

Onderzoeksrapport

Hoe ZIEN van zich laat horen!



Mary Rijkers en Jurre van der Sanden

Hoe ZIEN van zich laat horen!

Dit onderzoek is uitgevoerd ten behoeve van het studieonderdeel 'Onderzoek en Innovatie' van de opleiding Pedagogiek aan de Faculteit Gezondheid, Gedrag & Maatschappij, aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Auteurs: Mary Rijkers
Jurre van der Sanden

Opdrachtgever: Jan Willem Schuurman
Lunet zorg
Croy 5
5653 LC Eindhoven

Onderwijsinstelling: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Kapittelweg 33
6525 EN Nijmegen

Begeleidend docent: Mariska Gootzen

Beoordelend docent: Eric Siebenheller

Datum: Januari 2015

Voorwoord

Wij zijn Jurre van der Sanden en Mary Rijkers, deeltijd pedagogiek studenten aan de HAN in Nijmegen. Voor ons afstuderen hebben we onderzoek gedaan binnen Lunet zorg. Dit is tevens de organisatie waar Jurre werkzaam is. Dit onderzoek richt zich op het gebruik van taal en begrippen met betrekking tot de benaderingswijze ZIEN. Verder in het onderzoek zal dit nader toegelicht worden. Voor u ligt het onderzoeksrapport waarin de resultaten van het onderzoek worden weergegeven.

Graag willen we enkele mensen bedanken die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Zo willen we onze opdrachtgever Jan-Willem Schuurman en alle leden van het regieteam van ZIEN bedanken voor het vrijmaken van tijd, het geven van feedback, het meedenken en voor het toevertrouwen van de opdracht. Daarnaast willen we alle medewerkers van Lunet zorg die de tijd hebben genomen voor het deelnemen aan een interview of het invullen van de enquête bedanken, zonder hen hadden wij dit onderzoek niet kunnen doen. Daarnaast willen we graag onze docent, Mariska Gootzen, en onze medestudenten bedanken voor de gegeven feedback en ondersteuning.

Het werken aan deze opdracht was voor ons erg leerzaam. Het uitvoeren van een dergelijk praktijkonderzoek was voor ons beiden nieuw. Uiteindelijk zijn we allebei tevreden met het resultaat en kijken we terug op een prettige samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Jurre van der Sanden en Mary Rijkers

Nijmegen, 9 januari 2015.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Hoofdstuk 1. Inleiding.....	6
Hoofdstuk 2. Probleemanalyse.....	7
2.1 Analyse van het probleem in de praktijk	7
2.2 Analyse van het probleem in de literatuur	9
2.3 Conclusie probleemanalyse	12
2.4 Probleemstelling	13
Doelstelling	13
Vraagstelling.....	13
Deelvragen.....	14
Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek.....	15
3.1 Onderzoeksmethoden voor het beantwoorden van deelvraag 1	15
3.2 Onderzoeksmethoden voor het beantwoorden van deelvraag 2 en 3.....	16
3.3 Onderzoeksmethoden voor het beantwoorden van deelvraag 4	19
Hoofdstuk 4 – Resultaten	22
Hoofdstuk 5 – Conclusie en discussie.....	29
5.1 Conclusie	29
5.2 Beperkingen onderzoek.....	33
5.3 Aanbevelingen.....	35
Literatuurlijst	37
Bijlage 1 - Verklarende begrippenlijst.....	39
Bijlage 3 – Samenvatting interview Jolanda Vonk.....	42
Bijlage 4 - Interview Mirjam Hendriks	43
Bijlage 5 - Enquête medewerkers met uitwerking	44
Bijlage 6 - Interview vragen voor de ontwikkelaars van ZIEN	52
Bijlage 7 – Interview Angelique Peters 26-11-2014	52
Bijlage 8 – Interview Jasmijn Wilbrink 26-09-2014.....	58
Bijlage 9 – Verdiepende mail Angelique Peters.....	60

Samenvatting

Dit praktijkonderzoek is verricht in opdracht van Jan Willem Schuurman, projectleider van ZIEN. ZIEN is een basisbenadering waarin communicatie, gehechtheid, emotionele ontwikkeling en systemisch denken en werken centraal staan. Het is de bedoeling dat de medewerkers van Lunet zorg de basisbenadering ZIEN gaan gebruiken voor alle cliënten die zorg ontvangen van Lunet zorg. ZIEN focust zich met name op de relatie tussen medewerkers en cliënten. De reden van dit onderzoek is dat er na de eerste twee tranches van de invoering van ZIEN is gebleken dat de begrippen van ZIEN niet door alle medewerkers op dezelfde manier geïnterpreteerd en toegepast worden. Dit wordt gesignaleerd door de trainers en ontwikkelaars van ZIEN. Medewerkers gebruiken verschillende begrippen voor overeenkomstige zaken of onthouden de betekenis van de begrippen niet meer na verloop van tijd. De ontwikkelaars geven als voorbeeld aan dat aan de begrippen 'emotionele ontwikkeling' en 'sociaal-emotionele ontwikkeling' vaak onterecht een zelfde betekenis wordt verleend.

De doelstelling van het onderzoek is om in kaart te brengen in welke mate medewerkers de begrippen van ZIEN gebruiken in de dagelijkse praktijk en wat medewerkers nodig hebben om deze begrippen te gebruiken. Tevens is onderzocht welke begrippen volgens de verschillende betrokkenen de essentie van de verschillende pijlers van ZIEN weergeven en hoe bewerkstelligd kan worden dat medewerkers eenduidige betekenissen aan deze begrippen verlenen. Vanuit de probleemanalyse is de volgende vraagstelling naar voren gekomen:

Op welke wijze worden de begrippen van ZIEN toegepast in de samenwerking tussen medewerkers onderling?

Deze hoofdvraag is opgesplitst in vier deelvragen. Deze deelvragen zijn onderzocht met behulp van het interviewen van medewerkers, het interviewen van de ontwikkelaars van ZIEN, het doen van documentenonderzoek en het doen van literatuuronderzoek. Daarnaast is er een enquête verspreidt onder 40 van de 222 medewerkers die de cursus ZIEN al hebben gevolgd. In deze enquête is gevraagd welke begrippen gebruikt worden met betrekking tot ZIEN, hoe de medewerkers de begrippen van ZIEN gebruiken in de samenwerking met collega's en hoe de medewerkers de begrippen van ZIEN gebruiken bij het begeleiden van cliënten.

Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers het belangrijk vinden om ZIEN toe te passen in de dagelijkse praktijk en dat medewerkers het ook belangrijk vinden om de begrippen van ZIEN te gebruiken. De begrippen worden door de medewerkers in verschillende overlegvormen gebruikt. Het gaat om de volgende overlegvormen waarbij tijdens de eerst genoemde het vaakst en bij de laatst genoemde het minst vaak begrippen van ZIEN worden gebruikt: gesprekken met andere disciplines, teambesprekingen, collegiaal overleg, gesprekken met cliënten en overleg met ouders en naasten. Medewerkers geven aan dat het gebruik van de begrippen van ZIEN de kwaliteit van zorg ten goede komt. Zo geeft één medewerker tijdens een interview aan: 'je hebt het door ZIEN gemakkelijker met elkaar over de manier van begeleiden waardoor je anders naar cliënten gaat kijken. Daarnaast geef je elkaar gemakkelijker feedback'.

Toch geeft een aanzienlijk deel van de medewerkers aan dat ze niet begrepen worden wanneer ze in termen van ZIEN spreken. Dit is te verklaren door het feit dat de begrippen die de individuele medewerkers gebruiken erg uiteen lopen. Alleen de begrippen 'afstand' en 'nabijheid' worden door alle medewerkers gebruikt.

De begrippen die medewerkers gebruiken komen ook niet in alle gevallen overeen met de begrippen die door de ontwikkelaars van ZIEN worden aangemerkt als belangrijk. Zo wordt het begrip 'belangrijke ander' door de ontwikkelaars aangemerkt als belangrijk terwijl geen enkele medewerker aangeeft dit begrip te gebruiken in de praktijk.

De ontwikkelaars van ZIEN geven in het interview aan dat ze het vooral belangrijk vinden dat de medewerkers ZIEN gebruiken. De ontwikkelaars geven de gedragsdeskundigen een grote rol met betrekking tot het toepassen van (de begrippen van) ZIEN in de praktijk, ook wel de borging van ZIEN.

Het maakt voor de ontwikkelaars niet in alle gevallen uit welke begrippen de medewerkers gebruiken, als ze elkaar maar begrijpen en weten wanneer ze over hetzelfde praten. In de praktijk geven medewerkers echter aan het belangrijk te vinden om dezelfde begrippen te gebruiken. Tevens geven medewerkers aan dat ze elkaar niet altijd begrijpen wanneer ze in de huidige situatie begrippen van ZIEN gebruiken.

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit onderzoeksrapport is geschreven door Mary Rijkers en Jurre van der Sanden voor het afstuderen aan de deeltijdopleiding Pedagogiek aan de Hogeschool Arnhem/Nijmegen. De opdrachtgever is Lunet zorg, onder begeleiding van Jan-Willem Schuurman, projectleider van ZIEN.

Lunet zorg is een instelling die zorg en ondersteuning biedt aan mensen met een beperking. Lunet zorg biedt zorg aan 2.800 cliënten van alle leeftijden op het gebied van wonen, werk, dagbesteding en vrije tijd. Dit kan 24 uur per dag intensieve zorg zijn, of beperkte incidentele ondersteuning. Binnen Lunet zorg zijn er 2.500 professionals en 1000 vrijwilligers werkzaam op bijna 100 locaties of bij cliënten thuis in de regio Zuidoost-Brabant.

Lunet biedt zorg aan een brede en gevarieerde doelgroep. Denk bijvoorbeeld aan cliënten met ernstige meervoudige beperkingen (EMB), cliënten met een lichte verstandelijke beperking (LVG) en gedragsproblemen, cliënten met autisme spectrum stoornissen (ASS) of kinderen met een ontwikkelingsachterstand.

Lunet zorg is op dit moment bezig met de implementatie van de basisbenadering ZIEN binnen de gehele instelling. ZIEN is een basisbenadering waarin communicatie, gehechtheid, emotionele ontwikkeling en systemisch denken en werken centraal staan. Het is de bedoeling dat de medewerkers van Lunet zorg de basisbenadering ZIEN gaan gebruiken voor alle cliënten die zorg ontvangen van Lunet zorg. ZIEN focust zich met name op de relatie tussen medewerkers en cliënten. De basisbenadering wordt overgebracht op de medewerkers met behulp van acht scholingsbijeenkomsten. In deze bijeenkomsten wordt de theorie behandeld en wordt er geoefend met de basisbenadering. Ter ondersteuning is er een DOE-boek. Na deze bijeenkomsten wordt er met de methodiek geoefend in de praktijk met behulp van video interactie begeleiding onder begeleiding van een VIB-coach.

De reden van dit onderzoek is dat er na de eerste twee tranches van de invoering van ZIEN is gebleken dat de begrippen van ZIEN niet door alle medewerkers op dezelfde manier geïnterpreteerd en toegepast worden. Dit wordt gesignaleerd door de trainers en ontwikkelaars van ZIEN. Medewerkers gebruiken verschillende begrippen voor overeenkomstige zaken of onthouden de betekenis van de begrippen niet meer na verloop van tijd. Deze vraag is naar voren gekomen nadat Jan-Willem Schuurman bij de ontwikkelaars van ZIEN heeft geïnformeerd wat knelpunten zijn binnen ZIEN. Vanuit de ontwikkelaars van ZIEN is dan ook de vraag gekomen om te onderzoeken hoe ervoor gezorgd kan worden dat alle medewerkers die met ZIEN werken dezelfde begrippen hanteren en hieraan dezelfde betekenis verlenen.

In dit onderzoeksrapport worden de opzet van het onderzoek en de bijbehorende onderzoeksresultaten beschreven. Vervolgens wordt er aan de resultaten een conclusie verbonden. In hoofdstuk twee wordt het probleem onderzocht vanuit de praktijk en wordt literatuur toegevoegd om de situatie te verhelderen. De probleemanalyse wordt besloten met een conclusie. Vanuit deze conclusie worden de probleemstelling, doelstelling en deelvragen beschreven. In hoofdstuk drie worden de onderzoeksmethoden concreet beschreven met een bijbehorende tijdsplanning.

In hoofdstuk vier zijn de resultaten van het onderzoek verwerkt en in hoofdstuk vijf is op basis van deze resultaten een conclusie geschreven.

Hoofdstuk 2. Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wordt het te onderzoeken probleem beschreven. Het probleem is zowel vanuit de praktijk als vanuit literatuur onderzocht. Het probleem wordt vanuit verschillende perspectieven benaderd door onder andere medewerkers met verschillende achtergronden en functies te interviewen. Deze interviews zijn samengevat en opgenomen in bijlage 2. Daarnaast zijn er geluidsopnames gemaakt van de volledige interviews. Deze geluidsopnames zijn op te vragen bij de onderzoekers. In dit verslag worden diverse begrippen gebruikt. Deze begrippen zijn toegelicht in een verklarende begrippenlijst in bijlage 1.

2.1 Analyse van het probleem in de praktijk

Eén van de aanleidingen om de basisbenadering ZIEN te ontwikkelen was en is om de kwaliteit van de zorg binnen Lunet zorg te verbeteren. Er is behoefte aan een gezamenlijke basis voor de medewerkers met betrekking tot het bejegenen van cliënten. Onder andere omdat er op de verschillende locaties verschillende bejegeningen worden toegepast. Jan Willem Schuurman geeft in een oriënterend gesprek aan dat dit mede komt doordat Lunet zorg ontstaan is vanuit een fusie van Meare en de Plaetse. Deze fusie heeft plaatsgevonden in 2008. (Lunet zorg, z.d.)

Beide stichtingen hanteerden een eigen werkwijze en werden samen gevoegd tot één stichting.

In bestaande methodieken werd geen methodiek gevonden die volledig was en voldoende aansloot bij de visie en ideeën van de organisatie. Daarom is besloten een eigen basisbejegening op te stellen. Dit is ZIEN geworden.

De definitie van ZIEN is:

- ZIEN is het centraal stellen van de relatie cliënt – begeleider met als doel het beter aan kunnen sluiten bij de cliënt. Ofwel het beantwoorden van de begeleidingsvraag en behoefte van de cliënt.
- ZIEN maakt gebruik van specifieke kennis en handvatten op het gebied van emotionele ontwikkeling en intelligentie, gehechtheid, basiscommunicatie en systemisch denken en werken (Hendriks, 2013).

Regieteam ZIEN

De opdrachtgever heeft ons gevraagd om onderzoek te doen naar een specifiek onderdeel van ZIEN, namelijk het eenduidig gebruik van de begrippen en bijbehorende betekenissen door de medewerkers. Dit is al langer een wens vanuit het regieteam van ZIEN, maar hier is door tijdgebrek tot op heden nog geen mogelijkheid voor geweest.

In een oriënterend gesprek met Jolanda Vonk, ontwikkelaar van ZIEN (bijlage 3), geeft ze aan dat er tot op heden twee tranches geweest zijn waarbij medewerkers van verschillende groepen de scholing ZIEN gevolgd hebben. Jolanda geeft aan dat uit de evaluatie van deze twee tranches is gebleken dat de begrippen en betekenissen van deze begrippen niet op een eenduidige manier gehanteerd worden door alle medewerkers. Daarnaast worden de begrippen van ZIEN niet altijd gebruikt in de samenwerking tussen medewerkers onderling. Dit zorgt ervoor dat de zorg voor cliënten minder snel op elkaar afgestemd wordt.

Dit blijkt ook uit een tussenrapportage van ZIEN, beschreven op 18-04-2013. In deze tussenrapportage zijn evaluatiegegevens uit december 2012 en januari 2013 verzameld en verwerkt. Eén van de hierin opgenomen doelen is dat er meer één taal gesproken wordt met betrekking tot ZIEN. Ofwel; een meer eenduidig gebruik van begrippen rondom ZIEN (Hendriks, 2013).

Het is nog niet duidelijk welke begrippen dit precies zijn. Dit zal nader onderzocht worden in het praktijkonderzoek.

Mirjam Hendriks, beleidsmedewerker van Lunet zorg, geeft aan dat een eenduidig gebruik van de begrippen belangrijk is omdat er binnen Lunet zorg 24-uurs zorg geboden wordt. Dit betekent dat een cliënt meerdere begeleiders op een dag treft, en het is de taak van de begeleiders om de begeleidingsvraag van de cliënt te beantwoorden. De begeleidingsvraag van de cliënt staat beschreven in het persoonlijk plan van de cliënt. Om die begeleidingsvraag goed uit te voeren en continuïteit in zorg te bieden is het van belang dat medewerkers begrijpen waar de begeleidingsvraag over gaat, de beschreven begeleidingslijn snappen en in verschillende situaties uit kunnen voeren. Dit vraagt interpretatie van het persoonlijk plan en vertaling naar de dagelijkse praktijk. Die interpretatie zal eenduidiger zijn wanneer eenduidige begrippen worden gehanteerd (bijlage 4). De begeleidingsvraag van iedere cliënt is anders. Zo kan een begeleidingsvraag van een cliënt met een ernstige verstandelijke beperking zijn: 'help mij bij mijn dagelijkse verzorging'. Een begeleidingsvraag van een cliënt met een licht verstandelijke beperking kan zijn: 'ondersteun mij in het aangaan van relaties met anderen'.

Medewerkers

Uit een interview met twee woonbegeleiders en een cliëntbegeleider (bijlage 2) blijkt dat de theorie uit de cursus ZIEN in de praktijk niet altijd concreet gebruikt wordt. Deze medewerkers zijn werkzaam op verschillende groepen binnen Lunet zorg, te weten Steenselwijk 10 (complexe zorg, locatie Donksbergen), Perelaer 11 – 13 (complexe zorg, locatie Eckartdal) en de Short stay (crisisopvang, locatie Eckartdal). De medewerkers geven aan dat dit komt doordat de begrippen uit de methodiek behoorlijk theoretisch zijn en dat de begeleiders die ermee werken vooral praktisch zijn ingesteld. Als voorbeeld wordt aangegeven dat de begrippen vooral gebruikt worden in overlegsituaties tussen cliëntbegeleiders en gedragsdeskundigen. Dit komt volgens de medewerkers doordat de gedragsdeskundigen binnen Lunet zorg de begrippen vaker gebruiken en voor deze begrippen dezelfde betekenis hebben. De cliëntbegeleiders zijn vaker in gesprek met de gedragsdeskundigen en gebruiken de begrippen van ZIEN hierdoor vaker. De geïnterviewde medewerkers geven aan dat woonbegeleiders en assistent-begeleiders deze begrippen niet of nauwelijks gebruiken. De begrippen worden dus weinig tot niet gebruikt in de samenwerking tussen medewerkers die direct met de cliënten werken. Dit komt volgens de medewerkers doordat zij minder bekend zijn met de theorie die bij de begrippen horen. Hierdoor wordt de theorie ook niet vertaald naar de praktijk en worden de begrippen niet gebruikt in het dagelijks handelen van de geïnterviewde medewerkers. Met het dagelijks handelen wordt bijvoorbeeld bedoeld in overlegmomenten zoals een overdracht of vergadering, of met het afstemmen van zorg tussen medewerkers onderling.

De medewerkers geven wel aan zich te herkennen in de werkwijze die bij ZIEN hoort en hun visie is grotendeels gelijk met de visie achter ZIEN. Medewerkers geven ook aan dat het bewust inzetten van ZIEN, naarmate de tijd verstrijkt sinds de cursus, steeds meer naar de achtergrond verdwijnt. Dit is ook één van de redenen waarom de begrippen niet of nauwelijks meer gebruikt worden.

Medewerkers geven enerzijds aan dat de kennis van ZIEN wel blijft hangen, maar dat dit niet meer echt bewust wordt ingezet. Het leeft dan niet meer op de groep en er wordt onderling minder over gesproken. Volgens de medewerkers komt dit doordat de aandacht van het team dan naar andere dingen gaat. Door de medewerkers wordt bevestigd dat de methodiek niet optimaal wordt toegepast. De medewerkers geven hierbij aan dat ze het niet eenduidig gebruik van de begrippen niet als een probleem ervaren, maar dit komt volgens hen vooral doordat ZIEN minder gebruikt wordt.

De medewerkers die geïnterviewd zijn gaven aan dat ZIEN goed aansluit op hun eigen visie. Onder de geïnterviewde medewerkers is er dan ook een groot draagvlak om te werken met de basisbejegening ZIEN.

Dit blijkt ook uit de tussenrapportage van ZIEN. Hierin staat beschreven dat ZIEN positief ontvangen is door de medewerkers. Hieruit is onder andere gebleken dat de medewerkers de inhoud van ZIEN herkennen. Daarnaast staan de medewerkers open voor begeleiding en zijn medewerkers bereid om hun handelen aan te passen (Hendriks, 2013).

Geert Jan Uijens, coördinerend begeleider van het dagactiviteitencentrum op woonpark De Donksbergen, geeft het belang van eenduidig gebruik van de begrippen aan; “Door de vier pijlers van ZIEN als uitgangspunt te nemen, komen medewerkers veel sneller tot zaken die er voor de cliënt toe doen”. ZIEN structureert de communicatie tussen alle collega’s, bijvoorbeeld tussen dagbesteding en wonen, waardoor de communicatie sneller en zorgvuldiger verloopt (Lunet Magazine, 2014).

Binnen Lunet zorg zijn medewerkers met verschillende opleidingsniveaus in dienst. De assistent-begeleiders zijn over het algemeen geschoold op MBO 2 niveau, begeleiders op MBO 3 niveau en cliëntbegeleiders op MBO 4 of HBO niveau. Het niveau van opleiding loopt dus sterk uiteen, dit vraagt om een specifieke manier van samenwerken.

Cliënten

Er is bewust, en in overleg met de opdrachtgever, voor gekozen om het perspectief van de cliënten niet te verwerken in ons onderzoek. Dit is niet haalbaar gezien de beschikbare tijd en de omvang van het onderzoek. Dit zou eventueel wel in een vervolgonderzoek meegenomen kunnen worden.

2.2 Analyse van het probleem in de literatuur

In dit hoofdstuk wordt het praktijkprobleem belicht met behulp van bestaande kennis en inzichten uit vakliteratuur.

Doelgroep

Zoals beschreven in de inleiding is Lunet zorg een instelling die zorg biedt aan een brede doelgroep. De cliënten van Lunet zorg worden niet actief betrokken bij het onderzoek maar zijn wel belanghebbenden. ZIEN is voor hen ontwikkeld. Om een duidelijk beeld te schetsen van het probleem is het van belang dat het duidelijk is voor wie ZIEN ontwikkeld is. Daarom wordt hieronder de doelgroep nader beschreven.

In de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking wordt een groot beroep gedaan op hun begeleiders. Begeleiders hebben een belangrijke taak als het gaat om het vormgeven van de dagelijkse begeleiding, dag invulling en dag structuur (Moonen, 2007).

Het aansluiten bij het sociaal-emotionele niveau van de cliënt en het bieden van een veilige omgeving zijn belangrijke aandachtspunten in de dagelijkse begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking. De dagelijkse gang van zaken moet duidelijk en voorspelbaar zijn en verstoringen van het dagelijks leven moeten tot een minimum beperkt blijven (Didden, 2006).

Om een veilige situatie te creëren is het opbouwen van een vertrouwensband essentieel. Er moet sprake zijn van een warme en vriendelijke bejegening, waarin acceptatie, empathie en begrip een belangrijke rol spelen. De begeleider kan een hechtingsfiguur worden waar de cliënt op kan terugvallen in stressvolle situaties. Voor de hechting is het belangrijk dat de cliënt zoveel mogelijk te maken heeft met dezelfde hulpverleners.

Als de begeleider een hechtingsfiguur is, draagt dat bij aan het aanleren van vaardigheden, omdat mensen gevoeliger zijn voor goed- of afkeuring van hun hechtingsfiguur (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg & Muusse, 2010).

In de omgang met mensen met een verstandelijke beperking is het van belang om de communicatie aan te passen. Er moet gesproken worden in eenvoudig, bondig en concreet taalgebruik (Appel en Kleine Schaars, 1993).

Het spreken moet langzaam zijn, dingen moeten vaker herhaald worden en het is belangrijk om de cliënt zelf te laten herhalen om te controleren of hij/zij het begrijpt. Het is belangrijk om structuur aan te brengen in de boodschap, zodat de boodschap beter wordt onthouden. Het gebruik van abstracte begrippen moet zoveel mogelijk worden vermeden. Mondelinge communicatie kan worden ondersteund met visueel materiaal. (Neijmeijer et al., 2010).

ZIEN is ontwikkeld om in heel de organisatie toegepast te worden. Onder meer de volgende doelgroepen maken gebruik van zorg en ondersteuning vanuit Lunet zorg en zullen dan ook direct of indirect in aanraking komen met ZIEN.

EMB: Mensen die tot deze doelgroep (Ernstig Meervoudig Beperkt) behoren, hebben een ernstige meervoudige beperking en een I.Q. lager dan 25. Het merendeel van de mensen die tot deze doelgroep behoort, is ernstig motorisch en meestal ook zintuigelijk beperkt. Bovendien zijn deze mensen ernstig communicatief beperkt en hebben zij vaak te maken met algemene gezondheidsproblemen (Expertisecentrum verstandelijke beperking, Z.D.).

LVB: Recent wordt er steeds meer gebruik gemaakt van de term LVB (Licht Verstandelijk Beperkt), wanneer er gesproken wordt over de doelgroep mensen met een lichte verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid en bijkomende problematiek (Expertisecentrum verstandelijke beperking, Z.D.).

SGLVB: Een doelgroep die om een meer specifieke benadering vraagt, zijn mensen met een lichte verstandelijke beperking en bijkomende ernstige gedragsstoornis (Sterk Gedragsgestoorde Licht Verstandelijk Beperkt).

Zij vragen naast een meer specifieke begeleiding met bijbehorende handvatten, om een meer op behandeling gerichte aanpak en om een hoger opgeleid niveau van begeleiders (Expertisecentrum verstandelijke beperking, Z.D.).

Andere ontwikkelingsstoornissen die bij cliënten van Lunet zorg voorkomen zijn bijvoorbeeld autisme, ADHD, hechtingsproblematieken of NAH (niet aangeboren hersenletsel).

Communicatie

De vraag van de opdrachtgever is om tot eenduidige begrippen te komen. Met behulp van onderstaande informatie over communicatie wordt met literatuur onderbouwd wat het belang is van eenduidige en heldere communicatie.

Taal is een voor de mens belangrijk middel om te communiceren. In geval van communicatie is er sprake van een zender en een ontvanger. De zender zet de gevoelens en gedachten die hij wil overdragen om in woorden en lichaamstaal. Dit omzetten heet coderen. Andersom decodeert/interpreteert de ontvanger de boodschap in voor hem herkenbare gedachten.

De informatie die iemand verstuurd of ontvangt wordt gekleurd door het eigen referentiekader. Dit kleuren van informatie geeft interne ruis. Er zijn twee oorzaken van interne ruis.

- De context ofwel de situatie waarin de zender en ontvanger zich bevinden heeft invloed op codering en decodering.
- Persoonlijkheid heeft ook invloed op coderen en decoderen van communicatie. Het gaat dan om factoren als cultuur, opvoeding, onderwijs en ervaringen.

Ieder mens categoriseert op zijn eigen manier, afhankelijk van zijn referentiekader. Associaties die de zender en ontvanger bij een boodschap hebben zijn het referentiekader. De referentiekaders van twee mensen zijn nooit helemaal hetzelfde. Hierdoor is er altijd sprake van enige betekeniswijziging tijdens informatieoverdracht.

Wanneer de achtergronden van twee mensen veel op elkaar lijken is er minder kans op interpretatieverschillen en spraakverwarringen. Hoe meer gelijke ervaringen, hoe groter de overeenkomsten in het referentiekader. Hierdoor zullen minder communicatie stoornissen optreden (Wiertzema & Jansen, 2004).

De cursus ZIEN maakt dat de referentiekaders van de verschillende medewerkers meer op elkaar worden afgestemd. Dit komt doordat er een eenduidige werkwijze binnen Lunet zorg ontstaat. Medewerkers leren op een zelfde manier naar de cliënt te kijken en gebruiken in de basis dezelfde theorie hiervoor. Op deze manier zullen de verschillende medewerkers sneller overeenkomende associaties leggen bij een boodschap. Dit maakt de communicatie efficiënter en maakt ook dat de kans op het verkeerd interpreteren van informatie kleiner wordt.

Het inzetten van een eenduidige taal kan eraan bijdragen dat het coderen en decoderen van boodschappen nog zorgvuldiger gebeurt wat een positieve invloed heeft op de samenwerking en de kwaliteit van zorg (Wiertzema & Jansen, 2004).

Daarnaast is het voor een organisatie van belang dat de gehele organisatie een overeenkomstig signaal afgeeft naar buiten, te denken valt aan (toekomstige) cliënten, andere organisaties, de samenleving en zakelijke contacten. Een fusie zoals Lunet zorg heeft ondergaan kan het afgeven van een eenduidig signaal bemoeilijken. De volgende literatuur geeft weer waarom het van belang is dat er zowel intern als extern helder gecommuniceerd wordt.

In de huidige tijd is het imago van een onderneming of zorgorganisatie belangrijk. Een sterk imago geeft een sterke identiteit weer. Communicatie begint echter niet aan de buitenkant van een organisatie maar aan de binnenkant. Een van de belangrijkste factoren die het succes van de organisatie bepalen, is het geheel van waarden, normen en basisveronderstellingen die worden gedeeld in een organisatie. Kernwaarden en kerndoelen zijn hierbij van belang. Het werkt niet om een boodschap naar buiten te brengen die binnen niet wordt gedragen of begrepen. Een gezamenlijk gedragen bejegening van cliënten draagt bij aan de identiteit van de organisatie. (Mastenbroek, z.d.).

Samenwerken met verschillende opleidingsniveaus

ZIEN wordt organisatie breed ingezet voor alle medewerkers die direct of indirect zorg verlenen aan de cliënten. Dit betekent dat ZIEN en daarmee ook de bijbehorende begrippen begrijpelijk en toepasbaar moet zijn voor een grote variëteit aan medewerkers. Te denken valt aan een verschil in opleidingsniveau en levenservaring, maar ook de verschillende teamrollen binnen een team. De volgende literatuur geeft enkele aspecten weer waar rekening mee gehouden moet worden om aan te kunnen sluiten bij de verschillende medewerkers.

Bij het gebruik van taal is het van belang dat deze aansluit bij zowel de zenders als de ontvangers. De volgende eigenschappen zijn hierbij van belang; de eenvoud van stijl, de structuur en de opbouw, bondigheid en de aantrekkelijkheid van de gebruikte taal. De formulering en stijl moeten worden aangepast aan het referentiekader van de gebruikers van de taal. Een boodschap moet zo geformuleerd kunnen worden dat deze voor iedereen goed te begrijpen is, maar mag ook niet te simpel worden geformuleerd. De taal moet dus aansluiten op het taalgebruik, voorkennis en de interesses van de medewerkers. De taal zal daarom moeten aansluiten bij zowel hoog als lager opgeleide medewerkers (Hazelzet, et al. 2012).

In het artikel 'duurzame inzet van laagopgeleide' wordt onderbouwd omschreven wat er nodig is om laag opgeleide medewerkers effectief te laten meedraaien in een organisatie. Genoemde actiepunten zijn; een voorbeeldfunctie zijn, feedback geven, motiveren, richting geven, mee laten doen en werken aan onderlinge relatie (Hazelzet, et al. 2012).

Kenmerken van hoog opgeleide medewerkers zijn dat deze mensen over het algemeen onafhankelijk kunnen denken en proactief handelen, dat ze een kritisch vermogen hebben en zelf informatie vergaren.

Er moet op verschillende manieren draagvlak gecreëerd worden om laag, midden en hoog opgeleide medewerkers dezelfde taal te laten spreken. Het is hierbij belangrijk dat de medewerkers juist, tijdig en regelmatig van goede informatie worden voorzien. Vooral voor hoger opgeleiden is een duidelijke onderbouwing van de noodzaak en urgentie van belang. Lager opgeleiden zijn in tegenstelling tot hoger opgeleiden meer gevoelig voor autoriteit (BTSG, Z.D.).

De teamrollen van medewerkers in een team zijn ook van invloed op de samenwerking tussen medewerkers onderling. De stelling van Belbin is dat teams waarin alle teamrollen vertegenwoordigd zijn het beste functioneren. Iedere medewerker heeft namelijk verschillende vaardigheden en deskundigheden. Deze medewerkers moeten samen een uitgebalanceerd team vormen waarin de positieve eigenschappen van de medewerkers elkaar aanvullen. Om erachter te komen welke rol medewerkers binnen een team hebben kan er een test ingevuld worden. Op deze manier kan er gekeken worden welke rollen er binnen een team aanwezig zijn en welke rollen er nog gemist worden binnen een team (Luitjes & Zeeuw-Jans, 2011).

Methodisch handelen

De voordelen van methodisch handelen zijn dat de zorg minder afhankelijk is van de persoon die de zorg biedt. Methodisch werken vergroot de continuïteit, controleerbaarheid, transparantie en efficiëntie van de hulpverlening. Methodisch werken draagt hierdoor bij aan efficiëntere en doelbewustere overlegsituaties tussen collega's. De koers van de te verlenen zorg is effectiever en zorgvuldiger over te dragen aan een andere collega wanneer er een methodiek ten grondslag ligt aan de te verlenen zorg.

Anderzijds is een methodische werkwijze geen garantie op goede zorg. Methodisch werken suggereert een vooral functionele benadering van de hulpvraag. In een hulpverleningsrelatie is er echter niet enkel sprake van een functioneel karakter. De communicatie van de hulpverlener is ook spontaan en impulsief en daarmee in een bepaalde mate ongecontroleerd. Dit wil niet zeggen dat een functionele benadering in de vorm van een methodiek niet samengaat met intuïtief handelen (Keukens, Bobbink & Fleuren, 2005).

2.3 Conclusie probleemanalyse

Lunet zorg is ontstaan uit een fusie van verschillende instellingen. Hierdoor wordt er op veel locaties op een verschillende manier gewerkt. ZIEN is onder andere ontstaan door de behoefte aan een eenduidige werkwijze binnen Lunet zorg. Uit een evaluatie van de eerste twee tranches van ZIEN is gebleken dat de begrippen uit ZIEN niet op een eenduidige manier toegepast worden in de praktijk. Medewerkers bevestigen dit en geven daarnaast ook aan dat de begrippen van ZIEN erg theoretisch zijn en lastig te vertalen naar de praktijk.

ZIEN is ontwikkeld om te zorgen dat de referentiekaders van de medewerkers op elkaar afgestemd worden, maar op dit moment is het niet duidelijk welke begrippen en betekenissen door de medewerkers toegepast worden. Het praktijkonderzoek moet in kaart brengen over welke begrippen het gaat en hoe deze worden toegepast in de praktijk. Het is dus van belang dat de begrippen die gebruikt worden hetzelfde zijn. Helder en eenduidig taalgebruik maken het materiaal toegankelijk en gebruiksvriendelijk.

Op deze manier worden fouten voorkomen. Nuancering mag, maar het is belangrijk om onnauwkeurigheden door vage of onduidelijke woorden te vermijden.

Binnen Lunet zorg zijn medewerkers met verschillende functies werkzaam. Iedere medewerker heeft zijn of haar eigen levens- en werkervaring en daarnaast zijn er medewerkers in dienst met verschillende opleidingsniveaus. Dit maakt dat iedere medewerker de begrippen op een andere manier kan interpreteren. Het is dus van belang dat de begrippen en de ondersteuning daarbij aansluiten op het opleidingsniveau van de medewerkers.

Voor de cliënten van Lunet zorg is continuïteit in de begeleiding belangrijk. Regelmatig overleg tussen medewerkers draagt daaraan bij. Het is hierbij van belang dat begeleiders uitgewisselde informatie juist interpreteren. Een eenduidig gebruik van de begrippen helpt daaraan mee.

2.4 Probleemstelling

De opdrachtgever geeft aan dat niet alle begrippen van ZIEN op een correcte manier worden toegepast. Niet alle begrippen worden gebruikt door de medewerkers en niet alle medewerkers verlenen dezelfde betekenis aan de begrippen.

Medewerkers geven aan dat ze ZIEN van toegevoegde waarde vinden voor de kwaliteit van zorg. Daarbij geven medewerkers wel aan dat ZIEN naar de achtergrond is verdwenen nadat de cursus is afgerond. Individueel gebruiken medewerkers de kennis die ze hebben opgedaan, maar het afstemmen van zorg gebeurt niet in termen/begrippen van ZIEN. Dit heeft tot gevolg dat ZIEN niet optimaal effectief en gericht wordt toegepast in de dagelijkse praktijk.

Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is om in kaart te brengen wat de oorzaken zijn dat medewerkers de begrippen van ZIEN weinig tot niet gebruiken in de dagelijkse praktijk en wat medewerkers nodig hebben om de begrippen wel te gebruiken. Tevens wordt er onderzocht welke begrippen dit zijn en hoe ervoor gezorgd kan worden dat medewerkers eenduidige betekenissen aan de begrippen verlenen.

Op basis van deze resultaten zullen aanbevelingen gedaan worden, welke er aan bij moeten dragen dat medewerkers ZIEN effectief en gericht gaan toepassen of blijven toepassen in de dagelijkse praktijk.

Vraagstelling

Op welke wijze worden de begrippen van ZIEN toegepast in de samenwerking tussen medewerkers onderling?

Deelvragen

- Deelvraag 1 Wat is voor de ontwikkelaars van ZIEN de essentie van de methodiek?
- Deelvraag 2 Welke begrippen geven volgens de ontwikkelaars en de medewerkers de essentie van ZIEN weer?
- Deelvraag 3 Wat is er volgens de ontwikkelaars en de medewerkers nodig om het toepassen van de begrippen van ZIEN te borgen?
- Deelvraag 4 Welke ervaringen hebben de medewerkers bij het toepassen van de begrippen van ZIEN met betrekking tot de samenwerking van medewerkers onderling?

Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek

3.1 Onderzoeksmethoden voor het beantwoorden van deelvraag 1

Deelvraag 1: Wat is voor de ontwikkelaars van ZIEN de essentie van de methodiek?

Onderzoeksbenadering

Bij het beantwoorden van deze deelvraag is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek met behulp van een semigestructureerd interview. Hiervoor is één lid van het regie team geïnterviewd. Er is voor deze vorm van onderzoeken gekozen om meer diepgaande informatie te verzamelen over de motieven, de beleving en de denkbeelden van het regieteam met betrekking tot het gebruik van de begrippen van ZIEN (Donk & Lanen, 2011).

Daarnaast is er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek door middel van documenten onderzoek. Voor het beantwoorden van deze deelvraag is de tussenrapportage van ZIEN onderzocht. Dit is een document opgesteld ter evaluatie van ZIEN op 18 april 2014.

Participanten:

Het regieteam bestaat, zoals eerder beschreven, uit vijf medewerkers waarvan twee medewerkers ZIEN ontwikkeld hebben. Voor het interview zijn beide ontwikkelaars benaderd. In overleg met de opdrachtgever is één van de ontwikkelaars, Angelique Peters, geïnterviewd wegens de beperkte beschikbaarheid van de leden van het regieteam.

Procedure van onderzoek

Voor het interview is er per mail contact geweest met de ontwikkelaars van ZIEN. Wegens de beschikbare tijden van de onderzoekers en de ontwikkelaars van ZIEN is er voor gekozen om een interview te plannen met één onderzoeker. Dit interview heeft plaats gevonden op 26 november 2014. De interviewvragen voor het semigestructureerde interview zijn opgesteld aan de hand van de deelvragen. Het interview is met behulp van opname apparatuur opgenomen. De geluidsopname is op te vragen bij de onderzoekers. Met behulp van de geluidsopname is het interview getranscribeerd. De transcriptie (bijlage 7) is gecodeerd aan de hand van thema's door middel van verschillende kleuren. Deze thema's staan toegelicht in de bijlage.

Daarnaast is er voor het beantwoorden van deze deelvraag gebruik gemaakt van documentenonderzoek. Voor het beantwoorden van deelvraag één is de tussenrapportage van ZIEN geraadpleegd. Dit is een document opgesteld ter evaluatie van ZIEN op 18 april 2014. Dit document is opgevraagd bij Mirjam Hendriks, beleidsmedewerker en onderdeel van het regieteam van ZIEN. Het documentonderzoek is gedaan ter beantwoording van deelvraag één. Dit onderzoek is verricht door bruikbare informatie ter beantwoording van deelvraag één uit de tussenrapportage te halen. Er is gezocht naar informatie ter aanvulling op het interview en dit is verwerkt in het onderzoeksrapport.

Meetinstrumenten

Documentenonderzoek

Er is gebruik gemaakt van documentenonderzoek. Dit is een tussenrapportage ter evaluatie van ZIEN. Dit document geeft informatie over de ontwikkeling en de essentie van ZIEN en het draagvlak voor ZIEN binnen de organisatie. Er is gekozen voor documentenonderzoek omdat er vragen ontstonden naar aanleiding van het interview. Deze vragen konden beantwoord worden met behulp van het evaluatiedocument.

Interview

Door het interviewen van één van de ontwikkelaars van ZIEN is onderzocht wat de essentie van ZIEN is. Er is gebruik gemaakt van een alvorens opgesteld interview schema. Het interview is getranscribeerd en gecodeerd terug te vinden in bijlage 7. De gebruikte codes zijn; 'essentie basisbenadering', 'belangrijke begrippen', 'borging', en 'toepassing in de praktijk' (Mighelbrink, 2012).

Analyse

Het semigestructureerde interview is opgenomen met behulp van opname apparatuur. Het interview is getranscribeerd en gecodeerd (bijlage 7). De informatie die voort komt uit het interview is gecodeerd op basis van alvorens bepaalde thema's. Deze thema's zijn 'essentie basisbenadering', 'belangrijke begrippen', 'borging', en 'toepassing in de praktijk'. De codes zijn in de tekst aangebracht met behulp van kleuren. Voor deze manier van coderen is gekozen omdat de vragen niet in chronologische volgorde zijn gesteld. Op deze manier hoefde de tekst niet te worden aangepast wat de leesbaarheid ten goede komt. Deze thema's vormen tevens de structuur voor het uitvoeren van het documentenonderzoek. Op deze manier kan de informatie die voort komt uit het interview vergeleken worden met de informatie die voort komt uit het documentenonderzoek (Donk & Lanen, 2011).

Voor het documentonderzoek is de tussenrapportage geanalyseerd op bruikbare informatie ter beantwoording van deelvraag één. Er is informatie onderzocht ter aanvulling van de informatie uit het interview om een vollediger antwoord te krijgen op de deelvraag.

Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid wordt vergroot doordat er methodische triangulatie is toegepast bij het beantwoorden van de eerste deelvraag. Zo is er gebruik gemaakt van de onderzoeksmethodes interviewen en documentenonderzoek. Op deze manier wordt de kans op meetfouten verkleind (Donk & Lanen, 2011).

Daarnaast wordt de betrouwbaarheid vergroot doordat er met twee onderzoekers aan het beantwoorden van deelvraag één is gewerkt. Hierdoor is er sprake van onderzoekertriangulatie. Dit heeft een positieve invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek. (Donk & Lanen, 2011).

3.2 Onderzoeksmethoden voor het beantwoorden van deelvraag 2 en 3

Deelvraag 2: Welke begrippen geven volgens de ontwikkelaars en de medewerkers de essentie van ZIEN weer?

Deelvraag 3: Wat is er volgens de ontwikkelaars en de medewerkers nodig om het toepassen van de begrippen van ZIEN te borgen?

Onderzoeksbenadering:

Bij het beantwoorden van de deelvragen twee en drie is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek door middel van interviews.

Voor het beantwoorden van de deelvragen is een medewerker geïnterviewd die de cursus ZIEN gevolgd heeft en werkzaam is op Perelaer 11 – 13 van Lunetzorg. Voor dit interview is gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst waarbij de interviewer de mogelijkheid heeft om door te vragen op de antwoorden. Het interview is opgenomen met behulp van opname apparatuur. De geluidsopname is op te vragen bij de onderzoekers. (Donk & Lanen, 2011).

Daarnaast is één van de ontwikkelaars van ZIEN geïnterviewd voor het beantwoorden van deelvraag twee en drie. Voor dit interview is gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst waarbij de interviewer de mogelijkheid heeft om door te vragen op de antwoorden. Het interview is opgenomen met behulp van opname apparatuur. De geluidsopname is op te vragen bij de onderzoekers. (Donk & Lanen, 2011).

Voor het beantwoorden van deelvraag drie is ook kwalitatief onderzoek verricht in de vorm van documentenonderzoek. Voor het documentenonderzoek is het DOE-boek van ZIEN onderzocht. Dit is het werkboek wat medewerkers ontvangen bij de cursus van ZIEN. In het DOE-boek van ZIEN is onder meer informatie te vinden over de inhoud van de cursus dagen, de benodigde competenties en inhoudelijke informatie met betrekking tot de basisbenadering.

Tevens is er kwantitatief onderzoek verricht door middel van de enquêtes. Er is gekozen voor kwantitatief onderzoek om cijfermatige uitspraken te kunnen doen over het gebruik van de begrippen van ZIEN door medewerkers van Lunet zorg (Donk & Lanen, 2011).

Participanten:

Voor het interview zijn de beide ontwikkelaars benaderd. Wegens de beschikbaarheid van de ontwikkelaars is er voor gekozen om één ontwikkelaar te interviewen.

Wegens tijdgebrek van de onderzoekers is er gekozen om één medewerker te interviewen voor het beantwoorden van zowel deelvraag twee als drie.

De enquête is naar 40 van de 222 medewerkers verstuurd die de cursus ZIEN hebben gevolgd. Deze steekproef is bepaald door de opdrachtgever om de medewerkers niet te zwaar te belasten naast hun dagelijkse werk. Uit een overzicht van alle ZIEN geschoolde medewerkers zijn er door middel van een willekeurige steekproef 40 medewerkers geselecteerd. Van deze 40 medewerkers hebben 14 respondenten de enquête ingevuld. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen is de enquête naar medewerkers verstuurd van verschillende groepen en naar medewerkers die de cursus in de eerste en tweede tranche hebben gevolgd. In de enquête wordt gevraagd naar het opleidingsniveau en de werkplek van de medewerker zodat nagegaan kan worden of alle aanwezige opleidingsniveaus en werkplekken ook vertegenwoordigd zijn onder de respondenten (Mighelbrink, 2012).

Procedure van onderzoek

Voor het plannen van een interview met de ontwikkelaar van ZIEN is er per mail contact geweest met de ontwikkelaars van ZIEN. Wegens de beschikbare tijden van de onderzoekers en de ontwikkelaars van ZIEN is er voor gekozen om een interview te plannen met één onderzoeker. Dit interview heeft plaats gevonden op 26 november 2014. De interviewvragen voor dit semigestructureerde interview zijn opgesteld aan de hand van de deelvragen. Het interview is met behulp van opname apparatuur opgenomen. De geluidsopname is op te vragen bij de onderzoekers. Met behulp van de geluidsopname is het interview getranscribeerd. De transcriptie (bijlage 7) is gecodeerd door middel van verschillende kleuren. Op deze manier is de informatie vergeleken met het interview met de medewerker.

Bij het uitwerken van de resultaten bleek dat de informatie uit het interview met de ontwikkelaar nog niet volledig was. Er is daarom voor gekozen om een mail te sturen met daarin enkele aanvullende vragen. Deze mail is toegevoegd in bijlage 9.

Het interview met de medewerker heeft plaatsgevonden in oktober tijdens de probleemanalyse. Tijdens het verwerken van de resultaten is gebleken dat informatie uit het interview gebruikt kon worden ter beantwoording van deelvraag twee en drie. Het interview is met behulp van de geluidsopname getranscribeerd en gecodeerd door middel van verschillende kleuren. In dit interview zijn de codes achteraf bepaald. Met behulp van de codes is het interview vergeleken met het interview van de ontwikkelaar.

De enquêtevragen zijn opgesteld aan de hand van de deelvragen. De vragen uit de enquête geven informatie over de deelvragen twee, drie en vier. De enquête is per mail verspreid met behulp van 'survio'. Er is gekozen voor een online enquête omdat op deze manier snel een grote groep medewerkers te bereiken is. Op 7 december is een reminder verstuurd naar alle benaderde medewerkers die de enquête nog niet hadden ingevuld met de vraag om de enquête alsnog in te vullen. Tevens zijn enkele benaderde medewerkers persoonlijk benaderd met het verzoek om de enquête in te vullen om op deze manier de respons te vergroten. Op 10 december is de enquête gesloten zoals ook aangegeven is in de begeleidende mail. De uitgewerkte enquête is terug te vinden in bijlage 5 van dit onderzoeksrapport.

Meetinstrumenten

Interviews

Door het interviewen van één van de ontwikkelaars van ZIEN en één medewerker is onderzocht wat de essentiële begrippen/elementen van ZIEN zijn. Daarnaast is er gekeken wat er nodig is om het gebruik van de begrippen van ZIEN in de praktijk te borgen. De interviews zijn getranscribeerd en gecodeerd terug te vinden in bijlage 7. De gebruikte codes zijn; 'essentie basisbenadering', 'belangrijke begrippen', 'borging', en 'toepassing in de praktijk' (Migchelbrink, 2012).

Enquête

De enquête (bijlage 5) geeft inzicht in de gedragingen en kennis van medewerkers met betrekking tot het gebruik van begrippen. Zo wordt er gevraagd welke begrippen voor de medewerkers essentieel zijn met betrekking tot ZIEN en in welke situaties medewerkers de begrippen gebruiken.

Tevens wordt met de enquêtes nagegaan wat medewerkers vinden van de begrippen, wat ze nodig hebben om de begrippen toe te (blijven) passen en wat het gebruik van eenduidige begrippen volgens de medewerkers oplevert voor de cliënt.

Met behulp van de enquête is informatie verzameld over de beleving van de medewerkers. De enquête bestaat uit 12 multiple choice-vragen en 8 stellingen. Aan de stellingen was een vierpuntsschaal verbonden waarin medewerkers konden aangeven of ze het helemaal eens, eens, oneens of helemaal oneens waren met de stelling. Er is bewust geen neutrale keuze optie toegevoegd zodat medewerkers geen neutrale keuze konden maken. Op deze manier is er getracht een beter beeld te krijgen van de beleving van de medewerkers. Enkele medewerkers hebben voor meerdere antwoorden gekozen. Dit wordt gezien als een beperking van het onderzoek en wordt in hoofdstuk 5 nader toegelicht (Migchelbrink, 2012).

Documentenonderzoek

Voor het documentenonderzoek ter beantwoording van deelvraag drie is gebruik gemaakt van het DOE-boek. Dit is het werkboek wat medewerkers ontvangen bij de cursus van ZIEN. Dit document geeft informatie over welke competenties de medewerkers volgens de ontwikkelaars nodig hebben om de begrippen van ZIEN te kunnen toepassen in de praktijk.

Analyse

De semigestructureerde interviews zijn opgenomen met behulp van opname apparatuur. De interviews zijn getranscribeerd en gecodeerd (bijlage 7 en 8). De informatie die voort komt uit de interviews is gecodeerd op basis van alvorens bepaalde thema's. Deze thema's zijn 'essentie basisbenadering', 'belangrijke begrippen', 'borging', en 'toepassing in de praktijk'. De codes zijn in de tekst aangebracht met behulp van kleuren. Voor deze manier van coderen is gekozen omdat de vragen niet in chronologische volgorde zijn gesteld. Op deze manier hoeft de tekst niet te worden aangepast wat de leesbaarheid ten goede komt. Deze thema's vormen tevens de structuur voor het uitvoeren van het documentenonderzoek en de enquêtes. Op deze manier kan de informatie die voort komt uit de interviews vergeleken worden met de informatie die voort komt uit het documentenonderzoek en de enquêtes (Donk & Lanen, 2011).

Voor het documentonderzoek is de het DOE-boek geanalyseerd op bruikbare informatie ter beantwoording van deelvraag drie. Er is informatie onderzocht ter aanvulling van de informatie uit de interviews en de enquêtes om een vollediger antwoord te krijgen op de deelvraag.

De enquêtes zijn te vinden in bijlage 5. De originele enquêtes zijn bewaard gebleven zodat deze kunnen worden opgevraagd wanneer dit nodig is. De enquêtes zijn geanalyseerd door middel van grafieken en tabellen. Deze zijn automatisch aangemaakt door 'survio'. De gegeven antwoorden zijn af te lezen in aantallen en procenten.

Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid wordt vergroot doordat er methodische triangulatie is toegepast bij het beantwoorden van de deelvragen twee en drie. Zo is er gebruik gemaakt van de onderzoeksmethoden interviewen, enquêtes en documentenonderzoek. Op deze manier wordt de kans op meetfouten verkleind (Donk & Lanen, 2011).

De betrouwbaarheid wordt vergroot doordat er met twee onderzoekers aan het beantwoorden van de deelvragen twee en drie is gewerkt. Hierdoor is er sprake van onderzoekerstriangulatie. Dit heeft een positieve invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek (Donk & Lanen, 2011).

3.3 Onderzoeksmethoden voor het beantwoorden van deelvraag 4

Deelvraag 4: Welke ervaringen hebben de medewerkers bij het toepassen van de begrippen van ZIEN met betrekking tot de samenwerking van medewerkers onderling?

Onderzoek benadering:

Bij het beantwoorden van deelvraag vier is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek door middel van een interview. Voor dit interview is een medewerker geïnterviewd die de cursus ZIEN gevolgd heeft en werkzaam is op Perelaer 11 – 13 van Lunet zorg. Voor dit interview is gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst waarbij de interviewer de mogelijkheid heeft om door te vragen op de gegeven antwoorden. Het interview is opgenomen met behulp van opname apparatuur. De geluidsopname is op te vragen bij de onderzoekers (Donk & Lanen, 2011).

Tevens is er kwantitatief onderzoek gedaan door middel van de enquêtes. Er is gekozen voor kwantitatief onderzoek om cijfermatige uitspraken te kunnen doen over het gebruik van de begrippen van ZIEN door medewerkers van Lunet zorg.

Participanten:

Wegens tijdgebrek van de onderzoekers is er gekozen om één medewerker te interviewen voor het beantwoorden van deelvraag vier.

De enquête is naar 40 van de 222 medewerkers verstuurd die de cursus ZIEN hebben gevolgd. Deze steekproef is bepaald door de opdrachtgever om de medewerkers niet te zwaar te belasten naast hun dagelijkse werk. Uit een overzicht van alle ZIEN geschoolde medewerkers zijn er door middel van een willekeurige steekproef 40 medewerkers geselecteerd. Van deze 40 medewerkers hebben 14 respondenten de enquête ingevuld. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen is de enquête naar medewerkers verstuurd van verschillende groepen en naar medewerkers die de cursus in de eerste en tweede tranche hebben gevolgd. In de enquête wordt gevraagd naar het opleidingsniveau en de werkplek van de medewerker zodat nagegaan kan worden of alle aanwezige opleidingsniveaus en werkplekken ook vertegenwoordigd zijn onder de respondenten (Mighebrink, 2012).

Meetinstrumenten

Interview

Door het interviewen van een medewerker is onderzocht wat de ervaring is bij het toepassen van de begrippen van ZIEN met betrekking tot de samenwerking van medewerkers onderling. Het interview is getranscribeerd en gecodeerd terug te vinden in bijlage 7. De gebruikte codes zijn; 'essentie basisbenadering', 'belangrijke begrippen', 'borging', en 'toepassing in de praktijk' (Mighebrink, 2012).

Enquête

De enquête (bijlage 5) geeft inzicht in de ervaringen van medewerkers in het toepassen van de begrippen in de samenwerking met medewerkers onderling en met het begeleiden van cliënten. Zo wordt er gevraagd in welke situaties of overlegvormen de medewerkers de begrippen gebruiken.

Er is bij de enquête gekozen voor multiple-choice vragen. Daarnaast zijn er een aantal stellingen voorgelegd waarbij gevraagd wordt naar de beleving van de medewerkers. Door middel van een vierpuntsschaal is er gevraagd of de medewerkers het eens of oneens zijn met de stelling. Er is voor een vierpuntsschaal gekozen zodat medewerkers geen neutrale keuze konden maken. Op deze manier is er getracht een beter beeld te krijgen van de beleving van de medewerkers. Enkele medewerkers hebben voor meerdere antwoorden gekozen. Dit wordt gezien als een beperking van het onderzoek en wordt in hoofdstuk 5 nader toegelicht (Mighebrink, 2012).

Analyse

Het semigestructureerde interview is opgenomen met behulp van opname apparatuur. Het interview is getranscribeerd en gecodeerd (bijlage 8). De informatie die voort komt uit het interview is gecodeerd op basis van alvorens bepaalde thema's. Deze thema's zijn 'essentie basisbenadering', 'belangrijke begrippen', 'borging', en 'toepassing in de praktijk'. De codes zijn in de tekst aangebracht met behulp van kleuren. Voor deze manier van coderen is gekozen omdat de vragen niet in chronologische volgorde zijn gesteld. Op deze manier hoefde de tekst niet te worden aangepast wat de leesbaarheid ten goede komt. Deze thema's vormen tevens de structuur voor het uitvoeren van het documentenonderzoek en de enquêtes. Op deze manier kan de informatie die voort komt uit de interviews vergeleken worden met de informatie die voort komt uit het documentenonderzoek en de enquêtes (Donk & Lanen, 2011).

De enquêtes zijn te vinden in bijlage 5. De originele enquêtes zijn bewaard gebleven zodat deze kunnen worden opgevraagd wanneer dit nodig is. De enquêtes zijn geanalyseerd door middel van grafieken en tabellen. Deze zijn automatisch aangemaakt door 'survio'. De gegeven antwoorden zijn af te lezen in aantallen en procenten.

Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid wordt vergroot doordat er methodische triangulatie is toegepast bij het beantwoorden van deelvraag vier. Zo is er gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden, namelijk interviewen en de enquêtes. Op deze manier wordt de kans op meetfouten verkleind. (Donk & Lanen, 2011).

De betrouwbaarheid wordt vergroot doordat er met twee onderzoekers aan het beantwoorden van deelvraag vier is gewerkt. Hierdoor is er sprake van onderzoekerstriangulatie. Dit heeft een positieve invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek (Donk & Lanen, 2011).

Hoofdstuk 4 – Resultaten

Onderstaand vindt u de resultaten ter beantwoording van de deelvragen één tot en met vier. De resultaten zijn per deelvraag uitgewerkt.

Deelvraag 1 - Wat is voor de ontwikkelaars van ZIEN de essentie van de methodiek?

Deze deelvraag is beantwoord met behulp van documentenonderzoek en een interview met één van de ontwikkelaars van ZIEN. In hoofdstuk 3.1 wordt de methode van onderzoek met betrekking tot deelvraag één nader toegelicht.

Angelique Peters geeft in een interview over ZIEN aan (bijlage 7) dat ZIEN uit vier pijlers bestaat, te weten; communicatie, emotionele ontwikkeling, gehechtheid en systeem. Deze pijlers zijn de kern van ZIEN. Bij deze pijlers behoren een aantal belangrijke begrippen. Deze begrippen worden bij het beantwoorden van deelvraag twee toegelicht. Het is van belang dat medewerkers weten wat er met deze begrippen bedoeld wordt wanneer hierover gesproken wordt.

Hendriks (2013, p. 4) schrijft over de ontwikkeling van ZIEN het volgende:

ZIEN is ontwikkeld omdat één eventuele methodiek als een beperkend keurslijf zou worden gezien waarin de begeleidingsvraag van de cliënt ingepast zou moeten worden. Dit past niet binnen de visie van Lunet zorg. Lunet zorg heeft namelijk oog voor elk persoon als individu. Er wordt individugericht gekeken en de cliënt wordt niet gereduceerd tot een set van symptomen of probleemgedrag (Hendriks, 2013).

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat het gebruik van een specifieke methode een verbetering van ongeveer 15% oplevert op de geleverde kwaliteit van zorg. Algemeen werkzame en non-specifieke factoren hebben echter een grotere invloed. De onderzoeksresultaten verschillen, maar aangenomen wordt dat de effectiviteit van de zorgverlening voor 60% wordt bepaald door de relatie tussen de cliënt en hulpverlener. Onder meer op basis van dit gegeven is besloten om binnen Lunet zorg meer te gaan richten op de relatie tussen de begeleider en de cliënt (Hendriks, 2013).

Hendriks (2013, p. 6) beschrijft de definitie van ZIEN als volgt:

ZIEN is het centraal stellen van de relatie tussen de cliënt en de begeleider met als doel het beter aan kunnen sluiten bij de cliënt, en beantwoorden aan de vraag en behoefte van de cliënt.

ZIEN maakt gebruik van specifieke kennis en handvatten op het gebied van emotionele ontwikkeling en intelligentie, gehechtheid, basiscommunicatie en systemisch denken en werken (Hendriks, 2013).

Met behulp van ZIEN zijn medewerkers in staat om met elkaar bewust, methodisch en professioneel te investeren en te reageren. Dit zorgt voor een goede basisbejegening en onderlinge samenwerking (Hendriks, 2013).

ZIEN is een basisbenadering die ontstaan is vanuit de visie van Lunet zorg. Het is een manier van kijken naar de cliënt en zijn (complexe) gedrag, het interpreteren van gedrag en het vertalen van deze gegevens naar concreet handelen. De basisbenadering ZIEN is een werkwijze om de visie van Lunet zorg te realiseren (Hendriks, 2013).

Deelvraag 2 - Welke begrippen geven volgens de ontwikkelaars en de medewerkers de essentie van ZIEN weer?

Deze deelvraag is beantwoord met behulp van enquêtes ingevuld door medewerkers en een interview met een groepsmedewerker. In hoofdstuk 3.2 wordt de methode van onderzoek met betrekking tot deelvraag twee nader toegelicht.

Angelique Peters geeft in het interview aan (bijlage 7) dat belangrijke begrippen behorend bij de pijler 'emotionele ontwikkeling' zijn; de verschillende 'fasen van de emotionele ontwikkeling' en 'ondersteuningsvraag'. De begeleiders van Lunet zorg behoren namelijk kennis te hebben over de ondersteuningsvragen die bij de verschillende fasen van emotionele ontwikkeling horen en behoren deze theorie ook naar de praktijk te kunnen vertalen.

Uit de enquête blijkt dat alle veertien bevraagde medewerkers (100%) de begrippen afstand/nabijheid gebruiken. De helft van de medewerkers (50%) geeft maar aan de fasen van emotionele ontwikkeling te gebruiken. Andere begrippen die door de medewerkers gebruikt worden zijn innerlijke belevingswereld en draagkracht, tien van de veertien medewerkers (71,43%) geven aan deze begrippen te gebruiken (tabel 2a: begrippen emotionele ontwikkeling).

In een interview met Jasmijn Wilbrink (bijlage 8), werkzaam als cliëntbegeleider op de woongroep Perelaer 11 -13 (complexe zorg, locatie Eckartdal) geeft ze aan dat er voor haar geen begrippen zijn die 'eruit springen'. Ze vertelt:

We zijn wel veel meer naar het sociaal emotionele niveau van de cliënt gaan kijken. Maar of er nou echt begrippen aan gekoppeld worden kan ik niet zeggen. Het zijn denk ik meer de cliëntbegeleiders die daar met de gedragsdeskundigen over praten dan dat er op de groep over gepraat wordt.

tabel 2a: begrippen emotionele ontwikkeling

Indien je de pijler emotionele ontwikkeling gebruikt, welke begrippen gebruik je daar dan bij?

#	Antwoord ▼	Antwoorden	Ratio
●	Innerlijke belevingswereld	10	71,43 %
●	Fasen van emotionele ontwikkeling	7	50,00 %
●	Emotieregulatie	8	57,14 %
●	Draagkracht	10	71,43 %
●	Basisemoties	9	64,29 %
●	Anders namelijk:	0	0,00 %
●	Afstand/nabijheid	14	100,00 %

Bij de pijler gehechtheid geeft Angelique in het interview (bijlage 7) aan dat het vooral gaat over 'ik en de belangrijke ander'. 'Belangrijke ander' is dan ook een belangrijk begrip. Daarnaast wordt er over 'sensitiviteit' en 'responsiviteit' gesproken. Dit wordt uitgelegd met de 'cirkel van veiligheid en vertrouwen'. Dit is een model wat aangeeft hoe de begeleider aansluit op de ander en hoe die ander hierdoor kan groeien, maar hierin is ook te zien wanneer de begeleider te veel bepaald voor iemand en de ander dus 'klein' houdt. 'Sensitiviteit', 'responsiviteit' en de 'cirkel van veiligheid en vertrouwen' zijn dan ook belangrijke begrippen.

Tien medewerkers (71,43%) geven in de enquête aan dat ze de 'cirkel van veiligheid en vertrouwen' gebruiken. Het begrip 'basisveiligheid' wordt door dertien medewerkers (92,86%) gebruikt. Negen medewerkers (64,29%) geven aan de begrippen 'sensitiviteit' en 'responsiviteit' te gebruiken en vier van de medewerkers (28,57%) gebruiken het begrip 'gehechtheidsstijl' (tabel 2b: begrippen gehechtheid).

tabel 2b: begrippen gehechtheid

Indien je de pijler gehechtheid gebruikt, welke begrippen gebruik je daar dan bij?

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
●	Cirkel van veiligheid en vertrouwen	10	71,43 %
●	Basisveiligheid	13	92,86 %
●	Sensitiviteit en responsiviteit	9	64,29 %
●	Gehechtheidsstijl	4	28,57 %
●	Anders namelijk:	0	0,00 %

Ter verdieping op het interview met Angelique Peters is per mail de vraag aan Angelique gesteld welke begrippen de ontwikkelaars belangrijk vinden bij de pijlers 'communicatie' en 'systemen' (bijlage 9). Angelique geeft in deze mail aan dat de volgende begrippen belangrijk zijn bij de pijler communicatie: ja-reeks, initiatief nemen, ontvangst bevestiging en beurt verdelen.

In de enquête geven dertien medewerkers (92,86%) aan het begrip 'initiatieven ontvangen en bevestigen te gebruiken'. Negen medewerkers (64,29%) gebruiken het begrip 'leiding geven', en acht medewerkers (57,14%) gebruiken het begrip 'beurt verdelen'. Eén medewerker (7,14%) geeft bij de keuze 'anders namelijk' aan het begrip 'communicatie principes' te gebruiken (tabel 2c: begrippen communicatie).

tabel 2c: begrippen communicatie

Indien je de pijler communicatie gebruikt, welke begrippen gebruik je daar dan bij?

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
●	Initiatieven ontvangen en bevestigen	13	92,86 %
●	Beurt verdelen	8	57,14 %
●	Leiding geven	9	64,29 %
●	Ja- en nee-reeks	6	42,86 %
●	Anders namelijk:	1	7,14 %

Angelique geeft in de mail (bijlage 9) aan dat bij de pijler systemen de volgende begrippen belangrijk zijn voor de ontwikkelaars: 'loyaliteit', 'verbinding', 'ordenen en balans tussen geven en nemen', 'de driehoek' en 'meerzijdige partijdigheid'.

Bij de pijler systemen geven twaalf medewerkers (85,71%) aan 'de driehoek: cliënt, familie, hulpverlener' te gebruiken. Acht medewerkers (57,14%) geven aan de begrippen balans en ordening te gebruiken. De sociale kaart of het genogram worden door zeven van de medewerkers (50%) gebruikt. Eén medewerker (7,14%) geeft bij de keuze 'anders namelijk' aan dat hij of zij zich hier meer in moet gaan verdiepen (tabel 2d: begrippen systemen).

tabel 2d: begrippen systemen

Indien je de pijler systemen gebruikt, welke begrippen gebruik je daar dan bij?

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
●	De driehoek; cliënt, familie, hulpverlener	12	85,71 %
●	Sociale kaart / genogram	7	50,00 %
●	Triades	1	7,14 %
●	Bouwstenen van Truus Bakker	2	14,29 %
●	Balans en ordening	8	57,14 %
●	Verticale en horizontale loyaliteit	5	35,71 %
●	Partijdigheid	3	21,43 %
●	Anders namelijk:	1	7,14 %

Deelvraag 3 - Wat is er volgens de ontwikkelaars en de medewerkers nodig om het toepassen van de begrippen van ZIEN te borgen?

Deze deelvraag is beantwoord met behulp van documentenonderzoek, enquêtes ingevuld door medewerkers en een interview met een van de ontwikkelaars van ZIEN. In hoofdstuk 3.2 wordt de methode van onderzoek met betrekking tot deelvraag drie nader toegelicht.

De ontwikkelaars over de borging van ZIEN in de dagelijkse praktijk:

Angelique geeft in het interview (bijlage 7) aan dat de oorspronkelijke bedoeling is dat de gedragsdeskundigen van de verschillende groepen een actieve rol spelen in de borging van ZIEN in de dagelijkse praktijk. Dit omdat het belangrijk is dat ZIEN onder de aandacht gehouden wordt bij de medewerkers. In de praktijk blijken niet alle gedragsdeskundigen goed te weten hoe ze de medewerkers er op aan kunnen sturen om ZIEN te gebruiken in de praktijk.

Om het gebruik van ZIEN in de praktijk verder te kunnen borgen geeft Angelique aan dat ze graag een product zou willen zien wat gedragsdeskundigen, die aan een groep verbonden zijn, kunnen gebruiken voor hun medewerkers. Bijvoorbeeld een opdrachten-box met oefeningen die medewerkers kunnen doen om hun kennis van ZIEN op te frissen. Angelique geeft aan dat ze al heel veel kennis hebben van het materiaal en werkvormen, maar dat ze vooral op zoek zijn naar een manier om dit op een goede manier te bundelen.

Medewerkers over de borging van ZIEN in de dagelijkse praktijk:

In de enquête (bijlage 5) wordt de medewerkers gevraagd of ze vinden dat ze voldoende middelen hebben om de begrippen toe te (blijven) passen. Hierop geven twaalf van de veertien medewerkers (85,71%) aan dat ze voldoende middelen hebben om de begrippen van ZIEN te blijven toepassen in de praktijk. Twee medewerkers (16,66%) geven aan onvoldoende middelen te hebben om ZIEN toe te passen in de praktijk.

Vervolgens is aan de medewerkers gevraagd welke concrete middelen ze nodig hebben. De medewerkers hebben hierbij de keuze gehad om meerdere antwoorden te kiezen. Vier medewerkers (28,57%) geven in de enquête aan dat ze naast de bestaande cursus ZIEN meer middelen voor zelfstudie zouden willen hebben, vier medewerkers (28,57%) geven aan meer oefening te willen in het toepassen van de begrippen van ZIEN, vier medewerkers (28,57%) geven aan tijdens de cursus dieper in te willen gaan op de begrippen en de betekenis daarvan en vier medewerkers (28,57%) geven aan niets nodig te hebben naast de bestaande cursus.

Eén medewerker heeft gebruik gemaakt van de optie 'anders namelijk' en heeft het volgende ingevuld: "Wat nodig is, is een blijvend bewustzijn en een vorm van fris houden van kennis zou goed zijn" (tabel 3a: nodig naast bestaande cursus).

tabel 3a: nodig naast bestaande cursus

Wat heb je naast de bestaande cursus nodig om de begrippen aan te leren?

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
●	Een overzicht van de gebruikte begrippen en betekenissen	2	14,29 %
●	Tijdens de cursus dieper ingaan op de begrippen en de betekenis daarvan	4	28,57 %
●	Meer middelen voor zelfstudie	4	28,57 %
●	Meer oefening in het toepassen	4	28,57 %
●	Niets	4	28,57 %
●	Anders namelijk:	2	14,29 %

Verder geven zes medewerkers (42,86%) aan herhalingsbijeenkomsten en geschoolde collega's nodig te hebben na beëindiging van de cursus om de begrippen van ZIEN te blijven toepassen in de praktijk. Vijf medewerkers (35,71%) zouden graag een overzicht van de gebruikte begrippen willen hebben. Een andere medewerker geeft bij 'anders' het volgende aan: "Feedback van gedragsdeskundige naar aanleiding van een casus" (tabel 3b: nodig na beëindiging cursus).

tabel 3b: nodig na beëindiging cursus

Wat heb je nodig om de begrippen in de praktijk te blijven toepassen na het beëindigen van de cursus?

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
●	Herhalingsbijeenkomsten	6	42,86 %
●	Geschoolde collega's	6	42,86 %
●	Een overzicht van de gebruikte begrippen en betekenissen	5	35,71 %
●	Niets	3	21,43 %
●	Anders namelijk:	1	7,14 %

De volgende informatie met betrekking tot de borging van ZIEN in de dagelijkse praktijk is verkregen vanuit documentonderzoek.

In het DOE-boek zijn enkele competenties benoemd die medewerkers moeten beheersen om ZIEN te kunnen toepassen en borgen in de praktijk met de daarbij behorende begrippen. Belangrijke competenties die beschreven worden over de basiscommunicatie zijn dat collega's feedback kunnen geven op het uitvoeren van afspraken over de begeleiding. Daarnaast is het van belang dat veranderingen en bijzonderheden in de bejegening van de cliënt gesignaleerd worden, dat collega's daarover geïnformeerd worden en er moet overleg gevoerd kunnen worden.

Belangrijke competenties behorend bij de tweede pijler, emotionele ontwikkeling, zijn dat de medewerker kennis heeft van de fasen van emotionele ontwikkeling, dit kan herkennen bij cliënten en zijn begeleiding daarop kan aanpassen.

Bij de derde pijler, gehechtheid, is het van belang dat de medewerker kennis heeft van verschillende gehechtheidstijlen. De medewerker moet de gehechtheidstijlen kunnen herkennen bij cliënten en zijn begeleiding hierop aan kunnen passen. De medewerker is zich ook bewust van zijn eigen gehechtheidstijl en het effect hiervan op de ander. De begeleider moet kennis hebben van de 'cirkel van veiligheid en vertrouwen' en deze kunnen toepassen in het dagelijks werk.

Bij het systeemgericht handelen, de vierde pijler, is het voor de medewerker van belang om bewust te zijn van verborgen loyaliteiten van de cliënt en de impact hiervan op de omgang met anderen. Daarnaast moet een medewerker goed kunnen communiceren met het gehele systeem (Lunet zorg, 2013).

Deelvraag 4 - Welke ervaringen hebben de medewerkers bij het toepassen van de begrippen van ZIEN met betrekking tot de samenwerking van medewerkers onderling?

Deze deelvraag is beantwoord met behulp van enquêtes ingevuld door medewerkers en een interview met een cliëntbegeleider. In hoofdstuk 3.3 wordt de methode van onderzoek met betrekking tot deelvraag vier nader toegelicht.

Met behulp van de enquêtes is nagegaan wat de ervaringen van de medewerkers zijn met betrekking tot het toepassen van de begrippen van ZIEN in samenwerking met collega's. Tien van de veertien bevroegde medewerkers (71,43%) geven aan ZIEN toe te passen in de dagelijkse praktijk, vier medewerkers (28,57%) geven aan ZIEN soms te gebruiken. Twaalf van de veertien medewerkers (85,71%) geven aan ook de begrippen van ZIEN in de praktijk te gebruiken. Twee medewerkers (14,29%) geven aan de begrippen van ZIEN niet in de praktijk te gebruiken (bijlage 5).

Van de veertien respondenten geven dertien medewerkers aan dat ze het belangrijk vinden om de begrippen van ZIEN te gebruiken. Daarnaast vinden alle veertien medewerkers (100%) dat de kwaliteit van zorg vergroot wordt wanneer eenduidige begrippen gebruikt worden met betrekking tot ZIEN en met betrekking tot het begeleiden van cliënten

Acht medewerkers (57,14%) geven aan dat wanneer ze begrippen van ZIEN gebruiken in de praktijk, deze ook begrepen worden door collega's. Daarnaast geven vier medewerkers (28,57%) aan dat collega's hen niet begrijpen wanneer ze begrippen van ZIEN gebruiken. Twee medewerkers (14,28%) hebben zowel mee eens als mee oneens ingevuld. Dit is geïnterpreteerd als neutraal; niet mee eens, maar niet mee oneens. (tabel 4a: stellingen ZIEN).

Jasmijn Wilbrink, werkzaam als cliëntbegeleider op de woongroep Perelaer 11 -13 (complexe zorg, locatie Eckartdal), geeft in een interview aan dat ze door ZIEN wel verschil ervaart in de samenwerking met collega's. Jasmijn geeft aan: "Je merkt wel dat je er als team veel meer mee bezig bent. Je hebt het er daardoor ook gemakkelijker met elkaar over en gaat daardoor anders naar de cliënt kijken. Daarnaast kan je elkaar hierdoor ook gemakkelijker feedback geven".

tabel 4a: stellingen ZIEN

	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
<i>Ik vind het belangrijk om de begrippen van ZIEN toe te passen in de praktijk</i>	7	6	1	0
<i>Het gebruik van eenduidige begrippen met betrekking tot ZIEN vergroot de kwaliteit van zorg.</i>	4	10	0	0
<i>Wanneer ik de begrippen van ZIEN gebruik in de praktijk weten mijn collega's wat ik bedoel.</i>	2	8	6	0

De begrippen van ZIEN worden door medewerkers in verschillende overlegvormen gebruikt. Acht medewerkers (57,14%) geven aan dat de begrippen tijdens een teambespreking en in overleg met andere disciplines gebruikt worden. Zeven medewerkers (50%) geven aan de begrippen tijdens een collegiaal overleg zoals een overdracht of in overleg met de cliënt te gebruiken. Zes medewerkers (42,86%) geven aan de begrippen in overleg met ouders of vertegenwoordigers te gebruiken en één medewerker geeft aan de begrippen nooit te gebruiken (tabel 4b: overlegvormen).

tabel 4b: overlegvormen.

Tijdens welke overlegvormen gebruik je de begrippen van ZIEN

# ▲	Antwoord	Antwoorden	Ratio
●	Tijdens collegiaal overleg zoals een overdracht	7	50,00 %
●	Tijdens een teambespreking	8	57,14 %
●	In overleg met andere disciplines	8	57,14 %
●	In overleg met de cliënt	7	50,00 %
●	In overleg met ouders of vertegenwoordigers	6	42,86 %
●	Nooit	1	7,14 %
●	Anders namelijk:	0	0,00 %

Hoofdstuk 5 – Conclusie en discussie

Onderstaand is de conclusie van dit onderzoeksrapport uitgeschreven. De conclusies zijn per deelvraag uitgewerkt. Ter beantwoording van de hoofdvraagstelling is een afsluitende conclusie geschreven.

5.1 Conclusie

Deelvraag 1 - Wat is voor de ontwikkelaars van ZIEN de essentie van de methodiek?

Deze deelvraag is opgesteld om te onderzoeken wat de essentie van ZIEN is volgens de ontwikkelaars. Het is van belang om de essentie van ZIEN te weten om te kunnen onderzoeken welke begrippen deze essentie weergeven. Om deze deelvraag te onderzoeken is één van de ontwikkelaars, Angelique Peters, geïnterviewd. Daarnaast is er documentenonderzoek verricht door de tussenrapportage van ZIEN te analyseren.

ZIEN bestaat uit vier pijlers te weten; communicatie, emotionele ontwikkeling, gehechtheid en systeem. Deze pijlers zijn de kern van ZIEN. ZIEN is ontwikkeld omdat één eventuele methodiek als beperkend zou worden gezien waarin de begeleidingsvraag van de cliënt ingepast moet worden. Bij ZIEN wordt er juist gekeken naar de individuele cliënt en hoe de begeleiding op zijn of haar begeleidingsvraag aangepast kan worden. Dit sluit aan bij de visie van Lunet zorg.

De effectiviteit van de zorgverlening wordt voor een groot deel bepaald door de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener. De onderzoeksresultaten verschillen, maar aangenomen wordt dat de effectiviteit van zorgverlening voor 60% wordt bepaald door de relatie tussen de cliënt en hulpverlener. Op basis van dit gegeven is ZIEN ontwikkeld. Bij ZIEN staat de relatie tussen de cliënt en de begeleider dan ook centraal (Hendriks, 2013).

Bij het bepalen van de belangrijke begrippen van ZIEN dienen de pijlers centraal te blijven staan. Deze pijlers zijn de basis vanuit welk perspectief er naar de cliënt gekeken wordt.

Deelvraag 2: Welke begrippen geven volgens de ontwikkelaars en de medewerkers de essentie van ZIEN weer?

Voor deze deelvraag zijn Angelique Peters (mede-ontwikkelaar van ZIEN) en Jasmijn Wilbrink (cliënt begeleider Perelaer 11 – 13) geïnterviewd. Daarnaast is er een enquête onder medewerkers afgenomen. Met behulp van de interviews en de enquêtes is onderzocht welke begrippen volgens de ontwikkelaars en de medewerkers de essentie van ZIEN weergeven en is er onderzocht of dit overeenkomt.

Alle bevroagde medewerkers geven in de enquête (bijlage 5) aan ZIEN toe te passen in de praktijk en hierbij ook de begrippen te gebruiken die bij ZIEN horen.

De ontwikkelaars van ZIEN geven in het interview aan (bijlage 7) het vooral belangrijk te vinden dat de medewerkers ZIEN gebruiken. Het maakt voor hen niet in alle gevallen uit welke begrippen ze gebruiken, het grootste belang is dat ze elkaar begrijpen en weten wanneer er over hetzelfde gesproken wordt. Er moet snel en helder gecommuniceerd kunnen worden wanneer het gaat om de inhoudelijke zorg voor cliënten.

Alle medewerkers geven aan dat het gebruik van eenduidige begrippen met betrekking tot ZIEN de kwaliteit van zorg vergroot (bijlage 5). Van de bevroagde medewerkers geeft een grote meerderheid van 92,85% aan dat ze het belangrijk vinden om de begrippen van ZIEN te gebruiken.

De medewerkers geven aan behoefte te hebben aan het gebruik van eenduidige begrippen. Dit sluit aan op de theorie. Zo schrijven Wiertzema & Jansen (2004) hierover dat hoe meer de achtergronden van twee mensen op elkaar lijken, hoe minder kans op interpretatieverschillen en spraakverwarringen. Daarnaast kan het gebruik van een eenduidige taal eraan bijdragen dat het coderen en decoderen van boodschappen nog zorgvuldiger gebeurt. Dit heeft een positieve invloed heeft op de samenwerking en de kwaliteit van zorg

Er zijn begrippen die door de ontwikkelaars worden gezien als 'belangrijke begrippen'. Deze begrippen vinden de ontwikkelaars essentieel en daarvan is het de bedoeling dat iedereen hetzelfde begrip gebruikt. Angelique Peters geeft in het interview (bijlage 7) hierover aan: Wanneer er over 'emotionele ontwikkeling' gesproken wordt, moet dit begrip ook letterlijk gebruikt worden. Het mag dan bijvoorbeeld niet over 'sociaal-emotionele ontwikkeling' gaan.

De ontwikkelaars van ZIEN en de medewerkers die met ZIEN werken herkennen niet in alle gevallen dezelfde begrippen als 'belangrijke begrippen'.

Er zijn begrippen die door de ontwikkelaars worden gezien als de essentie van de benaderingswijze, terwijl een minderheid van de medewerkers deze begrippen gebruiken. Het gaat hierbij om het begrip 'ontwikkelingsfasen' uit de pijler emotionele ontwikkeling. 'De belangrijke ander' en 'de cirkel van veiligheid en vertrouwen' uit de pijler gehechtheid. 'Balans en ordening', 'partijdigheid' en 'loyaliteit' uit de pijler systemen en 'ja/nee-reeks' en 'beurt verlenen' uit de pijler communicatie.

De minst gebruikte begrippen zijn afkomstig uit de pijlers 'systemen' en 'gehechtheid' (bijlage 5). Dat de medewerkers de begrippen uit deze pijlers verhoudingsgewijs het minst gebruiken komt overeen met dat van deze pijlers als geheel het minst vaak aangegeven wordt dat ze gebruikt worden.

Andersom is het ook zo dat begrippen die niet worden gezien als 'belangrijk' door de ontwikkelaars, wel door een groot aantal medewerkers gebruikt worden in de praktijk.

Begrippen die door meer dan 70% van de medewerkers worden gebruikt en niet als 'belangrijke begrippen' zijn aangemerkt door de ontwikkelaars zijn; 'innerlijke beleveringswereld' en 'draagkracht' uit de pijler emotionele ontwikkeling en 'basisveiligheid' uit de pijler gehechtheid.

Er is dus een discrepantie in het gebruik van de begrippen door de medewerkers en het gebruik van de begrippen door de ontwikkelaars. Daarnaast gebruiken de medewerkers verschillende begrippen. Dit maakt dat ze elkaar niet altijd begrijpen wanneer er over ZIEN gesproken wordt. De ontwikkelaars hebben aangegeven dat het juist belangrijk is dat de medewerkers elkaar begrijpen wanneer er over ZIEN gesproken wordt. In sommige gevallen is het voldoende wanneer de medewerkers elkaar begrijpen wanneer er over ZIEN gesproken wordt, maar wanneer het over de 'belangrijke begrippen' gaat is het van belang dat deze begrippen letterlijk gebruikt worden door alle medewerkers.

Deelvraag 3: Wat is er volgens de ontwikkelaars en de medewerkers nodig om het toepassen van de begrippen van ZIEN te borgen?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn enquêtes ingevuld door medewerkers van Lunet zorg die de cursus ZIEN gevolgd hebben en is een interview afgenomen met één van de ontwikkelaars van ZIEN. Daarnaast is er documentenonderzoek verricht. Op deze manier is onderzocht wat er volgens de ontwikkelaars en de medewerkers nodig is om het toepassen van de begrippen van ZIEN te borgen.

In het DOE-boek staan een aantal competenties beschreven die medewerkers moeten bezitten om ZIEN te kunnen toepassen in de praktijk en daarmee het toepassen van de begrippen te borgen. Belangrijke competenties hierbij zijn feedback geven, veranderingen signaleren en overleg voeren. Naast deze competenties zijn er volgens de medewerkers een aantal randvoorwaarden of middelen nodig om ZIEN te blijven toepassen en dit te borgen. Met betrekking tot het begrijpen en toepassen van de begrippen van ZIEN geven twaalf van de veertien medewerkers aan voldoende middelen te hebben om de begrippen van ZIEN toe te passen in de praktijk.

Toch zijn er maar vier medewerkers die aangeven niets nodig te hebben naast de bestaande cursus. Vier medewerkers geven aan behoefte te hebben aan meer middelen tot zelfstudie. Vier andere medewerkers geven aan tijdens de cursus dieper in te willen gaan op de begrippen van ZIEN. Na het beëindigen van de cursus geven zes medewerkers aan vooral behoefte te hebben aan geschoolde collega's en herhalingsbijeenkomsten en vijf medewerkers geven aan behoefte te hebben aan een overzicht van de gebruikte begrippen.

De ontwikkelaars geven aan graag een grotere rol voor de gedragsdeskundigen te zien in het toepassen van de begrippen van ZIEN en de borging daarvan. De ontwikkelaars geven aan dat de gedragsdeskundigen nu niet altijd in staat zijn om het geleerde uit de cursus ZIEN over te brengen op de medewerkers. Daarbij geven de ontwikkelaars aan graag een product te willen zien wat gedragsdeskundigen in kunnen zetten om het gebruik van ZIEN te borgen in de praktijk.

Eén medewerker geeft daarnaast in de enquête aan graag meer feedback te willen ontvangen van een gedragsdeskundige naar aanleiding van een casus. Dit was echter geen vaste keuze, maar is toegelicht bij de keuze 'anders: namelijk'. Dit wordt door de onderzoekers gezien als een beperking van het onderzoek en dit wordt toegelicht in hoofdstuk vijf.

De resultaten zijn dus wisselend. Enerzijds geven medewerkers aan voldoende middelen hebben om de begrippen toe te passen in de praktijk. Anderzijds geven medewerkers toch graag een aantal middelen of elementen toe te voegen aan de bestaande cursus of na beëindiging van de cursus. De ontwikkelaars geven vooral aan een grotere rol van de gedragsdeskundigen te ZIEN met een bijpassend product wat ingezet kan worden. Dit kan zijn in de vorm van een opdrachten-box zoals de ontwikkelaars in het onderzoek aangeven, maar ook in de vorm van een overzicht van de belangrijkste begrippen zoals medewerkers in de enquête aangeven.

Dit sluit aan op de leerstijlentheorie van Manon Ruijters. Deze theorie is niet in het literatuuronderzoek vermeld, maar is wel van toegevoegde waarde om tot een passend product te komen.

In de literatuur staan verschillende leerstijlen beschreven die op medewerkers van toepassing kunnen zijn. Hier horen dus ook verschillende werkvormen bij. Zo zijn er mensen die het liefst anderen observeren en analyseren wat bruikbaar is en dat toepassen in hun werk. Anderen leren door te sparren met anderen. Hun reacties en ideeën voeden hun leerproces. Sommige mensen houden van leren waarbij een expert kennis overdraagt of er zijn mensen die graag oefenen en uitproberen in een veilige omgeving. Als laatste zijn er mensen die het liefst leren van het leven, ze leren het liefst door zelf iets uit te vinden (Ruijters, 2007).

Om het gebruik van ZIEN te borgen in de praktijk is het dus van belang dat de medewerkers een aantal competenties beschikken zoals deze staan beschreven in het DOE-boek. Daarnaast zijn er een aantal randvoorwaarden nodig zoals zelfstudie en herhalingsbijeenkomsten. Volgens de onderzoekers is het daarbij vooral van belang dat de medewerkers de belangrijkste begrippen van ZIEN en de betekenis daarvan weten. Dit draagt bij aan de behoefte van medewerkers aan geschoolde collega's. Daarnaast zien de ontwikkelaars graag een grotere rol voor de gedragsdeskundigen. Wanneer de gedragsdeskundigen een betere manier hebben om hun kennis over te dragen op de medewerkers heeft dit een positief effect op het gebruik van de begrippen van ZIEN. Om aan te sluiten op alle medewerkers is het van belang om bij het overdragen van kennis verschillende werkvormen te gebruiken. Er dient rekening gehouden te worden met verschillende leerstijlen van de medewerkers en het is dan ook van belang om de werkvormen hier op aan te laten sluiten.

Deelvraag 4: Welke ervaringen hebben de medewerkers bij het toepassen van de begrippen van ZIEN met betrekking tot de samenwerking van medewerkers onderling?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn enquêtes ingevuld door medewerkers van Lunet zorg die de cursus ZIEN gevolgd hebben en is een interview afgenomen met een groepswerker van Perelaer 11-13. Op deze manier is onderzocht welke invloed het gebruik van de begrippen van ZIEN heeft op de onderlinge samenwerking van medewerkers.

In de huidige situatie blijkt ook dat een meerderheid van de medewerkers elkaar begrijpt wanneer ze begrippen uit ZIEN gebruiken. Een derde van de medewerkers geeft echter aan dat dit niet (altijd) het geval is. Ondanks dat het gaat om een minderheid is investeren in verbetering op dit punt wel waardevol. Een meerderheid van de medewerkers geeft namelijk aan geschoolde collega's nodig te hebben om te communiceren in begrippen van ZIEN. Dat medewerkers elkaar niet altijd begrijpen heeft niet alleen een negatieve invloed op de samenwerking en effectiviteit maar kan ook een negatieve invloed hebben op de motivatie van medewerkers met betrekking tot het gebruik van (de begrippen van) ZIEN in de praktijk. Dat medewerkers elkaar niet in alle gevallen begrijpen is in overeenstemming met het resultaat dat alle benoemde begrippen gebruikt worden maar dat ze niet allemaal door iedereen gebruikt worden.

De begrippen van ZIEN worden door nagenoeg alle medewerkers toegepast. In welke overlegvormen medewerkers de begrippen toepassen loopt uiteen. De oorzaak voor het uiteenlopen van de gespreksvormen waarin de begrippen worden toegepast is niet duidelijk geworden in dit onderzoek en kan eventueel nog onderzocht worden in een vervolgonderzoek.

Investeren in een eenduidig taalgebruik zal een positieve invloed hebben op de kwaliteit van zorg en het toepassen en de zichtbaarheid van ZIEN in de praktijk.

Beantwoording van de hoofdvraagstelling

Op welke wijze worden de begrippen van ZIEN toegepast in de samenwerking tussen medewerkers onderling?

Medewerkers vinden het belangrijk om ZIEN toe te passen in de dagelijkse praktijk en vinden het ook belangrijk om hierbij de begrippen van ZIEN te gebruiken. De begrippen worden door de medewerkers in verschillende overlegvormen gebruikt. Het gaat dan om overlegvormen met de cliënt, ouders, collega's, en andere disciplines.

De begrippen die de individuele medewerkers gebruiken lopen echter erg uiteen. Deze komen ook niet in alle gevallen overeen met de belangrijke begrippen volgens de ontwikkelaars van ZIEN. Dit kan dan ook de oorzaak zijn voor het feit dat een derde van de medewerkers elkaar niet begrijpt wanneer begrippen van ZIEN gebruikt worden. Er is dan ook sprake van een vorm van ruis in de communicatie wat een negatieve invloed heeft op de onderlinge samenwerking (Wietzema & Jansen, 2004).

Het is noodzakelijk om de ruis in deze communicatie terug te dringen. Dit draagt bij aan effectieve samenwerking en afstemming van de zorg. Tevens is het motiverend voor de medewerkers om de begrippen van ZIEN te gebruiken, wanneer collega's hen begrijpen als ze de begrippen van ZIEN gebruiken (Vinke, 2009).

De ruis in de communicatie kan worden verminderd wanneer alle medewerkers de begrippen van ZIEN beheersen en hier de juiste betekenis aan verlenen door een aantal begrippen centraal te stellen per pijler. Deze begrippen dienen benadrukt te worden tijdens de cursus en moeten makkelijk terug te vinden zijn voor de medewerkers. Deze begrippen geven tevens de belangrijkste elementen van de pijler weer.

Ongeveer de helft van de medewerkers geeft echter aan niets nodig te hebben om de begrippen van ZIEN toe te kunnen passen in de praktijk. Medewerkers die aangeven wel iets nodig te hebben bij het gebruik van de begrippen van ZIEN vragen hoofdzakelijk om geschoolde collega's, herhalingsbijeenkomsten en een overzicht van de belangrijke begrippen.

Dat een groot aantal medewerkers aangeeft niets nodig te hebben heeft een negatieve invloed op het draagvlak voor een interventie. Een interventie is wel noodzakelijk gezien er sprake is van ruis in de communicatie. De keus valt daarom op een laagdrempelig instrument in de vorm van een model dat naar eigen behoefte kan worden ingezet. Door gebruik te maken van een model kunnen de verschillende elementen van ZIEN in één geheel weergegeven worden, waarbij het wel eenvoudig te overzien blijft (Doelen & Weber, 2010). Daarnaast dienen de begrippen en het instrument terug te komen in de cursus.

5.2 Beperkingen onderzoek

In overleg met de werkgever zijn er van de 222 medewerkers die de cursus ZIEN hebben gevolgd, 40 medewerkers benaderd om de enquête in te vullen. Van deze 40 medewerkers zijn er veertien respondenten. Om meer respondenten te krijgen hebben we medewerkers persoonlijk aangesproken om de enquête in te vullen. Daarnaast hebben we een herinneringsmail verstuurd onder de benaderde medewerkers om de enquête alsnog in te vullen. Veertien respondenten was hierbij het maximaal haalbare.

De benaderde medewerkers zijn gekozen door middel van een willekeurige steekproef. Dit is een te kleine steekproef om tot een valide en betrouwbaar onderzoeksresultaat te komen. Er is gekozen voor deze kleine steekproef omdat dit de wens was vanuit de organisatie om de medewerkers niet overmatig te belasten.

Wanneer uitspraken uit deze steekproef worden gegeneraliseerd naar alle medewerkers van Lunet zorg zou dit een vertekend beeld geven (Migchelbrink, 2012).

De enquête is per mail aan een diverse groep medewerkers verstuurd. Dit kan gevolgen hebben voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. Het is namelijk niet te bepalen op welk tijdstip de medewerkers en in welke gemoedstoestand de medewerkers de enquête hebben ingevuld. Ook hierdoor kan een ander beeld van ZIEN ontstaan (Migchelbrink, 2012).

Door de beperkte tijd en omvang van het onderzoek is er geen mogelijk geweest om enkele medewerkers te interviewen over de ingevulde enquêtes. Er is dan ook nog geen mogelijkheid geweest om de ingevulde antwoorden te toetsen en te bepalen of wij de antwoorden juist hebben geïnterpreteerd.

Een andere beperking uit de enquête is het gebruik van een vierpuntsschaal. Hier is bewust voor gekozen om te voorkomen dat medewerkers een neutrale keuze zouden maken met betrekking tot de stelling. Het was echter mogelijk om meerdere antwoorden te kiezen.

Enkele medewerkers hebben zowel voor de keuze 'mee eens' als 'mee oneens' gekozen. Dit is door de onderzoekers alsnog geïnterpreteerd als 'neutraal' en dus ook zo meegenomen in de onderzoeksresultaten. Daarnaast hadden de medewerkers ook keuze tussen 'helemaal mee eens' of 'helemaal mee oneens'. Het verschil tussen deze keuzes is door de onderzoekers niet meegenomen in het onderzoek. Dit omdat het aantal respondenten laag is en geen toegevoegde waarde heeft voor het onderzoek.

Niet alle resultaten konden op een juiste manier met het interview met Angelique Peters vergeleken worden. Door tijdgebrek is de enquête tegelijk opgesteld met het afnemen van het interview. Hierdoor missen er in de enquête een aantal keuzes die wel in het interview terug komen. Zo zouden de ontwikkelaars graag meer invloed zien van de gedragsdeskundigen bij het toepassen van de begrippen en de borging hiervan. Deze keuze kwam echter niet terug in de enquête en is door één medewerker ingevuld bij de keuze 'anders: namelijk'. De mogelijkheid bestaat dat meer medewerkers deze keuze hadden gekozen wanneer deze letterlijk in de enquête beschreven stond.

Het onderzoek is afgebakend door het onderzoek te richten op de medewerkers die de cursus van ZIEN hebben gevolgd en het regieteam van ZIEN. Er is bewust voor gekozen om het onderzoek niet op de cliënten te richten. Het onderzoeken van de ervaringen van cliënten met betrekking tot ZIEN vergt namelijk meer tijd en een andere manier van onderzoeken. Dit zou eventueel nog wel in een vervolgonderzoek aan bod kunnen komen.

Er is nog geen mogelijkheid geweest om te onderzoeken of het opleidingsniveau van de medewerkers invloed heeft op het gebruik en het toepassen van de begrippen van ZIEN. Dit doordat het opleidingsniveau van de respondenten weinig gevarieerd was. Slechts één respondent was in het bezit van een niveau twee diploma als hoogst behaalde diploma. De overige respondenten waren in het bezit van een niveau vier of vijf diploma als hoogste behaalde diploma. Uit deze enquêtes is geen significant verschil gekomen. Het effect van opleidingsniveau op het gebruik van de begrippen van ZIEN in de praktijk zou nader onderzocht moeten worden.

Bij een volgend onderzoek is een ruimere tijdsplanning belangrijk. Dit omdat men bij praktijkonderzoek vaak afhankelijk is van andere mensen. Door afspraken ruim in te plannen is er meer spelingsruimte en ontstaan er minder snel problemen wanneer een afspraak niet door kan gaan.

5.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de antwoorden op de deelvragen volgen een aantal concrete aanbevelingen. Deze worden hieronder beschreven.

Aanbeveling één – Selectie van belangrijke begrippen maken

Uit het onderzoek blijkt dat zowel de medewerkers als de ontwikkelaars behoefte hebben om de begrippen van ZIEN toe te passen in de praktijk. Er blijkt echter nogal een verschil te zijn in de begrippen die door de medewerkers gebruikt worden in de praktijk en door de ontwikkelaars en medewerkers als belangrijk worden ervaren.

Een aanbeveling is dan ook om een selectie te maken van de belangrijke begrippen en deze selectie van begrippen prominent terug te laten komen in de bijeenkomsten en het lesmateriaal. De medewerkers moeten deze begrippen ook terug kunnen vinden na afloop van de cursus, bijvoorbeeld op intranet of in het DOE-boek.

Aanbeveling twee - Overzicht van de belangrijkste begrippen

Door de begrippen helder samen te vatten in een overzichtelijk model geeft dit verheldering voor zowel de ontwikkelaars als de medewerkers. Dit model kan gebruikt worden in de cursus en tevens fungeren als naslagwerk bij de teams zelf. Er dient dan ook een exemplaar te komen wat voor ieder team beschikbaar is en wat snel toegankelijk is voor de medewerkers.

Het product zal een handzaam formaat moeten hebben zodat het er makkelijk bij gepakt kan worden wanneer er over ZIEN gesproken wordt. Het is een ondersteunend model wat medewerkers kunnen raadplegen wanneer ze hier behoefte aan hebben. Het middel zou geïntegreerd kunnen worden in een al bestaand hulpmiddel om de medewerker niet te overladen met hulpmiddelen.

Aanbeveling drie – Invloed van de gedragsdeskundigen

De ontwikkelaars geven aan vooral graag meer invloed te zien van de gedragsdeskundigen met betrekking tot het toepassen van de begrippen van ZIEN en de borging hiervan. Op dit moment hebben de gedragsdeskundigen namelijk niet altijd de juiste handvatten om de kennis en begrippen van ZIEN over te brengen op de medewerkers. De ontwikkelaars hebben aangegeven over vele werkvormen te beschikken met betrekking tot ZIEN. Door een selectie van deze werkvormen te maken, deze te verzamelen in een map en te verspreiden onder de gedragsdeskundigen wordt er een naslagwerk gecreëerd met ideeën om de kennis van ZIEN over te brengen op de medewerkers en deze kennis ook te borgen.

Het is van belang dat deze opdrachten aansluiten op verschillende leerstijlen. Iedere medewerker heeft namelijk een verschillende manier van leren en het is dus van belang dat er verschillende opdrachten in de map worden opgenomen die aansluiten op verschillende leerstijlen. Door de opdrachten te bundelen per leerstijl hebben de gedragsdeskundigen snel een overzicht in verschillende opdrachten die ze tijdens een bijeenkomst kunnen inzetten. Het advies van de onderzoekers is om de opdrachten terug te laten komen in een thema bijeenkomst. Dit sluit dan namelijk aan op de wens van medewerkers om herhalingsbijeenkomsten van ZIEN bij te wonen. Daarnaast wordt er door middel van herhalingsbijeenkomsten voor gezorgd dat geschoolde medewerkers hun kennis van ZIEN behouden en dat de toepassing hiervan geborgd blijft. Dit sluit aan op de enquête waarin medewerkers aangeven geschoolde medewerkers nodig te hebben om de begrippen van ZIEN toe te kunnen passen in de praktijk.

Aanbeveling vier – Samenwerking onderling

Medewerkers geven aan dat ze vooral geschoolde medewerkers nodig hebben in de praktijk om de begrippen van ZIEN toe te passen. Hiervoor zijn de eerder genoemde herhalingsbijeenkomsten van belang. Een aanbeveling hierbij is om te toetsen of alle medewerkers voldoende competenties beschikken om de begrippen van ZIEN te kunnen toepassen in de praktijk. Hier zou vervolgonderzoek voor nodig zijn. In het huidige onderzoek is namelijk niet nagegaan of de medewerkers die de cursus ZIEN hebben gevolgd ook daadwerkelijk de competenties bezitten om de begrippen toe te passen.

Literatuurlijst

Appel, M. & Kleine Schaars W. (1992). *Groeien naar gelijkwaardigheid: begeleiden van mensen in een tehuis*. Barneveld: Uitgeverij Nelissen.

Bobbink, G., Fleuren, G., & Keukens, R. (2005). *Agogiek Voor Gezondheidszorg En Verpleegkunde*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

BTSG. *Leiding geven aan professionals*. Geraadpleegd op 12 oktober 2014, via: <http://www.btsg.nl/infobulletin/professionals.html>

Didden, R. (2006). *Gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en lichte verstandelijke beperking: een inleiding*. Houten: Bohn, Stafleu van Lochem.

Doelen A. & Weber, A. (2010). *Organiseren & Managen. Het 7s Model toegepast*. Houten: Noordhoff Uitgevers.

Donk, C., & Lanen, B. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Expertisecentrum verstandelijke beperking (z.d.) *Definitie doelgroepen*. Geraadpleegd op 12 oktober 2014, via: <http://www.verstandelijkbeperkt.nl/verstandelijke-beperking/definitie-historie/doelgroepen/>

Hazelzet, A., Sanders, J., Langelaan, S., Giesen, F., & Keijzer, L. (2012). *Duurzame inzetbaarheid van laagopgeleiden: zeven eisen voor effectief leiderschap*. Hoofddorp: TNO

Hendriks, M. (2013). *Tussenevaluatie Project ZIEN*. Eindhoven: Lunet zorg.

Luitjes, M., & Zeeuw-Jans, I. (2011). *Ontwikkeling in de groep*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Lunet Magazine. (2014). *See you, au revoir, Auf wiedersehen*. Eindhoven: Lunet zorg

Lunet zorg. (2012). *DOE-Boek. Werkboek voor intern gebruik*. Eindhoven: Lunet zorg.

Lunet zorg. (2013) *DOE-boek Basisscholing ZIEN*. Eindhoven: Lunet zorg.

Lunet zorg. (z.d.). *Historie*. Geraadpleegd op 7 november 2014, van <http://www.lunetzorg.nl/over-lunet-zorg/hier-staan-we-voor/historie>

Lunet zorg. (z.d.). *Veranderingen in de zorg*. Geraadpleegd op 1 oktober 2014, van <http://www.lunetzorg.nl/veranderingen-zorg>

Mastenbroek, W. (z.d.) *Communicatie: interne communicatie en samenwerken*. Geraadpleegd op 12 oktober, van: <https://www.managementsite.nl/kennisbank/interne-communicatie>

Moonen, X. (2007). *Samen met jeugdigen en volwassenen met een licht verstandelijke beperking de behandeling vormgeven*. Utrecht/Den Dolder: Landelijk Kenniscentrum LVG / Expertise Centrum De Borg.

Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Neijmeijer, L., Moerdijk, L., Veneberg, G. & Muusse, C. (2010). *Licht verstandelijk gehandicapten in de GGZ*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Keukens, R., Bobbink, A., & Fleuren, G. (2005). *Agogiek voor gezondheidszorg en verpleegkunde*. Houten: Bohn, Stafleu van Lochem.

Ruijters, M. (2007). *Liefde voor leren*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.

Vinke, R. (2009). *De weerbarstige praktijk van het motiveren. Praktijkserie basisschoolmanagement*. Alphen aan de Rijn: Kluwer.

Wiertzema, K. & Jansen, P. (2004). *Communicatie en management: Basisprincipes van communicatie*. Amsterdam: Pearson education Benelux.

Bijlage 1 - Verklarende begrippenlijst

Basisbenadering ZIEN

ZIEN is een basisbenadering die wordt ontwikkeld en ingevoerd binnen Lunetzorg. De doelstelling van ZIEN is het verbeteren van het contact tussen cliënten en begeleiders. ZIEN heeft als uitgangspunt dat vooral het samenspel en de relatie tussen cliënt en medewerkers bepalend is voor het succes van de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking. Later in het plan van aanpak wordt inhoudelijk ingegaan op de basisbenadering ZIEN.

Wanneer er gesproken wordt over 'ZIEN' of 'de basisbenadering' wordt in dit plan van aanpak altijd bedoeld 'de basisbenadering ZIEN' (Lunet zorg, 2012).

Regie team ZIEN

Voor het ontwikkelen van de basisbenadering ZIEN is een ontwikkelteam samengesteld. In de huidige situatie bestaat dit ontwikkelteam uit vijf medewerkers van Lunet zorg. Mirjam Hendriks (beleidsontwikkelaar), Jolanda Vonk (gedragsdeskundige), Angelique Peters (gedragsdeskundige), Jan-Willem Schuurman (projectontwikkelaar) en Marjella van de Loo (hoofd opleidingen).

ZIEN deskundigen

De ZIEN deskundigen, ofwel de trainers van ZIEN, verzorgen de cursusbijeenkomsten voor de medewerkers.

VIB coaches

De VIB coaches geven, als onderdeel van de scholing ZIEN, video interactie begeleiding (VIB) aan begeleiders van Lunet zorg. De doelstelling van video interactie begeleiding is om de communicatie tussen cliënten en begeleiders te verbeteren. Bij video interactie begeleiding legt de coach het accent op het versterken van geslaagde interacties of interventies, in plaats van het zoeken naar fouten en mislukkingen.

Begeleiders worden door de VIB coaches begeleidt op hun werkplek bij het toepassen van de basisbenadering.

Medewerkers

Wanneer er wordt gesproken over medewerkers bedoelen we alle medewerkers van Lunet zorg die te maken hebben met de dagelijkse zorg van cliënten of daarin een ondersteunende rol hebben.

In dit onderzoek worden de volgende medewerkers betrokken; cliëntbegeleiders, begeleiders, assistent-begeleiders en gedragsdeskundigen. Deze medewerkers verzorgen de dagelijkse begeleiding van cliënten in de thuissituatie, op woonhuizen en op de activiteitencentra van Lunetzorg.

Gedragsdeskundige

Een psycholoog of orthopedagoog (gedragsdeskundige) kan door middel van onderzoek en observatie vaststellen wat de mogelijkheden en beperkingen van een cliënt zijn en welke ontwikkelingsmogelijkheden er zijn.

Gedragsdeskundigen kunnen daarnaast cliënten behandelen en hun begeleiders adviseren over de dagelijkse omgang met de cliënten. Het doel is het bevorderen van het welzijn en het stimuleren van de ontwikkeling. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met andere behandelaars en begeleiders.

Cliënt begeleiders

De cliëntbegeleider stelt het begeleidingsplan op. De cliëntbegeleider stemt daarin de ondersteuning af op de behoeften van de cliënt. Tijdens de uitvoering van het plan coördineert de cliëntbegeleider de taken. De cliëntbegeleider is verantwoordelijk voor de continuïteit van de ondersteuning.

Daarnaast werkt de cliëntbegeleider ook als groepsleider. De cliëntbegeleider observeert, verzorgt, begeleidt en stimuleert bewoners in hun dagelijkse bezigheden.

Begeleiders

Woonbegeleiders zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse begeleiding van de cliënten. De woonbegeleider ondersteunt cliënten bij de activiteiten in het dagelijks leven, geeft ondersteuning bij sociale aspecten, verleent zorg en helpt om de omgeving zo veilig en voorspelbaar mogelijk te maken. De woonbegeleider werkt voornamelijk groepsgericht, maar wel vanuit de begeleidingsvraag van de individuele cliënt.

Assistent begeleiders

Assistent begeleiders voeren het ondersteuningsplannen uit. Assistent begeleiders hebben daarnaast een signalerende taak en voeren kleine huishoudelijke taken uit (Lunet zorg, z.d.).

Doe-boek basisscholing ZIEN

Het doe-boek is het cursusboek behorend bij de basisscholing ZIEN. Dit werkboek bevat informatie over de inhoud en opzet van de basisscholing (Lunet zorg, 2012).

ZIEN I, ZIEN II & ZIEN Lunet

ZIEN is een basisbenadering die nog in ontwikkeling is. Zien I is de eerste cursus die gegeven is met betrekking tot de basisbenadering. Ook wel eerste tranche genoemd. Tijdens deze eerste tranche van de basisscholing zijn verbeterpunten gesignaleerd. Deze zijn verwerkt in ZIEN II.

ZIEN II ofwel de tweede tranche, is de cursus zoals deze aangeboden is in de periode van november 2013 tot maart 2014. De verbeterpunten die voort zijn gekomen uit ZIEN II zijn verwerkt in ZIEN Lunet. Dit is tevens de huidige vorm van de basisbenadering ZIEN.

Begrippen

Zowel in ZIEN als in de onderliggende theorie worden begrippen gebruikt. Wanneer in dit onderzoeksrapport gesproken wordt over begrippen wordt een eenheid van denken bedoeld. Dit wil zeggen dat één woord kan staan voor bijvoorbeeld een gehele theorie of een element uit een theorie.

Wanneer er gesproken wordt over het betekenisgeven van begrippen wordt bedoeld het kennen van de achterliggende theorie en het toepassen van dit element van ZIEN in de dagelijkse praktijk.

Dagelijkse praktijk

In het onderzoeksrapport wordt gesproken over de dagelijkse praktijk. Hiermee worden alle situaties bedoeld waarin medewerkers direct en indirect zorg, ondersteuning of begeleiding bieden aan cliënten.

Bijlage 2 – Samenvatting interview medewerkers

De volgende vragen zijn aan medewerkers gesteld om een beter beeld te krijgen van het probleem.

- Hoe heb je de cursus ZIEN ervaren?
- Zie je verschillen in de praktijk met voor dat je de cursus zien hebt gevolgd, en nadien?
- Hoe ervaren cliënten het gebruik van de methodiek ZIEN?
- Leeft de methodiek op de werkvloer?
- Ben je bereid om de begrippen van ZIEN te gaan gebruiken in je werk?
- In hoeverre komt de visie van de methodiek ZIEN over met jou eigen visie?
- Is er sprake van eenduidig taalgebruik op de werkvloer?
 - o Heeft het taalgebruik ook betrekking op de methodiek ZIEN?
 - o Zo niet, wordt dit als een probleem ervaren?
- Welke termen uit de methodiek worden in de praktijk gebruikt?

Samenvatting interviews:

De cursus ZIEN wordt door één geïnterviewde medewerker als leerzaam en interessant ervaren. Een eyeopener van de cursus van deze medewerkers was dat het sociaal-emotioneel niveau van cliënten vaak overschat wordt.

Een andere geïnterviewde medewerker geeft aan dat er eigenlijk al op een vergelijkbare wijze gewerkt werd. ZIEN heeft daar weinig aan bijgedragen, behalve een bevestiging dat er op een goede manier gewerkt werd. De begrippen van ZIEN worden dan ook weinig tot niet gebruikt.

Ook wordt er door één medewerker aangegeven dat hij al bekend was met de werkwijze van ZIEN. Een cliënt van zijn groep wordt namelijk gebruikt als voorbeeld in de cursus wat maakt dat ze al veel volgens de bejegening van ZIEN werken.

Nadat de medewerkers de cursus gevolgd hadden, merkte één medewerker dat er binnen het team gemakkelijker over gesproken werd. Nadat de medewerker de cursus had gevolgd leefde het ook erg op de groep. Er werd hierbij wel aangegeven dat dit na verloop van tijd steeds meer weg zakte. Hiervoor worden verschillende redenen gegeven. Bijvoorbeeld dat er binnen Lunet erg veel verschillende projecten lopen. Nadat ZIEN is ingevoerd is het project 'Uitblinken' bijvoorbeeld van start gegaan. Dit maakt dat de focus van een team verlegd wordt en de aandacht daar naar uit gaat. Het gebruik van ZIEN, en dus de bijbehorende begrippen, verdwijnt hierdoor naar de achtergrond.

Bij de overige geïnterviewde medewerkers werd aangegeven dat er wel volgens ZIEN gewerkt wordt, maar dat hier verder niet onderling over gesproken wordt. De pijlers van ZIEN komen dan ook niet specifiek terug in het handelen op de groep.

Cliënten ervaren het gebruik van ZIEN als positief, maar dit heeft met meerdere factoren te maken. Zo is er ook het project: 'vrijheidsbeperking, nee tenzij' geweest, wat maakt dat er voor cliënten veel is veranderd de laatste tijd.

Door alle drie de medewerkers wordt aangegeven dat er geen sprake is van een eenduidig taalgebruik op de werkvloer.

Een reden die wordt aangegeven is dat de begrippen van ZIEN soms behoorlijk theoretisch zijn. De medewerkers op de groepen zijn vaak praktischer ingesteld. Deze begrippen zijn soms moeilijk te vertalen naar de praktijk. Dit maakt dat de begrippen niet of weinig gebruikt worden. De begrippen worden vaak wel gebruikt in een overleg tussen de cliëntbegeleider en de gedragsdeskundige, maar daar blijft het vaak dan ook bij.

De geïnterviewde medewerkers geven allen aan dat hun eigen visie overeenkomt met ZIEN. Het is daarnaast ook heel herkenbaar zo wordt er aangegeven. Dit omdat onderdelen van ZIEN ook al wel door de medewerkers gebruikt werden in de praktijk, al dan niet bewust. ZIEN heeft ervoor gezorgd dat de medewerkers bewuster naar de cliënt en hun eigen handelen zijn gaan kijken. Het draagvlak onder medewerkers is dan ook groot.

Bijlage 3 – Samenvatting interview Jolanda Vonk

Het interview met Jolanda Vonk was een open interview. Hier zijn dan ook geen vragen van tevoren geformuleerd.

Samenvatting:

In dit gesprek is de richting van ons onderzoek concreter besproken. Jolanda heeft in dit gesprek de wens uitgesproken dat wij gaan onderzoeken hoe ervoor gezorgd kan worden dat medewerkers dezelfde taal gaan spreken met betrekking tot ZIEN en hoe dit op een juiste manier overgebracht kan worden op medewerkers. De uitdaging daarin is om een aantal begrippen in de organisatie in te brengen, zonder daarbij gelijk jargon te gebruiken. De begrippen moeten voor iedereen te begrijpen zijn. Welke taal hoort er bij ZIEN? En verstaat iedereen dezelfde betekenis bij de begrippen van ZIEN?

Uit de evaluatie van de eerste twee tranches is namelijk gebleken dat nog niet iedereen dezelfde begrippen gebruik wanneer het over ZIEN gaat.

Bijlage 4 - Interview Mirjam Hendriks

De volgende vragen zijn per mail aan Mirjam Hendriks gesteld en beantwoord.

Waarom moet er binnen ZIEN een eenduidig taalgebruik komen?

Bij Lunet zorg wordt 24-uurs zorg geboden. Dit betekent dat een cliënt meerdere begeleiders op een dag treft welke gezamenlijk de vraag van de cliënt dienen te beantwoorden. De vraag van de cliënt is de begeleidingsvraag die beschreven is in het persoonlijk plan van de cliënt.

Om met die vraag goed uit te voeren en continuïteit in zorg te bieden is het van belang dat medewerkers begrijpen waar de vraag over gaat, de beschreven begeleidingslijn snappen en in verschillende situaties uit kunnen voeren.

Dit vraagt interpretatie van het persoonlijk plan en vertaling naar de dagelijkse werkpraktijk. Die interpretatie zal eenduidiger zijn als het begrip van de beschreven begeleidingslijn eenduidiger is.

Wie ervaart het als een probleem?

Concreet is mijn ervaring dat een behandelaar aangaf dat er eerst uitleg en afstemming met het team nodig is, alvorens eenduidige begeleiding conform uitgezette begeleidingslijn uitgevoerd kan worden. Dit vraagt extra tijd en dus ook langere tijd voor de cliënt de continuïteit in gevraagde begeleiding krijgt die hij/ zij graag wil en nodig heeft.

De VIB-coaches in het ZIEN-leertraject hebben aangegeven dat ze merken dat het gemakkelijker is om medewerkers te coachen wanneer er gecommuniceerd wordt vanuit een zelfde referentiekader. Aan een 'paar woorden hebben we dan genoeg' en kan je verder met de inhoud, je hoeft minder tijd te besteden aan afstemmen en je weet dat je het over hetzelfde hebt, kwaliteitswinst.

Kortom, de behandelaar en coach ervaren de winst bij eenduidig begrip.

Wat is er tot nu toe al gedaan om het probleem op te lossen?

Scholing ZIEN I en ZIEN II zijn hier al op gericht en met ZIEN Lunet zorg willen we hier nog verder mee. ZIEN Lunet zorg moet een paar jaar mee. In ZIEN II wilden we dit onderdeel al verder uitwerken, maar is niet gelukt in verband, met de tijdsdruk.

Waarom is het juist nu een probleem?

Omdat dit een wens is voor ZIEN Lunet zorg en jullie aanhaken voor uitwerking van een opdracht!

Wat maakt het verschil voor de cliënten wanneer alle medewerkers dezelfde begrippen hanteren?

Zoals eerder beschreven, er is sneller en beter begrip van de voorgeschreven begeleidingslijn voor de cliënt. Dit houdt in dat medewerkers begrijpen waarom de lijn is uitgezet en welke acties van hen gevraagd worden en daarmee die begeleidingslijn kunnen toepassen in verschillende situaties. (NB Niet alle begeleidingssituaties zijn uit te schrijven....)

Wat maakt dat er op dit moment niet dezelfde begrippen gehanteerd worden binnen ZIEN?

Nu worden wel dezelfde begrippen gehanteerd binnen ZIEN, maar worden die versnipperd aangeboden, in de ZIEN bijeenkomsten, herhaling in de ZIEN-coaching (op basis van VIB), en komen ze in opdrachten terug. De wens is om de begrippen/ betekenissen te bundelen en op een passende manier aan de medewerkers aan te bieden. Vorm en omvang zijn nog verder te onderzoeken.

Bijlage 5 - Enquête medewerkers met uitwerking

Vraag 1



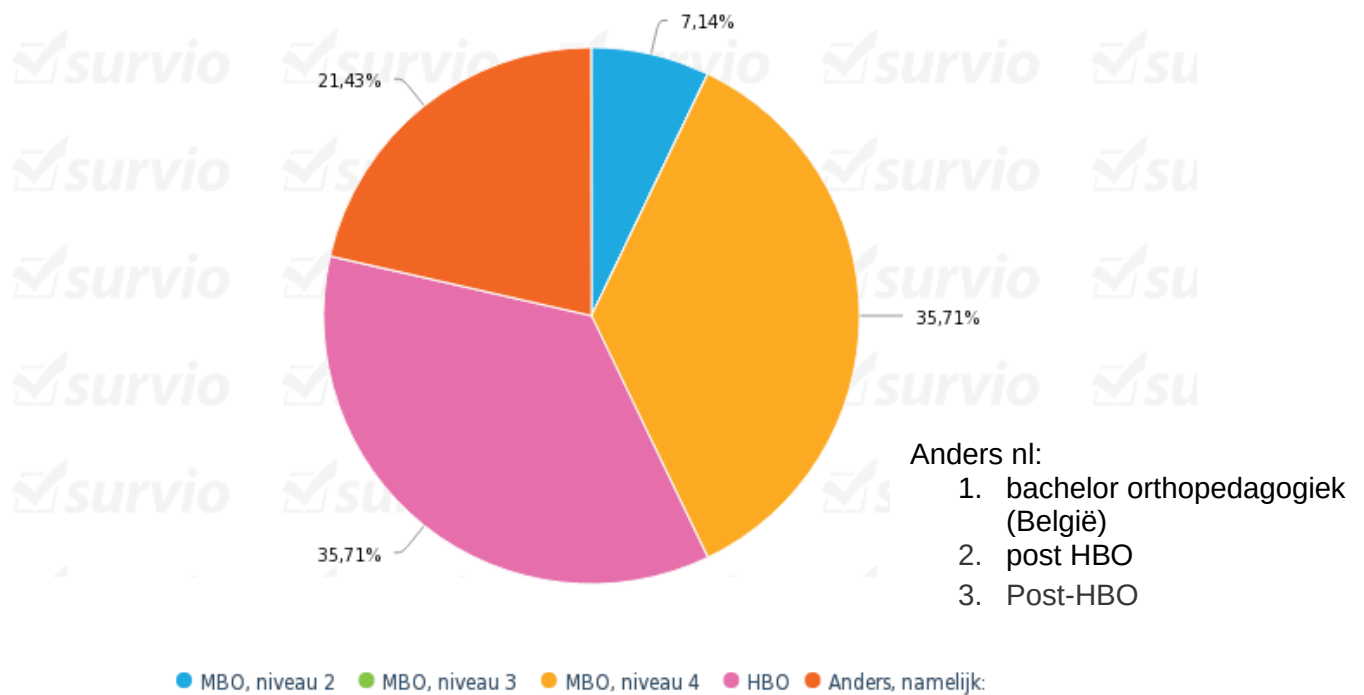
Vraag 2

Op welke groep ben je werkzaam?

1. Ambulant begeleider complex polikliniek lunetzorg
2. Als cliënt begeleider op de Uitwijk en Hulselstraat 23
3. Dagbesteding complex locatie donksbergen
4. Op de boerderij, de blokhut en Eikenhof groep 20
5. Dagbesteding complex donksbergen
6. Dagbesteding complex Eckerdal (2x)
7. Werk inde ambulante zorg
8. Dagbesteding complex
9. Steenselwijk 10
10. Hulselstraat 23
11. Perelaer 11-13
12. Perelaer 16/17
13. Polikliniek

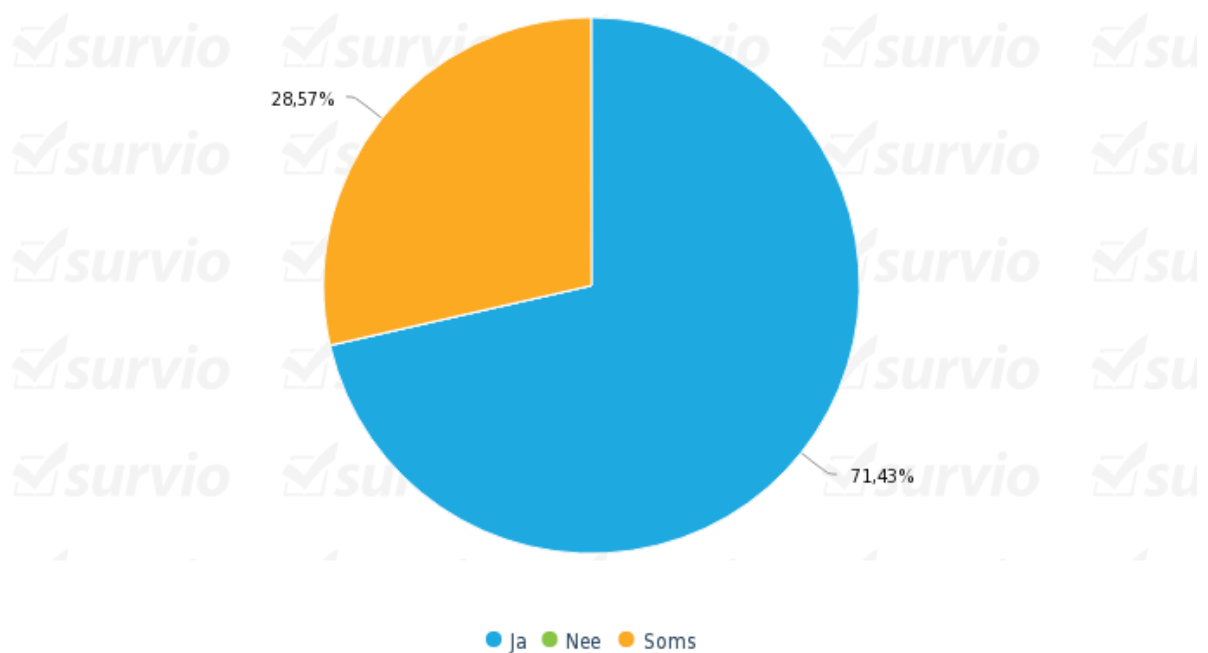
Vraag 3

Wat is je hoogst genoten opleiding?



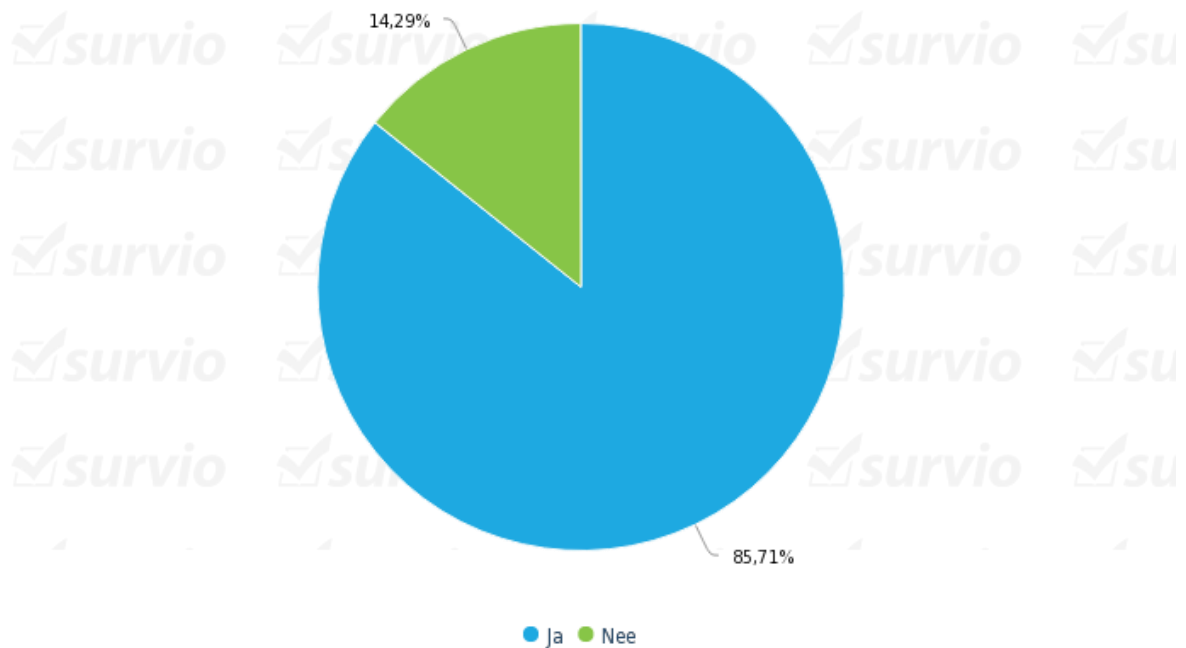
Vraag 4

Gebruik je ZIEN in de praktijk?



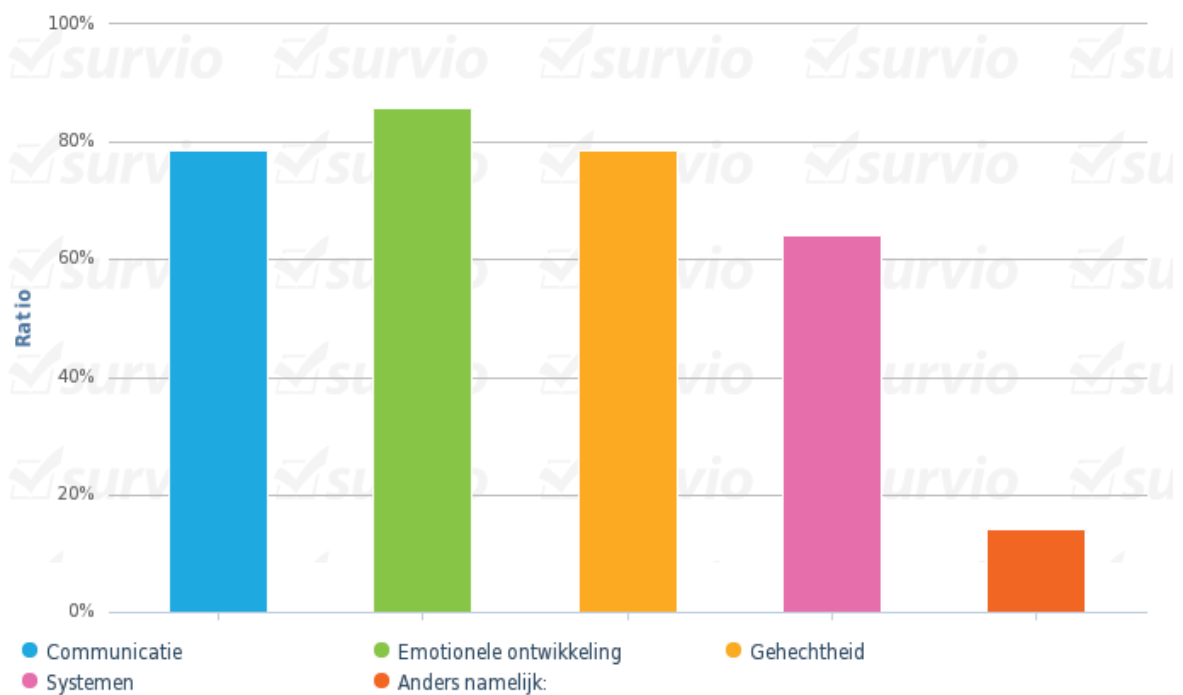
Vraag 5

Gebruik je de begrippen van ZIEN in de praktijk?



Vraag 6

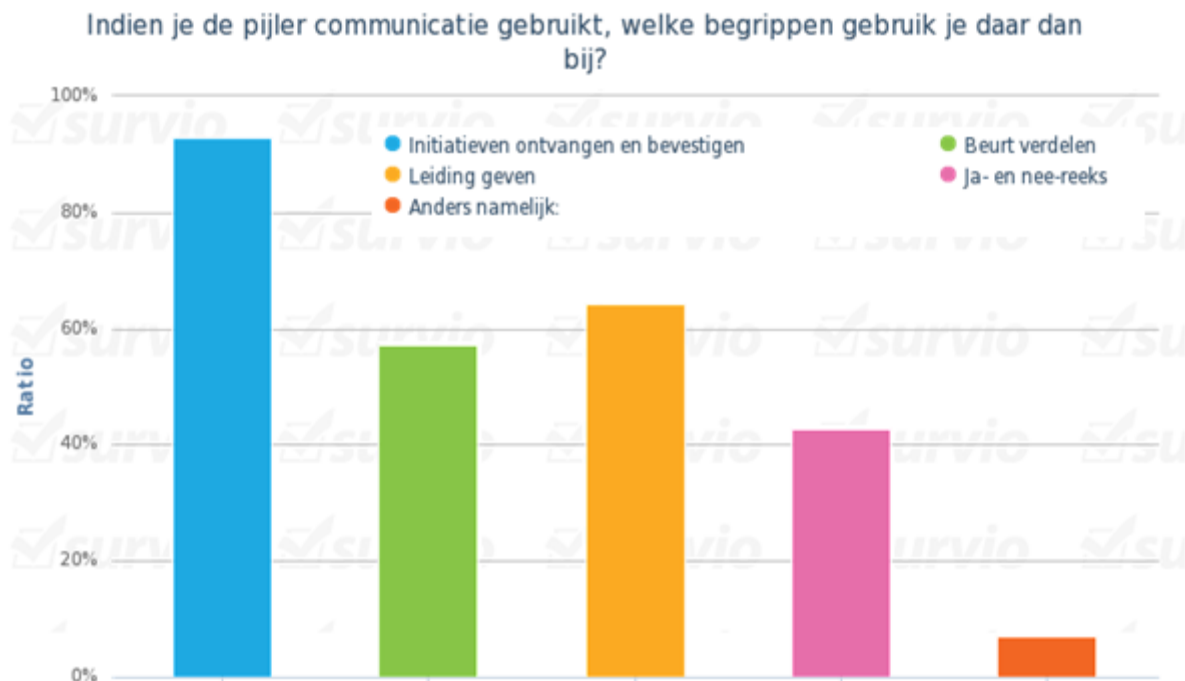
Welke van de volgende vier pijlers van ZIEN gebruik je in de praktijk?



Anders namelijk:

1. Alle pijlers hebben hun verbinding in de persoon, als je wil "zien" heb je ze allemaal nodig.
2. eigenlijk alle vier om zo duidelijk en zie van de cliënt te maken wat ik bedoel

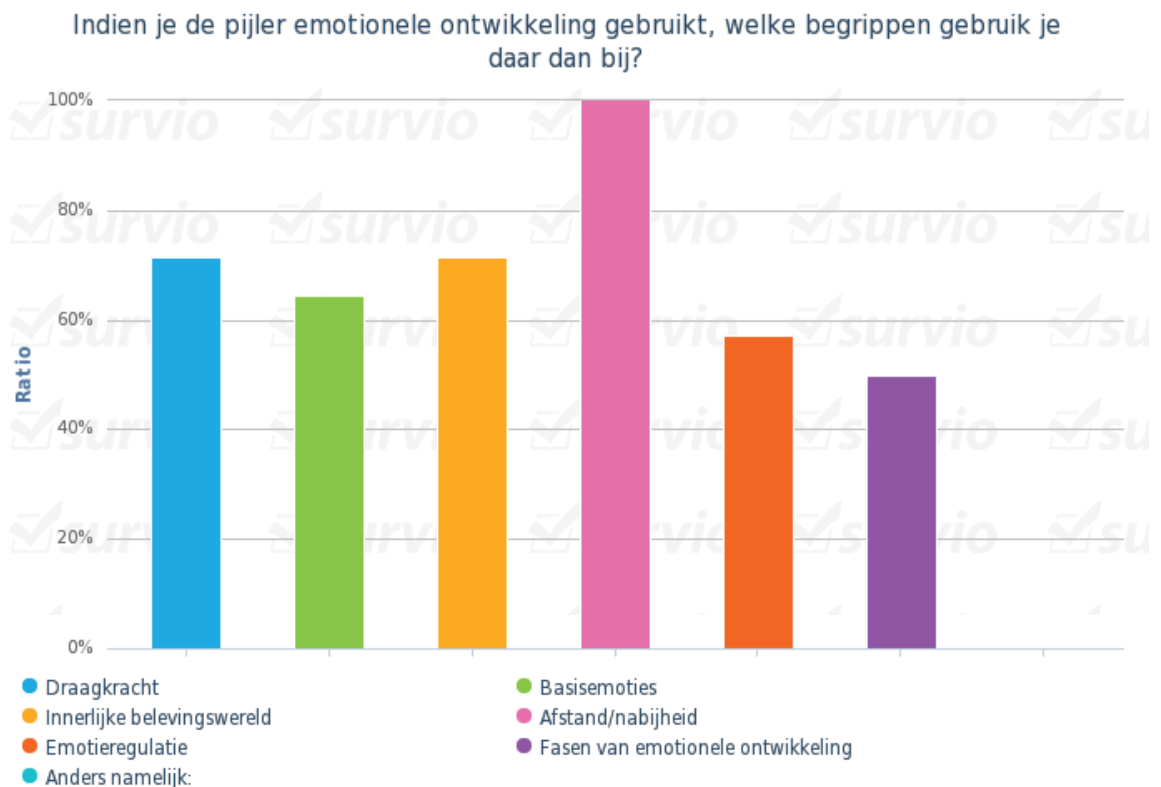
Vraag 7



Anders namelijk:

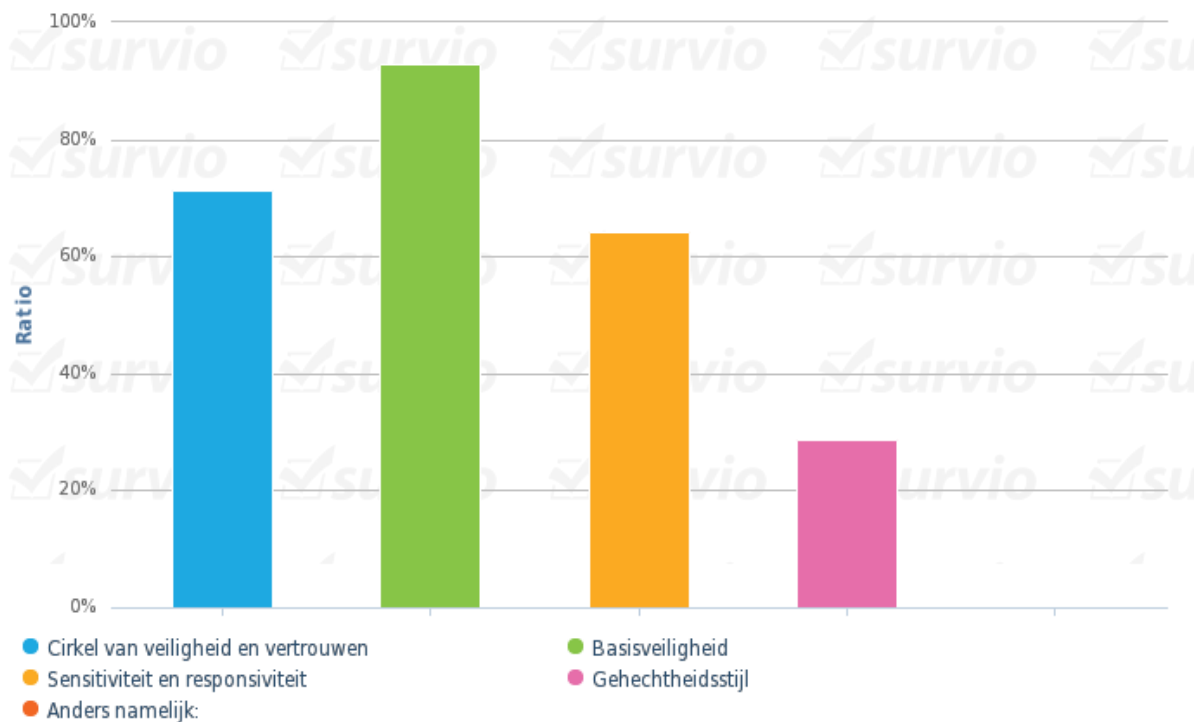
1. Communicatieprincipes gebruiken.

Vraag 8



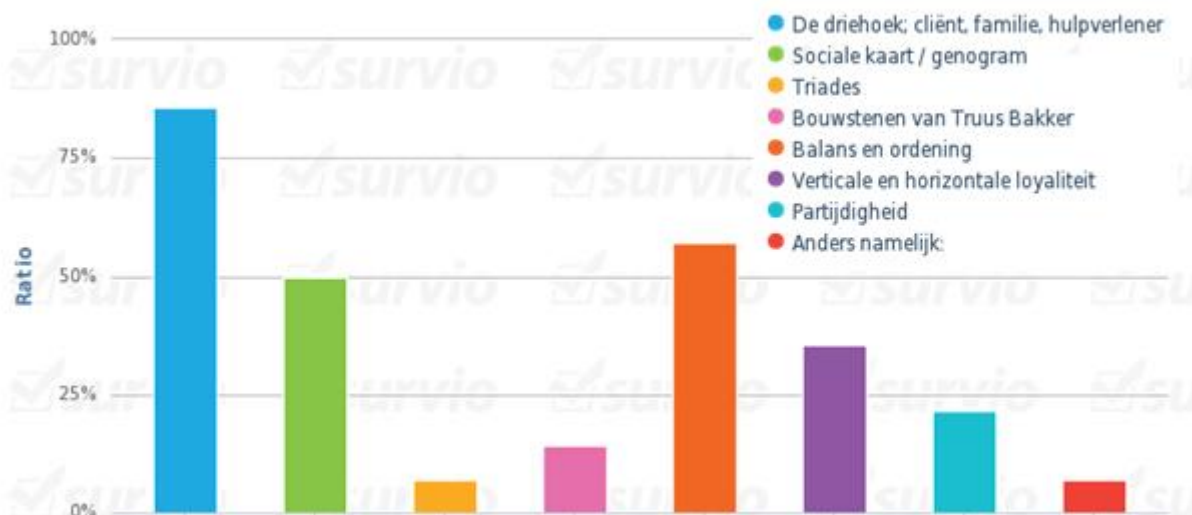
Vraag 9

Indien je de pijler gehechtheid gebruikt, welke begrippen gebruik je daar dan bij?



Vraag 10

Indien je de pijler systemen gebruikt, welke begrippen gebruik je daar dan bij?



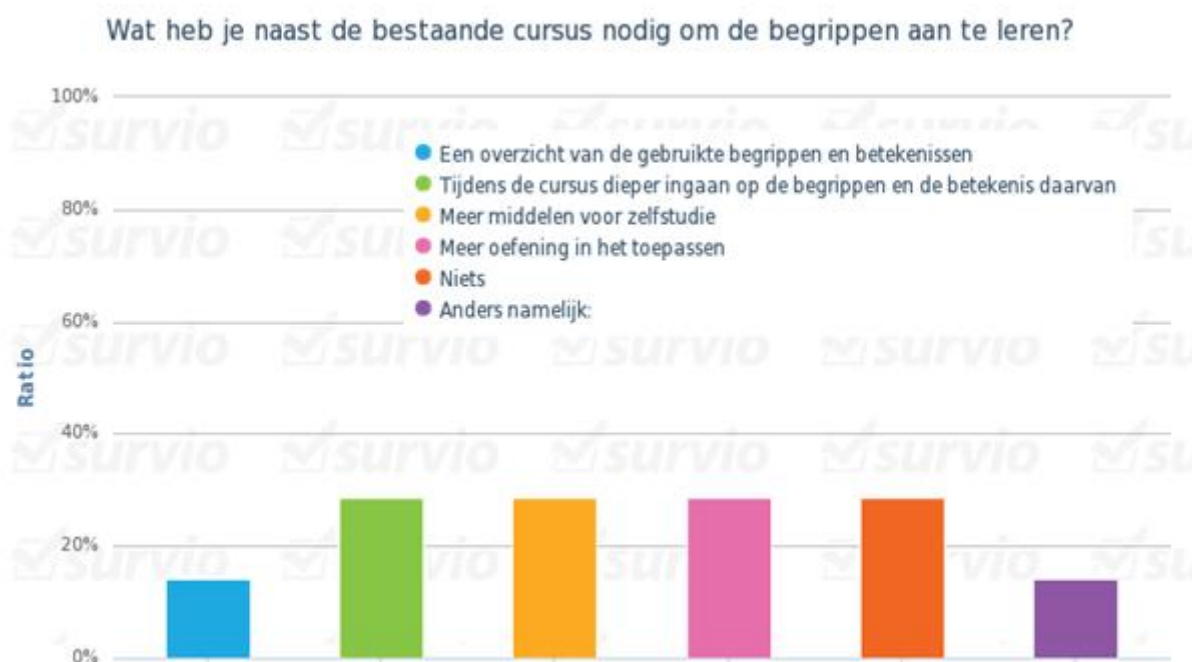
Anders namelijk:

1. Moet me hier nog wat beter in verdiepen en dan zal ik het zeker gebruiken.

Vraag 11



Vraag 12

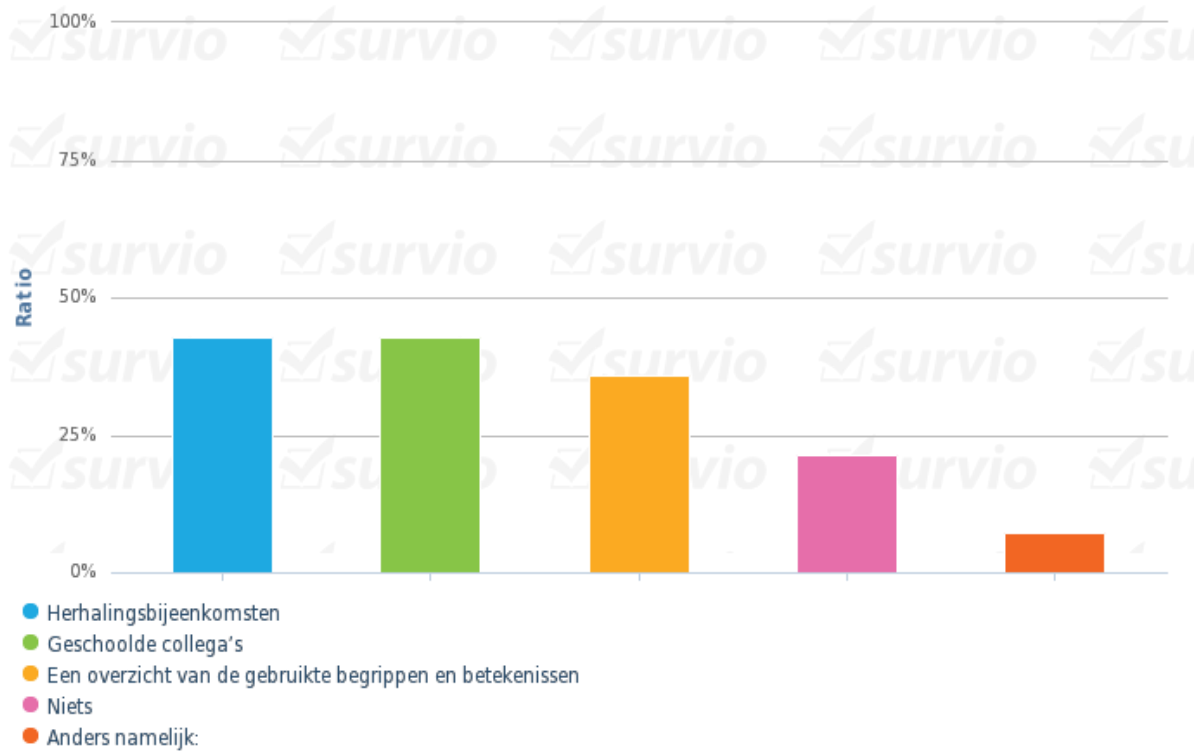


Anders namelijk:

1. Ik vind ZIEN een goede basis geven in de praktijk, voor zelfstudie en een andere opleiding
2. Wat nodig is, is een blijvend bewustzijn, een vorm van fris houden van kennis zou goed zijn.

Vraag 13

Wat heb je nodig om de begrippen in de praktijk te blijven toepassen na het beëindigen van de cursus?



Anders namelijk:

1. Feedback van gedragsdeskundige naar aanleiding van een casus

Vraag 14

Het cijfer in de grafiek geeft weer hoeveel medewerkers het helemaal eens, mee eens, mee oneens of helemaal oneens waren met de op de horizontale as weergegeven stelling.

	■ Helemaal mee eens	■ Mee eens	■ Mee oneens	■ Helemaal mee oneens
Ik vind het belangrijk om de begrippen van ZIEN toe te passen in de praktijk.	7	6	1	0
De begrippen van ZIEN zijn begrijpelijk geformuleerd.	4	10	0	0
Wanneer ik de begrippen van ZIEN gebruik in de praktijk weten mijn collega's wat ik bedoel.	2	8	6	0
Het gebruik van eenduidige begrippen met betrekking tot ZIEN vergroot de kwaliteit van zorg.	4	10	0	0
Ik heb voldoende middelen om de begrippen van ZIEN te blijven toepassen in de praktijk.	3	9	2	0
Het gebruik van de begrippen van ZIEN maakt dat ik beter begrijp wat een cliënt nodig heeft.	2	10	3	0
Het gebruik van de begrippen van ZIEN maakt dat ik de begeleidingsvraag van de cliënt beter kan beantwoorden.	5	8	2	0

Bijlage 6 - Interview vragen voor de ontwikkelaars van ZIEN

1. Waarin onderscheid ZIEN zich van andere methodieken?
2. Wat zijn voor jullie de belangrijkste begrippen van ZIEN?
3. Hoe worden de begrippen van ZIEN op dit moment toegepast in de praktijk?
4. Wat wil je graag veranderen aan het gebruik van de begrippen van ZIEN in de praktijk?
5. Wat is er tot nu toe gedaan om het gebruik van de begrippen van ZIEN in de praktijk te borgen?
6. Is er meer nodig om het gebruik van de begrippen van ZIEN in de praktijk te borgen?
 - a. Zo, ja: wat?
7. Welke tijdsinvesteringen en financiële investeringen kunnen er gedaan worden voor het inzetten van mogelijke interventies?

Bijlage 7 – Interview Angelique Peters 26-11-2014

Legenda per thema

Belangrijke begrippen

Toepassen in de praktijk

Essentie basisbenadering

Borging

We wilden nog wat vragen stellen over de begrippen van ZIEN.

Onze hoofdvraag is hoe het op dit moment wordt toegepast, of het op de juiste manier wordt toegepast en de begrippen die bij ZIEN horen.

De vragen die we eigenlijk voor jullie nog hadden.

We stellen aan de medewerkers vragen als 'welke begrippen herkennen jullie en gebruiken jullie ook'?

Wat zijn jullie de belangrijkste begrippen en geven voor jullie de essentie weer?

- En dan van ZIEN in het totaal?

Ja het is heel veel

- Ja precies, ja. Nou kijk, wij hebben ZIEN gebaseerd op vier pijlers, dat heeft Jolanda denk ik ook verteld. Als ik dingen herhaal moet je het zeggen hè want dan is het zonde van je tijd. Maar bij die vier pijlers hebben we eigenlijk gezegd dit is voor ons de kern. En de kern gaat over emotionele ontwikkeling, en daar hoort bij dat je bijvoorbeeld weet welke fases er zijn. Dus fases van emotionele ontwikkeling is een kernwoord voor ons. En bij die fases kunnen we allemaal iets zeggen als in wat betekend dat voor jou, als je in die fase functioneert wat is er dan belangrijk voor je en wat is minder belangrijk. Maar daar hoort ook bij, wat vraagt dat van begeleiding? Zo hoor je steeds ook de vertaling te maken naar als je iets weet van iemand, wat zegt dat voor z'n ondersteuningsvraag? Dus misschien is ondersteuningsvraag wel een kernwoord, dat zou het sowieso in de zorg moeten zijn. Bij emotionele ontwikkeling hebben we ook gezegd; dat gaat over jezelf, over de 'ik'.

- Als we de volgende pijler nemen: gehechtheid, dan gaat het over 'ik en de belangrijke ander'. Dus 'belangrijke ander' is een voor ons belangrijke term. Mensen snappen dat de belangrijke ander een ouder kan zijn. Maar ook als jij begeleider bent dan ben jij op dat moment de belangrijke ander. Dus belangrijke ander is een belangrijke term voor ons.

- Bij gehechtheid hebben we het over sensitiviteit en responsiviteit. Dat zijn woorden die we niet zo heel veel uitwerken, maar wel uitleggen. Dus we hopen wel dat mensen iets snappen van die woorden. Dus dat wil zeggen dat als je sensitief bent dat dat betekend dat je signalen oppakt. Als je responsief bent, dat je ook daar nog iets mee doet en dat je reageert. Dat leggen we uit met de 'cirkel van veiligheid en vertrouwen'. Dit is een model wat iets aangeeft over als je goed aansluit dan kan iemand groeien. Als je teveel wilt bepalen dan hou je iemand klein. Je kan je allemaal een voorstelling maken van een moeder die haar kind eigenlijk geen ruimte geeft om te ontwikkelen, dus die leert nooit zelfstandig zijn. De andere kant iemand die te weinig aandacht geeft of aansluit dan krijg je een losgeslagen typ die geen enkele idee heeft over: wat is nou normaal en wat zijn de regels. Dus dat proberen aan de hand van de 'cirkel van veiligheid en vertrouwen' en proberen we die begrippen te laden.

Oke en jullie gebruiken die dingen om ZIEN over te brengen. Is het ook jullie idee dat ze in die woorden ook gebruikt worden in de praktijk of mogen ze daar zelf invulling aangeven?

- Ik denk dat op de praktijkplek niet zo snel gepraat wordt over sensitiviteit en responsiviteit. Ik denk wel, ik weet ook uit mijn eigen praktijk bijvoorbeeld dat de cirkel van veiligheid en vertrouwen, daar zit een bovenkant aan dat betekend zeg maar dat je iemand zegt: 'ik heb vertrouwen in jou, ga maar'. Dus een beetje bewegingsvrijheid geeft, als je dat teveel doet dan schiet iemand helemaal los. De onderkant is meer het vangen, het vangnetje zijn. Geborgenheid, ik ben er voor jou en als je dat teveel doet dan betuttel je of beklem je. Ik weet in mijn praktijk dat begeleiders wel zeggen; nu zit je teveel aan de bovenkant van die cirkel, of nu zit je teveel aan de onderkant. Dus dan is de cirkel voor hun de vertaling van wat we bedoelen. En dat vinden we prima. Want daarmee gebruiken ze misschien niet die theoretische woorden, maar wel het begrip wat erbij hoort. Het snappen over wat is nodig voor de cliënt.

En dat is ook waar het steeds over gaat. We willen graag dat mensen dezelfde woorden gebruiken, zoveel mogelijk. Maar het gaat er wel om dat je er ook hetzelfde onder verstaat. En als je de bovenkant van de cirkel met je hele team allemaal snapt wat je bedoelt, is dat natuurlijk veel krachtiger dan dat iedereen het heeft over sensitief en de helft denkt; wat is dat eigenlijk? Snap je? Dus vandaar dat we bij dezelfde taal voor een deel ook echt letterlijk dezelfde woorden bedoelen. Bij emotionele ontwikkeling bedoelen we echt emotioneel en niet sociale ontwikkeling. We zijn ook mensen echt aan het uitleggen; we zeggen heel snel sociaal-emotionele ontwikkeling in de gehandicaptenzorg. We zijn echt aan het uitleggen dat we die twee uit elkaar willen halen. Want het beïnvloed elkaar, maar het zijn twee verschillende ontwikkelingsgebieden. En als je sociaal gedrag meeneemt, dan zie je dat daar veel aangeleerd gedrag bij zit. Dat is dus iets anders dan iemand zijn emotionele ontwikkelingsniveau.

Dus soms willen we heel graag dat het goede woord gebruikt wordt, en soms willen we dat je graag de lading van de boodschap begrepen hebt. Dat maakt het wel lastig misschien, ook voor jullie.

Ja dat maakt het lastig.

Hebben jullie daar onderling over gesproken in welke gevallen jullie..... wat het belangrijkste is....

- Nee, want het is niet zo gemakkelijk eenduidig te vangen. Kijk we hebben het niet voor niets over basisbejegening, dat is ook zo'n naar woord. Wat betekend dat nou eigenlijk bejegening? Bejegening betekent; hoe gaan we met elkaar om? Bij ZIEN richten we ons op de relatie tussen de begeleider en de cliënt. En toch zeggen wij ook, bijvoorbeeld in teamvergaderingen, het gaat ook over de relatie tussen jou en je collega. Of jou en je baas. Als je daar niet aansluit bij.... in welk systeem je samen zit. En je doet alsof je baas je beste vriend is dan is er iets raars, want je baas daar kan je prima mee bevriend zijn maar in de hiërarchie heeft hij een andere positie. Dus het is niet zo makkelijk om precies te zeggen dit

woord moet iedereen binnen Lunet zorg gebruiken. Het gaat veel over; dit is de uitstraling die we met zijn allen binnen Lunet zorg willen.

En daar horen woorden bij die iedereen snapt. Als we het hebben over gehechtheid denk ik dat eerder.... de mensen die nog geen ZIEN hebben gedaan hebben, daar geldt het nog steeds voor, maar mensen die het wel al gedaan hebben..... mensen eerder niet zo goed wisten; *wat betekend dat nou gehechtheid? En dat we nu daar wel lading aan hebben gegeven. Dat betekent, uit welk nestje kom je? En wat heeft dat nestje jou al mee gegeven? En welke verwachting heb je daardoor van de rest van de wereld? Dus gehechtheid is een woord wat nu wel gebruikt wordt. Weet je daar al iets van zeggen begeleiders tegen elkaar. Eerder zeiden ze daar niets over.*

Oke

- Dus we willen ook dat de pijlers die wij gebruiken, die woorden, dat begeleiders ook snappen wat die woorden betekenen.

Ja, ik moet er even over nadenken.

- Dat is goed.

En, zie je dat dat nu ook gebeurt. Je gaf al aan op jou eigen werkplek dat dat gebeurt.

- Ja, ik zie dat dat gebeurt. Het hangt er natuurlijk ook mee samen dat ik zelf heel erg bezig ben altijd met ZIEN. Maar, bijvoorbeeld als we een beeldvorming doen over een cliënt met een team wat al ZIEN gedaan heeft, dan zeggen zij zelf: oh we weten eigenlijk nog niet zoveel van hoe zijn systeem eruit ziet. Kunnen we daar eens bij stil staan?

Dan zie je dus al dat er iets veranderd is. Door het er een keer over te hebben, snappen ze dat het belangrijk is, snappen ze dat ze er niet zoveel over weten nog, en dat ze er meer over willen leren. Dan ben je al een heel eind.

Mooi!

- En dan zeggen ze ook nog het woord wat ze met z'n allen daarover hebben afgesproken, namelijk: systeem.

Ja. En op welke manier, ze hebben de cursus gevolgd, maar zijn er ook nog andere manieren waar dat dat wordt geborgd of geïmplementeerd in het team?

- Ja, dat is waar we eigenlijk nu mee bezig zijn. We hadden gedacht van tevoren dat de gedragsdeskundigen hierin een hele grote rol konden hebben, en dat lukt minder dan dat we hadden gedacht. Dat komt omdat sommige gedragsdeskundigen, zelf niet zo goed weten hoe ze dat moeten doen. Hoe ze bijvoorbeeld gebruik kunnen maken van datgene wat ze bij ZIEN gedaan hebben. Dat komt ook omdat het eigenlijk zo gewoon is. We deden altijd al dingen van ZIEN, alleen noemden we het nog niet zo. Dus het gaat ook over hoeveel, hoe vaak gebruik je hetzelfde woord. Hoe vaak zeg je; dit hebben jullie bij ZIEN ook gehad. Als je dat heel vaak tegen een team zegt, dan zeggen ze, oh ja dat klopt! Maar als je dat nooit doet, dan ben je er ook mee bezig, maar gaan ze het misschien minder als, dit zijn onze manier zien. Snap je? Dus het hangt ook wel echt af van; gebruik je steeds hetzelfde woord, en hebben we het nu over ZIEN? Dit hebben jullie in de ZIEN-scholing gehad, dit was een onderdeel van ZIEN. Ik doe dat heel vaak, maar ik ben ook ZIEN, dus ja dat kan niet anders. Ik weet dat een collega dat tegen mij zei, toen vraag ik het een keer in een teamvergadering. Toen zei ze ZIEN? Maar daar was je toch helemaal niet bij? Nee, maar ik weet wel over de inhoud en dan is er wel ruimte.

Dus het borgen vraagt echt nog wel aandacht, daar moeten we echt nog naar kijken. Hoe gaan we dit nou doen? Hoe gaan we ervoor zorgen dat de woorden die we ze geven, maar

ook wat betekenen die woorden? Dat we dat onder de aandacht houden.

Oke, want we hebben het boek van ZIEN 1 en het boek van ZIEN 2 en daarin zit al een behoorlijk verschil. Bijvoorbeeld in taalgebruik of in begrippen. Wat was de aanleiding daarvoor?

- Waar zit het verschil voor jou? Want daar ben ik dan wel benieuwd naar.

Heel veel in taalgebruik. We hebben eerst het boek van ZIEN 1 door zitten te bladeren en toen kwamen we echt honderdduizend begrippen tegen, dat is een beetje overdreven natuurlijk.

- Maar zijn dat inhoudelijke begrippen? Die anders zijn?

Ze zijn niet anders, maar soms anders weer gegeven. Niet het begrip neergezet, maar de omschrijving eerder. Of er zijn dingen uitgelaten die in 1 er wel in stonden.

- Ik weet niet zo goed welke verschillen je bedoeld, maar ZIEN is nog in ontwikkeling, dat weet je. Na de eerste ZIEN sessie om het zo maar te zeggen, of serie. Hebben we onder andere andere mensen bij ons gekregen die zich gingen bezig houden met bijvoorbeeld de invulling van het DOE-boek. Daarbij zie je ook dat soms de woorden die in de lessen gebruikt werden en die in de docentenbrieven staan, door degene die dat boek gemaakt heeft op een andere manier in het DOE-boek terecht zijn gekomen. Dat was niet wat we wilden, maar dat is wel gebeurd. Ik zeg niet dat het ene beter of slechter is, maar ik denk dat omdat we in ontwikkeling zitten, je dus ook ziet dat sommige termen dat die voor ons zelf steeds duidelijker worden. Waar we eerst honderd woorden nodig hadden om iets duidelijk te maken, kunnen het misschien nu in vijftig. Dat maakt het krachtiger he.

Want het is fijn als je in één keer kan zeggen, ZIEN betekend dit, dit, dit en dit. En bij de eerste serie moesten we daar een verhaal van maken. Bij de tweede serie hadden we dat scherper en nu wordt het nog scherper.

Dus dat is denk ik wat je aan ontwikkeling kan zien. Aan de andere kant hebben we misschien bij ZIEN 1 soms gedacht dat we het met weinig woorden goed hadden uitgelegd. En dat als we het dan gingen terug vragen dat iemand zei; 'oh maar bedoelde je dat?'. Dus dan was het niet genoeg. Dus dan zie je ook dat er ontwikkeling is, dat de woorden die er in het begin misschien teveel waren, die verdwijnen. Je wordt kernachtiger omdat dat duidelijker is. En de dingen die nog onduidelijk waren, omdat ze te weinig geladen waren of de inhoud nog verschillend was, dat we dat explicieter maken. En ik denk dat is wat je in het DOE-boek ziet. Nu hebben jullie naar het DOE-boek gekeken, maar jullie hebben denk ik niet gekeken naar de powerpoints van de bijeenkomsten. De bijeenkomsten helemaal beluisterd welke woorden daar bij gebruikt worden. Dus dan zie je ook, in de powerpoints staat een soort van samenvatting van bijvoorbeeld een theorie. En in onze docentenhandleiding staat dan nog uitgelegd; wat vertel je daarbij, welke woorden gebruik je daarbij enzovoort. Die combinatie maakt natuurlijk dat je wel een woord met zijn allen op dezelfde manier zegt. De eerste ZIEN tranche hebben we ook, hebben Jolanda en ik alle lessen verzorgd. Wel met ondersteuning, maar wij deden ze allemaal. In de tweede tranche zijn we naar vijf trainers gegaan. Dat vroeg dus ook van Jolanda en mij dat we de woorden beter uitwerkten. Want als je het er met zijn tweeën over gehad hebt, dan kun je dat wel onthouden en vertel je dat wel hetzelfde. Maar als je vervolgens met zijn vijven hetzelfde moet zeggen, dan moet je het beter, preciezer, uitschrijven wat je wel bedoelt. En ook wat je niet bedoelt. Dus ik denk dat dat is wat je aan verschillen ziet.

Oke, ik vroeg me af of daar ook input van medewerkers bij zat, en of die daar iets van gevonden hebben.

- Ja, tot op zekere hoogte wel. Het is niet zo dat we hun gevraagd hebben om letterlijk feedback te geven op de woorden. Maar wij hebben wel gedurende de hele eerste tranche en ook de hele tweede tranche zeg maar, de feedback die we kregen tijdens de bijeenkomsten, maar ook tussendoor steeds geregistreerd. We hebben een heel uitgebreid logboek daarover bijgehouden. En dat hebben we wel meegenomen in de aanpassingen. Dus de feedback die we krijgen, die verwerken we wel. Is dat genoeg antwoord op je vraag?

Uhm, vonden de medewerkers het goed te behappen, en begrijpelijk?

- De één meer dan de ander. Dat hangt er ook mee samen of iemand überhaupt wil leren. Als je het doet omdat je baas zegt, je moet dit doen dan zit je er anders als dat je denkt: 'Leuk! Ik krijg een kans, ik mag dit doen'. Dus dat maakt ook iets over hoe makkelijk je dingen kan opnemen. Als je in de weerstand zit neem je dingen nu eenmaal niet zo lekker op dan als je er voor je lol zit. Dus daar heeft het mee te maken. Het heeft er ook mee te maken welke kennis of ervaring je al hebt. Zijn de mensen geschoold die nog in de opleiding zaten, die bijvoorbeeld stage liepen vanuit een SPW of een SPH-opleiding, tot en met mensen die al vijftig jaar in het vak zitten. Ik overdrijf een beetje, maar je snapt het hele grote verschil. We hebben mensen op niveau 2 en 3 tot en met mensen op niveau 4 en 5 in de groepen gehad. Dus als je vraagt naar één antwoord, dan heb ik dat niet. Want de groep is zo divers. En we hebben nu wel dit jaar en dat is ook onder invloed van dat het ontwikkelteam veranderd is qua samenstelling, dat we hebben gezegd we gaan nog onderzoek doen. Zijn we wel meer op zoek naar feedback van de mensen die hebben meegedaan. En dan gaat het inderdaad over feedback over het materiaal wat we gebruiken, de woorden die we gebruiken. Wat niet weg neemt, dat als iemand zegt: 'ik vind het een moeilijk woord, kun je dit anders zeggen'. Dat we dan zeggen: 'nee dat kan niet, want dit woord is de essentie'. Dus dit moet jij leren. Het is een beetje in dezelfde categorie als dat je je rijbewijs gaat halen. Je moet dan eerst je theorie halen. En dan kan je theorie nog zo vervelend vinden, maar we hebben toch in dat land met elkaar afgesproken dat je eerst theorie doet. En op het moment dat je dus niet door de theorie heen komt, kom je nooit bij je rijbewijs terecht. En dan hebben we wel een soort van uitzonderingen. Laatst zag ik op tv, daar was een meneer die wil haal graag zijn rijbewijs halen, die heeft allerlei taal cursussen gedaan en die krijg een aangepast theorie examen. Dus ze willen wel mee bewegen, maar het uitgangspunt is niet veranderd. Hij moet eerst de theorie halen, voordat hij naar dat rijbewijs kan. Nou zo geldt dat voor sommige dingen van ZIEN ook, je moet weten wat emotionele ontwikkeling is, wat gehechtheid is, hoe het systemisch denken en werken in elkaar steekt, wat dat doet met je basiscommunicatie. Nog los van dat je wel al op de vloer aan het werk bent he, maar om ZIEN af te ronden, moet je hier iets van weten. **Ook al vind jij het een moeilijk begrip. Ook al zeg jij: weet je, dat hele verhaal over meerzijdige onpartijdigheid, dat is een woord wat we gebruiken bij systemisch werken,** dat boeit me niet, interesseert me niet, ik heb er nooit mee te maken. Het kan zijn dat je dat vind en wij zeggen toch; 'nee dit is een onderdeel wat erbij hoort, dit moet je leren'. En dan mag het best zijn dat je later zegt: 'oh das zo'n gesprek waarbij je voor iedereen de rol kan innemen'. Dus je hoeft voor mij niet de term meerzijdige onpartijdigheid te blijven vasthouden, maar je moet wel snappen dat als ik het zeg, wat ik dan bedoel. En of je dat wel of niet kan. Snap je, dus daarmee kan je tot op zekere hoogte de input terug krijgen. Maar je kan het niet altijd goed doen voor iedereen. Er zijn nu eenmaal mensen die doeners zijn, die zitten eigenlijk hier helemaal niet op te wachten. Maar Lunet zorg maakt de keuze om het wel te doen. Dus als je dan hier wilt werken, en dat wilt doen dan zul je wel mee moeten bewegen.

Oke.

- Ja?

Ja. je had al iets verteld over hoe jullie het nu borgen in de praktijk. Wat zou je in de toekomst willen doen om dat verder in te zetten?

- Ja. Nou waar we mee bezig zijn als we dadelijk alle scholingsopzetten voor de definitieve versie klaar hebben, want daar zijn we nu min of meer aan het maken. Dan willen we ook iets hebben waarmee je, bijvoorbeeld als gedragsdeskundige als je aan de groep verbonden bent, kunt zeggen oh ik wil deze oefeningen eens doen.

Of ik wil op deze manier een beeldvorming inrichten. Dus we willen wel kijken naar, kun je nou een soort van kaartenbak of opdrachtenbox of weet ik veel maken. Die beschikbaar is voor gedragsdeskundigen, maar misschien ook wel voor coördinerend begeleider of voor een teamcoach. Of misschien wel iemand die zegt: 'goh ik heb dat toen wel gedaan, ik wil nog eens een oefening voor mezelf doen'. Die mensen zijn er niet zo veel, maar stel zo iemand is er. Wat zou ik dan kunnen doen? Lunet zorg maakt de keuze om ZIEN uit te gaan rollen, dat betekend ook dat dan de ruimte ontstaat om bijvoorbeeld op onze gedeelde intranet een afdeling ZIEN te gaan maken. Dat zijn allemaal dingen, daar kunnen we ons nu over gaan buigen, hoe dat er precies moet uit zien, durf ik niet te zeggen. Ik denk dat Jolanda en ik, maar ook veel collega's al hoor, een heleboel werkvormen weten, materiaal weten. Dat het vooral ook gaat om hoe bundel je dat, waar laat je dat dan zodat het voor iedereen beschikbaar blijft, hoe zorg je dat het steeds actueel blijft.

Kijk is het ooit begonnen met een klein clubje, en een scholing voor een beperkte groep. En nu moet het iets worden wat over de misschien wel de hele organisatie uit gaat. Dus dat betekend ook dat je dan dingen moet gaan organiseren zodat iedereen erbij kan. Tot nu toe was het alleen het cluster gedrag, dus dan neem je alleen de gedragsdeskundigen van die hoek mee in het scholen. Alleen de inhoudelijk deskundigen die daar mee te maken hebben vertel je waar we mee bezig zijn. Dit zijn de woorden die we gebruiken, je kan er hier naar vragen. Als je dat bij iedereen doet, moet je ook zorgen dat iedereen daar toegang toe heeft. Dus ook daar weet ik nog niet precies hoe we dat gaan doen, dat is wel een ding waar we mee aan de slag moeten.

Even kijken hoe laat het is.

- Ja ik weet niet, heb je nog vragen? Of ben je eigenlijk wel.....kun je wel vooruit?

Ja ik denk dat we wel vooruit kunnen.

- Ja?

Ja

- Nou mooi! Dan zou ik zeggen succes daarmee.

Ja bedankt voor de tijd

- Ja graag gedaan.

Bijlage 8 – Interview Jasmijn Wilbrink 26-09-2014

Legenda per thema

Belangrijke begrippen

Toepassen in de praktijk

Essentie basisbenadering

Borging

- *Hoe heb je de cursus ZIEN ervaren?*
Als interessant, leuk om mee bezig te zijn en op sommige momenten wel een eyeopener hoe je naar de cliënten kijkt.
- *Wat was voor jou een eyeopener?*
Dat de sociaal-emotionele leeftijd van de cliënt vaak lager ligt dan dat je het inschat.
- *Dus je hebt de cursus als zinvol ervaren?*
Ja.
- *Zie je verschil in je werk met toen je de cursus nog niet gevolgd en nu?*
Ja ik was er altijd al wel mee bezig, maar je merkt wel dat je er als team veel meer mee bezig bent. Je hebt het er daardoor ook makkelijker met elkaar over en gaat daardoor anders naar de cliënt kijken. Daarnaast kan je elkaar hierdoor ook makkelijker feedback geven.
- *Leeft de methodiek ZIEN binnen het team?*
Het heeft wel erg geleefd maar nu is het een beetje weggezakt, aangezien het langer geleden is.
- *Hoe komt het dat het dan wegzakt?*
Omdat er veel verschillende projecten lopen binnen Lunet zorg, bijvoorbeeld 'Uitblinken', en dan gaat daar een hoop aandacht naartoe. Het is niet zo dat alle kennis weg is, want je doet de dingen nog wel. Maar het is niet zo dat ZIEN zelf nog heel erg leeft.
- *Merken cliënten verschil nu dat jullie de cursus ZIEN hebben gevolgd? Voor zover dat te peilen is.*
Op onze groep is wel heel veel veranderd, maar dat heeft met meerdere factoren te maken. Zo is er het project 'vrijheidsberking, nee tenzij' geweest, maar ook met kijken naar de cliënt en de bejegening van de cliënt. Dus er is bij ons in een jaar tijd best veel veranderd. ZIEN is daar een onderdeel van. Het is dan ook een positieve verandering geweest.
- *In hoeverre komt de visie van de methodiek ZIEN over met jou eigen visie?*
Ik kan wel achter de visie van ZIEN staan. Het was voor een deel al hoe ik eigenlijk al werkte en naar de cliënt keek, maar nu heeft het meer achtergrond gekregen en is het concreter geworden. Je hebt nu ook een theoretische achtergrond.
- *Zijn er ook verschillen, of dingen die je niet aanspreken binnen ZIEN?*
Nee daar ben ik niet echt tegenaan gelopen, dat er iets was waar ik niet achter kon staan.

- *Na de cursus ZIEN, zijn alle collega's toen dezelfde begrippen gaan gebruiken? Oftewel is iedereen dezelfde taal gaan spreken?*
Nee. Het is meer de bejegening hoe iedereen is gaan handelen richting de cliënten en hoe er naar een cliënt gekeken wordt. Maar de begrippen worden vrij weinig gebruikt.
- *Waar ligt dat aan?*
Ik denk dat dat heel theoretisch is, en wij zijn meer praktijk mensen en zullen dat ook wel blijven. Dat wil niet zeggen dat het niet gebruikt wordt, maar echt de begrippen worden niet gebruikt.
- *Bedoelen jullie wel hetzelfde als er over zien gepraat wordt?*
Iedereen geeft daar natuurlijk wel zijn eigen draai aan. Volgens mij kan dat ook nooit hetzelfde worden bij iedereen. Maar in grote lijnen weet iedereen als er over ZIEN gesproken wordt waar het over gaat.
- *Wordt het als een probleem ervaren dat de begrippen niet concreet gebruikt worden?*
Nee, eigenlijk niet.
- *Zijn er begrippen die er misschien toch uitspringen?*
Nee, ook niet. We zijn wel veel meer naar het sociaal emotionele niveau van de cliënt gaan kijken. Maar of er nou echt begrippen aangekoppeld worden kan ik niet zeggen. Het zijn denk ik meer de cliëntbegeleiders die daar met de gedragsdeskundigen over praten dan dat er op de groep over gepraat wordt.
- *Je hebt het nu vooral over de sociaal-emotionele pijler van ZIEN. Doen jullie ook iets met de andere pijlers?*
Ja daar kijken we ook wel naar, maar dat zijn niet echt dingen die bij ons op de groep echt leven. Het systeem komt nu wel steeds meer naar voren.

Bijlage 9 – Verdiepende mail Angelique Peters

Van: Sanden, Jurre van der

Verzonden: dinsdag 16 december 2014 11:22

Aan: Peters, Angelique

Onderwerp: Belangrijke begrippen ZIEN

Beste Angelique ,

Een paar weken geleden heeft Mary Rijkers jou geïnterviewd m.b.t. ZIEN. Met het uitwerken van de resultaten komen we er echter achter dat we nog een aantal dingen missen. Vandaar deze mail.

Tijdens het interview heb jij het over een aantal belangrijke begrippen, oftewel kernwoorden. Je verteld de begrippen die voor jullie als ontwikkelaars belangrijk zijn, maar je hebt het dan met name over de pijler emotionele ontwikkeling en gehechtheid. We willen graag ook weten wat voor jullie belangrijke begrippen zijn bij de pijlers communicatie en systeem. Zou je kunnen laten weten welke begrippen er bij deze echt uitspringen en welke medewerkers zeker moeten weten?

Alvast bedankt voor je antwoord!

Met vriendelijke groet,
Jurre van der Sanden en Mary Rijkers

Van: Peters, Angelique

Verzonden: woensdag 17 december 2014 13:02

Aan: Sanden, Jurre van der

CC: Vonk, Jolanda

Onderwerp: RE: Belangrijke begrippen ZIEN

Hallo Jurre,

Heb je hier wat aan?

Systeem:

Loyaliteit

Verbinding, ordenen en balans tussen geven en nemen

Driehoek

Meerzijdige partijdigheid

Communicatie:

Ja-reeks

Initiatief nemen en ontvangst bevestiging

Beurt verdelen

Bij aanvullende vragen kun je mij of Jolanda vandaag even bellen.

Met vriendelijke groet

Angelique Peters

Orthopedagoog Generalist Lunet zorg