

Netwerkbijeenkomst Kwaliteit 4

Praktijkperspectief op kwaliteit in de gezinshuiszorg

Inleiding

Tijdens deze vierde netwerkbijeenkomst stond de vraag centraal wat kwaliteit betekent wanneer zij onder druk komt te staan. In eerdere bijeenkomsten spraken we over continuïteit als fundament, professionaliteit als handelen in relatie, en de invloed van de bedding op de ruimte om kwaliteit te leveren.

In deze bijeenkomst verschoof het perspectief naar een scherper spanningsveld: Wanneer is kwaliteit tijdelijk onder druk – en wanneer spreken we van daadwerkelijk tekortschietende zorg?

De dialoog vond plaats vanuit concrete dilemma's, recente maatschappelijke gebeurtenissen en de spanning tussen vertrouwen en controle. De opbrengst hieronder is geen letterlijk verslag, maar een inhoudelijke duiding van de terugkerende lijnen, spanningsvelden en gedeelde inzichten.

1. Wat meten we als kwaliteit zich toont in relatie?

De bijeenkomst startte met een fundamentele vraag: als kwaliteit zich primair toont in de relatie tussen kind en gezinshuisouder, wat meten we dan met registraties, keurmerken en protocollen?

In de dialoog werd erkend dat basisvoorwaarden noodzakelijk zijn. Brandveiligheid, scholing, toetsing en regelgeving vormen een randvoorwaarde voor veilige zorg. Tegelijkertijd werd duidelijk dat deze voorwaarden niet de kern van kwaliteit raken. Die kern ligt in relationele veiligheid, vertrouwen, nabijheid en het vermogen om gedrag te duiden in plaats van te veroordelen.

Wat wezenlijk is voor kwaliteit, laat zich niet eenvoudig objectiveren. Dat betekent niet dat het geen onderdeel van kwaliteitsbeleid kan zijn. Het vraagt alleen om andere vormen van verantwoording.

Reflectie voor de kwaliteitscriteria

Kwaliteit mag niet uitsluitend worden gedefinieerd via meetbare elementen. Relationele en narratieve verantwoording verdienen expliciete plaats binnen het kwaliteitskader.

2. Incidenten als onderdeel van menselijk werk

De stelling dat een incident automatisch betekent dat kwaliteit tekortschiet, werd kritisch benaderd. Incidenten zijn in menselijk werk niet volledig te voorkomen. Zij maken zichtbaar waar spanning zit.

Wat bepalend is voor kwaliteit, is niet het incident zelf, maar wat er daarna gebeurt. Wordt het gemeld? Wordt het multidisciplinair besproken? Wordt er geleerd? Of ontstaat er defensief gedrag en indekking?

In de bijeenkomst werd benadrukt dat een cultuur waarin fouten niet veilig gemeld kunnen worden, juist het risico op echte misstanden vergroot.

Reflectie voor de kwaliteitscriteria

Niet het bestaan van incidenten, maar de wijze waarop daarop gereflecteerd en gehandeld wordt, zou leidend moeten zijn in kwaliteitsbeoordeling.

3. Wanneer slaat druk om in tekortschieten?

Er werd gezocht naar de grens tussen “kwaliteit onder druk” en “geen kwaliteit meer”.

Kwaliteit staat onder druk wanneer draagkracht tijdelijk wordt overschreden, wanneer er spanning is of wanneer een professional zoekend is. Dat hoort bij complex werk.

Kwaliteit ontbreekt wanneer signalen structureel genegeerd worden, wanneer reflectie uitblijft of wanneer niemand verantwoordelijkheid neemt om in te grijpen.

Hier werd zichtbaar dat druk op zichzelf geen diskwalificatie is. Het ontbreken van een lerende beweging wel.

Reflectie voor de kwaliteitscriteria

Het onderscheid tussen tijdelijke druk en structureel tekortschieten verdient explicitering binnen het kwaliteitskader.

4. Vitaliteit als beschermende factor

In de dialoog werd herhaaldelijk bevestigd dat kwaliteit samenhangt met draagkracht en vitaliteit. Wanneer energie structureel weglekt en stress langdurig aanwezig is, raakt dit onvermijdelijk de kwaliteit van zorg.

De verantwoordelijkheid hiervoor werd genuanceerd besproken. De gezinshuisouder draagt professionele verantwoordelijkheid voor eigen ontwikkeling. Tegelijkertijd is kwaliteit nooit een individuele aangelegenheid. Gedragswetenschapper, voogd en organisatie maken deel uit van hetzelfde systeem.

Wat ontbrak in veel ervaringen, was structurele aandacht voor vitaliteit als kwaliteitsindicator.

Reflectie voor de kwaliteitscriteria

Reflecterend vermogen en aandacht voor vitaliteit zouden expliciet onderdeel moeten zijn van kwaliteitscriteria, niet als controle-instrument, maar als beschermende factor.

5. Gedeelde verantwoordelijkheid vraagt rolhelderheid

De vraag wie verantwoordelijk is voor kwaliteit leidde tot een genuanceerd antwoord: iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen professionele handelen, maar kwaliteit ontstaat in samenhang.

Gedeelde verantwoordelijkheid mag niet leiden tot diffuus eigenaarschap. Wanneer signalen zichtbaar zijn, moet duidelijk zijn wie handelt en wie monitort.

Reflectie voor de kwaliteitscriteria

Kwaliteitscriteria zouden niet alleen eisen moeten stellen aan gezinshuizen, maar ook verwachtingen expliciet maken richting de bedding.

6. Controle en verbinding

De stelling dat meer controle automatisch leidt tot betere kwaliteit werd grotendeels verworpen. Controle zonder relatie kan leiden tot angst, indekgedrag en terughoudendheid.

Toezicht helpt wanneer het relationeel is en gericht op leren en versterken. Wanneer toezicht voelt als steun, kan het kwaliteit bevorderen. Wanneer het voelt als beheersing, kan het kwaliteit ondermijnen.

Reflectie voor de kwaliteitscriteria

Toezicht moet bijdragen aan leervermogen en veiligheid. Beheersing zonder relationele bedding ondermijnt kwaliteit.

Slotbeschouwing

Deze vierde bijeenkomst maakt zichtbaar dat kwaliteit in gezinshuizenzorg geen statische norm is, maar een dynamisch proces dat voortdurend onderhoud vraagt.

Kwaliteit ontbreekt niet wanneer het moeilijk wordt. Zij ontbreekt wanneer het gesprek stopt, wanneer signalen niet meer worden gedeeld en wanneer reflectie uitblijft.

Voor de herziening van de kwaliteitscriteria betekent dit dat niet alleen meetbare elementen aangescherpt moeten worden, maar vooral de voorwaarden voor een veilige, reflectieve en relationele cultuur expliciet verankerd moeten worden.

Kwaliteit wordt niet alleen gemeten. Zij wordt geleefd in de relatie.