

Ontmoeten!

Introductie werkvorm voor 'Ontmoeten vanuit
Naast&Liefde'



Sinds 1908 solidair



De KRUISVERENIGING
Noord-Brabant



Studenten:

W. Beukers
H.H. van der Bijl
E.C. Hannessen
S. de Ruiter

Opdrachtgever:

Kruisvereniging Noord-Brabant

Begeleidend docenten:

R. Dribergen
A. Schep-Akkerman

Plaats: Zwolle

Datum: 22 mei 2017

Datum: 22 mei 2017
Titel: Ontmoeten! Introductie werkvorm voor 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'

Opleiding: HBO-V, Hogeschool VIAA, Zwolle
Onderzoekers: Willy Beukers, Hilde van der Bijl, Ellen Hannessen, Sanne de Ruiter

Instelling: Kruisvereniging Noord-Brabant
Instellingsbegeleider: A. Adolfs

Afstudeerbegeleider: R. Driebergen
Tweede beoordelaar: A. Schep-Akkerman

SAMENVATTING

Vraagstelling: De hoofdvraag van dit afstudeeronderzoek is ‘Wat is een effectieve werkvorm voor intervisie die de wijkzusters handvatten geeft voor het ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’?

Aanleiding: Geïnspireerd door de uitkomsten van het onderzoek ‘De kracht van de leefwereldbenadering’ en de ervaringen uit eerdere wijkzusterstoetsingen hebben CIO en CKMZ een nieuw waarderingsskader voor de leefwereldbenadering ontwikkeld ter verdieping van het toetsingskader ‘de cliëntgestuurde wijkzuster’. De leefwereldbenadering wordt door de Kruisvereniging Noord-Brabant beschreven als een benadering waarin professionals zich aansluiten bij en afstemmen op burgers en cliënten en samen met de burgers toewerken naar oplossingen, daarbij zoveel mogelijk gebruikmakend van het eigen netwerk en zo nodig professionele netwerken. Deze ontmoeting tussen wijkzuster en burger is alleen mogelijk als er inzicht is in hoe wijkzusters denken en voelen, in wat belangrijk is en hoe zich dit vertaalt in het handelen. In gesprekken met de Kruisvereniging en CIO is naar voren gekomen dat er een werkvorm wordt gemist waarmee wijkzusters kunnen ‘groeien in ontmoeten’ en dit proces vanuit Naast&Liefde vormgeven.

Methode: Er is kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder wijkzusters werkzaam bij Surplus. Het kwalitatieve onderzoek heeft op twee manieren vorm gekregen namelijk via observaties en het houden van een groepsgesprek.

Resultaten: Tijdens het gebruik van de werkvorm is geobserveerd op de houdingen die nodig is om te ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’ te weten aandacht, compassie en respect. In het groepsgesprek is gevraagd naar de beleving van en de ervaringen met het gebruik van de werkvorm en is er gesproken over het ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’ in de praktijk.

Conclusie: Uit het gehouden literatuuronderzoek komt naar voren dat een intervisiemethode op basis van het socratisch gesprek een effectieve werkvorm is om het proces van ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’ vorm te geven. Dit omdat het socratisch gesprek als reflectieve dialoog de meeste overeenkomsten vertoont met een ‘Ontmoeting vanuit Naast&Liefde’. Uit het observatieonderzoek blijkt dat de drie houdingsaspecten die benodigd zijn om te ontmoeten vanuit Naast&Liefde, te weten aandacht, compassie en respect in alle drie gesprekken aanwezig waren. Er was sprake van oprechte aandacht van de wijkzusters voor elkaar en voor de beschreven situaties waarin verbinding met de cliënt werd gemaakt. Uit het groepsgesprek wordt duidelijk dat alle wijkzusters het belang van intervisie inzien, sommigen van hen hebben in het gesprek de beoogde verdieping ervaren. Daarnaast hebben wijkzusters duidelijk ervaren dat het gesprek niet gericht is op het vinden van oplossingen maar op het onderzoeken van de situatie en het bewust worden van de eigen gedachten en gevoelens in deze situatie. Omdat een van de wijkzusters dit precies beschreef in het groepsgesprek, kan geconcludeerd worden dat de werkvorm, mits de stappen goed gevolgd worden, effectief is.

Aanbevelingen: Aanbevolen wordt om de werkvorm op korte termijn in te voeren als intervisiemethode. Het is belangrijk dat de wijkzusters mee worden genomen in het implementatieproces zodat er draagvlak voor het gebruik van de werkvorm ontstaat. Zodra de wijkzusters enige ervaring hebben met deze werkvorm wordt aanbevolen om deze eveneens te introduceren in andere lagen van de organisatie. Op deze manier krijgt de leefwereldbenadering meer bekendheid binnen de gehele organisatie. Uit het onderzoek is tevens gebleken dat wijkzusters in de samenwerking met andere organisaties belemmeringen ondervinden. Overwogen zou moeten worden om het gedachtengoed achter het ‘concept van de wijkzuster’ en de leefwereldbenadering ook bij andere organisaties onder de aandacht te brengen, zodat deze, net als de wijkzusters, mensgerichter gaan werken.

ABSTRACT

Definition of the problem: This research is based on the following central question ‘What is an effective work method for intervision and self-reflection to shape the process of ‘Meeting from charity’ for district nurses working for the ‘Kruisvereniging Noord-Brabant’.

Reason: Inspired by the results of the research ‘The power of the living environment approach’ and the experiences from previous audits held under district nurses, CIIO and CKMZ developed a new valuation framework for the above mentioned approach, in order to deepen the testing framework for the ‘client-guided district nurse’. The ‘Kruisvereniging’ describes the living environment approach as an approach where professionals connect with, and adapt to, citizens and clients and find solutions by using as much as possible the network of the client and if necessary professional networks. This encounter is only possible when there is insight in how district nurses think, feel, what is really important to them and how can they translate this in their work. In conversations between the ‘Kruisvereniging’ and CIIO, it occurred that they lack a working method for the district nurses to develop the process of growing in ‘Meeting from charity’.

Method: A qualitative research was executed among district nurses working for Surplus. This qualitative research was conducted via non participatory observation and a group discussion.

Results: During the dialogues, in which the method was being used, observations were made. Observed were attitudes that are necessary to ‘Meeting from charity’, such as attention, compassion and respect. In the following group discussion, questions were being asked about the experiences of the nurses regarding the method and practicing ‘Meeting from charity’.

Conclusions: Based on the results of the literature study it can be concluded that a method based on the Socrates Dialogue is an effective tool to help develop ‘Meeting from charity’.

It was observed that the dialogue between participating district nurses in all three dialogues displayed signs of sincere concern for their colleagues and their stories in which they described how they tried to connect with their clients.

Based on the results of the group discussion, it can be said that all district nurses acknowledge the importance of intervision. Some of them already felt the desired deeper touch in the dialogue. It also became clear for the district nurses that this new method is not about finding solutions but about researching the situation and becoming aware of your own thoughts and feelings towards it. One of the district nurses described this experience exactly in the group discussion. Based on this, it can be concluded that if the steps of the method are followed correctly, the developed method is an effective tool.

Recommendations: It is recommended that in a brief period of time the district nurses will be informed about the implementation of the new method. In order to encourage support for the implementation, it is also recommended that district nurses should be involved in the process. If this process is going well and the district nurses have gained some experience it is recommended that the method is also implemented in other layers of the organisation. This will create more support which is good for the vision of the organisation and connects the different layers of the organisation.

Finally, district nurses find barriers in their own organisation in the process of ‘Meeting from charity’ and also with organisations they cooperate with. It would therefore be advisable to promote and spread the fundamental philosophy behind the “client-guided nurse” and the “living environment” strategies to a larger audience in order to encourage in other organisations a person-orientated, rather than a task-orientated, approach to clients.

VOORWOORD

Voor u ligt het onderzoeksverslag van ons afstudeeronderzoek naar een effectieve werkvorm om het proces van 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' vorm te geven. Wij, Willy Beukers, Hilde van der Bijl, Ellen Hannessen en Sanne de Ruiter zitten in het vierde leerjaar van de opleiding HBO Verpleegkunde aan Hogeschool VIAA te Zwolle en voerden dit onderzoek in opdracht van de Kruisvereniging Noord-Brabant uit.

Het afgelopen jaar zijn wij op uitnodiging van de Kruisvereniging diverse keren naar Roosendaal gereisd om ons te verdiepen in het gedachtengoed achter het concept van de wijkzuster en met name het waarderingskader voor de leefwereldbenadering. Zo hebben we deelgenomen aan het symposium 'De wijkzuster; toekomstproef'. Ook mochten we een dag meekijken tijdens de uitvoering van een audit bij Thuiszorg West Brabant, een van de organisaties die werkt volgens het concept van de wijkzuster en hebben we een korte presentatie gegeven aan auditoren over 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'. De lange reis naar Roosendaal was niet altijd even plezierig maar het warme welkom dat wij van de Kruisvereniging kregen, maakte dit elke keer goed. Wat wij als bijzonder hebben ervaren, zijn de gesprekken met de wijkzusters waarin zij open en met voldoening over hun (be)roep(ing) spraken.

Over de samenwerking in de onderzoeksgroep zijn wij tevreden. De sfeer was ontspannen en er was ruimte voor feedback. Bij het verdelen van de taken werd rekening gehouden met een ieders kwaliteiten en omstandigheden waardoor zaken effectief ter hand genomen konden worden. We zijn tevreden over de gang van zaken en trots op het uiteindelijke resultaat.

Tot slot nog een woord van dank. Als eerste willen we graag onze opdrachtgever, de Kruisvereniging en Antonet Adolfs bedanken voor het meedenken en het geven van feedback gedurende het onderzoek. Daarnaast willen we ook Cecile Dierick en Marlies van Ginneken bedanken voor de ondersteuning die zij ons, vanuit de Kruisvereniging en Surplus hebben geboden. Onze speciale dank gaat uit naar de wijkzusters die door met ons in gesprek te zijn gegaan een waardevolle bijdrage hebben geleverd aan het eindresultaat. Tenslotte willen we ook Riana Driebergen bedanken voor de begeleiding, ondersteuning en feedback tijdens het onderzoeksproces.

Zwolle, mei 2017

W. Beukers
H.H. van der Bijl
E.C. Hannessen
S. de Ruiter

INHOUDSOPGAVE

Begrippenlijst	7
1. Inleiding	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Probleemstelling	10
1.3 verpleegkundige relevantie	10
1.4 Vraagstelling	11
1.5 Doelstelling.....	11
1.6 Opbouw verslag.....	11
2. Theoretisch kader	12
2.1 Betekenis van 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'	12
2.2 Betekenis Ontmoeten in de zorg	12
2.3 Betekenis van de dialoog in de ontmoeting	14
2.4 Kenmerken dialoog	14
2.5 Grondhoudingen	15
2.6 Houding om te ontmoeten.....	15
2.7 Drie dimensies van professionele verantwoordelijkheid	17
2.8 Reflectie-/bewustwordingsproces	18
2.9 Dialoogvormen voor intervisie	18
2.10 Het Socratisch gesprek	19
2.11 Intervisie versus Socratisch gesprek.....	19
3. Methode van onderzoek	21
3.1 Inleiding.....	21
3.2 Methode.....	21
3.3 Steekproef	21
3.4 Gegevensverzameling observaties	22
3.5 Gegevensverzameling groepsgesprek	22
3.6 Analyse van de observaties	22
3.7 Analyse van het groepsgesprek	22
3.8 Betrouwbaarheid en validiteit van de observaties	23
3.9 Betrouwbaarheid en validiteit van het groepsgesprek	23
3.10 Ethische verantwoording	23
4. Resultaten	24
4.1 Deelvraag 1	24
4.2 Deelvraag 2.....	26
4.3 Deelvraag 3.....	28
5. Conclusie, discussie & aanbevelingen	31
5.1 Conclusie	31
5.1.1 Deelvraag 1	31
5.1.2 Deelvraag 2	31
5.1.3 Deelvraag 3	31
5.1.4 Hoofdvraag	32
5.2 Discussie	32
5.2.1 Methodologische discussie.....	32
5.2.2 Inhoudelijke discussie	33
5.2.3 Verpleegkundige visie op het onderwerp	33

5.3 Aanbevelingen	34
5.3.1 Microniveau	34
5.3.2 Mesoniveau	34
5.3.3 Macroniveau	34
Bibliografie.....	35
Bijlagen.....	38
Bijlage A: Informed Consent	39
Bijlage B: Observatieschema	40
Bijlage C: Leidraad groepsgesprek.....	41
Bijlage D: Kernthema's en codes groepsgesprek.....	42
Bijlage E: Zoekplan.....	45
Bijlage F: Zoekstrategie	48
Bijlage G: Taakverdeling	52
Bijlage H: Powerpoint presentatie	56
Bijlage I: Toestemmingsformulier HBO-kennisbank	62

BEGRIPPENLIJST

Begrip	Definitie
Auditor	Een lid van de Kruisvereniging die opgeleid is om deel te nemen aan toetsingen voorafgaand aan het toekennen van het Kruiswerk Keurmerk. Hij/zij controleert en ondersteunt de procesbegeleider.
CIIO	Certificerende instelling
CKMZ	Centrum voor Kwaliteit en Management in de Zorgsector. Begeleidt en adviseert zorg (gerelateerde) organisaties.
Gespreksleider	Gesprek geleid door een van de onderzoekers
Cliëntgestuurde wijkzuster	Toetsingskader waarbij wordt getoetst in welke mate en op welke wijze zorg wordt toegepast door de wijkzusters in West- en Midden-Brabant die de eigen kracht en eigen regie van cliënten/burgers versterkt CIIO/CKMZ (2016).
Concept van de wijkzuster	De wijkzuster is voor de Kruisvereniging meer dan een wijkverpleegkundige. De wijkzuster is de functionaris die vanuit het burger-/cliënt perspectief samen met deze burger/cliënt onafhankelijk van de organisatie waar de wijkzuster in dienst is met burgers zoekt naar oplossingen om de kwaliteit van leven te verbeteren. Tevens is de wijkzuster een verbindende schakel in een wijk of dorp voor burgers/cliënten tussen andere zorg-, dienstverlenende instellingen CIIO/CKMZ (2016).
Hostmanship	Hostmanship is een filosofie gebaseerd op de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. De zes principes van Hostmanship zijn: dienen, het geheel zien, verantwoordelijkheid nemen, consideratie hebben, dialoog voeren en kennis hebben (Hostmanship Group, 2010).
Informed consent	Toestemmingsverklaring
Kruisvereniging	Als er gesproken wordt over de Kruisvereniging gaat het om de Kruisvereniging Noord-Brabant. Wikipedia (2016) beschrijft het werk van een Kruisvereniging als volgt: een Kruisvereniging is een vereniging gericht op het verzorgen van zieken en gewonden en de preventie van ziektes.
Leefwereldbenadering	De leefwereldbenadering wordt door de Kruisvereniging beschreven als een benadering waarin professionals zich aansluiten bij en afstemmen op burgers en cliënten ('Leefwereld'), echt contact aangaan vanuit aandacht ('Ontmoeting') en samen met de burgers toewerken naar oplossingen met zoveel mogelijk gebruikmaking van het eigen netwerk ('Samen voorzien'). Steeds moet duidelijk blijven wat er toe doet voor de burger (Kwaliteit van binnenuit) CIIO/CKMZ, 2016.
Naast&Liefde	Afstemmen, aansluiten en aanvaarden, eigenaarschap. Het omkijken naar andere mensen en zich medeverantwoordelijk voelen voor het welzijn van de medemens, ongeacht de specifieke kenmerken van die personen, zijn blijken van naastenliefde zoals omschreven door CIIO/CKMZ, 2016.
Ontmoeting	Nederlands encyclopedie (z.j.) omschrijft ontmoeten als volgt: opzettelijk/toevallig samenkomen, contact, communicatie, verbinding
Procesbegeleider	Medewerker van CIIO die gesprek met werkvorm heeft begeleid.
Professional	Verschillend opgeleide zorgverleners
Samensturing	Samensturing staat voor sociale praktijken waarin betrokken burgers vanuit verschillende rollen (cliënten, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en professionals) nauw samenwerken (CIIO/CKMZ, 2016).

Waarderingskader voor leefwereldbenadering	Ontwikkeld kader om vorm en inhoud te geven aan eigenaarschap en samensturing. Dit kader is ontwikkeld op basis van literatuur- en internetonderzoek, uitkomsten van toetsingen op het Toetsingskader voor de cliëntgestuurde wijkzuster en bijdragen van deelnemers aan bijeenkomsten in de regio CIIO/CKMZ, 2016.
Wijkzuster	De wijkzuster is het aanspreekpunt op het gebied van zorg en welzijn in een wijk. Alle vragen over welzijn, zorg en wonen kunnen aan de wijkzuster gesteld worden. De wijkzuster maakt gebruik van het eigen netwerk van de cliënt of schakelt andere instanties in voor het beantwoorden van de zorg- en/of hulpvraag Surplus (z.j.).
Zorgverlener	Wijkzuster, verpleegkundige

1. INLEIDING

In dit hoofdstuk komen de onderdelen aan bod om een helder beeld te krijgen van de situatie waarin dit onderzoek is opgezet. De onderdelen die onder andere worden behandeld zijn de aanleiding, probleemstelling, doelstelling en de verpleegkundige relevantie van het onderzoek.

1.1 AANLEIDING

In de toelichting op het Waarderingskader voor de Leefwereldbenadering beschrijft de Kruisvereniging Noord-Brabant (de Kruisvereniging) dat er een omslag nodig is in denken en doen (CIIO/CKMZ, 2016). Dit geldt niet alleen voor de wijkverpleging maar voor het gehele sociale domein. De Kruisvereniging wil de leden versterken zodat iedereen een volwaardige plek heeft in de samenleving. In deze samenleving is sociale betrokkenheid en wordt geloofd in en het beroep op de eigen krachten, mogelijkheden en kansen van burgers. De Kruisvereniging sluit hiermee aan bij de opvattingen over empowerment. De Kruisvereniging heeft dit gedachtegoed bevorderd met de ontwikkeling van het 'concept van de wijkzuster' en de instelling van het Kruiswerk Keurmerk. Middels het toetsingskader voor de cliëntgestuurde wijkzuster wordt getoetst of en op welke wijze wijkzusters in West- en Midden-Brabant zorg verlenen die de eigen kracht en regie van burgers versterkt. Deze toetsingen worden uitgevoerd door hiervoor opgeleide leden van de Kruisvereniging onder begeleiding van de certificerende instantie CIIO (CIIO/CKMZ, 2016).

De Kruisvereniging is van mening dat er met de introductie van het 'concept van de wijkzuster' een behoorlijke beweging is gemaakt en dat er goede resultaten zijn bereikt maar realiseert zich dat er nog veel moet gebeuren. Omdat de overheid steeds meer terugtreedt, komen meer verantwoordelijkheden bij de burgers te liggen. De Kruisvereniging wil de leden hierbij graag ondersteunen. De Kruisvereniging wil de krachtige rol van de wijkzuster benutten en deze uitbreiden naar andere professionals. Binnen de Coöperatie Wijkzuster in Noord-Brabant wordt hier vorm en inhoud aan gegeven. Daarnaast wil de Kruisvereniging de burgerkracht van haar leden versterken.

Geïnspireerd door de uitkomsten van het onderzoek 'De kracht van de leefwereldbenadering' en de ervaringen uit eerdere wijkzusterstoetsingen hebben CIIO en CKMZ een nieuw waarderingskader voor de leefwereldbenadering ontwikkeld, ter verdieping van het eerdergenoemde toetsingskader. De belangrijkste pijler van dit waarderingskader is de leefwereld van de burger, het referentiekader van waaruit burgers samen leven en zorgen en hier betekenis aan geven. De Kruisvereniging beschrijft de leefwereldbenadering als een benadering waarin professionals zich aansluiten bij en afstemmen op burgers en cliënten.

Burgers maken deel uit van tal van netwerken zoals gezin, familie, vrienden, buurt, verenigingen, werk en samenleving. Samensturing staat voor sociale praktijken waarin betrokken burgers vanuit verschillende rollen (cliënten, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en professionals) nauw samenwerken. In dit proces staat de mens en de verbinding tussen mensen centraal. Zorgverleners verdiepen zich in wat voor de ander belangrijk is waardoor er ruimte ontstaat om mede sturing te geven aan de situatie van de cliënt. Kenmerkend voor deze vorm van samenwerken is het delen van informatie, de gelijkwaardigheid in besluitvorming en een veilige omgeving waarin wordt overlegd met alle betrokken partijen. Samensturing is alleen mogelijk als de wens bestaat om ook werkelijk samen te sturen en begint bij de ontmoeting, het met elkaar in dialoog gaan. In dialoog zijn is dan ook meer dan reageren op een ander maar is een grondhouding die uitgaat van gelijkwaardigheid (CIIO/CKMZ, 2016).

Instellingen die zijn aangesloten bij de Coöperatie Wijkzuster worden getoetst door auditoren van de Kruisvereniging en van CIIO. Een van de onderdelen van de toetsing middels het waarderingskader is het voeren van een reflectieve dialoog. Surplus, Thuiszorg West-Brabant (TWB), St. Elisabeth Zorg Thuis, De Algemene Thuiszorg, Avoord en De Wever Thuis zijn in het bezit van het Kruiswerk Keurmerk. Dit onderzoek is tegelijkertijd met de audits voor de leefwereldbenadering uitgevoerd bij Surplus in Zevenbergen.

1.2 PROBLEEMSTELLING

De Kruisvereniging grijpt terug op de essentie van waar het in het zorgen voor elkaar om gaat: het aangaan van een (zorg)relatie. Hiervoor is het versterken van de relatiekracht nodig, dit omdat de mens pas echt mens wordt in zijn relaties (Buber, 2014). Buber ervaart de geborgenheid, de zin en de kracht van het leven in de ontmoeting met anderen. In het beroepsprofiel van de verpleegkundige (V&V 2020, 2012) worden drie dimensies van professionele verantwoordelijkheid beschreven: functionele, beroepsmatige en persoonlijke verantwoordelijkheid. Persoonlijke professionaliteit is nodig om de ontmoeting met de ander mogelijk te maken. Deze ontmoeting is alleen mogelijk als er inzicht is in hoe de zorgverlener denkt, voelt en wat belangrijk is en hoe zich dit vertaalt in het handelen. In gesprekken met de Kruisvereniging en CIIO is naar voren gekomen dat de Kruisvereniging een werkvorm mist waarmee wijkzusters kunnen 'groeien in ontmoeten' om dit proces vanuit Naast&Liefde vorm te geven.

1.3 VERPLEEGKUNDIGE RELEVANTIE

De kern van verplegen is het krachtig maken van mensen en ondersteunen bij het bereiken of behouden van de onafhankelijkheid. De mens wordt tegenwoordig anders benaderd, niet de ziekte of handicap staat voorop maar het aanpassingsvermogen of de veranderingen op sociaal, lichamelijk en emotioneel gebied (V&V2020, 2012). Deze manier van benaderen sluit goed aan op de doelstelling van de Kruisvereniging. De Kruisvereniging wil haar leden versterken met als doel dat iedereen een volwaardige plek heeft in de samenleving waarin sprake is van sociale cohesie met een duidelijk geloof in en appel op de eigen krachten, mogelijkheden en kansen. Hierbij wordt gekeken op welke wijze de wijkzuster de zorg toepast die de eigen kracht en eigen regie van cliënten versterkt. Dit betekent dat de verpleegkundige zich werkelijk moet verdiepen in wat voor de cliënt belangrijk is en hierbij aansluit. Samensturing begint bij ontmoeting, met elkaar in dialoog gaan (CIIO/CKMZ, 2016).

In de Nederlandse Beroepscode voor Verpleegkundigen en Verzorgenden (CGMV et al., 2015) staat in artikel 2.2 beschreven dat de verpleegkundige zich bewust is van het feit dat een goede zorgrelatie een voorwaarde is om zicht te krijgen op de zorgbehoeften van de zorgvrager en dat de verpleegkundige zich inzet om deze relatie, gebaseerd op wederzijds vertrouwen met de zorgvrager op te bouwen. Dit betekent ook dat de regie zoveel mogelijk bij de zorgvrager wordt gelaten en dat samen met de zorgvrager gezocht wordt naar wat goede zorg is. Dit doet de verpleegkundige door 'goed' te luisteren (artikel 2.7) maar ook door rekening te houden met de leefregels en gewoonten die voor de zorgvrager van belang zijn (artikel 2.6). Door de cliënt te 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde', af te stemmen, aan te sluiten en te aanvaarden wordt aan genoemde artikelen van de beroepscode recht gedaan. 'Naast&Liefde is de hefboom waarmee burgers hun eigen kracht, regie en inbreng kunnen aanwenden vanuit hun eigen perspectief: de belevingswereld. 'Naast' verwijst naar gelijkwaardigheid van de relatie. Een persoon die naast je staat en waarbij je samen werkt en deelt en onderzoekt waar krachtbronnen liggen' (CIIO/CKMZ, 2016, p. 9).

In het beroepsprofiel van verpleegkundige (V&V2020, 2012) staan zeven CanMEDS-rollen beschreven. De rollen van de verpleegkundige als communicator, samenwerkingspartner en reflectieve EBP-professional zijn van wezenlijk belang bij het ontmoeten. Als communicator dient de verpleegkundige 'op maat te communiceren, met inlevingsvermogen en op een open en respectvolle manier' (V&V2020, 2012, p. 23). Ook moet de verpleegkundige in staat zijn 'vaktaal in gewone mensentaal om te zetten' (V&V2020, 2012, p. 23). Als samenwerkingspartner is de verpleegkundige in de samenwerking met patiënt en zijn naasten met name gericht op ondersteuning van het zelfmanagement. Als reflectieve professional overdenkt de verpleegkundige de gemaakte keuzes en genomen beslissingen. De verpleegkundige is zich bewust van de eigen normen en waarden van waaruit gehandeld wordt en reflecteert hierop.

1.4 VRAAGSTELLING

Naar aanleiding van de probleemstelling is de onderzoeksvraag als volgt:

Wat is een effectieve werkvorm voor intervisie die de wijkzusters handvatten geeft voor het 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'?

Deelvragen hierbij zijn:

1. Hoe volgens de literatuur een effectieve werkvorm eruit ziet met betrekking tot het proces van 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'.
2. Hoe de houding die nodig is om te 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' zichtbaar wordt bij het gebruik van de werkvorm.
3. Hoe wijkzusters het gebruik van deze werkvorm hebben ervaren.

1.5 DOELSTELLING

Het onderzoek heeft tot doel het ontwikkelen van een werkvorm waarmee wijkzusters kunnen reflecteren op het proces van 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'. Met deze werkvorm wordt beoogd de wijkzusters bewust(er) te laten worden van de houding die nodig is om de cliënt te ontmoeten. Aan de hand van de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek kan bepaald worden of de werkvorm de wijkzusters daadwerkelijk handvatten geeft om 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' in de praktijk bewust vorm te geven.

1.6 OPBOUW VERSLAG

In hoofdstuk twee is het theoretisch kader beschreven. Hoofdstuk drie gaat over de methode van onderzoek. De methode, steekproef, analyse, betrouwbaarheid, validiteit en ethische verantwoording van het onderzoek worden beschreven en verantwoord. In hoofdstuk vier volgt een beschrijving van de resultaten van de observaties en het groepsgebesprek. In hoofdstuk vijf worden de deelvragen en hoofdvraag beantwoord, wordt de methodologische en inhoudelijke discussie beschreven en worden aanbevelingen gedaan.

2. THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk is het theoretisch kader beschreven. In dit theoretisch kader wordt de literatuur beschreven van waaruit de nieuwe werkvorm is ontwikkeld. Deze werkvorm is ontwikkeld om de wijkzusters inzicht te geven in de kwaliteiten die ingezet worden bij de ontmoeting vanuit Naast&Liefde en hoe deze kwaliteiten en daarmee de kwaliteit van de ontmoeting met zorgvragers en met collega's verbeterd kan worden. Een aanzienlijk deel van de gebruikte en beschreven literatuur werd aangereikt door de opdrachtgever. Dit is niet verwonderlijk want 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' is een van de bouwstenen van het nieuwe waarderingskader. Aanvullende literatuur werd gezocht via de zoekmachines Google, Scholargoogle en Springerlink. Ook werd hiervoor de catalogus van de mediatheek van Hogeschool VIAA geraadpleegd. De literatuurverwijzingen in de tekst zijn terug te vinden in de bibliografie van het verslag. In bijlage F van dit verslag is het zoekplan en de zoekstrategie opgenomen.

2.1 BETEKENIS VAN 'ONTMOETEN VANUIT NAAST&LIEFDE'

Een van de uitgangspunten van ontmoeting is de gedachtegang van Martin Buber, hoogleraar in de Joodse geloofsleer en ethiek, groot kenner van de Chassidische traditie. Deze traditie heeft als uitgangspunt: Bij jezelf beginnen maar niet bij jezelf eindigen.

Je bent jezelf, dient eerst jezelf te zijn en te kennen maar je bent niet alleen met jezelf bezig. Kijk naar jezelf, naar je motieven (bij) je meningen en weet dat alles bij jezelf begint. Zelfkennis is het begin van wijsheid. Vergeet echter bij je zelfontplooiing niet dat je nog steeds deel uitmaakt van de wereld om je heen. Verandering begint echter bij jezelf (Buber, z.j.).

Daarbij vindt filosoof Martin Buber dat de mens pas echt mens is als deze een relatie aangaat met de ander. Het begrip dialoog speelt in het denken van Buber een belangrijke rol. Dialoog noemt Buber ook wel: gesprek-met-betekenis. In het "Dazwischen" tussen mensen, daar gebeurt het, daar ontstaat die betekenis. Deze dialoog is dan ook geen mooie bijkomstigheid maar voorwaarde voor een betekenisvol menselijk leven (Buber, 2014).

Het tweede uitgangspunt is ontmoeten te zien als het bedrijven van levenskunst. Met elkaar omgaan kan zo mooi en deugdzaam zijn dat het beschouwd kan worden als het bedrijven van levenskunst. Cuvelier vindt het nodig om in de dagelijkse omgang zichzelf helder en concreet herkenbaar uit te drukken, met kracht en innerlijke overtuiging zichzelf af te stemmen op de ander en met soepelheid de wederkerige uitwisseling te volgen (Cuvelier, 1998).

In de scriptie over de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt beschrijft Koldijk (2008) het begrip tussenruimte. Tussenruimte verwijst naar een gezamenlijke ruimte die kan ontstaan in een gesprek of ontmoeting tussen twee (of meer) mensen. In deze tussenruimte is er sprake van een waarachtige ontmoeting waarin beiden volledig aanwezig zijn en worden aangesproken. Het gaat niet meer om het verhaal dat wordt verteld of de manier waarop naar buiten toe wordt voorgekomen maar om wat er dieper van binnen, in de ziel, leeft.

Koldijk is van mening dat het nodig is dat zorgverleners zich als mens kunnen laten raken om een werkelijke ontmoeting met de ander te kunnen hebben vanuit gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Dit kunnen laten raken heeft te maken met kwetsbaar kunnen zijn. Ontroering is een emotie die niet actief opgeroepen kan worden maar een zorgvrager kan overkomen. Zelf heeft Koldijk dit ervaren in de ontmoeting met oudere mensen. Door de zichtbare kwetsbaarheid van ouderen is het voor zorgverleners gemakkelijk aanvaarding en liefde te voelen.

2.2 BETEKENIS ONTMOETEN IN DE ZORG

In de rede *De warmhartige Amerikaan* stelt Van Heijst (2004) dat het beroep van zorgverlener niet moreel neutraal is maar dat door te zorgen waarden worden gerealiseerd. Zorgverleners zijn in principe beschikbaar voor iedereen die zorg nodig heeft en door samen te werken wordt zorg gerealiseerd die individueel niet te verwezenlijken zou zijn.

Veel zorgverleners willen mensen helpen en lijden verlichten. Vroeger werd dit naastenliefde genoemd. Omdat het woord liefde tegenwoordig niet meer zo gebruikt wordt, zou dat wat professionals beweegt goed omschreven kunnen worden als menslievendheid. Zorgverleners willen betrokken raken bij mensen die hulp of steun nodig hebben.

Van Heijst pleit ervoor dat deze betrokken en menslievende instelling duidelijker zou moeten worden opgenomen in de zorgtaal en zorgvisie van professionals en organisaties. Als zorg niet menslievend is maar slechts volgens de richtlijnen en protocollen wordt uitgevoerd, holt dat de zorg uit en wordt deze onpersoonlijk. Van Heijst is van mening dat naastenliefde steunt op zelfliefde. Iets voor een ander overhebben kan ver gaan, grensoverschrijdend zijn en een persoonlijk offer vragen, omdat men de liefdevolle verbondenheid met de ander hoger aanslaat en daarin het eigen goed meegenomen weet.

Zorgen is geen daad maar een betrekking. Van Heijst pleit dan ook voor een overgang van een instrumentele naar een relationele zorgvisie. Zorgen is meer dan een serie van doelmatige interventies uitgevoerd door professionals die zijn toegerust met competenties. Zorgen is wezenlijk: betrokken, vriendelijk en liefdevol in een relatie gaan staan.

Echt contact aangaan vanuit aandacht kent grote overeenkomsten met de door Andries Baart ontwikkelde presentiebenadering. Baart pleit in *Een theorie van de presentie* (2004) voor zorg waarbij naast het behandelen van mensen, aandacht is voor de manier waarop die zorg wordt gegeven. Het gaat dan om aandachtige nabijheid waarin de zorgverlener zich zo nauwgezet mogelijk afstemt op de cliënt. Hiervoor is een reflectieve houding benodigd. Baart beschrijft dit als volgt: 'het aan de ander over te kunnen laten wat nodig is en hem of haar daarbij maximaal nabij te kunnen zijn' (Baart, 2002, p. 50). Bij presentie wordt gestreefd naar 'er zijn met' en 'er zijn voor' de behoeftige ander die aangewezen is op (professionele) hulp en steun. Dit gebeurt door aan te sluiten en af te stemmen op de leefwereld en levensloop van de ander en door het aangaan van een relatie van waaruit richting wordt gegeven aan de gezochte hulp en steun.

Presentie biedt hulp, steun en zorg in de vorm van een werkzame, effectieve bekommernis die het verhaal en leven van de ander helpt te verstaan en verder te brengen. De hulpzoekende krijgt daarbij erkenning en steun en is, hoe anders ook, voluit in tel, wordt geëerd en neemt een maatschappelijke positie in. Presentie bevordert dat de ander tevoorschijn kan komen, het beste van zijn of haar mogelijkheden waar kan maken en wenst daarbij niemand af te schrijven. Presentie laat zich kenmerken door een voorzichtige en aandachtige traagheid van werken die ruimte geeft aan wat zich niet maken of afdwingen laat, verdraagt wat niet kan en blijft bij wat niet goed komt (Baart, 2011). De presentiebeoefenaar biedt naast expertise en competenties ook zichzelf aan. Dat gebeurt transparant en methodisch. De presentiebeoefening start vanuit een latende modus maar is uiteindelijk een praktische, competentie vergende en professionele manier van doen waarin menslievende zorg, zoals beschreven door Van Heijst, en vakbekwaamheid samen gaan. Hiervoor zijn gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, praktische wijsheid en liefdevolle trouw benodigd (Baart, 2011).

Een effectieve methode waarmee zorgverleners zich kunnen bekwaamen in het aansluiten bij de ander is om zich bloot te stellen aan de leefwereld van de doelgroep (exposure). Het doel is om zorgverleners deel te laten hebben aan de innerlijke wereld en de logica van de kwetsbare ander (Goossens & Thissen, 2012). Het is echter niet vanzelfsprekend dat zorgverleners goed zicht hebben op wat de ander beweegt. Praktische zaken als tijdgebrek kunnen daarbij in de weg staan maar ook bijvoorbeeld een afstandelijke houding. Om presentie te leren toepassen is het goed om na te gaan wat wordt bijdragen aan het niet 'zien staan' van de ander. Presentie leren betekent dan aan de slag gaan met bewuste of onbewuste waarnemings- en beoordelingspatronen. Mensen hebben de neiging de ander te 'reduceren', zoals de Joods-Franse filosoof Emmanuel Levinas dat stelde, door de ander te vatten in bekende beelden en om zichzelf als de maat der dingen te nemen. Presentie komt dan ook niet zomaar 'aanwaaien'. Wie probeert radicaal bij de ander aan te sluiten, zal daar in eerste instantie slechts beperkt in slagen.

Om reductie en stigmatisering te onderkennen en te verminderen, is zelfonderzoek nodig. Door zelfonderzoek kan de zorgverlener leren zien hoe patiënten betekenis geven aan ervaringen en waar de pijn zit. 'Presente' zorgverleners willen met de authentieke ervaringen van de ander in contact komen. Radicaal aansluiten bij de ander begint met het opschonen van het eigen zien.

2.3 BETEKENIS VAN DE DIALOOG IN DE ONTMOETING

Om in verbinding te komen is een echt gesprek nodig. Dialoog is daar een goede en bijzondere vorm voor. In dialoog maken betrokkenen een ontmoeting mogelijk. Praktisch gezien is de dialoog gewoon een tweegesprek maar ethisch gezien gebeurt er meer. Het gaat hierbij om de vraag hoe mensen zich tot elkaar en de wereld verhouden. Dat vraagt van betrokkenen een voortdurend afstemmen op wat voor de ander van waarde is, hierbij aan te sluiten en de ander als persoon te aanvaarden. (CIIO/CKMZ, 2016).

De voorwaarden voor een werkelijk gesprek, een echte dialoog, worden door Koldijk aldus beschreven:

De één vertelt en de ander luistert. Luistert zonder vooringenomen standpunt of doel, zonder de intentie het verhaal te sorteren, de informatie eruit te halen. Het verhaal wordt 'heel' gelaten, niet afgepakt van de verteller door het van buitenaf betekenis te geven (door een diagnose te stellen bijvoorbeeld), door het eigen verhaal ermee te vergelijken of een ander verhaal er tegenover te zetten om te troosten of relativiseren. Het verhaal en de verteller worden in hun waarde gelaten. De woorden worden alleen gehoord en aanvaard. Er wordt echt geluisterd met de mogelijkheid geraakt te worden door de woorden van de ander. Een houding van kalmte, openheid, alles mag gezegd worden. Het verhaal, het moment, wordt in zijn geheel aanvaard, ook al doet het pijn of is het moeilijk. Het verhaal op zichzelf doet ertoe, het heeft geen ander nut op dat moment dan verteld en gehoord te worden. De ander wordt in zijn waarde gelaten, krijgt de ruimte te vertellen en het eigen verhaal daarmee betekenis te geven. Doordat er werkelijk geluisterd wordt, kan de verteller het eigen verhaal ook horen, opnieuw horen door te vertellen. Door te vertellen kan ook het hoofd van de verteller leeg worden, kan er ruimte ontstaan (in het nu) of door het vertelde verhaal (Koldijk, 2008, p. 62).

Koldijk stelt vast dat om werkelijk een relatie van mens tot mens aan te kunnen gaan, het nodig is om gewoon een beetje van 'die mens' te houden. Koldijk omschrijft dit als volgt: 'Om een goede zorgverlener te kunnen zijn, is het nodig om een 'goed' mens te zijn (Koldijk, 2008, p.63). Om de ander op weg te kunnen helpen, is het nodig dat zorgverleners zelf een ontwikkeling hebben door-gemaakt. Uit onderzoek blijkt dat het belangrijk is dat zorgverleners weten wat sterke en zwakke kanten zijn en wanneer vertrouwd kan worden op intuïtie. Tijdens intervisie en supervisie wordt hier dan ook aandacht aan besteed. Toch is Koldijk van mening dat het meer is dan een 'technisch bewustzijn' van zichzelf als instrument. Het begint waar zorgverleners 'gewoon mens' kunnen zijn.

De tussenruimte heeft de betekenis van liefde voor de medemens. Liefde slaat immers een brug tussen twee mensen. De tussenruimte kan ontstaan daar waar twee mensen werkelijk een ontmoeting met elkaar hebben. De zorgverlener is meer dan alleen zorgverlener en de cliënt is meer dan alleen cliënt. Wanneer zorgverleners niet ontroerd kunnen worden door de ander, wanneer er geen beweging of 'roering' bij de ander teweeg gebracht kan worden (of wanneer dit wordt afgeschermd) kan er nooit een werkelijke ontmoeting ontstaan.

Deze manier van in relatie staan, vindt Koldijk terug bij Martin Buber. Buber kiest ervoor om de houding naar de wereld en andere mensen te laten bestaan uit Ik-Jij relaties. Dat is voor zorgverleners geen gemakkelijke keuze omdat het moeilijk kan zijn om kwetsbaar te zijn en geraakt te kunnen worden door de ander of vanwege de methodische en protocollaire regels waarbinnen gewerkt moet worden. Maar, zo blijkt uit het onderzoek van Koldijk, zorgverleners die de relatie met de cliënt belangrijk vinden, durven creatief om te gaan met protocollen en regels en menen dat het professioneel is om te doen wat op dat moment nodig is.

2.4 KENMERKEN DIALOOG

Van de Kerkhof (2012) beschrijft de kenmerken van een dialoog. Dialoog is een samensmelting van de Griekse woorden dia' (door) en logos' (woord, reden, verklaring) en is een gezamenlijke zoektocht naar beter begrip. De dialoog is een uitnodiging om eigen aannames te heroverwegen waardoor inzicht en begrip kan ontstaan voor de overwegingen van anderen. Hiervoor is tijd en aandacht nodig en de moed van deelnemers aan de dialoog om persoonlijk te durven zijn.

Luisteren is in een dialoog belangrijker dan praten en gaat verder dan horen wat er gezegd wordt. Het gaat over bewust worden van eigen gedachten, het waarnemen van lichaamstaal en het horen

van wat er niet gezegd wordt. Om goed te kunnen luisteren is een open houding nodig, om oordelen op te schorten en conclusies uit te stellen. Weerstand tegen uitspraken van anderen wordt toegelaten maar er wordt niet direct aan toegegeven. Door de eigen emotionele reactie (weerstand) te onderzoeken kan een dieper inzicht worden verworven. Tevens vindt Van de Kerkhof dialoog een effectieve methode om de kennis van de afzonderlijke deelnemers naar boven te brengen.

2.5 GRONDHOUDINGEN

In het boek *Waarden in dialoog* (2014) beschrijft Liégeois de volgende fundamentele grondhoudingen voor zorgverleners.

Ontvankelijkheid betekent dat zorgverleners toegankelijk, open, gevoelig en sensibel voor anderen zijn. Zorgverleners zijn bereid om naar de ander te luisteren en in dialoog te gaan en de eigen beleving en bezigheden opzij te zetten.

Aandachtigheid is een grondhouding om de ander met aandacht en attentie, belangstelling en interesse, toewijding en opmerkzaamheid tegemoet treden. Aandachtigheid duidt op het vermogen van de zorgverlener om zich te verplaatsen in het perspectief van de zorgontvanger. Dit perspectief van de ander omvat niet alleen gevoelens maar ook gedachten en motieven.

Mildheid verrijkt de aandachtigheid. Mildheid betekent dat zorgverleners anderen vriendelijk en welwillend benaderen, barmhartig en meedogend, onbekrompen en genereus. Mildheid betekent dat zorgverleners de persoon niet veroordelen en slechts een oordeel hebben over gedrag of overtuiging.

Waarachtigheid betekent dat zorgverleners authentiek en waarheidsgetrouw, eerlijk en oprecht zijn. Er is overeenkomst tussen beleving en gedrag, tussen voelen en denken enerzijds en zeggen en doen anderzijds. Waarachtig zijn maakt zorgverleners betrouwbaar en geloofwaardig.

Erkenning is een actieve grondhouding om de ander niet alleen te aanvaarden maar ook te bevestigen en te waarderen. Erkenning van de ander als gelijkwaardige persoon is fundamenteel voor de zorgrelatie.

Responsabilisering is de grondhouding om de ander keuzevrijheid te geven of zijn/haar verantwoordelijkheid te bevorderen. Responsabilisering wijst op versterking en empowerment, het geven van kracht en moed aan de zorgvrager om eigen verantwoordelijkheid te nemen.

Wijsheid is een grondhouding om goede keuzes te maken op basis van inzicht en ervaring. Deze praktische wijsheid is nodig om deskundigheid op een kritische manier in praktijk te brengen.

Zelfreflectie is een grondhouding waarbij de zorgverleners voortdurend kritisch reflecteren op hun eigen handelen. Eigen kennis en vaardigheden worden onderzocht. De eigen praktijk wordt getoetst aan praktijken van andere zorgverleners. Ook wordt het eigen perspectief getoetst aan dat van zorgvragers en hun naasten.

Integriteit is verwant met waarachtigheid maar is niet hetzelfde. Het is een grondhouding van rechtschapenheid of eerlijkheid, onkreukbaarheid of onomkoopbaarheid. Integriteit betekent dat er geen verschil is tussen het handelen van een zorgverlener en de normen en waarden die hij of zij voorhoudt. Ook dit maakt zorgverleners betrouwbaar en geloofwaardig.

Bovenstaande beschrijving zou de indruk kunnen wekken dat zorgverleners perfecte mensen moeten zijn. Maar, zo stelt Liégeois, grondhoudingen zijn streefdoelen, zorgverleners kunnen groeien in het aannemen van deze grondhoudingen. De samenwerking in het team en het netwerk is hierbij ondersteunend.

2.6 HOUDING OM TE ONTMOETEN

Praktische wijsheid wordt ontwikkeld middels reflectie op houding, handelen en de keuzes die hierin worden gemaakt. Door hiervan bewust te worden, ontwikkelt de zorgverlener een beroepshouding, een dimensie van het professionele handelen waarmee zichtbaar wordt hoe de zorgverlener

omgaat met zorgvragers en collega's. Daarnaast laat de beroepshouding zien met welke persoonlijke betrokkenheid en kwaliteiten zorg wordt verleend en door welke waarden zorgverleners zich laten motiveren en inspireren (Claasen, 2014). Een nadere beschrijving van deze passende houdingen om een ontmoeting mogelijk te maken, is als volgt.

Aandacht

'Aandacht biedt de kiem van een relatie en daaruit zal een mens opstaan' (Baart, 2011, p. 163). Baart vindt dat de basis van de presentiebenadering wordt gevormd door het aandachtig, open en vooral trouw aangaan van een relatie en het zorg hebben voor de ander. Er bestaat volgens Baart een intern verband tussen exposure (onderdompeling in de wereld van de ander), presentie en zorg en dat is aandacht. Exposure is volgens Baart het volgende: 'Een maanden durende oefening in aandachtig worden, het vreemde en totaal andere toelaten, jezelf met al je plannen en interpretatieschema's leren kennen, tot zwijgen of minstens op hun plek krijgen en zo nodig bevechten' (Baart, 2011, p.161).

Hoewel het wenselijk is om die exposure grondig te ondergaan, geeft Baart aan hoe het ook minder kan. Door met aandacht autobiografieën, dagboeken, brieven en interviews te lezen en rapportages en documentaires te bekijken, kan men zich blootstellen aan de leefwereld van mensen, zodat er begrip ontstaat voor de positie waarin anderen verkeren en situaties waarin geleefd moet worden: 'Dat reinigt en richt de aandacht' (Baart, 2011, p. 163). Baart vindt het belangrijk dat deze ervaringen worden gedeeld met anderen.

Compassie

Compassie, de invoelende houding bij 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde', wordt door Van der Cingel (2012) beschreven in zeven dimensies:

- De eerste dimensie is aandacht, het bewust benaderen van de ander door belangstelling te tonen voor wat de ander op dat moment bezighoudt;
- Actief luisteren is de uitnodiging aan de ander om het verhaal te vertellen en te herhalen;
- In de daarop volgende dialoog is confrontatie met het leed en benoemen dat het erg is wat de ander is overkomen, belangrijk;
- Betrokkenheid ontstaat door het zien of meebeleven van de emoties die het gevolg van het leed zijn, men is begaan met het lot van de ander en dat schept een band;
- Helpen is een praktische invulling en kan worden ingevuld door op tijd te zien wat de ander nodig heeft, variërend van kleine dagelijkse handelingen tot coördineren van zorg;
- Aanwezigheid en daarmee samenhangend opmerkzaamheid om er te zijn wanneer dat nodig is, is de zesde dimensie;
- Tenslotte is begrip van belang om de wil te tonen de ander te verstaan.

Armstrong (2010) gaat ervan uit dat ieder mens het vermogen tot compassie heeft maar dat dit vermogen wel gekoesterd en ontwikkeld moet worden. Armstrong benadrukt dat compassie niet verward moet worden met medelijden. Compassie, mededogen, is het vermogen van mensen om zich te verplaatsen in de ander, om het gezichtspunt van de ander in te nemen en wordt verwoord in de gulden regel 'Wat jij niet wilt dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet', of vanuit een positief perspectief, 'Behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden'.

Medeleven heeft volgens Halifax (2010) het vermogen om de aard van het lijden te onderscheiden en te erkennen niet buiten dat lijden te staan. Medeleven activeert de bewegingscortex. Zorgverleners streven ernaar om lijden te transformeren. Medeleven is dus een inherente menselijke kwaliteit die door omstandigheden kan worden geactiveerd. Vijanden van medeleven zijn medelijden, morele verontwaardiging en angst. Volgens Halifax zal iemand met medeleven bij een confrontatie met lijden, dit lijden veel meer ervaren dan anderen maar zal degene het ook sneller verwerken en weerbaarder zijn. Medeleven is niet uitputtend maar is iets dat energie geeft.

Sana (2016) richtte vijf jaar geleden de stichting Compassion for Care op met als doel om mensen te helpen een balans te vinden tussen efficiëntie en menselijkheid in de zorgverlening. Hij is van mening dat deze balans ontbreekt en doelt daar mee op het hectische programma van zorgverleners. Artsen en verpleegkundigen geven aan het belangrijk te vinden dat patiënten met vriendelijkheid, warmte, respect en sympathie behandeld worden. Maar compassie is meer dan dat. Handelen met compassie is gericht op het verlichten van lijden bij de patiënt, zonder dat zorgverleners zich laten meeslepen. Een compassievolle zorgverlener treedt een patiënt tegemoet met een open hart en een

sterke rug. Het resultaat van compassievol zorgen is dat zorgverleners meer voldoening ervaren en patiënten tevreden zijn, zich veiliger voelen en sneller herstellen.

Zorgen met compassie wordt gerealiseerd in drie stappen. Allereerst is het belangrijk dat zorgverleners compassie voor zichzelf tonen door te onderzoeken wat ze nodig hebben om hun werk met enthousiasme en overgave te kunnen blijven doen.

De tweede stap is het organiseren van collegiale steun. Collegiale steun is onmisbaar om bij zwaar werk gemotiveerd te blijven. Onderzoek van de Universiteit van Groningen toont aan dat sociale steun van collega's en gevoelens van engagement, enthousiasme en toewijding voor het werk beschermen tegen burn-outverschijnselen.

Na het tonen van zelfcompassie en het organiseren van collegiale steun is het niet meer moeilijk om de derde stap te zetten naar compassie voor patiënten: een vriendelijke, respectvolle, warme houding, waarbij de zorgverlener zich niet laat meeslepen door de emoties van de patiënt.

Respect

De definitie van respect is: 'gevoel of uiting waarmee je laat merken dat je iemand aanvaardt als een waardig en waardevol mens' (woordenboek.org (2016)). Respect komt van re-spect hetgeen betekent nog eens beter kijken naar de ander. Dit zodat de kwaliteiten van die ander beter waargenomen worden en iemand zichzelf minder belangrijk vindt ten opzichte van de ander. Respect creëert dus bescheidenheid. Spontaan en natuurlijk menselijk respect komt voort uit de herkenning van de ander als mens waardoor gevoelens van verbondenheid en sympathie ontstaan. Respectvol gedrag betekent goed kijken naar de ander, rekening houden met de ander en de ander niet benadelen (Hillrich, 2006).

In de rol van zorgverlener betekent een respectvolle bejegening volgens Sijnke (2009):

- Menselijke waardigheid is het uitgangspunt voor het verlenen van zorg;
- Het belang van zorgvragers dient vooropgesteld te worden;
- Zorg wordt met aandacht verleend zodat de zorgvrager zich begrepen voelt;
- Er wordt rekening gehouden met de gevoelens van anderen;
- Het recht op vrijheid, zelfbeschikking en de eigen levensinvulling wordt gerespecteerd;
- De privacy van de ander wordt in acht genomen. Ook wordt er zorgvuldig omgegaan met persoonlijke bezittingen;
- De maatschappelijke participatie en ontwikkeling van de zorgvrager worden bevorderd.

2.7 DRIE DIMENSIES VAN PROFESSIONELE VERANTWOORDELIJKHEID

Van Dartel en De Witte (2014) beschrijven de kern van het professionele handelen als de bereidheid en het vermogen om je als individuele professional als volgt:

- Steeds af te vragen wat voor deze zorgvrager in deze situatie goede zorg is;
- Daarover een weloverwogen afweging te maken;
- Samen met de zorgvrager of met anderen (afhankelijk van de situatie) naar die afweging te handelen;
- Op een zodanige manier dat de zorgvrager zich als persoon erkend voelt;
- Als zorgverlener over dat handelen te verantwoorden;
- En als zorgverlener leren van ervaringen.

De professionaliteit van de zorgverlener wordt bepaald door de bereidheid en het vermogen om een beredeneerde keuzes te maken tussen de functionele, beroepsmatige en persoonlijke verantwoordelijkheid. Met functionele verantwoordelijkheid worden de aanspraken bedoeld die volgen uit de rol die iemand als medewerker van een organisatie heeft. Iemand is verantwoordelijk voor de taken en opdrachten waarmee deze is belast. Elementen van functionele verantwoordelijkheid zijn: visie op zorg, protocollen maar ook productienormen. De beroepsmatige verantwoordelijkheid bestaat uit verplichtingen die samenhangen met de uitoefening van een bepaald beroep. De beroepsbeoefenaar laat zich leiden door de waarden en normen van de beroepsgroep die zijn vastgesteld in de beroepscode. Ook het bijhouden van vakkennis valt hieronder. De verantwoordelijkheid die de zorgverlener heeft ten opzichte van de, aan zijn zorgen toevertrouwde, zorgvrager wordt aangeduid als persoonlijke verantwoordelijkheid en wordt beïnvloed door persoonlijke waarden en normen. Ook in het nieuwe beroepsprofiel van de verpleegkundige wordt gesproken over deze verantwoordelijkheden (V&V 2020, 2012). De persoonlijke verantwoordelijkheid van de verpleegkundige wordt zichtbaar door een aandachtige betrokkenheid op de patiënt, een open mind en een respectvolle benadering.

2.8 REFLECTIE-/BEWUSTWORDINGSPROCES

Scharmer (Barneveld, 2010) meent dat er twee belangrijke vormen van leren zijn: leren vanuit ervaringen uit het verleden en leren van de toekomst zoals die zich in het nu ontplooit. Scharmer beschrijft in zijn boek *Theory U* een nieuwe vorm van leiderschap bij mensen die in staat zijn gevestigde ideeën, praktijken en identiteiten los te laten. Dit leiderschap openbaart zich als mensen ten diepste voeling beginnen te krijgen met wie ze in wezen zijn.

Om als mens een eigen bijdrage te kunnen leveren aan de maatschappij die tegelijkertijd aansluit bij wat de omgeving echt nodig heeft, stelt Scharmer voor om 'een nieuwe sociale technologie' (Barneveld, 2010, p.47) te ontwikkelen, gebaseerd op drie instrumenten waarover ieder mens beschikt: een open geest, een open hart en een open wil.

De geest opent zich als mensen echt bereid zijn eigen aannames niet langer voor vanzelfsprekend te houden maar dingen beginnen te horen en te zien die eerst niet zo duidelijk waren. Dit is het begin van elk waarachtig leerproces.

Het open hart is het vermogen om empathisch te luisteren en zich in anderen te verplaatsen. Door het hart te openen worden de diepere lagen van de emotionele waarneming toegankelijk en kunnen deze geactiveerd worden. Met het hart luisteren wil letterlijk zeggen dat het hart en het vermogen tot waardering en liefde gebruikt wordt als waarnemingsorgaan.

Het derde instrument, de open wil, houdt verband met het vermogen toegang te krijgen tot het authentieke zelf, een soort intelligentie die ook wel spirituele intelligentie wordt genoemd.

2.9 DIALOOGVORMEN VOOR INTERVISIE

In de ontmoeting wordt in grote mate het denken en handelen van de professional bepaald en wordt een basis gelegd voor de ontwikkeling van de juiste houding. Claasen (2014) legt uit dat het bij deugden in de kern gaat om 'de juiste handeling, op het juiste moment, door de juiste persoon en in de juiste verhouding' (Claasen, 2014, p. 31). Een deugd is een houding of attitude en helpt om keuzes te maken in praktische situaties. Het gaat in de eerste plaats om de kwaliteit van het praktisch handelen, hier wordt het volgende over gezegd: 'De juiste maatvoering vraagt om praktische wijsheid, een goede balans tussen gevoel en verstand en de ontwikkeling van goede en alledaagse gewoonten' (Claasen, 2014, p. 31).

Door hierop te reflecteren kunnen professionals zich bewust worden in welke mate de professional in de ontmoeting deze deugden inzet en hoe deze verder ontwikkeld kunnen worden. Een ontmoeting vraagt van betrokkenen om het ontwikkelen van persoonlijke kwaliteiten. (Claasen, 2014).

Met moreel beraad wordt tegemoet gekomen aan de behoefte om te reflecteren op het werk. Deze behoefte wordt in de zorgsector veroorzaakt door de toenemende verzakelijking van de zorg, de hoge werkdruk, de versnippering van het werk waardoor de samenhang wegvalt en de inperking van professionele vrijheden door allerlei beheerssystemen (Kleinlugtenbelt & Molewijk, 2011).

Het uitgangspunt van moreel beraad is dat ethiek als het ware zit opgesloten in het alledaagse handelen. Door het houden van moreel beraad worden morele kwesties en vragen onder ogen gezien en onderzocht. Moreel beraad is dialogisch en is gericht op het uitwisselen en begrijpen van elkaars standpunten.

Om kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen, is aandacht voor het morele aspect van de organisatie en het professional zijn belangrijk. Moreel beraad maakt oordelen en vooronderstellingen helder en reflecteert daar kritisch op. Kenmerken van professionaliteit zijn kritische zelfreflectie en een open houding ten opzichte van continu leren.

Tenslotte is moreel beraad als een vorm van zelfzorg essentieel voor goede zorg voor medewerkers. Professionals hebben een grotere kans op stress als er geen structurele aandacht is voor reflectie op hun motivatie en op persoonlijke en professionele waarden.

Wat goede zorg is, staat niet vast en kan veranderen (Molewijk, Van der Dam, Bruijn, Kardol & Widdershoven, 2009). De ethiek, dat wil zeggen het reflecteren op de moraal, kan helpen om zorg bewuster, meer onderbouwd en beter te maken, door:

- Eerste-orde-leren: onze handelingen voor betere zorg al doende ontwikkelen;
- Tweede-orde-leren: reflecteren op wat inhoudelijk onder goede zorg wordt verstaan;
- Derde-orde-leren: reflecteren op hoe het gezamenlijk leerproces leren vorm te geven.

Tijdens een moreel beraad onderzoeken professionals samen wat, waarom, goede zorg gevonden wordt en bespreken daarbij de problemen die bij de uitvoering ondervonden wordt. Door de verschillende visies op goede zorg te bespreken, wordt er geleerd (te leren) van de ervaringen van anderen.

De methodische reflectie binnen een moreel beraad richt zich op het normatieve en het lerende/reflectieve. Zo wordt binnen het normatieve domein aandacht besteed aan vragen als:

- Wat wordt verstaan onder respect? (filosofie/concept);
- Wat moeten, mogen, willen professionals hier doen als het om goede zorg gaat? (normatief);
- Welke deugd heeft de professional hier nodig om die goede zorg te kunnen bieden? (persoonlijk).

Binnen het lerende en reflectieve domein wordt aandacht besteed aan:

- Wat professionals praktisch goede zorg vinden (eerste-orde-leren);
- Hoe en vanuit welke bron professionals bepalen wat goede zorg is (tweede-orde-leren);
- Hoe professionals leren van elkaar door moreel beraad (derde-orde-leren).

Bij het eerste- en tweede-orde-leren staat de (bepaling van) concrete goede zorg centraal, bij het derde-orde-leren staat de reflectie van de manier van leren van de professional centraal.

2.10 HET SOCRATISCH GESPREK

Socrates, de aartsvader van de westerse filosofie, ondervroeg gesprekspartners naar de eigen opvattingen over allerlei kwesties. De uitkomst van deze 'socratische' gesprekken was altijd de vraag wat 'goed leven' inhield, of 'meesterschap' of 'excellent handelen'. Socrates voerde deze gesprekken zo indringend en vasthoudend dat de deelnemers aan het gesprek niet alleen eigen opvattingen en ideeën verduidelijkten maar ook verantwoording af legden over eigen gedrag, hoe deelnemers het leven leidden en de daaraan ten grondslag gelegen diepere overtuigingen (Kessels, 2004).

Het socratisch gesprek vertoont veel overeenkomsten met gebruikelijke gespreksvormen als interview en collegiaal consult e.d. In al deze gespreksvormen is er sprake van een rustig gesprek in een kleine groep, waarin één kwestie of één centrale uit het leven gegrepen casus wordt onderzocht. De deelnemers denken gezamenlijk na, op een methodische manier en in een sfeer van collegialiteit. Deelnemers leven zich in een ander in, schorten hun initiële oordeel op, verkennen een probleemstelling en diepen deze uit. Op die manier ontwikkelen deelnemers meer inzicht in de eigen patronen van denken en handelen.

De doelstelling van het socratische gesprek is echter niet het gezamenlijk oplossen van een werkprobleem, collegiale ondersteuning of het geven van advies maar het analyseren van een algemene maar voor alle deelnemers relevante kwestie door gezamenlijk onderzoek. Een goede dialoog verbindt mensen, maakt ruimte en kweekt begrip.

Kenmerkend voor het socratische gesprek is de bewustwording van de onderliggende factoren die het eigen denken en handelen bepalen. Dat is wat diepgang aanbrengt in het reflecteren over de eigen houding.

2.11 INTERVISIE VERSUS SOCRATISCH GESPREK

Intervisie is een populaire vorm van professionaliseren in groepsverband. Bij intervisie gaat het er met name om dat de professional de kans krijgt met behulp van collega's te reflecteren op het eigen handelen en denken. Tegelijkertijd helpt het intervisieproces de andere deelnemers om te leren zorgvuldig te adviseren, dat wil zeggen het eerste oordeel op te schorten, tijd te nemen om de aangedragen situatie zorgvuldig in beeld te brengen, door te vragen naar het probleem achter het probleem alvorens over te stappen naar het formuleren van een advies (Boers & Kessels, 2003).

Reflecteren over het eigen denken en de houding hierbij staan centraal bij intervisie en dit sluit voor een groot deel aan bij de doelstellingen van het socratisch gesprek. Een duidelijk verschil is dat het socratisch gesprek niet altijd wordt afgerond met het vinden van antwoord op de gestelde vraag. De uitkomst van intervisie is vrijwel altijd een of meerdere adviezen aan degene die de vraag of het probleem heeft ingebracht. Voor zowel het socratisch gesprek als intervisie geldt dat zij voortkomen uit de behoefte van zorgverleners om samen te onderzoeken wat professioneel handelen is.

In het socratisch gesprek staat meestal een thema centraal, er wordt tastend en 'schoorvoetend' gezocht naar de waarheid, naar de betekenis achter het voorbeeld. Bij intervisie wordt doelgericht, via anamnese, diagnose en behandeladvies, een door een van de deelnemers ervaren probleem opgelost.

In het socratisch gesprek verplaatsen alle deelnemers zich in het voorbeeld en verwoorden vervolgens hun eigen opvattingen. Het resultaat hiervan is dat er bewustwording ontstaat over de 'verborgen bestuurders' achter het eigen voelen, denken en handelen. Socratisch onderzoek is dus zelfonderzoek. Dit is wezenlijk anders dan intervisie, waarbij het willen beantwoorden van de hulpvraag, het dieper ingaan op het ontstaan en de onderliggende redenen van deze vraag in de weg staat.

In het socratisch gesprek worden inzichten met elkaar gedeeld vanuit de behoefte om een gemeenschappelijk antwoord te vinden. Bij intervisie kan ieder vanuit een eigen standpunt blijven spreken; de probleemhouder bepaalt uiteindelijk wat het meest waardevol is in de situatie.

Uit onderzoek blijkt dat intervisiegesprekken vaak oppervlakkig blijven waardoor er weinig inzicht ontstaat in de onderliggende factoren die het eigen handelen beïnvloeden. Dit komt omdat deze factoren tijdens de intervisiebijeenkomsten ook niet duidelijk gemaakt hoeven te worden. En juist dit komt in het socratisch gesprek wel aan de orde. Als intervisie de eigen doelstelling 'reflecteren over het eigen denken en handelen als professional' waar wil maken, dan zijn onderdelen van de socratische methode behulpzaam.

Met dit doel voor ogen is de socratische dialoog ontwikkeld, een korte variant van het socratisch gesprek ofwel een meer intervisieachtige methode waarin enkele wezenlijke aspecten van het socratisch gesprek zijn opgenomen.

TEN SLOTTE

Op basis van dit theoretisch kader is een werkvorm samengesteld die wordt beschreven bij de resultaten in hoofdstuk 4.1. Deze werkvorm is gebaseerd op de socratische dialoog en is geschikt om te reflecteren op de ontmoeting omdat er veel overeenkomsten zijn tussen het voeren van een reflectieve dialoog en 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'. Bij ontmoeten passen deugden of houdingen die betrekking hebben op aandacht, compassie en respect. Door middel van aandacht, compassie en respect kan er verbinding gemaakt worden waardoor afgestemd en aangesloten wordt bij de behoeften van de cliënt. In de ontwikkelde werkvorm wordt er eveneens afgestemd, aangesloten en aanvaard. Deelnemers aan de socratische dialoog leven zich in de situatie van de ander in, schorten hun initiële oordeel op, verkennen gezamenlijk een probleemstelling en diepen deze uit. Op die manier ontwikkelen ze meer inzicht in de eigen patronen van denken en handelen waardoor de kwaliteit van hun handelen wordt verbeterd (Kessels, 2004).

3. METHODE VAN ONDERZOEK

In dit hoofdstuk staat de methode van onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven welke dataverzamelmethode gebruikt zijn. Vervolgens wordt inzicht gegeven in de operationalisering en de vormgeving van de onderzoeksinstrumenten en worden populatie en steekproef verantwoord. Tenslotte wordt de analysemethode beschreven en worden begrippen als betrouwbaarheid, validiteit en ethische verantwoording verantwoord.

3.1 INLEIDING

De ontwikkelde werkvorm is door de onderzoekers getest in het bijzijn van de opdrachtgever en de begeleidend docent. Na goedkeuring van de werkvorm door de opdrachtgever zijn de procesbegeleiders en auditoren hierover geïnformeerd en geïnstrueerd door de opdrachtgever. Vervolgens is de werkvorm in gebruik genomen tijdens een audit van de Kruisvereniging bij zorgorganisatie Surplus te Zevenbergen. Deze introductie werd ten behoeve van dit onderzoek geobserveerd. Vervolgens zijn de hierbij betrokken wijkzusters uitgenodigd om hun ervaringen met de werkvorm te delen in een groepsgesprek.

3.2 METHODE

Het onderzoek is kwalitatief van aard. Kwalitatief onderzoek richt zich op ervaringen, belevingen en achterliggende redenen voor keuzes die mensen maken (De Jong et al, 2015). Er is gebruik gemaakt van twee vormen van gegevensverzameling, namelijk observatie en groepsgesprek. Beide vormen van gegevensverzameling zijn uitgevoerd onder wijkzusters werkzaam bij Surplus. Bij kwalitatief onderzoek wordt door waarneming vastgesteld wat zich in de werkelijkheid afspeelt. Kwalitatief onderzoek is niet in cijfers uit te drukken maar is een methode waarbij de onderzoeker in het 'veld' onderzoek uitvoert (Verhoeven, 2011). Als het gaat om het meten van gedrag van mensen, is observeren een goede meetmethode (Baarda et al., 2013).

De observaties bestonden uit het observeren van drie gesprekken waarin de werkvorm werd gebruikt. In totaal werden acht wijkzusters geobserveerd. Bij elke gesprek was een onderzoeker aanwezig. Door volledig op de achtergrond te blijven, is getracht de invloed van de onderzoeker op de gesprekken en de te observeren wijkzusters zo gering mogelijk te laten zijn. De observaties waren half-gestructureerd; er werd gebruik gemaakt van een observatieschema (zie bijlage B). De geobserveerde wijkzusters zijn vooraf niet op de hoogte gesteld van de onderzoeksvragen.

Na afloop van de gesprekken die gevoerd werden aan de hand van de ontwikkelde werkvorm is middels een groepsgesprek onderzocht wat de ervaringen en bevindingen zijn van de wijkzusters met deze werkvorm.

Bij het groepsgesprek wordt gestreefd naar maximale openheid van de deelnemers. De gespreksleider stelt zich vooral luisterend op en zorgt ervoor dat het onderwerp en de hoofdvragen duidelijk zijn maar grijpt zo weinig mogelijk in. Een groepsgesprek is geen vraag-en-antwoordspel tussen onderzoeker en onderzochten; de interactie tussen de deelnemers staat centraal. Uit deze interactie hoopt de onderzoeker inzicht te krijgen in de ervaringen, belevingen en perspectieven van de deelnemers rondom het onderwerp (Swanborn, 2015).

3.3 STEEKPROEF

De populatie van dit onderzoek bestaat uit gediplomeerde HBO-verpleegkundigen werkzaam als wijkzuster binnen de coöperatie van Kruisvereniging Noord-Brabant. Als operationele populatie is gekozen voor de wijkzusters werkzaam bij Surplus, een van de vijf zorgorganisaties die zijn aangesloten bij voornoemde coöperatie. Hiervoor is gekozen omdat het onderzoek tegelijk plaatsvond met een audit van de Kruisvereniging. Het onderzoek werd als het ware ingebed in deze audit. Surplus is de eerste zorgorganisatie, aangesloten bij de coöperatie Wijkzuster Noord-Brabant, die door de Kruisvereniging werd getoetst aan de hand van het Waarderingskader Leefwereldbenadering.

Bij Surplus zijn 27 wijkzusters in dienst. ClIO, de organisatie die de audits voor de Kruisvereniging uitvoert, heeft voor de gesprekken die geobserveerd zijn, een doelgerichte steekproef genomen. De

onderzoekers hebben geen invloed gehad op deze steekproef. In totaal zijn acht wijkzusters geobserveerd en deze acht zijn vervolgens uitgenodigd om deel te nemen aan het groepsgesprek. Vier wijkzusters namen deel aan het groepsgesprek.

3.4 GEGEVENSVERZAMELING OBSERVATIES

Bij kwalitatief onderzoek gaat het niet om grote aantallen. Kwaliteit is belangrijker dan kwantiteit. Het doel is om alle informatie boven tafel te krijgen. Meestal gaan onderzoekers door met observeren en het voeren van groepsgesprekken tot er geen nieuwe informatie meer wordt verkregen. Er wordt dan gesproken van inhoudelijke verzadiging ofwel saturatie (Baarda et al., 2013).

Door middel van observatie is gedrag waargenomen waarvan de respondent zich niet bewust is. Dit heeft als voordeel dat sociaal wenselijk gedrag voorkomen wordt. Omdat dit onderzoek is ingebed in een toetsing was er niet echt sprake van observatie in de natuurlijke context (Baarda et al., 2013).

Elk gesprek is door een onderzoeker geobserveerd. Daarbij werd gebruik gemaakt van een observatielijst met gedragingen (zie bijlage B). Daarnaast zijn notities gemaakt waarmee de observaties werden toegelicht en aangevuld. De data is na afloop uitgewerkt in observatieverslagen. De beeldopnames van de drie gesprekken zijn vervolgens door een tweede onderzoeker bekeken, dit om de intersubjectiviteit (de onderzoekers zijn het met elkaar eens over de resultaten) van het onderzoek te vergroten. De observaties zijn met elkaar vergeleken en de resultaten zijn beschreven in het onderzoeksverslag.

3.5 GEGEVENSVERZAMELING GROEPSPGESPREEK

Er is gekozen voor een half gestructureerd groepsgesprek, waarbij de hoofdvragen op papier zijn gezet en er ruimte bleef om door te vragen. De hoofdvragen zijn beschreven in een leidraad (zie bijlage C).

Tijdens het groepsgesprek is bij enkele vragen gevraagd of de respondenten hun antwoorden in steekwoorden wilden opschrijven op Post-it's. De Post-It-interviewmethode is gebaseerd op de Rich Picture methode. Een voordeel van deze methode is dat de betrouwbaarheid en validiteit van het interview wordt vergroot: de geïnterviewde reflecteert nog tijdens het interview op datgene wat aan de orde is geweest, controleert zijn of haar uitspraken en vat deze samen (Baarda et al., 2013).

Bij het groepsgesprek waren alle onderzoekers aanwezig. Tijdens het interview vervulde een onderzoeker de rol van gespreksleider, bijgestaan door een tweede onderzoeker die waar nodig corrigeerde of aanvulde. Het groepsgesprek is opgenomen en is nadien getranscribeerd.

3.6 ANALYSE VAN DE OBSERVATIES

De analyse van de observaties heeft plaatsgevonden door de verkregen data te ordenen en uit te werken aan de hand van het observatieschema.

De gesprekken zijn door twee onderzoekers afzonderlijk geobserveerd. De mate van overeenstemming tussen de verzamelde data bepaalt de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid. Als de verzamelde gegevens van beide onderzoekers sterk overeenkomen, is het onderzoek op dit punt betrouwbaar (Verhoeven, 2011).

3.7 ANALYSE VAN HET GROEPSPGESPREEK

Het groepsgesprek is opgenomen, beluisterd en letterlijk uitgeschreven in het programma Microsoft Office Word. Voor de analyse is gebruik gemaakt van het stappenplan zoals beschreven door Baarda, de Goede en Teunissen in het boek 'Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek' (2005).

Allereerst is het uitgeschreven groepsgesprek opgedeeld in segmenten, tekstfragmenten. De fragmenten zijn genummerd en gelabeld en vervolgens is gekeken welke labels met elkaar overeen-

kwamen. Deze labels zijn samengevat in kernthema's, een samenvattend woord dat de overeenkomstige labels definieert. Tevens is aandacht geschonken aan de dimensies en ladingen. Om de betrouwbaarheid van de analyse te waarborgen, is het groepsgesprek door twee onderzoekers individueel gefragmenteerd en gelabeld. De beide analyses van het interview zijn besproken en eventuele verschillen in interpretatie zijn op elkaar afgestemd. Vervolgens is getracht de deelvragen en de hoofdvraag te beantwoorden.

3.8 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT VAN DE OBSERVATIES

De kwaliteit van het onderzoek en de hieruit voortvloeiende conclusies zijn afhankelijk van de kwaliteit van de gegevens. De begrippen betrouwbaarheid en validiteit spelen hierin een grote rol.

Het onderzoeksplan is voorgelegd aan de opdrachtgever, de begeleidende docent en de tweede beoordelaar. Hierdoor werd de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Door gebruik te maken van verschillende onderzoeksmethoden, methodetriangulatie, werd de validiteit van de onderzoeksuitkomsten verhoogd.

De opzet van de observatie is voorgelegd aan de begeleidend docent. De wijkzusters waren op de hoogte dat er geobserveerd werd maar wisten niet op welke punten, zodat wenselijk gedrag werd voorkomen. Dit heeft de validiteit vergroot.

3.9 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT VAN HET GROEPSPGESPREEK

De opzet van het groepsgesprek is voorgelegd aan de begeleidend docent. Het gesprek werd door één onderzoeker geleid, een tweede onderzoeker vulde aan waar nodig.

Het voordeel van groepsgesprekken is dat de respondenten door de reacties van de andere deelnemers herinnerd worden aan zaken waar de respondenten anders misschien niet aan zouden denken. Een nadeel is dat ook negatieve groepsprocessen een rol kunnen spelen. Zo kan het voorkomen dat de respondent iets niets durft te zeggen omdat gedacht wordt dat anderen dat vreemd vinden. Er is gekozen voor het maken van geluidsopnames aangezien het filmen van een gesprek als bedreigend kan worden ervaren.

3.10 ETHISCHE VERANTWOORDING

Een onderzoek is ethisch verantwoord als informatie op rechtmatige manier wordt verkregen (Grit & Julsing, 2012). Belangrijke voorwaarden voor respondenten om deel te nemen aan onderzoek zijn een veilige omgeving, anonimiteit en vertrouwelijkheid (Baarda et al., 2013). Deze voorwaarden zijn in dit onderzoek als volgt gerealiseerd.

De onderzochte wijkzusters namen vrijwillig deel aan het onderzoek en konden zich te allen tijde terugtrekken. Vooraf zijn de wijkzusters door de opdrachtgever op de hoogte gesteld van het onderzoek. Ook werd zowel door de wijkzusters als door de onderzoekers een informed consent (zie bijlage A) getekend. Om de privacy te waarborgen werd het groepsgesprek gehouden in een afgesloten ruimte zodat derden niet mee konden luisteren. Er is vertrouwelijk omgegaan met de onderzoeksgegevens. Het groepsgesprek werd anoniem getranscribeerd, zodat de wijkzusters niet persoonlijk kunnen worden aangesproken. De opnamen en het transcript zijn bewaard en kunnen opgevraagd worden, zodat gecontroleerd kan worden of het onderzoek niet in een bepaalde richting is gestuurd. De geobserveerde en geïnterviewde wijkzusters zijn voorafgaand aan het onderzoek op de hoogte gesteld van de werkwijze.

TEN SLOTTE

In dit hoofdstuk is beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd en hoe de gegevens zijn verwerkt. In hoofdstuk vier worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk is een beschrijving opgenomen van de werkvorm die geïntroduceerd is bij de wijkzusters. Vervolgens worden de resultaten beschreven die uit de observaties en het groepsgesprek zijn voortgekomen. De resultaten van het groepsgesprek zijn geanalyseerd in fragmenten, labels, kernthema's, dimensies en ladingen volgens de kwalitatieve analysemethode van Baarda en De Goede (2005). Met citaten uit het groepsgesprek worden de beschreven resultaten ondersteund.

4.1 DEELVRAAG 1

Onderstaande werkvorm is het resultaat van onderzoek in de literatuur naar een werkvorm voor intervisie waarmee wijkzusters zich meer bewust worden van de kwaliteiten en houdingen die nodig zijn om te 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'. Met deze werkvorm wordt de vraag naar hoe volgens de literatuur een effectieve werkvorm er uit zou zien, beantwoord. Net als bij een ontmoeting vanuit Naast&Liefde wordt in deze werkvorm afgestemd, aangesloten en aanvaard.

Werkvorm met betrekking tot het thema 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'
De wijkzusters sluiten vanuit de leefwereldbenadering aan en stemmen af op burgers en cliënten. Dit doen ze onder andere door echt contact aan te gaan vanuit Ontmoeting (aandacht). Ontmoeten is een bouwsteen van de leefwereldbenadering. De ontmoeting is een verbindingsproces, hiervoor is als grondhouding nodig: aandacht, compassie en respect. Steeds moet duidelijk blijven wat er toe doet voor de burger bij het samen toewerken naar oplossingen. Deze samensturing begint bij de ontmoeting, met elkaar in dialoog gaan. De dialoog is een grondhouding die uitgaat van gelijkwaardigheid. Om van deze kwaliteit bewust te zijn en te blijven wordt onderzocht of het gesprek, waarin het socratisch gesprek een belangrijke plaats inneemt, een werkvorm is welke aansluit bij deze kwaliteitsontwikkeling.
Doelstelling Met behulp van deze werkvorm krijgen deelnemers (de professional en overige deelnemers) de kans om door middel van een dialoog samen te reflecteren op het realiseren van een ontmoeting. Het is een vorm om de persoonlijke kwaliteiten/professionaliteit van betrokkenen te bevorderen waarin op een dieper niveau geleerd wordt (3^e orde leren). Hierin wordt gereflecteerd op de situatie (feiten en het eigen handelen en inbreng in het geheel), het gevoel (hoe wordt dit ervaren, wat dit met hem/haar doet (gevoel/emotie) en met welke waarden/behoefte is dit verbonden (verbinding met zichzelf en hartgesteldheid).
Toepassing De werkvorm kan worden toegepast: - Tijdens intervisie - Intercollegiaal overleg - Tijdens audits
Werkwijze Aantal deelnemers: 2-8 Duur van het gesprek: 60-90 minuten. Rolverdeling: procesbegeleider en deelnemers <u>Procesbegeleider:</u> - Begeleid het gesprek. - Bevraagt de casusgever en anderen met behulp van de vragen, indien nodig vraagt hij door. - Moedigt iedereen aan om zo open mogelijk te luisteren, zodat de ingebrachte antwoorden ook de eigen visie kunnen verfijnen en aanvullen.

Andere deelnemers van het gesprek:

- Krijgen de gelegenheid verhelderingsvragen te stellen en verplaatsen zich in de situatie van de casusgever.
- Beantwoorden daarbij de vragen bij stap 3.
- Indien nodig kunnen de andere deelnemers om toelichting vragen.

De structuur van het gesprek is tastend en schoorvoetend.

Er is een keuze om een situatie in te brengen waarin een ontmoeting is gerealiseerd en dat met anderen gedeeld kan worden of een situatie waarin dat niet lukte.

Ieder verplaatst zich in het voorbeeld of het thema dat is ingebracht en wordt gestimuleerd om de eigen opvattingen te verantwoorden. Hierdoor wordt men zich bewust van de achterliggende opvattingen achter het eigen voelen, denken en handelen. Ieder kan vanuit zijn eigen standpunt blijven spreken; het thema dat is ingebracht bepaalt uiteindelijk wat het meest waardevol is voor betrokkenen.

Gebruik pen en papier om aantekeningen te maken of neem eventueel het gesprek op. Dit eerst met elkaar overleggen.

Stappen

Het gesprek begint met het opvragen en selecteren van situaties uit de praktijk waar de inbrenger zelf bij betrokken is geweest. Dit kan een dilemma zijn waar je niet met de ander in verbinding kon komen of een situatie waar de verbinding ontstond en werd ervaren. Eén wordt er gekozen en besproken volgens het onderstaande schema.

Gedurende het gesprek zal er aandacht zijn voor de emotionele laag, hierin komt de verbinding met jezelf tot uiting. Het is belangrijk om daar aandacht en ruimte voor gegeven. Ruimte om de emotie te laten beleven door stil te zijn en stil te staan zodat de energie los kan komen.

Stap 1 Verkenning en reflectie

- a. De situatie wordt verkend. Wat is er feitelijk gebeurd, wat hebt u zelf gedaan, hoe was uw houding, heeft u open vragen gesteld, hoe reageerden anderen?
- b. Wat heeft de situatie voor u persoonlijk betekend (gevoel, beleving, was er verbinding met jezelf en met de ander)?
- c. Op welke manier heeft u zich verbonden vanuit ontmoeten met de ander (was er aandacht, compassie en respect ten opzichte van de ander)?

Stap 2 Verheldering

De andere deelnemers aan het gesprek stellen verhelderingsvragen.

Stap 3 Reflectie andere betrokkenen

De andere deelnemers verplaatsen zich in de situatie van de voorbeeldgever:

- a. Wat zou de situatie voor u betekenen? (gevoel, beleving)
- b. Wat zou u doen als u zich in die situatie bevond? (handeling, met welke houding, welke open vragen zou u gesteld hebben, was uw meebewegen vraaggericht?)
- c. Hoe zou u de gestelde vraag (1c) beantwoorden? (oordeel)
- d. Op grond van welke onderliggende waarden? (visie)

Stap 4 Bewustwording

Aan het eind neemt ieder een paar minuten de tijd om voor zichzelf te formuleren wat de essentie is, waarden die onder de emoties liggen waar het hier om draait:

- a. Wat gaat u aan het hart? Wat moeten we hier ter harte nemen? (essentie)
- b. Welke moed is er nodig om daaraan recht te doen? Wat moet er voor worden opgegeven (maat)? Wat heb je onder ogen te zien (onbezonnenheid)?
- c. Wat is er dus nodig in (uw deel van) de organisatie (rechtvaardigheid)?

Tips

- Creëer helderheid over het doel en het proces van het gesprek
- Zorg dat je actief luistert
- Onthoud je van oordeelsvorming, oordeel niet
- Houd vast aan je onwetendheid: vertrouw tijdens de ontwikkeling van het gesprek op de vragen die bij je opkomen
- Luister met waardering: waardeer en geniet van het verhaal dat ontstaat
- Plaats jezelf in de schoenen van de geïnterviewde
- Probeer te focussen op de best mogelijke toekomst voor de geïnterviewde en de situa-

tie - Onderbreek niet. Stel spontaan vragen - De kracht van met aandacht aanwezig zijn en stilte laten vallen
Auteurs Willy Beukers, Hilde van der Bijl, Ellen Hannessen, Sanne de Ruiter
Opdrachtgever Regionale Kruisvereniging Noord-Brabant

4.2 DEELVRAAG 2

Met behulp van observaties is onderzocht hoe de houding, die nodig is bij het ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’, zichtbaar is geworden bij het gebruik van de werkvorm. De resultaten van deze observaties zijn hieronder beschreven. Er is bij drie gesprekken, waarin de werkvorm werd gebruikt, geobserveerd. Aan de hand van een lijst (zie bijlage 2) is geobserveerd op de houdingen aandacht, compassie en respect en het gebruik van de werkvorm. Daarnaast zijn aantekeningen gemaakt van uitspraken van de wijkzusters waaruit bleek dat de wijkzusters ook in de ontmoeting met de cliënt aandacht, compassie en respect hebben. Zowel de observatie van het gedrag als de interpretatie van de uitspraken van de wijkzusters kunnen subjectief zijn. Daarnaast kan er sprake zijn van sociaal wenselijk gedrag. De resultaten zijn per gesprek beschreven.

Gesprek 1

Aandacht werd zichtbaar doordat de wijkzusters tijdens het gesprek naar elkaar luisterden, elkaar aankeken, bevestigend knikten en doorvroegen op hetgeen verteld werd. Aandacht kwam ook naar voren doordat wijkzusters oog hadden voor de individuele behoefte van de cliënt. Door de tijd te nemen om de cliënt zijn verhaal te laten vertellen, ontstaat er openheid. Vanuit deze openheid kan ingegaan worden op punten die pijn deden.

‘Ik heb steeds gezocht, steeds gezocht, steeds gezocht naar het moment waarop ik het met de cliënt kon hebben over’

Compassie werd tijdens de observatie van het gesprek opgemerkt door de getoonde betrokkenheid bij de situatie van de cliënt. Compassie werd ook getoond door het benoemen van de moeite en angst bij deze cliënt door de wijkzuster aan deze cliënt. Een wijkzuster gaf in het gesprek aan dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de beleving van de patiënt. Aanvoelen en aftasten is essentieel om het juiste moment van zorg te bepalen. Door aan te sluiten wordt het gevoel van veiligheid en het vertrouwen van de cliënt niet aangetast.

Respect werd zichtbaar doordat de wijkzuster rekening hield met de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Er werd geen oordeel geveld. De wijkzuster probeerde om in samenspraak met de cliënt te bepalen welke zorg nodig is. Door geen informatie te geven aan derden werd de privacy van de cliënt gerespecteerd. Ook werd door het initiatief bij de cliënt te laten de autonomie van de cliënt gerespecteerd. Een wijkzuster sprak over de samenwerking met de cliënt in de wij-vorm waaruit wederkerigheid blijkt.

In dit gesprek kon in de verdieping de vinger op het pijnpunt worden gelegd, de wijkzusters bleven niet altijd objectief en gaven elkaar advies. Ze reageerden op hetgeen gezegd werd met eigen ervaringen.

Gesprek 2

Aandacht werd zichtbaar doordat wijkzusters aangaven tijd en ruimte te nemen in het contact met de cliënt. Geduld werd benoemd als voorwaarde voor het opbouwen van een relatie en het winnen van vertrouwen van zorgmijdende cliënten. Door regelmatig feedback aan de cliënt te vragen op de geleverde zorg wil de wijkzuster aansluiten bij de wensen van de cliënt. De cursus Hostmanship heeft bijgedragen aan het bewuster inzetten van de reeds aanwezige vaardigheden om te verbinden met cliënten maar ook als teamleden onderling.

Compassie is in dit gesprek zichtbaar geworden doordat wijkzusters benoemden dat mensen hen aan het hart gaan en dat ze voor iedereen hun best doen. Ze proberen zich te verplaatsen in de cliënt als deze boos is en houden hier rekening mee. Als wijkzuster kun je kwetsbaar zijn, soms worden wijkzusters geraakt door situaties.

'Ik kan begrip tonen voor cliënten (die ontevreden zijn) en laat zien dat ik er voor hen ben'.

Onderling respect werd tijdens het gesprek getoond door elkaars manier van werken te respecteren. Wijkzusters vertelden dat ze onbevooroordeeld het gesprek met de cliënt aangaan. Ook wordt de regie bij de cliënt gehouden. Pas als de cliënt een probleem naar voren brengt, wordt er naar een passende oplossing gezocht. Als een cliënt niet respectvol naar de wijkzuster is, maakt de wijkzuster dit bespreekbaar.

De werkvorm kwam in dit gesprek niet uit de verf. Niet alleen de procesbegeleider maar ook de auditoren stelden vragen; hierdoor ontstond een vraaggesprek.

Gesprek 3

Aandacht kwam naar voren door het verhaal van een wijkzuster die vertelde hoe ze actief naar de cliënt luisterde. Hierdoor ontstond vertrouwen en een opvallende openheid ('het blootleggen van de ziel'). Door aan te sluiten bij de leefwijze en gewoonten van de cliënt werd een passende eenvoudige oplossing gevonden waardoor een aanzienlijke verbetering in de omstandigheden van de cliënt werd gerealiseerd.

In de verbinding met de cliënt werd aangesloten en afgestemd op hun leefomgeving. Door een gesprek over een kolenkit werden gevoelens van herkenning ervaren. De ervaring van de wijkzuster is dat als cliënten zich gehoord voelen er ruimte ontstaat om actie te ondernemen. Het hebben van aandacht wordt onder meer duidelijk door je jas uit te doen en de telefoon uit te zetten. Belemmeringen voor het hebben van aandacht zijn een vol hoofd en een volle agenda, waardoor kleine signalen niet worden opgemerkt.

Compassie kan volgens de wijkzusters worden getoond door het stellen van de vraag: wat kan ik voor jullie doen? Een oplossingsgerichte manier van werken vormt een belemmering om compassie te tonen. Belangrijk is om eerst verbinding te maken alvorens er aandacht wordt geschonken aan de problemen van de cliënt. Als de wijkzuster werkelijk iets voor de cliënt heeft kunnen betekenen, geeft haar dat een goed gevoel.

'Diep van binnen maak ik dan een vreugdedansje'.

Na de cursus Hostmanship is er meer aandacht, compassie en respect tussen wijkzusters onderling ontstaan. Zo wordt vaker oprecht geïnformeerd naar elkaars welzijn waardoor meer gedeeld wordt en er een groter gevoel van verbondenheid is ontstaan. De wijkzusters hebben meer begrip voor elkaar waardoor het samen werken beter verloopt en er meer waardering is voor elkaar.

Respect wordt getoond doordat bij het aanreiken van oplossingen de uiteindelijke beslissing aan de cliënt wordt overgelaten. De wijkzuster vindt het jammer wanneer afspraken niet worden nagekomen en er geen vooruitgang kan worden geboekt. Ze benoemt dat ze zich kan inleven maar niet kan ervaren hoe de situatie voor de cliënt is. De wijkzuster kan de verantwoordelijkheid bij de cliënt laten en toont respect door geen oordeel te vellen en niets op te dringen.

In dit gesprek kwam het maken van verbinding ruimschoots aan de orde. Er werden veel verschillende situaties besproken waarin gereflecteerd werd op het maken van verbinding met de cliënt.

4.3 DEELVRAAG 3

In een groepsgesprek is onderzocht hoe de wijkzusters de werkvorm hebben ervaren. Dit groepsgesprek werd direct na afloop van de gesprekken waarin de werkvorm werd geïntroduceerd gehouden met vier wijkzusters. Gevraagd werd naar ervaringen en bevindingen van de wijkzusters met de werkvorm. Het resultaat van deze gesprekken is samengevat in kernthema's. Een overzicht van de kernthema's en codes is te vinden in bijlage G.

Kernthema: Bewustwording

De wijkzusters geven aan het fijn te vinden om gezamenlijk over ontmoeten te spreken. De wijkzusters hebben in het gesprek ervaren dat het verbinden met cliënten iets is waar niet bewust bij stil wordt gestaan. Door het gesprek zijn de wijkzusters zich bewust geworden van de zaken rondom het ontmoeten. De wijkzusters hebben gezamenlijkheid ervaren in de manier van omgaan met problematiek en de visie van waaruit dat gedaan wordt. In de gesprekken aan de hand van de werkvorm wordt deze herkenning ervaren als verbondenheid met elkaar.

'Ik heb ook heel erg de herkenning dat je bij elkaar hoort, zeg maar'.

Kernthema: Ervaringen

Een wijkzuster geeft aan niet gemerkt te hebben dat er een werkvorm aan het gesprek ten grondslag lag. Het gesprek is ervaren als een nuttige uitwisseling van ervaringen rondom ontmoeten. Positief was de betrokkenheid van en de aandacht voor alle deelnemers aan het gesprek. Een andere wijkzuster daarentegen heeft ervaren dat je in het gesprek juist heel dicht bij jezelf mag blijven. De vragen hebben als doel om tot de kern van eigen gedachten en emoties door te dringen en hier bewust van te worden waardoor ruimte ontstaat om nieuwe mogelijkheden te ontdekken.

'En waarom vind ik dat mooi, omdat als je daar komt dan kan dat op sommige momenten ook heel verhelderend voor jezelf werken waardoor je misschien weer wat openheid krijgt en je misschien weer andere dingen los kunt laten, andere wegen kunt wandelen'.

Tijdens het gesprek heeft het merendeel van de wijkzusters verdieping ervaren en dit heeft in enkele gevallen geresulteerd in zelfinzicht. Deze bewustwording van de eigen gevoelens en emoties wordt als wezenlijk belangrijkere uitkomst ervaren dan de oplossingen die interventie gewoonlijk oplevert.

'... doordat je die verdieping in het gesprek aangaat kom je dan wel (tot de vraag) wat zorgt er nou voor dat ik die casus niet los kon laten'.

'Ja, het is wel op mijn gevoel gericht maar de cliënt gaat daar uiteindelijk misschien wel beter van worden'.

Kernthema: Houding bij ontmoeten uit Naast&Liefde

De wijkzusters hebben de vraag op welke wijze wordt vormgegeven aan 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' beantwoord door kernwoorden op een post-it te schrijven.

De volgende woorden zijn genoemd: respect (eigenwaarde, gelijkwaardigheid, geen oordeel), aandacht (aansluiten, laten vertellen, luisteren, aandacht voor leefomgeving, weten wie je voor je hebt) en compassie (empathie, er zijn).

'En dat als je aandacht hebt voor de kleine dingen die voor de mens heel belangrijk is, dat je dan ook grote dingen kan bereiken. Zo maak je echt contact'.

Daarnaast werd het belang van een lege agenda (open houding, rust) en authenticiteit zijn (jezelf zijn) benoemd. De wijkzusters geven aan dat ze als generalist minder als bedreiging worden ervaren en laagdrempeliger zijn dan specialistische organisaties zoals maatschappelijk werk, de WMO en GGZ. Natuurlijk hebben wijkzusters ook doelen maar ze zijn hier niet op gefocust en stellen gaandeweg het gesprek met de cliënt de prioriteiten bij.

‘Maar op dat moment ben ik op huisbezoek bij die persoon en dan wil ik er ook zijn voor die persoon want anders dan heeft het ook geen nut om daar te zitten’.

Kernthema: Herkenning van houdingsaspecten

De wijkzusters antwoorden bevestigend op de vraag of zij aandacht, respect en compassie in het gesprek hebben ervaren.

‘Jazeker hebben we compassie gevoeld en vooral respect voor de verscheidenheid en de personen die we zijn’.

Alle wijkzusters geven aan dat door het hebben van respect en aandacht voor elkaar er meer met elkaar wordt gedeeld. Daarnaast vinden ze dat aandacht een voorwaarde is voor het maken van verbinding.

Kernthema: Voorwaarden/belemmeringen

De wijkzusters geven aan dat door de wisselingen in de dag de werkzaamheden vaak niet voorspelbaar zijn waardoor er minder ruimte is om te ontmoeten.

‘Dat is ook wel hetgeen wat ik leuk vind. Soms ben ik oververhit en soms ben ik relaxt. Dat hoort erbij. Ik zou ook niet zonder kunnen’.

Ook is het kunnen stellen van prioriteiten belangrijk.

‘en dan denk je...nou is even die cliënt belangrijker’.

De wijkzusters denken verschillend over de bewegingsruimte die ze krijgen om het wijkzusterschap uit te voeren. Zo wordt enerzijds aangegeven dat er bewegingsruimte gemist wordt om een casus goed op te pakken en anderzijds dat de organisatie voldoende meewerkend is om de rol als wijkzuster te kunnen vervullen. Door de tegenstrijdige belangen van organisaties waarmee samengewerkt wordt, voelen de wijkzusters zich soms in een spagaat geduwd.

‘Qua generalist sta je er qua denkwijze soms wel anders in dan bijvoorbeeld zo’n WMO consulent’.

Naast het verlenen van zorg hebben de wijkzusters nog andere taken, zoals het indiceren, het aansturen van het team en de administratieve werkzaamheden.

‘Ik vind dat soms ook wel lastig maar ook wel pittig hoor, kost veel tijd’.

Wijkzusters beseffen dat ondanks dat ze bepaalde zorg mogen indiceren, ze voor de toekenning hiervan afhankelijk zijn van andere organisaties, zoals de WMO. Deze partijen kijken toch anders naar een casus.

‘Wij willen als wijkzusters veel meer flexibel kijken en individueel kijken en je kijkt meer naar kwaliteit van leven’.

Kernthema: Innerlijke bron

Enkele wijkzusters geven aan dat de bron waaruit zij putten het warme nest of de liefdevolle opvoeding die ze hebben gehad, is. Zij geven aan dit graag door te willen geven aan anderen. Ook wordt genoemd dat wijkzusters een zorghart hebben: de behoefte om een ander te willen helpen, niet vanuit zichzelf maar door de behoefte van de ander op te merken.

‘Het geeft voldoening om te zorgen voor een ander’.

Tenslotte wordt ook religie genoemd als innerlijke bron van waaruit geput kan worden. Een wijkzuster vertelt dat ze zich door reflectie bewust blijft van de bron waaruit zij werkt.

TEN SLOTTE

In dit hoofdstuk zijn de ontwikkelde werkvorm en de resultaten van de observaties en het groepsge-sprek beschreven. In het volgende hoofdstuk volgen de conclusies, de discussie en aanbevelingen.

5. CONCLUSIE, DISCUSSIE & AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de drie deelvragen en de hoofdvraag beantwoord. Vervolgens wordt de methodologische en inhoudelijke discussie gevoerd en wordt de verpleegkundige visie op het onderwerp beschreven. Tenslotte worden aanbevelingen gedaan.

5.1 CONCLUSIE

In paragraaf 5.1 worden de deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord en wordt de conclusie beschreven.

5.1.1 DEELVRAAG 1

Het antwoord op de deelvraag hoe volgens de literatuur een effectieve werkvorm eruit ziet met betrekking tot het proces van 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' is als volgt:

Uit het theoretisch kader komt naar voren dat een intervisiemethode op basis van de socratische dialoog een effectieve werkvorm is om het proces van 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' vorm te geven en wel om de volgende redenen:

- Zowel bij het 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' als bij het voeren van een socratische dialoog ontstaat verbinding. In de verbinding met jezelf en met de ander komen de eigen normen en waarden die het handelen beïnvloeden aan het licht;
- Door als zorgverlener te reflecteren ontstaat er bewustwording van de grondhouding. Het gaat bij de socratische dialoog niet om het vinden van een oplossing voor het probleem van de ingebrachte casus maar om het gezamenlijk onderzoek naar de reden waarom het een probleem voor de zorgverlener is. De deelnemers aan het socratische dialoog verplaatsen zich in de situatie van de inbrenger en denken zonder te oordelen mee. Door op deze manier in gesprek te gaan, wordt de zorgverlener zich bewust van de invloed van het eigen handelen en ontstaat er (meer) ruimte voor een 'echte' ontmoeting en het maken van verbinding;
- De socratische dialoog wordt afgesloten met vragen over essentie, moed, maat, bezonnenheid en rechtvaardigheid. Door deze vragen te beantwoorden, reflecteert de zorgverlener nog meer op het eigen denken en handelen. Hierdoor wordt de zorgverlener bepaald bij de houding die nodig is om een ontmoeting vanuit Naast&Liefde vorm te geven en kan deze dan ook bewuster inzetten.

5.1.2 DEELVRAAG 2

Het antwoord op de deelvraag hoe de houding die nodig is om te 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' zichtbaar is geworden tijdens het gebruik van de werkvorm is als volgt:

Na het uitvoeren van observaties kan vastgesteld worden dat er in alle drie gesprekken sprake was van oprechte aandacht van de wijkzusters voor elkaar en voor de beschreven situaties waarin verbinding met de cliënt werd gemaakt.

Compassie was zowel verbaal als non-verbaal op te merken in de vorm van meeleven met elkaar. Wijkzusters lieten compassie zien door gepassioneerd te spreken over de ervaren verbinding met hun cliënten en de gevoelde verantwoordelijkheid om zorg te bieden die aansluit bij de behoeften van de cliënt. Wijkzusters vertelden geëmotioneerd over de onmacht die werd gevoeld wanneer de verbinding met een cliënt werd verbroken. Het werd duidelijk dat de wijkzusters op diverse manieren probeerden af te stemmen en aan te sluiten bij de cliënt en zijn of haar leefomgeving.

Er werd vastgesteld dat de wijkzusters respect voor elkaar toonden. De wijkzusters zijn bewust van het feit dat een open- en onbevooroordeelde houding belangrijk is bij ontmoeten. Er wordt voorbij de eigen normen en waarden gekeken als dit nodig is.

5.1.3 DEELVRAAG 3

Het antwoord op de vraag hoe de wijkzusters de nieuwe werkvorm voor intervisie hebben ervaren, is als volgt.

Alle wijkzusters zien het nut in van intervisie en sommigen hebben in het gesprek de beoogde verdieping ervaren. Er is duidelijk ervaren dat het gesprek niet gericht is op het vinden van oplossingen maar op het onderzoeken van de situatie en het bewust worden van de eigen gedachten en gevoelens in deze situatie. Omdat een van de wijkzusters dit precies beschreef in het groepsgebesprek, kan geconcludeerd worden dat de werkvorm, mits de stappen goed gevolgd worden, effectief is.

Het gezamenlijk spreken over het maken van verbinding maakte de wijkzusters bewust van de noodzaak hiervan. Het maken van verbinding met de cliënt wordt door de wijkzusters als vanzelfsprekend ervaren en in de ontmoeting onbewust toegepast. Door het gesprek zijn de wijkzusters zich bewuster geworden van de benodigde grondhouding om te ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’.

De wijkzusters ontdekten gaandeweg het gesprek een ‘gezamenlijkheid’ en deze onderlinge verbinding werd als een verrijking ervaren. In het groepsgebesprek is duidelijk benoemd dat niet alleen het oplossen van een situatie belangrijk is maar ook de bewustwording van eigen gevoelens, emoties en gedachten ten opzichte van deze situatie. Hierdoor ontstaat ruimte, helderheid en inzicht.

5.1.4 HOOFDVRAAG

Wat is een effectieve werkvorm voor intervisie die de wijkzusters handvatten geeft voor het ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde?’

De ontwikkelde werkvorm geeft handvatten aan de wijkzusters waarmee de houding om te ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’ kan worden bevorderd en er op een dieper niveau geleerd kan worden. Met behulp van de werkvorm kan worden gereflecteerd op de situatie, het gevoel, de waarden en behoeften die hiermee verbonden zijn. Naar aanleiding van de resultaten kan geconcludeerd worden dat de ontwikkelde werkvorm effectief is, mits de beschreven stappen gevolgd worden.

5.2. DISCUSSIE

In paragraaf 5.2 wordt aandacht gegeven aan de methodologische-, inhoudelijke discussie en de verpleegkundige visie op het onderzochte onderwerp.

5.2.1 METHODOLOGISCHE DISCUSSIE

Het onderzoek startte oktober 2016 met een theoretische verkenning en het opstellen van een onderzoeksplan. Toen dit onderzoeksplan nagenoeg gereed was, vond de opdrachtgever het om organisatorische redenen wenselijk om het onderzoek, de observaties en het groepsgebesprek, samen met een audit van de Kruisvereniging te laten plaatsvinden. Hierdoor stond de datum voor het verzamelen van de gegevens vast waardoor de gegevens in een kort tijdsbestek verwerkt moesten worden.

De manier waarop de werkvorm werd geïntroduceerd bij de wijkzusters week af van het oorspronkelijke plan. De werkvorm werd niet geïntroduceerd tijdens drie reguliere intervisiebijeenkomsten maar tijdens een audit waarbij naast de wijkzusters ook een procesbegeleider en auditoren aanwezig waren. Hoewel de procesbegeleiders en de auditoren vooraf geïnformeerd waren over de te gebruiken werkvorm, werden niet alle spelregels in acht genomen, met als gevolg dat de stappen van de werkvorm niet in alle gevoerde gesprekken duidelijk te onderscheiden waren. Tenslotte werd er maar een groepsgebesprek gehouden, terwijl we eerder van drie groepsgebesprekken waren uitgegaan. Na overleg met beide docenten werd vastgesteld dat de door de Kruisvereniging voorgestelde wijzigingen acceptabel waren en kon het onderzoek vervolgd worden.

Aanvankelijk was het de bedoeling om het groepsgebesprek met alle geobserveerde wijkzusters te voeren. Enkele dagen voor het daadwerkelijke onderzoek bleek dit niet mogelijk te zijn. De organisatie zegde toe dat tenminste drie wijkzusters aan het gesprek zouden kunnen deelnemen, dit werden er uiteindelijk vier. Hoewel het groepsgebesprek zowel door de wijkzusters als onderzoekers ervaren werd als open en eerlijk, zijn de resultaten minder valide dan wanneer het gesprek met alle acht wijkzusters zou zijn gevoerd.

In totaal zijn 27 wijkzusters werkzaam bij Surplus waarvan acht wijkzusters geobserveerd zijn tijdens de introductie van de werkvorm. Vier van deze wijkzusters hebben deelgenomen aan het groepsgebesprek. Gezien dit aantal kan de vraag gesteld of er voldoende informatie is verkregen.

Het groepsgesprek is aan de hand van de labelmethode zoals beschreven door Baarda en De Goede (2005) geanalyseerd. Het transcript werd in tweeën gedeeld en beide delen zijn door twee onderzoekers afzonderlijk gefragmenteerd, gelabeld en voorzien van kernthema's. De resultaten, waarbij een grote overlap was te zien, zijn vervolgens met elkaar besproken. Deze manier van werken heeft geleid tot een betrouwbare analyse van de gegevens.

De fysieke afstand tussen de onderzoekers en de opdrachtgever was groot waardoor het contact voornamelijk verliep via e-mail. Daarbij moet worden opgemerkt dat de opdrachtgever zich veel moeite heeft getroost om de onderzoekers in de gelegenheid te stellen vertrouwd te raken met het concept van de wijkzuster en de leefwereldbenadering.

Achteraf bleek dat het onverstandig was de organisatie van het onderzoek uit handen te geven en ervan uit te gaan dat gemaakte afspraken duidelijk waren voor de betrokkenen. Zo bleek dat de wijkzusters vooraf niet waren ingelicht over de aanwezigheid van een camera. Dit heeft geen nadelige gevolgen gehad voor het onderzoek.

5.2.2 INHOUDELIJKE DISCUSSIE

Gedurende het onderzoek dat wij de afgelopen maanden hebben verricht de Kruisvereniging en bij de organisaties die werken volgens het concept van de wijkzuster, hebben we meerdere keren gesproken met de wijkzusters. Uit deze gesprekken blijkt dat de wijkzusters zich met hart en ziel inzetten voor hun cliënten en zich veel moeite getroosten om in verbinding te komen. Ook tijdens de observaties en het groepsgesprek hebben wij dit zo ervaren. In alle drie geobserveerde gesprekken werd duidelijk dat de wijkzusters ruimschoots beschikken over de, in de literatuur beschreven, houdingen om te ontmoeten, te weten aandacht, compassie en respect. In het groepsgesprek beschreven de wijkzusters de houdingen en deugden die zij zelf belangrijk vonden in de ontmoeting met de cliënt en ook hier werden deugden beschreven die met aandacht, compassie en respect te maken hadden. Met andere woorden uit het onderzoek blijkt dat de wijkzusters van Surplus goed op weg zijn in proces van afstemmen, aansluiten en aanvaarden. Als onderzoekers zijn wij van mening dat het heel belangrijk is dat dit ook zo blijft en dat de wijkzusters zich blijvend bewust zijn van de houding en deugden die hiervoor nodig zijn. De ontwikkelde werkvorm kan hier een bijdrage aan leveren.

Er zijn echter belemmeringen die het beroep van wijkzuster ingewikkeld maken en waarvoor niet snel een oplossing gevonden kan worden. Zo zijn zorgorganisaties en daarmee wijkzusters nu eenmaal gebonden aan wet- en regelgeving. Daarbij hebben wijkzusters naast het wijkzusterschap andere werkzaamheden voor de organisatie waar ze in dienst zijn. Mede hierdoor is er niet altijd voldoende tijd en geld beschikbaar om te 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'. Het is voor de wijkzusters en de organisaties waar ze in dienst zijn een hele klus om hier een goed evenwicht in te vinden. Daarnaast ondervinden wijkzusters belemmeringen in de samenwerking met andere organisaties. Deze specialistische organisaties werken vanuit een andere visie en werken vaak meer doelgericht. Met de toekenning van het keurmerk aan zorgorganisaties die werken volgens het concept van de wijkzuster vervult de Kruisvereniging een belangrijke rol in de borging van het concept en daarmee de kwaliteit van de zorg door de wijkzuster.

Met ons onderzoek is een voorzichtig begin gemaakt, maar verder onderzoek naar de effectiviteit van de werkvorm is noodzakelijk. Dit onderzoek zou bij voorkeur moeten plaatsvinden tijdens meerdere reguliere intervisiebijeenkomsten en in een zo natuurlijk mogelijke setting.

5.2.3 VERPLEEGKUNDIGE VISIE OP HET ONDERWERP

Als studenten HBO-Verpleegkunde aan Hogeschool VIAA zijn wij opgeleid met het Neuman Systems Model van Betty Neuman. In dit conceptuele model worden de vier concepten van verpleegkunde beschreven, te weten mens, omgeving, gezondheid en verplegen (Verberk & Merks, 2013). In dit model wordt de mens gezien als een cliëntstelsel dat voortdurend in interactie is met zijn omgeving. Deze omgeving bestaat uit alle factoren en stressoren die het cliëntstelsel omgeven. De relatie tussen het stelsel en de omgeving is wederkerig. Het cliëntstelsel kan de omgeving beïnvloeden en omgekeerd kan de omgeving het stelsel beïnvloeden. Deze continue uitwisseling maakt ontwikkeling en groei van het cliëntstelsel mogelijk. Ook in de leefwereldbenadering is er sprake van interactie. De leefwereld wordt beschreven als 'de wereld van het alledaagse waarin we met

elkaar omgaan, elkaar opzoeken omdat we elkaar nodig hebben en kennis, kunde en middelen delen' (p. 8). Naast de leefwereld is er een systeemwereld (structuren, regels en protocollen) en een belevingswereld (gedachten, gevoelens). Het samen deelhebben aan de leefwereld levert groei op, er wordt waarde toegevoegd en bijgedragen aan zingeving (CIIO/CKMZ, 2016).

In de leefwereldbenadering kan de wijkzuster door af te stemmen en met aandacht te ontmoeten, samen met de client zoeken naar oplossingen waarbij het eigen netwerk zoveel mogelijk ingezet wordt. Daarbij is het belangrijk dat er verbinding gemaakt wordt tussen de bronnen van kennis van beiden (CIIO/CKMZ, 2016). In het Neuman Systems Model is er eveneens sprake van verbinding. De verpleegkundige en de cliënt gaan in gesprek over de wijze waarop beiden de situatie interpreteren en stellen vervolgens samen de doelen van de samenwerkingsrelatie vast (Verberk & Merks, 2013).

Deze overeenkomsten tussen het Neuman Systems Model en de leefwereldbenadering benadrukken nog eens het belang van de ontmoeting tussen de verpleegkundige en de cliënt. Door met aandacht af te stemmen, aan te sluiten en te aanvaarden kan inzicht verkregen worden in de interactie met de omgeving en wat daarin voor de client belangrijk is. 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde is dus essentieel om als verpleegkundige mensgericht te kunnen zorgen.

Met behulp van de werkvorm kan worden gereflecteerd op het tot stand brengen van deze ontmoeting en de persoonlijke kwaliteiten die hiervoor benodigd zijn. Door hier gezamenlijk onderzoek naar te doen, worden wijkzusters zich bewust van deze kwaliteiten en kan er van elkaar geleerd worden. Hierdoor verbetert de kwaliteit van de zorgverlening.

5.3 AANBEVELINGEN

In paragraaf 5.3 staan de aanbevelingen beschreven naar aanleiding van de resultaten en de conclusies. De aanbevelingen zijn ingedeeld op micro-, meso- en macroniveau. Op microniveau worden aanbevelingen gedaan ten behoeve van de wijkzuster. De aanbevelingen op mesoniveau hebben betrekking op de gehele organisatie. De aanbevelingen op macroniveau betreffen de organisaties waarmee wordt samengewerkt.

5.3.1 MICRONIVEAU

Allereerst wordt aanbevolen de werkvorm op korte termijn als intervisie-methode voor de wijkzusters te implementeren. Het is belangrijk dat de wijkzusters hier actief bij betrokken worden zodat de motivatie om de werkvorm te gebruiken wordt vergroot. Het gebruik van de werkvorm dient van tevoren goed uitgelegd te worden. Ook dient de werkvorm en het gebruik ervan regelmatig te worden geëvalueerd.

5.3.2 MESONIVEAU

Een tweede aanbeveling is dat de werkvorm in meerdere lagen van de zorgorganisatie wordt gebruikt. Het gebruik van de werkvorm zal binnen de organisatie verbindend werken en een bijdrage leveren aan wederzijds begrip. Er dienen zoveel mogelijk bestaande overlegstructuren benut te worden.

5.3.3 MACRONIVEAU

Overwogen zou moeten worden om het gedachtengoed achter het 'concept van de wijkzuster' en de leefwereldbenadering ook bij andere (zorg)organisaties en onderwijsinstellingen onder de aandacht te brengen, zodat deze, net als de wijkzusters, mensgerichter gaan werken. Dit kan gerealiseerd worden door de positieve effecten van de leefwereldbenadering meer bekendheid te geven.

BIBLIOGRAFIE

- Armstrong K. (2010). *Compassie*. Amsterdam: De Bezige Bij.
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. van der & Goede, M. de (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Baart, A. (2002) *Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster*. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV
- Baart, A. (2004) *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV
- Baart, A. (2011). Nadere introductie presentiefilosofie. Geraadpleegd op 2 april 2017, van <http://www.presentie.nl/wat-is-presentie/filosofie>
- Barneveld, P.D. (2010). Boeksamenvatting Theory U. *Management Executive* 2010 (4), pp. 45-48.
- Boers, E. & Kessels, J. (2003). Professionaliseren door gezamenlijke reflectie. Intervisie en het socratisch gesprek vergeleken. In: J. Delnoij, J & W. van Dalen(red.). *Het socratisch gesprek* (pp. 231-244). Budel: Damon.
- Buber, M. (z.j.). Inleiding in Martin Buber. Geraadpleegd van <http://pk2.aemotion4.com/sites/pk2.aemotion4.com/files/Inleiding%20in%20Martin%20Buber.pdf>
- Buber, M. (2014, april 21). Mens in Dialoog: Dag 111 - Martin Buber en de ontmoeting. Geraadpleegd op: <https://mysearch.avg.com/?cid=%7BABD0855A-F42D-4D2C-9E74-459F25C4C7B7%7D&mid=3fcd42b3327e5423bab39abd20ba0c93-6ae3548840cda-deba5b3350c0f504e14822fa5f4&lang=nl&ds=AVG&coid=avgtbavg&cmpid=1215av&pr=fr&d=2015-12-04%2013:50:05&v=4.2.3.128&pid=wtu&sg=&sap=hp>.
- CGMV, CNV, FNV, HCF, NU'91, RMU, & V & VN. (2015). *Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, Leidraad voor je handelen als professional*. Hilversum: Van der Weij Drukkerijen BV.
- Cingel, C.J.M. van der (2012). *Compassie in de verpleegkundige praktijk. Een leidend principe voor goede zorg*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers
- Cingel, C.J.M. van der & Jukema, J.S. (2014). *Persoonsgerichte zorg. Praktijken van goede zorg voor ouderen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Claasen, W. (2014). Ontwikkelen van pedagogische oordeelsvorming door reflectie op alledaagse deugden. *Tijdschrift voor Lerarenopleiders*, pp. 31-38.
- CIIO/CKMZ (2016). Waarderingskader voor de leefwereldbenadering. Regionale Kruisvereniging Noord-Brabant.
- Cuvelier, F. (1998). *Omgaan met zichzelf en met elkaar*. Leuven/Apeldoorn: Garant
- Dartel, H. van & Witte, J. de (2014). Professionele verantwoordelijkheid en ethische reflectie. In: H. van Dartel & B. Molewijk. *In gesprek blijven over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk*. Amsterdam: Boom.

Grit, R. & Julsing, M. (2012). *Zo doe je een onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Goossensen A. & Thissen, P. (2012). Ouderenzorg en presentie. De blik opschonen. *Denkbeeld* 24 (5) pp. 30-32

Halifax J. (2010) TedWomen. Medeleven en de ware betekenis van empathie.

Heijst, A. van (2004). De warmhartige Amerikaan. Rede bijeenkomst Thijmgenootschap 'De hemel van Nederland', Tilburg.

Hillrich, O. (2006). Wat is respect? Geraadpleegd op 17 april 2017 van http://www.mensinwereld.nl/Wat_is_respect/wat_is_respect.html

Hostmanship Group (2010). Hostmanship. Geraadpleegd van www.hostmanship.nl

Jong, de A., De Maesschalck, L. Legius, M. Vandenbroeke, H., Glorieux, M. & Visser, J. (2015). *Inleiding wetenschappelijk onderzoek voor het gezondheidsonderwijs*. Reed Business Education, Amsterdam

Kerkhof, T. van de (2012). De kracht van dialoog. Geraadpleegd op 10 april 2017 van <http://www.discura.nl/auteurs/twan-van-de-kerkhof/de-kracht-van-dialoog>

Kessels, J. (2004). Socratische gespreksvoering. Reflecteren op praktijkkwesies. Opgehaald van www.het-nieuwetrivium.nl.

Kleinlugtenbelt, D. & Molewijk, B. (2011) Moreel beraad, de kracht van praktische filosofie. *Filosofie en praktijk*, 32 (4), pp. 97-106.

Koldijk, G. (2008) Tussenruimte. Een onderzoek naar de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt in de geestelijke gezondheidszorg. Universiteit voor Humanistiek.

Liégeois, A. (2014). *Waarden in dialoog. Ethiek in de zorg*. Tiel: Lannoo Uitgeverij.

Molewijk, B, Dam, S. van der, Bruijn, A, Kardol, T. & Widdershoeven, G. (2009). Moreel beraad in de verpleeghuiszorg: methodisch spreken over goede zorg. *Tijdschrift voor verpleeghuisgeneeskunde*. 34 (3), pp. 103-106

Nederlands encyclopedie. (z.j.). Ontmoeten. Geraadpleegd op 13 april 2017 van <http://www.encyclo.nl/begrip/ontmoet>

Sana, S. (2016). *Aandacht voor de menselijke kant van het vak*. In: *De mens centraal. ZonMw-signalement over Zingeving in zorg*. Ras, T. & Reijmerink W. (red.). Rijswijk: Quantas.

Sijnke, J. (2009). *Wie heeft de regie? Kwaliteit van bestaan in de praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Surplus. (z.j.). Wijkzuster. Geraadpleegd van <http://www.surplusgroep.nl/smartinstant3.net?id=10007312>

Swanborn, P.G. (2015). *Basisboek Sociaal Onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.

Verberk, F. & Merks, A. (2013). *Verpleegkunde volgens het Neuman Systems Model. Een vertaling en bewerking voor de Nederlandse praktijk*. Assen: Van Gorcum.

V&V 2020 (2012). Deel 3 Beroepsprofiel verpleegkundige. Geraadpleegd op 9 mei 2017 van http://www.venvn.nl/Portals/1/Nieuws/Ouder%20dan%202010/3_profiel%20verpleegkundige_def.pdf

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Woordenboek.org. (2016). Respect. Geraadpleegd op 17 april 2017 van <http://www.woorden.org/woord/respect>

Wikipedia. (2016, 21 augustus). Kruisvereniging. Geraadpleegd op 7 januari 2017 van <https://nl.wikipedia.org/wiki/Kruisvereniging>

BIJLAGEN

BIJLAGE A: INFORMED CONSENT

Toestemmingsverklaring voor deelname aan het afstudeeronderzoek van Willy Beukers, Hilde van der Bijl, Ellen Hannessen en Sanne de Ruiter.

Hierbij verklaart:

Naam:

.....

vrijwillig mee te willen werken aan het afstudeeronderzoek van bovengenoemde studenten.

In verband met de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek is ondergetekende niet op de hoogte van de onderzoeksvraag. Zij weet wel wat deelname voor haar inhoudt en weet dat zij op ieder moment de medewerking aan het onderzoek kan intrekken.

De gegevens (data) die verzameld worden in dit onderzoek zullen vertrouwelijk, anoniem, worden behandeld. Ondergetekende geeft tevens toestemming tot publicatie van de uit dit onderzoek voortkomende resultaten, er worden geen individuele gegevens beschreven.

Plaats:

Datum:

Handtekening deelnemer:

Plaats:

Datum:

Handtekening onderzoeker:

BIJLAGE B: OBSERVATIESCHEMA

Observatiepunten:	Veldnotities	Tijd
Aandacht Bewust belangstelling tonen in een cliënt. Cliënt uitnodigen om verhaal te laten doen		
Compassie Meebeleven van emoties/leed cliënten(betrokkenheid) Observeren wat de cliënt werkelijk nodig heeft(helpen) Er echt zijn voor de cliënt (aanwezigheid)		
Respect 'Goed kijken' naar de ander Rekening houden met de ander Wederkerigheid		
Gebruik methode		

BIJLAGE C: LEIDRAAD GROEPSPGESPREEK

Introductie

- Willy heet de deelnemers welkom en stelt ons voor.
- Benoemen wat er de komende 60 minuten zal gaan gebeuren.
- Onderwerp afstudeeronderzoek toelichten.
- Doel van het groepsgesprek toelichten.
- Benoemen dat het groepsgesprek anoniem is en dat de geluidsopnames vertrouwelijk worden behandeld.
- Benoemen dat geen enkel antwoord fout is en dat men het niet met elkaar 'eens' hoeft te zijn.
- Toelichten dat we na afloop van het gesprek open staan voor tips en tops.

Vragen

1. Wat heb je in het gesprek persoonlijk ervaren?
2. Wat vind je zelf niet relevant of zou je toe willen voegen aan het gesprek? Of heb je een heel ander idee bij reflectie?
3. Op welke manier geef jij vorm aan 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' in contact met de zorgvra-ger?
4. In ons onderzoek kwamen wij uit op aandacht, respect en compassie. Hoe hebben jullie dit er-varen in het gesprek?
5. Wat heb je nodig om het 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' in de praktijk te brengen? Wat is belemmerend en wat bevorderend? (Eventueel als men niet op antwoorden komt aangeven: denk aan tijd, middelen, informatie/scholing, omstandigheden)
6. Afrondende vraag:
Een belangrijk uitgangspunt waar wij als onderzoeksgroep steeds op terugkwamen is de uit-spraak dat je de ander pas kan liefhebben als je eerst jezelf lief hebt, je kunt dit ook vertalen naar: voor de ander kunnen zorgen als je eerst goed voor jezelf zorgt. De Joodse filosoof Martin Buber benoemt dit, de oorsprong van deze opdracht staat in de bijbel. Deze persoonlijk vraag zouden we ook aan jullie willen stellen: Wat is jouw bron waarvan uit jij aandacht, respect en compassie aan de ander kan geven? Dit kan voor een ieder heel verschillend zijn. Willen jullie dit voor jezelf eens opschrijven. Wie zou dit met ons willen delen?

Afsluiting

- Het groepsgesprek afronden en vragen of de deelnemers nog vragen of opmerkingen kwijt wil-len.
- De deelnemers bedanken voor hun deelname.
- Kleinigheidje overhandigen.
- Mogelijkheid benoemen om onderzoeksresultaten ter zijner tijd in te zien.

BIJLAGE D: KERNTHEMA'S EN CODES GROEPSPGESPREEK

Kernthema's groepsgesprek	Codes	Fragment- nummers	Ladingen
Bewustwording	Bewust worden van Onbewust doen Maakt enthousiast Individualistisch beroep Herkenning van ervaringen, werkwijze, visie, problemen Bevestiging Gezamenlijkheid/verbinding	1.1 1.1 1.1 1.2, 1.3, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1 1.2, 2.1 1.2, 1.3, 1.5, 2.1, 2.5	+ + + +/- ++ ++ ++
Ervaringen met ge- sprek	Intervisie is belangrijk/nuttig Gebruik methode: niet ervaren Alle deelnemers zijn/worden betrokken Bewustwording van eigen gevoe- lens, gedachten en emoties Verheldering Inzicht Ruimte om andere mogelijkheden te zien. Gebruik methode: wel/geen ca- suïstiek. Gesprek over het maken van ver- binding. Anders dan intervisie Helpt om breder te kijken Niet gericht op oplossing Reflectie/verdieping	1.4, 2.1, 2.2, 2.3 2.2 2.2 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 2.10, 2.11, 3.5 2.3 2.3, 2.7 2.4, 2.6 2.4 2.4, 2.8 2.4, 3.9 2.5, 2.8, 2.9, 2.10 2.6, 2.7	+ +/- ++ ++ ++ ++ ++ ++ +/- +/- + ++ + +
Houdingsaspecten (post-it)	Aandacht is belangrijk Laten vertellen Aansluiten Luisteren Aandacht voor leefomgeving Weten wie je voor je hebt Interesse tonen in cliënt Rust Open houding Echt aanwezig zijn	3.5, 3.8 3.2 3.3, 3.5 3.5, 3.9 3.8, 3.9 3.4	++ + + + + ++ ++

Kernthema's groepsgesprek	Codes	Fragment- nummers	Ladingen
Houdingsaspecten	Empathie Gewoon <u>doen</u> Eigenwaarde bevorderen Gelijkwaardigheid van relatie Geen oordeel vellen Authentiek zijn Zorgen vanuit je hart <u>Gewoon</u> doen Flexibel zijn	3.1 3.1 3.1 3.2 3.2 5.3	++ + + + ++ ++ +/-
Herkenning van respect, aandacht en compassie tijdens gesprek	Aandacht is voorwaarde voor verbinding. Compassie en respect voor verscheidenheid in persoon Ervaren van gezamenlijkheid ondanks verscheidenheid.	4.1, 3.5 4.2, 4.3 4.3	++ ++ ++
Voorwaarden om te Ontmoeten	Minder zakelijk, aansluiten bij cliënt Toegankelijk (laagdrempelig) Geen verplichtingen voor cliënt Prioriteiten Flexibele en haalbare doelen Eigen verantwoording Belang cliënt vooropstellen Afwisseling Bewegingsruimte Meewerkende organisatie	3.8, 5.8 3.8 3.8 3.8, 5.3 3.8 5.2 5.2 5.4 5.5. 5.5	+/- +/- +/- +/- +/- + +/- ++ + +
Belemmeringen om te Ontmoeten	Verschil in visie met overige organisaties Doelgericht versus mensgericht Wisselingen in ervaren werkdruk Onvoorspelbaarheid Administratie/bureaucratie Balans tussen wijkzuster en onderdeel zorgorganisatie Weinig bewegingsruimte Druk vanuit eigen organisatie Afhankelijk van samenwerkingspartners Overige taken naast wijkzusterschap	3.6, 5.7, 5.8 3.6 5.1 5.1 5.1 5.6, 5.9 5.6 5.6 5.6, 5.7, 5.8 5.9	- - +/- +/- +/- - - - +/- +/-

Kernthema's groepsgesprek	Codes	Fragment- nummers	Ladingen
Interne bron om te werken vanuit Naast&Liefde (post-it)	Religie	6.2	+
	Zorgen vanuit hart		++
	Voldoening		++
	Veel voor terug krijgen.		+
	Veilige basis: gezin/relatie	6.1, 6.2, 6.3	++
	Vrije en liefdevolle opvoeding	6.3	++
	Anderen willen helpen (drang)	6.1, 6.2	++
	Zelfonderzoek/reflectie	6.3	+
	Voorbeeld willen zijn.	6.3	+

BIJLAGE E: ZOEKPLAN

Formulering van de probleemstelling die ten grondslag ligt aan het theoretisch kader.

Hoofdvraag:

Wat is een effectieve werkvorm voor intervisie die de wijkzusters handvatten geeft voor het ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’?

Deelvragen hierbij zijn:

1. Hoe volgens de literatuur een effectieve werkvorm eruit ziet met betrekking tot het proces van ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’.
2. Hoe wordt de houding die nodig is om te ‘Ontmoeten vanuit Naast&Liefde’ zichtbaar bij het gebruik van de werkvorm.
3. Hoe wijkzusters het gebruik van deze werkvorm ervaren.

Globale afbakening van het onderwerp

Periode	1995 - heden
Plaats	Wereldwijd
Taal	Nederlands, Engels

Deelvraag	Zoektermen	Literatuur
Deelvraag 1: Hoe volgens de literatuur een effectieve werkvorm eruit ziet met betrekking tot het proces van 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde'.	Deelvraag 1 is beantwoord in het theoretisch kader. De informatie uit het theoretisch kader komt voort uit het literatuuronderzoek. Hiernaast worden de belangrijke bronnen beschreven. Zoektermen: Dialogo, socratisch gesprek, intervisie, introvisie, ui-model, leefwereldbenadering, naastenliefde, reflectie.	Baart, A. (2002) <i>Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster</i>. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV Baart, A. (2004) <i>Een theorie van de presentie</i>. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV Baart, A. (2011). Nadere introductie presentiefilosofie. Geraadpleegd op 2 april 2017, van http://www.presentie.nl/wat-is-presentie/filosofie Barneveld, P.D. (2010). Boeksamenvatting Theory U. <i>Management Executive</i> 2010 (4), pp. 45-48. Boers, E. & Kessels, J. (2003). Professionaliseren door gezamenlijke reflectie. Intervisie en het socratisch gesprek vergeleken. In: J. Delnoij, J & W. van Dalen(red.). <i>Het socratisch gesprek</i> (pp. 231-244). Budel: Damon Buber, M. (z.j.). Inleiding in Martin Buber. Geraadpleegd van http://pk2.aemotion4.com/sites/pk2.aemotion4.com/files/Inleiding%20in%20Martin%20Buber.pdf Buber, M. (2014, april 21). Mens in Dialoog: Dag 111 - Martin Buber en de ontmoeting. Geraadpleegd op: https://mysearch.avg.com/?cid=%7BABD0855A-F42D-4D2C-9E74459F25C4C7B7%7D&mid=3fcd42b3327e5423bab39abd20ba0c93-6ae3548840cddeba5b3350c0f504e14822fa5f4&lang=nl&ds=AVG&coid=avgtbavg&cmpid=1215av&pr=fr&d=2015-1204%2013:50:05&v=4.2.3.128&pid=wtu&sg=&sap=hp. CIIO/CKMZ (2016). Waarderingskader voor de leefwereldbenadering. Regionale Kruisvereniging Noord-Brabant. Cuvelier, F. (1998). <i>Omgaan met zichzelf en met elkaar</i>. Leuven/Apeldoorn: Garant Dartel, H. van & Witte, J. de (2014). Professionele verantwoordelijkheid en ethische reflectie. In: H. van Dartel & B. Molewijk. <i>In gesprek blijven over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk</i>. Amsterdam: Boom. Heijst, A. van (2004). De warmhartige Amerikaan. Rede bijeenkomst Thijmgenootschap 'De hemel van Nederland', Tilburg. Kerkhof, T. van de (2012). De kracht van dialoog. Geraadpleegd op 10 april 2017 van http://www.discura.nl/auteurs/twan-van-de-kerkhof/de-kracht-van-dialoog Kessels, J. (2004). Socratische gespreksvoering. Reflecteren op praktijkkwes-ties. Opgehaald van www.hetnieuwetrivium.nl. Kleinlugtenbelt, D. & Molewijk, B. (2011) Moreel beraad, de kracht van praktische filosofie. <i>Filosofie en praktijk</i>, 32 (4), pp. 97-106. Koldijk, G. (2008) Tussenruimte. Een onderzoek naar de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt in de geestelijke gezondheidszorg. Universiteit voor Humanistiek. Liégeois, A. (2014). <i>Waarden in dialoog. Ethiek in de zorg</i>. Tiel: Lannoo Uitgeverij. Molewijk, B, Dam, S. van der, Bruijn, A, Kardol, T. & Widdershoven, G. (2009). Moreel beraad in de verpleeghuiszorg: methodisch spreken over goede

		zorg. <i>Tijdschrift voor verpleeghuisgeneeskunde</i> . 34 (3), pp. 103-106
Deelvraag 2: Hoe wordt de houding die nodig is om te 'Ontmoeten vanuit Naast&Liefde' zichtbaar bij het gebruik van de werkvorm.	Er is observatieonderzoek uitgevoerd om deelvraag 2 te beantwoorden. Enkele boeken zijn gebruikt om de methode te verantwoorden.	Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. van der & Goede, M. de (2013). <i>Basisboek Kwalitatief Onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek</i>. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers. Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2005). <i>Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek</i>. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers. Grit, R. & Julsing, M. (2012). <i>Zo doe je een onderzoek</i>. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
Deelvraag 3: Hoe wijkzusters het gebruik van deze werkvorm hebben ervaren	Na het observatieonderzoek is er een groepsgesprek met de wijkzusters gehouden om deelvraag te beantwoorden.	Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. van der & Goede, M. de (2013). <i>Basisboek Kwalitatief Onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek</i>. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers. Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2005). <i>Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek</i>. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

BIJLAGE F: ZOEKSTRATEGIE

Waar gezocht	Zoektermen	Wanneer	Resultaat/ bronnen	Treffers en aantal gebruikte artikelen
www.google.nl	U- theory	10-03-2017	Barneveld, P.D. (2010). Boeksamenvatting Theory U. <i>Management Executive</i> 2010 (4), pp. 45-48.	Treffers: 42.300 Artikelen: 1
www.google.nl	Dialoog, kracht	10-04-2017	Kerkhof, T. van de (2012). De kracht van dialoog. Geraadpleegd op 10 april 2017 van http://www.discura.nl/auteurs/twan-van-de-kerkhof/de-kracht-van-dialoog	Treffers: 421.000 Artikelen: 1
www.google.nl	Menslievende zorg, barmhartigheid	16-04-2017	Heijst, A. van (2004). De warmhartige Amerikaan. Rede bijeenkomst Thijmgenootschap 'De hemel van Nederland', Tilburg.	Treffers: 8.390 Artikelen: 1
www.presentie.nl	Ouderenzorg en presentie	20-03-2017	Goossens A. & Thissen, P. (2012). Ouderenzorg en presentie. De blik opschonen. <i>Denkbeeld</i> 24 (5) pp. 30-32.	Treffers: 2 Artikelen: 1
Verkregen via opdrachtgever	Tussenruimte	21-12-2016	Koldijk, G. (2008) Tussenruimte. Een onderzoek naar de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt in de geestelijke gezondheidszorg. Universiteit voor Humanistiek.	n.v.t.
www.surplus.nl	Wijkzuster	10-05-2017	Surplus. (z.j.). Wijkzuster. Geraadpleegd van http://www.surplusgroep.nl/smartinstant3.net?id=10007312	n.v.t.
VIAA mediatheek	Waarden, dialoog	02-04-2017	Boek: Liégeois, A. (2014). <i>Waarden in dialoog. Ethiek in de zorg</i> . Tiel: Lannoo Uitgeverij.	n.v.t.
www.google.nl	Moreel be- raad	02-04-2017	Boek: Kleinlugtenbelt, D. & Molewijk, B. (2011) Moreel beraad, de kracht van praktische filosofie. <i>Filosofie en praktijk</i> , 32 (4), pp. 97-106.	n.v.t.
www.hetnieuwetrivium.nl	Moreel be- raad, snow- ball methode	15-03-2017	Kessels, J. (2004). Socratische gespreksvoering. Reflecteren op praktijkkwes- ties. Opgehaald van www.hetnieuwetrivium.nl .	n.v.t.
www.google.nl	Ontmoeten	13-04-2017	Nederlands encyclopedie. (z.j.). Ontmoeten. Ge- raadpleegd op 13 april, 2017, van http://www.encyclo.nl/begrip/ontmoet	Treffers: 5.790.000 Artikelen: 1
www.springerlink.nl	Kwaliteit, regie	12-04-2017	Boek: Sijnke, J. (2009). <i>Wie heeft de regie? Kwaliteit van bestaan in de praktijk</i> . Houten: Bohn Staf- fleu van Loghum.	Treffers: 1.509 Artikel: 1
www.google.nl	Hostmanship	04-05-2017	Hostmanship Group (2010). Hostmanship. Ger- aadpleegd van www.hostmanship.nl	Treffers: ? Artikel: 1

Eigen bezit.	ZonMw.	13-04-2017	Sana, S. (2016). Aandacht voor de menselijke kant van het vak. In: De mens centraal. ZonMw-signalement over Zingeving in zorg. Ras, T. & Reijmerink W. (red.). Rijswijk: Quantes.	n.v.t..
Boekenlijst Viaa	NSM	06-05-2017	Verberk, F. & Merks, A. (2013). <i>Verpleegkunde volgens het Neuman Systems Model. Een vertaling en bewerking voor de Nederlandse praktijk</i> . Assen: Van Gorcum.	n.v.t.
Aanbevolen literatuur docent	Beroepsprofiel	09-05-2017	V&V 2020 (2012). Deel 3 Beroepsprofiel verpleegkundige. Geraadpleegd op 9 mei 2017 van http://www.venvn.nl/Portals/1/Nieuws/Ouder%20dan%202010/3_profiel%20verpleegkundige_def.pdf	n.v.t.
Mediatheek VIAA	Wat is onderzoek	02-04-2017	Boek: Verhoeven, N. (2011). <i>Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs</i> . Den Haag: Boom Lemma uitgevers.	n.v.t.
www.google.nl	Respect	17-04-2017	Woordenboek.org. (2016). Respect. Geraadpleegd op 17 april, 2017, van http://www.woorden.org/woord/respect	Treffers: 858.000.000 Artikelen: 1
Mediatheek Viaa	Sociaal onderzoek	03-04-2017	Boek: Swanborn, P.G. (2015). <i>Basisboek Sociaal Onderzoek</i> . Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.	n.v.t.
www.google.nl	Kruisvereniging	07-01-2017	Wikipedia. (2016, 21 augustus). Kruisvereniging. Geraadpleegd op 07 januari, 2017, van https://nl.wikipedia.org/wiki/Kruisvereniging	Treffers: 34.300 Artikelen: 1
Verkregen via opdrachtgever	Waarderingskader	27-11-2016	CIIO/CKMZ (2016). Waarderingskader voor de leefwereldbenadering. Regionale Kruisvereniging Noord Brabant.	n.v.t.
In Koldijk (2008)	Dagboek van een kerk-enbuurtwerker.	22-03-2017	Boek: Baart, A. (2002) <i>Dagboek van een kerk-enbuurtwerker</i> . Utrecht: Uitgeverij Lemma BV	n.v.t.
Boekenlijst VIAA	Zo doe je onderzoek	20-03-2017	Boek: Grit, R. & Julsing, M. (2012). <i>Zo doe je een onderzoek</i> . Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.	n.v.t.
Mediatheek VIAA	Ethische reflectie	29-03-2017	Dartel, H. van & Witte, J. de (2014). Professionele verantwoordelijkheid en ethische reflectie. In: H. van Dartel & B. Molewijk. <i>In gesprek blijven over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk</i> . Amsterdam: Boom.	n.v.t.
Verkregen via opdrachtgever	Reflectie op alledaagse deugden	20-03-2017	Claasen, W. (2014). Ontwikkelen van pedagogische oordeelsvorming door reflectie op alledaagse deugden. <i>Tijdschrift voor Lerarenopleiders</i> , pp. 31-38.	n.v.t.
Aangedragen literatuur opdrachtgever	Presentie	03-04-2017	Boek: Baart, A. (2004) <i>Een theorie van de presentie</i> . Utrecht: Uitgeverij Lemma BV	n.v.t.

www.presentie.nl	Presentie uitleg	02-04-2017	Baart, A. (2011). Nadere introductie presentiefilosofie. Geraadpleegd op 2 april 2017, van http://www.presentie.nl/wat-is-presentie/filosofie	Treffers: 12 Artikelen: 1
www.google.nl	Buber, ontmoeting	27-12-2016	Buber, M. (2014, april 21). Mens in Dialoog: Dag 111 - Martin Buber en de ontmoeting. Geraadpleegd op: http://mensindialoog-dagelijksedialogen.blogspot.nl/2014/04/dag-111-martin-buber-en-de-ontmoeting.html .	Treffers: 9.730 Artikelen: 1
www.google.nl	Martin Buber	04-04-2017	Buber, M. (z.j.). Inleiding in Martin Buber. Geraadpleegd van http://pk2.aemotion4.com/sites/pk2.aemotion4.com/files/Inleiding%20in%20Martin%20Buber.pdf	Treffers: 10.900 Artikelen: 1
www.google.nl	Socratisch gesprek via socratische gespreksvoering Reflecteren	03-04-2017	Boers, E. & Kessels, J. (2003). Professionaliseren door gezamenlijke reflectie. Intervisie en het socratisch gesprek vergeleken. In: J. Delnoij, J & W. van Dalen(red.). Het socratisch gesprek (pp. 231-244). Budel: Damon.	Treffers: 19.300 Artikel: 2
Mediatheek VIAA	Basisboek kwalitatief onderzoek	27-11-2016	Boek: Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2005). <i>Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek</i> . Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.	n.v.t.
Mediatheek VIAA	Basisboek kwalitatief onderzoek	27-11-2016	Boek: Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. van der & de Goede, M. (2013). <i>Basisboek Kwalitatief Onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek</i> . Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.	n.v.t.
Aangedragen literatuur opdrachtgever	In gesprek blijven over goede zorg	27-12-2016	Boek: Dartel, H. van, & Molewijk, B. (2016). <i>In gesprek blijven over goede zorg</i> (2e ed.). Amsterdam, Nederland: Boom.	n.v.t.
Verkregen via kennis	Cuvelier	24-12-2016	Cuvelier, F. (2de druk 1998). <i>Omgaan met zichzelf en met elkaar</i> . Apeldoorn: F. Cuvelier en Garant-Uitgevers n.v.	n.v.t.
Aangedragen literatuur opdrachtgever	Compassie	28-12-2016	Boek: Armstrong K. (2010). <i>Compassie</i> . Amsterdam: De Bezige Bij.	n.v.t.
Aangedragen literatuur opdrachtgever	Compassie in de verpleegkundige praktijk	28-12-2016	Boek: Cingel, C.J.M. van der (2012). <i>Compassie in de verpleegkundige praktijk. Een leidend principe voor goede zorg</i> . Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.	n.v.t.
In eigen bezit.	Persoonsgerichte zorg	-23-12-2016	Boek: Cingel, C.J.M. van der & Jukema, J.S. (2014). <i>Persoonsgerichte zorg. Praktijken van goede zorg voor ouderen</i> . Houten: Bohn Stafleu Van Loghum	n.v.t.

Aangedragen literatuur opdrachtgever	Tedwoman	28-12-2016	Halifax J. (2010) TedWomen. Medeleven en de ware betekenis van empathie.	n.v.t.
Aangedragen literatuur opdrachtgever	Moreel beraad	29-03-2017	Molewijk, B, Dam, S. van der, Bruijn, A, Kardol, T. & Widdershoeven, G. (2009). Moreel beraad in de verpleeghuiszorg: methodisch spreken over goede zorg. <i>Tijdschrift voor verpleeghuisgeneeskunde</i> . 34 (3), pp. 103-106	n.v.t.
www.google.nl	Respect	17-04-2017	Hillrich, O. (2006). Wat is respect? Geraadpleegd op 17 april 2017 van http://www.mensinwereld.nl/Wat_is_respect/wat_is_respect.html	n.v.t.
Boekenlijst Viaa	Inleiding wetenschappelijk onderzoek	23-03-2017	Boek: Jong, de A., De Maesschalck, L. Legius, M. Vandenbroeke, H., Glorieux, M. & Visser, J. (2015). <i>Inleiding wetenschappelijk onderzoek voor het gezondheidsonderwijs</i> . Reed Business Education, Amsterdam	n.v.t.
Aanbevolen literatuur docent.	Beroepscode	10-05-2017	CGMV, CNV, FNV, HCF, NU'91, RMU, & V & VN. (2015). Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, Leidraad voor je handelen als professional. Hilversum, Nederland: Van der Weij Drukkerijen BV.	n.v.t.

BIJLAGE G: TAAKVERDELING

Wat	Wanneer	Wie	Waar	Tijd
Kennismakingsgesprek	14-10-2016	Antonet Adolfs Riana Driebergen Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	10.00 - 11.30
Taakverdeling bespreken	27-10-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa Zwolle	13.00 - 14.00
Bijeenkomen voor overleg: Deelvragen klaar, afspraken maken hoe verder	08-11-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	The kitchen drink & bites, Hoogeveen	10.00 - 12.00
Overleg	10-11-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	09.00 - 10.00
Kennismaking en bezoek in- stelling	22-11-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Kruisvereniging, Noord-Brabant	12.30 - 19.00
Onderzoeksplan bespreken met instelling/Antonet	02-12-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Antonet Adolfs	Mail	1 uur
Overleg	01-12-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	9.00 - 10.00
Inleveren onderzoeksplan	05-12-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Literatuurstudie	December	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen		
Overleg onderzoeksplan	22-12-2016	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa Zwolle	14.00 - 16.00
Overleg onderzoeksplan	28-12-2016	Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	The kitchen drink & bites, Hoogeveen	11.00 - 15.00
Onderzoeksplan /controleren en opsturen naar: * Peer review groep * Antonet, Cecile, Marlies	29-12-2016	Sanne de Ruiter		
Contact Angela van Dongen	02-01-2017	Ellen Hannessen		13.00 - 13.15
Overleg onderzoeksplan	03-01-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Restaurant, Blij, Zwolle	10.00 - 14.30
Inleveren onderzoeksplan 2 ^e kans	09-01-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Bijeenkomst Kruisvereniging	08-02-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Kruisvereniging Roosendaal	
Ontwikkelen methodiek	27-02-2017	Hilde van der Bijl	Viaa Zwolle	9.00 - 12.00

	01-03-2017 15-03-2017	Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen		10.00 - 13.00 10.00 - 14.00
Methodiek voorleggen + try-out	17-03-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Antoniet Adolfs Riana Driebergen	Viaa Zwolle	10.30 - 14.30
Ontwikkelen observatieschema + werken aan eindverslag	Week 11, 12 & 13	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannesen	Viaa Zwolle en thuis	
Methodiek bespreken leden Kruisvereniging	29-03-2017	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Leden van de Kruisvereniging	Kruisvereniging, Roosendaal	9.30 - 16.30
Dialogvoering methodiek + observeren + groepsgesprek	19-04-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Kruisvereniging	Kruisvereniging	13.00 - 17.00
Gegevens verwerken van observatie en groepsgesprek	20-04-2017 t/m 15-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Concept eindverslag inleveren	Begin mei	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Presentatie onderzoek	17-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Kruisvereniging Riana Driebergen	Kruisvereniging, Roosendaal	16.00 - 17.00
Onderzoeksrapport inleveren	22-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Presentatie onderzoek	19-06-2016	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Kennismakingsgesprek	14-10-2016	Antoniet Adolfs Riana Driebergen Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	10.00 - 11.30
Taakverdeling bespreken	27-10-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa Zwolle	13.00 - 14.00
Bijeenkomen voor overleg: Deelvragen klaar, afspraken maken hoe verder	08-11-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	The kitchen drink & bites, Hoogeveen	10.00 - 12.00
Overleg	10-11-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	09.00 - 10.00

Kennismaking en bezoek instelling	22-11-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Kruisvereniging, Noord-Brabant	12.30 - 19.00
Onderzoeksplan bespreken met instelling/Antonet	02-12-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Antonet Adolfs	Mail	1 uur
Overleg	01-12-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	9.00 - 10.00
Inleveren onderzoeksplan	05-12-2016	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Literatuurstudie	December	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen		
Overleg onderzoeksplan	22-12-2016	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa Zwolle	14.00 - 16.00
Overleg onderzoeksplan	28-12-2016	Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	The kitchen drink & bites, Hoogeveen	11.00 - 15.00
Onderzoeksplan /controleren en opsturen naar: * Peer review groep * Antonet, Cecile, Marlies	29-12-2016	Sanne de Ruiter		
Contact Angela van Dongen	02-01-2017	Ellen Hannessen		13.00 - 13.15
Overleg onderzoeksplan	03-01-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Restaurant, Blij, Zwolle	10.00 - 14.30
Inleveren onderzoeksplan 2 ^e kans	09-01-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Bijeenkomst Kruisvereniging	08-02-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen		
Ontwikkelen methodiek + overlegmoment	27-02-2017 01-03-2017 10-03-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa Zwolle	9.00 - 12.00 10.00 - 13.00 10.00 - 14.00
Methodiek voorleggen + try-out	17-03-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Antonet Adolfs Riana Dribergen	Viaa Zwolle	9.30 - 14.00
Methodiek bespreken leden Kruisvereniging	29-03-2017	Hilde van der Bijl Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Kruisvereniging	9.30 - 16.30
Overlegmoment	05-04-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	10.00 - 14.00
Overlegmoment	12-04-2017	Hilde van der Bijl	Viaa, Zwolle	10.00 - 13.30

		Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen		
Dialogvoering methodiek + observeren + groepsgesprek	19-04-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Kruisvereniging	12.00 - 17.00
Gegevens verwerken van ob- servatie en groepsgesprek	20-04-2017 t/m 15-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Overlegmoment	21-04-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	8.30 - 16.00
Overlegmoment	25-04-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	8.30 - 12.30
Overlegmoment	26-04-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers	Viaa, Zwolle	10.00 - 15.00
Overlegmoment	28-04-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers	Viaa, Zwolle	10.00 - 15.00
Concept verslag inleveren	03-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	
Overlegmoment	02-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers	Viaa, Zwolle	10.00 - 15.00
Overlegmoment	08-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	8.30 - 12.30
Overlegmoment	10-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	8.30 - 15.00
Overlegmo- ment/oefenmoment	15-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	8.30 - 15.00
Presentatie onderzoek	17-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen Kruisvereniging Riana Driebergen	Kruisvereniging	16.00
Afmaken onderzoeksverslag	18-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	9.30 - 14.00
Onderzoeksrapport inleveren	22-05-2017	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	10.00
Presentatie onderzoek school	19-06-2016	Hilde van der Bijl Willy Beukers Sanne de Ruiter Ellen Hannessen	Viaa, Zwolle	

BIJLAGE H: POWERPOINT PRESENTATIE

Ontmoeten is
kijken en zien,
luisteren en horen,
verbazen en verwonderen
Echt zien en echt horen,
horen wat de ander zegt
in plaats van wat je zou willen horen

Ontmoeten is een avontuur,
open staan voor de ander,
open staan voor je omgeving

Ontmoeten is jezelf tegenkomen
in de ogen van een ander,
die een spiegel zijn voor jezelf

Ontmoeten is de ander
het beste van jezelf laten zien
en het beste in de ander willen ontdekken

Ontmoeten is de ruimte krijgen
en de ander de ruimte geven,
zodat je allebei de wereld kunt ontdekken

Ontmoeten is jezelf kunnen zijn,
samen groeien

Elke ontmoeting een nieuw begin...

Auteurs: Feijer en Van IJzendoorn
(Uit: Anders kijken naar kinderen)

Ontmoeten!



Ellen Hannessen
Hilde van der Bijl
Willy Beukers
Sanne de Ruiter

Welkomstwoord

- Wie zijn wij?
- Afstudeeronderzoek



Inleiding

- De functie van de wijkzuster



De wijkzuster is de functionaris die vanuit het cliënt perspectief samen met deze cliënt onafhankelijk van de organisatie waar de wijkzuster in dienst is, zoekt naar oplossingen om de kwaliteit van leven te verbeteren. Tevens is de wijkzuster een verbindende schakel in een wijk of dorp voor cliënten tussen andere zorg- en dienstverlenende instellingen.

Inleiding

Waarderingskader voor de leefwereldbenadering:

Een benadering waarbij professionals zich richten op de volgende vier bouwstenen:

- Leefwereld
- Ontmoeting
- Samen voorzien
- Kwaliteit van binnenuit

Inleiding

Wat is ontmoeten vanuit Naast&Liefde?

Dit heeft betrekking op de waarden die ten grondslag liggen aan de wijze waarop de Kruisvereniging met elkaar wil omgaan. Naast&Liefde is daarmee de hefboom waarmee cliënten hun eigen kracht, regie en inbreng kunnen aanwenden vanuit hun eigen perspectief: de belevingswereld. 'Naast' verwijst naar gelijkwaardigheid van de relatie. Een persoon die naast je staat en waarbij je samen werkt en deelt en onderzoekt waar krachtbronnen liggen.

Probleemstelling

Essentie van het zorgen is het aangaan van een relatie.

- Wat is nodig?
- En waarom?
- Op welke manier?
- Wat is het probleem?

• Centrale vraag:

Wat is een effectieve werkvorm voor intervisie die de wijkzusters handvatten geeft voor het ontmoeten vanuit Naast&Liefde?

• Deelvragen:

1. Hoe volgens de literatuur een effectieve werkvorm eruit ziet met betrekking tot het proces van ontmoeten vanuit Naast&Liefde.
2. Hoe de houding die nodig is om te ontmoeten vanuit Naast&Liefde zichtbaar wordt bij het gebruik van de werkvorm.
3. Hoe wijkzusters het gebruik van deze werkvorm hebben ervaren.

• De doelstelling.

De theoretische onderbouwing

Bij jezelf beginnen maar niet bij jezelf eindigen

Zelfkennis is het begin van wijsheid

Vergeet bij je zelfontplooiing niet dat je nog steeds deel uitmaakt van de wereld om je heen!

Verandering begint echter bij jezelf

(Ruhar)

De theoretische onderbouwing

- Ontmoeten vanuit gelijkwaardigheid en wederkerigheid (Koldijk)
- Ontmoeten in de zorg:
 - Waarden realiseren waardoor wederzijdse betrokkenheid
 - Menslievendheid (van Heist)
 - Presentie (Baart)



Andries Baart

De theoretische onderbouwing

- Dialoog in de ontmoeting
- Reflectie, bewustwordingsproces
- Moreel beraad
- Socratisch gesprek
- Werkvorm



Methode van onderzoek

Kwalitatief onderzoek bij wijkzusters van Surplus:

- Steekproef
- Observatie en groepsgesprek; gegevensverzameling.
- Betrouwbaarheid en validiteit
- Ethische verantwoording

Resultaten observatieonderzoek

- Aandacht
- Compassie
- Respect
- Gebruik werkvorm



Resultaten groepsgesprek

- Kernthema's:
 - Bewustwording
 - Ervaringen
 - Houding
 - Voorwaarden
 - Belemmeringen
 - Innerlijke bron

Resultaten groepsgesprek

- Bewustwording

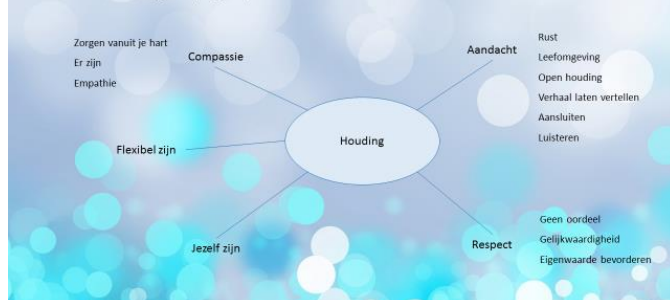
"Daar word je dan wel weer enthousiast van dat je daar mee bezig bent zonder dat je dat zelf in de gaten hebt." (fragment 1.1)

"Wat ik uit het gesprek heb ervaren, ik heb ook heel erg de herkenning dat je bij elkaar hoort, zeg maar. Als het dan gaat over hoe maak je verbinding met mensen in het algemeen." (fragment 1.2)

Resultaten groepsgesprek



Resultaten groepsgesprek



Resultaten groepsgesprek

- Voorwaarden

"Cliënten die hoeven van mij niets", (fragment 3.30)

"Er gebeuren gewoon dingen in mensenlevens en jij kan een afspraak maken en als gister de dochter te horen heeft gekregen dat ze ongeneselijk ziek is ... Ja, dan zal de rest boeiend zijn." (fragment 3.8)

Resultaten groepsgesprek

- Belemmeringen

"Ik baal soms ook wel, ik voel toch ook wel wat belemmeringen. ... om die goede balans te vinden, die twee benen." (fragment 5.6)

"Wij vinden het dan nodig dat er drie dagen geïndiceerd wordt, maar de WMO zegt **nee**." (fragment 5.8)

Resultaten groepsgesprek



Conclusie

Antwoorden op de deelvragen:

- Effectieve werkvorm
- Drie houdingsaspecten
- Ervaren van verdieping



Conclusie

Antwoord op de hoofdvraag:

- Reflecteren
- Ontwikkelde werkvorm

Inhoudelijke discussie

Wij hebben geconstateerd dat de wijkzusters werken volgens de houding, zoals deze beschreven is in de theorie.

Gevaren:

- Wet en regelgeving
- Andere werkzaamheden
- Samenwerking met andere zorgorganisaties

Verpleegkundige visie

- Neuman Systems Model
- Leefwereldbenadering
- Werkvorm



Betty Neuman

Aanbevelingen

- De werkvorm op korte termijn als intervisie-methode voor de wijkzusters implementeren (microniveau).
- De werkvorm in meerdere lagen van de zorgorganisaties gebruiken (mesoniveau).
- Aanbevolen wordt om de werkvorm niet alleen in organisaties die aangesloten zijn bij de coöperatie te implementeren maar ook daarbuiten (macroniveau).

Zijn er vragen?



Stellingen:

1. Het ontmoeten vanuit Naast&Liefde van de wijkzuster is idealistisch.
2. Een werkvorm is overbodig want de wijkzusters werken van nature al vanuit aandacht, compassie en respect.
3. De wijkzuster zou in de wijk moeten wonen waar zij werkt.

Stelling 1:

Het ontmoeten vanuit Naast&Liefde van de wijkzuster is idealistisch.

Stelling 2:

Een werkvorm is overbodig want de wijkzusters werken van nature al vanuit aandacht, compassie en respect.

Stelling 3:

De wijkzuster zou in de wijk moeten wonen waar zij werkt.

BIJLAGE I: TOESTEMMINGSFORMULIER HBO-KENNISBANK

Formulier voor het geven van toestemming tot publicatie van de afstudeerscriptie. Print het formulier en lever het samen met je digitale scriptie in bij de afstudeercoördinator. **Vergeet niet je handtekening te zetten.** Als de scriptie/afstudeeronderzoek door meer studenten is gemaakt, moeten alle auteurs ondertekenen

Hierbij geef ik/geven wij (ondergetekenden) toestemming voor publicatie van mijn/onze volledige afstudeeropdracht op de HBO Kennisbank.

De afstudeeropdracht is hiermee gratis volledig, full text online te raadplegen via www.hbo-kennisbank.nl. De student levert een geschikte digitale versie mee bij het inleveren van zijn/haar afstudeeropdracht. Het auteursrecht op de afstudeeropdracht blijft rusten bij de auteur(s).

De student(en) heeft/hebben kennis genomen van de algemene voorwaarden opname digitale kennisbank, zoals deze zijn opgenomen in de handleiding afstuderen.

Titel scriptie	
Beoordeling scriptie	
Naam student:	
Studentnummer	
Opleiding	
Afstudeerrichting	
Datum afstuderen	
Handtekening	
Naam student:	
Studentnummer	
Opleiding	
Afstudeerrichting	
Datum afstuderen	
Handtekening	
Naam student:	
Studentnummer	
Opleiding	
Afstudeerrichting	
Datum afstuderen	
Handtekening	
Naam student:	
Studentnummer	
Opleiding	
Afstudeerrichting	
Datum afstuderen	
Handtekening	

Ondergetekende vertegenwoordiger van de instelling/organisatie geeft hierbij toestemming aan hogeschool Viaa om de bovengenoemde afstudeeropdracht te publiceren in de HBO Kennisbank, waardoor de afstudeeropdracht gratis, volledig full text en online geraadpleegd kan worden.

Instelling/Organisatie	
Adres	
Vertegenwoordigd door:	
Datum	
Handtekening	