



Kwaliteitsbeeld 2024

In het licht van het Kwaliteitskompas GHZ

Organisatie: Perspectief GZ te Amsterdam
Titel: Kwaliteitsbeeld 2024 – In het licht van het Kwaliteitskompas GHZ
Periode: januari – december 2024

Inhoudsopgave:

Voorwoord

Dit is Perspectief

Ambulant behandelcentrum in gehandicaptenzorg

Bouwstenen:

Het zorgproces rond de individuele persoon

Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Professionele ontwikkeling

Inzicht in kwaliteit

Toekomst visie

Voorwoord

In dit kwaliteitsbeeld 2024 vertellen we over onderwerpen die belangrijk zijn voor onze cliënten, zoals hun tevredenheid, effect van behandeling en begeleiding, medezeggenschap en het toegepaste kwaliteitsbeleid van de organisatie. Het belangrijkste doel is om zichtbaar te maken hoe de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen Perspectief wordt ervaren, ontwikkeld en verbeterd, met nadruk op de kwaliteit van bestaan van onze cliënten. In dit rapport lichten wij het doel toe aan de hand van verschillende perspectieven.

Hoe kunnen we meer zicht geven op kwaliteit van het leven voor de kwetsbaren? Hoe kan onze doelgroep met een verstandelijke beperking in de steeds meer eisende maatschappij hun draai vinden en optimaal (gewoon) meedoen? Dit zijn vragen die ons als Perspectief bezig houdt. Hiernaast geven we in dit kwaliteitsbeeld inzicht in multidisciplinaire teamsamenstelling en expertise van onze zorgprofessionals die onze cliënten wekelijks ondersteunen. Naast dit kwaliteitsbeeld publiceert Perspectief een jaarverslag 2024 met uitgebreide toelichting op jaarcijfers en inhoudelijke zorg.

In het kwaliteitsbeeld staan wij verder stil bij onze missie en visie en de kwaliteitszorg. Vervolgens wordt de 4 bouwstenen van het kwaliteitskompas uitgelicht, per bouwsteen blikken wij terug op 2024 en kijken vooruit naar 2025. Bij opstellen van dit kwaliteitsbeeld is gebruik gemaakt van de bronnen en informatie van onze cliënten(raad), verwanten, medewerkers en management. Dit document vormt tezamen met de jaarrekening 2024 een eenheid waarmee we zowel de interne organisatie als onze ketenpartners informeren en verantwoording afleggen.

Langs deze weg wil ik alle collega's bedanken voor hun waardevolle inzet, geduld en professionele aanpak, waarmee zij hun cliënten met complexe hulpvragen optimaal hebben bijgestaan.

Huseyin Kayapinar
Directeur



Perspectief, ambulant behandelcentrum in de gehandicaptenzorg (GHZ)

Perspectief is een WLZ erkende zorgorganisatie die zich richt op het bieden van ambulante ondersteuning en behandeling aan mensen met een (licht) verstandelijke beperking (L)VB, met bijkomende complexe, gedragsmatige, medische en psychische problematiek. De organisatie staat bekend om haar kleinschaligheid, persoonlijke aanpak en werkt ruim 20 jaar in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland.

Tot onze doelgroep behoren kinderen, jongeren en volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking, die thuis en of geheel zelfstandig wonen. In de meeste gevallen is er een TIQ tussen 45 tot 85. Er is sprake van mediërende behandeling, waarbij behandeling en begeleiding combinatie onontbeerlijk aan elkaar zijn gebonden voor effectieve zorg bij deze specifieke doelgroep. Hieronder volgt er een overzicht van het hulpaanbod van Perspectief, aan de hand van kernaspecten uit het kwaliteitsbeeld en communicatieprofiel:



WLZ

Langdurige zorg
voor mensen met
een verstandelijke
beperking



WMO

Ambulante
ondersteuning
vanuit gemeenten



GZSP

Geneeskundige
zorg voor
specifieke
patiëntgroepen
(via Zvw)



Jeugdwet

Jeugdhulp aan
jongeren
en gezinnen



Ambulante hulpverlening

Ondersteuning
bij zelfstandig
wonen



Behandelteam

Arts G, GZ-psycholo-
gen,
orthopedagogen,
vaktherapeuten

In 2024 werd het hulpaanbod geboden via verschillende zorgdomeinen:

- **WLZ** – Wet Langdurige Zorg
- **WMO** – Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- **Jeugdwet** – Jeugdhulp
- **GZSP** – Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntgroepen (via Zvw)

Extramuraal behandelteam in 2024

Het multidisciplinair behandel- en begeleidingsteam bestond dit jaar uit verschillende disciplines en zorgverleners met diverse expertise voor onze specifieke (L)VB doelgroep:

- Master Psychologen
- Mater Orthopedagogen
- GZ-psychologen
- Vak-therapeuten (PMT, speltherapie)
- Arts VG
- Consult psychiater
- Maatschappelijk werkers
- Intensieve Ambulante Gezinsbehandelaars
- Psychotherapeut en diagnosticus
- Systeemtherapeut

In totaal waren er gemiddeld 23 medewerkers met een aantal ZZP-ers. De zorgprofessionals van Perspectief zijn goed opgeleid, deskundig met ruimte voor maatwerk en reflectie bij de specifieke doelgroep.

Kernwaarden van Perspectief

- **Persoonsgericht en op maat:** ondersteuning afgestemd op individuele behoeften.
- **Zelfregie en eigen kracht:** cliënten houden zoveel mogelijk de regie over hun leven.
- **Samen leren en reflecteren:** continu verbeteren op basis van praktijkervaringen.
- **Toegankelijk en kleinschalig:** korte lijnen, direct contact en maatwerk.
- **Respect voor:** beperking en/of handicap, cultuur, diversiteit en inclusie.

Organisatievorm

- Extramurale WLZ zorgaanbieder zonder winstoogmerk, hulp op vrijwillige basis.
- Werkt vanuit regio Amsterdam Amsteland en Zaanstreek Waterland.
- 251 unieke cliënten ondersteund in 2024 vanuit 2 locaties/regio's.

Bouwstenen

Het zorgproces rond de individuele persoon

De individuele cliënt krijgt in onze werkwijze zoveel mogelijk zorg op maat. Vanuit onze visie geven we bijzondere aandacht aan een ieder individu, omdat Perspectief geïnteresseerd is in ieders verhaal, diversiteit, culturele achtergrond en inclusie. In de komende twee bouwstenen proberen wij indruk te geven hoe we met onze doelgroep (samen) werken en kwaliteit van bestaan verbeteren en aandacht is voor zingeving.

Persoonsgericht en op maat

De ondersteuning wordt afgestemd op de individuele behoeften en doelen van de cliënt. Gezien onze cliënten thuis of geheel zelfstandig woont in de stad is er persoonsgericht hulp zeer belangrijk. Er is intensieve samenwerking met ouders of (professionele) netwerk om geboden zorg zo efficiënt mogelijk op maat te snijden.

- Er wordt binnen Perspectief met individuele behandelplan of voor begeleiding met ondersteuningsplannen die samen met de cliënt en het netwerk worden opgesteld gewerkt. De doelen worden in de meeste gevallen uit de mond en op wens van de cliënt in makkelijke taal verwoord, zodat we elkaar goed begrijpen in het proces.
- Inzet Psycho-educatie: ("Weet wat je kan"-werkboek), "Geef me de vijf" bij autisme en overige werkboeken (visuele en non verbale technieken) worden gebruikt. Sommige werkmateriaal is specifiek vanuit GGZ vertaalt naar onze doelgroep om gedragsmatige, psychische en psychiatrische problemen te behandelen.

Stoplichtmodel – Cliëntsignaleringsplan uit praktijk

Het stoplichtmodel helpt cliënten en hun netwerk om spanning tijdig te herkennen en gepaste acties te ondernemen. Hieronder is per fase samengevat welke signalen zichtbaar zijn, wat de cliënt zelf kan doen, en wat anderen kunnen doen. Deze werkwijze is binnen Perspectief volledig geïmplementeerd en wordt bij alle cliënten toegepast. (Quote)

Fase	Wat merk ik?	Wat kan ik doen?	Wat kunnen anderen doen?
 Ontspannen	Prettig gevoel Ontspanning rust Zorg goed voor mezelf, minder klachten. Uitslapen en hobby	Naar vrienden om leuke dingen te doen en familie opzoeken. Sporten, lezen, wandelen Meer contact zoeken, naar buiten	Dagelijks contact Vriendelijk zijn Mij aanspreken Informeel gesprekken Geduldig zijn en rustig praten
 Opbouwende spanning	Slechter slapen Pijn/tintelingen Minder goed voor jezelf zorgen	Praten over wat je dwars zit. Contact zoeken Schrijven wandelen	Regelmatig contact Mee naar familie Vragen hoe het gaat

 Escalatie	Heftige emoties Slechte zelfzorg Vergeetachtig, moe Isolement	Rust nemen Structuur houden Afleiding zoeken	Rust ruimte bieden Weinig eisen stellen Ondersteuning
---	--	--	---

Zelfredzaamheid en eigen regie

- De focus en inhoud van onze behandeling en begeleiding ligt op het gebied van ontwikkeling, leren, herstel en versterken van eigen regie, zelfstandigheid, autonomie en participatie van onze kwetsbare doelgroep met beperking.
- Onze cliënten worden gestimuleerd om actief mee te denken en beslissingen te nemen over hun ondersteuning.

Perspectief van de cliënt is leidend:

- 100% van de behandelplannen in samenspraak met cliënten opgesteld.
- 100% evaluatieplannen aanwezig
- Werken met eigen Zorgprogramma voor Extramurale behandeling
- Procesmeting en optimalisatie a.d.h.v. GAS en CEM score, jaarlijks (doorlopend) werken met LSR meetinstrument "Cliënten over Kwaliteit" (CoK)
- Werken met netwerkkaarten, gericht op versterken cliëntregie.
- Extramurale behandeling afgestemd op (L)VB+ doelgroep, inclusief diagnostiek (VB+GGZ).
- Afspraken met gemeenten over HSJH, ESJH en zorgcontracten via WLZ, GZSP en WMO.
- Digitale bereikbaarheid via DIGI-contact (24/7).
- Stoplichtmodel als signaleringshulpmiddel in begeleidingstrajecten.

"Van een uitgewelpt bloemetje naar een opgebloeid bloemetje."
(quote)

Onderzoek naar ervaringen van mensen met een beperking

Clïenttevredenheid – 2024

Onderstaande afbeelding geeft een visueel overzicht van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek binnen Perspectief in 2024. Hierbij is er onafhankelijk het meetinstrument van stichting LSR toegepast, “Clïent over Kwaliteit” (CoK).



Onze volwassenen cliënten geven rapportcijfers: 8,9 | Jeugd: 7,8 | Ouders: 8,8.
Een aantal quotes uit cliënttevredenheidsmeting (LSR):

- 'Ze luisteren goed naar mij.'
- 'Ik voelde mij weer alert na gesprekken.'
- 'Van een uitgewelpt bloemetje naar een opgebloeid bloemetje.'
- 'Ik kan over alles en al mijn problemen praten, dat is fijn.'
- 'Ik ben goed geholpen en kan weer zelfstandig verder.'

Wat vinden cliënten en verwanten belangrijk bij Perspectief?

Hieronder wordt toelichting gegeven op de kernwaarden en behoeften zoals door cliënten en hun verwanten binnen Perspectief ervaren.



Cliënten

- Gehoord en serieus genomen worden
- Veilige, vertrouwde relatie met begeleider
- Zelfregie en invloed op eigen leven
- Duidelijke communicatie



Verwanten

- Transparantie en betrokkenheid
- Samenwerking in het belang van de cliënt
- Continuïteit van zorg

Er is een onafhankelijke cliëntervaringsonderzoek gehouden met het instrumenten CoK “Cliënt over Kwaliteit”, dit onderzoek wordt in het primair proces doorlopend toegepast. In 2024 blijkt bij evaluaties en gesprekken dat cliënten en hun verwanten waarde hechten aan een aantal kernaspecten van de zorg en ondersteuning bij Perspectief. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste thema’s.

Wat vinden cliënten zelf belangrijk?

1. Gehoord en serieus genomen worden.

Cliënten willen dat er echt naar hen geluisterd wordt en dat zij betrokken worden bij beslissingen over hun ondersteuning.

2. Een veilige, vertrouwde relatie met de begeleider.

Cliënten voelen zich prettig bij vaste begeleiders die betrokken en positief zijn. Een vaste begeleider of klein team is belangrijk voor het opbouwen van vertrouwen.

3. Zelfregie en invloed op het eigen leven.

Ze willen meebeslissen over hun doelen en de manier van begeleiding. Het gevoel van autonomie draagt bij aan welzijn en motivatie.

4. Duidelijke communicatie en bereikbaarheid.

Goede uitleg en bereikbaarheid van begeleiders worden zeer gewaardeerd.

Cliënten vragen om duidelijke uitleg, vooral bij aanmeldingen, overgangsmomenten of veranderingen binnen Perspectief als in de zorgsector.

Wat vinden verwanten en ouders belangrijk?

1. Transparantie en betrokkenheid

Verwanten willen geïnformeerd worden en ervaren graag erkenning voor hun rol. Ze vinden het belangrijk om te kunnen overleggen met de begeleider of behandelaar

2. Samenwerking in het belang van de cliënt

Afstemming en meedenken met de zorg is voor verwanten belangrijk. Verwanten vragen om goede afstemming, zeker bij complexe zorgsituaties. Verwanten willen op de hoogte blijven van wat er speelt binnen Perspectief en waarderen het als hun rol erkend wordt.

3. Continuïteit van zorg

Een stabiel team en duidelijke overdracht (bij ziekte of wisseling) dragen bij aan vertrouwen. Wisseling van begeleiders en behandelaar of lange wachttijden kunnen zorgen oproepen.

Samenvatting

Thema	Belangrijk voor
Gehoord worden	Cliënt
Veilige en vertrouwde relatie	Cliënt
Zelfregie	Cliënt
Duidelijke communicatie	Cliënt en verwant
Transparantie	Verwant
Samenwerking met netwerk	Verwant en cliënt
Continuïteit van zorg	Verwant

Professionele ontwikkeling

Zorgprogramma Extramurale Behandeling GHZ van Perspectief

Doelstelling van het Zorgprogramma

Perspectief heeft haar Zorgprogramma voor extramurale behandeling voor de specifieke (L)VB doelgroep binnen gehandicaptenzorg verder ontwikkeld en het wordt voor Zorgverzekeringswet (GZSP) en WLZ behandeling in de ambulante vorm ingezet.

De extramurale behandeling en begeleiding is mediërend en richt zich op herstel, medische als psychische klachten, het behouden of verbeteren van persoonlijk functioneren, vergroten van zelfredzaamheid, het leren omgaan met beperkingen en meedoen in de maatschappij.

Behandelvisie van Perspectief

- Multidisciplinaire en Interdisciplinaire aanpak onder leiding van regiebehandelaar
- Gericht op herstel, medische klachten, ontwikkeling en gedragsverandering.
- Vaak gecombineerd met mediërende begeleiding in de leefomgeving.
- Inclusief systeemgericht werken: het netwerk wordt betrokken.

Belangrijke behandelvormen en methoden bij onze behandeling:

- CGT, ACT, EMDR, vak-therapie, systeemtherapie, psycho-educatie
- Behandeling kan individueel of in groepsverband
- Samenwerking met GGZ bij comorbiditeit

Diagnostiek en processtappen binnen Perspectief

1. **Aanmelding** via huisarts, specialist en overige zorgorganisaties
2. **Screening & intake** door kernteam
3. **Diagnostiek**: enkelvoudig of meervoudig (L)VB + bijkomende problematiek)
4. **Behandelplan** opstellen in start MDO
5. **Uitvoering & Evaluatie**: elke 6 maanden
6. **Afsluiting** bij doelrealisatie of doorverwijzing

Effecten

Onze cliënten ervaren meer grip op hun gedrag en leven. Zij leren hun probleemoplossend vermogen vergroten. Staan stabiel en functioneren na ondersteuning dagelijks beter en behouden hun zelfstandigheid versterken eigen regie en zorgt voor betere participatie.

Samenwerking

- Met wijkteams, gemeenten (WMO), GGZ-aanbieders, en stichting SIGRA
- Afstemming binnen ketens en met huisartsen vereniging en ziekenhuizen

- Gezamenlijk verwijroutes en inhoudelijke afstemming, delen expertise
- Actieve deelname landelijke GZSP-werkgroep (VGN)
- Zorgprogramma wordt in regio Amsterdam en Zaanstad met collega instellingen binnen gehandicaptenzorg gedragen en zorgverzekeraar Zilverenkuis heeft het programma akkoord bevonden.

Multidisciplinair behandelteam en samenwerking

Perspectief werkt met een vast behandelteam met verschillende disciplines. Er wordt interdisciplinair aan een behandeltraject samen gewerkt om optimale zorg te kunnen bieden. Het zorgteam bestaat in 2024 uit HBO, HBO+, WO, WO+ en WO++ functiemix. Deze samenwerking zorgt voor integrale behandeling en begeleiding binnen WLZ, Jeugdwet, WMO en ZVW (Gzsp).

Reflectie en professionele ruimte

- Medewerkers krijgen ruimte om maatwerk te leveren binnen de professionele kaders, bepalen a.d.h.v. de hulpvraag eclectisch de werkwijze op maat.
- Er zijn regelmatige teamreflecties, casuïstiek overleg, intervisie en supervisie helpen om continu te leren en verbeteren.
- Deskundigheidsbevordering (o.a. CGT, EMDR, SKJ-intervisie) is structureel onderdeel van het werk.

Samenwerking met netwerk en ketenpartners

- Er wordt nauw samengewerkt met sociale wijkteams, jeugdteams, scholen, collega instellingen binnen GHZ en GGZ, gemeenten, zorgverzekeraars, VGN en Siga.
- Waar nodig wordt ook het netwerk van de cliënt betrokken in de zorgverlening.

Deskundigheidsbevordering en scholing

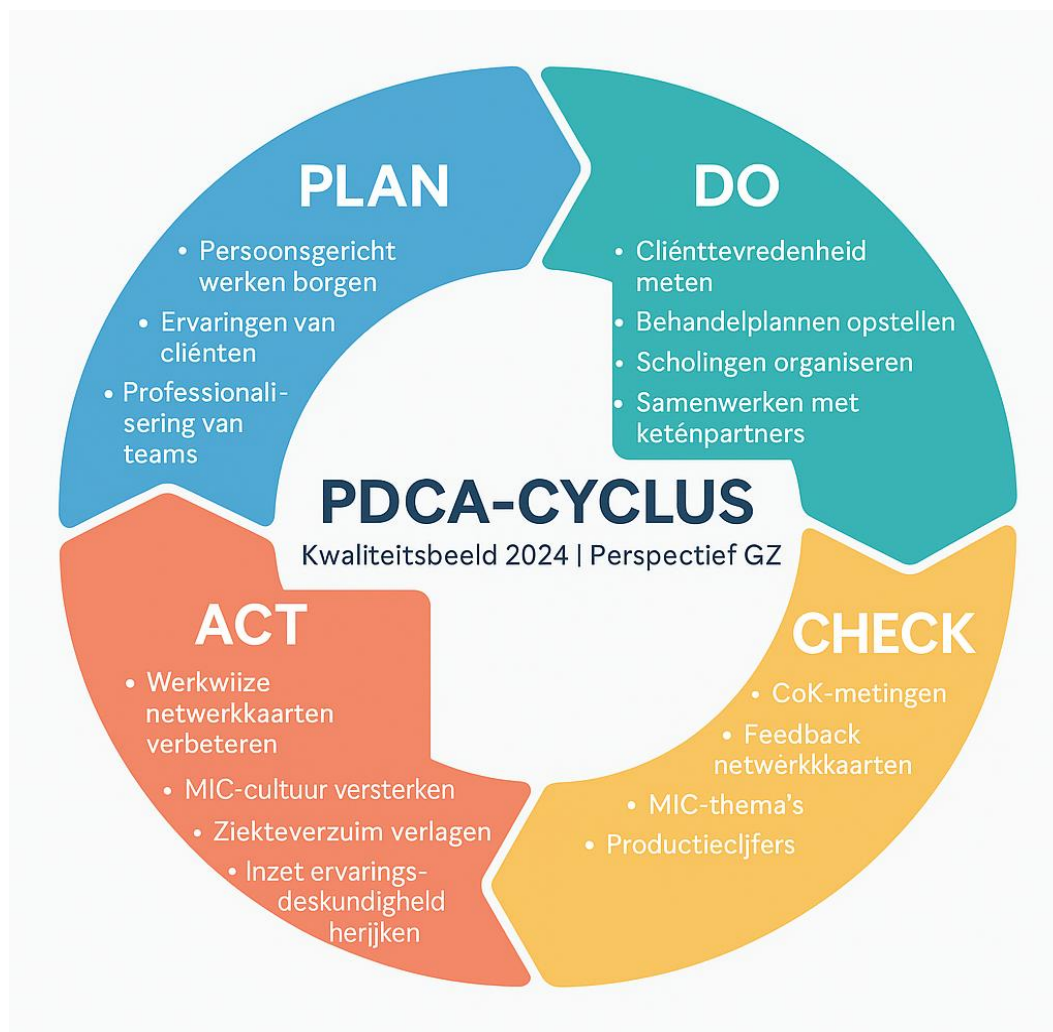
In 2024 is er aandacht besteed aan scholing en uitbreiden van kennis en deskundigheid. Meerder zorgprofessionals hebben in 2024 een opleiding of cursus gevolgd.

- CGT basisopleiding 2x
- EMDR basis 2x
- Cursus Persoonlijkheidsstoornis bij LVB
- Opleiding tot GZ-psycholoog 1x
- Deelname aan stedelijke casuïstiek overleg, LVB Platform Siga
- SKJ intervisie en overige supervisie groepen

Inzicht in kwaliteit

Samen leren en verbeteren

Onze doelstelling in 2024 was het leveren van passende zorg met hoge cliënttevredenheid en continu lerend vermogen binnen de kaders van het Kwaliteitskompas GHZ. In dit PDCA cyclus geven we de belangrijkste leer en verbeterpunten van Perspectief aan.



PLAN – Wat wilden we bereiken?

- Persoonsgericht werken borgen in alle behandeltrajecten (100% behandelplannen).
- Ervaringen van cliënten structureel ophalen en vertalen in verbeteringen.
- Professionalisering van teams via gerichte scholing (EMDR, CGT, LVB-specifiek).
- Meer inzicht in kwaliteit door beter gebruik van MIC-meldingen en outcome-gegevens.
- Samenwerking met ketenpartners verdiepen, met focus op WLZ, GZSP en jeugdzorg.

DO – Wat hebben we gedaan in 2024?

- Cliënttevredenheid gemeten (score van volwassenen: 8,9 | jeugd: 7,8 | ouders: 8,8).
- Behandelplannen in alle gevallen 100% opgesteld in afstemming met cliënt/netwerk.

- Scholingen georganiseerd voor ongeveer 80% van de behandelteamleden.
- MIC-proces aangescherpt: meldingen daalden van 5 naar 3 ten opzichte van 2023.
- Structurele samenwerking gerealiseerd met SIGRA, HZW, GGZ (Mentrum-trace, Terra MH).
- Zorgprogramma voor GZSP en extramurale behandeling bijgesteld en geactualiseerd.

CHECK – Wat zijn de uitkomsten/resultaten?

- LSR-CoK-metingen: 94% van de cliënten voelt zich serieus genomen.
- Positieve feedback op netwerkkarten, maar wens tot snellere inzet bij ouders.
- MIC-thema's geïdentificeerd: verbale agressie en psychisch ontregeling.
- Geen formele klachten via klachtencommissie of vertrouwenspersoon.
- Productiecijfers iets gedaald (251 unieke cliënten), goede doorstroom gerealiseerd.
- Ziekteverzuim is nog steeds hoog (17%), deels door langdurig ziekteverlof.

ACT – Wat verbeteren we in 2025?

- MIC-cultuur versterken: niet alleen melden, maar ook delen en reflecteren.
- Onderzoeken hoe ziekteverzuim structureel verlaagd kan worden (preventiebeleid).
- Productiecijfers (GZSP) verhogen, procesoptimalisatie, monitoren en toetsen door RB-ers

Medezeggenschap en betrokkenheid binnen Perspectief

Bij Perspectief is medezeggenschap op meerdere niveaus geborgd en wordt deze actief gestimuleerd in lijn met de uitgangspunten van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028. Zowel cliënten, verwanten als medewerkers hebben op structurele wijze inspraak en invloed op het beleid, de kwaliteit van zorg en de dagelijkse praktijk. Hieronder volgt een overzicht en afbeelding van hoe dat is ingericht:



Clëntenmedezeggenschap

1. Clëntenraad (CR)

- Perspectief beschikt over een formele cliëntenraad die regelmatig overleg voert met de directie.
- De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies over onderwerpen als:
 - kwaliteit van zorg
 - bejegening en veiligheid
 - veranderingen in beleid of aanbod

2. Dialoogmomenten en informele inspraak

- Bevindingen uit het cliëntervaringsonderzoek (zoals CoK en CEM) worden besproken en vertaald naar verbeteracties.
- Medewerkers betrekken cliënten actief bij het opstellen of bijstellen van het ondersteuningsplan.

Verwantenparticipatie

- Verwanten worden, waar passend en gewenst, betrokken bij intake, evaluaties en ondersteuningsdoelen.
- Feedback van verwanten wordt verzameld via individuele gesprekken, klachtenprocedures of direct via de cliëntvertrouwenspersoon.
- In sommige trajecten wordt gebruikgemaakt van gezinsgerichte benadering of wordt begeleiders en netwerk ingezet.

Medewerkersmedezeggenschap

1. Structureel teamoverleg

- Medewerkers denken actief mee over kwaliteit, verbeteracties en beleid in teamoverleggen en reflectiebijeenkomsten.

2. Intervisie, supervisie en themasessies

- Er zijn georganiseerde momenten voor reflectie, waarbij thema's zoals werkdruk, veiligheid en kwaliteit besproken worden.

3. Opleiding en professionele ruimte

- Medewerkers hebben inspraak in hun scholings- en ontwikkelbehoeften.
- Er is ruimte voor maatwerk en professioneel handelen binnen de kaders van de organisatie.

Toekomst visie

Onze toekomst visie binnen Perspectief zal vanaf 2025 gericht gefocust zijn op duurzame zorg, samenwerking, vergroten van expertise/deskundigheid en passende ondersteuning. De zorg in ontwikkeling volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg als kleine aanbieder goed volgen en de nodige kwaliteit op hoog niveau houden.

Wat gaat er goed bij Perspectief?

De cliëntwaardering in 2024 is positief en de zorgprofessionals van Perspectief zijn zeer betrokken bij hun cliënten. Het team is deskundig rondom de hulpvraag van de cliënten en hebben goede samenwerkingsrelaties onderling binnen het multidisciplinair behandelteam, maar ook met overige professionals. Er is ruimte voor professionele autonomie en maatwerk.

Wat kan er beter bij Perspectief?

1. Ziekteverzuim is (te) hoog

- In 2024 lag het ziekteverzuim op 17%, wat significant hoger is dan het landelijk gemiddelde in de gehandicaptenzorg (8,1%).
- Oorzaken liggen deels in werkdruk, reorganisatie Perspectief 2.0, beperkte flexibiliteit

2. Wachttijden en bereikbaarheid

- Wachttijden voor instroom (start hulp traject) en verwijzing worden door cliënten en verwanten als knelpunt benoemd.
- Communicatie rondom planning of aanmeldproces kan soms duidelijker.

3. Samenwerking met ketenpartners kan scherper

- Hoewel de samenwerking overwegend goed verloopt, vraagt complexe casuïstiek soms om meer afstemming, rolduidelijkheid en gezamenlijke regie.

4. Borging en opvolging van verbeterpunten

- Duidelijke vertaling van reflecties naar actiepunten wordt als ontwikkelpunt gezien

Wat leren we binnen Perspectief van kwaliteitsinformatie?

Bronnen:

- **Cliënttevredenheidsmeting (CoK / CEM):** belangrijke bron voor inzicht in beleving.
- **MIC-analyses:** daling van incidentmeldingen is positief, maar vereist duiding.
- **Teamreflectie:** waardevolle input voor kwaliteitscyclus.
- **Kwartaalrapportage / HKZ-audits:** objectieve toetsing van beleid en uitvoering.

Lessen:

- **Informatie krijgt waarde in dialoog:** cijfers zijn pas echt bruikbaar als ze besproken worden in teams en met cliënten.
- **Gerichte verbeteracties** ontstaan vooral bij overlap tussen beleving (ervaringsinformatie) en cijfers (kwaliteitsdata).
- **Kwaliteitsinformatie is geen 'controle'**, maar een instrument om samen te leren.

Perspectief te Amsterdam

www.perspectiefgz.nl