

### 3c. Bezoek van extern visitatieteam aan zorgaanbieder

#### Doel en vorm:

Bezoek van een externe visitatiecommissie aan de organisatie om in dialoog te gaan met het ontvangende team naar aanleiding van het kwaliteitsrapport. Het doel van de visitatie is reflectie op kwaliteit en de bijbehorende verbeteracties zoals beschreven in het kwaliteitsrapport. Visitatie versterkt het leren en ontwikkelen en laat zien welke verbeteringen plaatsvinden. De externe visitatie is een dialoog ter versterking van het leerproces.

De opzet van de visitatie is als volgt. Het visitatieteam stelt eerst de thema's/ vragen van de visitatie vast en de ordening van het gesprek met het ontvangende team. Afsproken wordt dat het niet gaat om een oordeel te geven over het kwaliteitsrapport, maar om na te gaan of de beelden die opgehaald worden in het gesprek in overeenstemming zijn met het rapport. Het visitatiegesprek gaat over de nieuwe werkwijze:

- Versterkt het de kwaliteit op de werkvloer?
- Wat merken cliënten en medewerkers ervan?
- Krijgt de bestuurder voldoende zicht op de kwaliteit?
- Welke verbeterpunten ziet de commissie op deze thema's?

In het gesprek van twee uur met het ontvangende team wordt informatie opgehaald, op basis waarvan de commissie zijn bevindingen en aanbevelingen formuleert en teruggeeft aan het ontvangende team. Als afronding van het gesprek bedankt het ontvangende team de visitatiecommissie voor de feedback.

#### Samenstelling visitatieteams:

De externe visitatiecommissie is samengesteld uit de volgende perspectieven/personen:

- Cliëntenperspectief: een trainer en co-onderzoeker van het LFB;
- Onderzoekersperspectief: Lector Participatie Zorg en Ondersteuning, Hogeschool Utrecht.
- Kwaliteitsperspectief: een onafhankelijk deskundige;
- Bestuurdersperspectief: bestuurder vanuit een andere organisatie
- Medewerkersperspectief: iemand met een HR-achtergrond/ educatie van een ROC

Het ontvangende team bestaat uit de volgende perspectieven/personen:

- Voorzitter Centrale Cliëntenraad
- Coach Centrale Cliëntenraad
- Lid Centrale Vertegenwoordigersraad
- Voorzitter Ondernemingsraad
- 2 Teammanagers
- Manager Leren en Ontwikkelen
- Bestuurssecretaris en projectleider Proeftuin
- Bestuurder

Verder zijn aanwezig

- Procesbegeleider
- Penvoerder

**Ervaringen, suggesties en vervolg**

De benadering vanuit verschillende perspectieven is als leerzaam ervaren. De aanbevelingen passen bij de ontwikkelingen die de organisatie voor ogen heeft: vernieuwen en versoberen, al zal het 'hoe' nog iets zijn om samen goed over na te denken. De visitatiecommissie wordt van harte uitgenodigd om over een jaar terug te komen en waar te nemen welke ontwikkeling de organisatie dan heeft doorgemaakt.

Een suggestie wat betreft de interne samenstelling van het visitatieteam is niet alleen te selecteren vanuit medezeggenschapsperspectief, maar ook of mensen actief zijn betrokken bij het kwaliteitskader. Dat geeft verrijking aan de gesprekken.

**Deze visitatie is toegepast door Sherpa**