

Samenvatting

Als onderdeel van het grootschalig verbeterprogramma Zorg voor Beter, is een verbetertraject preventie seksueel misbruik gestart om, door middel van de doorbraakmethode, het kwaliteitsprobleem in de Nederlandse care-sector aan te pakken. Deze methode kan op korte termijn verbeteringen realiseren, maar bij dit type doorbraakprojecten, zo blijkt uit de literatuur, vormt de borging van resultaten veelal een probleem. Hoe tot aantoonbare en blijvende verbeteringen binnen de organisatie te komen, wordt in literatuur niet duidelijk. In de scriptie staat daarom deze probleemstelling centraal:

“Welke interventies en factoren van organisaties hebben bijgedragen aan de borging van de resultaten van verbeterteams in de gehandicaptensector?”

In de theorie is nagegaan wat er onder borgen van resultaten wordt verstaan en is bekeken welke succes- en faalfactoren worden benoemd. Daarnaast zijn bij drie deelnemende instellingen uit de verstandelijk gehandicaptensector interviews gehouden met verschillende respondenten. De interviews hadden betrekking op de ervaringen met én verwachtingen van de borging van de resultaten.

Uit de literatuur blijkt dat er een onderscheid is tussen dynamisch borgen en borgen als eindpunt. Daarnaast zijn er een aantal succesfactoren te onderscheiden, zoals een goed personeelsbeleid, betrokkenheid en steun van management en een positieve verbetercultuur. Om de opgedane inzichten uit het project structureel te verankeren in de organisatie is het daarnaast belangrijk om concrete interventies uit te voeren, als het maken van een protocol en het verzorgen van training en scholing. Tenslotte is het essentieel dat er getoetst en gemonitord wordt op de naleving en het gebruik van deze interventies.

Uit de themagewijze en integrale analyse komt in het algemeen naar voren dat instelling 3 het meeste succes heeft geboekt als het gaat om het borgen van de resultaten binnen het pilotteam. Zij beschikten over een aantal factoren van succes die dit mogelijk hebben gemaakt. Daarnaast zijn zij op dit moment bezig een ander belangrijk doel van de doorbraakmethode, namelijk het verspreiden van de opgedane inzichten naar andere locaties, vorm te geven. Instelling 1 en 2 hebben na afloop van het project bereikt dat medewerkers bewuster met het onderwerp seksualiteit omgaan en dat ze er vrijer over durven spreken. Daarnaast hebben beide instellingen een aantal concrete maatregelen genomen. Van een structurele verankering van de resultaten is bij deze instellingen echter geen sprake.

Geconcludeerd kan worden dat de mate, waarin het een team lukt om verbeteringen en resultaten te borgen, afhankelijk is van de factoren van succes die in de theorie worden genoemd én van de mogelijkheid om interventies structureel in te bedden in de organisatie. Uit dit onderzoek is gebleken dat vooral de rol van het management, de cultuur van de organisatie en het functioneren van het verbeterteam en/of pilotteam van cruciale betekenis zijn voor het welslagen van het project in de borgingsfase. Tevens heeft dit onderzoek verbanden/relaties aangetoond tussen de verschillende factoren, die de borging hebben beïnvloed. Hierdoor is er een integraal beeld van de instellingen ontstaan en is daarnaast nagegaan of bepaalde factoren elkaar versterkt hebben.