

# EVALUATIE KWALITEITSCRITERIA GEZINSHUIZEN

KLANT  
AUTEUR(S)  
DATUM  
VERSIE

Kernteam uitvoeringsagenda gezinshuizen  
Coby Peeters, Wouter Oosterom  
20 december 2021  
Definitief



# Inhoudsopgave

	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Achtergrond, aanleiding en onderzoeksvraag</b>	<b>4</b>
1.1	Achtergrond en aanleiding	4
1.2	Doel en onderzoeksvragen	4
1.3	Onderzoeksaanpak en -verantwoording	5
<b>2</b>	<b>Bekendheid en toepassing van de kwaliteitscriteria</b>	<b>7</b>
2.1	Gezinshuisouders, managers en professionals verbonden aan gezinshuizen zijn enthousiast over de kwaliteitscriteria	7
2.2	De waarde van de kwaliteitscriteria vallen of staan met de bekendheid	10
<b>3</b>	<b>Overwegingen bij doorontwikkeling</b>	<b>13</b>
3.1	Hoe houd je kwaliteitscriteria actueel en onder de aandacht?	13
3.2	Positionering van de kwaliteitscriteria - meerdere perspectieven	13
3.3	Is er, naast 'pas toe of leg uit', behoefte aan nadere normering?	14
3.4	Bevindingen per bouwsteen	14
<b>4</b>	<b>Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>16</b>
4.1	De kwaliteitscriteria gezinshuizen kennen een groot draagvlak in het veld	16
4.2	Er is sprake van gedeeltelijke bekendheid, deels expliciet en zeker ook impliciet	16
4.3	Aandachtspunten bij doorontwikkeling	17
<b>A.</b>	<b>Resultaten minivragenlijst bekendheid</b>	<b>18</b>

---

# Managementsamenvatting

De kwaliteitscriteria werden in mei 2019 gepubliceerd door het kernteam kwaliteitscriteria gezinshuizen. In de ontwikkeling hebben ook professionals vanuit de sector een grote bijdrage geleverd. Het doel van de kwaliteitscriteria is aan te geven wat kenmerken zijn van een goed gezinshuis - 'het wat'. Gezinshuisouders en de ondersteunende partijen kunnen de manier waarop ze dit doen - 'het hoe' - zelf vormgeven. Na twee jaar wil het kernteam uitvoeringsagenda gezinshuizen een beeld krijgen van de bekendheid van de kwaliteitscriteria en de toepasbaarheid van het document in de praktijk voor de verschillende gezinshuizen. Significant Public heeft in de periode oktober - december 2021 een evaluerend onderzoek uitgevoerd om dit inzicht te bieden. Daartoe zijn verschillende (groeps-)interviews gevoerd met gezinshuisouders, betrokkenen bij gezinshuiszorg gemeenten/jeugdzorgregio's, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en overige experts. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies.

**De kwaliteitscriteria kennen een groot draagvlak in het veld.** Gezinshuisouders en andere betrokkenen bij gezinshuiszorg die wij gesproken hebben, zijn enthousiast over het document:

- a. Het definieert wat een gezinshuis is en welke principes worden toegepast. Deze positionering van gezinshuizen is belangrijk in de samenwerking met andere zorgaanbieders, gecertificeerde instellingen, gemeenten en zorgkantoren en biedt handvatten voor het gesprek met de IGJ;
- b. Respondenten vinden dat het document goed verwoordt wat belangrijk is in een gezinshuis. Ze vinden dat het document door het principe 'pas toe en leg uit' rekening houdt met vele praktijksituaties. De kwaliteitscriteria vormen een bruikbare leidraad voor professionalisering van de gezinshuissector;
- c. Respondenten geven aan dat het document toepasbaar is voor de grote en diverse groep aan gezinshuizen. Het is zowel toepasbaar voor gezinshuizen binnen de Jeugdwet als de Wet langdurige zorg (Wlz).
- d. Dat het document een open norm is, is een succesfactor die de afgelopen twee jaren zeer werkzaam bleek. Toch hebben we van verschillende respondenten de behoefte gehoord aan nuancering of duiding op ten minste twee thema's: het opleidingsniveau van de gezinshuisouder en het aantal kinderen in een gezinshuis. **Advies:** *We adviseren om de behoefte aan een nadere normering én het principe 'pas toe of leg uit' goed in kaart te brengen, met aandacht voor verschillende manieren waarop dit mogelijk is, de consequenties ervan en het benodigde tijdpad.*

**Er is sprake van gedeeltelijke bekendheid, deels expliciet en zeker ook impliciet.** De waarde van de kwaliteitscriteria wordt mede bepaald door de bekendheid van het document:

- a. Uit onze bevindingen blijkt dat de bekendheid van het document onder gezinshuisouders en professionals betrokkenen bij gezinshuiszorg wisselend is en soms impliciet. Wij concluderen dat de bekendheid groter zou kunnen zijn. **Advies:** *Om de bekendheid van de kwaliteitscriteria te vergroten adviseren we een aanpak te kiezen die aansluit bij het belang en de toepassing van de kwaliteitscriteria. Dit onderzoeksrapport geeft daarvoor bruikbare handvatten;*
- b. Wij vermoeden dat onder vrijgevestigde gezinshuizen de bekendheid nog beperkt is, terwijl de vrijgevestigde gezinshuizen die wij spraken heel duidelijk aangaven dat het document voor hen juist extra belangrijk is. De kwaliteitscriteria bieden hen, in combinatie met het keurmerk gezinshuizen, handvatten voor positionering en professionalisering. **Advies:** *We adviseren daarom de vrijgevestigde gezinshuizen intensiever te betrekken bij het uitdragen van het belang van dit document;*
- c. We spraken in het onderzoek ook met gemeenten over de kwaliteitscriteria. Ze zien gezinsgerichte opvang als een belangrijke zorgvorm. Meerdere jeugdhulpregio's verwijzen bij het maken van inkoopafspraken met gezinshuizen naar de kwaliteitscriteria. De verwachting is dat dit ook een stimulans zal zijn voor de bekendheid met het document. Gemeenten kunnen dit document met name richting vrijgevestigde gezinshuizen gebruiken bij screening van gezinshuizen en het gesprek over kwaliteit.

---

# 1 Achtergrond, aanleiding en onderzoeksvraag

## 1.1 Achtergrond en aanleiding

Zo thuis mogelijk opgroeien, dat is de centrale ambitie in actielijn 2 van Zorg voor de Jeugd. Dit vormt ook de basis voor het koersdocument 'Sterke gezinshuizen - een natuurlijk gezinssysteem waar kwetsbare jeugdigen zich veilig en thuis voelen'<sup>1</sup>. De kern van deze Koers zijn de kwaliteitscriteria (publicatie: mei 2019) opgesteld door het kernteam kwaliteitscriteria gezinshuizen<sup>2</sup>. Dit kernteam bestaat uit een brede vertegenwoordiging van betrokkenen bij gezinshuizen. In de uitvoeringsagenda gezinshuizen is uitgewerkt hoe de kwaliteitscriteria bijdragen aan professionalisering, met als centrale thema's positionering, leren en vakmanschap.

De definitie van een gezinshuis, zoals omschreven in de kwaliteitscriteria, is als volgt: *Een gezinshuis is een kleinschalige vorm van jeugdhulp - georganiseerd vanuit een natuurlijk gezinssysteem - waar gezinshuisouders volgens het 24x7 principe opvoeding, ondersteuning en zorg bieden aan bij hen in huis geplaatste kinderen en jongeren die tijdelijk of langdurig zijn aangewezen op intensieve en professionele hulpverlening als gevolg van beschadigende ervaringen en/of complexe problematiek.*

Het doel van de kwaliteitscriteria is aan te geven wat kenmerken zijn van een goed gezinshuis - 'het wat'. Gezinshuisouders en de ondersteunende partijen kunnen de manier waarop ze dit doen - 'het hoe' - zelf vormgeven. Het landschap van gezinshuizen is immers heel divers<sup>3</sup>. Uitgangspunt is dat de gezinshuisouder de professionele verantwoordelijkheid heeft om de kwaliteit te bieden die is verwoord in de kwaliteitscriteria, maar tegelijkertijd de professionele autonomie heeft om daar onderbouwd vanaf te wijken in een individuele situatie. Met andere woorden: 'pas toe of leg uit'. De belangrijkste opgave is om de kwaliteitscriteria toepasbaar te maken, te kunnen toepassen en met elkaar te leren en te reflecteren om te komen tot kwaliteitswaarborging en -verbetering.

Tegen deze achtergrond is behoefte aan een eerste evaluatie van de kwaliteitscriteria gezinshuizen.

## 1.2 Doel en onderzoeksvragen

Doel van dit kwalitatieve evaluatieonderzoek is een beeld te krijgen van de bekendheid van de kwaliteitscriteria en van de toepasbaarheid van de verschillende bouwstenen van de kwaliteitscriteria in de praktijk: Bekwame gezinshuisouder, Leefklimaat in gezinshuizen, Positie van het kind en diens ouders en Organisatie van transparante en navolgbare goede zorg. We willen met deze evaluatie in ieder geval antwoord krijgen op de volgende vragen:

- a. Wat is de bekendheid van de Kwaliteitscriteria Gezinshuizen in de praktijk?
- b. Hoe worden de Kwaliteitscriteria Gezinshuizen toegepast in de praktijk?
- c. Hoe toepasbaar zijn het kwaliteitskader en de bouwstenen die daarin worden benoemd in de praktijk in de verschillende type gezinshuizen?
- d. Hoe sluiten de Kwaliteitscriteria Gezinshuizen aan bij de ontwikkelingen in het veld? Zoals de toenemende complexiteit van de problematiek van jeugdigen die wonen in een gezinshuis.

We doen geen uitspraak over de kwaliteit van gezinshuizen. We maken een feitelijke weergave van bekendheid en toepassing in de praktijk, steeds in de context van diversiteit en ontwikkelingen in het veld.

---

<sup>1</sup> Kernteam Gezinshuizen, Koersdocument sterke gezinshuizen, mei 2019.

<sup>2</sup> Kernteam Kwaliteitscriteria Gezinshuizen, Kwaliteitscriteria Gezinshuizen, mei 2019.

<sup>3</sup> AEF, Een verkenning van het landschap van gezinshuizen van jeugdigen met een beperking, april 2019.

---

### 1.3 Onderzoeksaanpak en -verantwoording

Voor dit onderzoek hebben we verschillende methoden ingezet:

- a. Een belangrijk deel van het onderzoek bestond uit acht groepsinterviews met gezinshuisouders, managers van gezinshuizen, gedragsdeskundigen en ambulante hulpverleners;
- b. Daarnaast hebben we interviews gevoerd met experts, de IGJ en gemeenten/jeugdhulpregio's;
- c. Aanvullend op de (groeps-)interviews hebben we een mini-enquête uitgezet onder gezinshuizen en andere betrokkenen bij gezinshuiszorg om inzicht te krijgen in bekendheid met - en toepassing van - de kwaliteitscriteria.

Voor dit evaluatieonderzoek gebruikten we een klankbordgroep<sup>4</sup>. Zij hebben een belangrijke rol gespeeld in het benaderen van contacten voor het onderzoek en het duiden van de resultaten. Verder hebben we met experts gesproken die betrokken waren bij het opstellen van de kwaliteitscriteria.

De grote diversiteit aan gezinshuizen is weerspiegeld in de verschillende groepsinterviews. We spraken met vijf vrijgevestigde en 19 'verbonden' gezinshuizen. Met 'verbonden' gezinshuizen bedoelen we gezinshuizen die via loondienst, franchise of samenwerkingsafspraken verbonden zijn met een zorgaanbieder. In de gesprekken waren zeven professionals vanuit deze zorgaanbieders vertegenwoordigd. Ook hebben we met 14 personen gesproken die een meer strategische - of managementfunctie hadden. Kinderen in deze 'verbonden' gezinshuizen worden geplaatst en ondersteund via deze zorgaanbieders. Deze zorgaanbieders sluiten contracten af met financiers (gemeenten en/of zorgkantoren). Vrijgevestigde gezinshuizen maken zelf afspraken met financiers. Alle gezinshuisouders opereren in een netwerk van professionals rond het kind.

#### *Geïnterviewden in acht groepsinterviews*

---

5 vrijgevestigde gezinshuisouders

---

19 verbonden gezinshuisouders\*

---

14 betrokkenen bij gezinshuiszorg met strategische- of managementfunctie\*

---

7 professionals betrokken bij gezinshuiszorg (coach, begeleider, gedragswetenschapper, ambulant hulpverlener)\*

---

\*De 19 verbonden gezinshuisouders, 7 professionals en 14 betrokkenen met strategische - of managementfunctie waren verbonden aan 19 zorgaanbieders.

---

De kwaliteitscriteria zijn opgesteld voor en door gezinshuizen, met grote betrokkenheid van vele partijen in het veld. Om te onderzoeken of de criteria helpend zijn, spraken we ook met de gemeenten en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In een groepsinterview met zeven vertegenwoordigers uit vier gemeenten of jeugdhulpregio's is besproken wat de rol is van de kwaliteitscriteria bij inkoop en accountmanagement van gezinsgerichte vormen van jeugdhulp. De IGJ heeft vanaf het begin gewezen op het belang van een toetsingskader voor de kwaliteit van gezinshuizen. Wij hebben met de IGJ gesproken over het beeld dat zij hebben over de bekendheid en het gebruik van de kwaliteitscriteria in de gezinshuizen die zij bezoeken.

In bovenstaande gesprekken spraken we vooral met mensen die de kwaliteitscriteria kennen. Dit levert een vertekend beeld op rond de bekendheid van de kwaliteitscriteria. In aanvulling op de (groeps-)interviews, hebben we een korte online vragenlijst uitgezet over de bekendheid van de kwaliteitscriteria. Deze is breed verspreid via meerdere kanalen en platforms waar gezinshuisouders met elkaar in contact zijn en informatie vinden. Met de respons op de vragenlijst

---

<sup>4</sup> Klankbordgroep bestaande uit Jeugdzorg Nederland (Carola Bodestaff), Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (Maartje van der Rijt), Driestroom (Lieda van de Vis), Gezinshuis.com (Arjen Keers) en Present 24x7 (Mais Essink, Bouko Kroon).



---

kunnen de resultaten uit de groepsinterviews wat breder getrokken worden, er kan echter niet gesproken worden van een representatief beeld.

In totaal hebben 83 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 49 gezinshuisouders. De antwoorden op de vragen zijn weergegeven in bijlage 1. In 2020 waren er 979 gezinshuizen bekend<sup>5</sup>. Het is niet duidelijk of per gezinshuis een of meerdere ouders de vragenlijst hebben ingevuld, waardoor lastig te zeggen is wat het precieze responspercentage is.

---

<sup>5</sup> Nederlands Jeugdinstituut, Gezinshuizen cijfers in context 2020, oktober 2021.

---

## 2 Bekendheid en toepassing van de kwaliteitscriteria

In dit hoofdstuk formuleren we onze bevindingen rond de onderzoeksvragen zoals verwoord in paragraaf 1.2. Focus ligt op bekendheid van de kwaliteitscriteria en de toepassing ervan. In de gesprekken liepen bekendheid en de toepassing veelal door elkaar heen. Het toepassen en gebruiken van de criteria laat immers ook bekendheid met de criteria zien. In plaats van strikte beantwoording van de onderzoeksvragen starten we daarom vanuit de ervaringen van gebruikers bij het toepassen van dit document. Daaruit komt inspiratie voor zowel de doorontwikkeling van het gebruik als voor het vergroten van de bekendheid van dit document.

### 2.1 Gezinshuisouders, managers en professionals verbonden aan gezinshuizen zijn enthousiast over de kwaliteitscriteria

In deze paragraaf starten we met de constatering dat de kwaliteitscriteria bijdragen aan de positionering van gezinshuizen, zowel intern als extern. Dit is een interessant vertrekpunt omdat de diversiteit tussen gezinshuizen groot is. We laten vervolgens zien dat de kwaliteitscriteria als toepasbaar worden gezien voor het gehele brede spectrum van gezinshuizen. Het principes 'pas toe of leg uit' speelt daarin een belangrijke rol. In de laatste subparagraaf laten we zien hoe de kwaliteitscriteria volgens respondenten door de focus op samenwerking en kwaliteit bijdragen aan de professionalisering van gezinshuizen.

#### 2.1.1 De kwaliteitscriteria dragen bij aan de positionering en afbakening van gezinshuizen

Geïnterviewden die gebruikmaken van de kwaliteitscriteria, zeggen nagenoeg allemaal te handelen conform de visie van het document. De uitkomsten van de minivragenlijst (zie figuur 1) bevestigen dit. Onder de respondenten is breed draagvlak voor de principes die uit het document spreken. Deelnemers in de groepsgesprekken vinden het mooi dat er veel nadruk ligt op samenwerking, het gesprek en transparantie.



Figuur 1. Aantal respondenten dat handelt en werkt conform de visie in dit document (N=51). Bron: minivragenlijst

Kwaliteitscriteria worden gezien als belangrijk voor de positionering van gezinshuizen. Deelnemers aan de groepsinterviews vinden de visie en de bouwstenen over de hele linie goed verwoord. Ze ervaren dat dit document goed beschrijft wat een gezinshuis is en wat het vraagt om gezinshuisouder te zijn.

---

Desondanks krijgen betrokkenen nog vaak vragen over wat een gezinshuis is. Deze vragen gaan vooral over wat het verschil is met pleegzorg en met leefgroepen in instellingen. De definitie van gezinshuis (zie hoofdstuk 1) geeft vanuit het gezinshuisperspectief een duidelijke afbakening. De gemeenten die wij hebben gesproken ervaren echter dat de grenzen niet altijd scherp zijn. Enkele voorbeelden die wij in deze context hoorden: “Wanneer voor kinderen geen pleeggezin gevonden kan worden, wordt een kind soms geplaatst in een gezinshuis” en “Wanneer een gezinshuis groter wordt, gaat de gezinsvorm lijken op het leven in groepen zoals dat ook in instellingen plaatsvindt.” Dit ontbreken van een scherpe afbakening hangt uiteraard ook samen met de definities van andere jeugdhulpvormen. De ervaring met ‘onscherpe grenzen’ lijkt met name te spelen tijdens het plaatsingsproces en bij het contracteren. De voorbeelden wijzen erop dat de definitie van gezinshuizen en het document kwaliteitscriteria sterker kunnen worden ingezet in de externe positionering.

### 2.1.2 Toepasbaarheid voor de diversiteit aan gezinshuizen

De kwaliteitscriteria en de daarin opgenomen bouwstenen zijn volgens alle respondenten toepasbaar voor alle soorten gezinshuizen: vrijgevestigd, franchise, onderaannemers en in loondienst, zowel binnen de Jeugdwet als binnen de Wlz. Dat maakt het document volgens gesprokenen zo waardevol: het definieert de volle breedte aan gezinshuizen. Het verbindt de gezinshuizen als professioneel jeugdhulpaanbod voor een kwetsbare doelgroep.

Respondenten hechten veel waarde aan het principe ‘pas toe of leg uit’. Zonder deze ruimte zouden de kwaliteitscriteria niet passen bij de veelkleurige praktijk. Het laat zien dat een gezinshuis maatwerk is. Tegelijkertijd horen we ook zorgen over het gebruik van dit principe. Respondenten geven aan dat het principe niet altijd goed wordt uitgelegd of vastgelegd. Ook werd een keer benoemd dat de kwaliteitscriteria een geïdealiseerd beeld zouden geven van een gezinshuis. Een ideaalbeeld dat met toepassing van het principe ‘past toe of leg uit’ tot realiteit kan worden gebracht. Deze respondent is van mening dat het ideaalbeeld dat in dit document wordt geschetst nieuwe gezinshuisouders kan afschrikken.

In de groepsgesprekken werd het principe ‘pas toe of leg uit’ vooral benoemd in de context van twee vraagstukken: het opleidingsniveau van de gezinshuisouder en het aantal kinderen in het gezinshuis. Voor het aantal kinderen is in het document een richtlijn opgenomen: afhankelijk van de zorgzwaarte maximaal vier of zes geplaatste kinderen, waarbij het totaal aantal kinderen (inclusief de eigen kinderen van gezinshuisouders) de acht niet overstijgt. Reden voor deze bandbreedte is dat de complexiteit van een kind en draagkracht van een gezinshuisouder zich moeilijk laten vatten in een strikte norm. Onderstaande citaten laten dit zien:

*“Ik vind dat de criteria niet heel duidelijk zijn, maar dat is juist sterk aan dit document. ... Het is een prachtig document, maar je moet het niet gebruiken om af te rekenen, maar als tool om het gesprek aan te gaan met gezinshuizen.”* - Vrijgevestigde gezinshuisouder.

*“Soms zijn drie pittige kinderen zwaarder dan zes. Bij ons wonen kinderen langer en is er weinig verloop. Het werd bij ons bijna een beetje saai. Het hangt echt af van wie je tegenover je hebt. Moet je het dan in harde aantallen gieten?”* - Gezinshuisouder verbonden aan zorgaanbieder.

*“Wij hanteren een maximum van vier, soms met een crisisplaatsing erbij maar in principe maximaal vier. Soms zijn gezinshuisouders zo verstandig om tegen ons te zeggen: wij willen er niet meer dan twee.”* - Manager zorgaanbieder.

*“Ik kan me voorstellen dat er nog nadrukkelijker benoemd kan worden waarom deze aantallen en de bandbreedte genoemd zijn: dat een kind zich gezien en gehoord wil voelen en baat heeft bij een prikkelarme omgeving.”* - Gezinshuisouder verbonden aan zorgaanbieder.



---

Meerdere managers, professionals en gezinshuisouders willen juist voor het aantal kinderen een harde norm. Deze behoefte aan nadere normering lichten we verder toe onder paragraaf 3.3.

Ondanks dat meerdere respondenten het een omvangrijk document vinden, legt het wel de focus op de kernelementen van een goed gezinshuis. Het helpt startende gezinshuizen de juiste richting te geven in de opbouw van hun gezinshuis. Het helpt ervaren gezinshuizen om te reflecteren en intervisie te organiseren: doen we nog wel het goede?

### 2.1.3 *Kwaliteitscriteria stimuleren samenwerking*

Gezinshuizen functioneren in een netwerk samen met andere gezinshuizen, zorgprofessionals, zorgaanbieders en gecertificeerde instellingen. De kwaliteitscriteria beogen een leidraad te zijn voor deze professionele samenwerking. Respondenten ervaren dit als een belangrijk aspect wat meer aandacht kan krijgen.



Suggestie van respondenten: maak van samenwerking een meer centraal thema. Benoem niet alleen wat van een gezinshuisouder wordt verwacht, maar ook van de samenwerkingspartners. Denk aan transparantie bij plaatsing, over het gezinsplan en het samen invulling geven aan randvoorwaarden voor vitaliteit. Dit is belangrijk om continuïteit van de zorg voor het kind te borgen.

Het onderlinge gesprek tussen gezinshuizen en professionals is met name belangrijk wanneer verschillende aspecten van de kwaliteitscriteria knellen. De kwaliteitscriteria gaan uit van het vertrouwen in het professionele oordeel van de gezinshuisouder in samenwerking met de professionals om het gezinshuis heen. Een voorbeeld hiervan is het contact met de biologische ouders (bouwsteen: leefklimaat in gezinshuizen; gezinshuis in verbinding). Gezinshuisouders erkennen enerzijds dat dit contact cruciaal is voor het herstel van de kinderen. Anderzijds kunnen (historische) gebeurtenissen (bijvoorbeeld wanneer de biologische ouders een verslavingsprobleem hebben) het vertrouwen in de relatie met de biologische ouders dusdanig schaden, waardoor het lastig wordt om hier in de praktijk nog invulling aan te geven. Het is dan lastig om de gevoelens die een gezinshuisouder heeft (privé), los te koppelen van de rol als professionele opvoeder. Een ambulante begeleider of de gezinsvoogd kan dan helpen de juiste keuzes te maken in het belang van het kind en de gezinshuisouder.

Respondenten ervaren dat vitaliteit van de gezinshuisouder ook een belangrijk thema is in het gesprek met samenwerkingspartners. Vitaliteit van de gezinshuisouder is immers cruciaal voor het goed uitvoeren van de taken en verantwoordelijkheden. Vitaliteit is verwerkt in alle bouwstenen van de kwaliteitscriteria. Respondenten noemen dat dit een terugkerend thema is in intervisie- en coachingsgesprekken met andere gezinshuisouders en professionals. Het is belangrijk dat gezinshuisouders zich daarin gesteund voelen.

In meerdere gesprekken kwam naar voren dat de kwaliteitscriteria helpend zijn voor nieuwe gezinshuisouders. In de oriëntatiefase en bij het opstarten geeft het document handvatten over wat het betekent om gezinshuis te zijn en welke samenwerking moet worden georganiseerd. Respondenten geven daarbij ook aan dat daarna de focus snel verschuift naar het behalen van het keurmerk. Ze gaan ervan uit de kwaliteitscriteria een onderlegger zijn van dit keurmerk.

Een interessante toepassing van de kwaliteitscriteria is een vrijgevestigde gezinshuisouder die een Raad van Toezicht (RvT) heeft ingesteld<sup>6</sup>. Deze RvT baseert het toezicht op de vier bouwstenen van de Kwaliteitscriteria Gezinshuizen. De vier RvT-leden hebben elk hun expertise op een specifieke bouwsteen. Met mensen uit het werkveld is de raad een kritisch klankbord: niet op één onderdeel maar over de volle breedte. Een betrokken raad van toezicht stimuleert tot gesprek en tot reflectie op het functioneren van dit gezinshuis.

---

<sup>6</sup> Conform de Governancecode Zorg 2017, toepassing kleine organisaties.

## 2.2 De waarde van de kwaliteitscriteria vallen of staan met de bekendheid

In deze paragraaf beschrijven we de bekendheid onder gezinshuizen met het document, zoals wij die hebben opgetekend uit de groepsgesprekken en de breed verspreide online enquête. Daarna gaan we in op de bekendheid met het document onder gemeenten en jeugdhulpregio's.

### 2.2.1 Bekendheid onder gezinshuizen, twee jaar na lancering

De kwaliteitscriteria gezinshuizen kennen een lange ontstaansgeschiedenis en meerdere gezinshuisouders en organisaties die wij spraken, hebben een bijdrage geleverd aan het document. De lancering van de kwaliteitscriteria vond plaats op een symposium in mei 2019. Dit is ten tijde van dit onderzoek, ruim twee jaar geleden. Na dit symposium heeft het kernteam de kwaliteitscriteria op diverse manieren uitgedragen. Meerdere malen hebben we gehoord dat COVID-19 (sinds maart 2020) niet heeft geholpen bij de promotie van het document.

De mensen die wij hebben gesproken, zijn via veel verschillende manieren bekend geraakt met de kwaliteitscriteria:

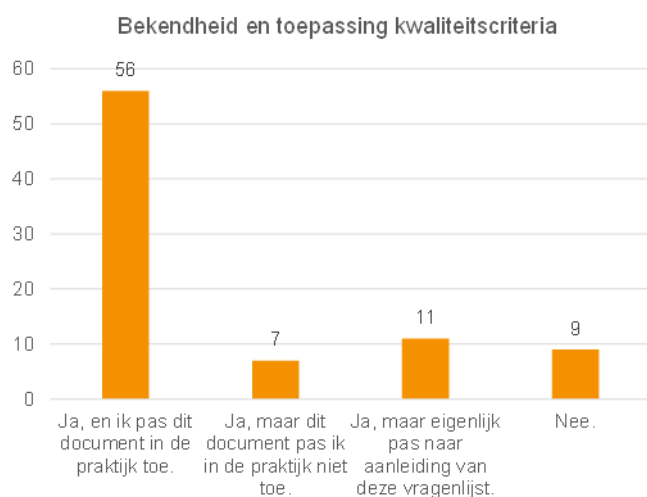
- Via het symposium waarop de kwaliteitscriteria zijn gelanceerd en/of bij de totstandkoming van de criteria;
- Via de zorgaanbieder of de franchiseorganisatie waarmee samenwerkingsafspraken zijn of worden gemaakt;
- Via beroepsorganisatie of branchevereniging;
- Via het eigen netwerk van gezinshuizen;
- Online, bijvoorbeeld via gezinspiratieplein.nl.



Figuur 2. Infographic kwaliteitscriteria gezinshuizen (bron: Gezinspiratieplein)

Er bestaan online drie verschijningsvormen van de kwaliteitscriteria: het volledige document (59 pagina's), de samenvatting (8 pagina's) en de infographic (figuur 2). Elk van deze vormen is genoemd tijdens de gesprekken. Het volledige document wordt door meerdere deelnemers aan de groepsgesprekken als (te) groot ervaren. Tegelijkertijd geven ze aan dat de inhoud belangrijk is. De samenvatting vindt men duidelijk en behulpzaam. Eén gezinshuisouder zegt de samenvatting altijd op tafel te hebben liggen. Eén gezinshuisouder heeft de infographic aan de wand van haar kantoor hangen.

Van de (83) respondenten die de mini-enquête hebben ingevuld zegt 67% het document te kennen en toe te passen, 11% zegt het document niet te kennen. De tussenliggende groep 22% zegt het document te kennen maar niet expliciet toe te passen dan wel er pas kennis mee te maken door dit onderzoek. Dit toont aan dat er ruimte is voor het vergroten van de bekendheid.



Figuur 3. Bekendheid met - en toepassing van de kwaliteitscriteria (N=83). Bron: online mini-enquête

Een deel van de gesprokenen raakte bekend met het document toen wij hen benaderden voor deelname aan het onderzoek. Deze respondenten herkennen zich echter wel in de kwaliteitscriteria en de daarin beschreven bouwstenen. Deze respondenten geven daarbij als toelichting dat ze de inhoud van de kwaliteitscriteria als het ware hebben geïnternaliseerd, wat in relatie tot onze onderzoeksvragen kan worden geduid als impliciet bekend.

In de groepsgesprekken hebben we verkend wat de redenen zijn waarom de kwaliteitscriteria niet expliciet bekend zijn, maar wel worden herkend en gebruikt:

- a. Gezinshuisouders zijn veelal druk en de dagelijkse dynamiek vraagt veel van hen. Het expliciet borgen van kwaliteit en transparantie is een taak die vaak als bijkomend wordt ervaren. Ze leggen de focus op het operationaliseren van keurmerken of kwaliteitsmanagementsystemen en nemen aan dat de kwaliteitscriteria hier de onderlegger voor zijn. Enkele gezinshuisouders herkennen de bouwstenen als leidraad voor het gesprek dat zij voeren met accountmanager, coördinator of begeleider;
- b. (Team)managers, coördinatoren bij zorgaanbieders en franchiseorganisaties zijn veelal wel goed bekend met het document. Ze zijn bezig het document toepasbaar te maken in de eigen organisatie. Ze concretiseren daarmee de kwaliteitscriteria. Dit heeft de vorm van een kwaliteitsmanagementsysteem, een gespreksleidraad, een organisatievisie, een afdelingsplan of een leerproces. Het document krijgt daardoor geen of minder expliciete aandacht. Enkele betrokkenen geven aan dat ze naar aanleiding van het groepsgesprek de kwaliteitscriteria en de vier bouwstenen nadrukkelijker onder de aandacht willen brengen binnen de organisatie.

Uit bovenstaande nadere duiding ontstaat een meer genuanceerd beeld over de impliciete bekendheid van de kwaliteitscriteria: de kwaliteitscriteria zijn geïncorporeerd in de praktijk van gezinshuizen en in toegepaste kwaliteitssystemen.

Ook hoorden we over zorgaanbieders die werken met HKZ-certificering. Omdat het keurmerk gezinshuizen en de kwaliteitscriteria geen onderdeel zijn van het kwaliteitsmanagementsysteem van de zorgaanbieder, komen gezinshuizen die verbonden zijn aan de zorgaanbieder, niet in aanraking met de kwaliteitscriteria of het keurmerk gezinshuizen. Daaruit volgt de verwachting dat de bekendheid met de kwaliteitscriteria onder deze groep beperkt is.

---

De vrijgevestigde gezinshuisouders die we hebben gesproken waren zeer bekend met het document. Deze gezinshuisouders geven aan dat de kwaliteitscriteria voor vrijgevestigde gezinshuizen cruciaal zijn, zowel voor de positionering van het gezinshuis, maar ook om kwaliteit te kunnen borgen. Ze zijn kwetsbaarder dan gezinshuizen die verbonden zijn aan zorgaanbieders en hebben last van mediaberichten over zorgcowboys. Ze vinden transparantie belangrijk en de bouwstenen bieden daarin goede handvatten. Ze nemen ook deel aan het keurmerk gezinshuizen, maar ervaren dit instrument als statisch. Wij merken hierbij op dat het aantal vrijgevestigde gezinshuizen waarmee we hebben gesproken klein is. Wij kennen de redenen van de non-respons in deze groep niet, maar we houden er rekening mee dat niet alle vrijgevestigde gezinshuizen het document in gelijke mate kennen of gebruiken.

### 2.2.2 Bekendheid bij en toepassing door gemeenten

De gezinshuizen en de betrokken zorgaanbieders ervaren dat de bekendheid met de kwaliteitscriteria bij gemeenten groeit. In steeds meer inkoopdocumenten is opgenomen dat gezinshuizen de kwaliteitscriteria moeten onderschrijven. Dit werd bevestigd tijdens het groeps gesprek met vertegenwoordigers uit vier jeugdhulpregio's en uit reacties van twee gemeenten die niet deelnamen aan dit gesprek maar wel inhoudelijk hebben gereageerd. Wanneer gemeenten steeds vaker verwijzen naar de kwaliteitscriteria zal de aandacht en daarmee ook de bekendheid van deze criteria onder gezinshuizen naar verwachting groeien.

Gezinshuizen maken zich in deze context wel zorgen. Ze zien een trend dat gemeenten de open normen zoals geformuleerd in de kwaliteitscriteria aanscherpen in hun inkoopcriteria en in het toezicht. Zij ervaren dat daardoor een diversiteit aan eisen ontstaat tussen verschillende regio's. Dit ervaren zij als ongewenst en lastig uitvoerbaar. De bij hen geplaatste kinderen zijn veelal afkomstig uit diverse gemeenten. Voor hen is onduidelijk hoe zij met ongelijke eisen moeten omgaan. Dit probleem doet zich overigens ook voor bij andere vormen van jeugdhulp.

Met name op twee onderdelen maken gemeenten steeds vaker eigen interpretaties van het kwaliteitsdocument: het aantal kinderen in een gezinshuis (bijvoorbeeld een maximum van zes kinderen) en het opleidingsniveau van de gezinshuisouder (zie citaat hieronder). Ruimte voor 'pas toe of leg uit' is bij gemeenten wisselend. Enkele vrijgevestigde gezinshuizen die wij spraken hebben medewerkers van gemeenten thuis uitgenodigd om hen te laten zien hoe ze werken. In die situaties ontstond begrip en heeft de gemeente haar inkoopcriteria minder strikt toegepast.

*"Een SKJ-registratie, veel ouders hebben dat niet ... Enerzijds wil je daar rekening mee houden en de ervaring zwaarder meewegen dan het diploma. Maar je wilt terug kunnen grijpen op een harde ontwikkelingseis, en dan kom je weer op opleiding uit."* - Contractmanager bij gemeente.

Waar de kwaliteitscriteria van toepassing zijn op alle gezinshuizen maken de gemeenten (of jeugdhulpregio's) bij het formuleren van inkoopcriteria steeds vaker onderscheid naar type gezinshuizen. Hieronder volgen twee voorbeelden:

- a. Gemeenten zien vrijgevestigde gezinshuizen als kwetsbaarder dan verbonden gezinshuizen. Ze eisen daarom als verbijzondering op de kwaliteitscriteria een SKJ-registratie, soms aangevuld met een aantal jaren ervaring als jeugdhulpverlener. Ook gaan ze bij voorkeur direct in gesprek met de gezinshuisouder in het kader van screening en verantwoording. Dit kost de gemeenten veel tijd;
- b. Meerdere gemeenten hanteren zwaardere eisen (en een hoger tarief) voor jeugdigen met een complexe zorgvraag. Ze ervaren dat het lastig is om deze afbakening naar zorgvraag of doelgroep te operationaliseren. Dit geldt overigens voor meer vormen van jeugdhulp, niet alleen voor gezinshuiszorg.

---

## 3 Overwegingen bij doorontwikkeling

De onderzoeksvragen hebben betrekking op bekendheid en toepassing van de kwaliteitscriteria. Onze bevindingen daarbij zijn verwoord in voorgaande hoofdstuk. In het verlengde van deze vragen noemen we een aantal overwegingen die het kernteam kan meenemen bij de doorontwikkeling van de kwaliteitscriteria.

### 3.1 Hoe houd je kwaliteitscriteria actueel en onder de aandacht?

Respondenten betrokken bij gezinshuizen spreken veel waardering uit voor de kwaliteitscriteria. Het is een ontwikkelingsgerichte open norm die behulpzaam is bij gesprek over professionaliteit, kwaliteit en samenwerking. Het werkt verbindend omdat het voor de diversiteit aan gezinshuizen van toepassing is. Respondenten die het document gebruiken merken dat het document bijdraagt aan de versterking en de professionalisering van de gezinshuissector.

Meerdere respondenten spreken de wens uit dat de kwaliteitscriteria aangepast kan worden aan actuele ontwikkelingen en behoeften. Ze vinden het belangrijk dat er regie op het document en de toepassing ervan is, in afstemming met de sector.

Aandachtspunt bij het actueel houden van dit document is de impliciete bekendheid met het document zoals toegelicht in hoofdstuk 2 en het gegeven dat de kwaliteitscriteria zijn verwerkt in keurmerken en kwaliteitssystemen. Eventuele aanpassingen in het document moeten dan ook landen in deze implementaties van de kwaliteitscriteria.

In dit onderzoek hebben we in beperkte mate vrijgevestigde gezinshuizen bereid gevonden om deel te nemen aan een gesprek over kwaliteitscriteria. Tegelijkertijd zijn de vrijgevestigde gezinshuisouders die wij over de kwaliteitscriteria hebben gesproken wel enthousiast. Het document geeft hen houvast voor de positionering en de invulling van hun eigen aanpak als gezinshuis. Mogelijk worden de kwaliteitscriteria bekender onder vrijgevestigde gezinshuizen, als zij een meer nadrukkelijke plek krijgen in het uitdragen en gebruiken van dit document.

### 3.2 Positionering van de kwaliteitscriteria - meerdere perspectieven

Uit hoofdstuk 2 blijkt een groot draagvlak voor de kwaliteitscriteria. De positionering van het document blijkt uit reacties tijdens de interviews echter niet eenduidig te zijn. We formuleren in deze context meerdere perspectieven en overwegingen die relevant zijn voor de doorontwikkeling van het document.

**Het document heeft het karakter van een visiedocument met 'criteria' in de titel.** Veelgehoorde bewoordingen waarmee mensen spraken over de kwaliteitscriteria waren: visie/kijkrichting, kapstok, onderlegger of principes. Dit laat zeker het belang zien dat aan dit document wordt gehecht. Het verklaart tegelijkertijd waarom dit document anders is dan keurmerken of andere kwaliteitssystemen. Meermaals speelde de vraag bij respondenten of de term criteria wel passend is bij dit type document. Tegelijkertijd is het document inmiddels bekend geworden onder de noemer kwaliteitscriteria. Een naamsverandering zou de bekendheid kunnen doen afnemen.

**Gezinshuisouders hebben behoefte aan duidelijkheid in een veelheid van kwaliteitsinstrumenten.** Naast de kwaliteitscriteria bestaan diverse andere kwaliteitsinstrumenten (keurmerken). Ook jeugdhulpaanbieders, franchiseorganisaties en kenniscentra (waaronder Ovezo) hanteren diverse kwaliteitssystemen, veelal wel gebouwd op de kwaliteitscriteria gezinshuizen. Ook het toetsingskader van IGJ is gebaseerd op veldnormen zoals de

---

kwaliteitscriteria gezinshuizen. Gezinshuisouders benoemen in deze context dat het voor hen soms lastig is om de weg te vinden in deze veelheid van documenten en instrumenten.

**Gemeenten hebben verschillende verwachtingen van de kwaliteitscriteria.** De kwaliteitscriteria zijn opgesteld voor en door gezinshuizen gericht op positionering en professionalisering van gezinshuizen. Gebruik als kader voor inkoopende partijen was daarbinnen geen direct doel. Gemeenten raken in toenemende mate bekend met de kwaliteitscriteria en gaan hier verschillend mee om. Gemeenten ervaren echter dat deze criteria een open norm vormen en daarmee weinig handvatten bieden voor inkoopcriteria of verantwoording. Enkele gemeenten zouden graag een doorontwikkeling van de kwaliteitscriteria zien richting meer meetbare kwaliteitsindicatoren en onderscheidende elementen tussen verschillende typen gezinshuizen. Met het oog op het toegangsproces zouden enkele gemeenten daarnaast graag zien dat de doelgroepen van de verschillende vormen van verblijfzorg voor jeugdigen beter worden afgebakend. Dit zou passende plaatsing en goede matching bevorderen. Voor matching is een handboek van het NJI beschikbaar<sup>7</sup>.

### 3.3 Is er, naast 'pas toe of leg uit', behoefte aan nadere normering?

De kwaliteitscriteria gezinshuizen zijn door het gebruik van het principe 'pas toe of leg uit' te kenschetsen als een open norm. Uit de reacties blijkt dat dit een belangrijke succesfactor van het document is. Op twee thema's ervaren respondenten in toenemende mate discussie: het opleidingsniveau van de gezinshuisouder en aantal kinderen in een gezinshuis. Vanuit meerdere hoeken hoorden wij de wens om op deze thema's meer normerend te laten zijn, niet alleen vanuit gemeenten maar ook vanuit gezinshuisouders en zorgorganisaties. Ze vinden dat op sommige onderdelen meer harde eisen gesteld mogen worden, omdat deze de kwaliteit van zorg ten goede komen.

De eisen die gemeenten stellen aan het opleidingsniveau van gezinshuisouders worden steeds zwaarder, ondanks het principe 'pas toe of leg uit' in de kwaliteitscriteria gezinshuizen. Soms worden eisen aan beide ouders gesteld. Dit is ontmoedigend en lastig voor meer ervaren gezinshuisouders met een mbo-opleiding. Het Erkennen Verworven Competenties (EVC) traject is voor hen vaak een passend alternatief maar is allesbehalve eenvoudig. Ze tonen dan op basis van hun ervaring, hbo werk- en denkniveau aan, zonder dat daar een hbo-diploma voor nodig is. Het is wellicht mogelijk om een nuancering aan te brengen in de opleidingseisen gerelateerd aan de aard van het gezinshuis, de ervaring van de gezinshuisouder of de zwaarte van de geplaatste kinderen. Daarbij kan ook worden verkend in welke situaties het betrekken van een SKJ-geregistreerde professional voldoende is. De afweging over de inzet van geregistreerde en niet-geregistreerde professionals is eerder uitgewerkt in het Kwaliteitskader Jeugd<sup>8</sup>.

In de groepsgesprekken kwam ook het aantal kinderen veel aan de orde. De kwaliteitscriteria formuleren een bandbreedte met daarbij het principe 'pas toe of leg uit'. Niet alleen bij gemeenten maar ook bij gezinshuizen en aanbieders wordt echter de vraag gesteld of een gezinshuis met meer dan zes of acht kinderen nog wel een gezin is.

### 3.4 Bevindingen per bouwsteen

De respondenten vinden de bouwstenen over de hele linie goed verwoord. Van de respondenten die het document grondig kenden ontvingen wij op een aantal onderdelen concrete feedback die wellicht bruikbaar is bij de doorontwikkeling van de kwaliteitscriteria:

- a. Bij screening (ook van vrijgevestigde gezinshuizen) meer informatie krijgen naast een VOG, bijvoorbeeld door een financiële toets (bouwsteen 1);
- b. Respondenten vragen om meer aandacht voor de positie van - en de afstemming van keuzes met eigen kinderen van de gezinshuisouder (bouwsteen 2);
- c. De tekst over beperkende maatregelen (dwang) past niet onder de Jeugdwet (bouwsteen 2);

---

<sup>7</sup> NJI, Handboek Methodisch Matchen, 2020.

<sup>8</sup> [Kwaliteitskader Jeugd](#), 2016.



- 
- d. De vertrouwenspersoon van het AKJ komt van buiten het netwerk van jeugdige. Hoewel dit wettelijk is bepaald, werkt dit soms averechts. Vertrouwenspersoon werkt alleen als met deze persoon een relatie kan worden opgebouwd (bouwsteen 3);
  - e. Enkele malen kwam aan de orde dat de rechtspositie van gezinshuisouders kwetsbaar is. Daarbij werd de vergelijking gemaakt met het blokkaderecht bij pleegzorg. Hoe verhouden die bepalingen zich tot de gezinshuisouders? (bouwsteen 3).

---

## 4 Conclusie en aanbevelingen

De bevindingen bij de onderzoeksvragen en onze overwegingen voor de doorontwikkeling van de kwaliteitscriteria zijn hieronder vertaald in conclusies en aanbevelingen.

### 4.1 De kwaliteitscriteria gezinshuizen kennen een groot draagvlak in het veld

Het document 'kwaliteitscriteria gezinshuizen' is opgesteld voor en door gezinshuizen, met grote betrokkenheid van vele partijen in het veld. Gezinshuisouders en andere betrokkenen bij gezinshuizen die wij gesproken hebben, zijn enthousiast over het document. Het definieert wat een gezinshuis is en welke principes worden toegepast. Deze positionering is belangrijk in de samenwerking met andere zorgaanbieders, gecertificeerde instellingen, gemeenten en/of zorgkantoren en biedt handvatten voor het gesprek met de IGJ.

Respondenten staan achter de inhoud van het document en de daarin verwoorde bouwstenen. Ze zijn van mening dat het document passende en goede verwoordingen geeft aan wat belangrijk is in een gezinshuis. Dit bevestigt de grote zorgvuldigheid waarmee het document tot stand is gebracht en dat met vele perspectieven rekening is gehouden.

Respondenten geven aan dat het document toepasbaar is voor de grote en diverse groep aan gezinshuizen. Het is zowel toepasbaar voor gezinshuizen binnen de Jeugdwet als de Wet langdurige zorg (Wlz). De kwaliteitscriteria vormen een mooie leidraad voor professionalisering van de gezinshuissector. Thema's als samenwerking en vitaliteit zijn goed verwoord in het document en verdienen meer aandacht in gesprekken tussen professionals die betrokken zijn bij gezinshuizen. In de opstartfase biedt het gezinshuisouders overzicht wat van hen wordt verwacht.

### 4.2 Er is sprake van gedeeltelijke bekendheid, deels expliciet en zeker ook impliciet

De waarde van de kwaliteitscriteria wordt mede bepaald door de bekendheid van het document. Uit onze bevindingen blijkt dat de bekendheid van de kwaliteitscriteria onder gezinshuisouders en professionals betrokkenen bij gezinshuizen wisselend is en soms impliciet. Wij concluderen dat de bekendheid groter zou kunnen zijn. Om de bekendheid van de kwaliteitscriteria te vergroten adviseren we een aanpak te kiezen die aansluit bij het belang en de toepassing van de kwaliteitscriteria. Dit onderzoeksrapport geeft daarvoor bruikbare handvatten.

Wij vermoeden dat onder vrijgevestigde gezinshuizen de bekendheid nog beperkt is, terwijl de vrijgevestigde gezinshuizen die wij spraken heel duidelijk aangaven dat het document voor hen juist extra belangrijk is. Zij hebben in tegenstelling tot verbonden gezinshuizen niet te maken met ondersteuningssystemen opgesteld door franchiseorganisaties en zorgaanbieders. De kwaliteitscriteria bieden hen handvatten voor positionering en professionalisering. We adviseren daarom de vrijgevestigde gezinshuizen intensiever te betrekken bij het uitdragen van het belang van dit document. De toenemende aandacht onder gemeenten voor de kwaliteitscriteria is in deze context een kans. Gemeenten kunnen dit document met name richting vrijgevestigde gezinshuizen gebruiken bij screening van gezinshuizen en het gesprek over kwaliteit.

We spraken in het onderzoek ook met gemeenten over de kwaliteitscriteria. Ze zien gezinsgerichte opvang als een belangrijke zorgvorm. Meerdere jeugdhulpregio's verwijzen bij het maken van inkoopafspraken met gezinshuizen naar de kwaliteitscriteria. De verwachting is dat dit ook een stimulans zal zijn voor de bekendheid met het document.

---

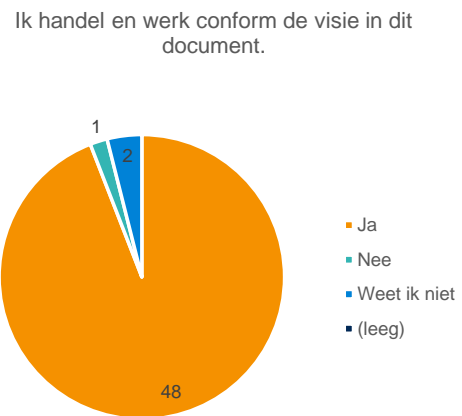
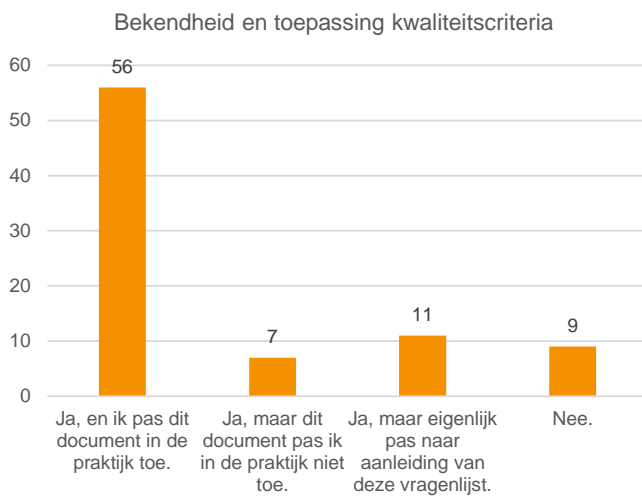
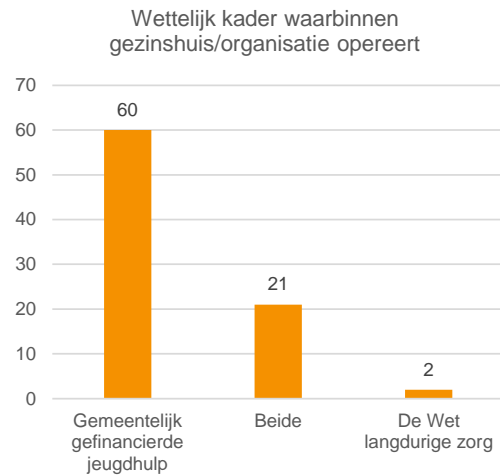
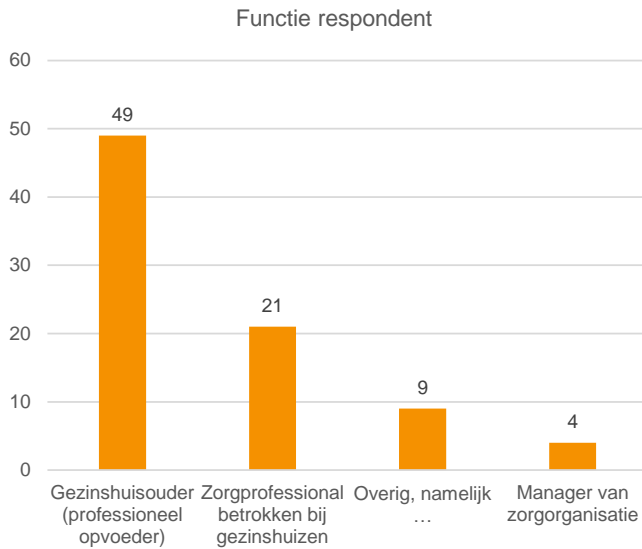
### 4.3 Aandachtspunten bij doorontwikkeling

Meerdere respondenten vinden het belangrijk dat de kwaliteitscriteria gezinshuizen blijven aansluiten of geactualiseerd kunnen worden op basis van ontwikkelingen en behoeften in het veld. Dit betekent dat een rol zoals nu uitgevoerd door het kernteam ook voor de toekomst gewenst is.

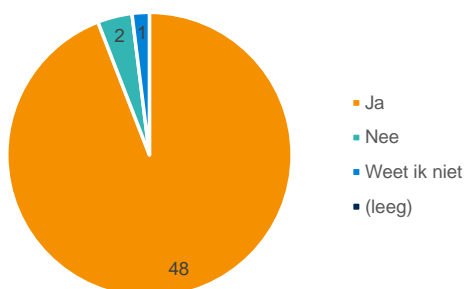
Dat het document een open norm is, is een succesfactor die de afgelopen twee jaren zeer werkzaam bleek. Het is onderlegger geworden van de dagelijkse praktijk in gezinshuizen, in meerdere kwaliteitsinstrumenten en in de gesprekken tussen professionals betrokken bij de gezinshuizen. Toch hebben we van deelnemers van de groepen die we tijdens dit onderzoek spraken de behoefte gehoord aan nuancering of duiding op ten minste twee thema's: het opleidingsniveau van de gezinshuisouder en het aantal kinderen in een gezinshuis. De meningen hierover lopen duidelijk uiteen, net als de praktijk in de verschillende gezinshuizen zoals we met de quotes in paragraaf 2.1.2 lieten zien.

We adviseren om deze behoefte aan een nadere normering én het principe pas toe of leg uit goed in kaart te brengen, met aandacht voor verschillende manieren waarop dit mogelijk is, de consequenties ervan en het benodigde tijdspad. Zo wordt enerzijds voorkomen dat gezinshuizen stoppen of in de knel komen omdat ze onvoldoende tijd hebben om zich hierop aan te passen.

# A. Resultaten minivragenlijst bekendheid



Ik gebruik de kwaliteitscriteria om de professionaliteit van mijn (of een) gezinshuis te verbeteren.



De kwaliteitscriteria worden gebruikt bij het maken van afspraken met financiers

