

Verslag bijeenkomst Kwaliteitsstandaard voor professionals in de herstelondersteunende zorg

8 juni 2026

Het doel van de webinar is tweeledig: organisaties delen waar zij staan in de implementatie van de standaard, en deelnemers wisselen uit welke vragen, dilemma's en werkzame aanpakken zij tegenkomen. Het webinar is nadrukkelijk bedoeld als leer- en inspiratiebijeenkomst: niet om een vast format op te leggen, maar om gezamenlijk te onderzoeken hoe herstelondersteunende zorg duurzaam ingebed kan worden in de praktijk.

Hoe houden we de Kwaliteitsstandaard onder de aandacht na de implementatie?

Presentatie door Marjolein Remmerswaal en Bas Brouwer van Anton Constandse

Bas en Marjolein vertellen dat bij Anton Constandse al jarenlang gewerkt wordt vanuit eigen regie van de cliënt, samenwerking met het netwerk en een methodische aanpak via de IRB-methodiek. Herstel was al lang onderdeel van de visie, maar de ervaring is ook dat methodieken in organisaties periodes kennen waarin ze sterk op de voorgrond staan en daarna weer kunnen wegzakken. De kwaliteitsstandaard wordt gezien als een hulpmiddel om opnieuw scherp te krijgen wat een organisatie al doet, waar het herstelgerichte karakter al in verweven zit en waar nog verdere explicitering of verdieping nodig is.

De standaard helpt organisaties dus niet alleen om nieuwe stappen te zetten, maar ook om te voorkomen dat herstelondersteunend werken iets wordt dat "erbij hoort" zonder dat nog bewust wordt stilgestaan bij wat het inhoudt.

Herstelondersteunende zorg beklijft het best wanneer het niet losstaand wordt georganiseerd, maar wordt gekoppeld aan bestaande processen, systemen en kwaliteitskaders. Anton Constandse heeft eerst een brede interne verkenning gedaan met medewerkers uit het primaire proces, management en ondersteunende diensten. In die verkenning is gekeken wat doen we al, hoe doen we dat, waar zit overlap met de standaard en waar zijn nog aanvullende stappen nodig. Vervolgens is gewerkt aan een soort intern overzicht of kwaliteitsboek waarin verschillende standaarden en kaders aan elkaar zijn gekoppeld. De herstelondersteunende standaard is daarbij verbonden aan bestaande organisatiethema's en pijlers.

De standaard wordt dus niet als een afzonderlijk iets ingezet maar juist gekoppeld aan datgene wat al bestaat. Ook wordt genoemd dat herstelgericht werken al verweven is in het elektronisch dossier en in de methodische werkwijze. Dat maakt dat medewerkers in de praktijk eigenlijk al volgens herstelgerichte zorg werken, ook als zij dat niet altijd als zodanig benoemen.

Hoe houd je het levend? De deelnemers herkennen dat implementeren één ding is, maar dat het veel moeilijker is om herstelondersteunend werken levend, zichtbaar en actueel te houden in de dagelijkse praktijk.

Voorbeelden die met elkaar worden uitgewisseld:

- Sommige organisaties werken met coaches, werkbegeleiders of aandachtsfunctionarissen binnen teams. Zij zorgen ervoor dat herstelondersteunend werken onderwerp blijft van gesprek, bijvoorbeeld in teamoverleggen of intervisie. Tegelijk wordt benoemd dat dit ook kwetsbaar is, omdat het succes soms sterk afhangt van de persoon die die rol vervult.
- Een andere organisatie werkt met een besprekkalender, waarin per maand thema's zijn opgenomen die in teams aan bod moeten komen. Daarmee wordt voorkomen dat belangrijke onderwerpen naar de achtergrond verdwijnen. Herstelondersteunende zorg krijgt zo een vaste plek in het ritme van de organisatie.
- Ook interne communicatie wordt genoemd als middel om het onderwerp levend te houden, bijvoorbeeld door goede praktijkvoorbeelden te delen. Tegelijkertijd blijkt dit niet eenvoudig: medewerkers vinden het soms spannend om hun ervaringen te delen, zeker als zij het gevoel hebben dat zij het "nog niet goed genoeg" doen. Het ophalen van voorbeelden via trainingen of via een communicatieadviseur blijkt daarom een werkzame aanpak.
- Borging vraagt volgens deelnemers ook dat het onderwerp op managementniveau terugkomt. In het webinar wordt genoemd dat sommige organisaties een manager of gebiedsmanager hebben die expliciet verantwoordelijk is voor dit thema en het in overleg met bestuur en management onder de aandacht houdt.

De algemene conclusie is dat borging blijvende aandacht vraagt en dat daarvoor meerdere ingangen nodig zijn: teamniveau, HR, management, communicatie en leren & ontwikkelen.

Personeelsbeleid

De gedachte is dat je herstelondersteunend werken pas echt borgt als het een plek krijgt in de hele medewerkerreis: in vacatureteksten, bij werving en selectie, in onboarding, in scholing en in functionerings- en ontwikkelgesprekken.

Anton Constandse geeft aan dat de IRB-methodiek inmiddels al vroeg in de onboarding aan bod komt, zelfs op een manier die ook voor medewerkers buiten het primaire proces relevant is, zoals technische dienst of ondersteunende afdelingen. De gedachte daarachter is dat herstelondersteunend werken niet alleen iets is van begeleiders, maar van de hele organisatie.

Andere deelnemers bevestigen dit en benadrukken dat juist de ondersteunende diensten vaak nog zoeken naar de vertaling: wat betekent deze standaard voor ons? Tegelijk wordt ook gezegd dat daar juist kansen liggen. Als ondersteunende afdelingen begrijpen waarom de standaard belangrijk is, kunnen zij vanuit hun eigen rol bijdragen aan herstelondersteunende zorg.

Cliënt medezeggenschap en ervaring

Cliëntmedezeggenschap moet niet alleen formeel worden georganiseerd, maar ook echt van betekenis zijn in de inhoud van processen en projecten. De standaard helpt om opnieuw te benadrukken dat herstelondersteunende zorg niet over cliënten gaat, maar met cliënten vorm krijgt. Niet óver iemand praten, maar met iemand.

Anton Constandse heeft een eigen ervaringsmeting ontwikkeld. Het idee is niet alleen om gegevens op te halen, maar om met cliënten en cliëntenraden het gesprek te voeren over wat de uitkomsten betekenen en wat verbeterd kan worden. Ook is er ruimte om per locatie extra vragen toe te voegen, zodat de meting aansluit bij lokale thema's.

De resultaten worden vooral gebruikt om te kijken of de begeleiding passend is of dat er dingen anders kunnen. Het gaat vooral om een open gesprek met de cliënt en daar waar nodig zorg aan te passen en wat daarbij bijdraagt aan herstel.

Professionele autonomie

Een deelnemer beschrijft dit als de ruimte voor de professional om vanuit eigen deskundigheid en oordeel maatwerk te leveren binnen afgesproken kaders. Dit sluit aan bij herstelondersteunend werken, omdat dit juist vraagt dat medewerkers niet alleen protocollen volgen, maar ook afstemmen op de unieke situatie van de cliënt. De standaard helpt volgens deelnemers om dat gesprek aan te scherpen: wat hebben professionals nodig om die ruimte goed te benutten? Hoe verhoudt autonomie zich tot kwaliteit en kaders? Hoe voorkom je dat standaardisatie ten koste gaat van maatwerk?

Bij herstelondersteunende gaat het niet alleen om gedrag van begeleiders in contact met cliënten, maar ook om hoe woningen en woonomgevingen zijn ingericht, hoe ondersteunende diensten werken, welke taal de organisatie gebruikt, welke beelden aan de muur hangen en hoe een omgeving letterlijk en figuurlijk herstel kan ondersteunen.

2. Wat verstaande deelnemers onder herstelondersteunende zorg?

Met behulp van een woordwolk wordt verkend wat deelnemers onder herstelondersteunende zorg verstaan. De woorden die terugkomen wijzen op een grote mate van overlap in betekenisgeving. Belangrijke kernbegrippen zijn eigen regie, persoonlijk herstel, maatwerk, luisteren, naast de cliënt staan, grip op het leven, autonomie en functioneel herstel.

Wat betekent eigen regie als iemand zichzelf verwaarloost? Wat betekent herstel als het netwerk onveilig is? Wat betekent "present zijn" als gedrag van cliënten moeilijk te verdragen is? Dit vraagt een voortdurende afweging in de praktijk.

Deelnemers erkennen dat eigen regie een kernbegrip is, maar dat het ingewikkeld wordt wanneer keuzes van cliënten schadelijk zijn voor henzelf of voor anderen. Denk aan ernstige vervuiling of verwaarlozing.

De aanpak die wordt beschreven, is niet om eigen regie los te laten, maar om het gesprek te verschuiven naar wat móet er vanwege omgevingseisen of veiligheid en hoe kan dat dan toch zo goed mogelijk aansluiten bij de cliënt?

Herstelondersteunende zorg betekent ook dat er aandacht is voor belangrijke anderen in het leven van cliënten. De dilemma's die genoemd worden zijn onder meer dat sommige cliënten geen netwerk hebben, dat sommige cliënten geen contact met familie of naasten, dat sommige netwerken onveilig of schadelijk zijn.

Een organisatie geeft aan net beleid op dit thema te hebben ontwikkeld, waarbij wet- en regelgeving, privacy en veiligheid samenkomen.

De volgende keer

De deelnemers geven aan graag weer een live bijeenkomst te willen. Mogelijk vindt dit plaats bij de Tussenvoorziening. Dat laten we nog weten.

Links

Handreiking ervaringskennis Vrouwenopvang

[Handreiking inzet ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid binnen de vrouwenopvang - Vereniging Valente](#)

Vergelijking kwaliteitskaders door EFP

[Vergelijking kaders - KwaliteitskaderFZ](#)

Overzicht kwaliteitskaders - akkoorden

[Overzicht landelijke akkoorden bewegingen en kwaliteit - Vereniging Valente](#)

Kwaliteitskader woonzorg langdurige ggz:

<https://mijn.valente.nl/bijeenkomsten/detailpagina-bijeenkomsten/272/bijeenkomst-kwaliteitskader-woonzorg-in-de-langdurige-ggz>.

Mentimeter wat versta jij onder herstelondersteunende zorg?

Herstelondersteunende zorg: wat versta jij daaronder?

