

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Zien en waarnemen</b>	<b>7</b>
	Over het project Beelden van Kwaliteit	
<b>2</b>	<b>Jessica is een moeilijke cliënt</b>	<b>13</b>
	Over de spiegelfunctie van observaties	
<b>3</b>	<b>Ik ben de leiding</b>	<b>21</b>
	Over de relatie tussen kwaliteit en betekenis	
<b>4</b>	<b>Het weer kijken</b>	<b>31</b>
	Over zinvolle dagbesteding voor EMB cliënten	
<b>5</b>	<b>Ze heeft het hier hartstikke naar haar zin</b>	<b>39</b>
	Over de relatie tussen klanttevredenheid en kwaliteit	
<b>6</b>	<b>Het gaat er hier soms hard aan toe</b>	<b>47</b>
	Over het stellen van grenzen aan onaanvaardbaar gedrag	
<b>7</b>	<b>Je bent zoals je met haar omgaat</b>	<b>55</b>
	Over de eigen aard van langdurige zorg	
<b>8</b>	<b>Een beetje jammer dat er alleen maar hetzelfde uitkomt</b>	<b>65</b>
	Over de relatie tussen kwaliteit en ontwikkeling	
<b>9</b>	<b>En dan te bedenken dat een cliënt dit zelf heeft verzonnen</b>	<b>73</b>
	Over de relatie tussen kwaliteit en werk	
<b>10</b>	<b>De een mag dit niet en de ander moet dat juist wel</b>	<b>81</b>
	Over de relatie tussen kwaliteit en veiligheid	