

2011

Zorg en identiteit

Een onderzoek naar de overeenkomsten tussen het aanbod van christelijke zorginstellingen en wat zorgvragers zoeken in christelijke zorg.

Lindy Blankenstijn
Gerlinde van Eck
Mieke Krijgsman

6-6-2011

Zorg en identiteit

Een onderzoek naar de overeenkomsten tussen het aanbod van christelijke zorginstellingen en wat zorgvragers zoeken in christelijke zorg.

Ede, juni 2011

Auteurs: Lindy Blankenstijn
Gerlinde van Eck
Mieke Krijgsman

Studenten jaar 4 HBO Verpleegkunde
Christelijke Hogeschool Ede

Begeleider:	Bart Cusveller	lector Verpleegkundige Beroepsethiek
Opdrachtgevers:	Stef Groenewoud	directeur Prof. dr. G.A. Lindeboominstituut
	Abwin Luteijn	directeur Pro Life zorgverzekeringen

Samenvatting

Dit onderzoek met als titel 'Zorg en identiteit' heeft als doel om duidelijk te krijgen of datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeenkomt met wat een christelijke zorgaanbieder biedt. Hierbij hoort de volgende hoofdvraag:

'Komt datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder?'

En de volgende deelvragen:

1. *Wat houdt de zorg per zorgcategorie in?*
2. *Wat houdt de christelijke component van zorg in volgens zorgaanbieders?*
3. *Wat betekent de christelijke component voor de zorgvrager?*

Ter verdieping van het onderwerp en om achtergrond informatie op te doen is literatuurstudie gedaan naar identiteit in zorginstellingen. Ook is er literatuurstudie gedaan naar onderzoeksmethoden en manieren van interviewen. Vanuit de literatuur is antwoord gegeven op deelvraag één. Op de andere deelvragen is antwoord gegeven door middel van het uitvoeren van interviews. Met behulp van telefonische interviews met managers en zorgverleners van instellingen is deelvraag twee beantwoord. Op deelvraag drie is antwoord gegeven door middel van face to face interviews met cliënten. Tijdens de interviews is gebruikgemaakt van een topiclijst waarbij ruimte was om verder in te gaan op wat de geïnterviewde vertelde.

De uitkomst van de interviews is geanalyseerd door middel van het labelen en coderen van de gegevens. De resultaten zijn beschreven aan de hand van de volgende codes: visie en beleid, personeelsbeleid, dagelijkse praktijk, houding medewerkers en cliënten.

Het belangrijkste wat er in de resultaten naar voren kwam, is dat de hoofdvraag: 'komt datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder?' positief beantwoord kan worden. Wat zorgvragers zoeken in christelijke zorg, komt overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder. De belangrijkste punten waarin dit naar voren kwam is het samen bidden en Bijbel lezen, activiteiten die aangeboden worden, gesprekken waarin het geloof wordt betrokken en de houding van medewerkers vanuit christelijk perspectief.

Het eindproduct van dit onderzoek bestaat uit twee delen. Eén deel is voor Pro Life zorgverzekeringen en één deel is voor het lectoraat Verpleegkundige Beroepsethiek van de Christelijke Hogeschool Ede. Het eindproduct voor Pro Life bestaat uit een omschrijving van de deelvragen per zorgcategorie. Deze zijn te vinden in een aparte bijlage van dit verslag. Het eindproduct voor de Christelijke Hogeschool Ede bestaat uit de algemene resultaten, de conclusie en discussie die te vinden zijn in dit verslag. Hierbij is een uitspraak gedaan over het totaal van zorgcategorieën en het heeft een meer onderzoeksmatig karakter.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Inhoudsopgave	3
Woord vooraf.....	5
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Probleemstelling.....	6
1.3 Vraagstelling en deelvragen.....	6
1.4 Doelstelling	7
1.5 Methode.....	7
2. Onderzoeksopzet.....	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Methode of onderzoeksontwerp	8
2.3 Validiteit.....	10
2.4 Populatie	11
2.5 Interviewen	12
2.6 Slot.....	14
3. Literatuurstudie naar identiteit in zorginstellingen.....	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Wat is identiteit?	15
3.3 Geschiedenis	16
3.4 Identiteit en management.....	18
3.5 Keurmerk christelijke zorg.....	19
3.6 Slot.....	19
4. Resultaten	21
4.1 Inleiding	21
4.2 Beschrijving per onderwerp.....	21
4.2.1 Visie en beleid	21
4.2.2 Personeelsbeleid	22
4.2.3 Dagelijkse praktijk	22
4.2.4 Houding medewerkers	23
4.2.5 Cliënten	24
4.3 Gegevens in tabellen	25
4.3.1 Visie en beleid	25
4.3.2 Personeelsbeleid	26
4.3.3 Dagelijkse praktijk	26
4.3.4 Houding medewerkers	26
4.3.5 Cliënten	27

5.	Conclusie.....	28
5.1	Deelvragen	28
5.2	Hoofdvraag	28
6.	Discussie	29
7.	Aanbevelingen	30
8.	Literatuurlijst.....	31
8.1	Boeken.....	31
8.2	Internet.....	32
8.3	Onderzoeksrapport.....	33
9.	Bijlagen	34
9.1	Zorgcategorieën.....	34
9.2	Brief die verstuurd is naar de zorginstellingen.....	35
9.3	Topiclijst voor de telefonische interviews.....	36
9.4	Topiclijst voor de interviews met cliënten	37
9.5	Tussenproduct coderen.....	38
9.5.1	Visie en beleid	38
9.5.2	Personeelsbeleid.....	42
9.5.3	Houding medewerkers	44
9.5.4	Dagelijkse praktijk	49
9.5.5	Cliënten	57

Woord vooraf

'Vind een christelijke hulpverlener bij u in de buurt.' Dit is de tekst die te lezen is op de website 'Ikzoekchristelijkehulp.nl'. Deze website is ontstaan op initiatief van de zorgverzekeraar Pro Life om op een eenvoudige manier christelijke zorginstellingen en hulpverleners te vinden. Pro Life is een zorgverzekering die werkt vanuit een christelijke levensopvatting en wil naast toegang tot zorg in het algemeen, juist christelijke identiteitsgebonden zorg toegankelijk maken voor cliënten.

Om christelijke zorg meer bekendheid te geven zal de website 'Ikzoekchristelijkehulp.nl' aangepast worden. Om een duidelijk beeld te krijgen wat christelijke zorg inhoudt, is er contact ontstaan tussen Pro Life en het Prof. dr. G.A. Lindeboom Instituut. Het Prof. dr. G.A. Lindeboom Instituut is een wetenschappelijk studiecentrum dat vanuit de christelijke levensbeschouwing de besluitvorming over ethische kwesties in de politiek en de gezondheidszorg probeert te beïnvloeden. Er is bij het Lindeboom Instituut een grote expertise op het gebied van het doen van onderzoek. Voor de directe uitvoering is het lectoraat Verpleegkundige Beroepsethiek van de Christelijke Hogeschool Ede ook betrokken in dit onderzoek en is onze afstudeeropdracht ontstaan.

Wij, als vierdejaarsstudenten HBO Verpleegkunde aan de Christelijke Hogeschool Ede, hebben onderzoek gedaan naar christelijke identiteitsgebonden zorg. Om je als HBO verpleegkundige verder te ontwikkelen en competent te worden in het doen van onderzoek, moet er in het laatste jaar van de opleiding een afstudeeropdracht gedaan worden. Door middel van dit onderzoek hopen wij deze competenties verder ontwikkeld te hebben en daarmee christelijke zorg meer onder de aandacht te brengen. De opdracht voor dit onderzoek is ontstaan vanuit de ideeën van Pro Life en uitgevoerd in opdracht van het lectoraat Verpleegkundige Beroepsethiek van de Christelijke Hogeschool Ede.

Bij de uitvoering van het onderzoek hebben wij veel hulp gehad. Zonder de begeleiding van zowel de opleiding, als vanuit de deelnemende organisaties waren wij niet tot dit eindresultaat gekomen. Bij dezen willen wij daarvoor onze dank uitspreken aan allen die ons geholpen hebben. In het bijzonder aan onze begeleider Bart Cusveller en opdrachtgever Stef Groenewoud, die ons terzijde stonden met hun kritische blik, kennis en adviezen.

Juni 2011,

Lindy Blankenstijn
Gerlinde van Eck
Mieke Krijgsman

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Pro Life is een christelijke zorgverzekeraar en initiatiefnemer van de website 'Ikzoekchristelijkehulp.nl'. Dit is één van de twee momenteel bestaande websites die het christelijke zorgaanbod in Nederland in kaart brengen. Deze website is breed christelijk en gratis. In verband met hun 25-jarig jubileum heeft Pro Life het plan om deze website te vernieuwen. Om die reden is er in mei 2010 een eerste overleg geweest tussen onder andere dhr. A. Luteijn van Pro Life en dhr. S. Groenewoud van het Prof. dr. G. A. Lindeboom Instituut. Het doel van dit overleg was om na te denken over de toekomst van het initiatief 'Ikzoekchristelijkehulp.nl'. Hierin kwam naar voren dat christenen vaak niet de meerwaarde lijken in te zien van christelijke zorg ten opzichte van seculiere zorg. Volgens de betrokken organisaties ligt hier een belangrijke uitdaging, namelijk om het bewustzijn onder christelijke zorggebruikers te vergroten. In vervolggesprekken werd ook het Lectoraat Verpleegkundige Beroepsethiek van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) in dit overleg betrokken en is nagedacht over de manier waarop studenten van de CHE kunnen meewerken aan dit project. Vanuit deze samenwerking is de opdracht om onderzoek te doen naar de meerwaarde van christelijke zorg bij ons terecht gekomen.

1.2 Probleemstelling

Het probleem wat uit de overleggen naar voren kwam, is dat christenen de meerwaarde niet lijken in te zien van christelijke zorg ten opzichte van seculiere zorg. Terwijl de betrokken organisaties ervan overtuigd zijn dat die meerwaarde nadrukkelijk aanwezig is.

1.3 Vraagstelling en deelvragen

Om dit probleem op een onderzoeksmatige wijze aan te kunnen pakken, is ervoor gekozen om te onderzoeken of het zorgaanbod van christelijke zorgaanbieders overeenkomt met wat zorggebruikers zoeken op het gebied van christelijke identiteit. Op die manier kan naderhand beschreven worden wat zorginstellingen te bieden hebben aan christelijke zorg en of zorgvragers vinden wat ze zoeken. De hoofdvraag wordt dan:

Komt datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder?

De bedoeling is om deze vraag te beantwoorden voor elf verschillende zorgcategorieën. Om een duidelijk beeld te krijgen wat de zorg per categorie precies inhoudt, is de eerste deelvraag:

1. *Wat houdt de zorg per zorgcategorie in?*

Om vervolgens na te kunnen gaan wat christelijke zorginstellingen te bieden hebben, luidt de tweede deelvraag:

2. *Wat houdt de christelijke component van zorg in volgens zorgaanbieders?*

En om als laatste te weten te komen wat christenen vinden op het gebied van christelijke zorg, volgt de derde deelvraag:

3. *Wat betekent de christelijke component voor de zorgvrager?*

1.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om duidelijk te krijgen of dat wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeenkomt met wat een christelijke zorgaanbieder biedt. Door dat te omschrijven, wordt inzicht gegeven in het christelijke zorgaanbod in Nederland.

1.5 Methode

De manier waarop dit onderzoek wordt gedaan verschilt per deelvraag. De eerste deelvraag zal beantwoordt worden door het doen van literatuurstudie naar wat de zorg per categorie inhoudt. De tweede deelvraag, wat de christelijke component van zorg inhoudt volgens de zorgaanbieder, zal worden beantwoordt door middel van het houden van telefonische interviews. Per zorgcategorie zal van één instelling een medewerker vanuit het management en een medewerker vanuit de hulpverlening worden benaderd. De derde deelvraag zal worden beantwoordt door middel van face tot face interviews met cliënten. Per zorgcategorie zal één cliënt benaderd worden. Naar aanleiding van de verkregen informatie uit de literatuurstudie en de interviews zal per deelvraag een stukje worden geschreven. Dit zal leiden tot een beschrijving van de deelvragen per zorgcategorie.

Om een algemeen antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag van dit onderzoek: komt datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder, zal alle verkregen informatie vanuit de interviews worden ingedeeld naar onderwerp. Op die manier zal geprobeerd worden een overzicht te geven van wat christelijke zorgaanbieders bieden en wat cliënten vinden op het gebied van christelijke identiteit.

2. Onderzoeksopzet

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal worden beschreven wat voor type onderzoek dit is en welke methode daarbij past. Ook zal ingegaan worden op de validiteit, populatie en interviewtechnieken. Er is gebruik gemaakt van verschillende bronnen: Baarda, Verhoeven, Hunink en de website sillius.nl. De bronnen Baarda en Verhoeven zijn geraadpleegd omdat zij beide duidelijke richtlijnen geven over het doen van onderzoek, welke stappen men daarvoor moet nemen en hoe men gegevens kan verzamelen. Deze boeken worden veel gebruikt bij het doen van onderzoek op een hogeschool. De informatie op de website sillius.nl komt uit het boek: *'Interviewen: theorie, techniek en training'*, van Ben Emans. Deze bron is gekozen omdat het praktische informatie en richtlijnen over interviewen bevat. Het boek van Hunink is geraadpleegd omdat daarin op kritische wijze over deskundigheid en kwaliteit wordt geschreven.

2.2 Methode of onderzoeksontwerp

Dit onderzoek heeft als doel om duidelijk te krijgen of datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeenkomt met wat een christelijke zorgaanbieder te bieden heeft. De uiteindelijke beschrijving zal bestaan uit drie deelonderwerpen: allereerst wat de zorg per categorie inhoudt, vervolgens wat de christelijke component per categorie inhoudt volgens de zorgaanbieders en als laatste wat de christelijke component voor de zorgvrager betekent. In dit onderzoek gaat het dus grotendeels om de mening van personen waaruit uiteindelijk een conclusie wordt getrokken. Aan de hand van dit gegeven kan vastgesteld worden welke strategie dit onderzoek heeft. De keuze voor een strategie of optiek wordt volgens Verhoeven namelijk in een breder kader gezien dan de keuze voor een methode. Er wordt eerst voor een bepaalde strategie gekozen, kwalitatief of kwantitatief, en daarbinnen is de keuze voor een methode beperkt. Bij kwantitatieve methoden wordt gebruik gemaakt van cijfermatige gegevens, bij kwalitatieve methoden wordt er niet of nauwelijks met cijfermatige gegevens gewerkt. (Verhoeven, 2007) Omdat het in dit onderzoek gaat om de mening van personen kan gesteld worden dat dit onderzoek kwalitatief is. Ook omdat de meningen in dit onderzoek niet op een cijfermatige manier worden verwerkt.

Daarnaast wordt in de leer van de methodologie (de leer die zich bezighoudt met onderzoeksmethoden) onderscheid gemaakt tussen twee 'hoofdtypen' van onderzoek, namelijk fundamenteel onderzoek en praktijkgericht onderzoek. Een belangrijk verschil tussen deze twee typen onderzoek is dat het doel van het onderzoek anders is. Bij fundamenteel onderzoek zijn de vragen niet primair gericht op toepassing in de praktijk. Bij praktijkgericht onderzoek gaat het wel om het oplossen van problemen uit de praktijk. (Verhoeven, 2007) Hunink formuleert het doel van praktijkgericht onderzoek op de volgende wijze: 'bij praktijkgericht onderzoek staat vooral het doen van onderzoek ter oplossing van praktijkproblemen centraal. Het doel is met name het menselijk handelen te veranderen of te verbeteren'. (Hunink & e.a., 2000) In dat opzicht kan dit onderzoek als praktijkgericht worden gezien. Het gaat namelijk over toepassing in de praktijk en niet over een wetenschappelijke theorie die onderzocht moet worden. Als het goed is levert dit onderzoek inzichten op die een bijdrage leveren aan de vorming en ontwikkeling van kwaliteitszorg.

Dit onderzoek is dus kwalitatief en praktijkgericht. Verder behandelt Verhoeven in haar boek een aantal onderzoekstypen. Dit doet zij aan de hand van het soort vraagstelling. De centrale vraag van dit onderzoek is 'komt datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder?' Deze vraag is zowel vergelijkend als evaluerend. Het gaat namelijk over samenhang of verschil tussen dat wat zorgvragers zoeken en dat wat zorginstellingen aanbieden. Dat is tegelijk ook beoordelend of evaluerend, namelijk hoe de zorg door de cliënt wordt ervaren. Bij zulke onderzoeksvragen passen volgens Verhoeven de volgende methoden: enquête, experiment, observatie, analyse van bestaand materiaal, open interviews en groepsgesprek. De methode die in dit onderzoek gebruikt wordt, is zowel de methode van open interviews als van literatuurstudie. In het volgende gedeelte van dit hoofdstuk zal hier verder op ingegaan worden.

Bij kwalitatief onderzoek is een aantal opzetten mogelijk. In haar boek 'Basisboek Kwalitatief Onderzoek' maakt Baarda onderscheid tussen de volgende vormen van kwalitatief onderzoek: een kwalitatieve casestudy, kwalitatief survey-onderzoek en een kwalitatief veldexperiment. Op basis van de beschrijving die zij over deze opzetten geeft, kan er geconcludeerd worden dat dit onderzoek een kwalitatief survey-onderzoek is. Het gaat er namelijk om dat er een overzicht of inventarisatie van onderzoeksverschijnselen verkregen wordt. Belangrijk is om te weten te komen wat de mening is van werknemers en werkgevers uit zorginstellingen en van cliënten over christelijke zorg. Daarom gaat het om survey-onderzoek, want daarmee beschrijf je opvattingen van mensen. 'Je maakt als het ware een dwarsdoorsnede van een facet van je onderzoeksverschijnselen'. (Baarda, De Goede, & Teunissen, 2009)

Bij een survey-onderzoek wordt vaak gebruik gemaakt van interviews. Een streven daarbij is volgens Baarda om de gesprekken onder zo normaal mogelijke omstandigheden te laten plaatsvinden. (Baarda, De Goede, & Teunissen, 2009) In dit onderzoek wordt grotendeels gewerkt met het afnemen van half- of gedeeltelijk gestructureerde interviews. Zowel telefonisch als face to face. Streven daarin zal ook zijn om de interviews onder zo normaal mogelijke omstandigheden af te nemen. Daarnaast zal een gedeelte van dit onderzoek worden gedaan door middel van literatuurstudie. Dat gaat vooral over het eerste deel, het verkennen van het onderwerp en daarna het beschrijven van de twaalf zorgcategorieën. Als laatste zullen de verkregen gegevens geanalyseerd worden en zal er een conclusie getrokken worden. Hunink maakt onderscheid tussen verschillende vormen voor het nemen van steekproeven in de selectie van respondenten. Zo kun je een steekproef selectief nemen, maar ook aselectief. In dit onderzoek zal een doelbewuste selecte steekproef genomen worden, wat betekent dat je de respondenten selecteert op grond van een bepaalde deskundigheid of op grond van specifieke ervaringen. (Hunink & e.a., 2000) Dit is belangrijk, omdat in dit onderzoek personen geïnterviewd worden die iets kunnen vertellen over hun ervaring met identiteitsgebonden zorg.

Tenslotte het analyseren van de verkregen gegevens uit de interviews. Dit wordt gedaan door middel van het labelen van tekstfragmenten, dat wil zeggen, voorzien van een naam, omschrijving of andere code. Dat geeft een duidelijk overzicht over de verkregen gegevens. Op die manier kan er gekeken worden naar de uiteindelijke resultaten van dit onderzoek.

2.3 Validiteit

Het begrip validiteit wordt vaak verward met betrouwbaarheid, maar is wel degelijk iets anders. Onder validiteit wordt verstaan de mate waarin gemeten wordt wat je beoogt te meten. (Baarda & de Goede, 2006) Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting afhankelijk is van toeval. Betrouwbaarheid garandeert niet dat de meting valide is. Validiteit wordt ook wel geldigheid genoemd en geeft aan dat een onderzoek vrij is van structurele fouten.

Verhoeven maakt een onderscheid tussen verschillende soorten van validiteit, te weten interne en externe validiteit, waarbij externe validiteit onderverdeeld kan worden in populatievaliditeit en begripsvaliditeit. Bij interne validiteit gaat het om het kiezen van de juiste onderzoeksopzet en de juistheid van conclusies die worden getrokken vanuit het onderzoek. Bij dit onderzoek is er nagegaan welke onderzoeksopzet het beste is. Daarnaast zal van de gehouden interviews een verbatim gemaakt worden, van hieruit worden de resultaten verwerkt en zullen er conclusies getrokken worden. De interne validiteit zal hierdoor gewaarborgd worden.

Populatievaliditeit is een van de vormen van externe validiteit. Hierbij gaat het om de reikwijdte van het onderzoek. Baarda omschrijft dit als volgt: 'kwaliteit van de reikwijdte van een conclusie uit een onderzoek: in hoeverre is de conclusie generaliseerbaar naar algemenere begrippen, andere populaties en andere situaties'. (Baarda & de Goede, 2006) Bij dit onderzoek zal de populatievaliditeit niet erg hoog zijn, omdat er per zorgcategorie een beperkt aantal interviews wordt gehouden. Hierdoor kan er geen uitspraak gedaan worden over algemene begrippen, andere populaties en andere situaties. De resultaten zullen niet representatief zijn. In het belang van dit onderzoek is dat ook niet nodig, omdat het er vooral om gaat de ervaringen van cliënten te horen en te laten zien wat christelijke zorg te bieden heeft. Door middel van selectiecriteria van de respondenten zal ernaar gestreefd worden om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de werkelijkheid en concrete voorbeelden te kunnen benoemen. De resultaten zullen beperkt zijn en niet representatief voor alle zorginstellingen.

Een andere vorm van externe validiteit is begripsvaliditeit of constructvaliditeit. Hierbij gaat het om de meetinstrumenten die worden gebruikt en of er wordt gemeten wat je wilt meten. Er zijn een aantal dingen gedaan om deze vorm van validiteit te waarborgen. Voordat er is begonnen met het houden van interviews is een topiclijst opgesteld, welke door de opdrachtgever goedgekeurd is. Deze topiclijst is als uitgangspunt voor alle interviews gebruikt en is te vinden in bijlage 9.3 en 9.4. De interviews zijn door twee personen afgenomen om persoonlijke voorkeuren te vermijden en elkaar aan te kunnen vullen tijdens het houden van een interview. De letterlijke uitwerking van het interview is na afloop naar de respondent opgestuurd, dit heeft gezorgd voor een extra controle van de gegevens, wat de validiteit ten goede komt. Daarnaast zijn bij het selecteren van respondenten een aantal criteria gebruikt. Deze zullen bij het beschrijven van de populatie genoemd worden. Tijdens het hele onderzoek is er naar de opdrachtgevers transparant geweest over de vorderingen van het onderzoek, beslissingen die zijn genomen en uitwerking van de verschillende stukken. Om de validiteit van de interviewvragen te garanderen is er nagegaan wat de literatuur hierover zegt. Hieronder worden een aantal punten weergegeven die belangrijk zijn bij het opstellen van interviewvragen volgens Baarda & De Goede:

- Vragen en antwoorden moeten duidelijk en slechts voor één uitleg vatbaar zijn. Het moet voor de respondent duidelijk zijn wat je precies wil weten. Het gebruik van vage termen als 'vaak', 'meestal', en 'af en toe' moet zoveel mogelijk vermeden worden.
- Behandel één onderwerp tegelijk.
- Gebruik geen ingewikkelde taal. Zorg ervoor dat de vragen duidelijk zijn en vermijd vakjargon. Is dit onvermijdelijk, dan is het belangrijk om het woord uit te leggen aan de respondent. Om te zorgen dat de vragen niet te ingewikkeld worden, is het goed om korte zinnen te gebruiken, geen bijzinnen erin te verwerken, werkwoorden in de actieve vorm te gebruiken en in plaats van ontkenningen positief geformuleerde vragen te gebruiken.
- Formuleer de vragen zo neutraal mogelijk. Zorg dat uit de vragen geen suggesties voor een antwoord blijkt.
- Veronderstel niet zonder meer feiten als bekend, maar ga eerst na of de feiten bekend zijn bij de respondent. (Baarda & de Goede, 2006)

Door middel van dit onderzoek zal hopelijk een uitspraak gedaan kunnen worden over de vraag of zorgvragers datgene wat zij zoeken in christelijke zorg ook vinden, maar dat betekent niet dat een volgende die dit onderzoek zal uitvoeren tot dezelfde conclusies zal komen. Het aantal instellingen waar interviews afgenomen zullen worden is te beperkt om algemene uitspraken te kunnen doen. In dit onderzoek zal de meting erg afhankelijk zijn van toeval en geen goed beeld geven van de werkelijkheid. De vraag van de opdrachtgever is als uitgangspunt genomen en bij aanvang van het onderzoek was bekend dat het onderzoek niet representatief zal zijn voor alle zorginstellingen met een christelijke identiteit.

2.4 Populatie

Voordat er besloten wordt wie er geïnterviewd zal worden, is het belangrijk om goed te weten wat er onderzocht gaat worden en na te gaan welke onderzoekseenheden deel uit zullen maken van het onderzoek. Bij dit onderzoek is de christelijke component in de zorg het belangrijkste wat onderzocht zal gaan worden. Om hier achter te komen wordt gebruik gemaakt van verschillende respondenten, namelijk leidinggevend en medewerkers van zorginstellingen en zorgvragers. In het geval van dit onderzoek gaat het niet om een bestaande groep die geïnterviewd zal worden, maar om individuele respondenten uit het netwerk van de opdrachtgever.

Bij dit onderzoek is er eerst een indeling van zorgcategorieën gemaakt. Deze indeling is gebaseerd op al bestaande indelingen en in overleg met een expert vastgesteld. Naar aanleiding van deze indeling zijn de namen van instellingen die benaderd zullen worden voor interviews geselecteerd. Bij het maken van deze selectie is uitgegaan van een aantal criteria.

- Variatie in identiteit van de instellingen
- Een grote en breed georiënteerde organisatie
- Organisaties die gevestigd zijn en naamsbekendheid hebben
- Organisaties die een duidelijke christelijke identiteit hebben

De selectie is gedeeltelijk gebaseerd op deze criteria, maar er zijn per zorgcategorie meerdere instellingen die aan deze criteria voldoen. In overleg met de opdrachtgever is hier een keuze in gemaakt. Deze wijst op een selecte steekproef, de resultaten zullen dan ook alleen gelden voor de eenheden die in het onderzoek zijn betrokken. Bij het analyseren van de interviews zal

daarom geen uitspraak gedaan kunnen worden over de hele werkelijkheid. Een overzicht van de zorgcategorieën is te vinden in bijlage 9.1.

In deze opdracht was het aantal interviews al afgebakend. Per zorgcategorie zullen er twee telefonische interviews en een diepte-interview gehouden worden. Het aantal respondenten was voorafgaand aan het onderzoek al bepaald door de opdrachtgever. Bij het maken van afspraken zal er in eerste instantie gevraagd worden naar iemand van het management en een medewerker, welke telefonisch benaderd zullen worden. Aan deze personen zal de vraag voorgelegd worden of er ook zorgvrager geïnterviewd kan worden. De criteria bij het selecteren van een zorgvrager zijn dat de zorgvrager duidelijk heeft gekozen voor de christelijke identiteit van de instelling, dat de zorgvrager goed in staat is mee te werken aan een interview en, indien mogelijk, dat de zorgvrager ervaring heeft met zorg in een algemene instelling. Met name dit laatste criteria zal niet bij alle interviews gewaarborgd zijn, omdat dit niet mogelijk blijkt te zijn.

2.5 Interviews

Verhoeven omschrijft een interview als volgt: 'Een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewde vooropstaat. Het doel van interviewen is informatie verzamelen over een bepaald onderwerp.' (Verhoeven, 2007) In dit stuk zal duidelijk gemaakt worden wat de voor- en nadelen zijn van verschillende manieren van interviewen, welke manier van interviewen in dit onderzoek zal worden toegepast, de opbouw en vragen van een interview en mogelijk problemen die zich kunnen voordoen tijdens het interviewen. Interviewen heeft verschillende voor- en nadelen. Ook zijn er verschillende manieren van interviewen. Ten eerste kan men kiezen uit een mondeling of schriftelijk interview. Het voordeel van een schriftelijk interview is dat men in korte tijd veel mensen kan bereiken. Daarnaast is een schriftelijk interview wat anoniemer dan een mondeling interview waardoor respondenten eerder meewerking zullen verlenen. Een nadeel van schriftelijk interviewen is dat het veel voorbereidingstijd kost. Daarnaast zal er veel non-respons plaats vinden. Andere manieren van interviewen zijn groepsgewijze afname, telefonisch interview en afname via internet of email. (Baarda & de Goede, 2006)

Een deel van dit onderzoek bestaat uit de vraag wat volgens verschillende zorgaanbieders de christelijke component van hun zorgaanbod is. Er is gekozen om deze zorgaanbieders te interviewen door middel van telefonische interviews, omdat het hier gaat om een relatief beperkt aantal concrete vragen. Daarnaast zal de respons groter zijn in vergelijking met een schriftelijke manier van interviewen. De telefonische interviews kunnen plaats vinden op een moment dat het de respondent uitkomt doordat er van te voren geen concrete afspraak wordt gemaakt. Telefonisch interviewen gebeurt tegenwoordig meestal met behulp van een computer, zodat de gegevens meteen kunnen worden ingevoerd en verwerkt. Ook kan ervoor worden gekozen om het gesprek op te nemen of om tijdens het gesprek mee te schrijven. In dit onderzoek zullen de gesprekken worden opgenomen met behulp van een voice-recorder. Op een later moment worden de interviews woordelijk uitgewerkt.

Een volgend deel bestaat uit het interviewen van zorgvragers. Hierin wordt nagegaan wat de christelijke component van de zorg betekend voor de zorgvragers. Dit wordt gedaan door middel van een halfgestructureerd interview. Dat is een interview met een vragenlijst of een lijst met onderwerpen. Daarnaast is er alle ruimte voor de eigen inbreng van de respondent.

Verhoeven noemt hierbij het volgende: 'Denk eraan dat bij een diepte interview de beleving van de respondent het belangrijkste uitgangspunt is. Gaat het interview een andere kant uit dan jouw topiclijst aangeeft, speel daar dan op in.' (Verhoeven, 2007) Het is belangrijk om de respondent de ruimte te geven om zijn verhaal te doen, maar daarbij ook sturing aan het gesprek te geven zodat je antwoord op je vragen krijgt. Dit kan met behulp van interview- en gesprekstechnieken. Deze halfgestructureerde interviews worden op een geluidsband opgenomen. Hiervoor is het belangrijk eerst de toestemming van de respondent te vragen. Naderhand wordt het interview uitgeschreven en eventueel naar de respondent opgestuurd. Op die manier kan gevraagd worden of het verslag een juiste weergave is van het gesprek.

Bij het afnemen van de interviews is het belangrijk om een logische opbouw in de interviews aan te brengen. Een interview heeft een begin, een middenstuk en een einde. Verhoeven geeft de volgende indeling:

- Introductie. Hierin komen de volgende onderdelen aan bod:
 - Voorstellen
 - Gespreksdoel
 - Opbouw
 - Geschatte duur
 - Waardering deelname
 - Belang van informatie
 - Wat gebeurt er met de informatie
- Kern van het interview. In onderdelen wordt het hoofdonderwerp aan de orde gesteld.
- Einde. Bouw na het gesprek het onderwerp goed af. Vat het gesprek samen, geef de respondent de gelegenheid om nog wat aan te vullen of op te merken en zorg dat hij tevreden weg gaat. (Verhoeven, 2007)

Naast een logische opbouw van het interview zelf, is het ook belangrijk om na te denken over de vormgeving van het interview. Hierover wordt een aantal punten beschreven. Ten eerste is het belangrijk om aanwezigheid van derden te vermijden. Het gevaar is dat zij zich in het gesprek kunnen gaan mengen en de respondent gaan aanvullen of verbeteren. Daarnaast is het belangrijk om andere storende factoren te vermijden zoals telefoons die afgaan of mensen die langs komen. Zorg daarom voor een ruimte waar men niet snel gestoord zal worden. Ook belangrijk is het om te zorgen voor een juiste zitopstelling. Zorg dat het voor beide partijen mogelijk is om oogcontact te maken en om oogcontact te kunnen vermijden. Er wordt vaak de voorkeur gegeven om tijdens een interview in een rechte of ruimere hoek te gaan zitten (90-120 graden) en niet recht tegenover elkaar. (Sillius, 2007) Als laatste punt is het belangrijk tijdens het interviewen bewust te zijn van je houding. Deze houding moet belangstellend zijn, meelevend en gericht op wat de respondent vertelt. Verder werkt een geïnteresseerde, licht voorovergebogen houding stimulerend. (Verhoeven, 2007) Stiltes in een gesprek zijn niet erg. Deze stiltes geven de ruimte om na te denken. De toon en volume waarop de vragen worden gesteld zijn ook van belang. Praat verstaanbaar en rustig en laat merken dat je luistert. Ook is het belangrijk om regelmatig samen te vatten tijdens het gesprek. Op die manier kan worden nagegaan of het verhaal van de respondent juist is overgekomen en heeft de respondent een punt om op door te gaan. Als laatste is het goed om het gesprek rustig af te bouwen door van te voren aan te geven dat het gesprek bijna zal worden afgerond. Geef de respondent nog ruimte om laatste dingen te zeggen of te vragen. (Verhoeven, 2007)

Volgens Baarda & de Goede zijn er een aantal problemen die zich tijdens de interviews kunnen voordoen: selectief geheugen en sociale wenselijkheid. Selectief geheugen betekent dat mensen bepaalde dingen wel onthouden en bepaalde dingen niet. Dit hangt er dan vanaf wat ze zich willen herinneren. Door naar concrete punten te vragen kan dit worden verminderd. Een ander probleem dat zich voor kan doen is sociale wenselijkheid. Vaak wil een respondent van een positieve kant gezien worden en zal daarom met name antwoorden geven die een goede indruk zullen maken. Om dit te voorkomen is het als interviewer belangrijk om niet te laten merken of je het ergens mee eens bent of niet. Hierdoor zal de respondent zijn volgende antwoorden niet gaan aanpassen aan de reactie van de interviewer. (Baarda & de Goede, 2006)

2.6 Slot

Wat in dit hoofdstuk vooral naar voren komt, is dat dit onderzoek voor een groot deel is gebaseerd op meningen van personen. Ook de manier van onderzoek, voornamelijk het afnemen van interviews, is van invloed op de uiteindelijke conclusie. De keuze voor respondenten en de manier van interviewen bepalen namelijk welke gegevens verkregen worden. Omdat het gaat om de mening van personen, kunnen er geen harde feiten of aantallen gesteld worden. Wat een voordeel is van dit onderzoek, is dat er diep op de inhoud van de gegevens ingegaan kan worden. Er kan bijvoorbeeld doorgevraagd worden op punten die niet duidelijk zijn. Deze punten zijn belangrijk om te beseffen tijdens het doen van dit onderzoek.

3. Literatuurstudie naar identiteit in zorginstellingen

3.1 Inleiding

Voormalig minister president Jan Peter Balkenende schrijft in het voorwoord van het boek *'Zal er na 2000 een christelijke organisatie zijn?'* over maatschappelijke ontwikkelingen in Nederland in het kader van christelijke organisaties. Als eerste noemt hij dat er zeker aanleiding is voor ongerustheid en vrees over de toekomst van dergelijke organisaties. Sociologische analyses wijzen namelijk op verdergaande ontkerkelijking en secularisatie. Hiertegenover stelt hij een nieuwe ontwikkeling die juist ruimte biedt voor spiritualiteit. Men denkt steeds meer na over 'vragen op het gebied van kwaliteit van de samenleving en de betekenis en inhoud van waarden en normen' (Nijen, 1999), oftewel, 'zingevingvragen'. Gezien die laatste ontwikkeling zou het volgens Balkenende weleens kunnen zijn dat christelijke organisaties heel hard nodig zijn om daarop in te haken en tegemoet te komen aan wat mensen raakt en intrigeert.

Om meer inzicht te krijgen in die ontwikkelingen op het gebied van organisaties of zorginstellingen met een christelijke identiteit wordt dit literatuuronderzoek gedaan. Vooral de ontwikkeling van de zorg in Nederland zal beschreven worden en welke gebeurtenissen hierop van invloed zijn geweest. Met als hoofddoel om de gevonden informatie te gebruiken als achtergrond en verheldering van dit onderzoek.

Als zoekstrategie voor het vinden van literatuur is in het zoekprogramma van de mediatheek van de Christelijke Hogeschool Ede gezocht op een aantal trefwoorden zoals 'identiteitsgebonden zorg', 'christelijke zorginstellingen', 'secularisatie' en 'verzuiling'. Daarnaast is er literatuur gebruikt op aanraden van de begeleiders Bart Cusveller en Stef Groenewoud. De literatuur die gelezen is, komt voor het grootste gedeelte uit de mediatheek van de Christelijke Hogeschool in Ede. Een tweetal boeken komt uit de bibliotheek van het Prof. Dr. G. A. Lindeboom Instituut. Deze twee bibliotheken zijn gespecialiseerd in het onderwerp van deze literatuurstudie. Criteria voor het selecteren van bruikbare literatuur waren dat er werd geschreven over het begrip identiteit, ontwikkelingen in het verleden met betrekking tot verzuiling in Nederland, identiteit in zorginstelling en identiteit en management. Uit alle gevonden literatuur is echter een selectie gemaakt van welke er daadwerkelijke is gebruikt, omdat bij het doorbladeren van verschillende boeken bleek dat het geschrevene of te veel in detail inging op bepaalde ontwikkelingen of juist te oppervlakkig bleef. Daarnaast werd in sommige boeken globaal dezelfde informatie gevonden. Deze selectie is vooral gemaakt op grond van de achtergrond van de opdrachtgever, Pro Life Zorgverzekeringen. Zij hebben een orthodox christelijke achtergrond en in deze studie is om die reden vooral gebruik gemaakt van literatuur vanuit de orthodox christelijke visie.

In dit stuk zal eerst worden ingegaan op het begrip identiteit, daarna op de geschiedenis van de verzuiling in Nederland. Vervolgens iets over identiteit en management, levensbeschouwing en zorg en het keurmerk christelijke zorg.

3.2 Wat is identiteit?

Er zijn verschillende omschrijvingen en definities van het begrip identiteit. Een van deze definities, vooral gericht op identiteit binnen een organisatie is de volgende: *'identiteit is wat de organisatie wezenlijk is, vooral qua cultuur en het daarin wortelende gedrag, zowel van alle tot de*

organisatie behorende mensen als van de organisatie zelf. (de Joode, 2001) Binnen de zorg wordt er wel gesproken van identiteitsgebonden zorg. Bij christelijke zorg wordt deze identiteit gekenmerkt door een bepaalde levensbeschouwing. Hoekman noemt identiteitsgebonden zorg daarom ook wel: *'zorg die wordt gekenmerkt door een bepaalde levensbeschouwelijke overtuiging'*. (Hoekman, 2003) In het onderzoek zal worden ingegaan op de aspecten die de christelijke zorg kenmerken.

Er zijn van oudsher verschillende identiteitsgebonden zorginstellingen in Nederland. Verderop in deze literatuurstudie zal ingegaan worden op de ontwikkeling van identiteitsgebonden zorg. Focaris is een belangenvereniging voor zorgaanbieders in de gereformeerde gezindte en heeft zich beziggehouden met het meer bekend maken van identiteitsgebonden zorg, met name binnen de gereformeerde gezindte. Zij hebben geprobeerd een overzicht te geven van identiteitsgebonden zorg. In het kader hiervan is een boekje uitgebracht met als titel: *'Zorg in de gereformeerde gezindte'*. In dit boekje wordt ook verder ingegaan op het begrip identiteit en hoe dit naar voren komt binnen zorginstellingen. Identiteit heeft alles te maken met het eigene van mensen en instellingen. Het laat zien wat mensen onderling samenbindt, maar ook waarin een bepaalde groep zich onderscheidt van andere personen of instellingen. Volgens Focaris is identiteit iets wat altijd voor anderen zichtbaar is, ongeacht de omstandigheden en tijden. Echtheid, oprechtheid en innerlijke eenheid zijn begrippen die hierbij horen. Kenmerken van identiteit komen niet alleen tot uiting in statuten van een instelling, maar ook in de zorgpraktijk van alle dag. Identiteit doortrekt de hele organisatie, maar komt vooral naar voren in situaties waarin de zorgvrager als persoon met zijn identiteit centraal komt te staan. Voorbeelden hiervan zijn de psychosociale hulpverlening, opvoedings- en begeleidingssituaties of gesprekken over levensvragen tijdens de verzorging.

Identiteit heeft ook alles met kwaliteit van zorg te maken, aldus Focaris. Een zorgvrager vraagt in eerste instantie om kwalitatief goede zorg, maar daarbij ook om zorg die zich kenmerkt door een bepaalde identiteit. De christelijke identiteit van de zorg is niet iets wat los staat van de overige aspecten van de zorg, iets wat bovenop de zorg in algemene instellingen wordt gegeven, maar het is terug te zien in alle facetten van de zorg volgens Focaris.

3.3 Geschiedenis

Inleiding

In maart 2009 is er vanuit Focaris onderzoek verricht naar de positie en toekomstmogelijkheden van christelijke zorg in Nederland, met als titel: *'Wie dan zorgt'*. In dat onderzoeksrapport wordt een uitgebreide omschrijving gegeven van de geschiedenis van christelijke zorg in Nederland. In deze literatuurstudie wordt ook ingegaan op de geschiedenis van christelijke zorg in Nederland, om achtergrondinformatie op te doen over de ontwikkeling van instellingen met een christelijke identiteit. Overigens is de hele gezondheidszorg in Nederland gestempeld door christelijke waarden. 'Ontferming over de medemens, barmhartigheid en liefdevolle verzorging waren en zijn belangrijke motieven in de zorg. Daarin komt tot uitdrukking dat God zelf het leven geeft en het leven van de mens in al zijn stadia omvat. Ziekte, gezondheid, leven en dood mogen in relatie tot God worden beleefd.' (Geuze, Haas de-Vries de, Jochensen, Kuiper, & Schiphof-Halma, 2009) In het onderzoeksrapport van Focaris wordt ook genoemd dat christelijke zorgaanbieders zich nooit volledig als marktpartij kunnen gedragen die zich geheel en uitsluitend richt op de vraag. Het gaat er hen om dat lijdende patiënten om Christus' wil verzorgd worden en niet dat zij als autonome zorgconsumenten kiezen voor het meest geschikte arrangement. Juist omdat

christelijke zorg is ontstaan vanuit een bepaalde visie op zorg, zoals beschermwaardigheid van het leven en barmhartigheid, zullen christelijke instellingen vooral aanbodgedreven zijn. Op die manier blijft de patiënt afhankelijk van wat de instelling te bieden heeft en kunnen de voor de instelling geldende waarden in stand gehouden worden. Daarnaast zullen de christelijke instellingen zich ook willen inzetten voor een algemener belang, zij willen voor de samenleving van betekenis zijn in het aanbieden van zorg.

In chronologische volgorde wordt een aantal perioden uit de geschiedenis beschreven wat betreft de ontwikkeling van christelijke zorg.

Vroeg christendom

In het onderzoeksrapport *'Wie dan zorgt'* wordt genoemd dat het christendom in de eerste eeuwen in het Romeinse Rijk werd bevorderd door epidemieën. Dit lijkt een vreemd verschijnsel. De reden hiervoor is echter dat Christenen daar beter bestand waren tegen epidemieën. Om twee redenen: allereerst gaf het christendom een bevredigender verklaring van alle ellende dan andere godsdiensten en filosofieën en ten tweede werden de christelijke waarden van naastenliefde vertaald in bijstand en solidariteit in de gemeenschap. Dit resulteerde in het verzorgen van zieken en het begraven van doden en daardoor meer overlevenden. Christenen werkten in de eerste eeuwen hun geloof dus uit in concrete zorg voor zieken en hulpbehoevenden, niet alleen voor zichzelf, maar ook voor anderen.

Middeleeuwen

Lindeboom schrijft in een boek over de opkomst van het ziekenhuiswezen. Hij noemt dat op het Concilie van Nicea in 325 werd besloten het oprichten van hospitalen en weeshuizen aan te bevelen aan bisschoppen. Lindeboom noemt dat dit besluit het uitgangspunt is geworden van de ontwikkeling van het christelijk ziekenhuiswezen. En even verder: "Bij de oprichting van dergelijke ziekenhuizen speelde geen enkel wetenschappelijk neveldoel een rol, het was de charitatieve bewogenheid die de stichter dreef: de liefde van Christus dringt ons". (Cusveller, 1996) In West-Europa waren niet zozeer speciale ziekenhuizen waar de zieken verzorgd konden worden, maar dit gebeurde in kloosterorden. Ook op het concilie van Aken (897) werd de verzorging van zieken bijna uitsluitend in handen van de geestelijkheid gelegd. (Geuze, Haas de-Vries de, Jochimsen, Kuiper, & Schiphof-Halma, 2009)

Zorg voor zieken in de Middeleeuwen was gestempeld door religieuze opvattingen. Men zag ziekte meer vanuit heilshistorisch perspectief, dat wil zeggen dat men ziekte meer opvatte als iets dat bij het leven na de val in het paradijs hoort. Men zag uit naar herstel in de opstanding met Christus. Op die manier is het mogelijk om aan een ziekte betekenis of zin te verlenen. Daarnaast werd in iedere lijdende 'een broeder van Christus, ja Christus Zelf gezien'. (Geuze, Haas de-Vries de, Jochimsen, Kuiper, & Schiphof-Halma, 2009)

Tot hiertoe zijn er dus twee belangrijke ontwikkelingen te zien vanaf het vroege christendom, namelijk dat zorg onbaatzuchtig wordt verleend en niet afhankelijk is van wat de zorgvrager nog aan 'tegenprestatie' kan leveren en dat ziekte en lijden in een breder geloofskader worden geplaatst waarin ook de blijvende zieke niet een verstotene is en niet afgeschreven wordt. (Geuze, Haas de-Vries de, Jochimsen, Kuiper, & Schiphof-Halma, 2009)

Het Reveil

In het rapport *'Wie dan zorgt'* wordt genoemd dat het Reveil in Nederland van grote betekenis is geweest in de ontwikkeling van christelijke zorg. Naast vooral geestelijke vernieuwing werden er veel initiatieven genomen op het sociale gebied, vooral in de zorg- en onderwijssector. Het

was een ervaring of opwekking van het christelijke denken en handelen. Zorginstellingen werden in deze jaren doorgaans door kerkelijke of levensbeschouwelijke genootschappen opgezet en 'samenwerking tussen de verschillende instellingen vond voornamelijk zuilsgewijs plaats'. (Boer, 1997) Dit is ook de reden dat tot aan het begin van de jaren 70 van de twintigste eeuw gezondheidszorg en ouderenzorg in Nederland sterk verzuild waren. In deze jaren kwam ook meer aandacht voor de gehandicaptenzorg. Een voorbeeld hierbij is ds. C. E. van Koetsveld. Hij was van mening dat ieder mens voor God gelijk is en dat ook in de idioot de mens volledig mens blijft. (Geuze, Haas de-Vries de, Jochimsen, Kuiper, & Schiphof-Halma, 2009)

Vanuit deze gegevens kan gesteld worden dat het verlenen van zorg en christelijke naastenliefde in het verleden niet van elkaar los te koppelen waren. Deze twee gingen samen op, vanuit het één volgde als vanzelf het ander. Het christendom kun je zien als de wortel voor het ontstaan van georganiseerde zorg rondom zieken en zwakken. Vandaag de dag denken managers van christelijke zorginstellingen erover na hoe de christelijke identiteit doorgevoerd kan worden in het beleid. Het volgende deel van deze literatuurstudie richt zich daarom op beleid en identiteit.

3.4 Identiteit en management

In hoofdstuk vijf van het boekje 'Zorg dragen' gaat J.H. Hegeman in op management en levensbeschouwing in zorginstellingen. Hij noemt dat in deze tijd steeds vaker de term 'moral management' valt wanneer het gaat over de levensbeschouwelijke identiteit van instellingsbeleid in de zorgverlening. 'Moral management' gaat over 'het leidinggeven aan ethische besluitvorming binnen de instelling.' (Cusveller, 1996) Hegeman vindt echter dat 'moral management' te weinig biedt om de levensbeschouwelijke identiteit van een instelling tot uitdrukking te laten komen. Hij noemt daarnaast drie verantwoordelijkheden voor managers om invulling te kunnen geven aan de identiteit:

1. Verantwoordelijkheid voor identiteit als cultuur
 2. Verantwoordelijkheid voor identiteit als ethische beleidsvoering
 3. Verantwoordelijkheid voor identiteit als personeelsmanagement
- Ad. 1. Deze verantwoordelijkheid gaat over alle aspecten van de organisatie die door levensbeschouwing gereguleerd zouden kunnen worden en zodoende de identiteit van de instelling bepalen. In deze cultuur gaat het vaak over een 'klik' tussen personeelsleden op het gebied van levensovertuiging en -stijl als het gaat over personeelsbeleid. 'Identiteit is hier het zich gedragen overeenkomstig de cultuur van de instelling'. (Cusveller, 1996)
- Ad. 2. De tweede verantwoordelijkheid gaat over een professioneel ethisch beleid. Om hierin de levensbeschouwelijke identiteit van de instelling gestalte te geven. Het gaat hier vooral over professionaliteit van zorg en besluitvoering. Ook zal veel aandacht uitgaan naar professionaliteit van het ethisch beleid. Men probeert te handelen in overeenstemming met het ethische beleid.
- Ad. 3. Deze verantwoordelijkheid gaat over het personeel en de professionele beroepsbeoefenaars. Zeker wanneer er geen duidelijke cultuur of een helder ethisch beleid is, bepalen zij wat de identiteit van de instelling is door beslissingen die zij dag aan dag nemen. Hier ligt de verantwoordelijkheid dus op alle leden van de organisatie, omdat zij worden geacht de identiteit van de instelling persoonlijk waar te maken.

3.5 Keurmerk christelijke zorg

Zoals vermeld staat op de website 'Ikzoekchristelijkehulp.nl' zijn er in Nederland veel verschillende kwaliteitskeurmerken waardoor men de deskundigheid van zorg of hulpverlener kan nagaan. Er bestaat ook een keurmerk voor christelijke zorg. Het doel hiervan is zorggebruikers te helpen bij de keuze voor een bepaalde instelling. Veel christenen willen graag zorg ontvangen van een instelling die dezelfde waarden en normen hanteert als zij zelf, dus zorg vanuit een Bijbelse visie. Aan de hand van het christelijk keurmerk is duidelijk of een bepaalde instelling deze Bijbelse visie hanteert. Er zijn een aantal punten waaraan een instelling moet voldoen, wil het een christelijk keurmerk ontvangen. Dit zijn de volgende punten, welke ook te vinden zijn op de website keurmerkchristelijkezorg.nl:

- De instelling verwijst in haar grondslag naar de Bijbel als Gods Woord.
- Vanuit deze grondslag zijn missie, visie en beleid geformuleerd.
- De instelling maakt werk van (het operationeel maken van) haar identiteit.
- De instelling draagt zorg voor een transparante communicatie over haar grondslag en identiteit en de daarop gebaseerde werkwijze.
- De instelling stemt haar identiteitsgebonden werkwijze af op de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt.
- De levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt wordt in de verwijzing meegenomen.
- Identiteitsgerelateerde vragen zijn opgenomen in de evaluaties en onderzoeken.
- De instelling draagt er zorg voor dat medewerkers gemotiveerd en deskundig conform de grondslag en het beleid hun werk kunnen uitoefenen.
- De instelling voldoet aan binnen de branche geldende kwaliteitscriteria en heeft het daarbij behorende certificaat behaald.
- Alle leidinggevenden en hulp-/zorgverleners zijn christen en verbonden aan een christelijke geloofsgemeenschap.
- De instelling onderhoudt structureel contact met cliëntenraden en andere betrokken groepen of verbanden inzake de grondslag en identiteit van de instelling.
- De instelling kan relevante referenties aandragen van de cliëntenraad, een christelijke instelling en een christelijke geloofsgemeenschap.

Het keurmerk christelijke zorg wordt beheerd door de stichting ikzoekchristelijkehulp.nl. Dit keurmerk is ontwikkeld op initiatief van Pro Life, de christelijke zorgverzekeraar. De categorieën waar het keurmerk christelijke zorg zich op richt zijn geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, herstellingsoorden, jeugdzorg, kraamzorg, maatschappelijk werk en opvang, ouderenzorg, palliatieve zorg, psychosociale zorg, thuiszorg en verpleeghuiszorg.

3.6 Slot

Samengevat is door middel van deze literatuurstudie een aantal dingen duidelijk geworden over de begrippen identiteit en identiteitsgebonden zorg. In het kader van dit onderzoek is het goed om te beseffen dat identiteit op zichzelf genomen gaat over het wezen van een organisatie, qua cultuur en gedrag. Identiteit heeft alles te maken met het eigene van mensen en instellingen. Er zal in dit onderzoek dus nadrukkelijk gesproken moeten worden over de christelijke identiteit van een zorginstelling, in plaats van over identiteit op zichzelf. Daarnaast is het goed om te beseffen dat in het verleden christelijke naastenliefde en zorg niet van elkaar los te koppelen waren. Is dat nu nog zo? Oftewel, is de christelijke identiteit een apart gedeelte van de zorg, of is

de christelijke identiteit in alle facetten van de zorg verweven? In dit onderzoek is het interessant om na te gaan in hoeverre christelijke identiteit verweven is in de zorg. De informatie over het christelijk keurmerk is bruikbaar als steunpunt in de interviews, om na te gaan in hoeverre een instelling voldoet aan de eisen die voor dat keurmerk zijn opgesteld.

4. Resultaten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten die uit de interviews naar voren zijn gekomen beschreven. De resultaten zijn aan de hand van een aantal stappen tot stand gekomen. Allereerst zijn de uitgewerkte interviews gescreend op stukken die van belang zijn voor het beantwoorden van de deelvragen uit dit onderzoek. Deze tekstgedeelten zijn gearceerd. Vervolgens zijn de geselecteerde tekstgedeelten geordend naar onderwerp. Zo waren er gedeelten die voornamelijk gingen over de missie en visie van een instelling of over het personeelsbeleid. Nadat alle tekstgedeelten op onderwerp waren geselecteerd, bleek dat de tekst in te delen was in vijf verschillende onderwerpen, namelijk: visie en beleid, personeelsbeleid, dagelijkse praktijk, houding medewerkers en cliënten, zie bijlage 9.5. Elk tekstgedeelte kon bij één van deze onderwerpen worden ingedeeld. Aan de hand hiervan zijn uiteindelijk de resultaten geschreven, waarin een samenvatting wordt gegeven van wat in de interviews gezegd is over het betreffende onderwerp. In deze stukken wordt steeds eerst genoemd wat er door de geïnterviewde medewerkers over het onderwerp is gezegd en daarna wat de geïnterviewde cliënten erover hebben genoemd. Niet iedere opmerking van de geïnterviewden is terug te zien in de resultaten. De grens ligt bij opmerkingen die duidelijk in verband stonden met één van de drie deelvragen van dit onderzoek. Heel persoonlijke opmerkingen bijvoorbeeld, zijn niet terug te zien.

In dit stuk worden de resultaten dus per onderwerp beschreven. In een losse uitgave bij dit verslag zijn de resultaten per zorgcategorie opgenomen. Dat zijn de resultaten die op de website van Pro Life geplaatst zullen worden.

4.2 Beschrijving per onderwerp

4.2.1 Visie en beleid

Instellingen

In bijna alle interviews met medewerkers werd genoemd dat het uitgangspunt van waaruit gewerkt wordt de Bijbel is. Er werd aangegeven dat de missie en visie van een instelling vaak gebaseerd is op christelijke en Bijbelse principes. Dit is leidend voor het werk wat gedaan wordt. De medewerkers van de geïnterviewde instellingen noemden dat de christelijke identiteit terug komt in de zorgvisie van een instelling, maar ook in de visie op mensen, de visie op hulpverlening, op leven en bepaalde thematiek. Met name het mensbeeld van waaruit gewerkt wordt is erg bepalend voor de manier waarop de zorg plaatsvindt. Bij veel instellingen werd dan ook genoemd dat een cliënt er recht op heeft om te weten wanneer er vanuit een christelijk mensbeeld zorg wordt verleend. Regelmatig werd genoemd dat de mens als schepsel van God gezien wordt.

Iets anders wat vaak werd genoemd is dat de christelijke identiteit ook terug te zien is in keuzes die er binnen een instelling worden gemaakt en grenzen die gesteld worden. Zo zal er in veel christelijke instellingen bijvoorbeeld geen euthanasie toegepast worden, zullen bepaalde therapieën of middelen niet gebruikt worden en wordt er gekeken of bepaalde methoden niet in strijd zijn met de christelijke identiteit van een instelling. Ook in de adviezen die gegeven

worden komt de christelijke identiteit naar voren. Er zal bijvoorbeeld geen echtscheiding of abortus geadviseerd worden.

De meeste instellingen staan bekend als een christelijke instelling, wat ook in de eerste kennismaking of intake naar voren komt. Cliënten weten hierdoor wat de grondslag van de instelling is en kunnen er zelf voor kiezen of ze wel of geen gebruik van het zorgaanbod willen maken. Bij de meeste instellingen werd genoemd dat een cliënt zelf geen christen hoeft te zijn. Bij een aantal instellingen werd genoemd dat het een instelling is in een samenwerkingsverband van kerken of dat het gestart is vanuit een kerk of gemeente.

Cliënten

In de interviews met cliënten is niet zoveel gezegd op het gebied van visie en beleid van een instelling. Een aantal punten dat naar voren kwam, was dat er van tevoren gezegd wordt wat de identiteit van een instelling is en dat je hier zelf voor moet kiezen. Maar wel dat iedereen welkom is, ongeacht zijn of haar achtergrond. Ook wordt in de dagelijkse praktijk regelmatig de vraag gesteld: 'wat zou God hiervan vinden?' en worden er Bijbelse principes gehanteerd.

4.2.2 Personeelsbeleid

Instellingen

In elke geïnterviewde instelling is het personeelsbeleid ter sprake gekomen. Het viel op dat er in alle instellingen wordt geselecteerd op medewerkers die qua identiteit bij de instelling passen. De kaders hiervoor verschillen per instelling, maar iedere instelling heeft ze. Het merendeel heeft als voorwaarde dat een medewerker praktiserend christen moet zijn, wat blijkt uit leer en leven. Een medewerker noemde dat het mensen moeten zijn met een betrokken kerkelijke levensinstelling, wat blijkt uit hoe ze zelf met het geloof bezig zijn en of ze betrokken zijn bij een kerk. In de meeste instellingen wordt er met de medewerker gesproken over de identiteit van de organisatie en in hoeverre de christelijke identiteit van de persoon die solliciteert daarmee overeenkomt.

Cliënten

In de interviews met cliënten is er, op één na, niet gesproken over personeelsbeleid. Diegene noemde dat de medewerkers die bij de instelling werken altijd christelijk opgevoed zijn.

4.2.3 Dagelijkse praktijk

Instellingen

Met betrekking tot de dagelijkse praktijk komt in alle instellingen naar voren dat er wordt gebeden en Bijbel gelezen met de cliënten. Alle elf geïnterviewde instellingen werken vanuit Bijbelse normen en waarden en geven dit vorm in het dagelijks werk. In veel instellingen wordt er elke dag samen uit de Bijbel gelezen en gebeden. Bij een aantal van de instellingen wordt hier ook met elkaar over doorgepraat. Dit wordt niet alleen met de cliënten gedaan, maar bij verschillende instellingen ook als medewerkers onder elkaar. Bijvoorbeeld in vergaderingen waar samen wordt gebeden en uit Gods woord wordt gelezen. Doordat de medewerkers en cliënten vaak allemaal een kerkelijke achtergrond hebben, kan hier samen over gesproken worden. Een aantal medewerkers noemde ook dat er gezamenlijk voor de cliënten wordt gebeden.

In het merendeel van de instellingen worden ook allerlei activiteiten op geestelijk gebied georganiseerd. Denk aan kerkgang, Bijbelstudies en zangbijeenkomsten. Maar ook in de alledaagse activiteiten zijn vaak duidelijk christelijke normen en waarden verweven. Dit is te merken aan kleding, muziek, taalgebruik, houding tegenover elkaar en de manier waarop cliënten begeleid worden. In de begeleiding brengen medewerkers hun geloof naar voren.

Een van dingen waarin de christelijke identiteit in de praktijk erg naar voren komt, is de gesprekken die men heeft met cliënten. Bij al de geïnterviewde instellingen is er tijdens een gesprek ruimte voor het christelijk geloof. Bij sommige instellingen wordt dit standaard naar voren gebracht en in andere instellingen alleen wanneer hier behoefte aan is. Het verschilt erg per zorgcategorie of gesprekken een bijkomstigheid zijn of dat de zorg om de gesprekken draait. Bij het merendeel is er ook ruimte om met cliënten te bidden tijdens een gesprek wanneer een cliënt dit wil.

In veel van de interviews met medewerkers werd genoemd dat cliënten zich herkennen in de identiteit van de instelling doordat beiden Bijbelse normen en waarden hebben en daaruit leven. Dit is onder andere terug te vinden in het bidden en Bijbel lezen, activiteiten, houding en gesprekken. De medewerkers hebben hierdoor eerder begrip voor de cliënten en snappen waarom cliënten bepaalde dingen gewend zijn.

Bij sommige instellingen vinden er cursussen plaats om medewerkers te helpen hun christelijke identiteit in de praktijk vorm te geven. Men wordt hier dan in gesteund en er wordt gesproken over de manier waarop je met de christelijke identiteit om kunt gaan.

Cliënten

Cliënten uit bijna alle geïnterviewde instellingen geven aan het als positief te ervaren dat er bij de instelling samen gebeden en uit de Bijbel wordt gelezen. Zelf zijn zij dit ook gewend en het sluit dus aan bij hun Bijbelse gewoonten. De helft van de geïnterviewde cliënt vindt het dan ook erg fijn dat er over het geloof gesproken kan worden met medewerkers, met elkaar als cliënten of door middel van Bijbelstudies. Sommige cliënten geven aan dat ze zich hierdoor echt thuis kunnen voelen. Dit gevoel ontstaat ook door de kerkelijke activiteiten en bepaalde gewoonten en activiteiten die in de instellingen naar voren komen. Een aantal geïnterviewde personen gaf aan de hele sfeer erg te waarderen. Zij merken dat er echt liefde en begrip voor elkaar is. De gesprekken met medewerkers ervaren velen als erg positief. Daarnaast is er ruimte om het christelijk geloof ter sprake te brengen. Enkelen gaven aan dat het heel anders is dan een gesprek met een niet christelijke hulpverlener, omdat diegene geen adviezen vanuit Bijbels perspectief zal geven.

4.2.4 Houding medewerkers

Instellingen

Het merendeel van de medewerkers noemt dat het erg gewaardeerd wordt door cliënten dat er ruimte is om het geloof te betrekken in gesprekken als hier behoefte aan is. Daarnaast werd er door de medewerkers vaak genoemd dat er herkenning is. Herkenning op het gebied van beleving van cliënten, de manier van leven en dat er begrip is voor problemen of vragen van cliënten. Bij meer dan de helft van de instellingen geven medewerkers aan dat cliënten het fijn vinden dat ze aan een christelijke medewerker minder hoeven uit te leggen van hun achtergrond. Er wordt door de medewerkers aanvoeld wat hun manier van leven is. Ook zeggen cliënten tegen medewerkers het fijn te vinden dat bepaalde levensvragen eerder

begrepen worden vanuit christelijk oogpunt. Het meenemen van het geloof hierin zorgt voor vertrouwen.

Ook de bejegening en houding van de medewerkers werd regelmatig genoemd in de verschillende interviews. Begrippen die regelmatig genoemd werden in deze context zijn: betrokkenheid, goede verzorging, liefdevolle aandacht, belangstelling, betrouwbaarheid, eerlijkheid en respect. Er werd in veel interviews gezegd dat als je vanuit de Bijbel mensen tegemoet zult treden, zij dit zullen merken in de manier waarop je met ze omgaat. Wel werd opgemerkt, dat een niet christen deze eigenschappen ook kan hebben. Alleen wordt dit niet vanuit het perspectief van het christelijk geloof gedaan.

In een aantal interviews werd genoemd dat medewerkers in hun werk graag iets van God willen laten zien en dat ze leven vanuit het perspectief van de Bijbel. Dit is voor sommige medewerkers dan ook de drijfveer om hun werk goed te doen en juist als christen zo goed mogelijk kwaliteit te leveren.

Bij een aantal instelling is de christelijke identiteit zichtbaar in het uiterlijk, doordat alle vrouwen een rok dragen.

Cliënten

In de interviews met cliënten kwam naar voren dat er aan de medewerkers te merken is dat ze hun werk doen vanuit het christelijk geloof en de Bijbel. Dit is te zien aan de liefde die ze uitstralen, toewijding aan hun werk, betrokkenheid, eensgezindheid en de omgang met elkaar. Cliënten geven aan te merken dat deze dingen bij de medewerkers echt vanuit hun hart gedaan worden, door de manier waarop ze overkomen naar anderen toe.

Daarnaast werd in een aantal interviews gezegd dat het geloof in God ervoor zorgt dat het vertrouwd voelt in een instelling met een christelijke identiteit. Ook is er ruimte om met vragen te komen, daarover door te praten en samen te bidden als daar behoefte aan is.

Een aantal cliënten gaf aan dat de christelijke identiteit ook in het uiterlijk terug te zien is. De medewerkers zien er verzorgd uit en de vrouwen dragen een rok. Ook wordt er niet gevloekt.

4.2.5 Cliënten

Instellingen

Het valt op dat in elk interview met een medewerker iets wordt genoemd over herkenning, veiligheid en/of vertrouwen als het gaat over de ervaring van de cliënt. Herkenning door de cliënt in normen en waarden, gebruiken en gewoontes. Veiligheid en vertrouwen dat adviezen die gegeven worden, voortkomen uit Bijbelse principes en dat de cliënt begrepen wordt in de dingen die voor hem of haar belangrijk zijn. Daarnaast dat de cliënt er niet altijd alert op hoeft te zijn of iets wel kan of mag, maar dat hij daarin kan vertrouwen op de medewerkers van de instelling. Vooral bij ouderen blijkt dat het hebben van dezelfde gebruiken en gewoontes een stuk veiligheid biedt.

Vooral bij de instellingen waar ouders voor kiezen, zoals jeugdzorg en gehandicaptenzorg, spelen veiligheid en vertrouwen een belangrijke rol volgens de medewerkers. Ouders willen er vanuit kunnen gaan dat hun kind in goede handen is en dat er geen afbreuk wordt gedaan aan hun christelijke opvoeding.

Bij verschillende instellingen werd genoemd dat cliënten het waarderen dat ze vrijuit kunnen praten over geestelijke zaken. Lichamelijke problemen gaan vaak samen op met geestelijke problemen en deze worden niet van elkaar losgekoppeld in de gesprekken. Daarnaast werd er bij twee instellingen genoemd dat cliënten het waarderen dat medewerkers beseffen dat

sommige problemen niet door therapieën zijn op te lossen, maar dat daarvoor Gods kracht nodig is. Medewerkers putten samen met de cliënt kracht uit die bron, het geloof in God.

Een aantal medewerkers noemde dat cliënten die ervaring hadden met niet-christelijke zorg zich daar niet serieus genomen voelden. Zij ervoeren geen ruimte om over het geloof te spreken en hadden het gevoel dat de therapeut problemen op geestelijk gebied belachelijk vond.

Cliënten

Het merendeel van de geïnterviewde cliënten geeft aan dat het vooral in de gesprekken en op moeilijke momenten belangrijk is om begrepen te worden door de hulpverlener. Juist op zulke momenten praten over de dingen waardoor men bezig gehouden wordt op geestelijk gebied, wordt als waardevol ervaren. Een cliënt noemt dat als je weet dat een hulpverlener christelijk is, er dan eerder vragen gesteld zullen worden op geestelijk gebied, er zal vrijmoediger gepraat worden over het geloof.

Daarnaast gaat het er in bijna ieder interview over dat de hulpverlener de waarden en normen van de cliënt respecteert en deze niet afbreekt. Verschillende cliënten noemen ook dat ze erop kunnen vertrouwen dat de hulpverlener hen niet op een pad zal sturen die zij niet willen, bijvoorbeeld een occulte manier van behandeling. Daarnaast dat ze het waarderen dat God en de Bijbel als hulpbron voor hun problemen wordt gezien.

4.3 Gegevens in tabellen

4.3.1 Visie en beleid

Medewerkers	Cliënten
Bij alle instellingen werd genoemd dat het uitgangspunt van waaruit gewerkt wordt de Bijbel is.	Een aantal cliënten geeft aan dat de identiteit van een instelling van tevoren duidelijk is voor cliënten.
Bij alle instellingen is de missie en visie gebaseerd op christelijke en Bijbelse principes en wordt de mens als schepsel van God gezien.	Een aantal keer werd genoemd dat een cliënt zelf moet kiezen voor een instelling met een christelijke identiteit.
In het dagelijks handelen wordt gekeken naar wat de Bijbel zegt over bepaalde dingen en zijn christelijke waarden leidend.	Regelmatig kwam naar voren dat iedereen welkom is, ongeacht de achtergrond van de cliënt.
Bij het merendeel van de instellingen is de christelijke identiteit ook terug te zien in keuzes die gemaakt en adviezen die gegeven worden.	Het merendeel van de cliënten noemde dat in de dagelijkse praktijk wordt gekeken naar wat God ervan zou vinden
Het merendeel van de instellingen staat bekend als een christelijke instelling, dit komt ook in de eerste kennismaking naar voren.	Cliënten noemde regelmatig dat er wordt uitgegaan van wat de Bijbel zeg in de dagelijkse praktijk.
Bij de meeste instellingen hoeft de cliënt zelf geen christen te zijn.	

4.3.2 Personeelsbeleid

Medewerkers	Cliënten
Alle instellingen selecteren op medewerkers die qua identiteit bij de instelling passen.	Eén cliënt noemt dat alle medewerkers christelijk opgevoed zijn.
Het merendeel van de instellingen heeft als voorwaarde dat een medewerker praktiserend christen moet zijn.	
In het merendeel van de instellingen wordt met de medewerker gesproken over de identiteit van de instelling.	

4.3.3 Dagelijkse praktijk

Medewerkers	Cliënten
Er wordt met de cliënten gebeden en uit de Bijbel gelezen.	De cliënten ervaren het positief dat er in de instellingen samen wordt gebeden en uit de Bijbel wordt gelezen.
Er is mogelijkheid om met elkaar over het geloof te praten.	De helft van de geïnterviewde cliënten vindt het erg fijn dat er over het geloof gesproken kan worden met medewerkers, met elkaar als cliënten of door middel van Bijbelstudies.
In het merendeel van de instellingen worden activiteiten op geestelijk gebied georganiseerd.	Een aantal geïnterviewde personen gaf aan de hele sfeer erg te waarderen. Zij merken dat er liefde en begrip voor elkaar is.
In de begeleiding brengen medewerkers hun geloof naar voren.	
Bij sommige instellingen vinden er cursussen plaats om medewerkers te helpen hun christelijke identiteit in de praktijk vorm te geven.	
Cliënten herkennen zich in de identiteit van de instelling vanwege de Bijbelse normen en waarden.	

4.3.4 Houding medewerkers

Medewerkers	Cliënten
Bij de meeste instellingen wordt het gewaardeerd dat er ruimte is om het geloof te betrekken in gesprekken.	In het merendeel van de interviews kwam naar voren dat er aan de medewerkers te zien is dat ze hun werk doen vanuit het christelijk geloof en de Bijbel.

Bij een aantal instellingen werd genoemd dat cliënten sneller met geloofsvragen durven te komen doordat de medewerker christelijk is.	Een aantal cliënten noemde dat het geloof in God ervoor zorgt dat het vertrouwd is bij een instelling met een christelijke identiteit.
Er werd vaak genoemd dat er herkenning is op verschillende gebieden, doordat zowel de cliënt als de medewerker christelijk is.	Een aantal cliënten gaf aan dat de christelijke identiteit terug te zien is in het uiterlijk.
Bij het merendeel van de interviews werd de bejegening als een positief punt genoemd.	
Een aantal keren werd genoemd dat de Bijbel de drijfveer is voor medewerkers.	
Bij een aantal instellingen komt de christelijke identiteit tot uiting in het dragen van een rok.	

4.3.5 Cliënten

Medewerkers	Cliënten
In elke instelling ervaart de cliënt iets van herkenning, veiligheid en/of vertrouwen.	De meeste cliënten geven aan dat het vooral in gesprekken en op moeilijke momenten belangrijk is dat je wordt begrepen door de hulpverlener.
Bij de meeste instelling waarderen cliënten het dat ze vrijuit kunnen praten over geestelijke zaken.	De meeste cliënten geven aan dat de hulpverlener hun waarden en normen respecteert.
Bij een aantal instellingen ervaren cliënten dat ze serieus worden genomen in tegenstelling tot reguliere zorg.	Een aantal cliënten noemt dat ze erop kunnen vertrouwen dat de hulpverlener hen niet op een pad stuurt die zij niet willen.
Bij twee instellingen waarderen cliënten het dat medewerkers beseffen dat Gods kracht nodig is om de problemen op te lossen en niet zo zeer de therapieën zelf.	Een aantal cliënt noemt het te waarderen dat God en de Bijbel als hulpbron voor hun problemen worden gezien.

5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt nagegaan of de vraagstelling die aan het begin van het onderzoek is opgesteld, beantwoord is. De vraagstelling bestaat uit een hoofdvraag en een aantal deelvragen. Als eerste zal ingegaan worden op de deelvragen, vervolgens zal beschreven worden of de hoofdvraag is beantwoord.

5.1 Deelvragen

1. *Wat houdt de zorg per zorgcategorie in?*
2. *Wat houdt de christelijke component van zorg in volgens zorgaanbieders?*
3. *Wat betekent de christelijke component voor de zorgvrager?*

Deze deelvragen zijn als uitgangspunt genomen bij het opstellen van de topiclijst voor de verschillende interviews die gehouden zijn. De uitkomsten van de interviews zijn verwerkt in een omschrijving per zorgcategorie. Deze omschrijving is aan de hand van de deelvragen opgesteld. Voor beantwoording van de deelvragen wordt u verwezen naar deze stukken die in een losse uitgave bij dit verslag te vinden zijn en naar de algemene resultaten in hoofdstuk 4.

5.2 Hoofdvraag

Komt datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder?

Om de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden zijn de resultaten vanuit de interviews, zoals weergegeven in bijlage 9.5, ingedeeld in verschillende onderwerpen. Wat de zorgaanbieders en zorgvragers hebben gezegd over christelijke zorg staat op deze manier onder elkaar.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de hoofdvraag positief beantwoord kan worden. Wat zorgvragers zoeken in christelijke zorg, komt overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder. Dat het overeenkomt bij de geïnterviewde instellingen, is voornamelijk merkbaar in activiteiten die zorgaanbieders aanbieden. Er zijn mogelijkheden om samen te bidden en Bijbel te lezen, het geloof kan betrokken worden in gesprekken en het feit dat alle medewerkers christelijk zijn, wordt als positief ervaren door cliënten. Zij merken aan de houding van medewerkers en de manier waarop er met elkaar omgegaan wordt, dat dit vanuit christelijk perspectief gebeurt. Ook in adviezen die gegeven worden en bepaalde therapieën die wel of niet aangeboden worden, blijkt de christelijke identiteit. Voor zorgvragers geeft het rust dat de zorgaanbieder dezelfde achtergrond als hen heeft. Op een ander niveau is dit ook in het beleid, de visie en missie van een instelling terug te zien. Cliënten doen hier verder geen uitspraak over, maar uit de interviews die met medewerkers van de instellingen zijn gehouden, blijkt dat het beleid van een instelling in de dagelijkse praktijk terug komt. In dat opzicht is dit wel wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg. Een uitgebreider overzicht hiervan is te vinden in de tabellen in hoofdstuk 4.3.

6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt het onderzoek geëvalueerd. Hierbij wordt gekeken naar de waarde van de resultaten en van de methode die is gebruikt. Ook worden eventuele beperkingen van het onderzoek beschreven en worden er suggesties voor verder onderzoek gedaan.

Door middel van dit onderzoek is er meer bekend geworden over christelijke vormen van zorg. Met behulp van literatuurstudie en diepte interviews is antwoord verkregen op de vraag: 'komt datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeen met het aanbod van een christelijke zorgaanbieder?' Aan de hand van het antwoord hebben zorgaanbieders meer inzicht gekregen in de vraag wat zorgvragers zoeken en kunnen zij zich hier beter op aanpassen. De doelstelling 'duidelijk krijgen of datgene wat een zorgvrager zoekt in christelijke zorg overeenkomt met wat een christelijke zorgaanbieder biedt' is met dit onderzoek behaald. Doordat er in dit onderzoek elf verschillende zorgcategorieën zijn benaderd, gaan de resultaten over een breed geheel.

Een beperking in dit onderzoek is dat er per zorgcategorie maar bij één instelling interviews zijn afgenomen. Hierdoor zijn de resultaten niet representatief voor algemene begrippen en andere situaties. In een eventueel vervolg onderzoek kan men zich specifiek op één zorgcategorie richten, bijvoorbeeld door binnen één zorgcategorie bij een grotere hoeveelheid instellingen interviews af te nemen. Omdat het in dit onderzoek voornamelijk ging om de ervaring van cliënten en om te laten zien wat christelijke zorg te bieden heeft, was het niet nodig dat de resultaten representatief zijn.

Een andere beperking van het onderzoek is dat de instellingen voor cliënten hebben gezorgd die geïnterviewd konden worden. Dit geeft een minder neutraal beeld omdat zij eerder iemand zullen kiezen die tevreden is over de betreffende zorg. In een eventueel volgend onderzoek kan men cliënten zelf benaderen indien dit mogelijk is.

Wat de methode en de resultaten van dit onderzoek ten goede komt is dat er op verschillende gebieden gelet is op de validiteit. De topiclijst met vragen voor de interviews die van te voren is opgesteld, is door de begeleider en de opdrachtgever goedgekeurd en deze topiclijst is voor elk interview gebruikt. Er zijn verschillende criteria gebruikt bij het selecteren van instellingen. De interviews zijn door twee personen afgenomen om persoonlijke voorkeuren te vermijden en elkaar aan te kunnen vullen tijdens het houden van een interview. De letterlijke uitwerking van het interview is na afloop naar de respondent opgestuurd, dit heeft gezorgd voor een extra controle van de gegevens, wat de validiteit ten goede komt. Daarnaast is bij het selecteren van respondenten een aantal criteria gebruikt wat ook bijdraagt aan de validiteit. Ook bij het selecteren van te gebruiken literatuur hebben wij ons aan een aantal punten gehouden, welke in het verslag verantwoord worden.

Terugkijkend op dit onderzoek is er een verbeterpunt te noemen rond het contact met instellingen. De brief aan de instellingen is door de onderzoekers opgesteld en deze is opgestuurd door de opdrachtgever. Dit bleek later niet op tijd en op de juiste manier gedaan te zijn, waardoor het contact met de instellingen in het begin wat lastig verliep. Dit heeft geen invloed gehad op de resultaten maar het zou eventueel anders gedaan kunnen worden door af te spreken dat de opdrachtgevers het totale contact met de instellingen op zich zouden nemen.

7. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan naar aanleiding van dit onderzoek. Dat wil zeggen dat er aanwijzingen voor verandering of verbetering van deze onderzoeksopzet worden gegeven of dat er nieuwe onderzoeksvragen worden aangereikt. Allereerst worden aanbevelingen gedaan aan de instellingen die hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Uit de interviews met cliënten kwam naar voren dat het voor hen heel belangrijk is dat het geloof vanaf het begin wordt betrokken bij de hulpverlening. Een aanbeveling aan instellingen is daarom om vanaf de eerste kennismaking openheid te creëren om te spreken over verwachtingen met betrekking tot geloof en hulpverlening. Dit kan bijvoorbeeld door hierover een vragenformulier in te laten vullen door de cliënt en die naderhand samen door te nemen. Of door een aantal standaard vragen te hebben over geloof en hulpverlening die gesteld kunnen worden bij de eerste kennismaking.

Een aanbeveling aan de opdrachtgever is om in een volgend onderzoek te werken met een kwantitatieve methode. Op die manier kan een veel groter geheel van respondenten geïnterviewd worden, bijvoorbeeld aan de hand van een enquête. Dit zal voor een representatiever beeld zorgen en het kost minder tijd per interview. Een nadeel van deze manier is dat men niet diep kan ingaan op de ervaring van cliënten. De uitkomst zal beperkt zijn tot wat in de enquête is ingevuld. Om dat probleem voor te zijn, zou er kwalitatief onderzoek per zorgcategorie moeten plaatsvinden. Het onderzoek kan dan per zorgsector uitgebreid gedaan worden, waarbij een representatief beeld ontstaat voor de betreffende sector. Als per zorgsector alle onderzoeken voltooid zijn, kan men de resultaten hiervan naast elkaar leggen en een overzicht geven van de inhoud van christelijke zorg in Nederland.

Als laatste nog een meer praktische aanbeveling richting de opdrachtgever van dit onderzoek. Aan het begin van dit onderzoek is de brief aan de instellingen door de onderzoekers opgesteld en door de opdrachtgever opgestuurd. Dit bleek later niet op tijd en op de juiste manier gedaan te zijn, waardoor het contact met de instellingen in het begin wat lastig verliep. Dit zou in een volgend onderzoek anders kunnen door af te spreken dat de opdrachtgevers het totale contact met de instellingen op zich zouden nemen. Op die manier kan richting de deelnemende instellingen duidelijk gecommuniceerd worden over het doel van het onderzoek en de manier waarop het gedaan wordt. Een brief van een bekende organisatie zoals Pro Life, komt doorgaans betrouwbaarder over dan een brief van een aantal onbekende studenten.

8. Literatuurlijst

8.1 Boeken

- Baarda, D. De Goede, M. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Baarda, D; De Goede, M; Teunissen, J. (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Becker, J. (2005). *Secularisatie in de jaren negentig*. Sociaal En Cultureel Planbureau.
- Boer, T. (1997). *Zorgen met visie*. Zeist: Christelijke vereniging van Zorginstellingen.
- Boot, J. (2010). *Organisatie van de gezondheidszorg*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Burgt, v. d. M; Mechelen, v. E; Lintel Hekkert, te. M. (2011). *Introductie in de gezondheidszorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Cannaerts, N; Dierckx de Casterlé, B; Grypdonck, M. (2000). *Palliatieve zorg: zorg voor het leven*. Gent: Academia Press.
- Cusveller, B. (1996). *Zorg dragen, naar een christelijke visie op zorg*. Amsterdam: Buijten&Schipperheijn.
- Hoekman, J. J. (2003). *Infoboek Zorg in de gereformeerde gezindte*. Heerenveen: Uitgeverij Groen.
- Hunink, G; e.a. (2000). *Kwaliteit en deskundigheid in de verpleegkundige beroepsuitoefening*. Utrecht: Thieme Meulenhoff.
- Joode, d. D. (2001). *Communicatie in de gezondheidszorg*. Alphen aan de Rijn: Kluwer.
- Loth, C; Rutten, R; Huson-Anbeek, D; Linde, L. (2007). *Verslaving en de verpleegkundige praktijk*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Meiden, v. d. J. H. (2003) *Bijzondere kwaliteit. Een handboek over kwaliteit en identiteit van het verzorgingshuis*. Focaris/Buijten en Schipperheijn.
- Meiden, v. d. J. H. (1999). *Kleuren in de thuiszorg*. Kockengen: Lizw.
- Nijen, v. A. (1999). *Zal er na 2000 een christelijke organisatie zijn?* Zoetermeer: Uitgeverij Boekencentrum.
- Polder, J. J; Wal, v. d. H. (2000). *Zicht op zorg in de gereformeerde gezindte*. Putten: Oikonomos Foundation.

Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam: Boom.

Wanrooij, B; e.a. (2010). *Palliatieve zorg in de dagelijkse praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum .

8.2 Internet

Alternatieve geneeswijzen. (2011). Opgeroepen op 16 februari 2011, van Alternatieve Geneeswijzen Overzicht: <http://www.alternatievegeneeswijzen-overzicht.nl/>

BPHA, S. (13 september 2010). *Psychosociale hulpverlening*. Opgeroepen op 22 februari 2011, van Beroepsgemeenschap van psychosociale hulpverleners: www.psychohulp.nl

Definitie WHO 2002. (2002). Opgeroepen op 21 februari 2011, van Palliatieve zorg: http://www.palliatievezorg.nl/page_867.html

De gehandicapten zorg. (sd). Opgeroepen op 15 februari 2011, van Mijn Zorg: <http://www.mijnzorg.nl/Page/sp418/nctrue/Index.html>

De Gelderse Roos. (2011). *Herstellingsoord*. Opgeroepen op 9 februari 2011, van de Gelderse Roos, Geestelijke gezondheidszorg: www.degelderseroos.nl

De Jeugdzorg. (sd). Opgeroepen op 18 februari 2011, van MijnZorg: <http://www.mijnzorg.nl/Page/sp417/nctrue/Index.html>

Dennenheuvel (2009). *Beter worden, beter voelen...* Opgeroepen op 17 mei 2011, van Herstellingsoord Overbosch: www.dennenheuvel.com

De palliatieve zorg in Nederland. (sd). Opgeroepen op 18 februari 2011, van MijnZorg: <http://www.mijnzorg.nl/Page/sp413/nctrue/Index.html>

Hoe is de verslavingszorg georganiseerd? (9 december 2010). Opgeroepen op 24 februari 2011, van Nationaal Kompas Volksgezondheid: <http://www.nationaalkompas.nl/zorg/geestelijke-gezondheidszorg/verslavingszorg/hoe-is-de-verslavingszorg-georganiseerd/>

Jeugdzorg. (2011). Opgeroepen op 18 februari 2011, van Thesaurus zorg en welzijn: <http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/jeugdzorg.htm>

Keurmerk Christelijke Zorg. (2011). *Keurmerk christelijke zorg*. opgeroepen op 7 april 2011, van www.keurmerkchristelijkezorg.nl

Kraamzorg. (sd). Opgeroepen op 18 februari 2011, van Mijn Zorg: <http://www.mijnzorg.nl/Page/sp416/nctrue/Index.html>

Meijer, S. (16 juni 2010). *Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Opgeroepen op 18 februari 2011, van Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu:
<http://www.nationaalkompas.nl/zorg/geestelijke-gezondheidszorg/ggz-voor-kinderen-en-jongeren/ggz-voor-kinderen-en-jongeren-samengevat/>

Nationaal Kompas Volksgezondheid. Opgeroepen op 18 februari 2011, van Nationaal Kompas:
www.nationaalkompas.nl

RST zorgverleners. Opgeroepen op 18 februari 2011, van RST zorg: www.rstzorg.nl

Sillius, A. (15 augustus 2007). *Interviewen*. Opgeroepen op 11 februari 2011, van Sillius:
<http://www.sillius.nl/iv/iv.html>

Verslavingsverzorging. (sd). Opgeroepen op 24 februari 2011, van MijnZorg:
<http://www.mijnzorg.nl/Page/sp410/ncttrue/Index.html>

8.3 Onderzoeksrapport

Geuze, L; Haas d.-Vries d. J. N; Jochemsen, H; Schiphof-Halma, D; Kuiper, R. (2009). *Wie dan zorgt, toekomstverkenning Christelijke zorg*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken; Ede: Prof. dr. G.A. Lindeboom Instituut.

9. Bijlagen

9.1 Zorgcategorieën

1. *Gehandicaptenzorg*
2. *Herstellingsoord*
3. *Jeugdzorg*
4. *Kraamzorg*
5. *Palliatieve zorg*
6. *Thuiszorg*
7. *Verpleeg- en verzorgingshuizen*
8. *Verslavingszorg*
9. *Alternatieve geneeswijzen*
10. *Maatschappelijk werk*
11. *Psychosociale hulpverlening*

9.2 Brief die verstuurd is naar de zorginstellingen



Geachte zorgaanbieder,

“Wat is de toegevoegde waarde van christelijke zorg?” Die vraag krijg ik regelmatig van verzekerden. Zoals u weet is Pro Life een zorgverzekering die werkt vanuit een christelijke levensopvatting. In dat kader vindt Pro Life het belangrijk dat christelijke zorg onder de aandacht van zorgvragers wordt gebracht. In samenwerking met het Prof. dr. G. A. Lindeboom Instituut, Stichting Mijnzorg, Stichting Ikzoekchristelijkehulp en De Verpleging Ziektekostenverzekering (DVZ) is hierover nagedacht en een voorstel gedaan om christelijke zorg meer bekendheid te geven. Om dit te bewerkstelligen wordt er de komende periode een onderzoek uitgevoerd door studenten van de Christelijke Hogeschool Ede. In het belang van de uitvoering hiervan schrijf ik u deze brief.

De studenten zullen onderzoeken of, en zo ja, welke meerwaarde christelijke zorg biedt. Op basis van interviews hopen zij de christelijke component van zorg duidelijk te krijgen. De resultaten hiervan worden gebruikt voor de website ikzoekchristelijkehulp.nl.

Om een goed beeld te krijgen, zullen de studenten zowel zorgaanbieders als zorgvragers interviewen. Binnenkort zal een begin gemaakt worden met telefonische interviews en zal ook uw instelling benaderd worden. Wij willen u vragen hieraan mee te werken en telefonisch een aantal vragen te beantwoorden over de christelijke identiteit van uw instelling. Deze vragen willen de studenten graag stellen aan zowel een medewerker van het management als uit de beroepspraktijk. Daarnaast vragen wij u of er een cliënt is binnen de instelling die de studenten persoonlijk mogen benaderen. Mogelijk zullen ook studenten van de opleiding communicatie u benaderen in het kader van dit onderzoek.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en hoop op uw medewerking.

Bij voorbaat hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

Abwin Luteijn

Pro Life Zorgverzekeringen
Postbus 709
3800 AS Amersfoort

9.3 Topiclijst voor de telefonische interviews

Inleiding van onze kant

- Kort over het onderzoek, waarvoor het interview wordt gebruikt.
- Toestemming vragen om het gesprek op te nemen

1. Type zorg

- Kunt u een omschrijving geven van het type zorg dat uw organisatie te bieden heeft?
- Wat is uw functie precies?

2. Christelijke identiteit

- Wat maakt dat uw instelling een christelijke identiteit heeft?
- Waarin verschilt uw instelling van een algemene instelling?
- Wat ziet u terug van de christelijke identiteit in het dagelijks werk?
- Hoe is de christelijke identiteit te merken op:
 - beleidsniveau
 - organisatieniveau
 - uitvoeringsniveau

3. Ervaring cliënt

- Waaraan merkt een cliënt dat uw instelling een christelijke identiteit heeft en waaruit blijkt dat?
- Waarnaar zoeken cliënten uw cliënten op het gebied van christelijke identiteit en hoe weet u dat?
- Kunt u voorbeelden noemen waaruit blijkt dat cliënten vinden wat ze zoeken?

9.4 Topiclijst voor de interviews met cliënten

Vooraf

- Voorstellen aan elkaar.
- Toestemming vragen om het gesprek op te nemen.
- Wij vertellen wat ons onderzoek inhoudt.
- Wij vertellen hoe het interview er globaal uit zal zien/ hoelang het zal duren.
- Wij vertellen wat er met de informatie gebeurt.

1. Introductie

- Bent u al lang in zorg bij de betreffende zorginstelling?
(eventueel in het kort iets vragen over de zorg die iemand ontvangt)
- Waarom hebt u gekozen voor de betreffende zorginstelling?

2. Christelijke identiteit

- Hoe merkt u dat de instelling een christelijke identiteit heeft?
- Kunt u voorbeelden noemen waarin de christelijke identiteit in de gegeven zorg naar voren kwam?
- Wat vindt u van de manier waarop de christelijke identiteit van de betreffende organisatie naar voren komt?
- Denkt u dat er verschil is met een algemene instelling? Zo ja, wat dan?
- Kunt u aan de medewerkers merken dat de instelling een christelijke identiteit heeft?

3. Ervaring cliënt

- Waarom heeft u voor een christelijke zorgaanbieder gekozen?
- Waarnaar zoekt u op het gebied van christelijke identiteit?
- Wat is belangrijk voor u in de zorg die u krijgt?
- Vindt u wat u zoekt bij de betreffende instelling?
- Wat heeft u gemist op het gebied van christelijke identiteit bij de zorginstelling?
- Zijn er dingen die u liever anders zou zien binnen de zorginstelling?
- Wat mist u als deze vorm van christelijke zorg er niet zou zijn?

Overig

- Vragen of de cliënt het uitgewerkte interview wil ontvangen.
- Waardering uitspreken voor het meewerken aan het onderzoek.

9.5 Tussenproduct coderen

Zwart = wat door medewerkers van de instellingen is genoemd.

Blauw = wat door cliënten is genoemd.

9.5.1 Visie en beleid

Thuiszorg

- Dat onze uitgangspunten zijn gebaseerd op de Bijbel en wat ons aannamebeleid is. Daarnaast hebben wij het keurmerk christelijke zorg gekregen.
- We hebben ook een identiteitscommissie die zich uitspreekt over ethische zaken. We hebben een pastoraal medewerker in dienst die ons ondersteunt bij het vormen van onze identiteit.
- Het is vanuit twee kerken gestart; de gereformeerde gemeente en de christelijke gereformeerde kerk.
- Vanuit onze christelijke visie kan er een heleboel maar zijn er ook grenzen aan het werk of dingen waar we over nadenken omdat dat weer nieuwe ontwikkelingen zijn. Als ik bijvoorbeeld denk aan euthanasie.
- Wij hebben vanuit de Bijbel een visie ontwikkeld hoe wij tegen euthanasie aankijken. Dus dat is iets wat heel erg doorwerkt in het werk. En verder andere ethische kwesties waar je mee te maken krijgt zoals palliatieve sedatie, psychosociale zorg.
- Bij de grote overlegvormen en vergaderingen beginnen we altijd met gebed en sluiten we af met gebed en wordt er uit de Bijbel gelezen. Dan bidden we ook voor onze cliënten en we bidden voor de organisatie.
- Nee, wij verlenen aan iedereen zorg die daarom vraagt. Vanuit de christelijk Bijbelse principes.

Gehandicaptenzorg

- Ja, het is een landelijk werkende organisatie die is ontstaan vanuit de gereformeerde gemeente.
- Dat komt tot uitdrukking in de leefsfeer. Dat is heel belangrijk, dat het overeenkomstig is met wat gewend is in onze achterban de gereformeerde gemeente.
- En ook die leefsfeer in de voorzieningen te creëren zoals cliënten dat vanuit huis ook gewend zijn. En die leefsfeer is zoals zij het gewoon zijn vanuit de gereformeerde gemeente.
- Cliënten kunnen bij ons wonen of werken als ze de grondslag van de instelling onderschrijven.
- Beleidsniveau dat daar heel duidelijk de kaders worden aangegeven waar we voor staan en binnen welke bandbreedte we willen werken. Dat betekent heel concreet de grondslag die is opgesteld. Het Bijbellezen, de drie formulieren van enigheid, dat daaraan gerefereerd wordt.
- We proberen onze visie, bijvoorbeeld op het lichaam of hoe je iemand begeleidt, toch wel in alles terug te herleiden. Naar wat de Bijbel zegt over bepaalde dingen. Hoe je met elkaar om hoort te gaan en wat Hij wil dat je wel en niet doet.
- Ja, we zijn allemaal lid van dezelfde kerk, van de gereformeerde gemeente. Een is er van de christelijke gereformeerde gemeente, maar die gaat als hij hier is ook gewoon mee.

Kraamzorg

- Die christelijke, reformatorische identiteit, uit zich door het toch wel stevig vasthouden aan de ideeën die in de reformatorische kerken leven. De kerkgang, de zondagsrust, zondagsheiliging, kleding.
- Ja, een hele specifieke keus. Eigenlijk een hartelijke keus om bij zorg achter de voordeur toch iemand te hebben die snapt dat je graag wilt bidden aan tafel en dat je uit de Bijbel leest en dat je zondags naar de kerk wilt gaan. Dat je een bepaalde levensstijl aanhoudt en bijvoorbeeld bij carnaval niet mee doet.
- Omdat het toch een christelijke organisatie is.

Alternatieve geneeswijzen

- Wij werken vanuit Gods woord, de Bijbel. Maar met name op natuur geneeskundige wijze.
- Ook om de uitgangspunten omdat we toch zoveel mogelijk volgens Gods woord proberen te werken.
- Wij proberen echt om ons van al die zaken afzijdig te houden en zoveel mogelijk naar Gods woord te handelen.
- Ja, alleen wij verkopen wel producten waar we achter kunnen staan. Dus geen homeopathische middelen of energetisch bewerkte middelen of middelen waarvan wij zeggen daar is de kwaliteit te slecht van. Daar zitten teveel hulpstoffen in.
- Ja, bij heel veel alternatief zie je vaak dat ze met therapieën werken die wij niet Bijbels verantwoord vinden. Daarin onderscheiden wij ons. En bij heel veel andere praktijken zie je dat men toch aan homeopathie of reiki doet. Wij hebben gezegd dat we daar niets mee te maken willen hebben.
- Wij willen niet homeopathische middelen voorschrijven. Omdat veel mensen dat toch als 'vaag' ervaren. Ook in verband met potentiering, dat het dus verdund wordt. De meeste mensen willen dat ook niet. Allerlei onderzoeken als acupunctuur, magnetisme, reiki, dat soort dingen daar willen wij ons verre van houden.
- Ja, wij hebben echt een bewuste richtlijn.

Palliatieve zorg

- Want naar mijn idee hebben we echt wel wat meer te bieden, nou dat weet ik wel zeker, het geloof met God.
- Om mensen te helpen zonder helper en dat allemaal vanuit de christelijke visie, liefde voor je naaste, eigenlijk is dat het wat we uitdragen in onze zorg
- Ja, in de visie staat duidelijk verwoord dat het vanuit de christelijke naastenliefde gebeurt, en het christelijke wordt ook echt zo benoemd, dat we een christelijke zorginstelling zijn.
- De visie is christelijk en dat houdt in de waarden, christelijke waarden van barmhartigheid, christelijke visie op leven, dat je niet het leven in eigen handen neemt, dus euthanasie wordt er ook niet gedaan bij ons, ehm ja eigenlijk gewoon de Bijbelse visie, zoals in de Bijbel staat wordt gewoon echt toegepast in ons hospice.
- Ja, het Leger des Heils gaat er natuurlijk ook vanuit, van een stukje evangeliseren, daar staat het Leger des Heils zelf ook heel erg voor, en dan met name als je die kans hebt, moet je die kans grijpen en dat staat ook wel uitgewerkt in de visie en dat moet je ook ondertekenen als je bij ons komt werken, maar dat is afhankelijk van de medewerker hoe daarmee omgegaan wordt.

Jeugdzorg

- Ja, van Eleos is er ook sinds kort een expertisecentrum geloof en hulpverlening, dat ook gewoon Eleos meer op beleidslijnen rondom de vraagstukken, rondom geloof en hulpverlening en de expertise daaromtrent, om daar gewoon zaken bespreekbaar te maken en ook dat er meer wetenschappelijk onderzoek gedaan wordt rondom thema's van geloof en hulpverlening.

Verslavingszorg

- In de zorg aan mensen weten we ons gebonden aan het Evangelie.
- Alleen wij hopen natuurlijk dat het feit dat je bij ons verblijft, het feit dat er goed voor je wordt gezorgd en het feit dat ons behandelprogramma verder goed op orde is, dat dat je nieuwsgierig maakt naar de mogelijkheid van, of dat je gaat nadenken over de waarde die het christelijk geloof ook mogelijk voor jou zou kunnen hebben.
- de hoop heeft een missionstatement, een belangrijke onderlegger in de zorg die ze leveren, die kun je vinden in de Bijbel en die wordt dan verwoord in Spreuken 24:11, want daar staat: 'redt degenen die ter dood gegrepen zijn want zij wankelen ten dode, zo gij u onthoudt', in de Statenvertaling. En dat is uiteindelijk het ultieme doel, bij De Hoop is mensen te redden van de eeuwige ondergang, mensen aan de voeten van de Heere Jezus brengen.
- Mijns inziens, speelt ook mee dat je niet zomaar klakkeloos zomaar volgens alle wetenschappelijke standaarden hulp verleent, maar dat je ook nadenkt over wat is nou het mensbeeld, het Godsbeeld, het toekomstperspectief van de methoden die je gebruikt. Dus dat je de methoden die je gebruikt ook tegen het licht houdt en op een bepaalde manier bekijkt of ze bruikbaar zijn, of ze niet tegen het christelijke gedachtegoed ingaan. In sommige methoden worden oosterse spirituele aspecten gebruikt, meditatie bijvoorbeeld, je kunt niet kritiekloos alle vormen van behandeling gebruiken.

Verpleging en verzorging

- Formeel is het natuurlijk zo dat wij statutair een protestants christelijke instelling zijn. Dus dat zeggen de statuten. En dat betekend gewoon dat wij ook overal bekend staan als een protestants christelijke instelling.
- Het is een instelling in een samenwerkingsverband van kerken. En dat uit zich dan in een raad van advies die gevormd wordt door vertegenwoordigers van kerken. Die hebben geen beslissingsbevoegdheid, maar kijken ook mee in goed harmonie naar identiteit.
- Die zorgvisie is een zorgvisie die geformaliseerd is in een stuk waarin de christelijke uitgangspunten ook leidraad zijn voor hoe wij hier in 't Slot willen werken.
- Mensen weten van tevoren als ze hier komen dat het een christelijke identiteit heeft. Dat weten ze al op het moment dat ze zich inschrijven. Het komt terug op je website, het komt terug op de gesprekken, de opnamegesprekken, de intake gesprekken, het informatieboekje, het zorgcontract.
- We hebben hier ook wel palliatieve zorg, dat is ook voor iedereen toegankelijk, allen wij doen geen euthanasie.
- Dat kan ook dat mensen hier komen die niet christelijke zijn, maar dan wordt gewoon van tevoren gezegd welke identiteit we hebben en dan passen ze zich ook goed aan.

Psychosociale hulpverlening

- Rekening houden met wat de Bijbel zegt, hulp te bieden volgens de normen van de Bijbel, dat we bepaalde dingen ook gewoon niet doen. We kijken bij alles wat we doen, wat zegt de Bijbel ervan, wat wil God. Ons aan de normeringen van de Bijbel houden.
- Wij presenteren ons als onze medewerkers hebben allemaal een protestants christelijke identiteit en praktiseren dat ook. Dat staat ook in onze foldertjes, er liggen christelijke bladen in de wachtkamer. Alles straalt het wel een beetje uit.
- Ja, wat zegt de Bijbel, dat is toch iedere keer ook weer de vraag. De vraag die iedere keer in gesprekken en ook in beleid en ook in gesprekken onderling als het gaat over praktijkbegeleiding, naar voren komt is wat zegt de Bijbel ervan.
- We zullen nooit abortus adviseren, praktische he, even duidelijk gezien. We zullen niet zomaar tot echtscheidingsadvies overgaan, eigenlijk nooit. Uitzonderingen daar gelaten.
- We zullen niet zo heel snel mensen bijvoorbeeld adviseren om uit elkaar te gaan.
- Er komen natuurlijk allerlei ideeën op uit de wetenschap. Allerlei technieken, allerlei mensvisies en ik denk als christen zul je bij sommige ideeën en mensvisies wel een vraagteken achter zetten, vanuit de achtergrond.

Maatschappelijk werk

- We werken vanuit het perspectief van het christelijke geloof. In onze hulpverlening gaan we uit van de waarden die vanuit de Bijbel aangegeven worden. Hoe je tegen mensen aankijkt. Je ziet iedereen als een schepsel van God en dat God met iedereen een plan heeft. En geloof als een belangrijk onderdeel van het hele menselijke leven te zien. En ook in je visie op mensen en je visie op hulpverleners en in je visie op thematiek. Ja, zeg maar in onze missie is dat ook gewoon verwoord dat we echt willen hulp verlenen vanuit het mensbeeld vanuit de Bijbel.

Herstellingsoord

- Wij zijn van mening dat de kerkelijke gemeente, de gemeente van Jezus Christus, dat die een verantwoordelijkheid heeft in het zorg dragen van elkaar. En niet alleen voor mensen binnen de kerk, maar ook voor de wereld om zich heen. Dus wij zien eigenlijk de kerk als de eerste verantwoordelijke en onze christelijke zorginitiatieven zijn dan ondersteunend in die visie. En christelijke zorg vindt voor ons daar dan ook zijn vertrekpunt uit. Een kerk die zijn zorgverantwoordelijkheid neemt.
- En dat daar de waardes bij hoorden die vanuit Gods woord maatgevend zijn. Je zou kunnen zeggen christelijke zorg bestaat met name uit zorg die gebaseerd is op een christelijk mensbeeld. Ons hulpverleningsaanbod gebaseerd is op een Bijbels mensbeeld.
- Een mens in balans brengen met zichzelf, met zijn omgeving en met zijn Schepper. Daarmee zie je de mens als schepsel van God, als creatie wat geschapen is door de allerhoogste God, dat die daar een verbinding mee aan kan gaan. En dat is voor ons de belangrijkste essentie van christelijke waarden.
- Bij de voorkeur duidelijk maken waar je voor staat. Mensen moeten wel bewust bij ons kiezen, dus er komt een motivatie vraagstukje En dan is de hulpvraag gewoon weer maatgevend. Wat ik belangrijk vind is dat christelijke zorg transparant behoort te zijn.
- Hulpverlening bestaat per definitie uit advisering, dus op het moment dat je gaat adviseren heeft een cliënt recht op je mensbeeld.
- De Bijbel is Gods richtsnoer die je dagelijks erbij hebt liggen. Waarin je constant op zoek bent vanuit christelijke waardes en ook normen iemand te helpen om die ook in zijn leven te

implementeren. Ik denk dat het voor een cliënt heel erg helpend is als die zich regelmatig af vraagt, hoe zou de Here Jezus hiermee omgaan?

- De praktijk heeft als doel mensen terug te brengen in het plan wat God met mensen heeft. En dat mensen tot genezing komen, ook het leren functioneren met zichzelf, met elkaar door de liefde van God.
- Wij geloven dat echt herstel van de mens alleen nog maar kan plaats vinden doordat de mens terug komt in het herstelplan wat God met de mensen heeft.
- We kondigen alleen aan dat onze hulp vanuit christelijk perspectief is.
- De uitgangspunten die wij hanteren zijn Bijbels gericht. Bijbels gerichte waarheden die wij doorgeven in onze gesprekken.
- Onze visie is, dat mensen zichzelf gaan zien zoals God hun ziet.
- *In grote en in kleine dingen wordt gevraagd, wat zal God ervan vinden, in jouw situatie.*
- *Als je hier zou willen komen vindt er eerst een intake gesprek plaats. En daarin zal moeten blijken dat je Jezus niet afwijst. Dat je open staat voor christelijke zorg.*

9.5.2 Personeelsbeleid

Thuiszorg

- Misschien ook goed om te weten dat Agathos een reformatorische organisatie is. Dat wil zeggen dat alle medewerkers die bij Agathos werken, lid zijn van kerken van de gereformeerde gezindte.
- Verder komt die identiteit nog naar voren doordat we het begrip identiteit in alle evaluaties en functioneringsgesprekken ook een plek gegeven hebben. Dus dat we altijd aan een medewerker terug vragen hoe zij iets van de identiteit ervaren, hoe geeft de organisatie dat vorm en merk je daar wat van en wat vind je daar van. Ook is het altijd een onderdeel van de cliënten evaluaties.

Gehandicaptenzorg

- Op organisatieniveau heel concreet dat bij sollicitaties gekeken wordt of de medewerkers en leidinggevenden uit onze achterban komen en dit ook onderschrijven. Dit vinden we heel erg belangrijk waardoor je ook op die manier identiteit borgt in je organisatie.

Kraamzorg

- Als je bij ons wilt werken moet je een goede kraamverzorgende zijn, maar ook qua identiteit bij onze doelgroep passen. Dat betekent dat je dus ook snapt wat de mensen beweegt om zo te leven en daar je daar zelf ook in leeft.
- Over het algemeen verwacht je van een christelijke instelling dat ze nette collega's hebben en dat ze goede zorg leveren.

Alternatieve geneeswijzen

- Ja, de medewerkers. Je moet belijdend christen zijn wil je hier kunnen werken. Niet zeggen ik ben vroeger een keer gedoopt, want dat zegt niets. Dus echt dat je de Bijbel als leidraad van je leven hebt.

Palliatieve zorg

- En alle medewerkers die hier werken moeten christen zijn, die moeten ook iets ondertekenen van het Leger des Heils,

Jeugdzorg

- Nou aan de cliënten zijn er geen voorwaarden en medewerkers, ja ze moeten wel gewoon zelf christen zijn en daar in leer en leven zich daarnaar gedragen. En bij Eleos is het dan ook omdat het vanuit de gereformeerde traditie is er een kleding code en dat houdt in dat iedereen gewoon netjes gekleed is en vrouwelijke collega's die dragen allemaal een rok of een jurk, of hoe noem je dat, en we hebben geen regel voor boven of onder de knie.

Verslavingszorg

- Wij bedienen als het ware de breedte van christelijk Nederland en ook niet-christelijk Nederland. En als het om ons personeel gaat geldt dat idem, wij werken met medewerkers vanuit de breedte van christelijk Nederland.
- maar er wordt ook naar gekeken of je dat wil doen vanuit het Evangelie.
- Nou, onder andere in ons personeelsbeleid. Er worden mensen aangenomen die passen binnen, die kunnen werken in die missie en visie en dat gaat dan met name over mensen met een betrokken kerkelijke levensinstelling.
- gedragscode voor medewerkers waar ze aan moeten voldoen, dat gaat dus ook over bepaalde, hoe ze zelf met het geloof bezig zijn, dat ze een bepaalde betrokkenheid moeten hebben met betrekking tot een kerk en zich verhouden tot gemeenteleden of actief bezig zijn in hun eigen persoonlijk leven.
- Ten aanzien van ons personeelsbeleid is het zo dat we wel met de persoon in kwestie gaan spreken over de christelijke identiteit van de organisatie en in hoeverre de christelijke identiteit van de persoon daar mee matched, die solliciteert.
- Nou, als je als medewerker bij ons komt werken dan volgt er eerst een introductiecursus en in die introductiecursus word je als het ware een beetje bijgespijkerd ten aanzien van de historie van de hoop en ook ten aanzien van het specifieke karakteristieke van het werk van de hoop zodat mensen een beetje een besef krijgen van in welke organisatie ben ik nu terecht gekomen en dat je je deel weet van de ontwikkeling die de hoop heeft doorgemaakt sinds 1975.

Verpleging en verzorging

- En alle mensen die voor 't Slot werken, dat is het uitvloeisel van christelijke identiteit dienen de zorgvisie en de grondslag van 't Slot te onderschrijven, dat is gebaseerd op de Bijbel, een christelijke grondslag.
- Economisch voordeel. Daar werken vrij jonge meisjes, vanuit een bepaalde cultuur, een bepaalde godsdienstige cultuur. En dat brengt wel met zich mee dat ze een vrij hoge arbeidsethos hebben. Dat mensen vanuit een christelijke oproeping toch zich sneller bijvoorbeeld beter melden of dat het langer duurt voordat ze zich ziek melden.
- En daarnaast ook het jong zijn. We hebben natuurlijk een jong bestand, wat betekent dat je een lagere salarisopbouw hebt en dat betekent weer dat je financieel best aantrekkelijk bent. En ook desnoods meer personeel kunt aannemen in vergelijking met andere huizen waar de gemiddelde leeftijd soms dertig, vijfendertig of veertig is.
- Als er avonden zijn met het personeel is ook wel besloten om dan ook te beginnen met gebed en een gedeelte uit de Bijbel te lezen.
- [Het zijn ook meisjes die altijd christelijke opgevoed zijn die hier werken.](#)
- [Ze nemen christelijke mensen aan.](#)

Psychosociale hulpverlening

- Alle medewerkers hebben een protestants christelijke identiteit en ook praktiserend.
- Dat er christelijke medewerkers werken. Ik denk dat de achtergrond van de hulpverlener, in dit geval dus christelijk maakt dat de hulpverlening ook echt christelijk is. Als christen laat je je leiden door de Bijbel en dat zal ook zijn vorm krijgen, bewust of onbewust, in de gesprekken, ongemerkt zul je soms een bepaalde kant opgaan.

Maatschappelijk werk

- Onze hulpverleners zijn zelf allemaal gelovige christenen. Ze moeten de taal verstaan. De mogelijke begrippen waar mensen met een religieuze achtergrond, hoe ze denken, wat voor ervaringen ze rond geloven en kerk enzovoort met zich meedragen.
- Ten aanzien van het personeelsbeleid. Wij vinden het belangrijk hoe mensen in het leven staan, wat ze belangrijk vinden, hebben ze een drive om vanuit een christelijke mensvisie hulp te verlenen. We vinden ook dat ze aangesloten moeten zijn bij een kerk, dat ook als een meerwaarde achten voor hun eigen leven, ook dat ze gemotiveerd zijn daar met de cliënt over te spreken als de cliënte dat wenst of als ze dat zelf van belang achten.

Herstellingsoord

- De mensen die hier werken zijn christen.

9.5.3 Houding medewerkers*Thuiszorg*

- Qua uiterlijk, bij Agathos dragen alle vrouwen een rok.
- Maar wat wij zelf heel erg belangrijk vinden, wat we ook van cliënten terughoren, is dat uit ons werk en onze houding betrokkenheid blijkt.
- En we zijn betrouwbaar. Dat is natuurlijk een Bijbels principe. Als je iets kan, dan doe je het ook. Als je iets niet kan, dan doe je het niet. Maar dan zeg je het ook eerlijk.
- En verder de bejegening, dat vinden mensen vaak heel erg fijn.
- En christelijke mensen zeggen dat wij goed aanvoelen hoe zij leven. Ze hoeven niets uit te leggen. 'We vinden het fijn als jullie niet vloeken of vragen stellen waar we geen verstand van hebben.' Als zij iets willen bespreken op het gebied van kerk of geloof, dan kan dat ook.
- Maar ook in palliatieve situaties bijvoorbeeld, dan zitten mensen toch wel eens met levensvragen.
- Ja, de houding, betrokkenheid, de bejegening, de betrokkenheid en het dragen van een rok door onze vrouwelijke medewerkers.
- Als ze zelf christen zijn, dan vinden ze het gewoon prettig om door iemand verzorgd of begeleid te worden die hen op dat gebied goed aanvoelt. Dat je bijvoorbeeld op het gebied van ethische zaken niets hoeft uit te leggen.
- Vaak vinden ze de bejegening en de houding van anderen niet altijd prettig.
- Op het moment dat een cliënt behoefte heeft om erover te praten, dan kunnen wij met diegene in gesprek gaan. Op het moment dat de cliënt die behoefte niet heeft, zullen wij er uit onszelf ook niet over beginnen.
- Ja. Als we de zorg afsluiten bij een cliënt, vragen we ook altijd of diegene er wat van terug heeft kunnen zien. Dan hoor je bijvoorbeeld dat ze dat in onze houding konden zien. En de vrouwen bij ons werken ook in een rok.
- Respect, een luisterend oor, eerlijk en betrouwbaar.

- Op het moment dat je daar voor de laatste keer heen gaat, krijg je ook sms'jes en telefoontjes van collega's dat ze voor je bidden.
- Er vindt ook christelijke omgang plaats. De meisjes zelf ook, ze hebben toch vaak het principe van naastenliefde. Dat je je naaste lief hebt als jezelf. Dat gaat ook van het Woord uit. Het goed doen aan mensen, maar het meeste aan je huisgenoten des geloofs. Daar gaat die instelling ook vanuit.
- Ik kan die andere meisjes, er lopen er hier genoeg natuurlijk van andere instellingen, ik zou ze niet willen hebben zoals ze gekleed lopen. Met kauwgom in de mond, weet je wel. Het is niet allemaal zo, ze kunnen hartstikke goed wezen.
- Als ze bijvoorbeeld naar de kerk zijn geweest. En ook hoe ze over hun ouders spreken. Die ik zeven jaar gehad heb, die was erg goed met haar ouders. Dat vind je daarin terug.
- Ja. Ze hebben bij mij ruim tijd, dikwijls hebben ze nog een halfuur of een uurtje over, dan is het ook wel gezellig dat je even met elkaar na kan praten. En dan op hun gemak gaan ze weg. Dat vind ik ook voornaam.
- Dat vind ik wel hartelijk allemaal. Ze leven wel mee.
- Je hebt je eigen dingen en ik vind alleen hier de kledij daar letten ze goed op. Dat ziet er keurig uit. Zeker voor de verzorging, keurige pakjes hebben ze aan, geen broeken worden er gedragen, het ziet er meestal schoon uit. Dat vind ik wel heel voornaam. Je haalt ze er wel echt uit als ze bij een ander lopen. Dat is gewoon zo.
- Ja, je mist die naastenliefde. Want zorgen is naastenliefde. Dat moet je ook op kunnen brengen.

Gehandicaptenzorg

- De sfeer in de voorziening wordt voor een belangrijk deel bepaald door de medewerkers, hoe zij daar invulling aan geven. Ik zie daar een positieve uitstraling van medewerkers dat ze in de organisatie hun christen zijn tot uitdrukking willen brengen.

Kraamzorg

- Ik denk zeker als er kraamzorg is in een gezin met jonge kinderen. Je kunt nagaan dat die kinderen thuiskomen uit school of van de peuterspeelzaal en die komen met verhalen wat daar gebeurt. Het is natuurlijk heel belangrijk hoe je daarop reageert. Als een kind thuiskomt en vertelt over Adam en Eva en die kraamverzorgende weet helemaal niet wat dat kind bedoelt, dat is natuurlijk vreselijk en helemaal niet goed. Dus de belevingssfeer van de kinderen, de ouders en de kraamverzorgende moet bij elkaar aansluiten vinden wij.
- Ja, de opvang van bezoekers. Ja, en een stuk herkenbaarheid. Ik heb dit ook of ik voel dit ook. Dat is natuurlijk best heel belangrijk.
- Maar de meerwaarde bij christelijke organisaties is dat je begrijpt waarom een kraamvrouw dan zo verdrietig is bij het vierde of vijfde kindje en waarom daar zorgen zijn om het levenseinde. Verdrietige of mooie dingen. Dat je op het zelfde niveau en ook vanuit dezelfde achtergrond elkaar kunt begrijpen.
- Ja, en een stuk herkenbaarheid. Ik heb dit ook of ik voel dit ook. Dat is natuurlijk best heel belangrijk.
- Dat vinden mensen dus kennelijk dusdanig belangrijk dat ze heel bewust de keus maken voor geen seculiere instelling maar heel gericht iemand die bij hen past. En in die dagen dat er kraamzorg nodig is, dat hij ook snapt wat we aan het doen zijn en hoe wij leven. En dat kinderen geen vreemde gevoelens hoeven over te houden. Dat ze één op één hetzelfde voelen als de kraamverzorgende en omgekeerd.

- Sowieso aan de kraamverzorgende zelf. We dragen natuurlijk een rok, we zullen niet achter de televisie gaan hangen, we bidden en danken met de kinderen aan tafel. Ik denk dat er toch wel orde gevoeld wordt door de cliënten. Meer orde in het gezin houden. Je ziet in onchristelijke gezinnen vaak dat het ene kind daar neerploft om te gaan eten en het andere kind daar. In een christelijk gezin heb je toch meer dat je gezamenlijk aan tafel gaat eten. Het gezinsleven is gewoon ordelijker.
- Ik weet natuurlijk niet hoe anderen zijn, maar ik vond haar wel netjes en beschaafd overkomen. En ook naar andere mensen toe. Ik weet natuurlijk niet hoe dat bij onchristelijke zorgverleners is.
- En netjes gekleed ook.
- Ja, en dat ze bijvoorbeeld niet vloekt, het taalgebruik.

Alternatieve geneeswijzen

- Of ze vragen of wij voor hen willen bidden. En dan doen wij dat ook. Ja, en je kunt het ook begrijpen dat mensen zich afvragen van waarom geneest God mij niet, waarom ben ik ziek. Ja, ik denk dat we daarin heel veel kunnen betekenen voor de mensen. En daarom moet je ook belijdend christen zijn, anders kan je ze ook niet helpen.
- Ja, wij gaan toch behoorlijk ver op de materie in. Dus wij kijken naar de lichamelijke klacht en ook naar de psyche van de mens. Eigenlijk op een holistische manier, we kijken naar de hele mens.
- Vertrouwt, dat als ze bij ons binnen komen wij ook doen wat we zeggen. Je weet wat je kan verwachten van ons. Dus een stukje duidelijkheid dat er geen vreemde dingen gebeuren. En dat we bekwaam zijn.
- Belangrijkste vind ik dat zij de normen en waarden niet afbreekt.

Palliatieve zorg

- Maar de hoofdmoot zegmaar, de grote groep die kiest ook voor dit vak omdat ze christen zijn omdat ze het belang zien van het laatste gedeelte van het leven, dat je dan nog iets mag laten zien van God, heel van mensen die hebben dat echt, daarvoor doen ze dit.
- maar dat je ook met ze kan bidden of praten over wat het leven zin geeft, ja ik denk wel dat je kan zeggen dat we daarin soort van gespecialiseerd zijn om daarnaar te luisteren en daarmee aan de slag te gaan. Ook als mensen problemen ervaren ofzo, dat je ze daarin kan ondersteunen in zingevingsvragen enzo.
- Het gaat er heel erg om van hoeveel levenservaring heb je zelf en hoeveel ervaring heb je als verpleegkundige om dat goed naar boven te halen, van ligt er überhaupt een vraag of ligt er een probleem of heeft iemand daar juist behoefte aan, het vraagt heel veel afstemming en dat is afhankelijk van hoe je daar zelf in staat, denk ik.
- Ja, een niet christelijke instelling hadden daar dan geen voelhorens voor, die begrijpen niet waar je het over hebt.
- Ja, en ik zie twintig, nee vijftig zusters om mij heen en daar komt toch een bom liefde uit, en dan denk ik: zie je wel, het zijn mensen die in God geloven. Niet in dat geloof of dat geloof of dat geloof, maar die geloven in God en in de liefde en liefde is alles wat belangrijk is in het leven
- Nee, je moet niks, je moet gewoon niks, en die instelling die vind ik hier bij alle zusters. Katholiek, protestant, ze geloven in een God en dat is zo warm en heerlijk en een fijn gevoel voor mij, dat ik me thuis voel hier.

Jeugdzorg

- Christelijke zorg is dat de medewerkers die bij Eleos werken, die leven vanuit het perspectief van de Bijbel
- maar als je zelf als behandelaar al openheid geeft, en daar in het begin over spreekt, dan denk ik dat mensen het daarna ook zelf makkelijker vinden als ze willen om daar ook zelf over te praten.
- want je moet altijd, vind ik, heel respectvol omgaan met de normen en waarden die ouders hebben en dat proberen we dus heel expliciet te maken, ook wel van hoe staan jullie er in en het kan ook heel nodig zijn om als behandelaar te zeggen van nou ik kijk er zus en zo tegenaan maar jullie weer anders, zodat we heel duidelijk weten hoe en wat en dat je ook afspraken maakt over hoe je het met het kind bespreekt.
- Als ik het ter sprake kan brengen, dan vind ik het ook heel erg waardevol om te doen. Voor mij heeft dat ook echt meerwaarde om bij Eleos te werken.
- Nou, meestal heb ik bij hulpverleners, ik vertrouw ze niet zo gauw, en ja bij Eleos heb ik dat niet. Je voelt je daar gewoon heel vertrouwd. De mensen zijn ook gewoon heel open naar jou toe en vertellen over eigen ervaringen en daardoor voel je je gewoon heel vertrouwd gelijk.
- Nou gewoon, hij vertelde gelijk zo van wat fijn dat jullie er zijn en ook toen hij het gesprek begon, zo van, we hopen dat God bij ons is dat Hij het gesprek mag leiden enzo. Nou ja, in gewone hulpverlening doen ze dat gewoon niet.

Verslavingszorg

- Hele existentiële vragen rondom, ja wie ben ik en waarom leef ik wat is het doel van mijn bestaan, enzovoorts. Ja, daarvan zeggen we dat het nadrukkelijk vragen zijn die we alleen vanuit ons eigen referentiekader kunnen beantwoorden.
- Iedere medewerker is christen en betrokken en wordt geacht een bepaalde rijpheid en volwassenheid op dat vlak te hebben, dat is natuurlijk niet altijd het geval, maar goed, het is wel zo dat die geloofsvragen gewoon met de persoonlijke begeleider of behandelaar kunnen worden besproken.
- Dus dat betekent voor mij persoonlijk dat hulpverleners zonder Bijbel niet meer mogelijk is. En dat is wel de teneur zegmaar die je dus ziet binnen deze instelling dat hulpverleners zonder Bijbel, ja, dat is half werk doen.
- Je proeft als gast dat de medewerkers er serieus instaan, dat ze toegewijd zijn aan hun werk.
- Je kan ook altijd met je vragen terecht, er zijn ook heel veel gasten die echt vragen hebben en die kan je altijd stellen en er is altijd tijd voor om daarover te praten. En ja, ook in gesprekken, het gedrag en ook in behandeling, in het werk merk je toch van als er dingen aan de hand zijn dan wordt er meteen voor gebeden. En natuurlijk niet altijd waar iedereen bij staat ofzo, maar dan ga je echt als groepje trek je je even terug en natuurlijk ook het gedrag van hoe mensen in elkaar zitten. Het zou een beetje raar zijn als mijn collega's christen zijn en ze gaan ineens iemand staan zwart maken.
- Hier heb ik wel zoiets van wow ze geloven echt in de Bijbel en dat vind ik wel belangrijk.
- Dat je de mensen hier echt betrokken ziet zijn en bij andere hulpverlening was dat ook wel, maar minder echt met het hart, het is niet altijd standaard zo, maar.
- Plus op de momenten dat ik het niet meer zie zitten, zijn het de medewerkers die echt hoop blijven houden, omdat ze het geloof in God hebben. Die je niet in de steek laat, dus ze hebben echt hoop voor je, ook al ziet het eruit of, ja dat is wel een belangrijke, dat je niet een uitzichtloos geval bent, dat bestaat bij God gewoon niet. Ja, daar ben ik wel een bewijs van eigenlijk.

Verpleging en verzorging

- Hoe ben je persoonlijk, in je relatie tot bewoners en tot elkaar. Dat iedereen vanuit het christen zijn met mensen kan spreken over geloof, als mensen in de problemen zitten.
- De goede verzorging en de liefdevolle aandacht en ik denk dat het christelijke er zeker mee te maken heeft.
- Ik merk wel dat ze duidelijk verschil merken in de omgang met bewoners. Ze zeggen, het is zo'n verschil hoe het personeel hier omgaat met bewoners als bijvoorbeeld x, y of z, dat is heel duidelijk merkbaar en ik ben ervan overtuigd dat dat te maken heeft met de christelijke opvoeding die daarachter zit.
- En verder in de omgang met de mensen denk ik ook dat je laats zien dat je een christelijke levenshouding hebt. Met respect omgaan met mensen.
- Als mensen angstig zijn, dat je dan ook het gesprek aangaat en gewoon doorvraagt. En je merkt ook wel dat mensen met levensvragen zitten.
- Naar mensen toe kun je wel een stukje respect zien.
- *Als er verdriet is en dat soort dingen kunnen ze ook een beetje troosten.*
- *En lezen na het eten, dan gaan ze bij je zitten, ik zal even lezen.*
- *Want die zijn ook eensgezind. Als er iets te doen is, dat er iemand gaat trouwen, een van de meisjes, dan zijn ze het zo eens. Daar zijn ze allemaal bij betrokken in zulke dingen.*

Psychosociale hulpverlening

- Jouw christen zijn kun je het beste laten zien door goed belangstelling voor de cliënten te hebben. Door te laten zien hoe je leeft, door te laten zien dat je er voor de cliënt bent.
- Wij doen er ons best voor juist om ook als christenen zo goed mogelijk kwaliteit te leveren. Kwaliteit leveren is ook belangrijk als je christen bent.
- Opdracht om in het algemeen je werk altijd goed te doen en dat zal een christen psycholoog ook proberen in zijn werk te doen. Voor mij ligt daar wel een stukje taak.
- Een stukje inzet wel gewoon denk ik die iedereen heeft. Ja, toch de taak gewoon denk ik om goed het werk te doen. En dat zal wel terug komen denk ik bij de medewerkers.
- Ik kan ook wel zeggen een stukje betrokkenheid misschien op de medemens, maar er zijn ook heel veel niet christenen die die betrokkenheid ook hebben. Dus echt onderscheid daarin tussen niet christenen zou ik niet zo snel durven maken.
- *Alleen ze komen iets anders over. (medewerkers bij christelijke instelling)*

Maatschappelijk werk

- Die aandacht, die sfeer van dat geloof en die thema's die je aan de orde stelt, actief ook, maar ook dat een cliënt de ruimte voelt om daar zich niet over te hoeven schamen of wat dan ook. Dat betekent gewoon uiteindelijk dat de hulpverlening ook efficiënt kan zijn.
- En ik denk ook echt als mensen een probleem hebben, speelt dat ook door in hun geloofsleven. Die vragen herkennen wij gewoon, omdat wij zelf ook gelovig zijn en daar is ook echt ruimte voor.
- Ik geloof gewoon doordat je echt vanuit de Bijbel mensen tegemoet wilt treden mensen dat ook zullen merken, hoe je met ze om gaat. Doordat je ze ziet als mensen, ten diepste schepselen van God. Dat je daar dan respect en liefde hebt voor de mens. Je wilt dat ze een stukje vertrouwdsheid hebben van iemand die ook een stukje geloof meeneemt

Herstellingsoord

- Dat alle zorg vanuit een stukje betrokkenheid gebeurt. Voor mij hoeft christelijke zorg niet per definitie meer betrokkenheid te geven tussen hulpverlener en hulpvrager.
- De attitude waarmee iemand iemand helpt, daarin zou je van christenen mogen verwachten dat dat vol respect is.
- Ik merk wel hoe er met mensen om wordt gegaan. Er is veel individuele aandacht voor de mensen.

9.5.4 Dagelijkse praktijk*Thuiszorg*

- Bij vergaderingen wordt er uit de Bijbel gelezen en ook gebeden. En juist omdat iedere medewerker een gereformeerde achtergrond heeft, kan je ook heel makkelijk je problemen met collega's delen.
- Zoals dat meisje uit Goudswaard daar stond ik versteld van. Die had haar boterham bij haar en toen vroeg ze of ze even mocht bidden. En toen ze klaar was zei ze: 'Ik heb mijn Bijbeltje in mijn tas zitten, dan lees ik nog even een stukje voor.' En dat bedoel ik nou. Dat bereikt je en dat bind je. En dat is voor hun prettig werken omdat ze zich kunnen uitten, en ook ik kan me daarin vinden.
- Niet altijd dezelfde gewoontjes. Maar er zijn ook meisjes die netjes bidden voor hun kom soep. Dat vind ik toch wel wat waard dat je je eigen mensen daarin herkent.
- Ik kan me er thuis in voelen. Ik zou echt geen andere organisatie willen hebben. Ik zou hier in het huis echt niet in de verzorging willen. Ik heb natuurlijk wel kerktelefoon, maar dat is dan alles wat je hebt. Jan en alleman loopt daar rond natuurlijk. De ene helft is dan allemaal toneel en bingo, en het andere kleine gedeelte heeft dan wat geestelijke verzorging.

Gehandicaptenzorg

- Daarin komt het heel praktisch tot uitdrukking door uit de Bijbel lezen, gebed dat gedaan wordt, samen naar de kerk gaan en gericht kerkelijk activiteiten. Cliënten zijn bijvoorbeeld lid van een vrouwenvereniging of een jeugdvereniging. Dus het deelnemen aan het kerkelijk leven.
- De invulling van hoe gaan we met onze cliënten om. Dat we daarin de Bijbelse normen en waarden als uitgangspunt nemen, samen bezig zijn met de Bijbel, erover nadenken en invulling aangeven. Dat wat het belangrijkste is in het leven ook heel duidelijk tot uiting komt in de begeleiding.
- Deze cliënt kwam bij ons wonen en hij was heel grof in zijn taalgebruik. Wat vloeken betreft en dergelijke.... wij hebben die cliënt er ook op aangesproken. Dat lukte ook. Soms is dat ook lastig wat betreft het verstandelijk vermogen, maar toch hebben we hem erop aangesproken. Ook hebben we een stukje gewetensvorming gedaan; dat dat gedrag gewoon niet kan en dat de Heere dat niet wil. Toen zagen we ook echt dat die cliënt het niet meer deed en dat hij er zelf ook last van kreeg en het afgeleerd heeft. Dat zegt ons eigenlijk genoeg dat je ook daarin als organisatie een leidende rol kan vervullen.
- Eigenlijk is dat wel in alles verweven. Het is eigenlijk al hoe je een ochtend begint. Bij ons beginnen de bewoners met een ochtendgebed en als ze daarin begeleiding nodig hebben, dan geven wij dat ook. Vervolgens is er tijdens de maaltijden ook weer een stukje beginnen en eindigen.

- Ze hebben allemaal hun eigen manier van dagbesteding. Dat is niet bij iedereen identiteitsgebonden. De ene weer wel en de ander weer niet. Maar eigenlijk zit het door de hele zorg heen. Identiteitsgebonden zorg dat zit in zoveel dingen; dat zit in kledingkeuze en muziekkeuze op de kamer. Dat soort dingen. Eigenlijk kan je het onmogelijk allemaal opnoemen.
- Concreet is het in ieder geval dat je ook een stuk bezinning biedt bij de maaltijd en bijna alles wordt ook vanuit dat perspectief bekeken. Alle keuzes die je maakt ook in het begeleiden. Dat probeer je toch te funderen op de Bijbel en om daar met de cliënt, ieder op zijn niveau, een zoektocht mee te doen door het leven. En bij iedere bewoner is dat natuurlijk ook weer op een andere manier.
- Ja, dat is van het gaan naar catechisatie voor degene die nog geen belijdenis hebben gedaan maar dat is ook het gaan naar een concert. We zullen bij ons niet naar een concert van U2 gaan, maar naar iets met christelijke zangers. Ik bedoel, zo concreet is het. Dat is ook wat de familie van de bewoners wil, anders wonen ze ook niet bij ons.
- Bijvoorbeeld als er een conflict is op de groep zal er als punt een gezocht worden naar een oplossing, maar ook samen worden gekeken naar wat wil God dat je doet. Dat je ook aan elkaar vergeving schenkt en dat je elkaar weer recht in de ogen wil kijken.
- Ik denk aan de hele sfeer die er is. Ik bedoel, het zit in de muziek die er op staat, openen en sluiten voor maaltijden en als het goed is, is het ook te merken aan de begeleiding. Hetgeen wat ze geloven, dat ze dat ook uitdragen. Kijk, je kunt soms een voorbeeld nemen aan mensen die totaal niet christelijk zijn. Je kunt niet altijd een scheiding maken van dat komt omdat ze christen zijn. Er zijn wel bepaalde normen en waarden op te brengen over het leven en over in welk perspectief je dingen ziet. Waarvan bewoners denken, zo denkt de leiding er ook over. Dus daar kunnen we op terug vallen.
- Elk persoon op haar niveau heeft vragen. Als je dan op zoek gaat, of in de Bijbel of samen bidt, dan je dan toch kan ervaren dat ze daar rust in vinden.
- Dat de Bijbel hier op tafel ligt. De gesprekken, ook van de leiding. We gaan ook altijd nog napraten over de preek van de dominee. Eigenlijk een na-preek.
- Ja, 's avonds na het eten, als we de Bijbel gaan lezen en het dagboek. Dan gaan ze nog een keer navragen hoe sommigen denken. Dan proberen ze ook ons te waarschuwen over dat alles niet zomaar kan gaan. Dan halen ze bepaalde punten eruit en dat proberen ze dan uit te leggen.
- Om de sfeer, die heb ik heel erg gemist. Dus die acht jaar heb ik geen sfeer gehad. En die heb ik dubbel en dwars terug ontvangen. En het samen leven. Hoe die jongens zijn voor me, dat kan ik gewoon niet zeggen in woorden. Liefde, steun, begrip.

Kraamzorg

- Maar zo gauw er wat meer kinderen komen, wordt toch sneller de keuze gemaakt om te zorgen dat je kinderen goed opgevangen worden.
- Ja, daar wordt meestal wel een opmerking over gemaakt. Dat je toch weer nieuw leven gespaard en geschonken is. Daar wordt meestal wel over gesproken ja.
- Tijdens het eten met de kinderen, het gebed, het Bijbel lezen. Sowieso de hele opvoeding is toch vaak heel anders. De kinderen zitten niet hele dagen achter de televisie om het zo maar even te zeggen. Die is ook negen van de tien keer niet in huis. Dat zijn toch allemaal dingen die je wel ziet bij een christelijk gezin in vergelijking met een niet-christelijk gezin.
- Ja, een kraamverzorgende uit een onchristelijke stichting die zal niet gaan bidden aan tafel of gaan Bijbel lezen. En die maakt het ook niet uit als de kinderen achter de televisie zitten.

- Je praat makkelijker over het leven, over de geboorte en het wonder van een kind met een christelijk gezin dan met een onchristelijk gezin.
- Ik denk een stukje herkenning in ons. Qua levensstijl zeg maar. Dat willen ze heel graag vooral voor de kinderen. Niet eens voor zich zelf, maar gewoon dat ze weten dat je aan tafel met de kinderen eet, bidt en dankt en leest. Dat zijn vaak wel de hoofdpunten die ze invullen.
- Ik merkte wel dat ze met de oudste gingen bidden bij het eten en uit de Bijbel lezen enzo. Misschien dat iemand anders dat ook wel gedaan zou hebben, maar je hebt toch wel wat minder zicht op wat er allemaal gebeurt.
- Ze hebben gewoon een beetje dezelfde normen en waarden als die je zelf ook hebt. Je hoeft ook niet zoveel uit te leggen wat er moet gebeuren omdat ze dat zelf eigenlijk wel weten.
- Ja, misschien dat echt het enige verschil dat als ze uit de Bijbel lezen met de oudste, dat ze dan de verhalen ook echt kent en uit kan leggen aan hem. Dat iemand anders ook wel kan voorlezen uit de Bijbel, maar er verder niets mee heeft.
- Nee, en de oudste ging ze ook boekjes voorlezen enzo en hem zoet houden. Terwijl ze eigenlijk alleen puur voor de verzorging van moeder en kind zijn. Maar zij deed dat wel erbij. Ze vond dat dat er bij hoorde.
- Ik denk met name als je meer kinderen hebt, met bidden en danken bij het eten. En uit de Bijbel lezen. En ik weet niet of kinderen in andere gezinnen makkelijk te vermaken zijn door ze voor de televisie te zetten. Nu moet je ze natuurlijk op een andere manier vermaken. Misschien dat je dat dan zou missen.

Alternatieve geneeswijzen

- Het is heel moeilijk om een verantwoorde lezing bij te wonen. Een tijdschrift uit de vakliteratuur, dat je toch niet op het verkeerde pad zit.
- We praten er heel veel over en we bidden ervoor.
- Nee, alleen dat men de tijd neemt. Aandacht en tijd. En dat leveren wij ook. Daar komt bij dat in andere alternatieve centra nog wel eens onbekwame mensen rondlopen. Iemand heeft een cursus gevolgd en begint gelijk als therapeut. Maar zo werkt dat niet.
- Heel vaak komen er wel gesprekken, bijvoorbeeld op het geestelijke vlak.
- We hebben ook het pastoraal werk, daar proberen we ook een bepaald netwerk in te krijgen wat dus verantwoorde pastorale zorg biedt.

Palliatieve zorg

- Maar wat ik hier zie is dat verpleegkundigen ook echt bidden met de patiënten en daar heel erg op inspelen en dat is ook wel min of meer een opdracht, niet.. ga niet gigantisch evangeliseren, of dwingend, dat absoluut niet, maar er wordt wel van alle medewerkers verwacht dat ze.. dat je wel zodra de mogelijkheid er is dat je dan ook echt getuigt van God.
- We hebben een muziektherapeute, nou die zingt dan, die zingt ook weleens niet-christelijke liederen maar ook wel christelijke liederen
- En we hebben iedere maandag een weekopening dan komen de of de majoren van het Leger des Heils hier een dienst verzorgen, of dominees of pastor, nou ja iemand uit de buurt van een kerk. En daar komen ook patiënten als ze daar de gelegenheid toe hebben, en met kerst en feestdagen proberen we daar wel echt inhoud aan te geven door de kerstviering en dat soort dingen.
- Maar je bent er ook zelf bij als je in deze instelling werkt om als je opening voelt om dan ook echt te getuigen

- Als ik een Bijbel zie liggen op het nachtkastje of iets dergelijks, nou dan vraag je daarnaar van wat zegt het u en heeft u er houvast aan en vindt u het prettig dat
- Elke maandag is er dan een weekopening in het huis
- Pastoraal medewerker van het Leger des Heils en die is op maandag en donderdag in huis en die gaat dan pastorale zorg doen, dus die gaat langs om met ze te bidden of te praten of de kaars aan te steken of de ziekenzalving regelen

Jeugdzorg

- Dat hebben we gestandaardiseerd, in de intake gesprekken hebben we een aantal vragen die gaan rondom geloof en hulpverlening en verwachtingen van mensen of ze het er wel of niet over willen hebben, of de pastoraal medewerkster betrokken moet worden, of niet.
- Ja, één keer in de twee maanden is er een algemeen geloof en hulpverlening en dan gaat het over casussen of dossiers dan wel over thema's die spelen rondom geloof en hulpverlening en die bespreken we dan met collega's en dat is ook gewoon om jezelf aan te scherpen, om van elkaar te leren en ook gewoon om dat soort dingen warm te houden.
- En wat wij doen bij zulk soort vergaderingen is dat.. wij lezen een stuk of wij bidden voor een vergadering, wij bidden ook voor cliënten en wat wij ook doen is bij de deeltijd, nou ja die komen daar 's ochtends en dan is er een dagopening en dan wordt er een stukje gelezen en uit de Bijbel gelezen en tussen de middag wordt er samen gegeten en daar wordt ook gewoon gelezen en gebeden en ja, allemaal dat soort dingen, dat zit eigenlijk in het hele systeem opgesloten.
- Ik denk dat het al begint bij de aanmelding, wij hebben vragenformulieren die we aan mensen opsturen over hoe het gaat met hun kind en wat er goed gaat en waar ze zich zorgen om maken en in dat vragenformulier stellen we ook al een paar vragen over het geloof, de geloofsbeleving van het kind en van het gezin, maar in ieder geval zijn het ook vragen of mensen ook steun ervaren aan het geloof en of de problemen van hun kind ook invloed hebben gehad op hun geloofsbeleving, of iets dergelijks.
- En verder als mensen dan voor de eerste keer komen, voor gesprek, in de intake, dan probeer ik ook altijd het geloof al ter sprake te brengen in het gesprek met ouders door te vragen van, hé jullie hebben gekozen voor Eleos, kun je vertellen waarom je voor Eleos hebt gekozen? En ook, hoe verwacht je dat het geloof ter sprake komt in de behandeling?
- Bij een kind zeg ik ook nog wel vaak van, hier bij Eleos geloven we in God, dus ik geloof ook in God, maar stel je voor dat het niet zo was, dat ik niets van de Heere God wist, wat zou je mij dan over Hem vertellen? Dan krijg je een beetje zicht op wat het kind zelf weet en hoe het het beleeft en we vragen ook wel vaak aan kinderen van, wat vind je het mooiste Bijbelverhaal en vertel eens waarom en wat vind je het moeilijkste Bijbelverhaal, dus ook om op die manier wat zicht te krijgen op hun geloofsbeleving.
- Eén keer in de zoveel weken dan hebben we een overleg wat geloof en hulpverlening is en dan hebben we het over hoe we ons geloof in de hulpverlening ter sprake brengen en hoe we het beste met geloofsvragen om kunnen gaan en hoe het verweven is met elkaar
- En dan vind ik het heel belangrijk om eerst met ouders aan de praat te gaan daarover, van hoe wordt dit in jullie gezin besproken, hoe wordt dit in jullie kerk besproken, wat kan ik met jullie kind binnen jullie manier van spreken ook.. wat kan ik met je kind bespreken om het te helpen.
- Dan pakken we gewoon de Bijbel erbij en dan gaan we die samen lezen bijvoorbeeld.
- En die oudercursus die ik geef, dan kom je twaalf keer met een groep ouders bij elkaar die met allerlei verschillende kerkelijke achtergronden samen om de tafel zitten, daar doen we

nu een aantal jaren dat we de bijeenkomst ook beginnen met Bijbellezen en gebed en de ouders vragen wie wil om daarin te rouleren en ik vind dat een heel mooi moment omdat iedereen dat doet vanuit zijn eigen Bijbelvertaling, die heel verschillend is, en de eigen inbreng, dat je toch heel erg elkaar daar vindt, rondom de zorg om je kinderen en dat je weet dat God er voor je is en je wil helpen, dat vind ik ook een mooi moment.

- Meestal vragen ze gewoon over de situaties, maar ook of God bij je mag zijn en bidden met elkaar
- Ja, bij Eleos zijn die stappen er dan niet maar er wordt wel gebeden en er wordt wel over gepraat van wat betekend dat nou voor jou.
- Nou, dat merk je gewoon aan de naam van Eleos, dat merk je aan de medewerkers van Eleos, dat merk je aan de vragen die er gesteld worden in de intake, dat merk je aan de mogelijkheden om daar in gesprek over te gaan en dat merk je aan alle mensen die daar rondlopen.

Verslavingszorg

- Ten aanzien van de medewerkers is het zo dat wij intern allerhande programma's hebben, cursussen en bijeenkomsten die ertoe moeten leiden dat onze medewerkers zich gesteund weten in het vorm geven aan de christelijke identiteit in de hulpverleners praktijk.
- Cliënten merken het aan de cultuur binnen de organisatie. Gewoon de christelijke cultuur, die bestaat uit het feit dat ze met ons te maken hebben, als medewerkers, nou die zijn christen, het heeft te maken welke muziek er gedraaid wordt, wat voor schilderijen hangen er aan de muur..
- Ja precies, en voor de rest is het zo dat in het kader van het behandelprogramma wij mensen ook inlichten over de christelijke identiteit dus ze worden opgenomen in een christelijke ggz instelling, dan vinden wij het belangrijk dat ze in ieder geval een klein beetje een idee hebben van wat het christendom dan eigenlijk is.
- Bijbelstudies, er zijn dagopeningen, er zijn bidstonden, er zijn.. er is ook een specifieke bidstond voor cliënten, die cliënten zelf organiseren, zangbijeenkomsten,
- Ja, en van ieder wordt verwacht dat je meedoet aan een cursus oriëntatie christelijk geloof
- Nou, voor onze cliënten die klinisch zijn opgenomen organiseren we een aantal themablokken en die gaan over thema's als gevoelens, overheersen, seksualiteit, afwijzen en dan heb je daarin een keuzemogelijkheid, of ik ga naar het christelijke programma of ik ga naar een alternatief programma, een keuzeprogramma, maar in dat christelijke programma is dus heel duidelijk vanuit de Bijbel wordt over seksualiteit gesproken of over gevoelens uiten of over afwijzing, je identiteit, je positie als mens hoe God de mens ziet en hoe God het bedoeld heeft, dat is dan uitgangspunt binnen die themablokken.
- Op de afdeling is er een dagopening waarbij de Bijbel open gaat, er wordt gebeden, daar wordt ook iedereen geacht aanwezig te zijn, dat is gewoon een groepsmoment.
- En verder hebben wij een pastoraat bij onze instelling, en daarin is ook ruimte om bijvoorbeeld op specifieke aspecten in te gaan van bijvoorbeeld misbruik en wat voor effect dat heeft gehad voor het geestelijk leven van mensen of dat mensen met occulte zaken zijn bezig geweest en wat dat voor effect heeft op geestelijk gebied, of over liegen of overspel of seksualiteit, demografie.
- En dat betekent dat in mijn gesprekken de Bijbel opengaat, voor zover iemand daar voor open staat, en heel veel mensen die willen heel graag het geloof ook bij de hulpverlening betrekken en dat betekent dat mijn gesprekken ook gedeeltelijk bestaan uit Bijbelse

aspecten van het mens zijn en gebed, dat betekent dat ik in mijn gesprekken ook met mensen bid, niet als ze dat niet willen natuurlijk.

- Ja, en de afdeling challenge die ik dan zelf bij De Hoop mede heb opgestart, de twaalf stappen van de anonieme alcoholisten zijn daar in het programma verwerkt, dat is eigenlijk een van de belangrijkste inhoudelijke aspecten van het programma en die twaalf stappen komen oorspronkelijk uit de Bijbel
- Contact had met een predikant of voorganger of ouderling die de gast komen bezoeken. Zodat iemand ook weer naar de eigen pastorale context terug kan anders kan de stap terug weleens heel groot zijn.
- Dus wij hebben één keer in de maand een medewerkersbidstond, één keer in de drie maanden een bid- en vastendag met een thema waarbij je wel wordt verwacht en geacht aanwezig te zijn zoveel als mogelijk is en er zijn interne trainingen,
- Je hebt dagopeningen, over het algemeen overall, en dan begin je met een dagopening, dat is een stukje lezen uit de Bijbel, een weekschema wat je volgt, en dat wordt dan voorgelezen en daar wordt over gepraat ook met vragen erbij, nou ja dan heb je dus een dagopening en dan wordt er gebeden voor als er mensen gebed willen en dan gaat iedereen aan de slag. Je hebt ook een dagsluiting, plus als je een gesprek hebt gehad dan wordt er na het gesprek ook afgesloten met gebed.
- Heb je seminars of lezingen over een thema, bijvoorbeeld seksualiteit of gevoelens, zoiets en dat wordt altijd vanuit christelijk oogpunt belicht van hoe denkt de Bijbel erover, wat is de oplossing vanuit de Bijbel
- Dus er wordt hier heel veel met gebed gedaan en echt geloof, mensen zoeken God echt en dat is echt..
- Plus je spreekt elkaar ook aan als dingen niet correct zijn, je ziet echt wel het christelijk geloof in praktijk gebracht.
- Het is echt Bijbels gefundeerd hoe het hier te werk gaat allemaal. Als Jezus zegt, dat moet je verbreken in Zijn naam, dat wordt dan ook echt gedaan hier.

Verpleging en verzorging

- Het lezen met bewoners uit de Bijbel, het voorgaan in gebed, dat zijn natuurlijk zaken die spelen bij onze bewoners die ons personeel ook uit moet kunnen voeren.
- In je activiteiten komt het naar voren. In je activiteiten houdt je rekening met elkaar, vinden wij dat dat toelaatbaar is, niet alleen vanuit onszelf, ook tegenover bewoners.
- Met de christelijke feestdagen ligt daar een extra accent. Er worden speciale wijdingen gehouden. Paaswijdingen, pinksterwijdingen, kerstwijdingen.
- Dus het gaat eigenlijk dwars door alle activiteiten.
- Het moet een onderdeel zijn, het moet niet iets zijn wat alleen maar over 't Slot heen ligt, maar er dwars doorheen ademt. Dat moet blijken in de wijze waarop je zorg verleent.
- We hebben een dagopening, we hebben een weeksluiting, we hebben christelijke feestdagen die uitgebreid gevierd worden, we houden de zondag zo veel mogelijk rustig.
- Heel eenvoudig van het zingen van psalmen, tot het houden van kerstwijdingen. Maar toch allemaal dat soort simpele dingen die ze gewend zijn vanuit het verleden.
- Een christelijke identiteit is dan dat er elke morgen een dagopening is.
- Dat komt ook terug met Pasen en met de feestdagen dan, Pinksteren ook en met kerst. En dan zingen we ook met de bewoners en dan doen we ook Bijbel lezen enzo.
- Als iemand neerslachtig is of wat ook hebben we thema's erbij staan dat je dat dan kunt lezen met de bewoner.

- Elke morgen bij het ontbijt dan doen we bidden en Bijbel lezen, tussen de middag ook weer. En 's avonds de avondsluiting. En vrijdagmiddag hebben wij de weeksluiting. Dinsdagavond een keer in de maand een Bijbelstudie met de mensen.
- Dat er qua meerwaarde van godsdienst of levensovertuiging daar minder aandacht aan besteed wordt.
- Door de intercom hebben we 's morgens een dagopening. Dan wordt een stukje gelezen en een dagboekje erbij en dat is heel mooi. En bidden en danken, bij het eten wordt er gebeden en gedankt. En kerkdiensten kunnen we horen.
- Een keer in de maand hebben we ook Bijbelstudie.
- Vloeken wordt hier niet gedaan.
- Zondags en vrijdag komt er een dominee. En 's zondags de preek, daar heb ik steun aan.

Psychosociale hulpverlening

- Niet bidden met de mensen, behalve als de mensen er zelf om vragen, nooit uit onszelf.
- Dus als je iets zegt, ergens iemand op wilt wijzen, probeer een Bijbeltekst aan te wijzen. Kijk dat staat in de Bijbel, haal de Bijbel erbij. Als er ruimte voor is en behoefte. Je kunt best een Bijbeltekst gebruiken in een gesprek, dat mag en dat kan.
- Mensen aanraden om hulp te zoeken in de kerk of pastorale gesprekken aan te raden.
- We vragen naar de kerkelijke achtergrond en de predikant van cliënten.
- Op het moment dat er een vermoeden is dat dat wel een rol kan spelen, kan er eens naar geïnformeerd worden bijvoorbeeld. Om ook eens te vragen of ze er bijvoorbeeld wel eens met een ouderling over hebben kunnen praten of ja, er zou ook oog kunnen zijn voor het feit dat mensen bepaalde ideeën uit de Bijbel hebben en daardoor misschien wat huiverig staan tegen bepaalde suggesties die vanuit de psychologie opkomen. En dan kun je wel eens vragen van, hoe vind je dat dan, ben je het ermee eens of niet. Er is gewoon aandacht voor.
- Ze beginnen met het normale en dan gaan ze over op het christelijke. Daar worden heel veel vragen op gesteld. Hoe ga je om met je predikant, hoe ga je om met de kerkenraad?

Maatschappelijk werk

- Dat onze therapeuten attent zijn op en soms ook suggesties doen of vragen stellen. Hoe is dat probleem, hoe werkt dat uit op geloofsterrein bijvoorbeeld.
- Als blijkt dat er op het gebied van geloven serieus vragen bestaan dan wordt ook verwezen naar een predikant of een ouderling of iets dergelijks.
- En wat met dat geloof samenhangt, is dat we er heel erg van doordrongen zijn dat niet alleen therapie zaligmakend is maar dat een mens met moeite, dat die ook zijn omgeving nodig heeft om op te kunnen steunen. Dus er wordt heel sterk vanuit die christelijke identiteit naar steunbronnen in de naaste omgeving verwezen.
- We kennen bijvoorbeeld ook speciale netwerk ondersteuning, dat is een aparte methodiek als het ware. Wat heel goed binnen die christelijke identiteit past. Waarbij we via de cliënt vragen naar mensen die een rol in zijn leven zouden kunnen gaan spelen, ten aanzien van ondersteuning dan. Dan kan er een initiatief vanuit ons ook opgestart worden om die omgeving nadrukkelijk te betrekken bij het leven van deze cliënt.
- We doen veel aan preventie op het gebied van (huwelijk)relaties bv. cursussen voor jonge stellen, training van mentoren binnen de kerken.
- Als de cliënt dat wil kan er ook wel plaats zijn voor een gebed.
- Normen en waarden worden soms expliciet verkend: wat is je drijfveer in het leven?

- Bij huwelijksproblemen proberen we echt een stap verder te gaan in het verkennen van routes die misschien tot herstel van de relatie kunnen leiden. De cliënt merkt soms inderdaad wel verschil in hoeverre daar toch naar alternatieven wordt gezocht.
- Op het gebied van bijvoorbeeld seksverslaving heeft de Driehoek een programma ontwikkeld, omdat we hebben gemerkt dat dat ontzettend veel voorkomt, problemen op dat terrein, waar identiteit tegelijk een enorm belangrijke rol speelt.
- Ruimte om met mensen te bidden als ze dat willen.
- We geven ook groepen en cursussen, dat we in de thema's die dan aan de orde komen, de relatie met God meenemen en de plek van het geloof ook in huwelijken en gezin.
- Doordat er ruimte is om ook met geloofsvragen te komen.
- Goed dat kan natuurlijk ook liggen in relaties of huwelijksproblemen. Ik zou me voor kunnen stellen dat je het dan ook wel heel belangrijk vindt om naar een christelijke hulpverlener te gaan. Misschien zegt iemand dan, toevallig is dat bij ons niet het probleem, maar stel dat iemand zegt van ja, als je zo slecht met je man door een deur kunt, kun je net zo goed gaan scheiden, dat zou heel veel beter voor je leven zijn. Dat is natuurlijk een andere optie dan iemand die misschien zegt van laten we nog eens kijken hoe we het bij elkaar houden om maar iets te noemen.
- Als je niet een christelijke organisatie hebt zullen mensen zeggen, nou dan ga je toch naar de bridgeclub of dan ga je naar de roeivereniging of noem maar wat. Dat is natuurlijk een hele andere setting. En ik denk ook met name heel veel andere problemen, als het inderdaad gaat over relatieproblemen enzo. Dat zijn toch wel met name problemen die je vanuit een christelijke achtergrond waarschijnlijk toch anders zult aanpakken als bij een niet-christelijke hulporganisatie.

Herstellingsoord

- Wat ik wel vind dat is als je meer vanuit die vertrekpunten, dat als de kerkelijke gemeente, daar waar je als kerk tegen elkaar zegt, waar een lid lijdt, lijden we allemaal, daar zeg je nogal wat als kerk zijnde. En dat is dan in de praktijk, in de uitvoering als de kerk gaat doen wat die zegt, zou dat per definitie een grotere betrokkenheid van de kerkelijke context opleveren waarin je in een stuk basiszorg en een stuk nazorg het verschil zou moeten kunnen zien.
- Wij hebben daar een organisatiemodel voor ontwikkeld, het drie fasen model. Waarin wij de context dan ook als de belangrijkste steungroep zien. Wij proberen die context er altijd erg bij te betrekken.
- De vraag wordt altijd gesteld, mogen wij contact leggen met je kerkelijke gemeente. De intentie van ons om vanuit de kerkelijke gemeente, die er bij te betrekken, is erg groot. Dat kenmerkt voor ons ook de identiteitgebonden zorg.
- We bidden met mensen, er is soms bevrijding van mensen.
- En in die wederzijdse kennismaking heeft als doel dat wij de cliënt goed kunnen inschatten of wij wel de juiste instelling zijn die de cliënt kunnen helpen, maar aan de andere kant wat net zo waardevol is dat de cliënten een goed idee hebben of wij wel de goede zijn voor de cliënt. En daarin is natuurlijk in het voorstellen van elkaar van ons uit wel dat wij identiteitsgebonden zorg leveren.
- Als je de christelijke zorg zou weg laten en de zorg op zichzelf identiteitsloos zou maken, dan wordt het een mechanisme. Maar daarmee verwerk je niks, daarmee wordt je getraind om met bepaalde dingen om te gaan in plaats van om juist dingen te verwerken.

- Elke dag is er een soort Bijbelstudie van een uur, waarin heel veel Bijbelse principes worden aangereikt aan de mensen en waar ruimte is voor interactie.
- Bij de maaltijden dat je begint met gebed en afgesloten. 's Avonds is er de dagsluiting.

9.5.5 Cliënten

Thuiszorg

- Als mensen bewust voor een christelijke organisatie zoeken, dan is dat vaak vanwege hun eigen christelijke achtergrond. Dat ze daarover in gesprek kunnen gaan. En dat wij eerlijk zijn en handelen vanuit de tien geboden.
- Dat heb ik uit hoofdzaak gekozen omdat je daar mee kan praten.
- Maar ouderen hebben dikwijls moeilijkheden, vooral als je alleen bent en dan wil je wel eens praten. En met die meisjes kan dat wel.
- Over andere zorginstellingen kan ik niet oordelen, want ik weet dat niet. Zo aan de buitenkant is er wat, maar aan de buitenkant mag je niet oordelen. Maar ik zou Agathos niet willen missen hoor. Ik ben blij dat het er is.

Gehandicaptenzorg

- Ze zoeken dan naar invulling van de identiteit.
- Die kinderen komen dan bij ons wonen en die ouders willen toch dat kind opgevoed hebben zoals zij dat ook het liefst zouden willen. Zoals zij dat ook met de doop beloofd hebben om overeenkomstig de Bijbel hun kinderen op te voeden. Daarom willen zij dat ook in de praktijk gestalte zien krijgen. En daarom kiezen ze ook echt voor identiteitsgebonden zorg waarvan ze weten dat het ook daar gewoonte is.
- Want zij missen natuurlijk zelf in een bepaald opzicht ook wel een beetje zicht op de werkelijkheid, dus ze hebben daarin wel steun nodig.
- Je kunt echt bieden wat ze anders thuis hadden gekregen. Dat vind ik zelf wel heel mooi.
- Geen sfeer of mensen om je heen. En dat miste ik.
- Ik vond het in het begin heel erg moeilijk. In het begin werd ik heel gauw emotioneel. Want al het begin is moeilijk. En sommige dingen zijn moeilijk om aan te geven. Maar nu eindelijk, na twee en een half jaar, lukt het me wel gelukkig.
- Niet om andere kerken te kwetsen of dat ik denk dat ik beter ben dan hen, maar de gesprekken onder elkaar zijn wel gericht. Dezelfde mening.
 - Hoe meer kerkverbanden er zijn, hoe moeilijker het is om je daarin te mengen. Dat is lastig, want je wilt geen mensen kwetsen. Hoe ga je er dan mee om, om mensen op een rustige manier dat uit te leggen.
- Ja, je eigen soort.
- Ja, dat doet mij heel goed. Dat geeft je steun.
- Als ik ergens mee zit, in tijden van rouw zoals acht jaar geleden, dat zijn toch moeilijk dingen om je door heen te worstelen. Dat heb ik ook aangegeven toen ik hier kwam wonen. Dat ik daarover wil praten met de leiding die hier is. Want praten helpt. Alleen in het begin had ik dat niet in de gaten.
- Ik ben hier helemaal tevreden, over alles.
- Als ik nu zou horen dat ik hier weg zou moeten, dan was ik gelijk overstuur. Ik moet er niet aan denken om hier weg te moeten.
- Hoe ze er aan denken en alles naar voren halen. Je hebt gewoon allemaal dezelfde mening.

Kraamzorg

- We waren gewoon heel tevreden over de zorg en dat hebben we ook tegen allebei gezegd. Dat ze het gewoon heel goed gedaan hadden.
- Aan de ene kant wel, maar aan de andere kant ligt het ook een beetje aan de persoon. Als die persoon zich gewoon weet aan te passen en verder goede zorg levert, dan hoeft dat van mij niet per se. Maar misschien denken ze daar bij RST anders over. Ik heb zelf ook niet op een christelijke school gezeten voor verpleegkunde, dus ik sta daar ook wel een beetje anders tegenover.

Alternatieve geneeswijzen

- En ik vind het belangrijkste van christelijke hulpverlening, vooral als je emotionele hulp moet hebben, dat ze in ieder geval je eigen normen en waarden niet afbreken. Als ze het onderschrijven dan vind ik het fijn, maar als ze het aantasten dan kan ik me niet openen. Dan ben je niet veilig bij iemand als ze jou niet respecteren in je overtuigingen. En nu heb ik bij de praktijk van Marga gebot omdat zij ook een christen is. Dus zij zal dat niet afbreken.
- Zij zal mij ook niet op een pad sturen waar ik niet zou willen gaan. Dus dat is voor mij de toegevoegde waarde ervan.
- Je hebt ook mensen die een angst hebben voor een occult iets. Dat zie je ook veel. Dan zeggen ze: 'Oh, wat bedoelt u daarmee? En wat wilt u daarmee zeggen?' Dan zijn ze gewoon bang dat je toch weer iets occults aanraakt.
- En dat ik mijn eigen normen en waarden dus niet hoeft te verdedigen.
- Maar ook een van de hulpbronnen is bij God. En zij zet het ook heel concreet neer voor mij omdat ze dat van mij ook weet. Dan zet ze het in de vorm van een schatkistje of in de vorm van een Bijbel of een kruisje.
- En het is ook heel mooi dat zij het mij aanreikt als hulpbron. Dat vind ik positief en dat maakt ook dat je wat kwetsbaarder kan zijn. Anders moet je de boel bewaken.
- Iemand die helemaal andere ideeën heeft en die helemaal los is van welk geloof dan ook en van God, dan zou ik er ook aan twijfelen waar ik heen wordt gebracht. Dan zou je toch minder makkelijk en minder relaxt daar in zitten.
- Ja, inderdaad. Dat het niet een kant op gaat, die ik niet op wil.

Palliatieve zorg

- Ja, want alles kan hier. Ik voel aan alles dat ze weten dat er een God is daar,

Jeugdzorg

- Ja nou, wat mensen ook wel vaak opschrijven is dat er respect is voor hun normen en waarden en dat ze er vrijuit over kunnen praten, dat hoor ik vaak wel dat mensen dat al heel fijn vinden, dat ze niet hoeven uit te leggen waarom het belangrijk voor hen is, dat bepaalde gebruiken die zij hebben in het gezin niet ter discussie worden gesteld, maar dat begrepen wordt dat dat waardevol voor ze is, dat is wat veel mensen wel terug geven en dat ze het ook voor hun.. dan zeggen ze ook voor mijn kind is het geloof heel belangrijk en ze vinden hun kind ook nog kwetsbaar daarin dus ze vinden het ook belangrijk dat hun kind met een volwassene praat die hun kind begrijpt en daar respect voor heeft, dat noemen ze vaak als waardevol.
- En de mensen die om hulp vragen die weten ook dat de hulpverlener een christen is
- Ja, ik heb de indruk dat ze (de cliënten) dat wel heel erg waarderen.

- Omdat ik dat heel belangrijk vind, want in de hulpverlening ben ik tot geloof gekomen en zonder het geloof was ik er zelf niet uitgekomen ook niet door de hulpverlening die ik kreeg en daarom vind ik het wel heel belangrijk om in geloof verder te gaan.
- Het geloof betekende niet zo veel voor mij en in De Hoop is het echt wat voor mij gaan betekenen.
- Vooral hulp en steun om het vol te houden en om op de goede weg te blijven dus niet dat ik weer naar mijn oude vrienden terug ga en weer helemaal afzak tot waar ik begonnen ben. Dus echt gewoon steun en hulp dat ik eigenlijk zo door mag blijven gaan.

Verslavingszorg

- Ja, als mensen hier worden opgenomen sowieso moeten ze dan open staan voor het christelijk karakter van onze instelling, want wij hebben onmiskenbaar een christelijk karakter dat betekent dat al onze medewerkers christelijk zijn
- Ja, dan zie je sommige mensen inderdaad hun geestelijk leven vernieuwen of hun geestelijk leven ontwikkelen, of in ieder geval dat is dan terug te vinden in de mate waarin ze bidden, Bijbellezen, kerk bezoeken, erover praten, aanspreekbaar zijn enzovoorts, en ik kan niet in harten kijken van mensen, dus dan lijkt wel meermalen dat mensen echt radicaal veranderd zijn en nog steeds radicaal veranderd zijn.
- Ja, op dit punt van het christelijk gehalte, zeker op deze afdeling, wordt erg gewaardeerd. En hier doen de cliënten dan elke morgen en avond zelf een meditatief moment dat dan ook over de twaalf stappen gaat aan de hand van een boekje en dan zingen ze zelf wat en dat gaat helemaal onder leiding van de cliënten zelf.
- Ja, absoluut, juist de grootse uitdaging ligt bij God wanneer de dingen onmogelijk zijn en ik zie hier echt veel mensen vanuit het nulpunt opkrabben naar gewoon normale functionerende mensen, dat is echt krachtig.
- En het mooie met deze instelling vind ik dus dat het niet alleen bij een christelijk stickertje blijft, maar dat het ook echt christelijk in de praktijk is.
- En dat hoor ik mensen ook weleens zeggen als ze hier op het dorp komen van ja er hangt hier ook een bepaalde sfeer die zo ontspannen is en rustig.
- Ja, de gegevens wijzen uit dat dat heel erg gewaardeerd wordt door de cliënten, ook zelfs door degenen die zeggen, ja ik wil daar niks mee te maken hebben met het christelijk geloof, ik wil daar niet zelf mee aan de slag, maar ik vind het verder prima. Ik merk ook dat mensen daardoor geraakt worden, ik merk dat de medewerkers dat als een inspiratiebron zien, en mij vervolgens op een wijze bejegenen die ik heel prettig vind

Verpleging en verzorging

- Oudere mensen zoeken naar veiligheid. Dat geldt voor christelijk in die zin veiligheid en garantie van zorg.
- En ze hebben dan ook behoefte om daarmee aan de gang te zijn. Als ze de oude vormen van uiting van hun geloof nog mee kunnen maken dat wordt erg gewaardeerd.
- En dan zie je natuurlijk ook dat mensen ook wel behoefte hebben om erover te spreken.
- Het is herkenbaar wat hier gebeurt
- Mensen komen zelf ook uit een christelijke situatie en die voelen zich daardoor thuis hier. Als ze ook bij andere mensen zien, die dat ook hebben, dat is een soort samen dan.
- Dat wat ze gewend waren dat dat nu ook zo is.
- Ze worden minder geconfronteerd met dingen die ze niet leuk vinden.

- Het is hier best wel een beschermde omgeving, wat ze gewend zijn, dus dat voelt voor hun ook weer vertrouwt dan.
- Ik zou mij geen raad weten als ik in een Slot zat waar je van God noch gebod zou horen. En de mensen om je heen zijn allemaal van hetzelfde..
- Het is hier zo gezellig en een soort mensen laten we het zo maar zeggen.
- Dat je elkaar begrijpt.
- Ja, als je nooit van God of godsdienst of niks meer hoorde... Dan kan alles, nee, als dit nou niet anders kon en je moest daar naartoe. Maar ik zou het er verschrikkelijk vinden.

Psychosociale hulpverlening

- Cliënten zoeken een stukje veiligheid. Veiligheid daar bedoelen ze vaak mee het milieu waar je je thuis voelt. Maar daar bedoelen ze ook mee dat ze niet altijd attent hoeven te zijn op kan dit wel, mag dit wel, is dit wel christelijk, gaan ze niet tegen de Bijbel in.
- Herkenbaarheid, je hoeft niet alles uit te leggen. Er wordt veel meer begrepen wat je bedoelt, je hoeft het niet uit te gaan leggen allemaal. En makkelijk in de verbaliteit.
- Een stukje herkenning vinden. Op het moment dat er bijvoorbeeld ook geestelijke vragen zijn, of herkenning voor hun manier van leven bij christelijke hulpverlener.
- Ik denk veilig in eerste instantie. Ja, er is natuurlijk altijd een stukje herkenning over en weer. Als ze spreken over dingen die met hun persoonlijk geloof te maken hebben of dingen die spelen in de kerk is het fijn denk ik om iemand tegenover je te hebben zitten waarvan je weet, die herkent dat, die staat er niet zo gek tegenover, die vindt het niet vreemd allemaal. Dus ik denk dat het een stukje veiligheid voor mensen biedt en een stukje vertrouwdheid geeft.
- Ze begrijpen je, als je een probleem hebt, dan zit je ook geestelijk in de knoop. Ja, en dan is christelijke zorg gewoon geweldig. Echt. Die weten waar je over praat.
- Die begrijpt je beter. En die stelt je ook meer op je gemak. Die was ook heel eerlijk.
- Je praat meer vrijmoedig over het geloof. Je hebt wel eens dingen waar je mee zit. En als je weet van iemand die ook gelooft, die ook christelijk is, dan stel je ook eerder vragen. Hoe ervaar jij dat of hoe doen jullie dat? Ik weet dat zij erop in gaat, ze luistert heel goed.
- Dan kun je daar niet over praten. Dan zul je altijd terug vallen op je kerk zeg maar. Tegen je eigen predikant zeg je veel minder.

Maatschappelijk werk

- Cliënten geven ons over het algemeen aan dat het vertrouwd voelt. Verder geven cliënten ons aan dat ze het heel erg gewaardeerd hebben dat er soms over geloofsaspecten die bij dat probleem dat ze ervaren of die daarmee gepaard gaan, dat ze het daar over kunnen hebben.
- Het is heel erg belangrijk dat dat verwachtingspatroon van de cliënt kan bestaan. Dat ze ook met geloofsvragen terecht kunnen. Wij merken dat de klant dat wel nodig heeft.
- Dat ze bijvoorbeeld geen ruimte voelden om over geloof te spreken. Dat ze soms het gevoel kregen dat de therapeut dat eigenlijk maar een beetje belachelijk vond. Het niet serieus genomen voelen in dat opzicht.
- Als ze echt christen zijn zullen zij herkenning vinden, omdat vragen die spelen op geloof door ons ook gewoon opgepakt zullen worden. Wij kunnen er werkelijk ook gewoon wat mee doen en erover in gesprek gaan.
- Ik denk dat heel veel mensen gewoon kiezen omdat het dicht bij is en vertrouwt en binnen de eigen kerk, omdat het een bekend gezicht heeft.

- Ik vind het sowieso al handig als je een christelijke instelling hebt dat je gewoon een heleboel achtergrond niet meer hoeft uit te leggen. Dat het gewoon vertrouwt voelt en dat mensen al een heel deel van jou kunnen snappen zonder dat je dat hoeft uit te leggen. Heel veel dingen vallen niet eens uit te leggen denk ik aan niet christelijke hulpverleners. Het idee dat je meer begrip hebt bij een christelijke instelling.
- Omdat het vertrouwd is en een christelijke achtergrond heeft en dat er begrip is.

Herstellingsoord

- Zeker weten dat ze in hun advisering vanuit de Bijbelse normen en waarden geholpen worden. Dus dat geeft ze een stuk vertrouwen dat ze de adviezen... Kijk de hulpverlening bestaat voor een groot gedeelte uit advisering. En de bron waaruit dat advies gegeven wordt, je waardesysteem, dat merk ik dat cliënten erg waarderen. Dat ze zich niet druk over hoeven te maken. Christelijke zorg moet een veiligheid bieden dat het blijft binnen een Bijbels kader en dat ervaren cliënten, zo geven ze mij terug, als een enorme meerwaarde.
- Ik zie ze soms liever hun eigen zorg betalen als dat ze naar niet-christelijke zorg zouden moeten. Als je kijkt in dat hele christelijke segment hoeveel daar particulier gefinancierd van wordt, dat toont wat mij betreft de meerwaarde aan.
- Sommigen hebben ontdekt dat de psychologie op zich en de ggz hulp niet bieden wat ze nodig hebben. Ze weten dat ze echt Gods kracht nodig hebben om daarin tot een doorbraak te komen, dat ze bevrijding nodig hebben. Ik heb geen therapieën nodig ik heb doorbraak in bepaalde aspecten nodig.
- Dat mensen echt christelijke zorg verlangen is dat er een hele groep is die niet verder komt in de reguliere gezondheidszorg, omdat ze zich niet begrepen weten in de essentiële levensvragen. Dan kunnen ze het geen plaats geven.
- Omdat ik hier op Saron ook de ruimte krijg om God in mijn leven en innerlijk door te kunnen werken. De kracht van God maakt je vrij van dingen die je nog dwars zitten.
- De christelijke sfeer spreekt mij zo aan. De vrijheid die je proeft hier die er in Christus is. In de Bijbel lees ik dat God je vrij maakt van alle pijn en ellende van vroeger.
- Je kan vrijuit praten over God en dat God deel uitmaakt van je leven. Met de begeleiding, maar ook met de andere gasten. God speelt in ieders leven min of meer een rol. Dat geeft mij ook wel het gevoel dat ik me hier thuis voel. Hier speelt God de hoofdrol.
- Dat ik niet allen ben en dat ik onder christenen ben. Het geeft rust van binnen, dat helpt wel. Je bent onder soortgenoten.
- God en Jezus is een volledig normaal onderwerp wat er helemaal bij hoort. Saron is helemaal doordrenkt met Jezus, met christen zijn, met christenheid.
- Het geeft vrijheid over vroeger, terwijl het wereldse denken zegt, we helpen jou ermee te leven, dus die vrijheid niet biedt.