

“Ieders mening telt” – Zorgboerderij Mariën Zathe

Zorgboerderij [Mariën Zathe](#) is een instelling voor mensen met een hulpvraag voor hun beperking. Deze ‘deelnemers’ worden naderhand op een bijzondere manier geïnterviewd over hoe zij de zorg hebben ervaren: zonder tussenkomst van de zorgverleners. Hierdoor ontstaat er veel transparantie. Iets waar Mariën Zathe enorm trots op is.

Medeoprichter Ienske Meindertsma: “Drie jaar geleden waren we als organisatie op het punt beland dat we hard groeiden en kwaliteitsonderzoek moesten uitvoeren. Toen ZorgkaartNederland ons benaderde, waren we daarom direct enthousiast. Via dit platform, onderdeel van [Patiëntenfederatie Nederland](#), kunnen we echt laten zien dat we op een professionele manier omgaan met de kwaliteit van onze zorg en de feedback van onze cliënten, die wij deelnemers noemen.”

Transparantie waarborgen

“Wij zijn verplicht om jaarlijks onze zorgverlening te laten beoordelen. Het is heel moeilijk om hiervoor een partij te vinden die dit op een onafhankelijke manier doet. Veel zorginstellingen voeren dit onderzoek zelf uit, maar door een externe partij in te schakelen, waarborg je de transparantie. Dit maakt ZorgkaartNederland een erg mooi platform.”

“Met de reviews op Zorgkaart Nederland laat je écht zien dat je op een professionele manier omgaat met de kwaliteit van jouw zorgverlening.”

Eenvoudig reviews verzamelen

Deelnemers bij Mariën Zathe zijn mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Niet iedere deelnemer is communicatief sterk genoeg om zijn of haar mening te geven over de zorg. ZorgkaartNederland werkt dan ook samen met LFB, een belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking. Zij namen voor ZorgkaartNederland de interviews af.

Ienske: “Een medewerker van LFB nam contact met mij op. Samen spraken we data en tijden af waarop zowel onze deelnemers als hun ouders werden geïnterviewd. Dat kon telefonisch en op locatie.”



Interviewer met een beperking

lenske: “Bijzonder is dat één van de twee interviewers zelf ook een licht verstandelijke of lichamelijke beperking heeft. Hierdoor zitten interviewers en deelnemers goed op één lijn. Ze begrijpen elkaar beter. En dat is erg waardevol.”

Van een smiley naar een cijfer

De zorginstelling wordt uiteindelijk door de deelnemers beoordeeld met een cijfer. Maar niet iedere deelnemer kan zijn of haar waardering uitdrukken in cijfers. Daarom staan in de vragenlijst van ZorgkaartNederland smileys. Een rode, boze smiley geeft het cijfer 1 aan, een groene smiley met een grote glimlach geeft het cijfer 10 aan. “Een aangewezen smiley wordt omgezet naar een cijfer. Door deze werkwijze kan iedere deelnemer een review achterlaten.”

Iedere deelnemer geeft zijn mening

Het feit dat iedere deelnemer, ongeacht zijn of haar niveau, een waardering kan geven, vindt lenske een grote meerwaarde van de werkwijze van ZorgkaartNederland. “Op deze manier wordt onze zorgverlening ook beoordeeld door mensen die zich minder goed kunnen uiten. Hierdoor krijgen wij een volledig en dus eerlijk beeld. Dit levert veel transparantie op. Daarnaast ervaren al onze deelnemers hierdoor dat ze gezien worden en dat ieders mening telt. Dat is heel mooi.”

“Bijzonder is dat één interviewer zelf ook een licht verstandelijke of lichamelijke beperking heeft.”



Van een lage score naar betere zorgverlening

De reviews beïnvloeden de zorg die lenske en haar collega's bieden. lenske: “Over het algemeen scoren wij goed op het gebied van luisteren. Eén deelnemer vertelde dat hij ons een 6 had gegeven op het gebied van luisteren. Dat vond ik opvallend, omdat deze deelnemer heel goed zelfstandig kan werken. Ik begreep door de review dat die deelnemer vaker betrokken wil worden in gesprekken. Ik vraag nu sneller hoe het gaat of we maken vaker gewoon even een praatje.”

Duidelijkheid in coronatijd

Een andere deelnemer gaf aan goed geïnformeerd te worden over de regels omtrent corona. “We hebben veel moeten aanpassen in onze manier van werken. Iedere deelnemer neemt nu zijn eigen lunch mee, we hebben met tape zitvlakken op de picknicktafels gemarkeerd en in de auto dragen we mondkapjes. Deze nieuwe regels kunnen enorm verwarrend zijn voor deelnemers en wij doen hard ons best om duidelijkheid te scheppen. Dan is zo'n review voor ons natuurlijk enorm positief en waardevol.”