



Welzijn als Fundament

Dé weg voor een toekomstbestendige ouderenzorg

Whitepaper

Inhoudsopgave

Kwaliteit@ geeft taal en betekenis aan kwaliteit van bestaan

De kanteling	Van 'zorg & welzijn' naar 'welzijn & zorg'	3
De ontbrekende schakel	Welzijn verankeren IN de zorg	3
De uitdaging	De Onomkeerbare kanteling naar welzijn	4
De oplossing	Kwaliteit@ geeft invulling aan welzijn en kwaliteit van bestaan Kwaliteit@ geeft invulling aan welzijn in de zorg	5 6
De 10 klantbeloften	De essentie van welzijn in de zorg Met deze randvoorwaarden maak je de klantbeloften realiteit Stop met controle, start met vertrouwen	6 7 7
Strategische impact	De kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@ als business case 1. Aantrekkelijk werkgeverschap 2. Kostenbeheersing: Preventie als financieel instrument 3. Governance en Verantwoording: In control op de inhoud 4. Organisatorische Versterking: Activering van het sociaal ecosysteem	8 8 8 8 8
Conclusie en next steps	De kern van de business case	9
Contact		10



De kanteling

Van 'zorg & welzijn' naar 'welzijn & zorg'

De boodschap uit de recente sectorakkoorden is onmiskenbaar. Of we nu kijken naar het AZWA, het Generiek kompas of het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO): de koers is verlegd. Er wordt van zorgorganisaties een radicale transformatie gevraagd waarbij de focus verschuift van een medisch en verpleegkundig model naar kwaliteit van bestaan en welzijn.

De ambitie achter deze akkoorden zijn helder maar lastig te vertalen naar de praktijk. We bewegen toe naar een wereld waarin we niet langer alleen 'zorgen voor', maar vooral weer 'leven met'. Maar deze verschuiving roept in de bestuurskamer en op de werkvloer een cruciale vraag op: Hoe organiseer je dat?

Terwijl in de wijken prachtige ideeën voor zorgzame buurten ontstaan, worstelen zorgorganisaties met een interne uitdaging. Hoe realiseer je meer welzijn in een omgeving die van oudsher is ingericht op zorg? Hoe neem je medewerkers mee die goud waard zijn in hun zorgtaken, maar voor wie het sturen op welzijn nog geen tweede natuur is?

De ontbrekende schakel

Welzijn verankeren IN de zorg

Wij zijn er bij BMC van overtuigd dat welzijn geen losstaande activiteit mag zijn, maar verweven moet zijn in de haarvaten van de organisatie. Daarom bundelen wij onze krachten met Kwaliteit in Huis. Met de methodiek van Kwaliteit in Huis bieden we een krachtig **gedachtegoed** op basis van 10 concrete klantbeloften. Deze beloften fungeren als het fundament om welzijn direct in de dagelijkse zorgpraktijk te vergroten. Samen bieden BMC en Kwaliteit in Huis een kwaliteitsmethodiek die organisaties helpt om deze transitie duurzaam te verankeren.

Deze aanpak gaat verder dan alleen een warmere zorgervaring. Door welzijn als vertrekpunt te nemen, realiseren we een dubbel rendement:

1

Voor de cliënt:
Een meetbare en
voelbare verbetering
van kwaliteit van
leven.

2

Een vermindering van
de werkdruk en een
aantoonbare toename
van medewerkers-
tevredenheid.

3

Voor de organisatie:
Een besparing op
zorgkosten en een
toekomstbestendige
werkwijze die aansluit
bij de landelijke kaders.

Bent u klaar om de stap te zetten van zorg naar leefplezier?

Ontdek in deze whitepaper hoe wij u helpen de ambitie van de zorgakkoorden te vertalen naar de realiteit van alledag.



De uitdaging

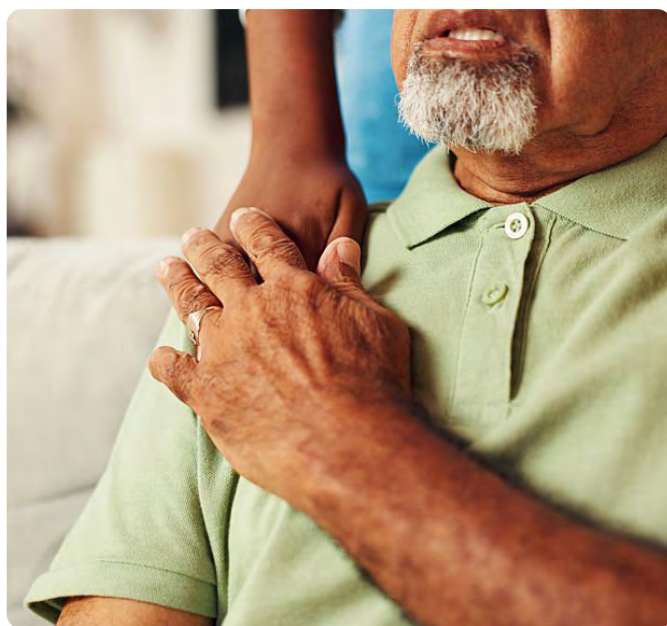
De Onomkeerbare kanteling naar welzijn

De ouderenzorg in Nederland bevindt zich op een kruispunt. De kaders van de afgelopen jaren – zoals het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA), het Hoofdlijnenakkoord (HLO) en het Generiek kompas – laten er geen twijfel over bestaan: de koers moet worden verlegd. De centrale boodschap? De ouderenzorg moet anders worden ingericht, met het dagelijks leven van de cliënt als vertrekpunt. Niet de zorg, maar het ervaren welzijn bepaalt wat goede kwaliteit is. De focus móét verschuiven naar welzijn en kwaliteit van bestaan.

De boodschap is even helder als hoopvol: door welzijn en kwaliteit van bestaan centraal te stellen, bouwen we aan een sector die niet alleen toekomstbestendig is, maar ook het werkplezier van medewerkers sterk vergroot. Dit is een cruciale stap in een steeds krappere wordende arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.

Ondanks deze heldere kaders worstelen veel zorgorganisaties met de uitvoering. De intentie is er, maar de praktijk is weerbarstig. We zien dat organisaties grote moeite hebben om het diep verankerde medische en verpleegkundige model los te laten. De reflex om te sturen op incidenten, protocollen en fysieke veiligheid blijft dominant, waardoor het vergroten van welzijn vaak blijft steken in goede bedoelingen of losstaande projecten in de marge van het zorgproces.

Met een almaar groeiende zorgkloof en een steeds beperktere beschikbaarheid van menskracht en middelen is het echt tijd om het roer om te gooien. Investeren in welzijn levert veelal een besparing op in zorginzet.



Het versterken van welzijn is geen aanvulling op zorg, maar een andere manier van kijken en organiseren. Wanneer het leven van de cliënt leidend is en er ruimte is voor eigen regie, betekenisvolle daginvulling en relaties, verandert de aard en omvang van de zorgvraag.

Bij BMC geloven we dat het vergroten van welzijn in de zorg niet een 'extraatje' is, maar dé oplossing voor het toekomstbestendig organiseren van de zorg. Daarom bundelen BMC en Kwaliteit in Huis hun krachten. De samenwerking is gebaseerd op een gedeelde overtuiging: echte verandering begint bij de kwaliteit van bestaan van de cliënt. Wanneer de mens en leefplezier meer centraal staan heeft dat een positief effect op de zorgvraag. Meer aandacht voor wat voor de cliënt waardevol is, leidt tot minder afhankelijkheid van zorg. Of anders gezegd: investeren in welzijn verlaagt de druk op zorg.

Deze whitepaper betoogt dat een aanpassing van processen niet langer volstaat. Om de ouderenzorg kwalitatief hoogwaardig en financieel beheersbaar te houden, is een fundamentele breuk met het verleden nodig. De verschuiving van 'zorg & welzijn' naar 'welzijn & zorg' is niet slechts een nuanceverschil, maar de enige weg naar een werkelijk toekomstbestendige sector.



De oplossing

Kwaliteit@ geeft invulling aan welzijn en kwaliteit van bestaan

Om het welzijn in de zorg te vergroten, is er meer nodig dan alleen een visie; het vraagt om een concreet instrumentarium dat professionals ondersteunt en inspireert. De kwaliteitsmethodiek **Kwaliteit@** van Kwaliteit in Huis biedt zorgorganisaties concrete handvatten en vooral een verhaal om focus aan te brengen op het vergroten van welzijn in de zorg.

Kwaliteit@ is een krachtige, pragmatische kwaliteitsmethodiek die specifiek is ontwikkeld voor de ouderenzorg. In plaats van te sturen op dikke handboeken en externe afvinklijsten, brengt deze aanpak de focus terug naar waar het werkelijk om gaat: de menselijke maat. Het is hiermee veel meer dan een kwaliteitsmethodiek, het is een gedachtegoed dat je door de gehele zorgorganisatie voelbaar kan maken. Het is een methodiek die de taal van de werkvloer spreekt en de brug slaat tussen strategische zorgakkoorden en de dagelijkse beleving van de cliënt en medewerker.

Met heldere klantbeloften en nadruk op eigenaarschap, helpt organisaties om concreet te sturen op wat voor cliënten van waarde is. Deze manier van werken maakt kwaliteit zichtbaar in de praktijk en draagt bij aan een passende en vaak minder intensieve zorgvraag. Het uitgangspunt is simpel maar doeltreffend: kwaliteit is pas echt kwaliteit als de cliënt het zo ervaart.

“Niet de focus op zorg en risico's, maar de focus op welzijn en 'het gewone leven'. Maar dit werkt alleen als er ook op deze manier sturing aan wordt gegeven door teamleider én management, op basis van vertrouwen. Dit betekent bijvoorbeeld: een zorgleefplan waar de focus ligt op welzijn en rapporteren ook op welzijn”.



- Judith Flens
Bestuurder van ouderenzorgorganisatie Inovum



Kwaliteit@ geeft invulling aan welzijn in de zorg

De methodiek is opgebouwd rondom drie heldere ankers die samen zorgen voor een balans tussen de zachte kant (welzijn) en de harde kant (organisatie).

De 10 klantbeloften

De essentie van welzijn in de zorg

De kern van Kwaliteit@ bestaat uit tien krachtige klantbeloften. Dit zijn geen abstracte beleidsdoelen, maar uitspraken vanuit het perspectief van de bewoner of cliënt.

1

Hier voel ik mij thuis.

Focus op... een veilige, vertrouwde en prettige leefomgeving.

6

Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.

Focus op... identiteit, eigenheid en waardigheid.

2

Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.

Focus op... gastvrijheid, betrokkenheid en samenspel.

7

Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn.

Focus op... eigen regie, wensen en afspraken.

3

Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.

Focus op... verbondenheid, meedoen en daginvulling.

8

Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw.

Focus op... relatie, continuïteit en vertrouwen.

4

Ik krijg passende zorg en ondersteuning.

Focus op... deskundige zorg die aansluit bij de persoonlijke behoefte.

9

De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.

Focus op... eigenaarschap, alertheid en veiligheid.

5

Ik eet en drink naar wens.

Focus op... voorkeuren, gewoonten en welbevinden.

10

De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier.

Focus op... vakmanschap, werkplezier en verbeteren.

Deze beloften vormen de rode draad door de gehele organisatie en vormen de basis van de werkprocessen. Ze fungeren als een moreel kompas voor medewerkers: bij alles wat ze doen, stellen ze de vraag of de belofte aan de cliënt op dat moment waargemaakt wordt. Hierdoor wordt welzijn tastbaar, bespreekbaar en onderdeel van elk zorgmoment. Hierbij leg je de regie terug bij de zorgprofessional, waarbij de juiste organisatorische randvoorwaarden cruciaal zijn.



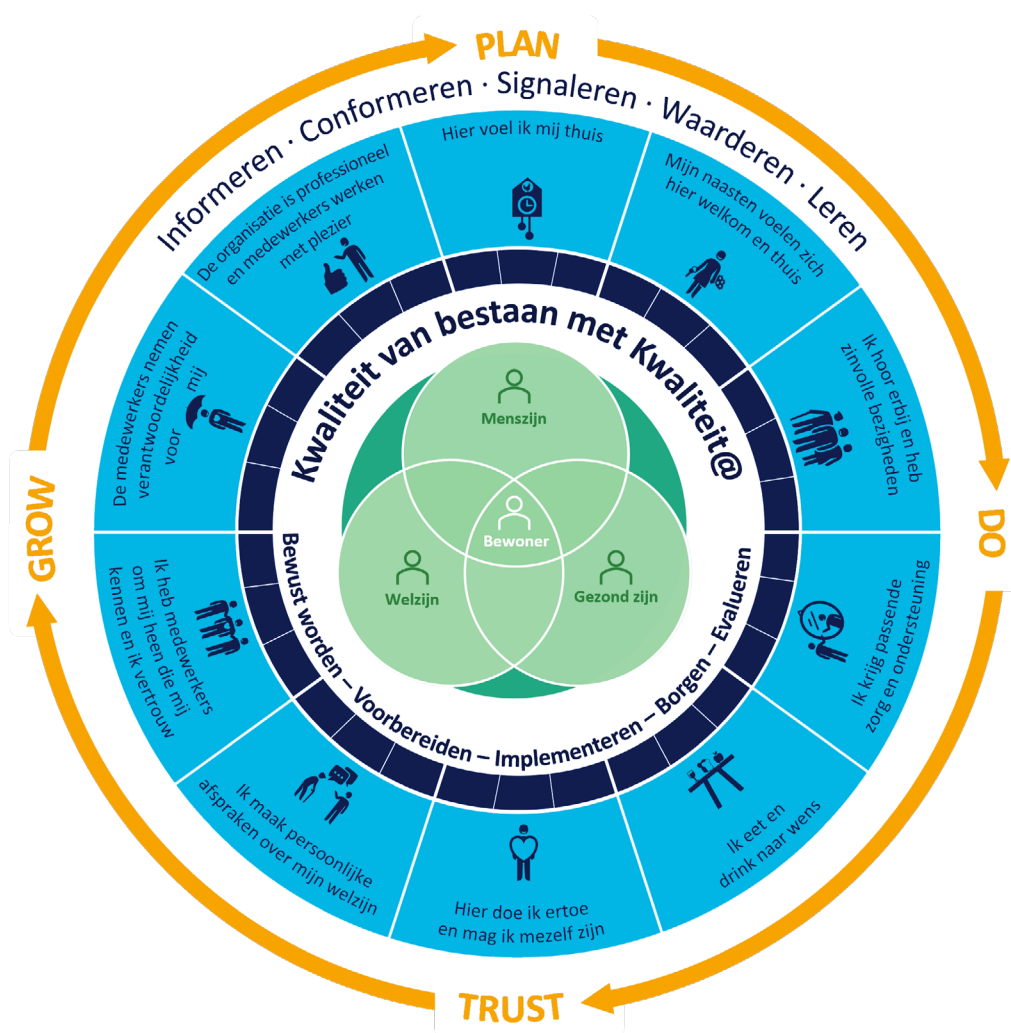
Met deze randvoorwaarden maak je de klantbeloften realiteit

De beloften kunnen alleen worden nagekomen als de randvoorwaarden op orde zijn. Daarom rust de methodiek op vijf organisatorische bouwstenen. Dit fundament omvat aspecten als inspirerend leiderschap, de deskundigheid van medewerkers en een fysieke leefomgeving die uitnodigt tot ontmoeting en welzijn. De bouwstenen zorgen ervoor dat de verschuiving naar welzijn niet afhankelijk is van toeval of individuele welwillendheid, maar structureel geborgd is in de inrichting van de organisatie.

Stop met controle, start met vertrouwen

Misschien wel de meest vernieuwende component van **Kwaliteit@** is de transformatie van de klassieke verbetercyclus. In plaats van de traditionele 'Check' uit de PDCA-cyclus – die vaak onttaardt in controle en verantwoording achteraf – hanteert deze methodiek de fase van Trust (vertrouwen).

In de **Plan Do Trust Grow cyclus** verschuift de nadruk van systeemcontrole naar het 'echte gesprek'. We meten kwaliteit niet alleen via droge cijfers, maar door voortdurend in dialoog te zijn met de cliënt, de naasten en de professionals. Vertrouwen in het vakmanschap van de medewerker staat hierbij centraal. Door te reflecteren op de verhalen uit de praktijk ontstaat er ruimte voor echte groei (Grow), waarbij verbeteringen direct voortvloeien uit de behoeften van de cliënt in plaats van uit de drang naar vinkjes.



Strategische impact

De kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@ als business case

Wanneer een organisatie de stap maakt van een zorggerichte benadering naar sturing op het dagelijks leven van de cliënt, verandert de dynamiek fundamenteel. Door welzijn als vliegwiel te gebruiken, realiseert u een rendement dat verder gaat dan cliënttevredenheid alleen.

1. Aantrekkelijk werkgeverschap

In een krappe arbeidsmarkt is behoud van medewerkers cruciaal. De kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@ verschuift de focus van verantwoord en afvinken naar professioneel handelen in de praktijk. Daarmee krijgen medewerkers meer ruimte voor vakmanschap, eigenaarschap en passende keuzes rond de cliënt.

Door administratieve druk te verminderen en verantwoordelijkheid dichterbij teams te leggen, ontstaat meer ruimte voor werkplezier, professionele trots en duurzame inzetbaarheid. Dat ondersteunt organisaties bij het behouden van medewerkers.

De medewerkersbeloften van Kwaliteit@ maken concreet wat medewerkers nodig hebben om goed hun werk te kunnen doen. Ze richten de aandacht op thema's als thuis voelen, balans, zinvol werk, ondersteuning, autonomie, vertrouwen, goed werkgeverschap en werkplezier. Daarmee zijn ze een praktisch instrument om niet alleen kwaliteit van zorg, maar ook goed zorgen voor medewerkers zichtbaar en bespreekbaar te maken.

2. Kostenbeheersing: Preventie als financieel instrument

Investeren in kwaliteit van bestaan is investeren in kostenreductie. Wanneer cliënten zich gezien voelen, regie ervaren en een betekenisvolle daginvulling hebben, daalt de zorgbehoefte. De winst: Deze benadering werkt preventief. We zien een significante daling in onbegrepen gedrag, incidenten en eenzaamheid. Dit leidt direct tot een rustiger werkklimaat en een hogere cliëntwaardering.

3. Governance en Verantwoording: In control op de inhoud

Toekomstbestendigheid betekent dat u niet langer achter de feiten aanloopt, maar proactief aansluit bij de landelijke kaders. De winst: Met Kwaliteit@ toont u aan dat uw organisatie 'in control' is zonder de ballast van extra registraties. U verantwoordt zich op basis van de werkelijke beleving van de cliënt en de professionele dialoog. Dit versterkt uw positie in de dialoog met stakeholders en toezichthouders; u laat immers zien dat kwaliteit bij u in de haarvaten van de praktijk zit, niet alleen in de beleidsstukken.

4. Organisatorische Versterking: Activering van het sociaal ecosysteem

De druk op de professionele organisatie kan alleen worden verlicht als het informele netwerk actiever meedoet. Kwaliteit@ verlaagt de drempel voor deze samenwerking. De winst: Door het dagelijks leven centraal te stellen, wordt het voor mantelzorgers en vrijwilligers vanzelfsprekender om bij te dragen. Zij worden niet gevraagd om 'de zorg te ondersteunen', maar om 'mee te doen in het leven' van de cliënt. Dit versterkt het sociale netwerk rondom de bewoner, vergroot de veerkracht van de organisatie en ontlast uw zorgprofessionals op structurele wijze.



Conclusie en next steps

De kern van de business case

Kwaliteit@ stelt u in staat om te sturen op waarde in plaats van op systemen. Het resultaat is een organisatie die financieel gezonder is, waarin medewerkers met trots hun vak uitoefenen en waar de cliënt een leven leidt dat de moeite waard is. Dat is de enige weg naar een werkelijk toekomstbestendige ouderenzorg.

Inmiddels zijn er zo'n 80 organisaties die werken met de methodiek en het gedachtegoed Kwaliteit@.

BMC is ervan overtuigd dat het gedachtegoed van Kwaliteit in Huis – waarin de focus verschuift van systemen naar de menselijke maat – de ontbrekende schakel is voor een toekomstbestendige sector.

Door de BMC expertise in organisatieadvies te combineren met de pragmatische methodieken van Kwaliteit in Huis, maken we kwaliteit van bestaan niet alleen meetbaar, maar vooral voelbaar op de werkvloer.

Samen vertalen we de ambities uit de zorgakkoorden naar een praktijk waarin welzijn het vertrekpunt is, en niet het sluitstuk.



“De beloften dragen bij aan een fijne dag en vormen de basis voor ons kwaliteitsdenken en handelen. De beloften geven vooraf duidelijkheid over wat cliënten, naasten en medewerkers mogen verwachten. Door hier dagelijks inhoud en sturing aan te geven, ontstaat kwaliteit waarbij het welzijn van de cliënt voorop staat.

De klantbeloften zijn voor cliënten, medewerkers en naasten een uitnodiging om samen het open gesprek te voeren. Over wat cliënten belangrijk vinden in de ondersteuning en zorg”.



Contact

Benieuwd naar ons verhaal?

Neem contact op voor een vrijblijvende afspraak.



Tom Winkel

Accountmanager
bedrijfsvoering in de zorg

06 82 97 24 89

tom.winkel@bmc.nl



Linda de Haan

Senior Adviseur
Kwaliteit in Huis

06 15 83 13 34

linda.de.haan@bmc.nl

