



Wat maakt een kwaliteitsplan tot een goed plan?



Hoe schrijf je een goed kwaliteitsplan? Met die vraag komt een groot aantal congresgangers naar deze workshop. Ze krijgen geen pasklaar antwoord of afvinklijstje. Zorgkantoren vinden dat een plan moet passen bij de organisatie en haar ambities. Een goed geschreven plan leest prettig voor iedereen.

Precies 55 seconden geeft de enthousiaste spreker Henri Raven de deelnemers om een tekstje te lezen. Daarna volgen zes meerkeuzevragen. De scores lopen erg uiteen. Henri constateert dat de hoge cijfers links en de lage cijfers rechts van het gangpad zijn gevallen. Grote vraagtekens in ieders ogen, geroezemoes alom. Toeval? De taalmeester helpt de aanwezigen uit de droom: hij had twee teksten uitgedeeld, een wollige en een heldere. De eerste was een onoverzichtelijke woordenbrij met kromme, lange zinnen. De tweede had een heldere structuur en was leesbaar geschreven. 'Die diversiteit zie ik ook bij kwaliteitsplannen. Sommige organisaties leveren saaie lappen onopgemaakte tekst, andere sexy full colour documenten met heerlijke kadertjes en citaten van bewoners.'

Grote diversiteit

In een kwaliteitsplan beschrijft een zorgaanbieder hoe hij de kwaliteit van zorg wil verbeteren. Voor zorgkantoren zijn het waardevolle informatiebronnen. Zorgverzekeraars Nederland (ZN) maakt jaarlijks een analyse van een groot aantal plannen en de begrotingen kwaliteitsbudget. Dit doet men met behulp van kunstmatige intelligentie (textmining) en door zorginkopers te vragen naar goede voorbeelden.

Er is een grote diversiteit qua vorm en inhoud. Wel krijgt het thema 'zinnvolle dagbesteding' over de hele linie veel aandacht en 'governance en leiderschap' relatief weinig. Beleidsadviseur Marjon Schoneveld van ZN: 'Als je de plannen van 2018 met die van 2019 vergelijkt, zien we een verbetering. Dit geldt voor zowel de inhoud als voor de beschrijving van het proces'.

Ze geeft de wensen van de zorginkopers voor 2020:

- Concrete acties, locatieniveau
- Beschreven vanuit cliëntperspectief
- Effect op cliënt en medewerker
- Innovatie en inzet van technologie
- Lerend effect.

Doe niet moeilijk

Goed, maar hoe kom je als organisatie zonder budget voor een professionele tekstschrijver nu tot een goed leesbaar kwaliteitsplan? 'Geef mensen een pen en ze gaan ingewikkeld doen. Schrijf zoals je praat!', zegt Henri Raven. 'Zonder moeilijke woorden en onlogische zinsconstructies waar lezers in verdwalen.' Hij wijst op de korte concentratieboog en de beperkte leestijd van mensen. 'Het allermooist vind ik het als een organisatie erin slaagt een cliënt sprekend op te voeren.' Andere tips voor een goede leesbaarheid: maak aantrekkelijke kopjes en werk met bulletpoints.

Piramides bouwen

Henri adviseert om te schrijven vanuit de boodschap: het belangrijkste als eerste noemen en daar vervolgens op voortborduren. ‘Piramidaal schrijven heet dat’, legt hij uit terwijl hij een grote driehoek tekent. ‘Hier boven in de punt – dáár staat waar het omgaat. De informatie eronder wordt steeds breder en gedetailleerder. Eigenlijk kun je als lezer zelf bepalen hoeveel je daarvan nog tot je wilt nemen. De kern weet je immers al, want die zat in de punt. Deze piramides kan ik tekenen voor een hele tekst, voor een alinea en voor een enkele zin.’ Hij vervolgt: ‘Op tekstniveau moeten de titel en lead veel informatie bevatten. Het liefst beantwoorden ze al vier van de vijf vragen wie, wat, waar, wanneer en hoe.’ Over de alinea: ‘Daarmee begint een nieuwe gedachte. Het moet een eenheid zijn met de kernzin aan het begin. Die kun je laten volgen door bulletpoints, mensen zijn tegenwoordig dol op korte opsommingen.’

ABC

Aanvaardbaar, begrijpelijk en correct. Aan die criteria moet elke goede tekst voldoen, dus ook een goed geschreven kwaliteitsplan. Henri Raven: ‘Aanvaardbaar gaat over de stijl. Is het plan menselijk en cliëntgericht geschreven, is het concreet, leest het lekker, noemt het de juiste argumenten? Begrijpelijk heeft alles te maken met woordgebruik, zinsbouw en tekstopzet. En correct? Ja, taalfouten kunnen natuurlijk écht niet.’

Uit ZN-onderzoek 2018: Wat leest een zorginkoper graag? ‘Dit kwaliteitsplan is erg transparant. De zorgaanbieder durft ook te laten zien wat er nog niet zo goed gaat. Daarnaast is het inspirerend omdat het vanuit bewonersperspectief geschreven is.’

Door: *Linda van Ingen*

Meer informatie

- Bekijk de presentatie van deze sessie: [Wat maakt een kwaliteitsplan tot een goed plan?](#)
- Lees de interviewserie: [In dialoog over kwaliteit verpleeghuiszorg](#)
- Bekijk [de overzichtspagina van het congres Thuis in het Verpleeghuis met foto's, video's en verslagen](#)

tags:

[Kwaliteitsplan](#) (17), [Congres Thuis in het Verpleeghuis 2019](#) (36), [Zorginkoop](#) (26)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (300)