen**
- **Screen-age, eigen werkelijkheid, eigen recht**
 - Niet kunnen/willen omgaan met pech of verlies
- **Selectieve betrokkenheid bij zwakkeren in de samenleving en intolerantie jegens ander gedrag**
- **Economische recessie**
 - Dilemma: rechtsgelijkheid en rechtvaardigheid: fout 3 uit RMO-rapport

Het leven staat centraal

- **Levenslange afhankelijkheid. De handicap is veelal niet omkeerbaar en vraagt om deskundige behandeling, hulp en steun.**
- **Gericht op kwaliteit van bestaan. In al zijn aspecten.**
- **Mensen met een handicap willen er ook bij horen, net als iedereen**
- **Mensen die geen zinnige invulling ervaren, vragen om:aandacht?**
- **Vakkennis gaat verder dan alleen zorg**

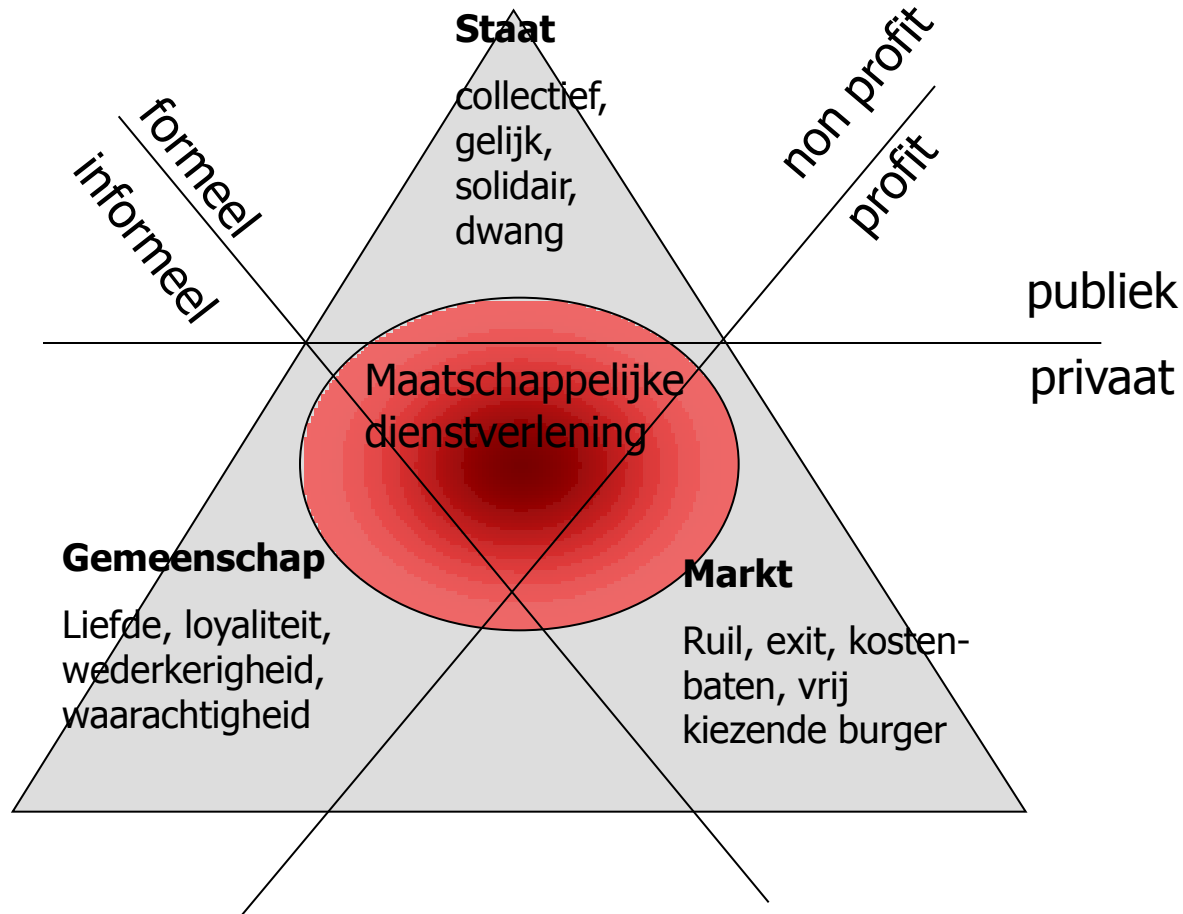
Tussen broosheid en maakbaarheid

Culturalisering van de systeemwereld door de leefwereld



(Wierdsma, 1996,
Kunneman, 2001)

Krachtenveld zorginstelling



Strijdtoneel botsende logica's



Voorbeeld: Kwaliteitskader GZ

VWS: transparantie.

ZiZo: ondersteunt.

IGZ: verantwoording.

ZN: inkoop.

Clientenorganisaties

Medewerkers: uitvoering KK GZ

kiesBeter: publicatie data

RvB: JMV

CKZ: wetenschappelijke toets CE.

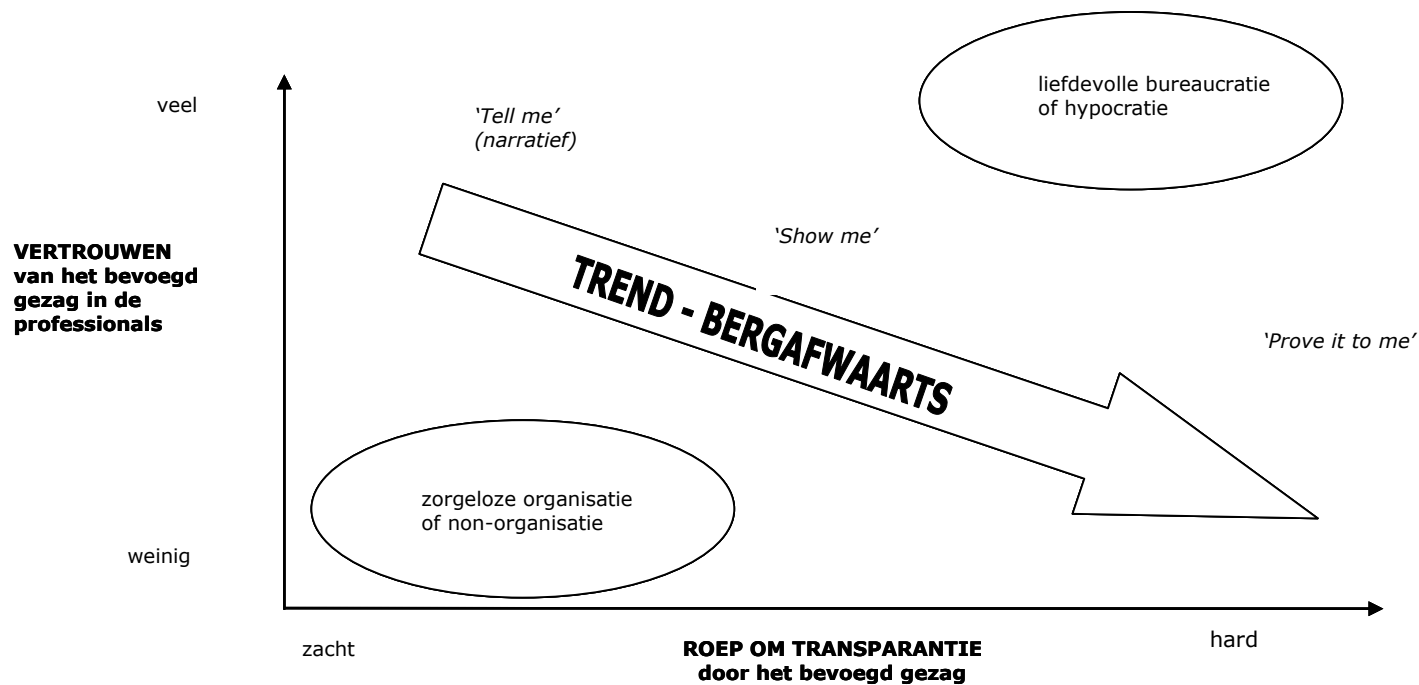
SIRM, TNO, ITS, PWC, RIVM: opdrachtnemers.

V&VN, NVAVG, NIP: beroepsbeoefenaren.

ActiZ/NVZ/GGZ NL/VGN: gezamenlijk een eigen KK.

En als laatste in de rij: *cliënten en hun dierbaren.*

Op weg van high-trust society naar low-trust society?



Hoe minder vertrouwen, hoe harder de roep om transparantie

High trust society

“Samenlevingen die van oudsher investeren in het opbouwen van vertrouwen en in het samenwerken met de verschillende belangengroepen in de maatschappij, blijken – gezien over een langere periode – welvarender te zijn dan samenlevingen die dat minder doen of gedaan hebben.”

(F.Fukuyama, 1995)

De GZ: welke soort organisatie?

zichtbare output

<p><i>Productie organisaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - zichtbare output - zichtbare outcome 	<p><i>Procedure organisaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - zichtbare output - onzichtbare outcome
<p><i>Craftsmen/prof. organisaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - onzichtbaar output - zichtbare outcome 	<p><i>Coping organisaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - onzichtbare output - onzichtbare outcome

zichtbare
outcome

onzichtbare
outcome

onzichtbare output

Eenvoudiger? Mogelijke uitgangspunten?

- **Het leven van mensen met een beperking staat voorop: waarom gaat het (niet) goed?**
 - Zijn er objectieve normen, en wat zeggen deze?
- **Verantwoorden als natuurlijk onderdeel van het werk van medewerkers**
- **Verbeteren en verantwoorden samen laten vallen, juist om te verbeteren**
 - Verbeteren door te doen
- **Afspraken ondersteuningsplan als basis**
- **Geen onnodige administratie**

Eenvoudiger? Mogelijke uitgangspunten (2)

- **Horizontale (professionele) toetsing en verantwoording**
 - Normatieve reflectie en controle
- **Is vanuit het een het ander op te bouwen?**
 - Meer doelstellingen in één instrument wel hanteerbaar?
 - Is dat ook echt nodig?
- **Dat wat telt, kan meestal niet geteld worden, maar kan vaak wel verteld worden...**
- **Geen alternatief ontwikkelen voor SCP over welbevinden, maar wat dan wel??**

Tot slot

- **Het is een uitdaging om manieren van verantwoording te vinden die de werkelijkheid reëel weergeven en die leiden tot verbetering.**
- **De IGZ verkeert “ook” in kwadrant 3 of 4 : output én outcome zijn niet vanzelfsprekend zichtbaar: dus is er altijd discussie over het functioneren**
- **IGZ is nodig om de kwaliteit van zorg in stand te houden**

**Pessimisten hebben gelijk,
optimisten hebben succes...**

Voorbeeld: Kwaliteitskader GZ

VWS: transparantie. ZiZo: ondersteunt. IGZ:

verantwoording. ZN: inkoop. Platform VG, LSR:

belangenbehartiging cliënten(raad). **V&VN, NVAVG, NIP: belangenbehartiging**

beroepsbeoefenaren. **kiesBeter: publicatie**

gegevens. CKZ: wetenschappelijke toets CE. SIRM, TNO, ITS, PWC,

RIVM: opdrachtnemers. ActiZ/NVZ/GGZ NL/VGN: een eigen

KK. RvB: JMV. Medewerkers: uitvoering KK GZ.

En als laatste in de rij: familie en cliënt