



# Kwaliteit meten: ‘Hoe is het voor u om hier te wonen?’



**Verhalen van ouderen over de zorg die zij ontvangen, zijn belangrijk voor kwaliteitsverbetering van de ouderenzorg. Willeke Vos, implementatiespecialist en science practitioner bij de Academische Werkplaats Ouderen van Tranzo, Tilburg University: ‘Wie het verhaal als kwaliteitsinstrument gebruikt, neemt als startpunt altijd het verhaal van de cliënt. Uit een verhaal kun je van alles halen, maar daarvoor moet je wel je eigen beleving weglaten.’**

Als je een verhaal gaat ophalen bij een cliënt is het vooral belangrijk dat je geen thema's of kaders oplegt, zegt Vos. “Je gaat dus niet sturen op onderwerpen als eten of schoonmaak. Want dan ben jij degene die die onderwerpen op tafel legt. Je stelt je objectief op, legt je voicerecorder op tafel en volgt de lijnen van een natuurlijk gesprek.”

Vos verzorgde de workshop ‘Het verhaal als kwaliteitsinstrument: waardevol én anders’ tijdens bijeenkomst ‘[Wetenschap in de praktijk voor mensgerichte zorg](#) van Vilans en Tranzo.

## Open vraag

Haar advies: stel aan het begin een grote open vraag. Bijvoorbeeld: u woont hier nu een tijdje, hoe is dat voor

u? “Mensen geven dan vanzelf wel aan wat ze belangrijk vinden om te vertellen. Vraag daarom ook niet te veel door.” Van de uitgewerkte opname — al dan niet door een externe partij — maak je vervolgens een portret. “Als je dit vaker doet zie je vanzelf de rode draad in het verhaal van iemand. Uit al die fragmenten en anekdotes zie je vanzelf wat voor iemand belangrijk is.”

## Werkinstructie en training ‘Het verhaal als kwaliteitsinstrument’

Tranzo heeft een methode ontwikkeld om verhalen van ouderen op te halen voor kwaliteitsverbetering door middel van narratief onderzoek. De ontwikkelde methodiek bestaat uit twee delen: A. een werkinstructie voor organisaties en B. een training voor zorgmedewerkers die willen (leren) werken met verhalen.

- Download de [Handreiking ‘Het verhaal als kwaliteitsinstrument’](#)



Ook aan de slag met het Verhaal als kwaliteitsinstrument? Kom om 10 februari naar het [congres Zoek het uit!](#) Ook daar verzorgt Tranzo een workshop over deze methode.

### Meer weten

- Lees ook het [interview met onderzoeker Beatriz Roman van Tranzo](#)
- Lees meer over de [achtergrond van het door ZonMw gefinancierde onderzoeksproject](#)

---

#### tags:

[Meten en monitoren](#) (56)

**thema:**

Leren en verbeteren van kwaliteit (394)