

Leren met Lef & Liefde

Het 'nieuwe' veiligheidsdenken Safety-II



Zorg voor data



Nederlandse
Vereniging van
Ziekenhuizen



PPP-Zorg

Monica Grasveld
Marjon Havinga

Check In

In hoeverre speelt patientveiligheid een rol in jouw dagelijkse werk? En hoe?



Stand van zaken na TvV

- Antistolling
 - 2 bijeenkomsten van het leer- en verbeterennetwerk (morgen 2^e bijeenkomst ism NIVEL)
- Kwetsbare ouderen
 - Bijeenkomsten van het leer- en verbeterennetwerk GEM team
- MDG/Safety II
 - Verbinding 3.0 (1 live, 2 digitale bijeenkomsten)
 - 13 maart 2026 fysieke bijeenkomst

Congres is helaas komen te vervallen

In de zorg is iedere dag anders

Werk loopt zelden zoals gepland

'Work-as-
imagined'



'Work-as-
done'

Positive
Perception
Program

Verkeersveiligheid



 Positive
Perception
Program

Stop met kwaliteit regelen. Geef de regie terug. Nu.

Verstrikt geraakt in
vinklijstjes, audits,
protocollen

Professionals zuchten onder
administratie

De kwaliteit in de zorg is gegijzeld. Niet door kwade wil, maar door een systeem dat zichzelf voedt met vinklijstjes, audits en protocollen. Wat ooit bedoeld was als steun, is nu ballast. Professionals zuchten onder administratieve druk, patiënten verdwalen in procedures en bestuurders – ja, ook ik – verschuilen zich te vaak achter 'het moet van de inspectie.' Het is genoeg. Kwaliteit is geen KPI, maar een morele opdracht. En die krijgen we alleen terug als we de regie terugleggen waar die hoort: bij de mensen in de zorg, met de patiënt als kompas.

Zorg was ooit een ambacht. Florence Nightingale vertrouwde op observatie, lef en nabijheid, niet op accreditaties of dashboards. Tegenwoordig zijn we geobsedeerd door meetbaarheid. Alles moet bewezen, onderbouwd, verantwoord. Maar zijn we daardoor écht beter gaan zorgen? De Inspectie Gezondheidszorg waarschuwde in 2023 voor 'papieren veiligheid': de schijn van controle, terwijl de werkelijkheid verschaalt. En de cijfers zijn hard: 63% van de academische zorg-professionals zegt dat administratie de zorg ondermijnt (IZZ, 2024). Dat is geen ruis, dat is systeemfalen.

We willen veilige, persoonlijke zorg. Maar ons systeem ondermijnt dat verlangen. Hoe meer we controleren, hoe minder we vertrouwen. Hoe meer we standaardiseren, hoe minder we werkelijk zien. De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving vatte het raak samen: de systeemwereld verstikt de leefwereld. We spenderen miljarden aan zorg – wereldwijd top vijf – maar de uitkomsten zijn slechts gemiddeld. 'Value-based healthcare' klinkt prachtig, maar als we niet oppassen wordt dat ook schijnzekerheid. En ondertussen groeit de afstand tot de werkvloer. Elk buzzword, elke 'stakeholder alignment', vergroot de kloof.

Echte kwaliteit ontstaat in de ontmoeting. Op onze Spoedeisende Hulp redde een verpleegkundige onlangs een leven op basis van een 'niet-pluis-gevoel'. Geen protocol, pure intuïtie. Dat is kwaliteit die je niet kunt meten, maar die alles betekent. In mijn werk stel ik nu één vraag centraal: 'Wat houdt jou tegen om het goede te doen voor de patiënt?' De antwoorden op die vraag zijn relevanter dan welke accreditatie dan ook. De WHO schat dat 50% van zorgschade te voorkomen is – niet door meer regels, maar door beter teamwerk, ontwerp en vertrouwen. De oplossing is niet complexer maken, maar eenvoudiger. Niet dichttimmeren, maar foolproof maken.

Het zijn niet alleen bestuurders die moeten veranderen. Ook toezicht-houders, beleidsmakers en ja, ook zorgprofessionals zelf, dragen verantwoordelijkheid. We zijn allemaal onderdeel geworden van een systeem dat beheersing verkiest boven vertrouwen. Maar elk niveau kan het tij keren. Door minder te regelen en meer te vragen. Door niet alleen te toetsen, maar door te luisteren. Door de moed op te brengen om 'nee' te zeggen tegen onzinnige regels – ook als ze goed bedoeld zijn. Leiderschap – op elk niveau – vraagt moed. Moed om te luisteren, niet te sturen. Om te coachen, niet te controleren. Om elke dag opnieuw te leren – zoals Michael en Freddy Ballé schrijven in Lead with Respect. Zelf heb ik, van verpleegkundige tot bestuurder, geleerd: echte verandering begint met gesprekken, niet met Excel.

Geen strategie, maar gewoon doen. Wacht niet op een volgend projectplan. Stel vandaag nog die ene vraag: 'Wat houdt jou tegen?' En luister. Echt luisteren. Schrap overbodige systemen, herontwerp wat vastloopt. En bovenal: durf te vertrouwen. Kwaliteit is mensenwerk. Geen spreadsheet. Geen dashboard. Geen audit.

Doen. Vandaag. Niet morgen. Vandaag. 

Kjeld Aij, directeur bij
Erasmus MC

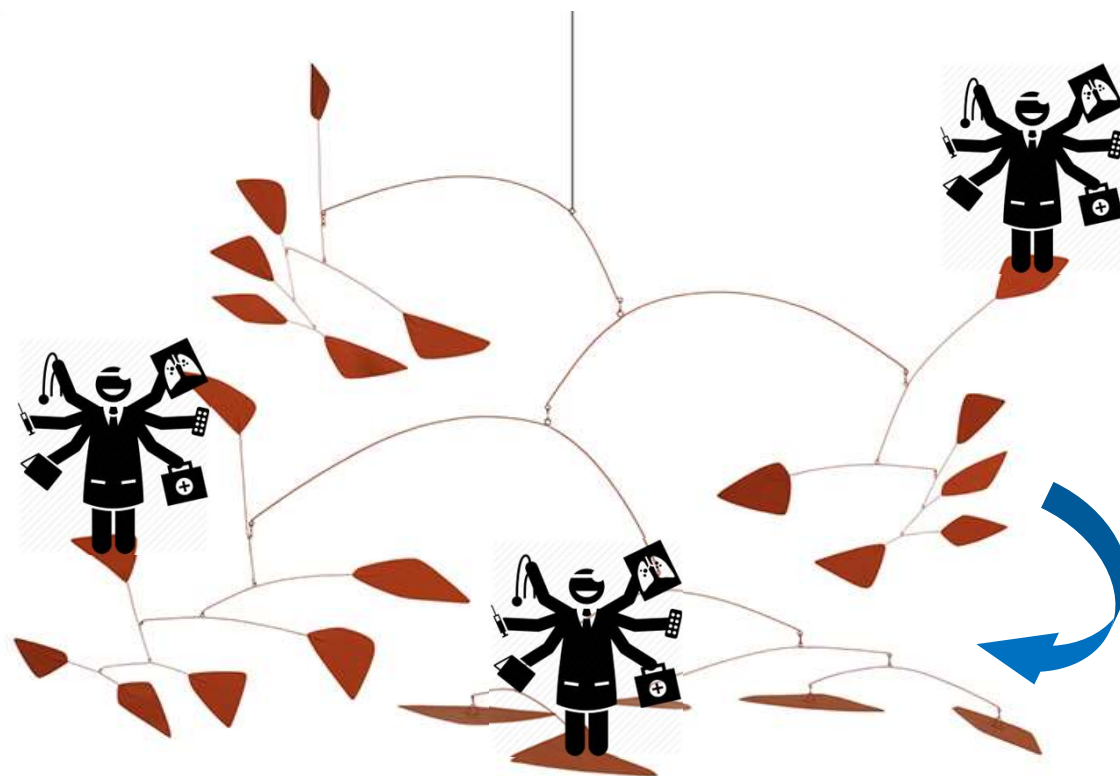


235

Patiënten verdwalen in procedures

Bestuurders verschuilen zich
achter 'het moet van de inspectie'

Zorgorganisatie als een complex adaptief systeem



 Positive
Perception
Program

Focus op de dagelijkse
praktijk

Focus op
afwezigheid



ongewenste
uitkomsten

gewenste/geplande
uitkomsten

positieve
verrassingen



Positive
Perception
Program

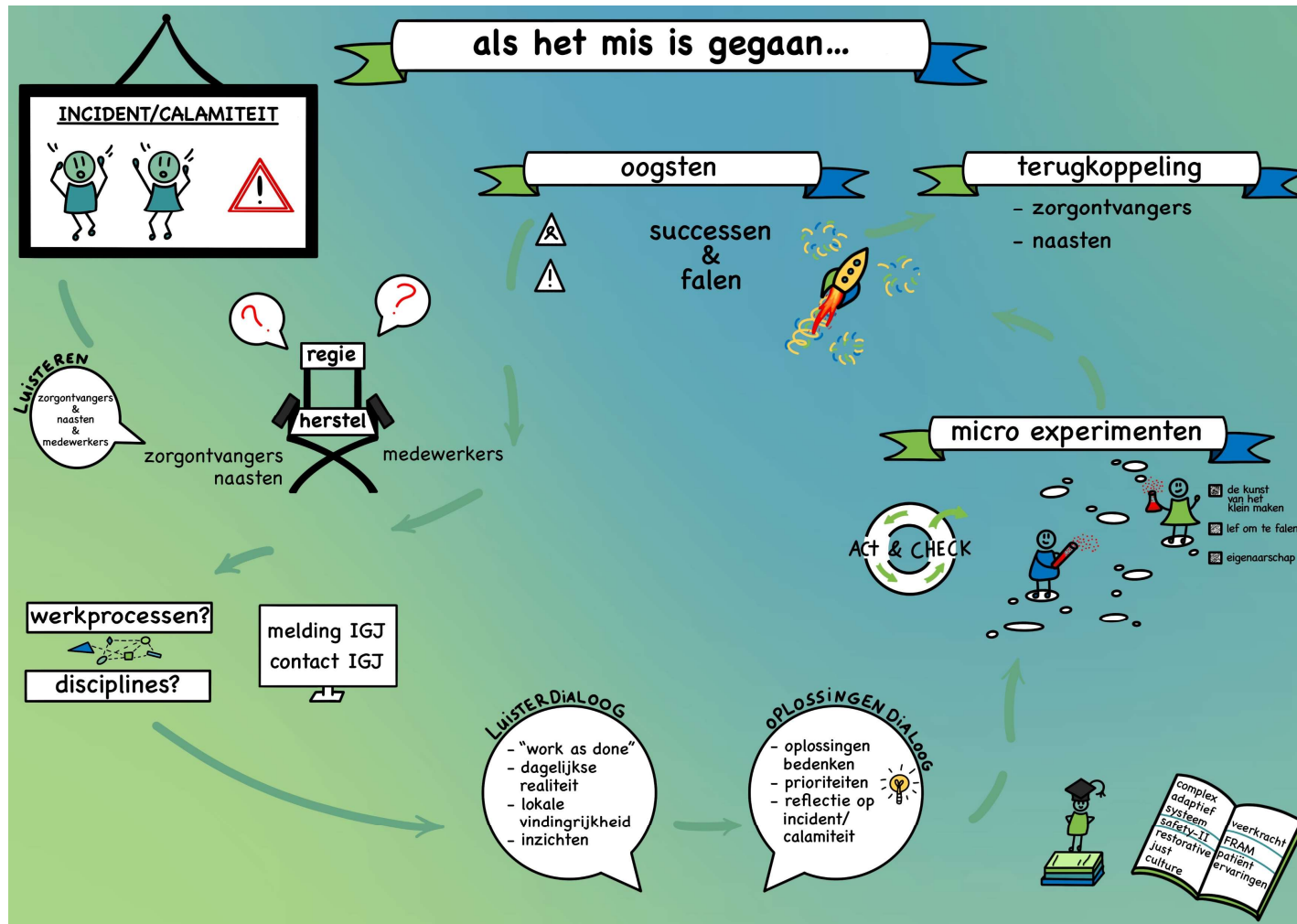
De meerwaarde van het goede gesprek voeren

Elkaar spreken, elkaars perspectieven kennen, is sterk bevorderend voor het leveren van efficiënte zorg.

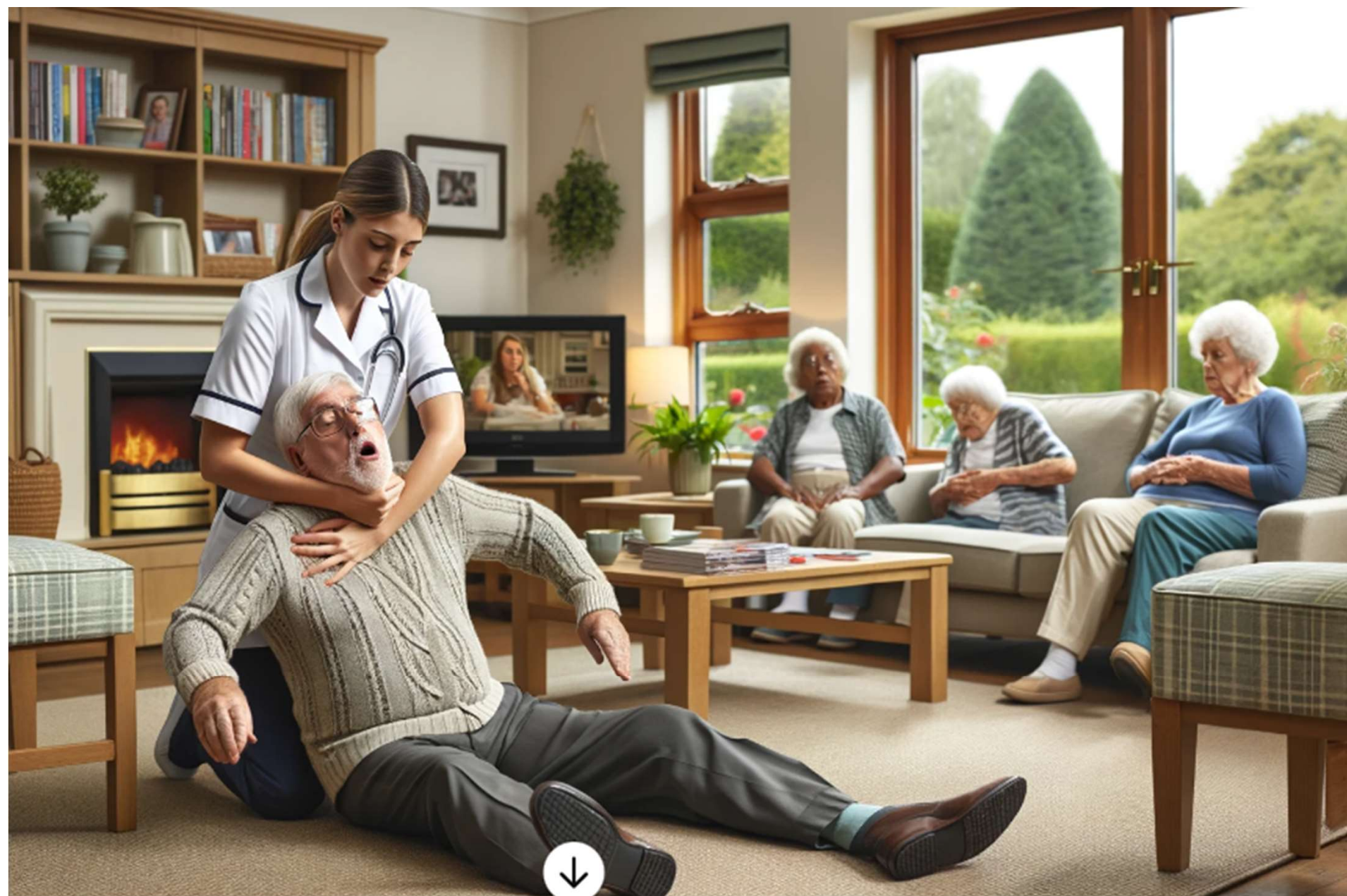
Zoek tijd voor reflectie en leren!



Reflecteren, leren en experimenteren









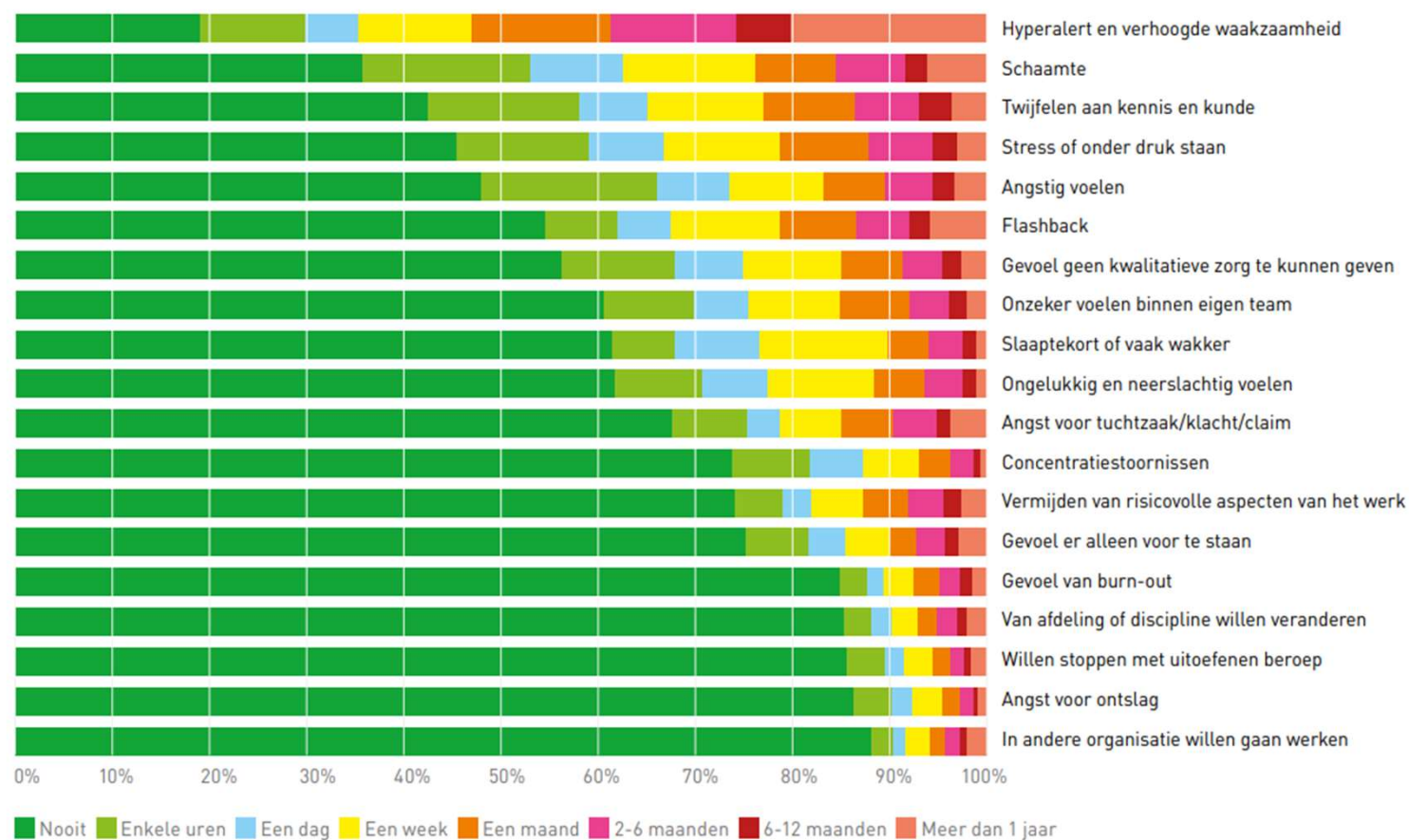
Herstel dialoog met betrokkenen



Iedereen die direct
betrokken was of geraakt
door het incident



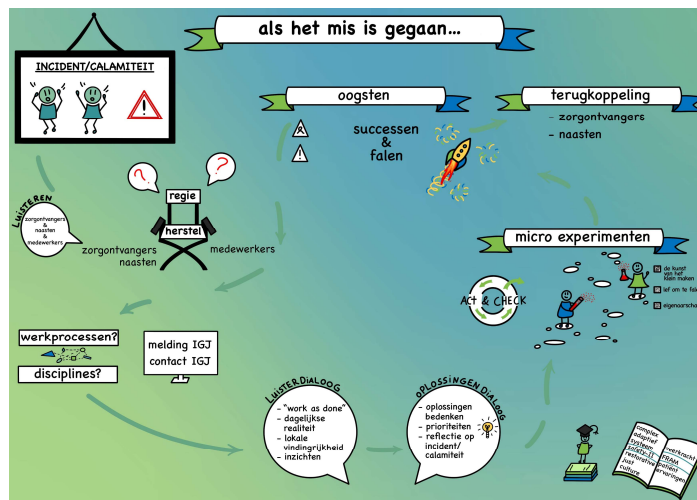
Prevalentie van symptomen na patiëntveiligheidsincidenten



[n=3113; niet elke deelnemer heeft elke vraag naar symptomen ingevuld]

Calamiteiten traject volgens Safety-II

- Herstel
- Learningteams
- Micro experimenten
- Oogsten (leren van succes en falen)



Reflectie op werkprocessen in de dagelijkse praktijk

Wat hebben we nodig om 'veilige' zorg te leveren?

Hoe kunnen jullie als kwaliteitsadviseurs de zorgprofessionals ondersteunen?

User experience



Design



Kan helpen maar ook onnodig compliceren.
Kan nooit 100% dekkend zijn voor complexe/diverse werkelijke praktijk.

De rol van kwaliteitsadviseur verschuift

1. Welke kwaliteitsinformatie is ondersteunend voor de zorgverleners in de dagelijkse praktijk?
2. Welke zetten iets in beweging ter verbetering?
3. Willen en krijgen jullie de ruimte om te gaan luisteren wat de praktijk écht nodig heeft?



Bestaande praktijken verrijken met Safety II

Regulier:

- Dagstart, dagevaluatie, debriefing
- Overdracht
- Multidisciplinair overleg
- Kwaliteitsbespreking
- 'Werk'bezoek/meelopen
- Complimenten melden (LfE)
- Moreel Beraad

Hoe gaat het werk **meestal (goed)?**

Hoe kunnen we dit **ondersteunen?**

Hoe vergroten we kans op alledaags succes?



Periodiek Terugkerend:

- Waarderende audits
- Veiligheidsrondes
- Learning teams

Hoe verder?

Waar zou je morgen mee willen beginnen en waarom?

Wat heb je daarvoor nodig?



Luisteren, leren en lef

1. Tevoorschijn luisteren
2. Moed hebben om te stoppen met (onzinnige) regels
3. Ruimte geven om te experimenteren
4. Complimenteren van positief gedrag



PPP-Zorg aanbod Safety-II:

- Strategie sessie bestuur/leidinggevenden Safety-II
- Begeleiding incidenten/calamiteiten trajecten:
 - Onafhankelijk
 - Leer-werk trajecten (voordoen, meedoen, zelf doen)
- Trainingen:
 - Basis training Safety-II; Training procesbegeleiding; Training Micro experimenteren
 - Training verslaglegging IGJ
- Procesbegeleiding:
 - Learning teams (herstel-, luister- en oplossendialogen)
 - Dialogen psychologische veiligheid
 - Waardenvol werken dialogen
- Coaching bij Micro experimenten
- Teamontwikkeling & Team van de dienst
- Intervisie begeleiding en Persoonlijke coaching



Contact

Monica Grasveld

Monica.Grasveld@ppp-zorg.nl

06-23365871



Marjon Havinga

Marjon.Havinga@ppp-zorg.nl

06-82169861



Algemeen:

www.ppp-zorg.nl

info@ppp-zorg.nl

+31 (0)85 066 0296

