

Afstand vs. Nabijheid

Gelijkwaardigheid onder vuur





Auteur: Jessica Kolen

Studentnummer: 2086717

Bachelor Scriptie

Opleiding: Sociaal Pedagogische hulpverlening, te ‘s-Hertogenbosch

Opdrachtgever: Prospects@Work

Begeleidend docent: Desiré Palmen

Eerste beoordelaar: Nimrod Pieters

Tweede beoordelaar: Pascal Schwab

Datum: 28-5-2018

**Voorwoord**

Voor u ligt het onderzoeksrapport wat ik geschreven heb in opdracht van Prospects@Work (P@W) te Tilburg, tijdens mijn vierde en tevens laatste studiejaar op Avans Hogeschool te ’s-Hertogenbosch. Tijdens het schrijven van mijn scriptie heb ik te maken gehad met pieken en dalen, maar al met al was het erg interessant om onderzoek te doen omtrent het thema afstand en nabijheid. Na vier jaar hard zwoegen kan ik nu eindelijk zeggen dat ik mijn diploma in the pocket heb!

Samen met mijn praktijkbegeleiders, Kelly Hermans en Bouke Tichelaar, heb ik samen de onderzoeksopzet gemaakt en uiteindelijk een onderzoeksvraag geformuleerd. Tijdens het onderzoek kon ik bij hen altijd terecht voor vragen en konden zij mij goede moed inpraten als ik het vertrouwen in mezelf was verloren, dus bij deze heel erg bedankt daarvoor! Zo kon ik ook altijd terecht bij mijn begeleidend docent Desiré Palmen en daarom wil ik haar ook bedanken voor haar inzet tijdens de onderzoeksperiode.

Verder wil ik graag alle respondenten bedanken voor het meewerken aan het onderzoek door middel van de interviews die ik bij hen mocht afnemen. Zonder jullie had ik het onderzoek nooit kunnen afronden.

Daarnaast wil ik Charlotte Beelen nog bedanken voor de gezellige maandagen bij P@W en dat we altijd bij elkaar terecht konden voor vragen en natuurlijk om regelmatig even te klagen.

Ook wil ik graag mijn psycholoog bedanken die mij tijdens het onderzoek weer bewust kon maken van het feit dat ik niet meer kan doen dan mijn best en dat ik vertrouwen mag hebben in mijzelf.

Tevens wil ik mijn moeder nog bedanken die keer op keer mijn spellingsfouten weer uit mijn eindrapport heeft gehaald en mij heel goed gesteund heeft in het gehele proces.

Tenslotte wil ik mijn vriend en beste vriendin nog bedanken dat zij nooit het vertrouwen in mij zijn verloren en dat ik altijd bij hen terecht kon wanneer ik dit nodig had op momenten dat ik verging van de stress.

Ik wens u allen veel leesplezier,

Jessica Kolen

28 mei 2018

**Samenvatting**

Dit onderzoeksrapport is uitgevoerd in opdracht van Kelly Hermans en Bouke Tichelaar, begeleiders Prospects@Work (P@W) te Tilburg. Het onderzoek is uitgevoerd door een studente van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening op Avans ’s-Hertogenbosch. De onderzoeksvraag die tijdens dit onderzoek centraal stond is de volgende: ‘***Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er voor de medewerkers van Prospects@Work gevormd worden omtrent het thema afstand en nabijheid?***’

Deze onderzoeksvraag is ontstaan, omdat het de opdrachtgevers en de studente opviel dat elke medewerker een andere manier van handelen hanteerde omtrent het thema afstand en nabijheid. Om er zeker van te zijn dat dit daadwerkelijk waar was, heeft er voorafgaand aan het onderzoek een surveyonderzoek plaatsgevonden onder de medewerkers van P@W. Elf van hen hebben een vragenlijst ingevuld met vragen over hun manier van handelen omtrent het thema afstand en nabijheid, denk hierbij aan het hebben van cliënten op facebook of het uitwisselen van een privételefoonnummer. Hieruit is gebleken dat de medewerkers daadwerkelijk allemaal een eigen manier van handelen hadden, waardoor de gelijkwaardigheid waarvoor P@W staat, onder vuur kwam te staan. Vanuit dit onderzoek is ook een beroepsproduct ontwikkeld, namelijk een addendum voor de arbeidsovereenkomst met een daarbij behorende toelichting. Hier staan 11 gedragsrichtlijnen in opgesteld waar de medewerkers zich aan dienen te houden en op deze manier een leidraad hebben voor hun handelen.

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag die centraal stond is gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Er is literatuuronderzoek gedaan naar het belang van gedragsrichtlijnen, wat voor gedragsrichtlijnen je kunt hanteren omtrent afstand en nabijheid en wat voor invloed de privacywetgeving daarop heeft. Daarnaast zijn er ook semigestructureerde interviews gehouden met medewerkers van P@W, met cliënten van P@W en met vakgenoten van andere organisaties. Er is onderzocht waar de behoeften liggen van de medewerkers omtrent het opstellen van gedragsrichtlijnen, wat voor soort gedragsrichtlijnen zij graag zouden zien en hoe vakgenoten van andere organisaties al omgaan met het thema.

Tenslotte kan uit de resultaten van het onderzoek geconcludeerd worden dat de medewerkers behoefte hadden aan gedragsrichtlijnen omtrent dit thema en dat deze concreet en duidelijk geformuleerd moesten worden. Daarbij vonden zij bewustwording omtrent het gehele thema ook van belang middels bijvoorbeeld intervisiemomenten of casusbesprekingen. Uit praktijkonderzoek en literatuuronderzoek is een addendum opgesteld met daarin 11 gedragsrichtlijnen die als leidraad gebruikt kunnen worden voor het handelen van de medewerkers van P@W. Hierna wordt het onderzoek afgesloten middels een discussie en evaluatie waarin de kwaliteitscriteria besproken worden en er kritisch gekeken wordt naar het gehele onderzoek.

**Inhoudsopgave**

Inleiding 6

**Hoofdstuk 1: De beroepspraktijk 7**

* 1. Prospects@Work 7

*1.1.1 Competentievergroting 7*

*1.1.2 Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) 7*

* 1. De doelgroep 8

**Hoofdstuk 2: De analyse 9**

 2.1 De aanleiding 9

 2.2 De probleemanalyse 10

 *2.1.1 Organisatiecultuur 11*

**Hoofdstuk 3: De Probleemomschrijving 12**

 3.1 Hoofdvraag en doelstelling 12

 *3.1.1 Deelvragen 12*

 3.2 Doelstelling 12

 3.3 Begripsafbakening 12

**Hoofdstuk 4: Het onderzoeksontwerp 14**

 4.1 Vooronderzoek 14

 4.2 Onderzoeksstrategie 14

 4.3 Dataverzamelingsmethoden 14

 *4.3.1 Literatuuronderzoek 14*

 *4.3.2 Semigestructureerd interview 15*

 *4.3.3 Onderzoeksinstrument 15*

 *4.3.3 Methodische triangulatie 15*

4.4 Date-analyse methoden 16

 *4.4.1 Analyse vooronderzoek 16*

 *4.4.2 Transcriberen 16*

 *4.4.3 Coderen 16*

**Hoofdstuk 5: Resultaten 17**

 5.1 Deelvragen literatuuronderzoek 17

 *5.1.1 Het belang van gedragsrichtlijnen 17*

 *5.1.2 Privacywetgeving 18*

 *5.1.3 Vormgeving gedragsrichtlijnen 20*

5.2 Deelvragen praktijkonderzoek 22

 *5.2.1 De behoeften 22*

 *5.2.2 De visie van vakgenoten 23*

 *5.2.3 Vormgeving gedragsrichtlijnen 24*

**Hoofdstuk 6: De eindconclusie 25**

 6.1 Eindconclusie 25

 6.2 Conclusies per deelvraag 25

 *6.2.1 Deelvraag 1* 25

 *6.2.2 Deelvraag 2 26*

 *6.2.3 Deelvraag 3 26*

 *6.2.4 Deelvraag 4 27*

 *6.2.5 Deelvraag 5 27*

**Hoofdstuk 7: Discussie 28**

 7.1 Generaliseerbaarheid 28

 7.2 Bruikbaarheid 28

 7.3 Betrouwbaarheid 28

 7.4 Validiteit 29

**Hoofdstuk 8: Aanbevelingen voor de praktijk 30**

 8.1 Meerwaarde van het project 30

 *8.1.2 De aanbevelingen 30*

 8.2 Beroepsproduct 31

 *8.2.1 Feedback beroepspraktijk 32*

**Hoofdstuk 9: Zelfreflectie 33**

 9.1 Onderzoekende houding 33

` *9.1.1 Opmerkzaamheid 33*

 *9.1.2 Nieuwsgierigheid 33*

 *9.1.3 Bedachtzaamheid 34*

 *9.1.4 Kritische blik 34*

 9.2 Persoonlijk proces 35

Literatuurlijst 36

Bijlage 1: Planning 39

Bijlage 2: Enquête voorafgaand aan het onderzoek 42

Bijlage 3: Resultaten enquête 44

Bijlage 4:Operationalisatie 45

Bijlage 5: Semigestructureerde topiclijsten 47

Bijlage 6: Addendum 50

Bijlage 7: Toelichting addendum 52

Bijlage 8: Feedbackformulier beroepsproduct 56

**Inleiding**

In opdracht van Prospects@Work (P@W) te Tilburg is dit onderzoeksrapport geschreven en dit is eveneens de locatie waar het onderzoek is uitgevoerd. Gedurende drie maanden is er onderzoek gedaan naar wat voor gedragsrichtlijnen er vormgegeven konden worden voor de medewerkers van P@W omtrent het thema afstand en nabijheid. Het is een erg actueel thema waar al veel onderzoek over gedaan is, omdat alle professionals hiermee te maken krijgen in de beroepspraktijk. In de leeswijzer hieronder staat per hoofdstuk beschreven wat er in het onderzoeksrapport terugkomt.

**Leeswijzer**

*Hoofdstuk 1* omschrijft de beroepspraktijk en de daarbij behorende doelgroep die daar actief is.

*Hoofdstuk 2* bestaat uit de aanleiding van het onderzoek en de probleemanalyse.

*Hoofdstuk 3* is een aansluiting op de probleemanalyse, namelijk de probleemomschrijving en hierbij komen de hoofdvraag, de bijbehorende deelvragen en de begripsafbakening naar voren.

*Hoofdstuk 4* geeft een beschrijving van het onderzoeksontwerp. Hier komt in terug voor welke onderzoeksmethode, dataverzamelingsmethode is gekozen en ook op wat voor manier de verzamelde data is geanalyseerd.

*Hoofdstuk 5* beschrijft de resultaten van de deelvragen die zijn onderzocht middels literatuuronderzoek en praktijkonderzoek.

*Hoofdstuk 6* is de eindconclusie en deze geeft antwoord op de hoofdvraag en dit antwoord is gebaseerd op het onderzoek naar de verschillende deelvragen die in hoofdstuk vijf beschreven zijn.

*Hoofdstuk 7* is de discussie. In deze discussie wordt het gehele onderzoek kritisch geëvalueerd aan de hand van de kwaliteitscriteria.

*Hoofdstuk 8* beschrijft aanbevelingen voor de praktijk en het beroepsproduct dat ontwikkeld is.

*Hoofdstuk 9* is een zelfreflectie, zowel op het persoonlijke proces als op de onderzoekende houding tijdens de onderzoeksperiode.

**Hoofdstuk 1: De beroepspraktijk**

In dit hoofdstuk wordt er kennis gemaakt met de beroepspraktijk Prospects@Work en de doelgroep die daar actief is.

**1.1 Prospects@Work**

Prospects@Work (P@W) is een redelijk nieuwe en opkomende organisatie. Zij bestaan op dit moment vijf jaar en werken samen met ongeveer 60 cliënten. P@W staat voor het zoeken naar talenten en naar de eigen kracht van bewoners van Tilburg en omstreken, zonder startkwalificatie. Deze mensen hebben vaak een beperking en/of afstand tot de arbeidsmarkt en P@W wil ervoor zorgen dat zij weer kunnen participeren in de eigen wijk d.m.v. het verrichten van werkzaamheden die uiteindelijk kunnen leiden naar de reguliere arbeidsmarkt (Graveleyn, z.j.). In de afgelopen vijf jaar hebben zij al 50 cliënten geholpen aan een plek op de reguliere arbeidsmarkt.

De cliënten krijgen binnen de dagbesteding een persoonlijk begeleider aangewezen en daar kunnen zij op terugvallen en gesprekken mee voeren. Daarnaast krijgen een aantal cliënten ambulante begeleiding van hun persoonlijk begeleider. De cliënten werken in een soort hal waar zij verschillende vormen van dagbesteding kunnen uitvoeren. Denk hierbij aan een autowerkplaats, een fietsenwerkplaats, een houtwerkplaats en verder is er ook een creatieve ruimte aanwezig waar cliënten die gevoelig zijn voor prikkels zich bezig kunnen houden met alles omtrent creativiteit. Vooraf wordt er dus besproken met de cliënten waar hun interesses en kwaliteiten liggen en vanuit daar mogen zij zelf de keuze maken hoe zij de dagbesteding vorm willen geven.

* + 1. *Competentievergroting*

Als je kijkt naar de werkvormen die P@W hanteert dan kun je deze linken aan de methodiek competentievergroting van Van Dinther (2010). P@W zoekt juist uit waar de kansen liggen van cliënten en welke vaardigheden hierin vergroot kunnen worden om hen op die manier weer structuur te bieden. Het uiteindelijke doel is dan ook nadat de cliënten genoeg vaardigheden en mogelijkheden hebben om hen te helpen naar een plek op de reguliere arbeidsmarkt.

Steeds vaker wordt in de hulpverlening gewerkt met competentievergroting bij doelgroepen met zeer uiteenlopende problematiek (Van Dinther, 2010). Deze methodiek gaat er vanuit dat je mensen sterker en weerbaarder kunt maken voor alledaagse situaties door middel van het vergroten van hun vaardigheidsrepertoire. De visie waar deze vorm van hulpverlening vanuit gaat is dat het nooit te laat is om hulp te bieden en er wordt benadrukt dat het leren van vaardigheden en het vergroten van mogelijkheden de beste uitgangspunten biedt (Van Dinther, 2010).

* + 1. *Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP)*

Een andere methodiek die P@W hanteert is Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) en staat ervoor hoe wij de wereld om ons heen waarnemen en hoe wij daar vervolgens op reageren (Mind Academy, 2015).

Neuro staat voor de interactie tussen onze zintuigen en ons centrale zenuwstelsel en de mind. Linguïstisch staat voor taal en non-verbale communicatie die wij gebruiken om onze gedachten en onze werkelijkheid betekenis te geven. Programmeren staat voor het ontdekken van onze automatische denk- en gedragspatronen en ons vermogen om deze ook te veranderen (Novalife, z.d.). Bij NLP draait het om welke gedachtepatronen, emoties en gedrag naar succes leiden en welke juist niet. Verder gaat het over ontdekken hoe iemand de dingen doet die hij/zij doet en hoe hij/zij deze dingen kan veranderen als daar behoefte aan is (Mind Academy, 2015).

De medewerkers van P@W worden hierin opgeleid en leren op deze manier bewust te worden van alle gedachten en gevoelens en hoe zij dit in kunnen zetten om via communicatie en gedrag tot betere resultaten te komen (Novalife, z.d.).

**1.2 De doelgroep**

De doelgroep die door P@W begeleid wordt is erg divers en bestaat uit verschillende doelgroepen. Hieronder worden de verschillende doelgroepen benoemd en verder toegelicht;

Cliënten met autisme:

Autisme kan volgens het Dr. Leo Kannerhuis (2018) op verschillende manieren en in verschillende gradaties tot uiting komen. Hierom wordt vaak gesproken van een autisme-spectrumstoornis (ASS). Naast klassiek autisme horen ook Asperger en PDD-NOS ( Pervasieve Development Disorder-Not Otherwise Specified) tot de groep ASS.

ASS is een aangeboren stoornis en daarbij spelen genetische kwetsbaarheid en omgevingsfactoren een rol. Deze zorgen voor een verstoorde ontwikkeling van de hersenen en van informatieverwerking en dit heeft invloed op veel vlakken van het leven en de ontwikkeling van een persoon. Hierdoor hebben mensen met autisme vaak meer moeite om hun leven vorm te geven en zich in het leven staande te houden en hierbij hebben zij vaak hulp in de vorm van begeleiding en behandeling (Dr. Leo Kannerhuis, 2018).

Een aantal kenmerken van ASS kunnen zijn, beperkingen in de interactie, een verstoorde communicatie, zich herhalende stereotiepe patronen van gedrag, belangstelling en activiteiten en informatieverwerkings- en integratieproblemen (Dr. Leo Kannerhuis, 2018).

Gedetineerden met een ISD-maatregel:

De maatregel ISD is een maatregel om meerderjarige stelselmatige daders te plaatsen in een daartoe aangewezen inrichting. Op 1 oktober 2004 is deze wet in werking getreden en met deze wet wordt beoogd dat stelselmatige daders, die door het plegen van reeksen delicten veel criminaliteit en onveiligheid veroorzaken, voor maximaal twee jaar in een inrichting worden geplaatst waar alleen mensen zitten met een ISD-maatregel (Openbaar Ministerie, z.j.).

De ISD-maatregel heeft twee doelstellingen, namelijk:

* Het verminderen van criminaliteit en gevoelens van onveiligheid door stelselmatige daders gepleegde strafbare feiten. (Openbaar Ministerie, z.j.).
* Alleen bij duidelijke aanknopingspunten van gedragsverandering en recidivevermindering zal aan de stelselmatige dader een aanbod voor een intensiever programma worden gedaan (Openbaar Ministerie, z.j.).

Cliënten met een persoonlijkheidsstoornis

Bij P@W komen vooral stoornissen voor die in AS l en AS ll onderverdeeld kunnen worden volgens de DSM-IV (Van Tilburg, 2014).

Op As I worden de stoornissen geregistreerd, denk hierbij aan depressie, schizofrenie etc. Op As II worden opvallende persoonlijkheidstrekken beschreven of afwijkende persoonlijkheidstypen. Daarbij gaat het om kenmerken die iemand zijn hele volwassen leven al heeft en niet zoals bij as I gedurende een korte of lange periode (Van Tilburg, 2014).

Cliënten met een verstandelijke beperking:

Een verstandelijke beperking is een ontwikkelingsstoornis waarbij de verstandelijke vermogens niet volledig ontwikkeld worden. Het intelligentiequotiënt (IQ) ligt hierbij onder de 70 en er is sprake van een beperking van de conceptuele, sociale en praktische vaardigheden. Bij conceptuele vaardigheden draait het om taal, lezen en schrijven. Bij sociale vaardigheden draait het bijvoorbeeld om het verantwoordelijkheidsgevoel en het volgen van regels en bij praktische vaardigheden draait het bijvoorbeeld om eten, aankleden en geldbeheer (Twint & Kocht, 2014).

Cliënten met verslavingsproblematieken:

Als er sprake is van een verslaving betekent het dat je verkeert in een toestand waarbij je lichamelijk of geestelijk afhankelijk bent van een bepaald middel en/of gewoonte en geen controle hebt om dat middel of die gewoonte los te laten. Dit gedrag is herkenbaar doordat het obsessief, mateloos en dwangmatig gedrag is en de consequenties hiervan ook steeds groter worden (Van Rein Instituut, 2018).

Volgens VNN (2016) raakt niet iedereen zomaar verslaafd aan het gebruik van een middel, hierbij zijn meerdere factoren van belang. Een belangrijke factor hierbij is de aangeboren gevoeligheid voor verslaving, de gevoeligheid voor een verslaving is dus erfelijk. Naast de biologische factor is ook het psychische aspect van belang. Wat voor opvoeding heeft iemand gehad, hoe gaat iemand om met heftige gebeurtenissen, onzekerheid etc. Ook de persoonlijkheid en persoonlijke ontwikkeling spelen een belangrijke rol bij een verslaving (VNN, 2016).

Verder is ook de sociale omgeving een belangrijk aspect, bijvoorbeeld hoe vrienden en/of familie omgaan met het gebruik van middelen en wat hun visie daarop is. Hieruit kun je concluderen dat die drie factoren elkaar beïnvloeden en allen van belang zijn of iemand wel of niet te maken kan krijgen met een verslaving. Ook is er een belangrijke verbinding tussen het psychische en sociale aspect, want als je als persoon al snel onzeker bent en veel bezig bent met wat je omgeving over je denkt, dan is je omgeving ook erg bepalend. VNN (2016) zegt dat een omgeving die veel van iemand vraagt en iemand weinig vertrouwen geeft, die persoon vatbaarder maakt voor een verslaving.

* Dubbele diagnose (DD):

Wanneer cliënten kampen met Dubbele Diagnose (DD) problematiek dan hebben zij te maken met verslavingsproblemen in combinatie met psychiatrische problemen, zoals schizofrenie, ontwikkelingsstoornissen (ADHD, ASS), affectieve stoornissen en/of persoonlijkheidsstoornissen (GGZ Breburg & Novadic Kentron, z.j.).

Verder geeft SolutionS center (2017) aan dat het middelenmisbruik en de psychische aandoening elkaar versterken, want de psychische stoornis kan het aantrekkelijk maken om alcohol of drugs te gebruiken en het gebruik van middelen kan leiden tot een toename van de symptomen van de psychische aandoening. De meeste mensen waarbij een DD wordt vastgesteld ervaren problemen op alle levensgebieden, hierbij gaat het om werk en dagbesteding, sociale relaties, familie en financiën (SolutionS center, 2017).

* Comorbiditeit:

Bij comorbiditeit gaat het om het voorkomen van verschillende stoornissen tegelijkertijd. Bij DD gaat om een psychische aandoening en bij een verslaving gaat het wat betreft comorbiditeit alleen om meerdere vastgestelde stoornissen op hetzelfde moment (Fonds Psychische gezondheid, 2018).

**Hoofdstuk 2: De analyse**

In dit hoofdstuk zal allereerst de aanleiding tot onderzoek beschreven worden en daarop aansluitend is er een probleemanalyse uitgewerkt omtrent het thema afstand en nabijheid.

**2.1 De aanleiding**

De vraag naar onderzoek over het vormgeven van gedragsrichtlijnen voor de medewerkers van P@W omtrent het thema afstand en nabijheid is gekomen vanuit pedagoog K. Hermans en persoonlijk begeleider B. Tichelaar bij P@W. Zij hebben aangegeven dat er op dit moment geen gedragsrichtlijnen vormgegeven zijn over het contact met de cliënt en het gevolg hiervan is dat elke medewerker het op zijn/haar eigen manier aanpakt. Hierdoor komt de gelijkwaardigheid waar P@W voor staat onder vuur te staan, de medewerkers zitten niet op één lijn en kunnen hierdoor de gelijkwaardigheid niet blijven waarborgen. Verder is het ook al eens voorgekomen dat er een medewerker is ontslagen, omdat hij cliënten thuis uitnodigde. Zij zien dus graag gedragsrichtlijnen voor de medewerkers omtrent het thema afstand en nabijheid om hen een houvast te bieden. Hierin is het van belang dat de medewerkers hier nog wel vanaf mogen wijken mits zij kunnen onderbouwen waarom zij het op een andere wijze aan willen pakken.

Dit probleem speelt niet alleen binnen P@W maar is ook steeds vaker het onderwerp van gesprek binnen andere zorginstellingen. Het is een kwestie die op dit moment erg actueel is en waar een groot deel van de professionals in de maatschappij tegenaan loopt. Dit was namelijk ook het geval bij een tuchtzaak waarbij een verpleegkundige ontslagen was, omdat hij privé-informatie over zichzelf deelde en eten aannam van cliënten (Dijkhuis-Kluijvers, 2018). Hier zijn toen verschillende reacties op gekomen vanuit andere professionals en zij krijgen het idee dat ze straks niets meer mogen delen met cliënten en niets meer mogen aannemen. Professionals in de maatschappij zijn dus ook nog steeds zoekende in wat zij wel of niet kunnen vertellen over zichzelf en hoe zij afstand en nabijheid het beste kunnen hanteren (Dijkhuis-Kluijvers, 2018). Verder zijn er ook heel veel verschillende meningen over het thema afstand en nabijheid. Zo zegt Alie Weerman dat zelfonthullingen juist heel mooi zijn om het vertrouwen te winnen van een cliënt en daarmee ook de gelijkwaardigheid te waarborgen. De tuchtrechter was het niet eens met deze kwestie over zelfonthulling, want zijn besluit was om de verpleegkundige te schorsen waardoor hij ook is ontslagen (Dijkhuis-Kluijvers, 2018). Hieruit kun je dus concluderen dat het een erg lastig dilemma is, omdat er verschillende inzichten en meningen bestaan over het thema afstand en nabijheid.

**2.2 De probleemanalyse**

De begrippen afstand en nabijheid zijn tegenwoordig niet meer weg te denken in de wereld van de hulpverlening, maar wat betekenen deze begrippen nou eigenlijk? Volgens Nelissen & Thomassen (z.d.) betekent afstand houden in de hulpverlening dat de professional niet te persoonlijk betrokken raakt bij de cliënt en nabij zijn betekent volgens hen meelevend zijn, gericht zijn op, begrip tonen en beschikbaar en bereikbaar zijn, zowel letterlijk als figuurlijk. Het evenwicht tussen afstand en nabijheid wordt ‘professioneel betrokken’ genoemd. Dit is een beroepsmatige, functionele en doelgerichte betrokkenheid die niet is ontstaan vanuit een persoonlijke, maar vanuit een professionele relatie. Nelissen & Thomassen (z.d.) geven ook aan dat het van belang is dat de hulpverlener zijn/haar balans vindt als het gaat om afstand en nabijheid. Hiervoor is het nodig om zowel betrokken als gedistantieerd te zijn en flexibel te kunnen balanceren tussen beide en dit houdt in het bewust kunnen afwegen welke mate van distantie of betrokkenheid op dat moment adequaat is. Om hierin te slagen is het van belang dat de hulpverlener doelgericht om kan gaan met gevoelens en emoties, zowel met die van zichzelf als met die van de cliënt.

Helaas is het niet zo makkelijk als het lijkt en is het voor veel hulpverleners de vraag waar ieders grenzen liggen. Om dit duidelijk te maken zullen hieronder een aantal voorbeelden uit de praktijk gegeven worden die laten zien dat er tegenwoordig geen duidelijke grenzen meer zijn en dat dit een actueel thema in de zorg is.

Onlangs is er een verpleegkundige ontslagen en door de tuchtrechter geschorst, omdat hij teveel privé-informatie deelde met zijn cliënten en eten aannam voor zichzelf en zijn kinderen (Dijkstra-kluijver, 2018). Verder waren er volgens de tuchtrechter nog soortgelijke voorvallen die ook grensoverschrijdend waren, denk hierbij aan privé-telefoontjes plegen en praten over de eigen problemen in het bijzijn van een cliënt.

Ook bij Prospects@Work is er een soortgelijk voorval geweest een aantal jaren geleden. Eén van de begeleiders nodigde cliënten thuis uit voor een BBQ en dit was niet werk gerelateerd, hierna is deze begeleider ook ontslagen. Op deze situaties komt ook veel kritiek van verschillende hulpverleners. Zij geven aan het idee te hebben dat zij straks helemaal niets meer mogen, want sommige hulpverleners zetten zelfonthulling ook in als een interventie om het vertrouwen van een cliënt te winnen en hebben het idee dat dat straks ook niet meer mogelijk is. Onderzoeker Alie Weerman geeft ook aan dat door zelfonthulling het contact juist gelijkwaardiger wordt, maar dat het hierbij wel belangrijk is dat je het inzet met een bepaald doel, namelijk het bemoedigen en respecteren van de cliënt. Tegenwoordig bestaan hierover veel verschillende meningen en inzichten en hierdoor is de relatie hulpverlener-cliënt niet duidelijk meer (Dijkslag-Kluijver, 2018).

Wat dit dilemma nog net iets ingewikkelder maakt, is de komst van internet en de mobiele telefoon. Als sinds de intrede van de mobiele telefoon stond de vraag centraal of een cliënt het directe werk- of het privételefoonnummer kreeg en wat dat zou betekenen voor de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener (Versteegh, Gerritsen, & Tilanus, 2012). De komst van internet heeft er toe geleid dat mensen nog bereikbaarder zijn geworden, denk hierbij aan informatie die anderen over jou schrijven of aan de informatie die te vinden is via je eigen social media zoals Facebook, LinkedIn of T witter. Hieruit kun je dus concluderen dat er verschillende manieren zijn waarop een cliënt dichterbij kan komen dan je zelf wenst. Andersom vindt natuurlijk precies hetzelfde plaats, jij als hulpverlener hebt via internet toegang tot meer informatie dan wat de cliënt aangeeft tijdens een gesprek (Versteegh, Gerritsen, & Tilanus, 2012). Dit laat zien dat het een erg actueel thema is waar veel hulpverleners tegenaan lopen, zo ook de hulpverleners bij P@W.

*2.2.1 Organisatiecultuur*

Het begrip organisatiecultuur is een veelomvattend begrip dat meerdere definities kent. De definitie volgens Markensteijn (2018) luidt als volgt; ‘de collectieve mentale programmering die de leden van de ene organisatie onderscheidt van die van een andere’. Organisatiecultuur is ook een erg lastig begrip en bestaat uit meerdere factoren. De cultuur bepaalt onder andere hoe formeel een organisatie is, welke omgangsvormen er gehanteerd worden en hoe de hiërarchische verhoudingen zijn vormgegeven (Bentvelsen, 2018).

P@W is een modulaire organisatie en dat houdt in dat de organisatiecultuur op een platte manier is vormgegeven en daaraan worden alle uitvoerende delen gelinkt (A. Van Leeuwen, persoonlijke communicatie, 23 april 2018). De definitie die Kennisconsult (2015) geeft luidt als volgt: ‘Een organisatie die geheel of gedeeltelijk is opgebouwd uit modules, die zijn gevormd op basis van een op zichzelf staand geheel van activiteiten, waarvan de resultaten alternatief aanwendbaar en vermarktbaar zijn.’

GGZ WNB (2010) beschrijft dat er in elke organisatie een soort code geldt, maar dat deze niet altijd op papier staat. Deze code bestaat uit normen en waarden waar de medewerkers en de managers voor staan en dus welke omgangsvormen zij hanteren. Deze normen en waarden zijn een belangrijk onderdeel van de organisatiecultuur en zo ook het thema afstand en nabijheid.

Het is namelijk van belang dat er bepaalde richtlijnen zijn voor medewerkers zodat zij een leidraad hebben voor hun handelen (GGZ WNB, 2010). Deze richtlijnen bieden verder nog een aantal interne functies:

* Het bewustzijn voor de waarden en normen, die gelden in het werk, worden vergroot (oriënterende functie).
* Creëert duidelijkheid over de verantwoordelijkheden die medewerkers dragen (expliciterende functie).
* Stelt verwachten voor medewerkers (sturende functie).
* Draagt zorg aan het feit dat medewerkers elkaar aan kunnen spreken op naleving van de gedragsrichtlijnen (intern corrigerende functie).
* Het stimuleren van de betrokkenheid en de loyaliteit van de medewerkers (enthousiasmerende functie).
* Het stimuleren van de bescherming en verbetering van de identiteit van de organisatie (initiërende functie) (GGZ WNB, 2010).

Naast interne functies hebben gedragsrichtlijnen ook externe functies volgens GGZ WNB (2010):

* Het vergroten van de herkenbaarheid van de organisatie naar de buitenwereld (onderscheidende functie).
* Het vertrouwen in de organisatie van belanghebbende vergroten (legitimerende functie).
* Draagt zorg aan het feit dat mensen en groepen in de omgeving de organisatie kunnen wijzen op de naleving van de gedragsrichtlijnen (externe corrigerende factor).

**Hoofdstuk 3: De probleemomschrijving**

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksvraag geformuleerd en worden de daarbij behorende deelvragen en doelstelling omschreven. Vanuit daar is er een begripsafbakening gemaakt die verder toelicht wordt.

**3.1 Hoofdvraag en doelstelling**

De onderzoeksvraag waar we in dit onderzoek vanuit gaan luidt als volgt:

***Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er voor de medewerkers van Prospects@Work gevormd worden omtrent het thema afstand en nabijheid?***

*3.1.1 deelvragen*

De deelvragen die als ondersteuning bieden voor het beantwoorden van de probleemstelling luiden als volgt. Deze deelvragen zullen beantwoord worden middels praktijkonderzoek en literatuuronderzoek.

1. *Wat is het belang van het formuleren van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?*
2. *Waar liggen de behoeften van de medewerkers van Prospects@Work bij het ontwikkelen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?*
3. *Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?*
4. *Wat voor gedragsrichtlijnen hanteren andere organisaties omtrent het thema afstand en nabijheid?*
5. *Wat voor invloed heeft de privacywetgeving op het thema afstand en nabijheid?*

**3.2 Doelstelling**

De doelstelling van het onderzoek is meer inzicht te verkrijgen in hoe de medewerkers van Prospects@Work op een gelijkwaardige wijze om kunnen gaan met het thema afstand en nabijheid in een organisatie zonder beleidsregels. Het doel is om te onderzoeken wat voor gedragsrichtlijnen er aan de medewerkers en aan nieuwe medewerkers van Prospects@Work gegeven kunnen worden, zodat zij weten hoe zij het beste om kunnen gaan met afstand (distantie) en nabijheid (betrokkenheid).

**3.3 Begripsafbakening**

*Gelijkwaardigheid*

Gelijkwaardigheid wordt volgens Stultiens (2012) vaak verward met gelijkheid. Bij gelijkheid gaat het erom dat er geen verschillen zijn en gelijkwaardigheid betekent dat mensen van ‘gelijke waarde’ zijn en op dezelfde manier worden behandeld. Bij P@W is er dus geen gelijkheid met betrekking tot de functies, maar de cliënten zijn wel van gelijke waarde en worden evenveel betrokken bij het algehele proces en de ontwikkelingen als de hulpverleners.

*Afstand*

Volgens Genuit (2013) wordt ‘professionele afstand’ in de hulpverlening en de zorg als noodzakelijk beschouwd en het betekent dat de hulpverlener een bepaalde mate van afstand kan bewaren en daardoor niet te persoonlijk betrokken raakt bij een cliënt. Om nog even te verduidelijken wat betrokkenheid inhoud zegt Genuit (2013) dat meelevendheid, begrip tonen, gericht zijn op de ander, beschikbaar en bereikbaar zijn weergeven wat betrokkenheid betekent.

*Nabijheid*

Het begrip nabijheid kan opgesplitst worden in twee opvattingen, namelijk letterlijke nabijheid en figuurlijke nabijheid. Bij letterlijke nabijheid gaat het om fysiek contact, bijvoorbeeld een aanraking, een handdruk, een schouderklop etc. Het draait er hierbij dus om hoe dichtbij iemand letterlijk komt in het contact (Van Noten, 2017). Als je kijkt naar figuurlijke nabijheid dan is de definitie wat lastiger te omschrijven. Hier gaat het meer om hoe dichtbij iemand komt als gesprekspartner/cliënt. Hoeveel vertel je over je privéleven en waarop is de relatie tussen cliënt en hulpverlener gebaseerd, ben je erg amicaal richting de cliënt of blijf je gesloten over je privézaken (Van Noten, 2017)?

*Afstand Vs. Nabijheid*

Andere begrippen hiervoor zijn distantie en betrokkenheid. Enerzijds is het van belang om naast de cliënt te staan en betrokken te zijn. Toch is het hierbij ook belangrijk om een bepaalde mate van afstand te houden en de uitdaging hierin is om de juiste balans te vinden (Steven, z.j.).

*Beleidsregels*

Het kenniscentrum Wetgeving en Juridische zaken (z.j.) stelt dat met beleidsregels invulling kan worden gegeven aan bestaande bestuursbevoegdheden door regels te stellen waarin de interpretatieruimte of de beslissingsruimte wordt ingekaderd. Een beleidsregel kan richting geven aan belangenafweging en heeft ook betrekking op hoe die afweging dan tot stand komt. Verder kan een beleidsregel invloed hebben op de manier waarop feiten vastgesteld worden die ten grondslag liggen aan een besluit (Kenniscentrum Wetgeving en Juridische zaken, z.j.).

*Richtlijnen*

Een richtlijn bestaat volgens V&VN (2018) uit een tekst van aanbevelingen en daarbij onderbouwingen, verantwoording en een samenvatting. Het geeft aanbevelingen over het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, in dit onderzoek gericht op het thema afstand en nabijheid. Het gaat hier dus niet om een doel, maar het is een middel om weer te geven welke handelingen tijdens welke situaties verricht moeten worden, zodat de kwaliteit van de zorg zo hoog mogelijk is (V&VN, 2018).

**Hoofdstuk 4: Het onderzoeksontwerp**

Dit hoofdstukgeeft een beschrijving van het onderzoeksontwerp. Hier wordt beschreven voor welke onderzoeksmethode en dataverzamelingsmethode er is gekozen en op wat voor manier de verzamelde data is geanalyseerd.

**4.1 Vooronderzoek**

Voorafgaand aan het onderzoek is er een korte vragenlijst opgesteld. Een andere benaming hiervoor is een surveyonderzoek en volgens Verhoeven (2014) is dit een kwantitatieve methode van dataverzameling. Deze vragenlijst is uitgedeeld aan 11 medewerkers van P@W te Tilburg, bij het formuleren van de vragen is gelet op de verschillende achtergronden van de respondenten. Er waren namelijk respondenten met een bouwtechnische achtergrond, met een justitiële achtergrond en met een pedagogische achtergrond. Uit het vooronderzoek is gebleken dat ieder zijn eigen manier van handelen hanteert als het draait om het thema afstand en nabijheid. Hetgeen wat hier dus opvalt is dat de medewerkers van P@W niet op één lijn zitten en hierdoor wordt de gelijkwaardigheid waar zij voor staan niet gewaarborgd.

In bijlage twee en drie zijn zowel de vragenlijst als de resultaten die uit de vragenlijst zijn voortgekomen te vinden.

**4.2 Onderzoekstrategie**

Verhoeven (2014) concludeert dat er twee vormen van onderzoek zijn, namelijk kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek. Voor de uitvoering van dit onderzoek is gekozen voor kwalitatief onderzoek, waarbij kwalitatieve dataverzamelingsmethoden worden gebruikt. Bij deze dataverzamelingsmethode staat de achtergrond van de onderzochte persoon centraal (Verhoeven, 2014). Bij kwalitatief onderzoek draait het niet zoals bij kwantitatief onderzoek om het verzamelen van cijfermatige gegevens, maar hierbij kan worden ingegaan op de achtergronden van de verzamelde gegevens. Zo wordt er meer inzicht gecreëerd in de beleving en de behoeften van de respondenten (Verhoeven, 2014).

**4.3 Dataverzamelingsmethoden**

*4.3.1 Literatuuronderzoek*

Bij vrijwel elk onderzoek wordt er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, dit wordt soms ook wel deskresearch of bureauonderzoek genoemd (Taalwinkel, 2014). Ook voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek om een aantal deelvragen te kunnen beantwoorden. De volgende deelvragen zijn onderzocht door middel van literatuuronderzoek;

* *Wat is het belang van het formuleren van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?*
* *Wat voor richtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?*
* *Wat voor invloed heeft de privacy wetgeving op het thema afstand en nabijheid?*

Hierbij is ook gebruik gemaakt van brontriangulatie. Dit houdt in dat er voldoende gevarieerd is in de literatuur die is gebruikt voor het literatuuronderzoek. Het is namelijk te eenzijdig om het onderzoek op een minimaal aantal bronnen te baseren en daarom zijn er meerdere bronnen gebruikt per onderwerp (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

De literatuur is gezocht door gebruik te maken van google, google scholar, kaluga en verschillende boeken van de opleiding SPH. Er is vooral gezocht naar de volgende begrippen: afstand, nabijheid, afstand en nabijheid, professionele betrokkenheid, privacy wetgeving, gedragscode, gedragsrichtlijnen.

*4.3.2 Semigestructureerd interview*

Verhoeven (2009) spreekt over een aantal vormen van kwalitatief onderzoek doen. Voor het onderzoek, naar wat voor richtlijnen er voor de medewerkers van P@W kunnen worden opgesteld omtrent het thema afstand en nabijheid, zijn er interviews uitgevoerd. Een interview is ook wel een vraaggesprek waarin de beleving van de respondent centraal staat. Verder geeft Verhoeven (2009) aan dat er vier basisvormen van interviews te onderscheiden zijn, namelijk;

* Het gestructureerde interview, ook wel diepte-interview
* Het open interview
* Het semigestructureerde interview
* Het gestructureerde interview

Voor dit onderzoek is gekozen voor het semigestructureerde interview en dit is een combinatie van een open interview, met alleen een topiclijst, en een gestructureerd interview met een gestructureerde vragenlijst. Er is voor deze vorm van interview gekozen, omdat het hierbij is toegestaan om door te vragen. Je zit hierbij namelijk niet vast aan een vaste lijst met vragen waar je niet vanaf mag wijken, maar je mag juist reageren op wat de respondent vertelt. Hierdoor kun je verder ingaan op de beleving van de respondent (Verhoeven, 2009). Doordat je van de vragen mag afwijken en dus mag doorvragen krijg je ook meer en gedetailleerde informatie (Dingemanse, 2015).

De volgende deelvragen zijn onderzocht door middel van semigestructureerde interviews;

* *Waar liggen de behoeften van de medewerkers van Prospects@Work bij het ontwikkelen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?*
* *Wat voor gedragsrichtlijnen hanteren andere organisaties omtrent het thema afstand en nabijheid?*
* *Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?*

Voor het beantwoorden van de bovenstaande deelvragen zijn in totaal 14 semigestructureerde interviews gehouden. Waaronder vijf medewerkers van P@W, vier cliënten van P@W, twee medewerkers van de PI Vught, twee medewerkers van ContourdeTwern te Tilburg en één medewerkster van de GGZ. Dit noem je ook brontriangulatie volgens Van der Donk en Van Lanen (2015), want hierbij is data verzameld van verschillende typen respondenten.

*4.3.3 Onderzoeksinstrument*

Bij operationaliseren wordt er bepaald welke vragen er gesteld kunnen worden om de begrippen die zijn geformuleerd in het onderzoeksmodel te meten. De begrippen vanuit het onderzoeksmodel zijn als topics gebruikt in vragenlijsten van de semigestructureerde interviews. Hierbij is ook rekening gehouden met de verschillende doelgroepen die deel hebben genomen aan de interviews. Er zijn drie verschillende topiclijsten ontwikkeld, voor de medewerkers van P@W, voor de cliënten van P@W en voor de vakgenoten van de PI in Vught, de GGZ en ContourdeTwern. Als je een vragenlijst ontwikkelt is het ook van belang dat er wordt gelet op het taalgebruik, zodat het voor de respondenten begrijpelijk is (Verhoeven, 2009). De vragenlijsten die ontwikkeld zijn voor de cliënten zijn op een simpelere manier verwoord met minder vakjargon.

In bijlage 4 is het operationalisatieschema weergegeven.

*4.3.4 Methodische triangulatie*

Van der Donk en Van Lanen (2015) schrijven dat het gebruik maken van verschillende dataverzamelingsmethoden ook wel methodische triangulatie wordt genoemd. Doordat er verschillende methoden ingezet worden voor het verzamelen van data voor het onderzoek worden de onderzoeksresultaten krachtiger. Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van zowel een surveyonderzoek voorafgaand aan het gehele onderzoek, literatuuronderzoek en praktijkonderzoek waarbij semigestructureerde interviews zijn ingezet.

**4.4 Data-analyse methode**

*4.4.1 Analyse vooronderzoek*

Het surveyonderzoek wat ingezet is tijdens het vooronderzoek bestond uit enkele keuzevragen. Dit zijn vragen waarbij de respondent uit een aantal antwoordmogelijkheden één mogelijkheid kan kiezen (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Na het analyseren van de enkele keuzevragen werd het duidelijk hoeveel respondenten voor een bepaalde keuzemogelijkheid gekozen hebben. Deze data is gepresenteerd in de vorm van aantallen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Hieronder wordt de werkwijze in stappen beschreven, zo wordt duidelijk hoe de data precies geanalyseerd is;

1. De antwoordmogelijkheden zijn per vraag onder elkaar weergegeven.
2. Per antwoordmogelijkheid is het aantal respondenten die daarvoor gekozen hebben geturfd.
3. De aantallen zijn duidelijk geworden door het tellen van het aantal turfstreepjes.
4. De aantallen zijn verwerkt per vraag en zo is er een overzicht ontstaan waar de verschillen in naar voren kwamen per vraag.

*4.4.2 Transcriberen*

De interviews zijn uitgewerkt in een transcriptie om zo een overzicht te creëren van alle gegeven antwoorden van de respondenten (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Het is opgenomen met een mobiele telefoon en dit is geen telefoon die in het dagelijks leven is gebruikt. Dit om de anonimiteit te waarborgen en datalekken te voorkomen. Er is geen internetverbinding mogelijk op de telefoon en er is geen simkaart aanwezig. Een aantal respondenten hadden vooraf namelijk aangegeven het niet prettig te vinden dat er opnames werden gemaakt, maar wel met deze hierboven genoemde voorzorgsmaatregelen.

De interviews zijn in grote lijnen uitgeschreven in een transcriptie in verband met de tijd, dus niet letterlijk. Dit houdt in dat de rode draad uitgeschreven is, maar verdere details niet worden benoemd (Tubbing, 2015).

*4.4.3 Coderen*

Coderen is de stap die uitgevoerd is na het transcriberen van de grote lijnen van de interviews. Elke deelvraag die met praktijk onderzoek beantwoord zal worden, heeft een kleur gekregen;

* Waar liggen de behoeften van de medewerkers van Prospects@Work bij het ontwikkelen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?
* Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?
* Wat voor gedragsrichtlijnen hanteren andere organisaties omtrent het thema afstand en nabijheid?

Hierna zijn alle gegeven antwoorden nogmaals globaal door gelezen om te kijken of hier onduidelijkheden in te vinden waren, zodat dit nog nagevraagd kon worden bij de respondenten. Nadat het in zijn geheel gecontroleerd was heeft de onderzoeker de gegeven antwoorden per deelvraag, per kleur gecodeerd met de kleuren geel, roze of blauw. Kleurcodering is volgens Tubbing (2015) een handige en snelle methode, want door bepaalde delen een bepaalde kleur te geven hoeft men tijdens de analyse niet telkens alle interviews door te bladeren. Zo is er een overzicht en structuur ontstaan over welke informatie van de respondenten bij welke deelvragen aansluit.

**Hoofdstuk 5: Resultaten**

Allereerst worden de resultaten van het literatuuronderzoek omschreven, daarna volgen de resultaten van het praktijkonderzoek.

**5.1 Deelvragen literatuuronderzoek**

*5.1.1 Het belang van gedragsrichtlijnen*

In deze paragraaf worden de resultaten van de volgende deelvraag beschreven aan de hand van literatuuronderzoek; *Wat is het belang van het formuleren van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?*

Voordat we verder gaan met wat het belang is van het opstellen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid, wil ik eerst ingaan op wat gedragsrichtlijnen nou inhouden. V&VN (2018) schrijft dat een richtlijn bestaat uit een tekst van aanbevelingen en daarbij onderbouwingen, verantwoording en een samenvatting. Het geeft aanbevelingen over het verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening. Het wordt weergegeven als een middel om te laten zien welke handelingen tijdens welke situaties verricht moeten worden, zodat de kwaliteit van de hulpverlening zo hoog mogelijk is (V&VN, 2018). Gedragsrichtlijnen hebben in dit geval betrekking op het gedrag van de hulpverleners en de omgangsvormen die zij hanteren in de omgang met cliënten.

De organisatie Zorg+Geluk (z.d.) concludeert dat gedragsrichtlijnen de vakkundigheid van hulpverleners onder woorden brengt en dat deze verder dienen als leidraad voor het professioneel functioneren van hulpverleners. Het creëert handvatten en omgangsvormen om verantwoord hun werk te kunnen verrichten in vrijwel alle situaties waar hulpverleners mee te maken kunnen krijgen in hun beroep. Verder schrijft organisatie Zorg+Geluk (z.d.) dat deze gedragsrichtlijnen een sterke basis bieden van normen en waarden waarop de hulpverleners terug kunnen vallen in de beroepspraktijk.

GGZ WNB heeft in 2010 onderzoek gedaan naar gedragsrichtlijnen en deze opgesteld voor de medewerkers en daarin geven zij aan dat er in die richtlijnen gewenste waarden en normen staan, maar ook ongewenste gedragingen. Wat hierbij belangrijk is om in het achterhoofd te houden, is dat hierbij nooit strafmaatregels bij vermeld staan, want richtlijnen zijn namelijk geen wetboek met overtredingen en sancties. GGZ WNB (2010) heeft in dat onderzoek ook de interne en externe functies van gedragsrichtlijnen beschreven, deze zijn terug te vinden in paragraaf 2.2.1 Organisatiecultuur.

De vraag of iemand de wet overtreedt, kan nooit alleen door toepassing van gedragsrichtlijnen beantwoord worden (Zorg+Geluk, z.d.). Wel blijkt uit het voorbeeld hieronder dat gedragsrichtlijnen mee kunnen wegen in het vonnis van de rechter;

**Voorbeeld uit de praktijk**

Onlangs is er een medewerkster in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) op staande voet ontslagen, zij hield zich bezig met de begeleiding en ondersteuning van cliënten met psychische problematieken. Bij deze organisatie hanteren zij ook gedragsrichtlijnen die alvorens met deze werkneemster besproken zijn en ondertekend. In deze gedragsrichtlijnen staat onder meer dat het niet is toegestaan om een seksuele relatie aan te gaan met een cliënt. Op het moment dat deze werkneemster op staande voet wordt ontslagen is zij het hier niet mee eens en gaat zij in hoger beroep om de zaak aan te vechten. Hierbij oordeelt de kantonrechter dat het ontslag wel rechtsgeldig is waarbij hij ook de gedragsrichtlijnen in acht heeft genomen. Hieruit blijkt dus dat wanneer men ernstig grensoverschrijdend gedrag vertoont, de gedragsrichtlijnen wel een rol mogen spelen bij het vonnis van de kantonrechter. De gedragsrichtlijnen zijn immers ook opgenomen in de arbeidsovereenkomst van de werkneemster waaraan zij zich dient te houden.

(Banning, z.d.)

Hierbij is het wel van belang dat gedragsrichtlijnen, zoals hierboven genoemd, dus niet de vraag kunnen beantwoorden of iemand de wet wel of niet overtreedt. Wanneer een medewerker soortgelijke gedragsrichtlijnen ondertekent, omdat zij onderdeel uit maken van de arbeidsovereenkomst, dan hoort een medewerker zich hier ook aan te houden. Dit wil dus zeggen dat de gedragsrichtlijnen wel meewegen (Banning, z.d.). De directie van een organisatie mag hier dus wel altijd op terugkomen en deze gedragsrichtlijnen erbij betrekken wanneer een medewerker deze overtreedt (Banning, z.d.).

Volgens GGZ WNB (2010) zijn gedragsrichtlijnen nog elders een belangrijk middel voor, namelijk om integriteit en het gesprek daarover te bevorderen en daarbij ook om grensoverschrijdend gedrag en miscommunicaties te bespreken en te voorkomen. Integriteit is een lastig begrip om te omschrijven volgens Stevens (z.d.) en hij geeft daarbij ook aan dat het gaat om een gewetenskwestie. Verder zegt hij dat integriteit te maken heeft met eerlijkheid en betrouwbaarheid. Dit wil zeggen dat het verhaal van de hulpverlener klopt met de realiteit en de feiten. Hieronder worden een aantal gedragsvoorbeelden opgesomd waarvan Stevens (z.d.) zegt dat het integer handelen inhoudt;

* Wat je vertelt klopt met de werkelijkheid en is gebaseerd op feiten;
* Je vertelt geen half verhaal en houdt dus geen informatie achter;
* Je versterkt ieder dezelfde informatie;
* Je houdt je aan de voorschriften binnen de organisatie waar je werkzaam bent;
* Je hanteert de omgangsvormen die gebruikelijk zijn binnen de organisatie waar je werkzaam bent;

Wanneer de integriteit van een hulpverlener, dus bijvoorbeeld wanneer deze bovenstaande gedragingen in twijfel getrokken worden, dan valt de vertrouwensbasis weg tussen de cliënt en de hulpverlener. Dit heeft als gevolg dat het functioneren van de hulpverlener bemoeilijkt wordt, waardoor ook het behandelproces in het gedrang komt (GGZ WNB, 2010).

Tegenwoordig hanteren dus steeds meer werkgevers gedragsrichtlijnen om ongewenst gedrag en ongewenste activiteiten te voorkomen en daarbij de medewerkers een leidraad te bieden. Er moet ook rekening worden gehouden met het feit dat de implementatie van deze gedragsrichtlijnen goed verloopt. medewerkers moeten zich bewust zijn van de gedragsrichtlijnen en op de hoogte zijn van de gevolgen van overtreding ervan (Banning, z.d.).

* + 1. *De privacy wetgeving*

In deze paragraaf worden de resultaten van de volgende deelvraag beschreven aan de hand van literatuuronderzoek; *Wat voor invloed heeft de privacy wetgeving op het thema afstand en nabijheid?*

Voorheen spraken we hier nog over de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), maar per 25 mei 2018 geldt deze wet niet meer en is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing (Autoriteit persoonsgegevens, 2017). Deze verordening is dan ook rechtstreeks van toepassing in de hele Europese Unie en vervangt dus de Nederlandse Wbp (Schermer, Hagenauw, & Falot, 2018). Op 24 mei 2016 is de AVG al in werking getreden, maar hij is echter pas vanaf 25 mei 2018 van toepassing, er zit dus een periode van twee jaar tussen de inwerkingtreding en de toepassing ervan. Deze twee jaar hebben als doel om organisaties en toezichthouders zich voor te laten bereiden op de AVG (Autoriteit persoonsgegevens, 2017).

Maar wat houdt deze wet eigenlijk in? De AVG is er om twee belangen te waarborgen, namelijk;

* Het beschermen van personen in verband met het verwerken van hun gegevens.
* Het vrije verkeer van persoonsgegevens binnen de Europese Unie (EU) (Schermer, Hagenauw, & Falot, 2018).

De AVG moet zorgen voor een rechtmatige en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens binnen de EU en bestaat uit 99 artikelen (de rechten en plichten) en daarbij horen 173 overwegingen (verdere uitleg over de artikelen) (Schermer, Hagenauw, & Falot, 2018). Ook staat hierin waar elke verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen, maar wat houden die persoonsgegevens dan in? Alle gegevens waarmee een persoon geïdentificeerd kan worden noem je persoonsgegevens, denk hierbij aan naam- en adresgegevens, e-mailadressen, pasfoto’s, afdrukken en bijvoorbeeld iemands IQ. Dit worden ook wel NAW-gegevens genoemd (Justitia.nl, 2018). Naast deze persoonsgegevens spreekt de wet ook over bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gevoelige gegevens van personen die door de verwerking ervan iemands privacy ernstig kan aantasten en deze mogen alleen onder strenge voorwaarden verwerkt worden en die voorwaarden zijn dus te vinden in de AVG. Denk bij bijzondere persoonsgegevens aan gegevens die iets zeggen over ras, godsdienst, gezondheid, strafrechtelijk verleden, seksueel leven of het Burgerservicenummer (BSN) (Justitia.nl, 2018). Hierboven is een aantal keer het begrip verwerking van gegevens benoemd en daar wordt elke handeling met betrekking tot persoonsgegevens onder verstaan. De wet noemt de volgende voorbeelden van verwerken, het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van persoonsgegevens (Schermer, Hagenauw, & Falot, 2018).

**Situatie 1 Geen toestemming van wettelijk vertegenwoordiger**

Van cliënt B. is moeder zijn wettelijk vertegenwoordiger en zij is dus de persoon die toestemming moet geven voor het vrijgeven van de persoonsgegevens van cliënt B. Nu is het zo dat moeder hiervoor geen toestemming heeft gegeven, waardoor P@W geen toegang heeft tot de persoonsgegevens van Cliënt B. en deze ook niet mag verwerken. Hierdoor is P@W afhankelijk van moeder en kunnen zij verder niks betekenen in de persoonlijke begeleiding van cliënt B. Op dit moment kunnen zij alleen uitvoerende taken aan hem geven, maar hem verder niet ondersteunen d.m.v. begeleiding. Dit heeft als gevolg dat de afstand tussen cliënt B. en de begeleiding groter wordt, omdat het contact tussen beiden minimaal is. Cliënt B. heeft voornamelijk als taak pakketjes rondbrengen, waardoor hij ook niet vaak op de werkvloer te vinden is en de afstand dus nog meer vergroot wordt.

**Situatie 2 Wel toestemming van wettelijk vertegenwoordiger**

Cliënt F. is haar eigen wettelijk vertegenwoordiger, er is dus niemand die voor haar de beslissing maakt om de persoonsgegevens wel of niet vrij te geven. Cliënt F. heeft wel toestemming gegeven om haar persoonsgegevens vrij te geven aan P@W en daardoor mag P@W deze gegevens wel verwerken volgens de wet. Hierdoor krijgt cliënt F. dus wel persoonlijke begeleiding en wordt zij geholpen bij haar hulpvraag. Het gevolg hiervan is dat de nabijheid (betrokkenheid) tussen de cliënt en de begeleiding groter is. Verder is zij ook regelmatig op de werkvloer te vinden, waardoor er veel contact is tussen haar en haar begeleider en is er dus sprake van minder afstand.

( A Van Leeuwen, persoonlijke communicatie, 29 maart 2018)

De twee hierboven genoemde situaties laten zien wat voor invloed de privacy wetgeving kan hebben op het thema afstand en nabijheid. P@W is namelijk afhankelijk van het besluit van de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, wanneer deze geen toestemming geeft voor de verwerking van persoonsgegevens dan kan de begeleiding van P@W verder niks betekenen in de begeleiding van de cliënt. Het gevolg hiervan is dat de afstand tussen de cliënt en de begeleiding dan vergroot wordt, omdat het contact minimaal is.

Wanneer de wettelijk vertegenwoordiger wel toestemming geeft voor de verwerking van persoonsgegevens is de nabijheid groter, omdat er meer contact is en de cliënt wel begeleid mag worden. Een ander gevolg hiervan is dat er verschillen ontstaan in de bejegening van de cliënten, ook wel voorkeursbehandeling genoemd en daardoor kan P@W de gelijkwaardigheid waar zij voor staan niet meer waarborgen (König, 2015).

Verder bestaat er aan de andere kant ook het gevaar dat als je vooraf al teveel informatie hebt van een cliënt dat je dan als begeleider te maken kunt krijgen met vooroordelen. Of dat je je als begeleider juist te opdringerig gedraagt tegenover de cliënt, omdat je al op de hoogte bent van alle informatie over de cliënt (Stevens, z.d.).

* + 1. *Vormgeving gedragsrichtlijnen*

In deze paragraaf worden de resultaten van de volgende deelvraag beschreven aan de hand van literatuuronderzoek; *Wat voor richtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?*

In de voorgaande paragrafen is het belang van gedragsrichtlijnen beschreven en wat de invloed van de privacywetgeving hierop is. Nu gaan we dieper in op de gedragsrichtlijnen zelf en wat voor gedragsrichtlijnen er gevormd kunnen worden voor de medewerkers van P@W.

Irene König is een trainster in het sociaal-pedagogisch werkveld en zij geeft trainingen in professionele betrokkenheid, dus hoe om te gaan met het thema afstand en nabijheid? Zij benoemt in een artikel voor Nursing een aantal valkuilen voor hulpverleners omtrent dit thema, namelijk;

* Afhankelijk van de cliënt worden en vice versa door teveel nabijheid.
* Overbetrokkenheid voelen bij een cliënt.
* Jezelf als de redder zien van de cliënt en daardoor de verantwoordelijkheid in zijn geheel overnemen van de cliënt (Dijkslag-kluijver, 2018).

Verder geeft zij ook nog een aantal tips die je als hulpverlener in gedachten moet houden bij alles wat je overweegt te doen of te zeggen bij een cliënt;

* Blijf bewust van het feit dat je één van de vele zorgverleners bent die een cliënt meemaakt in zijn leven.
* Wees alert bij amicaal gedrag en maak dit bespreekbaar in het team.
* Vraag jezelf altijd af wat het doel is van jouw actie/handeling/uitspraak.
* Stuur geen kaarten vanuit je eigen naam, maar altijd vanuit de organisatie waar je werkt.
* Neem geen cadeautjes en eten aan van cliënten.
* Voorkom contact via social media met cliënten of ex-cliënten bijvoorbeeld via Facebook (Dijkslag-kluijver, 2018).

Vanuit hier kan er ook een overslag gemaakt worden naar de beroepscode SPH die is opgesteld door Phorza (Beroepsorganisatie voor sociale, orthopedagogische, pedagogische en hulpverlenende functies) in 2005. Deze beroepscode is een leidraad voor het beroepsmatig handelen en omvat een aantal afspraken waar SPH’ers zich aan dienen te houden op ethisch vlak. Zo zijn er ook een aantal punten die van belang zijn omtrent het thema afstand en nabijheid, namelijk;

* Als SPH’er verleen ik hulp zonder onderscheid te maken tussen mensen en accepteer ik de situatie waarin zij zich bevinden.
* Als SPH’er neem ik de verantwoordelijkheid voor mijn professioneel handelen en ben ik in staat daarover verantwoording af te leggen.
* Als SPH’er verplicht ik mij tot geheimhouding van gegevens van cliënten naar buiten toe en houd ik mij aan de geldende wettelijke regelgeving (Bpb 🡪 AVG).
* Als SPH’er onderneem ik geen poging tot seksuele toenadering en ga ik niet in op toenaderingen van cliënten.
* Als SPH’er spreek ik mijn collega’s aan wanneer zij zich niet aan de code houden (Phorza, 2005).

Naast Irene König heeft ook GGZ WNB (2010) een aantal gedragsrichtlijnen opgesteld, de volgende hebben te maken met het thema afstand en nabijheid;

* “Het aangaan van wederzijds gewenste (seksuele) contacten tussen medewerkers hoort thuis in de privé-sfeer en mag op geen enkele wijze de collegiale of gezagsrelatie verstoren. Indien dit dreigt te gebeuren, neemt de medewerker in een zo vroeg mogelijke fase contact op met de leidinggevende.”
* “Medewerkers respecteren de normen en waarden van cliënten en hun familieleden en houden zich aan de algemene fatsoensnormen.”
* “Van de medewerkers wordt verwacht dat ze hun hun contacten met cliënten uitgaan van een respectvolle houding, waarbij het belang van de cliënt voorop staat. Daarmee samenhangende aspecten als begrip, continuïteit, gelijkwaardigheid, overleg, openheid, voorlichting en waardering dienen vanzelfsprekend voldoende aandacht te krijgen.”
* “De medewerker onthoudt zich van:
* Alle gedragingen die vallen onder het begrip ‘seksuele intimidatie’
* Het aannemen van cadeaus of diensten van cliënten
* Het kopen van goederen of diensten van cliënten
* Alle vormen van agressief of intimiderend gedrag
* “Een hulpverlener die een directe behandelrelatie met een cliënt heeft, mag tijdens die relatie -en tot en met ten minste zes maanden na beëindiging ervan- geen persoonlijke relatie met die cliënt te hebben.”

Zoals in paragraaf 1.1.2 terug te lezen is zou je kunnen zeggen dat P@W werkt met competentievergroting. Dit is ook een erg belangrijk aspect in de omgang tussen de hulpverlener en de cliënt volgens Van Dinther (2010) en hier moet dus ook rekening worden gehouden met het vormgeven van de gedragsrichtlijnen voor de medewerkers van P@W. Hij geeft namelijk aan dat in de omgang met de cliënt de hulpverlener gebruik maakt van ‘actieve communicatie’ en dat dit zich kenmerkt door;

* Vriendelijkheid, enthousiasme en vanzelfsprekendheid.
* Tempo en beweeglijkheid in aanpak.
* Humor en luchtigheid.
* Het creëren van een werk- i.p.v. een hulpverleningssfeer.
* Het uitlokken van instemmende reacties
* Etc.

**5.2 Deelvragen praktijkonderzoek**

*5.2.1 De behoeften*

In deze paragraaf worden de resultaten van de volgende deelvraag beschreven; *Waar liggen de behoeften van de medewerkers van Prospects@Work bij het ontwikkelen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?*

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn vijf medewerkers van P@W geïnterviewd middels een semigestructureerd interview. Wat uit alle interviews vooral naar voren kwam, was dat de medewerkers erg veel behoefte hebben aan duidelijkheid en bewustwording van het thema afstand en nabijheid. Ook geven zij allen aan dat zij het prettig en van belang vinden dat er richtlijnen opgesteld worden omtrent dit thema. Zo zegt Respondent A; “Nu ben je nog heel erg vrij om je eigen koers te varen en als er richtlijnen komen dan levert dat verandering op. Als wij nu iets lomps doen dan geef je meteen een ander beeld naar de buiten wereld en voor P@W is dat beeld erg belangrijk, omdat wij een subsidie vrij bedrijf zijn, dus wij staan op onszelf. Als dan bijvoorbeeld onze inkomsten van bijvoorbeeld werkopdrachten of pgb’s van cliënten wegvallen hebben wij een groot probleem. Daarom vind ik het belangrijk dat er één lijn getrokken wordt waar iedereen zich aan houdt.” Wat Respondent A. verder van belang vindt bij het opstellen van gedragsrichtlijnen is dat het moet aansluiten bij de cultuur van P@W. Zij geeft aan dat wanneer deze richtlijnen er zijn de medewerkers hier wel vanaf moeten kunnen wijken mits zij kunnen verantwoorden waarom, het moet niet zo zijn dat een medewerker er vanaf wijkt zonder doel. Met deze visie omtrent het afwijken van de gedragsrichtlijnen, mits dit onderbouwd kan worden zijn de resterende respondenten het allemaal eens. Zij geven ook aan dat wanneer iemand hier vanaf tracht te wijken zij dit eerst moeten bespreken met de directeur, M. Graveleyn.

Respondent C. heeft voor zijn functie bij P@W een functie gehad als gevangenisbewaarder bij de PI in Vught en hier heeft hij heel veel te maken gehad met het thema afstand en nabijheid. Respondent C zegt het volgende; “ Het is zeker belangrijk om richtlijnen op te stellen, omdat niet iedereen zich er bewust van is. Mensen delen vaak persoonlijke informatie van goede aard voor meer toegang en betrokkenheid. Door middel van die richtlijnen kan het een eye opener zijn en worden de consequenties van teveel openheid duidelijk. Het is dus belangrijk dat de medewerkers ook voorbeelden te zien krijgen van wat er nog meer voort zou kunnen komen over de informatie die je prijs geeft.” Wat Respondent C dus aangeeft is dat hij de behoefte heeft aan een stukje bewustwording over de gevolgen van teveel persoonlijke informatie prijsgeven aan cliënten. Wat hierbij ook van belang is volgens alle respondenten is een neutrale en eenduidige houding. Alle cliënten moeten op een gelijke wijze behandeld worden want gelijkheid is immers waar P@W voor staat.

Eén van de respondenten is ook een directie lid en zij zegt het volgende over waar haar behoeften vooral liggen; “ Wat hier makkelijk is, is heel kort en kracht in tien regels op een a4tje over wat wel en niet kan en deze ook laten tekenen bij het contract. Een soort onderdeel van het contract en dat is het begin. Een lang verslag gaan ze toch niet lezen, dus kort en duidelijk en iets groffer op papier, zodat het kwartje valt. Het plan moet er wel achter zitten en daar kunnen de medewerkers dan naar vragen wanneer zij meer uitleg willen. De consequenties hoeven hier niet bij vermeld te worden.” Respondent B. geeft dus aan graag een bijlage te zien als toevoeging aan het arbeidscontract. Na afloop van dit gesprek is er nader onderzoek gedaan of het mogelijk is om een bijlage toe te voegen aan het arbeidscontract. Werkgeverslijn (2016) concludeert dat wijzigingen in het arbeidscontract door de werknemer en de werkgever overeengekomen worden, middels een aanvulling (addendum) op de arbeidsovereenkomst. De wet kent geen verplichting om aanvullingen vast te leggen in een nieuwe arbeidsovereenkomst, wettelijk gezien kan er dus volstaan worden met een addendum. Het is dus mogelijk om een addendum toe te voegen aan de arbeidsovereenkomst waarin de gedragsrichtlijnen kort en bondig weergegeven worden.

Tenslotte geven alle respondenten ook aan het prettig te vinden als dit thema terug komt in een werkoverleg of tijdens intervisie momenten. Tijdens de werkoverleggen nu worden alleen de praktische zaken besproken en gaan zij niet in op het thema afstand en nabijheid en wat dat allemaal met zich mee brengt.

*5.2.2 De visie van vakgenoten*

In deze paragraaf worden de resultaten van de volgende deelvraag beschreven; *Wat voor gedragsrichtlijnen hanteren andere organisaties omtrent het thema afstand en nabijheid?*

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn twee medewerkers vanuit de PI in Vught, twee medewerkers vanuit ContourdeTwern en één medewerkster vanuit de GGZ geïnterviewd. Deze vakgenoten zijn geïnterviewd om te kijken hoe zij omgaan met het thema afstand en nabijheid en om erachter te komen of zij eventueel al gedragsrichtlijnen omtrent dit thema hebben.

Uit de twee interviews met de medewerkers vanuit de PI in Vught is gebleken dat het thema afstand en nabijheid daar van groot belang is en dat daar ook veel tijd en aandacht aan wordt besteed. Zo geeft respondent G. ook aan dat er elk half jaar tijdens het teamoverleg aandacht wordt besteed aan het thema afstand en nabijheid. Tijdens dat teamoverleg is de aandacht vooral gericht op de bewustwording van het personeel over de gevaren van het delen van teveel persoonlijke informatie. Respondent F. vertelde namelijk dat hij binnen de muren van de PI in Vught alleen zijn voornaam deelde met de gedetineerden bij hem op de gang. Hij noemde daarbij het volgende voorbeeld om uit te leggen wat de reden daarvan is; “Op een gegeven moment kwam er een boef bij mij op de gang die bij mij in het dorp woonde en die mij kende, hierna wist meteen de hele gang wat mijn volledige naam was en waar ik woonde. De boef is toen overgeplaatst naar een andere afdeling en op mijn gang is de situatie verder gelukkig verwaterd en zijn de boeven er niet meer op teruggekomen.” Je wordt volgens beide respondenten constant gewaarschuwd over wat de gevolgen kunnen zijn als je teveel bloot geeft over jezelf, maar uiteindelijk ligt de verantwoordelijkheid altijd bij jezelf. Respondent G. zei hierover; “Je geeft nooit dingen bloot die je niet bloot wil geven, je bent er tenslotte zelf bij.”

Verder valt het op dat beide respondenten wel aangeven dat er gedragsrichtlijnen zijn opgesteld omtrent het thema afstand en nabijheid, maar dat zij niet exact op de hoogte zijn van wat deze nou inhouden. De hoofdmoot van die gedragsrichtlijnen volgens beide respondenten is wel het feit dat je erg secuur om moet gaan met het vertellen van persoonlijke informatie. Zo noemde respondent G. nog een voorbeeld waar dat uit blijkt; “ Een tijd geleden was er een collega van mij die aan een boef had verteld dat haar moeder ernstig ziek was. Een tijd hierna ontstond er een conflict tussen die collega en gedetineerde en gebruikte hij de informatie over haar zieke moeder tegen haar om toch zijn zin te krijgen. Alles wat je vertelt dat komt weer terug.”

Uit de twee interviews met de medewerkers vanuit ContourdeTwern is gebleken dat er geen gedragsrichtlijnen op papier zijn vastgesteld omtrent het thema afstand en nabijheid. Wel zeggen zij beiden dat het een thema is waar zij dagelijks mee te maken hebben. Respondent H. zegt; “Je bent allemaal gelijk als mensen, maar je hebt wel een andere functie. Om je professionaliteit te bewaren moet je daar goed over nadenken.”

Zij hebben dan misschien geen gedragsrichtlijnen omtrent dit thema op papier staan, maar ze zijn er wel dagelijks mee bezig en er zijn een aantal dingen die zij wel van groot belang vinden. Beiden benoemen dat zij werk en privé ten alle tijden gescheiden proberen te houden, bijvoorbeeld door het gebruik van een werktelefoon en een werk facebook. Al lijkt dit soms moeilijker dan het lijkt, zo noemt respondent I. het volgende voorbeeld over het gescheiden houden van werk en privé; “Soms vind ik het lastig, omdat ik ook met kinderen werk, want ik zie die ouders ook wel eens buiten werktijd. Zij stellen mij dan allerlei vragen terwijl ik eigenlijk niet aan het werk ben, maar ik wil ze dan toch graag beantwoorden. Er woont bijvoorbeeld een jongetje die naar mijn activiteit komt bij mij in de straat en zijn moeder komt regelmatig met vragen buiten werktijd en dan vind ik het heel erg lastig om haar niet te woord te staan. Zo zit ik in elkaar en vaak beantwoord ik de vragen toch en denk ik achteraf pas dat het misschien niet zo slim was, omdat zij dan vragen zal blijven stellen buiten werktijd. Het is lastig om hier mijn grens in te vinden”.

Ten slotte is uit het interview met de medewerkster vanuit de GGZ te Breda gebleken dat zij geen gedragsrichtlijnen op papier hebben staan, maar dat het wel een erg belangrijk thema is.

Respondent J. geeft aan dat zij wel in de richtlijnen hebben staan dat een medewerker geen relatie of vriendschap mag aangaan met een cliënt als de cliënt minder dan zes maanden uit de caseload is van die medewerker. Zij geeft ook aan dat zij dit een erg belangrijke regel vindt, omdat het gewoon onacceptabel is.

Verder is eruit gekomen dat zij eigenlijk met hetzelfde te maken hebben als P@W, respondent J. zegt hierover: “ Ik denk dat het belangrijk is dat wij als team allemaal met onze neuzen dezelfde kant op komen te staan, want nu heeft iedereen een hele andere mening en kunnen er verschillen ontstaan in hoe de cliënten behandeld worden”.

Ze geeft ook aan dat het een erg lastig thema is, omdat je ook te maken hebt met een grijs gebied en daarover zegt zij dat het gevoel van een medewerker ook een hele grote rol speelt: “ Het is voor mij een gevoelskwestie en dat weegt voor mij vaak zwaarder dan wat dan ook”. Ook geeft zij aan het belangrijk is om een cliënt niet te dichtbij te laten komen, maar dat je wel moet kunnen levelen met de cliënt. Als jij als hulpverlener geen klik hebt met de cliënt dan is het ingewikkeld om een vertrouwensband op te bouwen en daarvoor moet je wel betrokken zijn bij de cliënt, maar daarbij altijd je eigen grenzen aan blijven geven om op die manier te balans te houden.

*5.2.3 Vormgeving gedragsrichtlijnen*

In deze paragraaf worden de resultaten van de volgende deelvraag beschreven; *Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?*

Wat vooral uit de interviews naar voren is gekomen, is dat er een aantal richtlijnen zijn waarvan iedereen zegt dat je je hier aan moet houden. Daarnaast is er wel een groot grijs gebied waarin het ook afhankelijk is van de situatie en van de cliënten waar je mee te maken hebt. De volgende gedragingen werden door alle respondenten benoemd:

* Geen cliënten op facebook
* Geen relatie of vriendschappen aangaan met cliënten
* Geen contact buiten werktijd met cliënten
* Geen privételefoonnummers uitwisselen met cliënten
* Alle cliënten op een gelijkwaardige wijze behandelen
* Geen privé informatie vertellen over collega’s
* Niet teveel privé informatie delen over jezelf

Wat hierbij altijd van belang is, is dat alle handelingen die de medewerker uitvoert in belang van de cliënt zijn. Zo zegt Respondent A. het volgende; “ Nabijheid is het opbouwen van een relatie en dat kan door allerlei dingen vormgegeven worden. Bijvoorbeeld het drinken van een kopje koffie met de cliënt of dingen over mezelf vertellen. Hierbij gaat het niet om mijn persoonlijke gegevens maar een soort gelijke ervaring van de cliënt, zodat op die manier een vertrouwensband gecreëerd wordt.”

In bijlage 7 is het addendum te vinden en daar zijn elf gedragsrichtlijnen geformuleerd.

**Hoofdstuk 6: De eindconclusie**

**6.1 Eindconclusie**

In dit onderzoek is er onderzoek gedaan naar het antwoord op de vraag;

***Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er voor de medewerkers van Prospects@Work gevormd worden omtrent het thema afstand en nabijheid?***

In de eindconclusie wordt deze vraag als volgt beantwoord:

In bijlage 6 zijn 11 gedragsrichtlijnen geformuleerd omtrent het thema afstand en nabijheid in een addendum. Uit het onderzoek is gebleken dat deze gedragsrichtlijnen allen passend zijn voor de medewerkers van P@W. Het zijn gedragsrichtlijnen die uit literatuur- en kwalitatief onderzoek zijn gebleken, maar het blijven richtlijnen en zij bepalen dus niet of iets wel of niet toegestaan is volgens de wet. De medewerkers van P@W mogen afwijken van de gedragsrichtlijnen, mits zij correct kunnen onderbouwen bij de directie waarom dit in het belang is van de cliënt.

Deze 11 gedragsrichtlijnen zijn passend voor de medewerkers van P@W, omdat zij een leidraad bieden voor het handelen omtrent het thema afstand en nabijheid. Voorheen had ieder zijn eigen manier van handelen, maar met deze gedragsrichtlijnen kan er eenheid gecreëerd worden tussen alle medewerkers van P@W. De medewerkers hadden ook behoefte aan bewustwording en gelijkwaardigheid en met de geformuleerde gedragsrichtlijnen kan dat gewaarborgd worden. De medewerkers krijgen een gelijkwaardige manier van handelen en middels de gedragsrichtlijnen kunnen ze makkelijker het gesprek aangaan met elkaar, waardoor de bewustwording vergroot wordt omtrent het thema afstand en nabijheid. De gedragsrichtlijnen maken het ook makkelijker om het gesprek aan te gaan over grensoverschrijdend gedrag en de integriteit van de medewerkers van P@W (GGZ WNB, 2010).

**6.2 Conclusies per deelvraag**

In de volgende 5 paragrafen zal per paragraaf, dus per deelvraag die voorafgaand aan het onderzoek zijn opgesteld de conclusie worden beschreven. De antwoorden op deze deelvragen zijn gebruikt voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

*6.2.1 Deelvraag 1*

Uit literatuuronderzoek is het volgende gebleken over de deelvraag; ‘*Wat is het belang van het formuleren van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?’*

Gedragsrichtlijnen brengen de vakkundigheid van hulpverleners onder woorden en zij dienen als leidraad voor het professioneel functioneren. Voor alle situaties waar hulpverleners mee te maken kunnen krijgen in hun beroep omvatten gedragsrichtlijnen handvatten en omgangsvormen om op een responsabele manier hun werk te kunnen verrichten (Zorg+Geluk, z.d.). Verder zijn ze van belang, omdat ze een sterke basis bieden van normen en waarden waar hulpverleners op terug kunnen vallen. Tenslotte zijn gedragsrichtlijnen van belang om integriteit en het gesprek daarover te bevorderen en daarbij om grensoverschrijdend gedrag en miscommunicaties onder woorden te brengen en daardoor te voorkomen (GGZ WNB, 2010).

Wat hierbij wel in het achterhoofd gehouden moet worden is dat gedragsrichtlijnen niet de vraag kunnen beantwoorden of iemand de wet wel of niet overtreedt. De werkgever en werknemer hebben het beiden als een stok achter de deur, maar het is geen wetboek met daarin overtredingen (Banning, z.d.).

Al met al bieden gedragsrichtlijnen een sterke basis van normen en waarden waar hulpverleners op terug kunnen vallen en dient het als leidraad voor het professioneel functioneren van hulpverleners.

*6.2.2 Deelvraag 2*

Uit kwalitatief onderzoek is het volgende gebleken over de deelvraag; ‘*Waar liggen de behoeften van de medewerkers van Prospects@Work bij het ontwikkelen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?’*

De medewerkers van P@W hebben vooral behoefte aan duidelijkheid en bewustwording van het thema afstand en nabijheid. Ook geven zij allen aan dat zij het prettig vinden en van belang vinden als er gedragsrichtlijnen opgesteld worden omtrent dit thema. Deze gedragsrichtlijnen zijn van belang om eenheid te creëren tussen de medewerkers en hun manier van handelen.

Wat er verder naar voren is gekomen is dat de medewerkers wel moeten kunnen afwijken van deze gedragsrichtlijnen mits zij kunnen onderbouwen waarom. P@W is namelijk een vrije organisatie en dat moet ook terug te zien zijn in deze gedragsrichtlijnen en de hantering hiervan. De opstelling van de gedragsrichtlijnen moet kort, krachtig en concreet zijn en opgesteld worden in een addendum voor in de arbeidsovereenkomst. Hierbij moet ook een toelichting worden gemaakt, zodat wanneer de medewerkers meer inzicht willen krijgen deze ingelezen kan worden. Hier worden ook voorbeeldsituaties in benoemd om de medewerkers bewust te maken van de gevolgen van het delen van teveel persoonlijke informatie. Hierbij hebben de medewerkers ook behoefte aan intervisiemomenten of momenten tijdens het werkoverleg dat het thema afstand en nabijheid besproken wordt.

Al met al komen hier de begrippen duidelijkheid, bewustwording, concreet, eenheid en flexibiliteit naar voren.

*6.2.3 Deelvraag 3*

Uit literatuur- en praktijkonderzoek is het volgende gebleken over de deelvraag; ‘*Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?’*

De volgende gedragsrichtlijnen zijn geformuleerd rondom het thema afstand en nabijheid n.a.v. literatuur- en kwalitatief onderzoek;

* Ik behoud mijn professionele identiteit door geen vriendschappen aan te gaan met cliënten door middel van facebook of andere social media. Hiervoor gebruik ik bijvoorbeeld een werk facebook.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door mijn privételefoonnummer niet uit te wisselen met cliënten. Hiervoor gebruik ik bijvoorbeeld een werktelefoon.
* Ik behoud mijn professionele identiteit doordat ik mij bewust ben van de risico’s die mijn handelen met zich meebrengt en dat ik steeds zelf verantwoordelijk ben voor mijn handelen en gedrag.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door niet af te spreken met cliënten buiten werktijd zonder dat dit werkgerelateerd is.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door geen seksuele- of liefdesrelatie aan te gaan met cliënten, werk en privé houd ik gescheiden van elkaar.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door hen allen op een gelijkwaardige wijze te behandelen.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door cliënten niet bij mij thuis uit te nodigen.
* Ik behoud mijn professionele houding door geen lening, gift of geschenk aan te nemen van of namens de cliënt, noch in geld, nog in natura.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door mijn eigen privacy en die van collega’s te beschermen door niet over persoonlijke zaken te spreken.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door hulp te vragen bij collega’s en/of directie als ik vragen heb over het in acht nemen van de professionele grenzen.
* Ik als professional wijk alleen af van deze gedragsrichtlijnen in overleg met de directie, waarbij ik duidelijk en concreet onderbouw waarom dit in het voordeel is van de begeleiding van de cliënt.

*6.2.4 Deelvraag 4*

Uit kwalitatief onderzoek is het volgende gebleken over de deelvraag; ‘*Wat voor gedragsrichtlijnen hanteren vakgenoten van anderen organisaties omtrent het thema afstand en nabijheid?’*

Het blijkt dat de andere organisaties volgens de respondenten geen gedragsrichtlijnen hebben opgesteld op papier, maar dat zij hier wel dagelijks mee bezig zijn. De PI in Vught is de enige organisatie van de geïnterviewde waarbij het thema afstand en nabijheid halfjaarlijks terugkomt tijdens een werkoverleg. Zij zijn constant bezig met bewustwording en herhaling, omdat het binnen de PI heel erg van belang is dat je je privé-informatie voor jezelf houdt, omdat alles tegen je gebruikt kan worden door de gedetineerden. Bij de andere organisaties komt het thema alleen terug als er zich een situatie voor heeft gedaan omtrent het thema afstand en nabijheid.

Al met al komt het thema bij alle organisaties dagelijks terug en zijn zij er bewust mee bezig om de balans te vinden tussen afstand en nabijheid.

*6.2.5 Deelvraag 5*

Uit literatuuronderzoek is het volgende gebleken over de deelvraag; ‘*Wat voor invloed heeft de privacywetgeving op het thema afstand en nabijheid?’*

De twee situaties die benoemd zijn in paragraaf 5.1.2 laten zien wat voor invloed de privacy- wetgeving kan hebben op het thema afstand en nabijheid. P@W is namelijk afhankelijk van het besluit van de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of de cliënt zelf, wanneer deze geen toestemming geeft voor de verwerking van persoonsgegevens dan kan de begeleiding van P@W verder niks betekenen in de begeleiding van de cliënt. Het gevolg hiervan is dat de afstand tussen de cliënt en de begeleiding dan vergroot wordt, omdat het contact minimaal is.

Wanneer de wettelijke vertegenwoordiger of de cliënt zelf wel toestemming geeft voor de verwerking van persoonsgegevens is de nabijheid groter, omdat er meer contact is en de cliënt wel begeleid mag worden. Een ander gevolg hiervan is dat er verschillen ontstaan in de bejegening van de cliënten, ook wel voorkeursbehandeling genoemd en daardoor kan P@W de gelijkwaardigheid waar zij voor staan niet meer waarborgen (König, 2015).

Al met al gaat het hierbij vooral om het wel of geen toestemming geven door de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of de cliënt zelf. Wanneer deze geen toestemming geeft dan kan P@W de gegevens niet verwerken van de cliënt en dus geen begeleiding bieden en groeit de afstand.

**Hoofdstuk 7: Discussie**

In dit hoofdstuk wordt het gehele onderzoek kritisch geëvalueerd aan de hand van 4 kwaliteitscriteria. Deze criteria van Verhoeven (2011) bepalen het wetenschappelijk gehalte van het onderzoek. Per criteria zal kritisch teruggekeken worden op het onderzoek.

**7.1 Generaliseerbaarheid**

Bij het begrip generaliseerbaarheid staat de vraag centraal of de resultaten van een onderzoek geldig verklaard kunnen worden voor een grotere groep of andere situaties (Verhoeven, 2011). Van Rees (2017) spreekt hierbij ook over representatieve generaliseerbaarheid en dat houdt in dat de resultaten die gebleken zijn uit het onderzoek alleen geldig zijn voor de populatie die onderzocht is. Wat dit onderzoek betreft kun je zeggen dat het representatief generaliseerbaar is, want het grootste deel van de medewerkers van P@W te Tilburg heeft meegewerkt aan het onderzoek. De resultaten beschrijven 11 gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid die ingezet kunnen worden voor het handelen van de medewerkers van P@W. De resultaten zijn niet generaliseerbaar voor alle hulpverleners, omdat er maar een klein aantal interviews gehouden zijn in verband met het tijdsbestek van het onderzoek. Het verschilt namelijk ook per doelgroep en organisatie hoe het best gehandeld kan worden omtrent het thema afstand en nabijheid.

**7.2 Bruikbaarheid**

Van Rees (2017) beschrijft dat bruikbaarheid inhoudt dat het onderzoek bruikbaar moet zijn voor de opdrachtgever, dus de medewerkers van P@W. Hierbij is het van belang dat de hoofdvraag overeenkomt met de opdracht en de wensen en verwachtingen van de praktijk. Voorafgaand aan het onderzoek is goed besproken met de opdrachtgever wat de wensen en verwachtingen waren van het onderzoek, namelijk dat zij meer eenheid willen in het handelen van de medewerkers d.m.v. het opstellen van gedragsrichtlijnen waar iedereen zich aan dient te houden. Tijdens het onderzoek zijn er regelmatig feedbackmomenten geweest en is het eindrapport regelmatig teruggekoppeld aan K. Hermans en voorzien van feedback. Hier is voor gekozen om te bepalen of het onderzoek de richting in ging die zij verwachtten en of daarin nog bijgestuurd kon worden. Het beroepsproduct wat ontwikkeld is n.a.v. het onderzoek is bruikbaar voor P@W, omdat in het addendum kort en concreet de gedragsrichtlijnen opgesteld staan en dat was ook de vraag van de opdrachtgever. Hier achter ligt ook een toelichting voor de medewerkers wanneer zij vragen hebben over het addendum, wel is het nog aan te raden om in de toekomst het addendum te laten nakijken door een arbeidsjurist, zodat daar nog een adequaat advies over gegeven kan worden.

**7.3 Betrouwbaarheid**

Volgens Verhoeven (2011) wordt onderzoek vaak beoordeeld op de betrouwbaarheid van de resultaten die voortgekomen zijn uit het onderzoek. Een belangrijke voorwaarde voor de betrouwbaarheid is de herhaalbaarheid, dus de vraag of het onderzoek herhaald kan worden met dezelfde resultaten. Van Rees (2017) zegt dat je dit kunt bereiken door zo transparant en duidelijk mogelijk alle stappen die je hebt genomen in het onderzoek te beschrijven en door een tweede onderzoeker te laten lezen. Gedurende het onderzoek hebben meerdere partijen meegedacht over de vormgeving en het verloop van het onderzoek. Er is feedback verkregen van de praktijkbegeleider en van de begeleidend docent en een andere student van de opleiding SPH. Zo is er voorafgaand aan het onderzoek ook een gesprek geweest met de praktijkbegeleider, de begeleidend docent en de student om het plan te bespreken en goed te keuren.

Bij betrouwbaarheid gaat het ook om het vertrouwen in de werkwijze van de onderzoeker en hoe nauwkeurig en zorgvuldig er gewerkt is gedurende het onderzoek (Van Rees, 2017). Hier is rekening mee gehouden door tijdens de onderzoeksperiode elke maandag van 09.00 tot 16.00 aanwezig te zijn bij Prospects@Work. Op deze manier hebben zij de onderzoeker zien functioneren en is de betrouwbaarheid versterkt, doordat er regelmatig vragen gesteld werden en overleg plaatsvond over de gang van zaken.

Om het vertrouwen volledig te waarborgen was het verstandig geweest om voorafgaand aan de interviews een proefinterview af te nemen, om er zeker van te zijn dat de juiste vragen gesteld werden om antwoord te kunnen krijgen op de onderzoeksvraag. Als dit wel gedaan was hadden de respondenten nog concretere antwoorden kunnen geven, omdat een aantal vragen erg open gesteld waren en daardoor werd soms niet exact het antwoord op de vraag gegeven, maar werd er omheen gepraat.

In een periode van 3 weken zijn alle interviews afgenomen met de verschillende respondenten. Deze zijn opgenomen met een mobiele telefoon zonder simkaart, zodat de veiligheid en anonimiteit van de opnames gewaarborgd kon blijven. Nadat alle interviews waren afgenomen zijn ze getranscribeerd in grote lijnen om op die manier een overzicht te creëren van alle gegeven antwoorden. Achteraf hadden de interviews beter direct na het interview getranscribeerd kunnen worden om op die manier systematische fouten er nog uit te kunnen halen. Nu zijn de interviews enige tijd na het interview pas uitgewerkt en was het lastig om nog vragen te stellen aan de respondenten omdat het interview niet meer vers in hun geheugen zat. Hiernaast zijn de transcripties ook niet meer teruggekoppeld aan de respondenten en hebben zij ook niet de mogelijkheid gekregen om te controleren of alles op een juiste manier in het transcript was opgenomen. Dit kan ook als voordeel gewerkt hebben, omdat de respondenten op deze manier niet meer de ruimte hebben gekregen om aanpassing te doen aan het transcript.

Tenslotte speelt ook het feit nog mee dat de Wet bescherming persoonsgegevens 25 mei 2018 verandert naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Autoriteit persoonsgegevens, 2017). Er veranderen een aantal dingen in de wetgeving en dit zou de resultaten van een nieuw onderzoek kunnen beïnvloeden. P@W is namelijk op dit moment bezig met het doorvoeren van de AVG, omdat er strengere regels komen voor het verwerken van de persoonsgegevens van cliënten. Hierdoor kan ook de manier van handelen veranderen volgens K. Hermans, zijn de gedragsrichtlijnen dan nog wel passend bij de manier van handelen wanneer de AVG in gaat?

**7.4 Validiteit**

Met de validiteit wordt bepaald of de onderzoeker daadwerkelijk heeft onderzocht wat hij wilde onderzoeken (Verhoeven, 2011). Hierbij gaat het er dus om of de juiste vragen gesteld zijn om tot een antwoord te kunnen komen op de onderzoeksvraag. De topiclijsten hebben voor een antwoord gezorgd op de hoofdvraag en komen overeen met het thema afstand en nabijheid. Wel had er beter geoperationaliseerd kunnen worden om nog meer gespecificeerde vragen te stellen, dit is nu matig gebeurd. Verder is het ook zo dat er gekozen is voor semigestructureerde interviews, het voordeel hierbij is dat je als onderzoeker door kunt vragen om dieper op de beleving van de respondent in te gaan. Het nadeel hiervan is dat die vragen niet vastgesteld staan en dus waarschijnlijk ook niet precies hetzelfde zijn, wanneer het onderzoek nog een keer uitgevoerd zou worden.

Ook had het achteraf gezien verstandig kunnen zijn om een deelvraag te hebben over wat afstand en nabijheid inhoudt voor de beroepspraktijk, hierdoor zou het thema sterker afgebakend zijn. Aan de andere kant had dit ook als nadeel kunnen werken, omdat afstand en nabijheid een erg breed thema is wat iedereen op een andere manier kan interpreteren. Daarom is er uiteindelijk ook voor gekozen om deze deelvraag niet nog bij te voegen aan het eindrapport.

Tenslotte is er weinig informatie gehaald uit de interviews met de cliënten van P@W en waren deze achteraf gezien overbodig. Die tijd had beter besteed kunnen worden aan het interviewen van nog meer medewerkers van P@W of vakgenoten van andere organisaties. De resultaten van de interviews met de cliënten zijn om die reden ook niet uitgewerkt en verwerkt in het eindrapport.

**Hoofdstuk 8: Aanbevelingen voor de praktijk**

**8.1 Meerwaarde van het project**

Voorheen had Prospects@Work (P@W) geen gedragsrichtlijnen op papier staan, waardoor iedere werknemer op zijn eigen manier handelde omtrent het thema afstand en nabijheid. Het gevolg hiervan was dat de gelijkwaardigheid waarvoor P@W staat niet voldoende gewaarborgd kon worden, omdat er geen eenheid was. Na onderzoek naar wat voor gedragsrichtlijnen zij kunnen hanteren zijn er 11 gedragsrichtlijnen geformuleerd die de medewerkers als leidraad kunnen gebruiken voor hun handelen. Op deze manier wordt er eenheid en gelijkwaardigheid geschept tussen de medewerkers.

*8.1.2 De aanbevelingen*

Hieronder volgt een opsomming van aanbevelingen voor de praktijk aan de hand van de onderzoeksvraag:

***Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er voor de medewerkers van Prospects@Work gevormd worden omtrent het thema afstand en nabijheid?***

* **Bewustwording over het thema afstand en nabijheid.**

Uit het onderzoek is gebleken dat een aantal medewerkers van P@W zich niet bewust genoeg zijn van het thema afstand en nabijheid, terwijl dit wel heel erg van belang is. Volgens de geïnterviewde medewerkers is het van belang om bewustwording te creëren bij alle medewerkers, zodat iedereen weet wat bijvoorbeeld teveel informatie prijsgeven voor gevolgen kan hebben. Volgens Derckx (z.d.) draait het bij bewustwording om inzicht te krijgen in een situatie. Door de medewerkers meer bewustwording bij te brengen, zullen zij ook meer inzicht krijgen in hoe te handelen bij verschillende situaties omtrent het thema afstand en nabijheid.

* **Het thema terug laten komen tijdens het werkoverleg d.m.v. casusbesprekingen.**

Op dit moment worden tijdens het werkoverleg vooral de praktische zaken besproken en worden de cliënten globaal doorgenomen. Het is van belang om bewustwording te creëren om ook casussen te bespreken en de verschillende inzichten van iedereen te delen met elkaar.

* **De bewustwording vergroten van de medewerkers met een bouwtechnische achtergrond.**

Het bespreken van situaties gebeurt nu vooral op kantoor en daar zijn de medewerkers met een bouwtechnische achtergrond niet aanwezig. Op deze manier krijgen zij niet mee hoe je op een adequate manier om kunt gaan met lastige situaties omtrent het thema afstand en nabijheid. Het zou goed zijn om het bespreken van deze situaties dus ook mee te nemen in het werkoverleg, zodat iedereen hierbij betrokken wordt. Op deze manier missen zij ook het stukje bewustwording, omdat zij daar op dit moment niet bij worden betrokken. Wanneer dit wel gebeurt, zullen zij hier ook meer over gaan nadenken en zich ook bewuster worden van het thema afstand en nabijheid.

* **Verder onderzoek naar wat voor consequenties je kunt vasthangen aan het overtreden van de gedragsrichtlijnen.**

Op dit moment zijn er geen consequenties vastgesteld bij overtreding van de gedragsrichtlijnen. Wanneer men nu een gedragsrichtlijn overtreedt krijgen zij een waarschuwing en daar zal het bij blijven. Het is van belang om hierin een grens te trekken en duidelijk en concreet weer te geven wat er kan gebeuren wanneer een werknemer zich niet aan de richtlijnen houdt. Dit is van belang, omdat het gevaar dreigt dat men zich niet zal houden aan de gedragsrichtlijnen, omdat er geen consequenties aan vasthangen.

* **Spreek elkaar regelmatig aan op elkaars gedrag en geef elkaar feedback.**

Uit de interviews met de medewerkers van P@W is gebleken dat een aantal van hen het lastig vindt om collega’s feedback te geven en elkaar aan te spreken op hun gedrag. Dit is wel heel erg van belang om te doen, omdat je op die manier miscommunicaties kunt voorkomen en makkelijker het gesprek aan kunt gaan met elkaar.

* **Een addendum inzetten om de gedragsrichtlijnen te implementeren.**

Werkgeverslijn (2016) concludeert dat wijzigingen in het arbeidscontract door de werknemer en de werkgever overeengekomen worden, middels een aanvulling (addendum) op de arbeidsovereenkomst. De wet kent geen verplichting om aanvullingen vast te leggen in een nieuwe arbeidsovereenkomst, wettelijk gezien kan er dus volstaan worden met een addendum. Deze is ontwikkeld voor Prospects@Work en het kan verstandig zijn om deze zo snel mogelijk in te gaan voeren, zodat de medewerkers zich bewust worden van het thema afstand en nabijheid en zodat de eenheid en gelijkwaardigheid weer terugkeert.

* **Addendum laten nakijken door een arbeidsjurist.**

Om er zeker van te zijn dat het addendum correct opgesteld is, kan het verstandig zijn om deze te laten nakijken door een arbeidsjurist. Ook wanneer P@W aanvullingen of een herformulering verlangt kan een arbeidsjurist hier een adequaat advies op geven (Juristen Arbeidsrecht Nederland, z.d.).

**8.2 Beroepsproduct**

Uit de interviews met de medewerkers van P@W is gebleken dat zij het allen van belang vinden dat er richtlijnen worden opgesteld omtrent het thema afstand en nabijheid. De verschillende redenen zijn terug te lezen in paragraaf 5.2. Tijdens het interview met een directielid is naar voren gekomen dat zij graag een soort bijlage willen zien voor het arbeidscontract met concrete en duidelijke gedragsrichtlijnen. Vervolgens is er nog literatuuronderzoek gedaan naar of dit mogelijk is en daaruit is gebleken dat het dan gaat om een addendum voor de arbeidsovereenkomst. Op deze manier is het niet nodig om een geheel nieuwe arbeidsovereenkomst op te stellen, maar dient het als toevoeging. Het addendum is dan ook het beroepsproduct wat ontwikkeld is met een daarbij behorende toelichting. Deze zijn te vinden in bijlage 6 en 7.

Er is gekozen voor het ontwikkelen van een addendum, omdat dat duidelijkheid en eenheid creëert voor de medewerkers. Het is namelijk de bedoeling dat zij hun handtekening hiervoor zetten en er wordt dan verwacht dat de medewerkers zich dan ook daadwerkelijk houden aan deze gedragsrichtlijnen. Op deze manier heeft zowel de werkgever als de werknemer een stok achter de deur. De werknemer kan hierdoor ook duidelijkheid scheppen bij de cliënt bijvoorbeeld als een cliënt het privételefoonnummer vraagt aan een medewerker. Als de medewerker het dan lastig vindt om te weigeren, dan kan hij/zij aangeven dat het tegen de gedragsrichtlijnen ingaat en daarom zijn/haar privételefoonnummer niet kan uitwisselen. De werkgever heeft een stok achter de deur, doordat de gedragsrichtlijnen ondertekend zijn. Op deze manier is het makkelijker om het gesprek aan te gaan over grensoverschrijdend gedrag en mocht het zo ver komen kunnen de gedragsrichtlijnen ook meewegen in het vonnis van de rechter. Daardoor staat de werkgever dus sterker.

Het beroepsproduct is op donderdag 17 mei 2018 overgedragen aan de beroepspraktijk tijdens het werkoverleg. Alle aanwezige medewerkers hebben een uitleg gehad over wat er uit het onderzoek is voortgekomen en het beroepsproduct wat vanuit daar is ontwikkeld, namelijk het addendum met een daarbij behorende toelichting. Hierna hebben alle medewerkers een feedbackformulier gekregen en is hen gevraagd hun mening te geven over het beroepsproduct. Het feedbackformulier wat is uitgedeeld onder de medewerkers is terug te vinden in bijlage 8.

**Literatuurlijst**

Autoriteit persoonsgegevens. (2017). Algemene informatie AVG. Geraadpleegd op 6 april 2018, van https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/algemene-informatie-avg

Banning. (z.d.). Belang van gedragscodes. Geraadpleegd op 13 april 2018, van https://www.banning.nl/publicaties/belang-van-gedragscodes/

Bentvelsen, Y. (2018). Organisatiecultuur leren kennen. Geraadpleegd op 29 maart 2018, van http://www.carrieretijger.nl/carriere/solliciteren/banenjacht/organisatiecultuur

Bentvelsen, Y. (2018). Kritisch denken. Geraadpleegd op 22 mei 2018, van <http://www.carrieretijger.nl/functioneren/professionele-vaardigheden/rationeel-denken/kritisch-denken>

Derckx, J. (z.d.). Waarom bewustwording belangrijk is. Geraadpleegd op 24 mei 2018, van https://growthinkers.nl/bewustwording/

Dijkslag-kluijver, B. (2018, 23 januari). Afstand en nabijheid: zo doen vakgenoten dat. Geraadpleegd op 5 maart 2018, van https://www.nursing.nl/afstand-en-nabijheid-zo-doen-vakgenoten-dat/

Dingemanse, K. (2015, 8 september). Soorten interviews. Geraadpleegd op 12 maart 2018, van https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/

Dr. Leo Kannerhuis. (2018). Wat is autisme. Geraadpleegd op 2 februari 2018, van http://www.leokannerhuis.nl/autisme/wat-autisme

Fonds Psychische gezondheid. (2018). Comorbiditeit. Geraadpleegd op 2 februari 2018, van https://www.psychischegezondheid.nl/action/psychowijzer/206/comorbiditeit.html

Genuit, M. (2013). *Koud... Warmer... Warm!!!: Balanceren tussen afstand en nabijheid in supervisierelaties*. Geraadpleegd van http://www.mareeq.nl/wp-content/uploads/2014/01/supervisie.pdf

GGz Breburg, & Novadic Kentron. (z.d.). Dubbele-diagnose. Geraadpleegd op 2 februari 2018, van http://www.dubbele-diagnose.nl/

GGZ WNB. (2010). *Leidraad voor integer handelen*. Geraadpleegd van https://www.ggzwnb.nl/documenten/Gedragscode%20GGZ%20WNB.pdf

Juristen Arbeidsrecht Nederland. (z.d.). Juristen ArbeidsRecht Nederland werkwijze en prijzen. Geraadpleegd op 17 mei 2018, van https://www.transitievergoeding.nl/juristen-arbeidsrecht-nederland/?gclid=EAIaIQobChMIi8uxvKuM2wIViEPTCh3hCgjfEAAYAyAAEgLBpfD\_BwE

Justitia. (2018). Privacy - bescherming persoonsgegevens. Geraadpleegd op 21 februari 2018, van http://www.justitia.nl/privacy/

Justitia.nl. (2018). Privacy - bescherming persoonsgegevens. Geraadpleegd op 6 april 2018, van http://www.justitia.nl/privacy/

Kenniscentrum Wetgeving en Juridische zaken. (z.d.). Beleidsregels. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van https://www.kcwj.nl/kennisbank/integraal-afwegingskader-beleid-en-regelgeving/6-wat-het-beste-instrument/61-1

Kennisconsult. (2015, 15 mei). modulaire organisatie. Geraadpleegd op 24 april 2018, van https://www.kennisconsult.nl/begrippen/23934/

König, I. (2015). Professioneel betrokken. Geraadpleegd op 10 april 2018, van https://kompazirenekonig.nl/professioneel-betrokken/

Markensteijn, P. (2018). Organisatiecultuur. Geraadpleegd op 26 maart 2018, van http://www.markensteijn.com/index.php/management/114-organisatiecultuur#\_edn4/

Mind Academy. (2015). Wat is NLP? Geraadpleegd op 16 maart 2018, van https://www.mindacademy.nl/wat-is-nlp

Movisie. (2016). *Leefgebiedenwijzer: Versterken van eigen kracht van cliënten* (10e ed.). Geraadpleegd van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\_files/Leefgebiedenwijzer%20[MOV-10489411-1.0].pdf

Nelissen, B., & Thomassen, G. (z.d.). Afstand en nabijheid [Training]. Geraadpleegd op 23 maart 2018, van http://facit.nl/wp-content/uploads/2016/09/Professionele\_betrokkenheid\_en\_eigen\_regie.\_Afstand\_en\_nabijheid.pdf

Novalife. (z.d.). NLP. Geraadpleegd op 29 maart 2018, van https://www.novalife.nl/nlp/

Openbaar Ministerie. (z.d.). Maatregel Inrichting Stelselmatige Daders (ISD). Geraadpleegd op 2 februari 2018, van https://www.om.nl/onderwerpen/straffen-maatregelen/maatregel-inrichting/

Phorza. (2005, maart). Beroepscode SPH/SPW. Geraadpleegd op 26 april 2018, van http://pdf.swphost.com/phorza/bss.pdf

Schermer, B. W., Hagenauw, D., & Falot, N. (2018). *Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming en Uitvoeringswet Algemene verordening en Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming gegevensbescherming*. Geraadpleegd van https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/handleidingalgemeneverordeninggegevensbescherming.pdf

SolutionS center. (2017). Dubbele diagnose. Geraadpleegd op 2 februari 2018, van https://solutions-center.nl/verslavingen/dubbele-diagnose/

Stevens, J. (z.d.). Afstand en nabijheid. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/persoonlijke-effectiviteit-leerdoelen/afstand-nabijheid

Stevens, J. (z.d.). Integer en integriteit: bent u integer? Geraadpleegd op 19 april 2018, van https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/persoonlijke-effectiviteit-leerdoelen/kwaliteiten/integer

Stevens, J. (z.d.). Bedachtzaam, doordacht en weloverwogen. Geraadpleegd op 22 mei 2018, van https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/persoonlijke-effectiviteit-leerdoelen/kwaliteiten/bedachtzaam-doordacht-weloverwogen

Stultiens, H. (2012). Hoe zit het met gelijkheid en gelijkwaardigheid? In H. Stultiens (Red.), *Het fenomeen status* (Herz. ed., pp. 56-61). Geraadpleegd van https://www.hetfenomeenstatus.nl/?p=faq\_8

Taalwinkel. (2014). Afstuderen stap 3: Onderzoeksmethoden. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van https://taalwinkel.nl/tekstsoorten/afstuderen-stap-3-meetinstrumenten/

Thunnissen, M. (2014). Persoonlijkheidsstoornissen. In C. Blanken, M. Glijsen, W. Garenfeld, I. te Paske, & M. van Piere (Reds.), *Psychiatrie voor SPH* (Herz. ed., pp. 105-153). Amsterdam, Nederland: Reed Business Education.

Tubbing, L. (2015). Hoe interviews te coderen. Geraadpleegd op 5 mei 2018, van https://deafstudeerconsultant.nl/hoe-interviews-te-coderen/

Twint, B. M., & Kocht, P. A. M. (2014). Psychiatrische problemen bij mensen met een verstandelijke beperking. In C. Blanken, M. Glijsen, W. Garenfeld, I. te Paske, & M. van Piere (Reds.), *Psychiatrie voor SPH* (Herz. ed., pp. 497-518). Amsterdam, Nederland: Reed Business Education.

V&VN. (2018). Richtlijnen en protocollen. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van https://www.venvn.nl/themas/richtlijnen-en-protocollen

Van den Herik, M., & Schuitema, A. (2016). *Een onderzoekende houding* (Herz. ed.). Geraadpleegd van https://cld.bz/bookdata/s3AOIC/basic-html/page-1.html

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). Een inleiding op praktijkonderzoek. In C. van der Donk, & B. van Lanen (Reds.), *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (2e ed., pp. 21-62). Bussum, Nederland: Coutinho.

Van Dinther, M. (2010). Competentievergroting. In J. Bassant, & S. de Roos (Reds.), *Methoden voor sociaal-pedagogisch hulpverleners* (3e ed., pp. 294-316). Bussum, Nederland: Coutinho.

Van Noten, I. (2017). De balans tussen afstand en nabijheid. Geraadpleegd op 5 februari 2018, van http://www.pastoralezorg.be/page/uitgelicht-kwetsbaarheid-en-omgaan-met-grenzen-balansafstandennabijheid/

Van Oosterhout, M. (2018). Nieuwsgierigheid. Geraadpleegd op 22 mei 2018, van http://www.carrieretijger.nl/functioneren/professionele-eigenschappen/nieuwsgierigheid

Van Oudenhoven, J. P., & Grutterink, H. (2015). Omgaan met diversiteit. In J. P. van Oudenhoven, & H. Grutterink (Reds.), *Vaardigheden voor het samenwerken in teams* (Herz. ed., pp. 124-144). Bussum, Nederland: Coutinho.

Van Rees, E. (2017). *Maatschappelijke opvang* (scriptie). Geraadpleegd van file:///C:/Users/jessi/Downloads/Eindrapport%20Esther%20van%20Rees%20(8).pdf

Van Rein Instituut. (2018). Verslavingsproblematiek. Geraadpleegd op 2 februari 2018, van http://www.vanreininstituut.nl/verslavingsproblematiek/

Van Tilburg, W. (2014). Het biopsychosociale model. In C. Blanken, M. Glijsen, W. Garenfeld, I. te Paske, & M. van Piere (Reds.), *Psychiatrie voor SPH* (Herz. ed., pp. 15-45). Amsterdam, Nederland: Reed Business Education.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijk boek voor methoden en tehcnieken* (5e ed.). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.

Versteegh, H., Gerritsen, K., & Tilanus, W. (2012, 5 november). Ethiek en online hulp: het dilemma van nabijheid en afstand [Online congres]. Geraadpleegd op 23 maart 2018, van https://www.slideshare.net/coh2012/ethiek-en-online-hulp-het-dilemma-van-nabijheid-en-afstand

Werkgeverslijn. (2016, 29 januari). Model. Addendum arbeidsovereenkomst. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van https://werkgeverslijn.nl/wp-content/uploads/2016/11/addendum\_arbeidsovereenkomst\_-\_januari\_2016.pdf

Zorg+Geluk. (z.d.). Gedragscode zorg-hulpverlener. Geraadpleegd op 12 april 2018, van http://www.zorggeluk.com/docs/gedragscode\_zorghulpverlener.pdf

**Bijlage 1: Planning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum** | **Wat?** | **Hoe?** |
| **Week 8** |
| Maandag 19-2 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
* Cliënten/medewerkers bevragen over het thema afstand/nabijheid en verder onderzoeksplan uitwerken
 |  |
| Dinsdag 20-2 | * 10.00 – 14.00 Onderzoeksplan uitwerken
* 17.00-21.00 Werken
 |  |
| Woensdag 21-2 | * 10.35-13.00 Hoorcollege
* 14.30-21.00 Werken
 |  |
| Donderdag 22-2 | * 12.00-13.00 Afspraak met psycholoog
 |  |
| Vrijdag 23-2 | * 10.30-11.00 inzage casus toets
* 11.00-15.00 Aanpassen casus toets
 |  |
| Zaterdag 24-2 | * 10.00-14.00 Werken
* 15.00-18.00 Onderzoeksplan uitwerken
 |  |
| Zondag 25-2 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 9** |
| Maandag 26-2 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
 |  |
| Dinsdag 27-2 | * Onderzoeksplan uitwerken
 |  |
| Woensdag 28-2 | * 10.35-12.10 Afstudeer begeleiding **(Onderzoeksplan af voor feedback**)
* 17.00-21.00 Werken
 |  |
| Donderdag 1-3 | * 10.35-12.10 Workshop professionele identiteit
* **12.30-16.00 fb onderzoeksplan verwerken**
* 17.00-21.00 Werken
 |  |
| Vrijdag 2-3 | * **Onderzoeksplan afronden**
* 10.30 Inzage casuïstiek toets
 |  |
| Zaterdag 3-3 | * Werken 10.00-14.00
* **Onderzoeksplan afronden**
 |  |
| Zondag 4-3 | * **Onderzoeksplan afronden**
 |  |
| **Week 10** |
| Maandag 5-3 | * Onderzoeksplan mailen naar D. Palmen en naar P@W
* Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
 |  |
| Dinsdag 6-3 | * 17.00-21.00 Werken
 |  |
| Woensdag 7-3 | * 12.30-21.00 Werken
 |  |
| Donderdag 8-3 | * 12.00-16.00 Literatuurstudie
 |  |
| Vrijdag 9-3 | * 11.00-15.00 Literatuurstudie
 |  |
| Zaterdag 10-3 |  |  |
| Zondag 11-3 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 11** |
| Maandag 12-3 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
* **10.00 Ochtend gesprek goedkeuring onderzoeksplan**
 |  |
| Dinsdag 13-3 | * 17.00-21.00 Werken
 |  |
| Woensdag 14-3 | * 12.30-21.00 Werken
 |  |
| Donderdag 15-3 | * **Eventuele feedback n.a.v. gesprek verwerken**
 |  |
| Vrijdag 16-3 | * Samenwerkingsovereenkomst laten ondertekenen door D. Palmen en P@W
 |  |
| Zaterdag 17-3 |  |  |
| Zondag 18-3 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 12** |
| Maandag 19-3 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
 |  |
| Dinsdag 20-3 | * 17.00-21.00 Werken
 |  |
| Woensdag 21-3 | * 12.30-21.00 Werken
 |  |
| Donderdag 22-3 | * 10.30-12.10 Workshop talentbranding
* Topiclijst ontwerpen
 | N.a.v. literatuurstudie |
| Vrijdag 23-3 | * 09.00-15.00 Literatuurstudie
 |  |
| Zaterdag 24-3 | * Topiclijst ontwerpen
* Literatuurstudie
 |  |
| Zondag 25-3 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 13** |
| Maandag 26-3 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
* Cliënt 1 interview
* Cliënt 2 interview
* Cliënt 3 interview
 | Met behulp van opname apparatuur in een aparte ruimte en aan de hand van een topiclijst. |
| Dinsdag 27-3 | * 17.00-21.00 Werken
 |  |
| Woensdag 28-3 | * 12.30-21.00 Werken
 |  |
| Donderdag 29-3 | * Literatuurstudie
* 11.00 interview Kelly
* Cliënt 4 interview
 | Met behulp van opname apparatuur in een aparte ruimte en aan de hand van een topiclijst. |
| Vrijdag 30-3 | * Aanwezig bij P@W (09.00-15.00)
* 10.00 interview Bouke
* 11.00 interview Alexandra
* 13.15 interview Bas (PI Vught)
 | Met behulp van opname apparatuur in een aparte ruimte en aan de hand van een topiclijst. |
| Zaterdag 31-3 | * 10.00-14.00 Werken
 |  |
| Zondag 1-4 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 14** |
| Maandag 2-4 | 2e paasdag |  |
| Dinsdag 3-4 | * 08.45-10.20 Begeleiding afstuderen
* 17.00-21.00 werken
 |  |
| Woensdag 4-4 | * 12.30-21.00 werken
 |  |
| Donderdag 5-4 | * 11.00 interviews met medewerkers van ContourdeTwern
 | Met behulp van opname apparatuur in een aparte ruimte en aan de hand van een topiclijst. |
| Vrijdag 6-4 | * Aanwezig bij P@W (09.00-15.00)
* 10.00 interview Ad (stagiaire)
* 13.15 interview Frits (PI Vught)
 | Met behulp van opname apparatuur in een aparte ruimte en aan de hand van een topiclijst. |
| Zaterdag 7-4 | * 10.00-14.00 Werken
* 14.30 Interview medewerker GGZ
 | Met behulp van opname apparatuur in een aparte ruimte en aan de hand van een topiclijst. |
| Zondag 8-4 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 15** |
| Maandag 9-4 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
 |  |
| Dinsdag 10-4 | * Kwalitatief onderzoek uitvoeren
 | Interviews afnemen |
| Woensdag 11-4 | * Kwalitatief onderzoek uitvoeren
 | Interviews afnemen |
| Donderdag 12-4 | * Kwalitatief onderzoek uitvoeren
 | Interviews afnemen |
| Vrijdag 13-4 |  |  |
| Zaterdag 14-4 |  |  |
| Zondag 15-4 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 16** |
| Maandag 16-4 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
 |  |
| Dinsdag 17-4 | * Kwalitatief onderzoek uitvoeren
 | Interviews afnemen |
| Woensdag 18-4 | * Kwalitatief onderzoek uitvoeren
 | Interviews afnemen |
| Donderdag 19-4 | * Kwalitatief onderzoek uitvoeren
 | Interviews afnemen |
| Vrijdag 20-4 | * Data-analyse
 | Interviews uittypen  |
| Zaterdag 21-4 |  |  |
| Zondag 22-4 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 17** |
| Maandag 23-4 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
* Data-analyse
 | Interviews uittypen |
| Dinsdag 24-4 | * Data-analyse
 | Interviews uittypen |
| Woensdag 25-4 | * Data-analyse
 | Resultaten beschrijven |
| Donderdag 26-4 | * Data-analyse
 | Resultaten beschrijven |
| Vrijdag 27-4 | * Data-analyse
 | Resultaten beschrijven |
| Zaterdag 28-4 |  |  |
| Zondag 29-4 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 18 (Meivakantie)** |
| Maandag 30-4 | * VRIJE TIJD
 |  |
| Dinsdag 1-5 | * VRIJE TIJD
 |  |
| Woensdag 2-5 | * Eindrapport uitwerken
 |  |
| Donderdag 3-5 | * Eindrapport uitwerken
 |  |
| Vrijdag 4-5 | * Eindrapport uitwerken
 |  |
| Zaterdag 5-5 |  |  |
| Zondag 6-5 |  |  |
| **Week 19** |
| Maandag 7-5 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
* Eindrapport uitwerken
* Beroepsproduct ontwikkelen
 |  |
| Dinsdag 8-5 | * Eindrapport uitwerken
 |  |
| Woensdag 9-5 | * Eindrapport uitwerken
 |  |
| Donderdag 10-5 | * Eindrapport uitwerken
 |  |
| Vrijdag 11-5 | * Eindrapport uitwerken
 |  |
| Zaterdag 12-5 |  |  |
| Zondag 13-5 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 20** |
| Maandag 14-5 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
 |  |
| Dinsdag 15-5 |  |  |
| Woensdag 16-5 |  |  |
| Donderdag 17-5 | * 14.00 Overdracht beroepsproduct
 |  |
| Vrijdag 18-5 |  |  |
| Zaterdag 19-5 |  |  |
| Zondag 20-5 | VRIJE TIJD |  |
| **Week 21** |
| Maandag 21-5 | * Aanwezig bij P@W (09.00-16.00)
* Eindrapport nakijken
 |  |
| Dinsdag 22-5 | * Eindrapport nakijken
 |  |
| Woensdag 23-5 | * Eindrapport nakijken
 |  |
| Donderdag 24-5 |  |  |
| Vrijdag 25-5 |  |  |
| Zaterdag 26-5 |  |  |
| Zondag 27-5 |  |  |
| **Week 22** |
| **Maandag 28 mei 2018** | **Voor 12.00 eindrapport inleveren**Meesterproef |  |
| **Maandag 4 juni** | **Herkansing Meesterproef** |  |
|  |  |  |
| **18 juni 2018** | **Voor 12.00 herkansing eindrapport inleveren** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Bijlage 2: Enquête voorafgaand aan het onderzoek**

**Afstand vs. Nabijheid**

Beste medewerkers van Prospects@Work,

Op dit moment zit ik in mijn laatste jaar van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening en hiervoor ga ik onderzoek doen naar het thema afstand en nabijheid. Graag wil ik jullie vragen deze korte enquête in te vullen, zodat ik een beeld krijg over hoe jullie omgaan met dit thema.

Deze enquête is anoniem en de resultaten worden alleen voor scriptie doeleinden gebruikt.

Ik bedank jullie alvast voor jullie medewerking!

Jessica Kolen

1. Weet u wat het thema Afstand vs. Nabijheid inhoudt?
* Ja
* Nee
1. Heeft u cliënten op facebook?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

1. Weten de cliënten waar u woont?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

1. Zijn de cliënten op de hoogte van uw gezinssamenstelling?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

1. Komen er wel eens cliënten bij u thuis?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

1. Heeft u wel eens contact met cliënten buiten werktijd (werk gerelateerd)?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

1. Heeft u wel eens contact met cliënten buiten werktijd (privé gerelateerd)?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

1. Hebben cliënten uw privételefoonnummer?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

1. Zijn de cliënten op de hoogte van uw verleden?
* Ja
* Nee

Zo ja, hoeveel?

1-3 4-6 7+

**Bijlage 3: Resultaten enquête**

**Resultaten enquête afstand vs. Nabijheid**

De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 11 respondenten. Deze respondenten zijn begeleiders, vrijwilligers en/of stagiaires bij Prospects@Work te Tilburg. In de resultaten zullen zij allen benoemd worden als respondenten, zodat de anonimiteit gewaarborgd blijft.

**Vraag 1:**

Tien respondenten geven aan dat zij wel weten wat het thema afstand en nabijheid inhoudt, één respondent geeft aan dit niet te weten.

**Vraag 2:**

Drie respondenten geven aan dat zij 1-3 cliënten op facebook hebben, acht respondenten geven aan geen cliënten op facebook te hebben

**Vraag 3:**

Vier respondenten geven aan dat 1-3 cliënten weten waar zij wonen, één respondent geeft aan dan 4-6 cliënten weten waar hij/zij woont, vijf respondenten geven aan dat geen cliënten weten waar zij wonen.

**Vraag 4:**

Eén respondent geeft aan dat 1-3 cliënten op de hoogte is van zijn/haar gezinssamenstelling, twee respondenten geven aan dat 4-6 cliënten op de hoogte zijn van hun gezinssamenstelling, drie respondenten geven aan dat 7+ cliënten op de hoogte zijn van hun gezinssamenstellen, vijf respondenten geven dat dat geen cliënten op de hoogte zijn van hun gezinssamenstelling.

**Vraag 5:**

Drie respondenten geven aan dat er 1-3 cliënten bij hen thuis komen (houdt hierbij rekening met coaching gesprekken die bij M. Graveleyn thuis plaatsvinden), acht respondenten geven aan dat er geen cliënten bij hen thuis komen.

**Vraag 6:**

Vijf respondenten geven aan dat zij met 1-3 cliënten contact hebben buiten het werk voor werk gerelateerde zaken, één respondent geeft aan dat hij/zij met 7+ cliënten contact heeft buiten het werk voor werk gerelateerde zaken, vijf respondenten geven aan dat zij met geen cliënten buiten het werk contact hebben over werk gerelateerde zaken.

**Vraag 7:**

Alle respondenten (11) geven aan geen privé contact te hebben met cliënten buiten het werk.

**Vraag 8:**

Eén respondent geeft aan dat 7+ cliënten zijn/haar privé telefoonnummer hebben, tien respondenten geven aan dat een cliënten hun privé telefoonnummer hebben.

**Vraag 9:**

Drie respondenten geven aan dat 1-3 cliënten op de hoogte zijn van gebeurtenissen uit hun verleden, één respondent geeft aan dat 4-6 cliënten op de hoogte zijn van zijn/haar gebeurtenissen uit het verleden, zeven respondenten geven aan dat geen cliënten op de hoogte zijn van hun gebeurtenissen uit het verleden.

**Bijlage 4: Operationalisatie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Deelvraag** | **Topic** | **Vraag** |
| ***Waar liggen de behoeften van de medewerkers van Prospects@Work bij het ontwikkelen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?******En******Wat voor gedragsrichtlijnen kunnen er worden gehanteerd omtrent het thema afstand en nabijheid?***  | Afstand | Wat betekent voor u het begrip afstand? |
| Nabijheid | Wat betekent voor u het begrip nabijheid |
| Afstand vs. Nabijheid | Waar gaat volgens u het thema afstand Vs. Nabijheid over?Wat vindt u van het thema afstand Vs. Nabijheid |
| Persoonlijke informatie | Wat vindt u van het delen van persoonlijke informatie met cliënten?* + - Gezinssamenstelling
		- Adres
		- Sociale contacten/social media (facebook)
		- Privé-telefoonnummer
 |
| Grenzen aangeven | Bent u bewust van waar uw eigen grenzen liggen?Durft u uw eigen grenzen aan te geven en die van uw collega’s?Waar liggen voor u de grenzen op het gebied van afstand en nabijheid? |
| Het belang | Vindt u het belangrijk dat er gedragsrichtlijnen opgesteld worden omtrent het thema afstand en nabijheid en waarom vindt u dat belangrijk?Wat vindt u belangrijk bij het opstellen van gedragsrichtlijnen?Heeft u ideeën voor eventuele gedragsrichtlijnen en de vormgeving hiervan? |
| Behoeften | Waar heeft u behoefte aan bij het opstellen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid? |
| Sterke kanten P@W | Wat doen de medewerkers van P@W al goed omtrent het omgaan met afstand en nabijheid? |
| Uitdagingen P@W | Welke uitdagingen liggen er voor de medewerkers van P@W omtrent het omgaan met afstand en nabijheid? |
| Het team | Heeft u het idee dat het team genoeg aandacht besteedt aan het thema afstand en nabijheid?Hoe kan het team verbetering aanbrengen in het bespreekbaar maken van het thema afstand en nabijheid? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Deelvraag** | **Topic** | **Vraag** |
| ***Wat voor gedragsrichtlijnen hanteren andere organisaties omtrent het thema afstand en nabijheid?*** | Afstand & Nabijheid | Wat vindt u van het thema afstand en nabijheid aan?Wat zijn uw ervaringen met het thema afstand en nabijheid? |
| Gedragsrichtlijnen | Zijn er, binnen uw organisatie, gedragsrichtlijnen opgesteld omtrent het thema afstand en nabijheid? Zo ja, wat houden deze in?Hoe gaat jullie organisatie om met afstand en nabijheid?Wat is voor jullie organisatie van belang in de omgang met cliënten als je het hebt over afstand en nabijheid?Wat is volgens u het belang van het hebben van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid? |
| Inbreng van cliënten | Wat voor inbreng hebben de cliënten van jullie organisatie als het gaat over afstand en nabijheid?Wat gebeurt er, binnen jullie organisaties, als een medewerker zich niet houdt aan het beleid omtrent afstand en nabijheid?  |
| Krachten en uitdagingen | Waar liggen jullie krachten met betrekking tot dit thema?Waar liggen jullie uitdagingen met betrekking tot dit themaHoeveel aandacht besteden jullie aan dit thema? Is dit voldoende en wat zou u graag anders willen zien?* + - Tijdens vergaderingen
		- Intervisie
 |

**Bijlage 5: Semigestructureerde topiclijsten**

**Topiclijst medewerkers Prospects@Work**

* **Introductie**
	+ Voorstellen
	+ Doel van het gesprek
	+ Opbouw van het gesprek
	+ Geschatte duur
	+ Vragen mag altijd!
	+ Waardering deelname
* **Afstand (distantie)**
1. Wat betekent voor u het begrip afstand?
* **Nabijheid (betrokkenheid)**
1. Wat betekent voor u het begrip nabijheid?
* **Afstand vs. Nabijheid**
1. Waar gaat volgens u het thema afstand Vs. Nabijheid over?
2. Wat vindt u van het thema afstand Vs. Nabijheid?
* **Persoonlijke informatie**
1. Wat vindt u van het delen van persoonlijke informatie met cliënten?
	* + Gezinssamenstelling
		+ Adres
		+ Sociale contacten/social media (facebook)
		+ Privé-telefoonnummer
* **Grenzen aangeven**
1. Bent u bewust van waar uw eigen grenzen liggen?
2. Durft u uw eigen grenzen aan te geven en die van uw collega’s?
3. Waar liggen voor u de grenzen op het gebied van afstand en nabijheid?
* **Het belang van gedragsrichtlijnen omtrent afstand en nabijheid**
1. Vindt u het belangrijk dat er gedragsrichtlijnen opgesteld worden omtrent het thema afstand en nabijheid en waarom vindt u dat belangrijk?
2. Wat vindt u belangrijk bij het opstellen van gedragsrichtlijnen?
3. Heeft u ideeën voor eventuele gedragsrichtlijnen en de vormgeving hiervan?
* **Behoeften**
1. Waar heeft u behoefte aan bij het opstellen van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?
* **Sterke kanten van P@W m.b.t. afstand en nabijheid**
1. Wat doen de medewerkers van P@W al goed omtrent het omgaan met afstand en nabijheid?
* **Uitdagingen van P@W m.b.t. afstand en nabijheid**
1. Welke uitdagingen liggen er voor de medewerkers van P@W omtrent het omgaan met afstand en nabijheid?
* **Het team**
1. Heeft uw het idee dat het team genoeg aandacht besteed aan het thema afstand en nabijheid?
2. Hoe kan het team verbetering aanbrengen in het bespreekbaar maken van het thema afstand en nabijheid?
* **Afsluiting**
* Bedankt voor de medewerking
* Heeft u nog vragen/tips/tops/opmerkingen?

**Topiclijst cliënten Prospects@Work**

* **Introductie**
	+ Voorstellen
	+ Doel van het gesprek
	+ Opbouw van het gesprek
	+ Geschatte duur
	+ Vragen mag altijd!
	+ Waardering deelname
* **Afstand en Nabijheid**
1. Waaraan denkt u bij de woorden afstand en nabijheid?
2. Wat heeft u zelf al meegemaakt als het gaat over afstand en nabijheid?
3. Wat vindt u fijn in de omgang met uw begeleiding? (Meer afstand of meer nabijheid)
* **Krachten en uitdagingen**
1. Waar liggen volgens u de krachten van de medewerkers met betrekking tot het thema afstand en nabijheid? (Wat gaat er al goed?)
2. Waar liggen volgens u de uitdagingen van de medewerkers met betrekking tot het thema afstand en nabijheid? (Wat kan er beter?)
* **Inspiratie**
1. Heeft u nog ideeën over het thema afstand en nabijheid?
2. Wat vindt u belangrijk in uw begeleiding?
* **Afsluiting**
* Bedankt voor de medewerking
* Heeft u verder nog vragen/opmerkingen?

**Topiclijst vakgenoten van andere organisaties**

* **Introductie**
	+ Voorstellen
	+ Doel van het gesprek
	+ Opbouw van het gesprek
	+ Geschatte duur
	+ Vragen mag altijd!
	+ Waardering deelname
* **Afstand & Nabijheid**
1. Wat vindt u van het thema afstand en nabijheid aan?
2. Wat zijn uw ervaringen met het thema afstand en nabijheid?
* **Gedragsrichtlijnen**
1. Zijn er, binnen uw organisatie, gedragsrichtlijnen opgesteld omtrent het thema afstand en nabijheid? Zo ja, wat houden deze in?
2. Hoe gaat jullie organisatie om met afstand en nabijheid?
3. Wat is voor jullie organisatie van belang in de omgang met cliënten als je het hebt over afstand en nabijheid?
4. Wat is volgens u het belang van het hebben van gedragsrichtlijnen omtrent het thema afstand en nabijheid?
* **Inbreng van cliënten**
1. Wat voor inbreng hebben de cliënten van jullie organisatie als het gaat over afstand en nabijheid?
2. Wat gebeurt er, binnen jullie organisaties, als een medewerker zich niet houdt aan het beleid omtrent afstand en nabijheid?
* **Krachten en uitdagingen**
1. Waar liggen jullie krachten met betrekking tot dit thema?
2. Waar liggen jullie uitdagingen met betrekking tot dit thema
3. Hoeveel aandacht besteden jullie aan dit thema? Is dit voldoende en wat zou u graag anders willen zien?
	* + Tijdens vergaderingen
		+ Intervisie

**Bijlage 6: Addendum arbeidsovereenkomst**

**ADDENDUM ARBEIDSOVEREENKOMST**

**Verklaring inzake gedragsrichtlijnen Prospects@Work**

**Addendum arbeidsovereenkomst**

**Verklaring inzake gedragsrichtlijnen Prospects@Work**

Ondergetekenden:

[Naam werkgever], gevestigd te [Postcode, plaats, straat en huisnummer werkgever], hierna te noemen werkgever.

En

De heer/mevrouw [naam werknemer], [Postcode, plaats, straat en huisnummer werknemer], hierna te noemen werknemer.

Verklaren dat in aanvulling op de tussen partijen gesloten arbeidsovereenkomst d.d. [datum], overwegende het vastgestelde personeels- en veiligheidsbeleid ter preventie van ongewenst gedrag en ongewenste omgangsvormen, de werknemer gehouden is aan de gedragsrichtlijnen Prospects@Work.

De volgende gedragsrichtlijnen zijn hier van toepassing:

* Ik behoud mijn professionele identiteit door geen vriendschappen aan te gaan met cliënten door middel van facebook of andere social media. Hiervoor gebruik ik bijvoorbeeld een werk facebook.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door mijn privételefoonnummer niet uit te wisselen met cliënten. Hiervoor gebruik ik bijvoorbeeld een werktelefoon.
* Ik behoud mijn professionele identiteit doordat ik mij bewust ben van de risico’s die mijn handelen met zich mee brengt en dat ik steeds zelf verantwoordelijk ben voor mijn handelen en gedrag.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door niet af te spreken met cliënten buiten werktijd zonder dat dit werk gerelateerd is.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door geen seksuele- of liefdesrelatie aan te gaan met cliënten, werk en privé houd ik gescheiden van elkaar.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door hen allen op een gelijkwaardige wijze te behandelen.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door cliënten niet bij mij thuis uit te nodigen.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door geen lening, gift of geschenk aan te nemen van of namens de cliënt, noch in geld, nog in natura.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door mijn eigen privacy en die van collega’s te beschermen door niet over persoonlijke zaken te spreken.
* Ik behoud mijn professionele identiteit door hulp te vragen bij collega’s en/of directie als ik vragen heb over het in acht nemen van de professionele grenzen.
* Ik als professional wijk alleen af van deze gedragsrichtlijnen in overleg met de directie, waarbij ik duidelijk en concreet onderbouw waarom dit in het voordeel is van de begeleiding van de cliënt.

Voor het overige blijven de bepalingen uit de arbeidsovereenkomst ongewijzigd en onverkort in stand.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te ... [plaats] op ... [datum].

Werkgever                                                 Werknemer

<handtekening>                                              <handtekening>

**Bijlage 7: Toelichting addendum**

**Toelichting addendum**

**1. Inleiding**

De begrippen afstand en nabijheid zijn tegenwoordig niet meer weg te denken in de wereld van de hulpverlening, maar wat betekenen deze begrippen nou eigenlijk? Volgens Nelissen & Thomassen (z.d.) betekent afstand houden in de hulpverlening dat de professional niet te persoonlijk betrokken raakt bij de cliënt en nabij zijn betekent volgens hen meelevend zijn, gericht zijn op, begrip tonen en beschikbaar en bereikbaar zijn, zowel letterlijk als figuurlijk. Het evenwicht tussen afstand en nabijheid wordt ‘professioneel betrokken’ genoemd. Dit is een beroepsmatige, functionele en doelgerichte betrokkenheid die niet is ontstaan vanuit een persoonlijke, maar vanuit een professionele relatie. Nelissen & Thomassen (z.d.) geven ook aan dat het van belang is dat de hulpverlener zijn/haar balans vindt als het gaat om afstand en nabijheid. Hiervoor is het nodig om zowel betrokken als gedistantieerd te zijn en flexibel te kunnen balanceren tussen beide en dit houdt in het bewust kunnen afwegen welke mate van distantie of betrokkenheid op dat moment adequaat is. Om hierin te slagen is het van belang dat de hulpverlener doelgericht om kan gaan met gevoelens en emoties, zowel met die van zichzelf als met die van de cliënt.

Het is dus een erg belangrijk en actueel thema in de hulpverleningswereld. Vanuit dit oogpunt heeft een studente van de opleiding SPH Avans te ’s Hertogen Bosch een addendum opgesteld voor het personeel en nieuw komend personeel van Prospects@Work (P@W). Dit addendum beschrijft een elftal gedragsrichtlijnen waar alle medewerkers van P@W zich aan moeten houden om eenheid in de omgangsvormen te creëren. Hierbij mogen medewerkers wel afwijken van deze gedragsrichtlijnen mits zij kunnen onderbouwen wat hiervan de reden is.

In deze toelichting van het addendum wordt beschreven waarom het belangrijk is om gedragsrichtlijnen te hanteren en er worden een aantal voorbeeldsituaties beschreven van wat er fout kan gaan.

**2. Het belang**

Hieronder leest u een beschrijving over wat gedragsrichtlijnen op zich inhouden wat hiervan het belang is.

V&VN (2018) schrijft dat een richtlijn bestaat uit een tekst van aanbevelingen en daarbij onderbouwingen, verantwoording en een samenvatting. Het geeft aanbevelingen over het verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening. Het wordt weergegeven als een middel om te laten zien welke handelingen tijdens welke situaties verricht moeten worden, zodat de kwaliteit van de hulpverlening zo hoog mogelijk is (V&VN, 2018). Gedragsrichtlijnen hebben in dit geval betrekking op het gedrag van de hulpverleners en de omgangsvormen die zij hanteren in de omgang met cliënten.

De organisatie Zorg+Geluk (z.d.) concludeert dat gedragsrichtlijnen de vakkundigheid van hulpverleners onder woorden brengt en dat deze verder dienen als leidraad voor het professioneel functioneren van hulpverleners. Het creëert handvatten en omgangsvormen om verantwoord hun werk te kunnen verrichten in vrijwel alle situaties waar hulpverleners mee te maken kunnen krijgen in hun beroep. Verder schrijft organisatie Zorg+Geluk (z.d.) dat deze gedragsrichtlijnen een sterke basis bieden van normen en waarden waarop de hulpverleners terug kunnen vallen in de beroepspraktijk.

GGZ WNB heeft in 2010 onderzoek gedaan naar gedragsrichtlijnen en deze opgesteld voor de medewerkers en daarin geven zij aan dat er in die richtlijnen gewenste waarden en normen staan, maar ook ongewenste gedragingen. Wat hierbij belangrijk is om in het achterhoofd te houden is dat hierbij nooit strafmaatregels bij vermeld staan, want richtlijnen zijn namelijk geen wetboek met overtredingen en sancties. GGZ WNB (2010) heeft in dat onderzoek ook de interne en externe functies van gedragsrichtlijnen beschreven, deze zijn terug te vinden in paragraaf 2.2.1 Organisatiecultuur.

De vraag of iemand de wet overtreedt kan nooit alleen door toepassing van gedragsrichtlijnen beantwoord worden (Zorg+Geluk, z.d.). Wel blijkt uit het voorbeeld hieronder dat gedragsrichtlijnen mee kunnen wegen in het vonnis van de rechter;

**Voorbeeld uit de praktijk**

Onlangs is er een medewerkster in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) op staande voet ontslagen, zij hield zich bezig met de begeleiding en ondersteuning van cliënten met psychische problematieken. Bij deze organisatie hanteren zij ook gedragsrichtlijnen die alvorens met deze werkneemster besproken zijn en ondertekend. In deze gedragsrichtlijnen staat onder meer dat het niet is toegestaan om een seksuele relatie aan te gaan met een cliënt. Op het moment dat deze werkneemster op staande voet wordt ontslagen is zij het hier niet mee eens en gaat zij in hoger beroep om de zaak aan te vechten. Hierbij oordeelt de kantonrechter dat het ontslag wel rechtsgeldig is waarbij hij ook de gedragsrichtlijnen in acht heeft genomen. Hieruit blijkt dus dat wanneer men ernstig grensoverschrijdend gedrag vertoont, de gedragsrichtlijnen wel een rol mogen spelen bij het vonnis van de kantonrechter. De gedragsrichtlijnen zijn immers ook opgenomen in de arbeidsovereenkomst van de werkneemster waaraan zij zich dient te houden.

(Banning, z.d.)

Hierbij is het wel van belang dat gedragsrichtlijnen zoals hierboven genoemd dus niet de vraag kunnen beantwoorden of iemand de wet wel of niet overtreedt. Wanneer een medewerker soortgelijke gedragsrichtlijnen ondertekent, omdat zij onderdeel uit maken van de arbeidsovereenkomst, dan hoort een medewerker zich hier ook aan te houden. Dit wil dus zeggen dat de gedragsrichtlijnen wel meewegen (Banning, z.d.). De directie van een organisatie mag hier dus wel altijd op terugkomen en deze gedragsrichtlijnen erbij betrekken wanneer een medewerker deze overtreedt (Banning, z.d.).

Volgens GGZ WNB (2010) zijn gedragsrichtlijnen nog elders een belangrijk middel voor, namelijk om integriteit en het gesprek daarover te bevorderen en daarbij ook om grensoverschrijdend gedrag en miscommunicaties te bespreken en te voorkomen. Integriteit is een lastig begrip om te omschrijven en Stevens (z.d.) geeft daarbij ook aan dat het gaat om een gewetenskwestie. Verder zegt hij dat integriteit te maken heeft met eerlijkheid en betrouwbaarheid. Dit wil zeggen dat het verhaal van de hulpverlener klopt met de realiteit en de feiten. Hieronder worden een aantal gedragsvoorbeelden opgesomd waarvan Stevens (z.d.) zegt dat het integer handelen inhoudt;

* Wat je vertelt klopt met de werkelijkheid en is gebaseerd op feiten;
* Je vertelt geen half verhaal en houdt dus geen informatie achter;
* Je versterkt ieder dezelfde informatie;
* Je houdt je aan de voorschriften binnen de organisatie waar je werkzaam bent;
* Je hanteert de omgangsvormen die gebruikelijk zijn binnen de organisatie waar je werkzaam bent;

Wanneer de integriteit van een hulpverlener, dus bijvoorbeeld wanneer deze bovenstaande gedragingen in twijfel getrokken worden, dan valt de vertrouwensbasis weg tussen de cliënt en de hulpverlener. Dit heeft als gevolg dat het functioneren van de hulpverlener bemoeilijkt wordt, waardoor ook het behandelproces in het gedrang komt (GGZ WNB, 2010).

Tegenwoordig hanteren dus steeds meer werkgevers gedragsrichtlijnen om ongewenst gedrag en ongewenste activiteiten te voorkomen en daarbij de medewerkers een leidraad te bieden. Er moet ook rekening worden gehouden met het feit dat de implementatie van deze gedragsrichtlijnen goed verloopt. Medewerkers moeten zich bewust zijn van de gedragsrichtlijnen en op de hoogte zijn van de gevolgen van overtreding ervan (Banning, z.d.).

**3. Voorbeeldsituaties uit de praktijk**

**Voorbeeldsituatie 3**

Een medewerker van een zorginstelling heeft haar facebook profiel openbaar staan, hier beschrijft zij regelmatig wat zij aan het doen is in combinatie met foto’s. Na het weekend dat zij een feestje heeft gehad, komt er een cliënt naar haar toe en vraag hoe het feest was geweest. De medewerker kijkt op en vraag zich af hoe deze cliënt aan die informatie komt, waarna hij aangeeft dat op facebook gezien te hebben, terwijl de medewerker dit niet wilde delen met de cliënten.

Dus ben je bewust van wat je allemaal op facebook plaats of scherm je facebookprofiel af.

**Voorbeeldsituatie 4**

Een medewerker van een zorginstelling is onderweg samen met een cliënt. Op een gegeven moment rijden zij langs het werk van de vader van een collega, waarna de medewerker vertelt dat hier de vader werkt van die desbetreffende collega. Deze collega vond het niet prettig dat deze informatie gedeeld werd met cliënten en heeft dat ook aangegeven.

Geef dus geen informatie prijs over je collega’s.

**Voorbeeldsituatie 2**

Een medewerker van de PI in Vught geeft prijs aan een gedetineerden dat hij kinderen heeft. Op het moment dat deze medewerker en de gedetineerden in een conflict belanden, wordt deze informatie gebruikt. De gedetineerden daagt de medewerker uit door aan te geven dat hij weet dat je kinderen hebt en dan ben je kwetsbaar.

Dus blijf altijd bewust van welke informatie je deelt met cliënten.

**Voorbeeldsituatie 1**

Een medewerker van de PI in Vught vertelt aan een gedetineerden dat haar moeder ernstig ziek is. Kort hierna ontstaat er een conflict tussen beide, omdat de medewerkster de gedetineerde nee moet verkopen. De gedetineerde gebruikt de informatie over haar ernstig zieke moeder tegen haar, omdat zij op dat punt kwetsbaar is.

Dus let op met wat voor persoonlijke informatie je deelt met cliënten.

**Literatuurlijst**

Banning. (z.d.). Belang van gedragscodes. Geraadpleegd op 13 april 2018, van <https://www.banning.nl/publicaties/belang-van-gedragscodes/>

GGZ WNB. (2010). *Leidraad voor integer handelen*. Geraadpleegd van <https://www.ggzwnb.nl/documenten/Gedragscode%20GGZ%20WNB.pdf>

Nelissen, B., & Thomassen, G. (z.d.). Afstand en nabijheid [Training]. Geraadpleegd op 23 maart 2018, van <http://facit.nl/wp-content/uploads/2016/09/Professionele_betrokkenheid_en_eigen_regie._Afstand_en_nabijheid.pdf>

Stevens, J. (z.d.). Integer en integriteit: bent u integer? Geraadpleegd op 19 april 2018, van <https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/persoonlijke-effectiviteit-leerdoelen/kwaliteiten/integer>

V&VN. (2018). Richtlijnen en protocollen. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van <https://www.venvn.nl/themas/richtlijnen-en-protocollen>

Zorg+Geluk. (z.d.). Gedragscode zorg-hulpverlener. Geraadpleegd op 12 april 2018, van <http://www.zorggeluk.com/docs/gedragscode_zorghulpverlener.pdf>

**Bijlage 8: Feedbackformulier beroepsproduct**

**Feedbackformulier beroepsproduct**

Hallo Allen,

Zojuist heb ik aan jullie het beroepsproduct gepresenteerd wat is voortgekomen uit mijn onderzoek. Nu wil ik graag jullie mening horen over het product.

Alvast heel erg bedankt.

Jessica Kolen.

1. Vindt u het beroepsproduct van waarde voor Prospects@Work?

2. Wat vindt u goed aan het beroepsproduct?

3. Wat voor aanvullingen kunt u bedenken voor het beroepsproduct?

4. Overige opmerkingen: