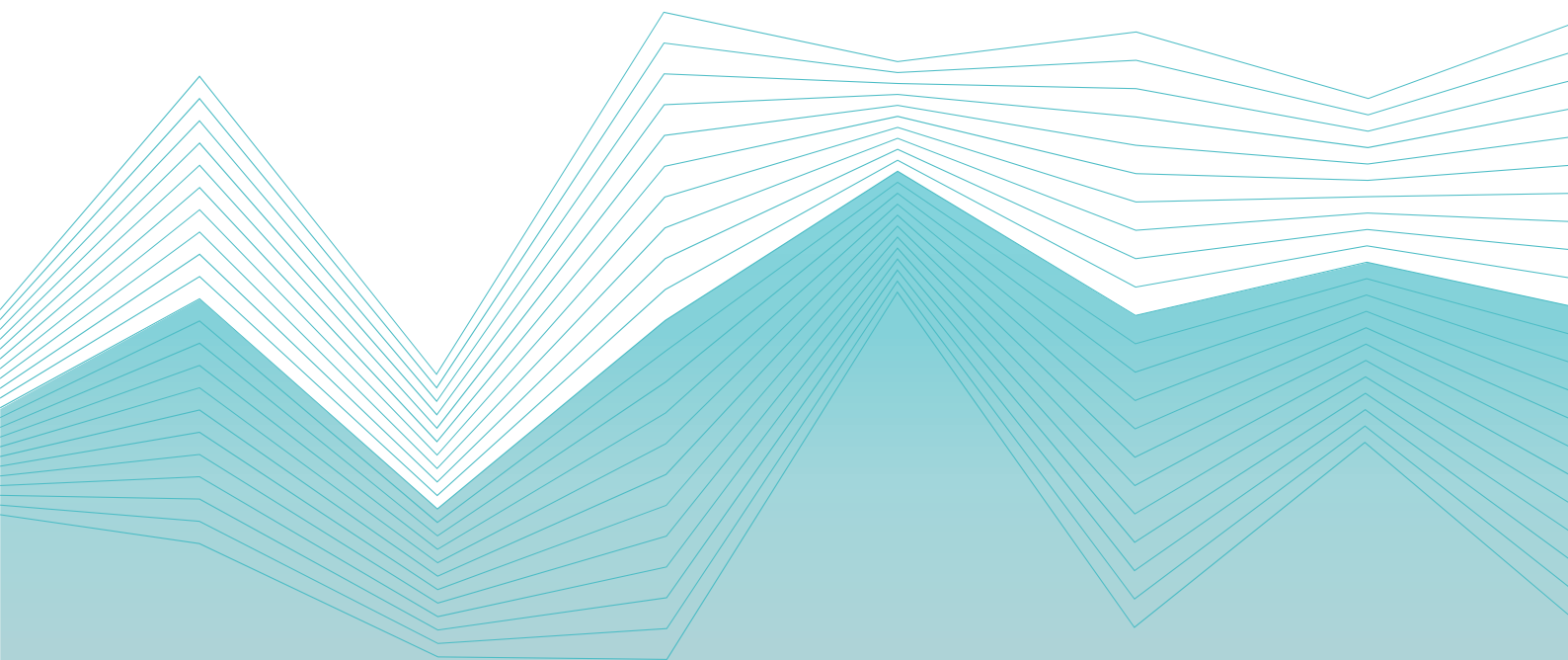


Handleiding WIEK interview



Handleiding WIEK interview

Mattanja Triemstra
Aukelien Scheffelaar
Nanne Bos

030 272 97 00
nivel@nivel.nl
www.nivel.nl

© 2019 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Doel	4
1.2	Voor en door wie?	4
1.3	Globale werkwijze	4
1.4	Achtergrond WIEK	5
2	Uitvoering WIEK interviews	6
2.1	Werkwijze	6
2.2	Betrokkenen	9
2.3	Wie doet wat?	10
2.4	Benodigheden voor de interviews	12
3	Resultaten van WIEK interviews	15
3.1	Terugkoppeling en gebruik van resultaten uit de interviews	15
3.2	Voorbeelden van opbrengsten uit interviews	15
4	Randvoorwaarden	17
4.1	Coördinator	17
4.2	Werving en inzet van co-onderzoekers	17
4.3	Training	18
4.4	Werkbijeenkomsten	18
4.5	Aantal interviews en co-onderzoekers	19
4.6	Tijdsinvestering en kosten	19
5	Achtergrond WIEK interview	21
5.1	Achtergrond WIEK instrument	21
5.2	Onderzoek 'Horen, Zien en Spreken'	21
5.3	Aansluiting op kwaliteitskaders	22
5.5	Bronnen/referenties	23
	Verklarende woordenlijst	24
	Bijlagen	26

1 Inleiding

Deze handleiding is bedoeld voor de coördinator en de co-onderzoekers die WIEK interviews gaan organiseren en uitvoeren in de langdurige zorg. Ook trainers – die cliënten opleiden tot co-onderzoekers – kunnen gebruik maken van deze handleiding om de werkwijze uit te leggen aan co-onderzoekers. Hierna volgt een korte omschrijving van het WIEK interview met enige achtergrondinformatie.

1.1 Doel

Het doel van een WIEK interview is om de individuele relatie tussen een cliënt en een zorgprofessional in beeld te brengen en waar mogelijk te verbeteren. Informatie uit de interviews kan door zorgprofessionals worden gebruikt voor reflectie en professionele ontwikkeling. Bovendien kan de informatie worden gebruikt voor het persoonlijk plan (zorg-/leef-/behandelplan) en voor gesprekken hierover met de cliënt.

1.2 Voor en door wie?

Het WIEK interview is geschikt voor mensen die langdurig zorg, ondersteuning of begeleiding krijgen:

- mensen met psychische problemen
- mensen met een licht verstandelijke beperking
- mensen die vanwege ouderdom langdurig zorg nodig hebben

Het gaat om een brede doelgroep: zowel mensen die in een zorgorganisatie wonen als mensen die thuis wonen, en mensen die in een instelling of thuis de zorg of ondersteuning/begeleiding ontvangen.

Naast cliënten worden bij de uitvoering van het WIEK interview de volgende mensen betrokken:

- co-onderzoekers
- een interviewondersteuner
- een coördinator

Co-onderzoekers zijn cliënten of ervaringsdeskundigen die de WIEK interviews uitvoeren. De *coördinator* is de ‘aanjager’ en het centrale aanspreekpunt binnen de organisatie die voor een goed verloop van het kwaliteitsonderzoek zorgt. Hij/zij legt en onderhoudt het contact met de co-onderzoekers, organiseert de training, nodigt cliënten uit, maakt afspraken voor interviews, en bepaalt samen met co-onderzoekers welke ondersteuning nodig is. Een *interviewondersteuner* helpt eventueel de co-onderzoeker bij het uitvoeren van de interviews en het maken van een gespreksverslag. Zie verder 2.3 en 2.4 voor een nadere omschrijving van de rollen en taken van deze betrokkenen.

1.3 Het instrument

Bij het WIEK interview wordt gebruik gemaakt van 10 gekleurde *WIEK-kaarten* over belangrijke onderwerpen in de zorgrelatie tussen cliënt en zorgprofessional (zie 2.5). Op de achterkant van deze kaarten staan vragen die co-onderzoekers gebruiken als hulpmiddel bij het interview. De co-onderzoeker vraagt de cliënt om twee kaarten uit te kiezen waarover hij/zij iets wil vertellen en vraagt door op wat de cliënt vertelt. Het gaat erom te weten wat een cliënt fijn en minder fijn vindt, en wat beter kan. Er wordt een korte samenvatting gemaakt en voorgelezen aan de cliënt om te controleren of dit de ervaringen

goed weergeeft. De resultaten van het interview worden uitgeschreven en gedeeld met de professional waarover het interview gaat, zodat diegene verder aan de zorgrelatie kan werken.

1.4 Achtergrond WIEK

WIEK

De methode *WIEK* is in 2015 ontwikkeld door Inforsa, een GGZ organisatie gericht op zeer ernstige psychiatrische problematiek. Centraal in de oorspronkelijke *WIEK* staat de manier waarop een cliënt zijn of haar kwaliteit van leven beleeft. Met *WIEK* kan de cliënt woorden geven aan zijn eigen behoefte waarmee zijn begeleiders vervolgens verder kunnen. In 2016-2019 heeft het Nivel dit instrument doorontwikkeld en in samenwerking met co-onderzoekers aangepast tot het *WIEK-interview*. Deze interviews gaan specifiek over de *zorgrelatie*, tussen cliënten en zorgprofessionals, in de langdurige zorg.

Onderzoek Horen, Zien en Spreken

WIEK is één van de instrumenten die in het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken' (2016-2019) is doorontwikkeld en geëvalueerd. Doel van dit onderzoek was om kwalitatieve en participatieve instrumenten te selecteren die de kwaliteit van een zorgrelatie in de langdurige zorg in beeld kunnen brengen, vanuit cliëntperspectief én samen met co-onderzoekers. In dit onderzoek is het *WIEK* interview als één van de twee geschikte instrumenten geselecteerd. Uit het onderzoek bleek namelijk dat het *WIEK* interview toepasbaar is bij verschillende doelgroepen in de langdurige zorg : voor mensen met een verstandelijke beperking, mensen met psychische problematiek, en ouderen. Bovendien levert het *WIEK* interview belangrijke verbeterpunten op waar zorgprofessionals ook echt iets mee kunnen doen.

Zie verder hoofdstuk 5 voor meer achtergrondinformatie over het *WIEK* interview, en over het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken'.

Kwalitatief en participatief

Het *WIEK* interview is een voorbeeld van een kwalitatief en participatief instrument.

Kwalitatieve instrumenten zijn bedoeld om cliëntverhalen en ervaringen beschrijvend en gedetailleerd in beeld te brengen. In plaats van cijfers of antwoorden te geven op ja/nee- of meerkeuzevragen, zoals bij kwantitatieve meetinstrumenten gangbaar is, vertellen cliënten in hun eigen woorden over de thema's die zij belangrijk vinden. Dit geeft zorgprofessionals snel toegang tot de belevingswereld en ervaringen van cliënten. Het doel is daarbij niet om de resultaten te generaliseren naar alle cliënten, maar juist de diversiteit en eigenheid van de ervaringen van individuele cliënten in beeld te brengen. Dit levert ook concrete verbeterpunten op.

Het woord '*participatief*' betekent dat mensen waarover het gaat zelf actief meedenken of meedoen. Cliënten kunnen op veel verschillende manieren betrokken zijn bij kwaliteitsonderzoek. Voor het *WIEK* interview betekent dit concreet dat co-onderzoekers (cliënten met ervaringskennis) andere cliënten interviewen. Daarbij vallen voor co-onderzoekers mogelijk andere dingen op en door hun ervaringskennis zullen zij misschien andere vragen stellen en andere accenten leggen dan iemand zonder ervaringskennis. Co-onderzoekers kunnen zich in ieder geval vanuit hun eigen ervaring goed inleven in andere cliënten en ze begrijpen makkelijker wat cliënten bedoelen.

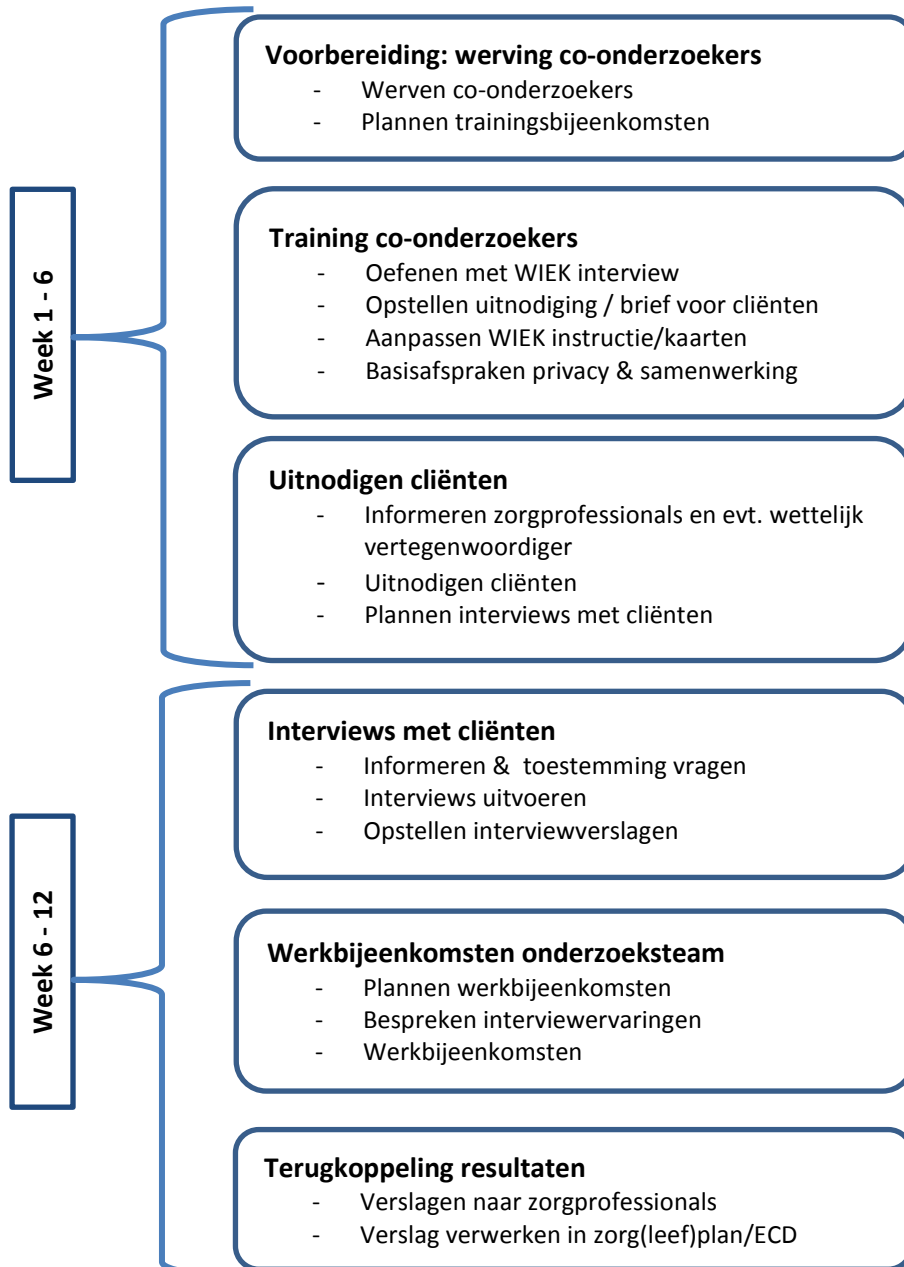
2 Werkwijze WIEK interview

Dit hoofdstuk gaat achtereenvolgens over de globale aanpak (2.1), de mensen die betrokken zijn (2.2), hun rollen en taken (2.3), de uitvoering van de WIEK interviews (2.4) en de benodigheden (2.5).

2.1 Globale aanpak

Figuur 1 schetst een globaal stappenplan zien voor een kwaliteitsonderzoek met WIEK interviews, met een mogelijke looptijd van drie maanden (12 weken). Na een voorbereiding en training, gedurende circa zes weken, worden in de daarop volgende 1 á 2 maanden de interviews uitgevoerd. Daarna worden de resultaten besproken en teruggekoppeld aan zorgprofessionals.

Figuur 1. Stappenplan voor kwaliteitsonderzoek met WIEK interviews



Na de nodige voorbereiding en training (zie 4.3) worden cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan de interviews. Vervolgens worden de WIEK interviews uitgevoerd door co-onderzoekers, al dan niet samen met een interviewondersteuner (zie 2.3). Daarnaast worden enkele werkbijeenkomsten georganiseerd voor het onderzoeksteam, om de voortgang, ervaringen en resultaten met elkaar te bespreken (zie 4.4). Resultaten van de interviews worden teruggekoppeld aan de betreffende zorgprofessionals (zie 3.1).

Vorbereidingsfase

Tijdens de voorbereidingsfase is de coördinator verantwoordelijk voor de werving en training van co-onderzoekers, voor het leggen van contacten met cliënten en het inplannen van interviews. Taken van de coördinator ter voorbereiding van de interviews zijn achtereenvolgens:

- Werving van co-onderzoekers voor het uitvoeren van de interviews (zie 4.2 en Bijlage 1).
- Organiseren van een training (4 bijeenkomsten) voor de co-onderzoekers (zie 4.3).
- Cliënten uitnodigen voor deelname aan een interview (zie Bijlage 2). Hierbij vraagt de coördinator of de cliënt graag wil dat een naaste (familielid, vriend of vriendin) bij het interview aanwezig is. Ook geeft de coördinator aan wie bij het gesprek aanwezig zullen zijn (co-onderzoeker, evt. ondersteuner).
- Verder vraagt de coördinator aan de cliënt waar hij of zij het gesprek wil voeren. Samen kiezen zij een rustige plek waar het gesprek zal plaatsvinden (bijvoorbeeld de eigen kamer, een vergaderruimte of gesprekskamer, of eventueel de woonkamer). Sommige cliënten willen het gesprek graag in een algemene ruimte houden, terwijl anderen liever op hun eigen kamer zitten. Door de keuze bij de cliënt te leggen zorg je ervoor dat de cliënt het meest op zijn of haar gemak is. Belangrijk is dat het een rustige ruimte is waar het gesprek ongestoord kan plaatsvinden.
- Afspraken maken voor de interviews en zo nodig een (vergader)ruimte reserveren.
- Afspraken doorgeven aan de co-onderzoekers en de medewerkers/zorgverleners die moeten weten wanneer een interview plaatsvindt.

2.2 Uitvoering WIEK interviews

De WIEK interviews worden uitgevoerd met WIEK-kaarten waarop 10 onderwerpen staan over de zorgrelatie. De cliënt kiest twee kaarten uit om over te vertellen en elk interview duurt maximaal een uur. De interviews worden uitgevoerd door co-onderzoekers, eventueel samen met een interviewondersteuner (zie ook 2.3 en 2.4 voor rollen en taken).

Vorbereiding van het interview

- De co-onderzoeker geeft aan het einde van de training aan of hij/zij alleen of samen met een interviewondersteuner gaat interviewen.
- Als de co-onderzoeker het interview samen met een interviewondersteuner uitvoert, dan spreken ze voor het interview af wanneer en waar zij elkaar ontmoeten.

Tips voor de co-onderzoeker:

- Wees op tijd.
- Als het interview samen met een interviewondersteuner wordt uitgevoerd: spreek in de training af wie wat doet en bespreek vlak voor het interview opnieuw de taken/rolverdeling en pas deze eventueel nog aan.
- Zoek een rustige plek om het interview uit te voeren op basis van de voorkeur van de cliënt (bijvoorbeeld appartement/kamer van de cliënt, of een rustige (vergader)ruimte bij de zorgorganisatie).
- Vraag voor de start van het interview of de cliënt iets wil drinken.

Start interview

- De co-onderzoeker, en eventuele interviewondersteuner, stelt zich voor aan de cliënt en eventuele naaste (familielid, vriend of vriendin) die aanwezig is.
- De co-onderzoeker legt uit waar het interview over gaat en wat het doel is van het interview. Niet elke cliënt begrijpt meteen wat de relatie met een zorgprofessional ('zorgrelatie') is en waar het interview over kan gaan. Vertel rustig wat je komt doen, als het nodig is meerdere keren.
- Vertel dat de informatie gedeeld wordt met de zorgprofessional (persoonlijk begeleider, verzorgende/verpleegkundige of behandelaar) waarover het gesprek gaat, zodat de informatie van de cliënt (over zijn/haar wensen en behoeften) meegenomen kunnen worden door deze zorgverlener/begeleider om de relatie en zorg te verbeteren.
- Vraag of de cliënt vooraf nog vragen heeft. Vraag of de cliënt de uitnodiging heeft gelezen, en of daar nog vragen over zijn.
- Vraag aan de cliënt of hij/zij aan het interview wil meedoen en hiervoor toestemming wil geven door een toestemmingsformulier te ondertekenen (zie Bijlage 3b). Pas als een cliënt deze toestemming geeft, kan het interview plaatsvinden.

Inhoud van het interview

- De co-onderzoeker toont de WIEK-kaarten (zie 2.5) met 10 onderwerpen over de relatie met zorgprofessionals en vertelt kort waar de onderwerpen over gaan.
- De co-onderzoeker vraagt de cliënt om twee onderwerpen te kiezen waarover hij/zij wil vertellen.
- Stel vragen aan de cliënt over de gekozen onderwerpen. Gebruik daarvoor de vragen die op de achterkant van de kaarten staan.
- Vraag door op wat de cliënt vertelt.
- Schrijf de antwoorden op in een notitieboekje. Gebruik steekwoorden.
- Vat de antwoorden samen. Vraag aan de cliënt of zijn ervaringen correct zijn samengevat.
- Neem na het gesprek over 1 kaartje de tijd om te kijken of alle onderwerpen die op het kaartje staan aan bod zijn gekomen.
- Ga door met het tweede kaartje en herhaal de vorige stappen.

Tips voor de co-onderzoeker:

- Stel open vragen (deze vragen beginnen met: wie/welke, wat, hoe, waar, wanneer, waarom).
- Praat rustig.
- Toon interesse in het verhaal van de cliënt. Neem de tijd voor hem of haar.
- Luister goed naar het antwoord. Vraag eventueel door op wat je ziet (o.a. emoties of houding).
- Laat de cliënt uitpraten. Stel pas nieuwe vragen als dat nodig is, om gesprek weer op gang te krijgen.
- Leg als het nodig is elk onderwerp van elk kaartje nog een keer uit.
- Vraag door naar voorbeelden of dingen die niet meteen duidelijk zijn.
- Neem na het gesprek over een WIEK-kaart de tijd om te zien of alle onderwerpen die op het kaartje staan aan bod zijn gekomen.

Afsluiten interview

- De co-onderzoeker bedankt de cliënt en vraagt hoe de cliënt het interview vond.
- Vertel wat er met de antwoorden gebeurt. De informatie gaat naar de zorgverlener of begeleider om de zorg(relatie) waar nodig te verbeteren.
- Geef een cadeautje aan de cliënt.

Na het interview: terugkoppeling van resultaten

- De co-onderzoeker en interviewondersteuner bespreken kort de resultaten van het interview.

- De co-onderzoeker en interviewondersteuner bespreken samen wat goed ging en wat de volgende keer eventueel nog beter kan.
- De resultaten van het interview worden uitgetypt en het verslag wordt beveiligd, met wachtwoord, via e-mail verstuurd naar de coördinator en de zorgprofessional (met instemming van de cliënt).

2.3 Betrokkenen

Bij de uitvoering van het WIEK interview worden de volgende mensen betrokken:

- Co-onderzoekers
- Een interviewondersteuner
- Een coördinator

Co-onderzoekers

Een co-onderzoeker is iemand met *ervaringskennis* en heeft als cliënt zelf ervaring met langdurige zorg in de sector of organisatie waarin het kwaliteitsonderzoek plaatsvindt. Het is daarbij iemand die:

- het leuk vindt om met anderen te praten
- een ander vragen durft te stellen
- goed kan luisteren
- benieuwd is naar de ervaringen van andere cliënten
- het leuk vindt om samen te werken met anderen
- betrouwbaar is
- zelfstandig kan reizen naar cliënten van de zorgorganisatie waar het kwaliteitsonderzoek plaatsvindt

Co-onderzoekers volgen een *training* om te leren interviewen (zie 4.3). Als lid van het onderzoeksteam bereiden zij het onderzoek voor, samen met een coördinator, bijvoorbeeld door de uitnodiging voor cliënten op te stellen. Vervolgens kunnen zij zelfstandig of met ondersteuning cliënten interviewen. Afhankelijk van de interviewervaring en vaardigheden, interviewt de co-onderzoeker zelfstandig of samen met een interviewondersteuner. In *werkbijeenkomsten* bespreken co-onderzoekers (samen met eventuele interviewondersteuners) hun ervaringen en de uitkomsten van interviews (zie 4.4).

Interviewondersteuner

De interviewondersteuner is iemand die veel ervaring heeft met interviews en die onafhankelijk is; een ervaren co-onderzoeker (cliënt met ervaringskennis) of iemand anders van buiten de organisatie.

Bijvoorbeeld een co-onderzoeker uit de GGZ, een kwaliteitsmedewerker, een mede-cliënt of ervaringsdeskundige of een externe persoon die speciaal voor deze rol is aangetrokken.

De interviewondersteuner is goed in interviewtechnieken zoals het stellen van open vragen, doorvragen en samenvatten. Verder is deze ondersteuner goed in samenwerken en afstemmen met de co-onderzoeker. De interviewondersteuner neemt ook deel aan de training. Zo leren de co-onderzoekers en interviewondersteuners elkaar al kennen. Als een co-onderzoeker hulp nodig heeft bij een interview, dan geeft hij/zij van tevoren aan hoe de gewenste rolverdeling eruit ziet. Vlak voor het interview verdelen ze onderling de taken (zoals vragen stellen, doorvragen, samenvatten, aantekeningen en verslag maken).

Coördinator

De coördinator is een centraal aanspreekpunt en ‘aanjager’ binnen de organisatie die voor een goed verloop van het kwaliteitsonderzoek zorgt. Dit is bijvoorbeeld een kwaliteitsfunctionaris, cliëntenraadsondersteuner, welzijnswerker, verpleegkundige of een (externe) trainer of adviseur. De coördinator is verantwoordelijk voor de werving van de co-onderzoekers en voor het organiseren en inplannen van de trainingen, interviews en werkbijeenkomsten.

Ook is de coördinator verantwoordelijk voor de informatieverstrekking binnen de zorgorganisatie, en voor het verzamelen en terugkoppelen van de resultaten van de gesprekken en bijeenkomsten aan de zorgprofessionals.

2.4 Wie doet wat?

In tabel 1 staan de verschillende rollen en taken bij de uitvoering overzichtelijk weergegeven.

Tabel 1. Rollen en taken van de coördinator, co-onderzoeker en interviewondersteuner

Omschrijving taak	Coördinator	Co-onderzoeker	Interview - ondersteuner
Voorbereiding			
Werving & selectie co-onderzoekers	X		
Planning trainingsbijeenkomsten	X		
Voorbereiden & geven training	X		
Actieve deelname training	X	X	X
Basisafspraken privacy & samenwerking	X	X	X
Opstellen uitnodiging/poster werving cliënten	X	X	X
Aanpassen instructie/WIEK-kaarten (als nodig)	X	X	X
Interviews			
Informeren & toestemming vragen aan zorgprofessionals en wettelijk vertegenwoordiger cliënten	X		
Uitnodigen cliënten	X	✓	
Plannen interviews	X		
Uitvoeren interview (taakverdeling in overleg)	✓	X	✓
Informeren cliënt & toestemming vragen	✓	X	✓
Na interviews			
Verslag opstellen	✓	✓	✓
Verslag terugkoppelen zorgprofessional	X		
Werkbijeenkomsten plannen	X		
Actieve deelname werkbijeenkomsten	X	X	X

X Taak van coördinator, co-onderzoeker en/of interviewondersteuner

✓ Optionele taak die coördinator, co-onderzoeker of interviewondersteuner eventueel kan uitvoeren

Taken van de coördinator

De coördinator werft en selecteert co-onderzoekers (zie 4.2 en Bijlage 1), organiseert de training (zie 4.3), onderhoudt het contact met co-onderzoekers en bepaalt samen met hen welke ondersteuning nodig is. De coördinator motiveert, coacht en enthousiasmeert co-onderzoekers, en geeft ze ruggensteun, feedback en zelfvertrouwen. Daarnaast nodigt de coördinator cliënten uit, en maakt afspraken voor de interviews (zie 2.4) en werkbijeenkomsten (zie 4.4). Ook is de coördinator verantwoordelijk voor de informatieverstrekking binnen de zorgorganisatie, en voor het verzamelen en terugkoppelen van de resultaten van de gesprekken (interviewverslagen) aan de betreffende zorgprofessionals (zie 3.1).

Taken van de co-onderzoeker en interviewondersteuner

De co-onderzoeker interviewt cliënten zelfstandig of samen met een interviewondersteuner, afhankelijk van de interviewervaring, behoefte en vaardigheden van de co-onderzoeker. Wanneer een co-onderzoeker het interview samen met de interviewondersteuner wil uitvoeren, dan verdelen ze vooraf de taken (zoals vragen stellen, doorvragen, samenvatten en aantekeningen maken).

Voor de uitvoering van de interviews zijn er twee opties:

- A. **De co-onderzoeker doet het interview zelfstandig.** De co-onderzoeker stelt vragen én schrijft de antwoorden op. Er is in dit geval geen interviewondersteuner aanwezig.
- B. **De co-onderzoeker doet het interview samen met een interviewondersteuner.** De co-onderzoeker stelt de vragen. De interviewondersteuner schrijft de antwoorden op en ondersteunt waar nodig.

Keuze van co-onderzoeker voor wel of geen ondersteuning bij een interview:

Aan het einde van de training maakt de co-onderzoeker de keuze: wel of niet ondersteund worden bij het interview. Vragen stellen en antwoorden opschrijven zijn veel taken tegelijk. Alleen een duizendpoot kan dat gelijk allemaal alleen. Daarom wordt in ieder geval het eerste interview door een tweetal gedaan, door een co-onderzoeker én een interviewondersteuner.

Hierna worden de taken van de co-onderzoeker en eventuele interviewondersteuner nader beschreven.

A. De co-onderzoeker doet het interview zelfstandig

- De co-onderzoeker leidt het interview, stelt zich voor en geeft een korte uitleg.
- De co-onderzoeker toont de tien onderwerpen (WIEK-kaarten) over de relatie met een zorgprofessional. De cliënt kiest twee onderwerpen waarover hij/zij graag wil vertellen.
- De co-onderzoeker stelt vragen aan de cliënt over de gekozen onderwerpen en vraagt door. Op de achterkant van de kaarten staan vragen die de co-onderzoeker kan stellen.
- Op het hulpblad van de instructie staan voorbeelden van doorvragen die de co-onderzoeker kan gebruiken bij het doorvragen.
- De co-onderzoeker schrijft de belangrijkste punten uit het gesprek op in een notitieboekje.
- De co-onderzoeker vat gesprekspunten samen, en vraagt of de ervaringen van de cliënt goed zijn opgeschreven.
- De co-onderzoeker maakt een verslag door het sjabloon (zie Bijlage 3c) in te vullen, en overhandigt of mailt het verslag (beveiligd met een wachtwoord) aan de coördinator. De coördinator slaat het verslag op in een beveiligde map en koppelt het verslag terug naar de zorgprofessional.

B. De co-onderzoeker doet het interview samen met een interviewondersteuner

Wanneer de co-onderzoeker het teveel taken vindt, helpt een interviewondersteuner tijdens het gesprek door enkele taken over te nemen. Voorafgaand aan het interview wordt de exacte taakverdeling afgestemd, en deze kan daarmee wat afwijken van onderstaande beschrijving. Taken waarover vooraf een rolverdeling wordt bepaald door co-onderzoeker met interviewondersteuner:

- Wie geeft uitleg over het interview en vraagt om schriftelijke toestemming?
- Wie leidt het gesprek/stelt de vragen?
- Wie vraagt door?
- Wie schrijft op en geeft een samenvatting?
- Wie rondt het interview af?

Sommige taken kunnen door beide interviewers worden uitgevoerd (bijv. doorvragen, vragen stellen). De rolverdeling kan tijdens het interview wat afwijken van de vooraf gemaakte afspraken. Globaal komt de verdeling van taken tussen de co-onderzoeker en de interviewondersteuner op het volgende neer:

Co-onderzoeker

- De co-onderzoeker leidt het interview, stelt zich voor en geeft een korte uitleg.
- De co-onderzoeker toont de tien onderwerpen (WIEK-kaarten) over de relatie met zorgprofessionals. De cliënt kiest twee onderwerpen waarover hij/zij graag wil vertellen.
- De co-onderzoeker stelt vragen aan de cliënt over de gekozen onderwerpen en vraagt door. Op de achterkant van de kaarten staan vragen die de co-onderzoeker kan stellen.

Interviewondersteuner

- De interviewondersteuner helpt waar nodig en schrijft de belangrijkste punten uit het gesprek op.
- Hij/zij stelt eventueel aanvullende vragen in vervolg op de vragen van de co-onderzoeker.
- Hij/zij neemt het interview even over wanneer de co-onderzoeker niet meer weet wat de volgende stap is.
- Hij/zij vat de antwoorden per onderwerp kort samen.
- Na afloop typt de interviewondersteuner het verslag uit (zie sjabloon, Bijlage 3c) en stuurt het verslag beveiligd (met een wachtwoord) via e-mail op naar de coördinator. Als de coördinator zelf ondersteunt bij de interviews, bewaart hij/zij het verslag op een beveiligde schijf of beveiligt het document met een wachtwoord.

2.5 Benodigheden voor de interviews

Wat hebben de co-onderzoeker en eventuele interviewondersteuner nodig?

- WIEK-kaarten
- WIEK-instructie
- Notitieboekje en pen
- Formulier interviewverslag
- Toestemmingsformulier
- Cadeautje voor cliënt (optioneel)

10 WIEK-kaarten

Bij het WIEK interview wordt gebruik gemaakt van 10 gekleurde WIEK-kaarten over belangrijke thema's of onderwerpen die van belang zijn in de zorgrelatie tussen cliënt en zorgprofessional. Cliënten kiezen twee kaarten uit met de onderwerpen waarover zij het willen hebben in de interviews. Op de voorkant van de kaarten staat het thema, en op de achterkant staan vragen die de co-onderzoekers kunnen gebruiken als hulpmiddel voor het interview.

De tien thema's zijn:

1. Feedback geven
2. Hulp vragen
3. Band opbouwen
4. Aandacht van de hulpverlener
5. Begrijpt de hulpverlener u?
6. Controle hebben over de zorg
7. Sluit de hulpverlener zich aan bij u?
8. Steun
9. Respect voor elkaar
10. Vertrouwen

De kaarten en de vragen zijn door de co-onderzoekers aangepast per doelgroep. Zo staan er op de WIEK-kaarten voor de gehandicaptenzorg pictogrammen en op WIEK-kaarten voor ouderen staat 'u'.

WIEK-instructie

In de WIEK-instructie staat het verloop en de stappen van het WIEK interview beschreven. De WIEK-instructie is bedoeld voor co-onderzoekers als extra hulp bij het interviewen. Co-onderzoekers kunnen de instructie voorafgaand aan het interview doornemen.

Notitieboekje en pen

De co-onderzoeker of interviewondersteuner maakt tijdens het interview aantekeningen van de ervaringen waarover de cliënt vertelt. Bij het maken van aantekeningen noteert de co-onderzoeker of interviewondersteuner kernwoorden en bepaalde uitspraken die de beleving van de cliënt typeren. Ook kan de co-onderzoeker aantekeningen maken tijdens de training of werkbijeenkomsten. Hiervoor kan een vast notitieboekje worden gebruikt, zodat de co-onderzoeker en ondersteuner de belangrijke informatie gebundeld heeft.

Formulier interviewverslag (sjabloon)

De uitkomsten van het interview worden vastgelegd in een interviewverslag. Voor het verslag is een voorbeeldformulier (sjabloon) beschikbaar dat na het interview kan worden ingevuld. Zie Bijlage 3c.

Toestemmingsformulier

De cliënt heeft vooraf al informatie (brief) gekregen over het kwaliteitsonderzoek (zie Bijlage 2). Aan het begin van het gesprek legt de co-onderzoeker ook uit waar het over gaat en waar de resultaten voor gebruikt zullen worden. Met het ondertekenen van het toestemmingsformulier (zie Bijlage 3b) stemt de cliënt in met deelname aan het interview en het doorgeven van de resultaten aan de zorgprofessional(s).

Cadeautje voor cliënt (optioneel)

Eventueel kunnen co-onderzoekers samen bepalen wat voor cadeautje zij geïnterviewde cliënten willen geven, als bedankje voor hun medewerking. Bijvoorbeeld:

- een cadeaubon of tegoedbon
- bonbons of chocolaatjes
- een plantje of bos bloemen
- pen en/of opschrijfboekje
- een (streek)product of handgemaakt product van cliënten op de dagbesteding.

Wat heeft de coördinator nodig?

- Brieven (voorbeelden)
- Contactgegevens co-onderzoekers en beschikbaarheidsoverzicht
- Contactgegevens cliënten
- Persoonlijke beveiligde map op computer

Brieven

De coördinator verstuurt de brief die samen met co-onderzoekers in het onderzoeksteam is opgesteld om cliënten uit te nodigen voor het interview. Deze brief geeft cliënten ook schriftelijke informatie over het verloop van het interview en het doel waarvoor de uitkomsten worden gebruikt. Zie Bijlage 2 voor voorbeeldbrieven om cliënten te informeren en te werven voor een interview.

Gegevens co-onderzoekers

Voor het plannen van de trainingen en interviews heeft de coördinator een overzicht nodig van de telefoonnummers en e-mailadressen van de co-onderzoekers (en eventueel van begeleiders als de co-onderzoeker/begeleider dat aangegeven heeft). Ook is het goed om in dit overzicht aan te geven welke contactvoorkeuren elke co-onderzoeker heeft (WhatsApp, bellen, e-mail), en welke aanvullende ondersteuning een co-onderzoeker nodig heeft voor vervoer. Denk daarbij aan wel of geen taxivervoer, een reisplanning (bijvoorbeeld met OV9292) of een geplande fietsroute (bijv. in Google Maps). Daarnaast is een overzichtsschema van de beschikbaarheid van alle co-onderzoekers en interviewondersteuner handig bij het inplannen van trainingen, interviews en werkbijeenkomsten. Deze informatie kan de coördinator verzamelen tijdens de eerste training, als ook persoonsgegevens die nodig zijn voor het uitbetalen van een vrijwilligersvergoeding (zie ook 4.6).

Contactgegevens cliënten

Van de zorgprofessionals of managers ontvangt de coördinator een overzicht van de cliënten die voor de WIEK interviews kunnen worden uitgenodigd. De coördinator ontvangt *beveiligd* een overzicht van de contactgegevens van deze cliënten. Dat kan op verschillende manieren:

- In een directe ontmoeting en uitwisseling op papier. Het papier wordt ingescand of overgetypt en daarna vernietigd. Het gescande, digitale document wordt opgeslagen in een beveiligde map.
- Per e-mail, door het versturen van een beveiligd Excel bestand (zie hieronder) of via een beveiligde e-mailservice (bijvoorbeeld [Zivver](#)).

Beveiligd versturen van een Excel-bestand:

- Open een Excelbestand.
- Klik in het menu op 'Bestand', vervolgens op 'Info' en dan op 'Werkmap beveiligen'.
- Er verschijnt een nieuw menu. Kies in dat menu voor 'Versleutelen met wachtwoord'.
- Dan opent een nieuw scherm, waarin je een wachtwoord kunt intypen. Klik daarna op 'OK'.
- Er wordt opnieuw een scherm geopend, waarin gevraagd wordt het wachtwoord te herhalen. Type het wachtwoord nogmaals in en klik op 'OK'.
- Klik vervolgens op 'Opslaan als' en sla het bestand onder een andere naam op.
- *Let op:* het wachtwoord is pas actief nadat het is opgeslagen!
- Geef het bijbehorende wachtwoord telefonisch of per sms door aan de coördinator.

Beveiligde Word-documenten

Net als het interviewverslag kunnen de contactgegevens ook in een beveiligd Word document worden verstuurd naar de zorgprofessional.

Word-document beveiligen en opsturen:

- Open een Microsoft Word document.
- Klik in het menu op 'Bestand', vervolgens op 'Document beveiligen'.
- Er verschijnt een nieuw menu. Kies in dat menu voor 'Versleutelen met wachtwoord'.
- Dan opent een nieuw scherm, waarin je een wachtwoord kunt intypen. Klik daarna op 'OK'.
- Er wordt opnieuw een scherm geopend, waarin gevraagd wordt het wachtwoord te herhalen. Type het wachtwoord nogmaals in en klik op 'OK'.
- Klik vervolgens op 'Opslaan als' en sla het bestand onder een andere naam op.
- *Let op:* het wachtwoord is pas actief nadat het is opgeslagen!
- Verstuur het beveiligde document via e-mail naar de zorgprofessional.
- Geef het bijbehorende wachtwoord telefonisch of per sms door aan de zorgprofessional.

Persoonlijke beveiligde map op computer

De coördinator heeft toegang nodig tot een beveiligde map, waartoe andere medewerkers geen toegang toe hebben. In deze map kan privacygevoelige informatie (contactgegevens van co-onderzoekers en cliënten, verslagen van WIEK-interviews) worden opgeslagen. Vraag aan de ICT afdeling naar de mogelijkheden binnen uw organisatie voor het aanmaken van deze map.

3 Resultaten van WIEK interviews

Dit hoofdstuk gaat over de verslaglegging en terugkoppeling, het bespreken van de resultaten en verbeterpunten, en over voorbeelden van opbrengsten van de interviews.

3.1 Terugkoppeling en gebruik van resultaten uit de interviews

Direct na het interview maakt de co-onderzoeker of interviewondersteuner een verslag met de belangrijkste punten die besproken zijn en de verbeterpunten die uit de interviews naar voren zijn gekomen. Dit verslag wordt via e-mail (beveiligd met wachtwoord) verstuurd naar de coördinator van het onderzoek en die stuurt het – met instemming van de cliënt - door naar de betreffende zorgprofessional. Zie onder ‘contactgegevens cliënten’ een uitleg waarop het verslag beveiligd kan worden overgedragen aan een zorgprofessional.

Opslag en verwerking van resultaten

De zorgprofessional bewaart het verslag op een veilige plaats en voegt het verslag zo mogelijk toe aan het (elektronische) cliënten-/patiëntendossier (ECD of EPD). Ook verwerkt hij/zij de resultaten naar mogelijkheid in het individuele zorg(leef)-/behandelplan.

Bespreken van resultaten en verbeterpunten

Het interviewverslag geeft de zorgprofessional handvatten om met zijn/haar cliënt in gesprek te gaan over de ervaren kwaliteit van de zorgrelatie. De resultaten en verbeterpunten uit de interviews kunnen bijvoorbeeld besproken worden in een periodiek of jaarlijks gesprek met de cliënt over het zorg(leef)-/behandelplan. De zorgprofessional kan de resultaten ook inbrengen in een team- of multidisciplinair overleg, om samen met collega's te kijken hoe de zorg voor een cliënt verder kan worden verbeterd.

3.2 Voorbeelden van opbrengsten uit interviews

Elk WIEK interview levert veel informatie op, en uiteindelijk leveren de interviews voor alle betrokkenen veel op.

Opbrengsten van de interviews

Cliënten vertellen in een WIEK interview over hele uiteenlopende onderwerpen en niet alleen over verbeterpunten maar ook over zaken die zij heel erg waarderen in de relatie met de zorgprofessional. Een cliënt voelde zich bijvoorbeeld niet serieus genomen doordat er soms lichtzinnig werd gereageerd op dingen waar de cliënt erg mee zat en er weinig contact was buiten het wekelijkse vaste contactmoment om. Deze cliënt had behoefte aan meer persoonlijke aandacht, begrip en interesse. Sommige cliënten geven aan dat ze aan hun eigen aandeel in de relatie willen werken, omdat ze het bijvoorbeeld lastig vinden om zelf hulp te vragen. En een cliënt die net een nieuwe begeleider had gaf aan dat de vertrouwensband nog moest groeien.

Opbrengsten voor cliënten

De cliënt krijgt de gelegenheid om over zijn ervaringen met de zorgprofessional te vertellen in een persoonlijk gesprek. Daarbij wordt de rol van de co-onderzoeker zeer gewaardeerd; door de ervaringskennis van de co-onderzoeker vinden zij het makkelijker om zichzelf open te stellen.

Cliënten over co-onderzoekers:

“Ik voel me meer begrepen, en ik durf dingen makkelijker te zeggen.”

“Iemand die zelf ervaring heeft, daar praat ik gemakkelijker tegen.”

Opbrengsten voor zorgprofessionals

De zorgprofessional krijgt inzicht in de individuele ervaringen van zijn/haar cliënten en eventuele verbeterpunten voor deze zorgrelatie. Daarnaast vinden zorgverleners het goed om cliënten actief te betrekken bij kwaliteitsverbetering, en zijn ze van mening dat co-onderzoekers goed kunnen aansluiten bij de belevingswereld van cliënten.

Zorgprofessionals over co-onderzoekers:

“Ik vind het wel heel mooi om interviews door co-onderzoekers te laten doen, het zorgt voor een andere manier van communiceren. Cliënten zeggen misschien wat anders tegen een co-onderzoeker dan tegen ons.”

“Goed dat mensen zelf ervaring hebben. Dat sluit veel beter aan dan dat er iemand komt die dat niet heeft, zoals een onderzoeker.”

Opbrengsten voor co-onderzoekers

De co-onderzoeker leert veel van de training en interviews en groeit daardoor in zijn/haar rol. Bovendien vinden co-onderzoekers het fijn om iets kunnen betekenen voor medecliënten, en ze vinden het samenwerken erg gezellig.

Co-onderzoekers over hun eigen rol:

“Ik vind het belangrijk om wat te kunnen betekenen voor een ander. Dat als je hier zelf zit, dat je tóch wat kunt veranderen voor een ander.”

“Mijn doel was om meer zelfvertrouwen te krijgen en sterker in mijn schoenen te staan. Ik ben meer zelfverzekerd. Het leven is wel interessanter geworden. Ik weet nu heel veel meer dan eerst. Ik kan betere vragen stellen doordat ik heb meegedaan.”

4 Randvoorwaarden

Dit hoofdstuk gaat over wat er allemaal geregeld moet worden om het WIEK interview succesvol te kunnen toepassen in een zorgorganisatie. Achtereenvolgens gaat het over de coördinator, de werving en inzet van co-onderzoekers, de training, werkbijeenkomsten, het aantal interviews en co-onderzoekers, en kosten voor de zorgorganisatie.

4.1 Coördinator

Training, coördinatie en ondersteuning van co-onderzoekers vormen een belangrijke basis voor een goede en betekenisvolle inbreng van de co-onderzoekers. Hiervoor is een cruciale rol weggelegd voor een coördinator, als centraal aanspreekpunt en aanjager binnen de organisatie. Deze coördinator heeft een belangrijke taak in de voorbereidingen (bij het werven en trainen van co-onderzoekers, het plannen van bijeenkomsten en interviews, en afspraken maken met cliënten), en bij het terugkoppelen van resultaten aan de betreffende zorgprofessionals.

4.2 Werving en inzet van co-onderzoekers

Co-onderzoekers hebben als cliënt zelf ervaring met langdurige zorg in de sector of organisatie waarin het kwaliteitsonderzoek plaatsvindt. Het is daarbij iemand die:

- het leuk vindt om met anderen te praten
- een ander vragen durft te stellen
- goed kan luisteren
- benieuwd is naar de ervaringen van andere cliënten
- het leuk vindt om samen te werken met anderen
- betrouwbaar is
- zelfstandig kan reizen naar cliënten van de zorgorganisatie waar het kwaliteitsonderzoek plaatsvindt

De coördinator kan co-onderzoekers werven via verschillende manieren. Er kan via-via worden gezocht, bijvoorbeeld via de cliëntenraad, een trainings-, activiteiten- of ontwikkelcentrum van de zorgorganisatie, of via zorgprofessionals en managers. Daarnaast kunnen cliënten zichzelf opgeven en organisatie breed worden geworven door posters op te hangen of het neerleggen van flyers, of door het organiseren van een vrijblijvende informatiebijeenkomst. De zorgorganisatie kan zelf besluiten wat het beste past. Een zorgorganisatie met mensen met een verstandelijke beperking kan het bijvoorbeeld belangrijk vinden om op individuele wijze te werven om teleurstelling te voorkomen wanneer mensen over onvoldoende vaardigheden beschikken. Of als er in de zorgorganisatie een actieve cliëntenraad is, kunnen cliëntenraadsleden soms vrij snel enthousiaste gegadigden bereid vinden. Het voordeel van een open aankondiging via posters of een informatiebijeenkomst is dat ook cliënten waar zorgprofessionals/ cliëntenraad niet direct aan denken zichzelf kunnen opgeven. Zie Bijlage 1 voor voorbeelden van wervingsbrieven en posters voor de werving van co-onderzoekers.

Co-onderzoekers volgen een *training* om te leren interviewen (zie 4.3). Als lid van het onderzoeksteam bereiden zij het onderzoek voor, samen met een coördinator, bijvoorbeeld door de uitnodiging voor cliënten op te stellen. Na de training kunnen co-onderzoekers in principe doorlopend en zelfstandig de WIEK interviews uitvoeren, al dan niet met hulp van een interviewondersteuner.

In *werkbijeenkomsten* bespreken co-onderzoekers regelmatig, ongeveer 1x per maand, met het hele team (de coördinator, eventuele interviewondersteuners en co-onderzoekers) over hun ervaringen en de uitkomsten van de interviews. Door de groeicurve en leerervaringen die co-onderzoekers als leden van het onderzoeksteam opdoen, is het waardevol en aan te bevelen om de eenmaal geworven co-onderzoekers en interviewondersteuners te koesteren en zoveel mogelijk te behouden, zodat ze gedurende langere tijd en herhaaldelijk (bijvoorbeeld jaarlijks) inzetbaar zijn voor de interviews.

4.3 Training

De training wordt gegeven door de coördinator of externe trainer en bestaat uit vier bijeenkomsten. De trainingsduur hangt af van de concentratiespanne van co-onderzoekers en duurt gemiddeld 1 ½ tot 2 uur per trainingsbijeenkomst.

Onderwerpen die in de training aan de orde komen:

- Het WIEK interview leren uitvoeren
- Open vragen stellen
- Luisteren en doorvragen op antwoorden cliënt
- Samenvatten van antwoorden cliënt
- Aansluiten bij de cliënt
- Spiegelen, vragen naar eventuele emoties en houding van een cliënt en deze bespreekbaar maken
- Opschrijven van de antwoorden van de cliënt tijdens het interview
- Maken van een verslag

Er is een speciaal draaiboek beschikbaar voor de training, en voorbeelden van powerpoint presentaties en filmpjes die bij de training kunnen worden ingezet (zie nivel.nl/wiek-interview).

4.4 Werkbijeenkomsten

Na de trainingsbijeenkomsten gaan co-onderzoekers de WIEK interviews uitvoeren. Het onderzoeksteam (co-onderzoekers, interviewondersteuner en coördinator) komen 1 keer per maand tijdens een werkbijeenkomst bij elkaar om te praten over de uitgevoerde interviews. Een werkbijeenkomst duurt gemiddeld 1½ tot 2 uur, en kan worden gezien als een intervisie, waarin co-onderzoekers reflecteren op hun rol, de interviewervaringen en de ondersteuning bij de interviews.

Kernvragen van elke werkbijeenkomst zijn:

- Wat werkte goed? Wat werkte minder goed?
- Wat vond je makkelijk en wat moeilijk?
- Waar wil je nog mee oefenen?
- Waar wil je tips van anderen over krijgen?

Voorbeelden van vragen die in de werkbijeenkomsten aan bod kunnen komen:

- Wat doe je als een cliënt niet over één zorgprofessional wil vertellen in een interview?
- Wat doe je als een cliënt ontzettend veel praat over andere dingen?
- Wat doe je als een cliënt niet wil meedoen of wilt stoppen?
- Wat doe je als een cliënt zegt overal tevreden over te zijn?
- Wat doe je als een cliënt heel emotioneel (verdrietig/boos) wordt, of als je zelf emotioneel wordt tijdens een interview door hetgeen een cliënt vertelt?
- Op wat voor manier(en) heb je een cliënt onbedoeld gestuurd of beïnvloedt in een interview?

4.5 Aantal interviews en co-onderzoekers

Het aantal WIEK interviews hangt allereerst af van het doel waarvoor de interviews worden ingezet. De WIEK interviews kunnen bijvoorbeeld periodiek worden ingezet als audit om zorgprofessionals feedback te geven op het relationeel of persoonsgericht werken, waarbij het kwaliteitsonderzoek elk jaar of om het jaar op een andere locatie wordt uitgevoerd. Als het WIEK interview wordt gebruikt als input voor het zorg(leef)-/behandelplan, dan bepaalt dit de frequentie van het gesprek met cliënten de regelmaat (bijvoorbeeld jaarlijks of halfjaarlijkse een (evaluatie)gesprek of multidisciplinair overleg). Een andere keuze is om alleen cliënten te selecteren waarbij zorgprofessionals of cliënten merken dat het onderlinge contact stroef verloopt.

De schaalgrootte waarop cliënten worden geïnterviewd, bepaalt het aantal te werven co-onderzoekers. En het aantal interviews dat door één co-onderzoeker wordt uitgevoerd hangt af van zijn/haar mogelijkheden. Beperk het aantal interviews per co-onderzoeker in ieder geval tot maximaal één interview per dag, en kies bij voorkeur voor een lage frequentie van circa één interview per week of om de week, zodat het voor een co-onderzoeker echt behapbaar en haalbaar is. Gemiddeld zal een co-onderzoeker één interview per week kunnen uitvoeren. Aangezien een co-onderzoeker ziek kan worden of tijdelijk kan stoppen met interviewen, is het aan te bevelen om een extra co-onderzoeker te werven.

Het kwaliteitsonderzoek kan het beste op kleine schaal worden uitgevoerd, bijvoorbeeld met drie tot zes co-onderzoekers. Op deze manier kan de coördinator en de zorgorganisatie inzicht en handigheid krijgen in het samenwerken met co-onderzoekers, en beter inschatten met welke omvang (aantal interviews en co-onderzoekers) het cyclisch werken aan kwaliteitsverbetering wenselijk en haalbaar is. Streef daarbij naar continuïteit in het onderzoeksteam, door de eenmaal geworven en getrainde co-onderzoekers zoveel mogelijk te behouden voor vervolgonderzoek, want dat is efficiënt en motiverend voor iedereen.

Als de interviews worden uitgevoerd door 4-5 co-onderzoekers (die elk circa 1 interview per week doen, dus in totaal 4-5 interviews per week), dan kunnen gedurende vijf á zes weken in totaal ruim 20 (max. 30) interviews worden uitgevoerd in een organisatie.

4.6 Tijdsinvestering en kosten

Een periodieke kwaliteitsmeting met WIEK interviews kan in ongeveer 3 maanden worden uitgevoerd. Reken voor het opstarten van het kwaliteitsonderzoek (inclusief werving en training van co-onderzoekers) ongeveer zes weken, en voor het uitvoeren van de interviews en de terugkoppeling van resultaten ook zes weken. Ga uit van een gemiddelde tijdsinvestering van één tot 1,5 dag (8-12 uur) per week voor de coördinator, en één dagdeel (4 uur) per week voor elke co-onderzoeker, gedurende circa drie maanden.

Kwaliteitsverbetering met een actieve inbreng van co-onderzoekers vraagt enerzijds om tijd van een coördinator voor de voorbereidingen (werven van co-onderzoekers, organiseren van een training, uitnodigen van cliënten en afspraken maken voor de interviews), en anderzijds om tijd van co-onderzoekers (en eventuele interviewondersteuners) voor de uitvoering van de interviews en het bijwonen van bijeenkomsten.

Denk om te beginnen aan een goede voorbereiding en begeleiding, met een coördinator als centraal aanspreekpunt en aanjager binnen een zorgorganisatie. Voor deze coördinerende taak is het aan te bevelen dat de zorgorganisatie (periodiek) een vast aantal uren per week beschikbaar stelt. Bijvoorbeeld 8-12 uur per week gedurende drie maanden. De ureninzet van de coördinator per week kan hierbij wel enigszins variëren, afhankelijk van de werkzaamheden die op dat moment nodig zijn.

De tijdsinvestering van de coördinator is ook afhankelijk van diens rol bij de training, de benodigde ondersteuning van co-onderzoekers en de manier waarop deze ondersteuning georganiseerd is (door de coördinator zelf, of door een ervaren co-onderzoeker of ervaringsdeskundige).

Voor het trainen van co-onderzoekers is de tijdsinvestering voor een trainer ongeveer 8 uur per bijeenkomst, inclusief voorbereidingstijd, dus in totaal circa 32 uur voor vier bijeenkomsten.

Het uitvoeren van een interview kost circa 3-4 uur voor de co-onderzoeker, mede afhankelijk van reistijd. Een interview duurt circa 45 min (30-60 min, max. 1 uur), dus bij vier interviews per week (door vier co-onderzoekers en eventuele ondersteuning door een ervaren co-onderzoeker) komt dit neer op in totaal 12-16 uur per week.

Co-onderzoekers kunnen tevens een (vrijwilligers)vergoeding krijgen voor de uren die zij aan de training, interviews, bijeenkomsten en rapportages besteden. Daarnaast krijgen co-onderzoekers hun reiskosten voor het kwaliteitsonderzoek vergoed. Bepaal deze vergoeding in overleg met de co-onderzoekers (voorstel: max. €25 per dagdeel van 4 uur).

Overigens zal het kwaliteitsonderzoek bij herhaling veel minder tijdsintensief zijn als het onderzoek grotendeels door dezelfde co-onderzoekers wordt uitgevoerd, omdat de vaardigheden van co-onderzoekers dan verder zijn ontwikkeld en er dan misschien ook minder coördinatie en ondersteuning nodig is. Als het om dezelfde co-onderzoekers gaat, volstaat wellicht een korte herhaling van de training in één (jaarlijkse) bijeenkomst.

5 Achtergrond WIEK interview

Dit hoofdstuk schetst de achtergrond van het WIEK interview. Ook beschrijft het de relevante bevindingen uit het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken'. Ten slotte wordt er informatie gegeven over de positionering van het WIEK instrument in kwaliteitskaders van de verschillende sectoren voor langdurige zorg

5.1 Achtergrond WIEK instrument

WIEK is in 2015 ontwikkeld in de GGZ, bij Inforsa, met medewerking van cliënten en hun naasten/familieleden en medewerkers, onder leiding van Ypsilon. Inforsa is een GGZ organisatie gericht op zeer ernstige psychiatrische problematiek, vaak in combinatie met verslaving. Het WIEK interview werd bij Inforsa uitgevoerd door een ervaringsdeskundige.

In 2016-2019 heeft het Nivel WIEK doorontwikkeld en in samenwerking met co-onderzoekers aangepast tot het 'WIEK-interview'. Terwijl bij WIEK de ervaringen van een GGZ-cliënt met zijn of haar kwaliteit van leven centraal staat, gaat het WIEK interview specifiek over de relatie met zorgverleners (*zorgrelatie*) bij diverse cliënten in de langdurige zorg.

WIEK staat voor: **W**orld Health Organisation Quality of Life geïnspireerd, In gesprek met de cliënt als **E**xpert over de eigen beleefde **K**waliteit van leven.

Het oorspronkelijke WIEK instrument is door Inforsa ontwikkeld en gericht op de ervaren *kwaliteit van leven* van cliënten in de GGZ. Terwijl het door Nivel (door)ontwikkelde **WIEK interview** specifiek over de *zorgrelatie* gaat bij diverse cliënten in de langdurige zorg.

Met WIEK kan de cliënt woorden geven aan de eigen behoeften, zodat zijn/haar zorgverlener of begeleider hier vervolgens op kan inspelen. Bij het interview wordt gebruik gemaakt van WIEK-kaarten, waarop 10 thema's staan. Een cliënt kiest in het interview twee thema's (WIEK-kaarten) uit en vertelt aan de hand van deze twee kaarten over zijn/haar ervaringen.

5.2 Onderzoek 'Horen, Zien en Spreken'

WIEK was één van de vijf instrumenten die in het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken' (in 2016-2019) zijn (door)ontwikkeld en geëvalueerd. Doel van dit onderzoek was om *kwalitatieve en participatieve instrumenten* (door) te ontwikkelen waarmee de kwaliteit van een *zorgrelatie*, vanuit cliëntperspectief en samen met co-onderzoekers, in beeld kan worden gebracht.

Uit het onderzoek kwam het WIEK interview (samen met Luister naar mijn verhaal) naar voren als een geschikt en goed toepasbaar instrument voor verschillende doelgroepen in de langdurige zorg: voor mensen met een verstandelijke beperking of psychische problematiek, en voor ouderen.

In het onderzoek is WIEK aangepast tot het WIEK interview dat specifiek over de zorgrelatie gaat. Op de tien WIEK-kaarten staan nu allemaal onderwerpen (thema's) die belangrijk zijn voor de zorgrelatie en die uit het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken' (o.a. uit een literatuurstudie) naar voren kwamen. De vragen in het WIEK interview zijn samen met de co-onderzoekers opgesteld.

Bruikbare uitkomsten van het onderzoek

Uit het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken' kwam bruikbare informatie naar voren, die nuttig kan zijn voor de toekomstige uitvoering van de WIEK interviews.

Gemiddelde interviewduur

De WIEK interviews duren 30-60 minuten en gemiddeld 45 minuten. De duur is afhankelijk van de concentratiespanne en energie van een cliënt en van hoeveel een cliënt vertelt. Sommige cliënten kozen ervoor om een extra WIEK-kaart te bespreken, als ze nog zin en energie over hadden na het bespreken van de twee eerder gekozen kaarten.

Interviews door vaste koppels

Als co-onderzoekers voor ondersteuning bij een interview kozen (door een interview ondersteuner), vonden zij het prettiger om vervolgens steeds als vast duo samen te blijven werken. Een co-onderzoeker en interviewondersteuner kunnen op deze manier elkaars interviewstijl/-techniek leren kennen en op elkaar leren inspelen.

WIEK-kaarten aantrekkelijk en makkelijk te gebruiken

Co-onderzoekers vonden de WIEK-kaarten makkelijk te gebruiken, omdat ze richting gaven aan het interview. Cliënten vonden het prettig om uit kaarten/thema's te kunnen kiezen, en zij vonden de vormgeving (kleuren, letters en het gebruik van pictogrammen) aantrekkelijk.

Thema's

De 10 WIEK-kaarten omvatten thema's die deels op elkaar aansluiten en kunnen overlappen. Een cliënt kan een bepaalde ervaring dus bij verschillende kaarten ter sprake brengen en erover vertellen. Dit laat zien dat niet zozeer het gekozen thema leidend is, als wel de manier waarop de cliënt dit thema invult en relateert aan zijn/haar eigen situatie. De thema's bieden dus handige ingangen, aanknopingspunten of 'opstapjes' voor het gesprek, en in die zin zijn de WIEK-kaarten een goed hulpmiddel voor het interview. Over het algemeen werden zes thema's (WIEK-kaarten) het meest gekozen: vertrouwen, hulp vragen, aandacht, respect voor elkaar, begrijpt de hulpverlener u?, steun, en feedback geven.

In ouderenzorg focus op zorgteam (in plaats van op één zorgprofessional)

In de ouderenzorg bleken cliënten het lastig te vinden om het interview te richten op 1 zorgprofessional. Cliënten hadden met zoveel verzorgenden wisselend contact, dat ze bijna automatisch over het hele zorgteam spraken. Daarom kan het voor deze doelgroep passender zijn om de WIEK-kaarten te richten op het hele zorgteam, en de resultaten dan ook naar het hele team terug te koppelen.

5.3 Aansluiting op kwaliteitskaders

Verpleging, verzorging en thuiszorg (VV&T)

Het WIEK interview past goed bij de VV&T sector en sluit aan op de domeinen 'Persoonsgerichte zorg en ondersteuning' en 'Leren verbeteren van kwaliteit' van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (2017). Dit kwaliteitskader legt namelijk de nadruk op leren als basis voor kwaliteitsverbetering en omarmt kwalitatieve instrumenten die het samen leren en verbeteren verrijken. Daarbij biedt het kwaliteitskader veel ruimte aan zorgverleners en zorgorganisaties; zij mogen zelf bepalen hoe ze hun kwaliteitsbeleid invullen en welke kwaliteitsinstrumenten ze hierbij passend vinden en gebruiken. Ook krijgen de zorgorganisaties de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om, in de lokale context van de dagelijkse praktijk, samen continu aan betere kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Waarbij de nadruk vooral ligt op een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren, en minder op verantwoording met gedetailleerde kwantitatieve (cijfermatige) informatie en indicatoren.

Gehandicaptenzorg

Het WIEK interview sluit ook goed aan bij het brede gedachtegoed van het vernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Twee van de drie opgaven rond kwaliteit, die aanbieders hebben toegevoegd in het vernieuwde kwaliteitskader, staan centraal in het instrument: 'Relatie cliënt en zorgmedewerkers' en 'Participatie'. Het WIEK interview sluit ook aan op bouwsteen 2 (Cliëntervaringen) en bouwsteen 3 (Teamreflectie). WIEK interview voldoet echter niet aan de eisen die gelden voor de verplichte cliënt-ervaringsinstrumenten die eens per drie jaar dienen te worden uitgevoerd. Hiervoor kiezen organisaties namelijk uit een selectie van erkende instrumenten, die zijn opgenomen in de zogenoemde "waaier van instrumenten", waar WIEK interview niet toe behoort. Het WIEK interview is specifiek gericht op de zorgrelatie en niet op kwaliteit van leven in brede zin. Daarom kan het beter als een aanvullende audit of cliëntenraadpleging worden gezien. Ook kan het instrument gebruikt worden voor de teamreflectie (bouwsteen 3).

Geestelijke gezondheidszorg

In de geestelijke gezondheidszorg bestaat er geen kwaliteitskader voor de langdurige zorg. Wel is de sector op dit moment bezig met het ontwikkelen van een kwaliteitskompas die naar verwachting eind 2019 beschikbaar komt. Zorgorganisaties in de GGZ gebruiken nu vooral kwantitatieve instrumenten voor het inzichtelijk maken van de kwaliteit van zorg en externe verantwoording, bijvoorbeeld met Routine Outcome Monitoring (ROM) en de Consumer Quality Index (CQI). Daarnaast geven zorgorganisaties zelf, met aanvullende methoden, vorm aan het werken aan kwaliteit. Hierbij gebruiken sommige zorgorganisaties op kleine schaal kwalitatieve instrumenten en passen ervaringsdeskundigen en cliëntenraden in de GGZ soms ook participatieve methoden toe. Het WIEK interview kan hiervoor een verrijking zijn.

5.5 Bronnen/referenties

Zie voor een beschrijving van het onderzoek "Horen, Zien en Spreken" (studieprotocol):

<http://bmjopen.bmj.com/cgi/content/full/bmjopen-2018-022895>.

Zie voor een systematische literatuurstudie over determinanten van de kwaliteit van zorgrelaties in de langdurige zorg: <https://rdcu.be/bb7D5>

De eerste resultaten van de ontwikkeling WIEK bij Inforsa zijn door Ypsilon hier beschreven:

<https://www.ypsilon.org/download/?id=18975568>

Inforsa schreef in april 2019 een kort persbericht over de doorontwikkeling van het WIEK-interview:

<https://inforsa.nl/inforsa-ontwikkelt-meetinstrument-zorgrelatie-client-en-medewerker/>

Verklarende woordenlijst

Cliënten

Mensen die langdurig zorg, ondersteuning of begeleiding krijgen. Het gaat om drie specifieke groepen:

- mensen met psychische problemen
- mensen met een licht verstandelijke beperking
- mensen die vanwege ouderdom langdurig zorg nodig hebben

WIEK is daarbij geschikt voor een brede doelgroep: voor mensen die in een zorgorganisatie of thuis wonen, en die in een instelling of thuis de zorg, ondersteuning of begeleiding ontvangen. Enige voorwaarde voor deelname is dat het moet gaan om mensen die zelf over hun ervaringen kunnen vertellen en die voor lange tijd tenminste eenmaal per week zorg ontvangen.

Co-onderzoekers

Een co-onderzoeker is iemand met *ervaringskennis* die zelf als cliënt ervaring heeft met langdurige zorg in de sector of organisatie waarin het kwaliteitsonderzoek plaatsvindt. Het is daarbij iemand die:

- het leuk vindt om met anderen te praten
- een ander vragen durft te stellen
- goed kan luisteren
- benieuwd is naar de ervaringen van andere cliënten
- het leuk vindt om samen te werken met anderen
- betrouwbaar is
- zelfstandig kan reizen naar cliënten en zorgorganisaties waar het onderzoek plaatsvindt

Co-onderzoekers volgen een *training* om te leren interviewen. Als lid van het onderzoeksteam bereiden zij het onderzoek voor, samen met een coördinator, bijvoorbeeld door de uitnodiging voor cliënten op te stellen. Vervolgens kunnen zij zelfstandig of met ondersteuning cliënten interviewen. Afhankelijk van de interviewervaring en vaardigheden, interviewt de co-onderzoeker zelfstandig of samen met een interviewondersteuner.

Coördinator

De coördinator is een centraal aanspreekpunt en ‘aanjager’ binnen de organisatie die voor een goed verloop van het kwaliteitsonderzoek zorgt. Dit is bijvoorbeeld een kwaliteitsfunctionaris, cliëntenraadslid of -ondersteuner, welzijnswerker, verpleegkundige, of een (externe) trainer of adviseur. Hij/zij legt en onderhoudt het contact met co-onderzoekers, en bepaalt samen met hen welke ondersteuning nodig is. De coördinator is cruciaal voor het plannen, organiseren en faciliteren van trainingen, interviews en bijeenkomsten. De coördinator motiveert, coacht en enthousiasmeert co-onderzoekers, en geeft co-onderzoekers ruggensteun, feedback en zelfvertrouwen. Ook is de coördinator verantwoordelijk voor de informatieverstrekking binnen de zorgorganisatie, het verzamelen van de interviewverslagen en het terugkoppelen van de resultaten van de gesprekken en bijeenkomsten aan de professionals.

Interviewondersteuner of gespreksleider

De rol van interviewondersteuner of gespreksleider kan worden uitgevoerd door een ervaren co-onderzoeker (cliënt met ervaringskennis), de coördinator of iemand anders die veel ervaring heeft met interviews en/of bijeenkomsten en die onafhankelijk is. De co-onderzoeker en interviewondersteuner leren elkaar al kennen bij de training. Als een co-onderzoeker hulp nodig heeft bij een interview, dan geeft hij/zij van tevoren aan hoe de gewenste rolverdeling eruit ziet. Vlak voor het interview verdelen ze onderling de taken (zoals vragen stellen, doorvragen, samenvatten, aantekeningen maken, verslag uitwerken).

WIEK

WIEK staat voor de oorspronkelijke inhoud van het instrument: **W**orld Health Organisation **Q**uality of Life geïnspireerd, In gesprek met de cliënt als **E**xpert over de eigen beleefde **K**waliteit van leven.

WIEK is ontwikkeld in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), bij Inforsa, met medewerking van cliënten en hun naasten/familieleden en medewerkers, onder leiding van Ypsilon. Met WIEK kan de cliënt woorden geven aan de eigen behoeften, zodat zorgverleners of begeleiders hierop kunnen inspelen. Terwijl WIEK oorspronkelijk gaat over de ervaren kwaliteit van leven in de GGZ, richt het door Nivel ontwikkelde WIEK interview zich specifiek op de zorgrelatie bij diverse cliënten in de langdurige zorg.

WIEK-kaarten

Bij het WIEK interview wordt gebruik gemaakt van 10 gekleurde WIEK-kaarten over belangrijke thema's of onderwerpen die van belang zijn in de zorgrelatie tussen cliënt en zorgprofessional. Cliënten kiezen twee kaarten uit met de onderwerpen waarover zij het willen hebben in de interviews. Op de voorkant van de kaarten staat het thema, en op de achterkant staan vragen die de co-onderzoekers kunnen gebruiken als hulpmiddel voor het interview.

Onderzoek 'Horen, Zien en Spreken'

Het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken' is in 2016-2019 uitgevoerd door het Nivel, met subsidie van ZonMw. In dit onderzoek zijn vijf kwalitatieve instrumenten geëvalueerd die door co-onderzoekers gebruikt kunnen worden om de zorgrelatie tussen cliënten en professionals in beeld te brengen in de langdurige zorg. Uit de evaluatie kwamen twee instrumenten naar voren die breed (sector-overstijgend) toepasbaar en bruikbaar zijn in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), gehandicaptenzorg en de verpleging, verzorging en thuiszorg (VV&T). Dit zijn: 'WIEK interview' en 'Luister naar mijn verhaal'.

Zorgprofessionals

Met 'zorgprofessionals' worden betaalde medewerkers bedoeld die cliënten het meest frequent langdurige zorg, ondersteuning of begeleiding bieden. In de gehandicaptenzorg worden deze zorgprofessionals meestal persoonlijk begeleiders genoemd, in de ouderenzorg gaat het meestal om verzorgenden en verpleegkundigen, en in de geestelijke gezondheidszorg gaat het om verpleegkundigen, behandelaars en begeleiders.

Zorgrelatie

De relatie tussen cliënten en zorgprofessionals in de langdurige zorg is belangrijk voor de ervaren kwaliteit van zorg en levenstevredenheid van cliënten. Een goede relatie tussen cliënten en zorgprofessionals is een basisvoorwaarde voor het verlenen van goede zorg, begeleiding en ondersteuning. Dit biedt cliënten namelijk mogelijkheden voor groei en ontwikkeling, en geeft een gevoel van menselijke waardigheid en erkenning. Bij een goede verstandhouding kan de zorgprofessional beter naar de cliënt luisteren, beter begrijpen wat een cliënt bedoelt en nodig heeft, en meer rekening houden met hoe een cliënt zich voelt. Helaas ervaren cliënten de zorgrelatie nog niet altijd als optimaal en is deze vaak voor verbetering vatbaar. Bijvoorbeeld omdat zij zich onbegrepen, niet gezien of niet gehoord voelen, en omdat de zorgrelatie uiterst dynamisch en variabel is. Maar voor cliënten is het vaak lastig om direct aan een zorgprofessional te vertellen wat zij minder prettig vinden in het onderlinge contact. Dat komt vooral omdat zij in een afhankelijk positie verkeren: zij hebben voor lange tijd zorg en ondersteuning nodig, en daardoor voelen zij zich soms geremd om eerlijk en open te zijn over hun ervaringen.

Bijlagen

Inhoud

Bijlage 1: Werving van co-onderzoekers	27
Bijlage 1a: Voorbeeld uitnodiging onderzoeksteam gehandicaptenzorg	28
Bijlage 1b: Voorbeeld informatieflyer voor werving co-onderzoekers GGZ	30
Bijlage 1c: Voorbeeld poster voor werving co-onderzoekers ouderenzorg	32
Bijlage 2: Informatiebrieven voor cliënten	33
Bijlage 2a: Voorbeeld informatiebrief voor cliënten gehandicaptenzorg	34
Bijlage 2b: Voorbeeld informatiebrief voor cliënten GGZ	36
Bijlage 2c: Voorbeeld informatiebrief voor cliënten ouderenzorg	38
Bijlage 3: WIEK instructie en formulieren	40
Bijlage 3a: WIEK instructie voor co-onderzoekers	41
Bijlage 3b: Toestemmingsformulier WIEK interview	45
Bijlage 3c: WIEK interview verslag (sjabloon)	46
Bijlage 4: Formulieren voor vergoedingen	48
Bijlage 4a: Vergoedingsformulier voor co-onderzoekers	49
Bijlage 4b: Voorbeeld declaratieformulier voor co-onderzoekers	50

Meer weten?

Zie nivel.nl/wiek-interview voor meer informatie over de training en benodigdheden zoals:

- WIEK-kaarten (10 kaarten, per sector)
- Training WIEK interview
- Flyer WIEK interview

Bijlage 1: Werving van co-onderzoekers

Bijlage 1a: Voorbeeld uitnodiging onderzoeksteam gehandicaptenzorg

Logo zorgorganisatie



Uitnodiging voor onderzoeksteam

Wil jij meewerken aan een kwaliteitsonderzoek? Dit is je kans!

Wij zoeken <aantal> mensen die willen meewerken aan een kwaliteitsonderzoek.

Zij worden co-onderzoeker genoemd.

De co-onderzoekers voeren samen met de coördinator een kwaliteitsonderzoek uit.

Co-onderzoekers zijn belangrijk: zij interviewen cliënten.

Waarom dit kwaliteitsonderzoek?

De relatie van een cliënt met zijn begeleider is heel belangrijk.

Er wordt een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd naar de relatie tussen cliënt en begeleider.

Wij gaan onderzoeken:

- Wat vindt iemand fijn en minder fijn aan de relatie met zijn begeleider?
- Wat kan er worden verbeterd?

Wat ga je doen?

➤ **Training**

Je volgt vier trainingen om co-onderzoeker te worden.

Je leert wat we gaan doen, zoals oefenen met vragen stellen en goed luisteren.

➤ **Interviews**

Een interview is een gesprek.

Je reist naar het huis van iemand die je gaat interviewen.

Je gaat andere cliënten van <naam zorgorganisatie> interviewen.

Jij stelt de vragen alleen of samen met iemand anders.

➤ **Werkbijeekomst**

Een werkbijeekomst is een overleg met de andere co-onderzoekers.
Elke maand is er een werkbijeekomst.
We bespreken hoe de interviews gaan.

- Je werkt elke week een halve dag mee aan het onderzoek.

Wie zoeken we? Iemand die...

- het leuk vindt om met anderen te praten
- een ander vragen durft te stellen
- goed kan luisteren
- benieuwd is naar de ervaringen van andere mensen met zorg
- het leuk vindt om samen te werken met anderen
- doet wat hij/zij belooft
- kan reizen met de bus of ander vervoer

Waarom doe je mee?

- Je kunt er veel van leren.
- Samenwerken in het onderzoeksteam is heel leuk.
- Een co-onderzoeker wordt betaald. Je krijgt 25 euro voor 4 uur werken.

Wil je meedoen of heb je vragen?

Bel naar de coördinator <naam coördinator>

Telefoonnummer:

Of stuur een e-mail naar <naam coördinator>.

E-mail:

<Naam coördinator> maakt een afspraak met jou als je wilt meedoen.

Bijlage 1b. Voorbeeld informatieflyer voor werving co-onderzoekers GGZ

Leden voor onderzoeksteam gezocht

<Naam zorgorganisatie> start met een kwaliteitsonderzoek naar de zorgrelatie tussen een cliënt en een zorgprofessional. In het onderzoek zullen mensen met ervaringskennis intensief betrokken zijn als co-onderzoekers. Zij zijn lid van het onderzoeksteam. We zoeken ervaringswerkers en cliënten die mee willen werken met het uitvoeren van interviews en groepsgesprekken.

Heeft u interesse?

Neem dan contact op met **<naam coördinator>**.

Tel..... en e-mail

Doel van kwaliteitsonderzoek

Het doel van het kwaliteitsonderzoek is om het voor cliënten mogelijk te maken om op een veilige manier feedback te geven op de kwaliteit van de zorgrelatie. Zorgprofessionals kunnen de feedback om de kwaliteit van relatie te verbeteren.

<Aantal> co-onderzoekers gezocht

Van <startdatum en verwachte einddatum> doen we het kwaliteitsonderzoek bij <zorgorganisatie>. We zoeken in totaal zes ervaringswerkers en cliënten die aan dit onderzoek willen meewerken. Zij worden lid van het onderzoeksteam. Met het onderzoeksteam gaan we cliënten interviewen.

Waarom uw betrokkenheid als co-onderzoeker?

Het is belangrijk dat de stemmen van mensen met ervaringskennis wordt gehoord. Daarom hebben ervaringswerkers en cliënten een belangrijke inbreng in dit kwaliteitsonderzoek. Zij treden op als co-onderzoeker, samen met de coördinator en interview ondersteuner voeren zij het onderzoek uit. Co-onderzoekers kunnen met hun ervaringskennis mogelijk andere dingen opvallen dan een onderzoeker zonder ervaringskennis. En daarmee andere vragen stellen en andere accenten leggen bij het analyseren van de resultaten. Daarom is uw betrokkenheid bij dit kwaliteitsonderzoek van meerwaarde.

Wie zoeken we als co-onderzoeker? Iemand die...

- het leuk vindt om met anderen te praten
- een ander vragen durft te stellen
- goed kan luisteren
- benieuwd is naar de ervaringen van andere mensen met zorg
- het leuk vindt om samen te werken met anderen
- betrouwbaar is
- zelfstandig kan reizen naar cliënten van <zorgorganisatie> in <plaats>

Wat zijn de werkzaamheden voor co-onderzoekers?

- *Training:* Eerst volgt het onderzoeksteam een training die bestaat uit 5 bijeenkomsten van 2 uur. In de training leert u wat het onderzoek inhoudt en oefenen we vaardigheden die u kunt gebruiken in dit onderzoek. Ook gaan we het onderzoek samen voorbereiden.
- *Interviews:* Vervolgens gaat u op pad om cliënten van <zorgorganisatie> te spreken. U stelt de vragen en leidt het interview, eventueel samen met een interview ondersteuner.
- *Werkbijeenkomsten:* Het onderzoeksteam komt een paar keer bij elkaar. Bijvoorbeeld om de ervaringen met de gesprekken te bespreken. Ook bespreken we welke manier volgens het onderzoeksteam het beste werkt (één-op-één gesprek, of gesprek in groep).

Vergoeding

- We bieden co-onderzoekers een vergoeding aan voor hun werkzaamheden. Deze vergoeding wordt overgemaakt naar een bankrekening. De vergoeding is afhankelijk van de geïnvesteerde tijd en de wensen van de co-onderzoeker. De tijdsinvestering is maximaal 4 uur per week. Eventuele reiskosten worden aanvullend vergoed.

Bijlage 1c. Voorbeeld poster voor werving co-onderzoekers ouderenzorg

Logo zorgorganisatie
Informatiebijeenkomst kwaliteitsonderzoek <plaats, datum en tijd>
Wilt u meewerken aan een kwaliteitsonderzoek? Dit is uw kans! <ul style="list-style-type: none">• Vindt u het leuk om met medebewoners te praten?• Kunt u goed luisteren naar anderen?• Heeft u interesse voor de belangen van mensen met <doelgroep>?• Staat u stevig in uw schoenen? Durft u een ander vragen te stellen?• Vindt u het leuk om samen te werken? Is uw antwoord 'ja'? Dan is meewerken aan dit kwaliteitsonderzoek mogelijk interessant voor u!
Doet u mee? <p>We zoeken <aantal> bewoners die actief willen meewerken aan dit kwaliteitsonderzoek als co-onderzoekers. U vormt samen met <aantal> andere co-onderzoekers, de interview ondersteuner en de coördinator het onderzoeksteam. U hebt op deze manier een belangrijke inbreng in dit project: u interviewt cliënten over hun ervaringen met hun zorgrelatie.</p>
Waarom dit kwaliteitsonderzoek? <p>De relatie tussen cliënt en zorgverlener is belangrijk in de langdurige zorg. Niet alleen voor de kwaliteit van zorg maar ook voor de kwaliteit van leven. Met dit kwaliteitsonderzoek wordt gekeken hoe cliënten de zorgrelatie met zorgprofessionals ervaren. Zorgverleners kunnen met de uitkomsten waar nodig de zorgrelatie verder verbeteren.</p>
Wat zijn de werkzaamheden? <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Training:</i> Eerst volgt u een training die bestaat uit 4 bijeenkomsten. In de training leert u wat het project inhoudt en oefenen we vaardigheden die u kunt gebruiken bij het interviewen.➤ <i>Interviewen:</i> Vervolgens gaat u op pad om medebewoners te interviewen.➤ <i>Werkbijeenkomst:</i> Ook komen we als onderzoeksteam eenmaal in de twee weken bij elkaar om samen te werken en onze ervaringen te bespreken.
Meer weten? Kom naar de informatiebijeenkomst! <p>Bent u geïnteresseerd in dit kwaliteitsonderzoek en wilt u meer weten? Kom dan naar de informatiebijeenkomst op <datum, plaats, tijd></p>
Vragen? <p>Bel coördinator <naam coördinator>. Tel. E-mail:</p>

Bijlage 2: Informatiebrieven voor cliënten

Bijlage 2a. Voorbeeld informatiebrief voor cliënten gehandicaptenzorg

Logo zorgorganisatie

Beste <voor- en achternaam>,

U krijgt begeleiding van <naam zorgorganisatie>.

<Naam zorgorganisatie> voert een kwaliteitsonderzoek uit om de relatie tussen cliënten en begeleiders in beeld te brengen, en waar nodig te verbeteren. Graag willen we u interviewen over uw contact met uw persoonlijk begeleider.

In deze brief staat meer informatie over het kwaliteitsonderzoek.

Waarom dit kwaliteitsonderzoek?

De relatie tussen cliënt en begeleider is belangrijk.

U ontvangt al langere tijd begeleiding en/of ondersteuning.

Wat vindt u fijn en minder fijn aan het contact met uw begeleider?

Wat kan er verbeteren? Wij nodigen u uit om hierover te vertellen.

De uitkomsten van het interview worden gedeeld met uw begeleider.

Uw begeleider kan de uitkomsten gebruiken om het contact te verbeteren.

Co-onderzoeker en ondersteuner komen samen langs

Cliënten hebben een belangrijke inbreng in dit onderzoek.

<Aantal> cliënten werken mee als co-onderzoeker.

Zij vormen samen met de coördinator en interview ondersteuner het onderzoeksteam.

Onderzoeksteam (van links naar rechts): <Namen leden onderzoeksteam>

[foto onderzoeksteam invoegen]

Het interview

- Een co-onderzoeker en interview ondersteuner voeren het gesprek met u.
- U kiest twee kaarten met onderwerpen uit waarover u wilt vertellen.

De co-onderzoeker stelt vragen, en u vertelt.

De vragen gaan over het contact tussen u en uw persoonlijk begeleider.

- Als u wilt kunt u één familielid of mantelzorger bij het interview uitnodigen.

- Het interview duurt maximaal een uur. U kunt zelf zeggen waar en wanneer u geïnterviewd wilt worden.
- U kunt tijdens het interview op elk moment zeggen als u wilt stoppen of een pauze nodig hebt.

Voorwaarden

- *Deelname is vrijwillig*

U beslist zelf of u meedoet aan het interview.

- *Wat gebeurt er met uw gegevens?*

Uw begeleider gebruikt uw ervaringen om het contact te verbeteren.

[Vul de beoogde gebruiksdoeleinden aan].

Alleen het onderzoeksteam en uw begeleider krijgen inzage in uw gegevens.

Geen enkele andere instantie of persoon kan uw persoonlijke gegevens inzien.

- *Vertrouwelijkheid*

Met de informatie die u in het interview geeft, wordt vertrouwelijk omgegaan. Dat betekent dat we uw persoonlijke verhaal niet herkenbaar doorvertellen aan anderen.

Wij hebben hierover afspraken gemaakt.

Als onderzoeksteam houden we ons aan deze afspraken.

Meedoen

Als u wilt meedoen, kunt u dat vertellen aan een van de co-onderzoekers.

Of u kunt bellen met coördinator <Naam coördinator>.

Zij/hij maakt een afspraak met u voor een interview.

<Naam coördinator> is op <dagen en werktijden> bereikbaar.

Telefoonnummer:

E-mail:

<Naam coördinator> is ook bereikbaar voor vragen.

Met vriendelijke groet,

<Namen leden onderzoeksteam>

Bijlage 2b. Voorbeeld informatiebrief voor cliënten GGZ

Logo zorgorganisatie

Geachte meneer/mevrouw <achternaam>,

U ontvangt momenteel ondersteuning van <naam zorgorganisatie>. <zorgorganisatie> voert een kwaliteitsonderzoek uit naar de relatie tussen zorgverleners en cliënten. Juist u kunt ons vertellen over uw ervaringen met het contact met de zorgverlener. Zo helpt u om het contact onderling te verbeteren. Daarom vragen we u of u uw ervaringen wilt delen in een interview. In deze brief leest u meer over dit gesprek.

Waarom dit kwaliteitsonderzoek?

U krijgt ondersteuning van <zorgorganisatie> en weet daarom als geen ander dat een goed contact tussen u, als cliënt, en de zorgverleners belangrijk is. Uw ervaringen zijn erg belangrijk. Daarom benaderen we u voor dit kwaliteitsonderzoek. Wat ervaart u nu in de relatie met een persoonlijk begeleider als prettig en minder prettig? We nodigen u graag uit om hierover te vertellen. De uitkomsten van het interview worden gedeeld met uw persoonlijk begeleider. De persoonlijk begeleider kan uw ervaringen gebruiken om het zorgcontact te verbeteren en te werken aan een beter behandelplan.

Het onderzoeksteam

Mensen met ervaringskennis hebben een belangrijke inbreng in dit onderzoek. Wij zijn <aantal> mensen die ervaring als cliënt hebben binnen de GGZ, en wij vormen samen met coördinator het onderzoeksteam.

Onderzoeksteam (van links naar rechts): <Namen leden onderzoeksteam>

[foto onderzoeksteam invoegen]

Het interview

- Een co-onderzoeker voert het gesprek met u. U krijgt tien kaarten te zien met onderwerpen, waaruit u zelf twee onderwerpen kiest waarover u wilt vertellen. De co-onderzoeker stelt u enkele vragen. Alle vragen gaan over het contact tussen u en de persoonlijk begeleider.
- Als u wilt kunt u een familielid of mantelzorger bij het interview uitnodigen.
- Het interview duurt maximaal een uur. U kunt zelf zeggen waar en wanneer u geïnterviewd wilt worden.

Voorwaarden

- *Deelname is vrijwillig*

U beslist zelf of u meedoet aan het interview. U kunt tijdens het gesprek op elk moment zeggen dat u een pauze nodig hebt of het gesprek wilt beëindigen.

- *Wat gebeurt er met uw gegevens?*

De persoonlijk begeleider gebruikt de ervaringen die u vertelt om het zorgcontact beter te maken. [Vul de beoogde gebruiksdoeleinden aan]. Geen enkele andere instantie of persoon kan uw persoonlijke gegevens inzien.

- *Vertrouwelijkheid*

Wij gaan vertrouwelijk met uw informatie om. Dat betekent dat we uw persoonlijke ervaringen niet met uw naam doorvertellen aan anderen.

Meedoen

Wilt u meedoen? Dan kunt u dat aangeven bij de coördinator <Naam coördinator>. Zij/hij maakt een afspraak met u voor een interview.

<Naam coördinator> is op <dagen en werktijden> bereikbaar.

Telefoonnummer:

E-mail:

Uiteraard is <naam coördinator> ook bereikbaar voor vragen.

Met vriendelijke groet,

<Namen leden onderzoeksteam>

Bijlage 2c. Voorbeeld informatiebrief voor cliënten ouderenzorg

Logo zorgorganisatie

Beste meneer/mevrouw <achternaam>,

<Naam zorgorganisatie> voert een kwaliteitsonderzoek uit om het contact tussen verzorgenden en cliënten in beeld te brengen, en waar nodig te verbeteren. Daarom benaderen we u met de vraag of we u mogen komen interviewen. In deze brief leest u meer over het kwaliteitsonderzoek.

Waarom dit kwaliteitsonderzoek?

U ontvangt zorg of ondersteuning van <zorgorganisatie> en weet als geen ander dat het contact tussen u, als cliënt, en verzorgende belangrijk is. Wat ervaart u in de omgang met een verzorgende als prettig en minder prettig? Voor het kwaliteitsonderzoek WIEK nodigen we u graag uit om hierover te vertellen. De verzorgende kan uw ervaringen gebruiken om het zorgcontact beter te maken.

Het onderzoeksteam

Cliënten hebben een belangrijke inbreng in dit onderzoek. <Aantal> cliënten van <zorgorganisatie> werken mee als co-onderzoeker. Zij vormen samen met de coördinator en interview ondersteuner het onderzoeksteam.

Onderzoeksteam (van links naar rechts): <Namen leden onderzoeksteam>

[foto onderzoeksteam invoegen]

Het interview

- Het interview wordt uitgevoerd door een co-onderzoeker en een interview ondersteuner.
- U kiest twee kaarten met onderwerpen uit waarover u wilt vertellen.
De co-onderzoeker stelt vragen, en u vertelt. De vragen gaan over het contact tussen u en uw verzorgenden.
- Als u dit op prijs stelt kunt u een familielid of mantelzorger bij het interview uitnodigen.
- In totaal zijn er dus drie mensen bij het interview: u, een co-onderzoeker en een interview ondersteuner. En als u wilt een familielid.
- Het interview duurt maximaal een uur.
- U kunt zelf zeggen waar en wanneer u geïnterviewd wilt worden.

Voorwaarden

- **Deelname is vrijwillig**

U beslist zelf of u meedoet aan het interview. U kunt tijdens het gesprek op elk moment zeggen dat u wilt stoppen of een pauze nodig hebt.

- **Wat gebeurt er met uw gegevens?**

De uitkomsten uit het interview worden door uw verzorgenden waar mogelijk gebruikt om het contact te verbeteren.

[Vul de beoogde gebruiksdoeleinden aan].

Geen enkele andere instantie of persoon kan deze gegevens inzien.

- **Vertrouwelijkheid**

Met de informatie die u in het interview geeft, wordt vertrouwelijk omgegaan. Wij hebben hierover als onderzoeksteam afspraken gemaakt. Dat betekent dat we uw persoonlijke ervaringen niet met uw naam doorvertellen aan anderen.

Meedoen

Als u wilt meedoen, kunt u dat aangeven bij de coördinator <Naam coördinator>. Zij/hij maakt een afspraak met u voor een interview.

<Naam coördinator> is op <dagen en werktijden> bereikbaar.

Telefoonnummer:

E-mail:

Uiteraard is <Naam coördinator> ook bereikbaar voor vragen.

Met vriendelijke groet,

<Namen leden onderzoeksteam>

Bijlage 3: WIEK instructie en formulieren

Bijlage 3a: WIEK instructie voor co-onderzoekers

Uitleg over interview

Hier volgt informatie over het WIEK interview voor de interviewer.

Het interview bestaat uit 3 delen:

- A. Start interview
- B. WIEK kaarten uitkiezen en vragen stellen
- C. Afronden interview

Alle deze onderdelen zijn belangrijk voor het interview. Je begint bij start, bespreekt daarna de 2 uitgekozen WIEK kaarten en aan het einde van het interview rond je af.

Hierna worden de drie onderdelen uitgelegd, maar eerst volgen wat algemene tips voor het gesprek en voor het opschrijven van de antwoorden.

Tips voor het gesprek

Het is belangrijk om uit te leggen dat de cliënt aangeeft wat hij/zij er *zelf* van vindt. De eigen mening van de interviewer doet er nu niet toe.

Tips voor de co-onderzoeker:

- Stel open vragen (deze vragen beginnen met: wie/welke, wat, hoe, waar, wanneer, waarom).
- Praat rustig.
- Toon interesse in het verhaal van de cliënt. Neem de tijd voor hem of haar.
- Luister goed naar het antwoord. Vraag eventueel door op wat je ziet (o.a. emoties of houding).
- Laat de cliënt uitpraten. Stel pas nieuwe vragen als dat nodig is, om gesprek weer op gang te krijgen.
- Leg als het nodig is elk onderwerp van elk kaartje nog een keer uit.
- Vraag door naar voorbeelden of dingen die niet meteen duidelijk zijn.
- Neem na het gesprek over een WIEK-kaart de tijd om te zien of alle onderwerpen die op het kaartje staan aan bod zijn gekomen.

Antwoorden opschrijven en verslag maken

Schrijf de antwoorden en uitleg van de cliënt op (in notitieboekje of op papier). Maak tijdens het interview aantekeningen en direct na het interview het verslag. Vul voor het verslag de antwoorden van de cliënt in op het formulier (zie sjabloon, Bijlage 3c).

A. Start

Het interview start met voorstellen, een uitleg over het onderzoek en het vragen van toestemming (toestemmingsformulier invullen).

1. **Ik ben (naam) en ik ben co-onderzoeker.**
Ik krijg zelf begeleiding van [naam zorgorganisatie].
Leg uit wie er nog meer zijn: **Dit zijn [naam interview ondersteuner]**
We komen je vandaag interviewen over jouw contact met jouw [persoonlijk begeleider/verzorgende/behandelaar].
2. Leg uit waarom we dit onderzoek doen.
 - Uw ervaringen met het contact met de [persoonlijk begeleider/verzorgende/behandelaar] zijn belangrijk.
 - U ontvangt lange tijd begeleiding.
 - Wat zijn uw ervaringen met het contact met uw [begeleider/verzorgende/behandelaar]? Wat vindt u fijn en minder fijn? Wat kan misschien nog beter?
 - In dit interview vragen we u om hierover te vertellen.
 - Uw [begeleider/verzorgende/behandelaar] krijgt de resultaten van het interview.
 - Uw [begeleider/verzorgende/behandelaar] kan dan dingen anders gaan doen als dat nodig is.
 - Ook vragen we u aan het eind wat u van dit gesprek vond.
 - Uw [begeleider/verzorgende/behandelaar] kan de uitkomsten gebruiken om de zorgrelatie nog beter te maken.
3. Vraag: **Vindt u het goed dat uw [begeleider/verzorgende/behandelaar] de uitkomsten leest?**
4. Leg uit wat in de toestemmingsbrief staat:
 - Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig.
 - Dat betekent dat u op elk moment kunt stoppen met het gesprek.
 - U kunt ook om een pauze vragen.
 - Alleen het onderzoeksteam en uw [begeleider/verzorgende/behandelaar] zien de uitkomsten van dit interview. Geen enkele andere instantie of persoon kan uw gegevens inzien.
 - **Als u het eens bent met wat er in de toestemmingsbrief staat, wilt u dan ondertekenen?**
5. **We gaan nu beginnen met vragen stellen. Als u iets niet begrijpt of als u iets niet wilt vertellen, dan kunt u dat altijd zeggen.**

B. WIEK kaarten uitkiezen en vragen stellen

De cliënt kiest zelf 2 WIEK-kaarten uit om te bespreken.

Kies een [begeleider/verzorgende/behandelaar] uit.

6. Vraag: **Over welke [begeleider/verzorgende/behandelaar] wilt u vertellen in het interview?** Dit is degene door wie u op dit moment [begeleid/verzorgd/behandeld] wordt.

Laat 2 WIEK-kaarten (onderwerpen) uitkiezen

7. Leg de kaartjes met de onderwerpen voor de cliënt neer.
8. Lees de onderwerpen van de kaarten voor.

9. Vraag de cliënt over welke 2 onderwerpen hij/zij vandaag wil vertellen.

Voer het gesprek over de 2 gekozen onderwerpen

10. Pak de 2 kaarten die de cliënt uitgekozen heeft. Deze kaarten zijn de basis voor het gesprek. Op de achterkant van de kaarten staan de verschillende vragen die je kunt stellen over de WIEK-kaart.
11. Start met 1 kaart en onderwerp. Stel open vragen over de ervaringen van de cliënt op dit onderwerp. Je kunt hierbij de voorbeeldvragen gebruiken achterop de WIEK kaart.
12. Met het stellen van doorvragen nodig je/nodigt u de cliënt uit te vertellen. Dit zijn open vragen naar wie/welke, wat, hoe, waar, wanneer, waarom. Voorbeelden voor doorvragen staan op het **hulpblad** (zie hierna).
13. Jij/u of de ondersteuner maakt tussendoor aantekeningen in steekwoorden.
14. **Samenvatten:** Jij/u of de ondersteuner geeft na het bespreken van 1 kaart een samenvatting (op hoofdlijnen) van wat de cliënt heeft verteld. Gebruik hierbij de steekwoorden die opgeschreven zijn. Vraag aan de cliënt of hij/zij aanvullingen heeft en of de samenvatting klopt. Schrijf de samenvatting op. Vraag over verbeterpunten na of de cliënt het goed vindt als deze in het verslag voor de hulpverlener komen te staan.
15. Ga naar het tweede kaartje dat de cliënt heeft uitgekozen. Herhaal stap 9 t/m 12.

C. Afronding

Samenvatten

Geef een korte samenvatting van de onderwerpen waarover de cliënt heeft verteld.

Vertel dat de samenvatting (verslag) naar de [begeleider/verzorgende/behandelaar] wordt gestuurd, zodat de resultaten kunnen worden besproken.

- Hoe vond u dit gesprek?
- Wat vond u van de tijd die het gesprek duurde?
- Wat vond u van de vragen die we stelden? Heb [je/u] iets gemist?
- Hebt u een tip aan ons?
- Hebt u nog een vraag aan ons over het interview of over het onderzoek?

Bedanken

Bedankt voor de tijd en voor het delen van de ervaringen.

Bied eventueel een cadeautje aan als bedankje voor het interview.

- *Vraag:* Mogen we contact opnemen als er iets niet duidelijk is?
- *Vraag:* Wilt u een kopie krijgen van het interviewverslag?

Hulpblad - Doorvragen

.... naar uitleg

- Waardoor komt dat denkt u?
- Waar ligt dat aan?
- Waar merkt u dat aan?
- Waarom wel/niet?
- Wat dacht u toen?
- Hoe voelde u zich toen?
- Waarvoor vindt u dat nodig?
- Vanaf welk moment is dat zo?
- Op welk moment merkt u dat?
- Waarom is dat belangrijk voor u?
- Kunt u daar nog meer over vertellen?

... naar voorbeelden

- Hebt u daar een voorbeeld van?
- Kunt u daar een voorbeeld van geven?
- Op welk moment merkt u dat?
- Hoe gebeurde dat precies?
- Wanneer gebeurde dat voor het laatst?

... naar verbeterpunten

- Wat **wilt u** anders?
- Wat **wilt u** veranderen?
- Stel dit probleem is weg. Wat is er dan anders?

Positief

- Wat maakt dat u dat zo fijn vindt?
- Wat maakt dat u daar blij van wordt?

Negatief

- Waarom vindt u dat lastig?
- Wat maakt dat dit vervelend is?

Bijlage 3b: Toestemmingsformulier WIEK interview

Toestemmingsformulier WIEK interview

- Ik heb de informatiebrief gelezen. Ook kon ik vragen stellen. Mijn vragen zijn voldoende beantwoord.
- Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik mee wilde doen.
- Ik kan elk moment stoppen met het WIEK interview. Daarvoor hoef ik geen reden te vertellen.
- Ik weet dat de samenvatting van het interview wordt teruggegeven aan de [verzorgende / begeleider / behandelaar] waar het interview over ging. Hij/zij kan van de uitkomsten leren.
- Ik wil meedoen aan het WIEK interview.

Naam deelnemer:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Voor de interviewer(s):

1. Ik heb deze persoon duidelijk uitleg gegeven over het WIEK interview.
2. Als er tijdens het kwaliteitsonderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de persoon zou kunnen beïnvloeden, dan breng ik hem/haar daarvan tijdig op de hoogte.
3. De persoon krijgt een volledige informatiebrief mee, samen met een kopie van het getekende toestemmingsformulier.

Naam co-onderzoeker:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Naam interviewondersteuner:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Bijlage 3c: WIEK interview verslag (sjabloon)

WIEK interview verslag

[ook voor persoonlijk begeleider als de cliënt hiervoor toestemming geeft]

Naam cliënt:

Geslacht cliënt: man/vrouw

Datum: __ / __ / __

Interviewer:

Locatie interview:
(bijvoorbeeld op de kamer van de cliënt, in vergaderruimte, buiten)

Geeft cliënt toestemming om de uitkomsten van het interview te delen met persoonlijk begeleider?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Deels, namelijk:
--	---

- Wanneer cliënt 'nee' invult, deel je de informatie **niet** met persoonlijk begeleider.
- Wanneer een cliënt 'deels' invult, deel je alleen de informatie met de persoonlijk begeleider die volgens de cliënt gedeeld mag worden.

<p><i>Twee belangrijkste onderwerpen die cliënt uitgekozen heeft:</i></p> <p>1.</p> <p>2.</p>

(vervolg: zie ommezijde)

Samenvatting van de ervaringen van de cliënt met het **eerste gekozen onderwerp**:

Wat zijn punten van aandacht / verbeterpunten voor het **eerste onderwerp**:

Samenvatting van de ervaringen van de cliënt met het **tweede gekozen onderwerp**:

Wat zijn punten van aandacht / verbeterpunten voor het **tweede onderwerp**:

Bijlage 4: Formulieren voor vergoedingen

Bijlage 4a: Vergoedingsformulier voor co-onderzoekers

Vergoeding onderzoeksteam

Je krijgt een vergoeding voor jouw werk als co-onderzoeker.
We hebben enkele gegevens nodig om de vergoeding aan jou te kunnen uitbetalen.

Vul je dit formulier in?
Je kunt aan jouw begeleider vragen om te helpen.

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

IBAN (bankrekening):

BSN (Burgerservicenummer):

Geboortedatum: __ / __ / __

Graag tijdens de 2^e training teruggeven aan <naam coördinator>.

Bijlage 4b: Voorbeeld declaratieformulier voor co-onderzoekers

Declaratieformulier <naam zorgorganisatie>

<adresgegevens zorgorganisatie>

<e-mailadres financiële afdeling>

Gegevens co-onderzoeker: [kan de coördinator alvast invullen voor elke co-onderzoeker]

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

IBAN (bankrekening):

BSN (Burgerservicenummer):

Geboortedatum: __ / __ / __

Omschrijving inzet:

Contactpersoon:

Datum:	Kosten:	Omschrijving:	Bedrag:
	Vergoeding participatie	Per dagdeel: 25 euro vergoeding	
	Reiskosten auto	Aantal kilometers: (x €0,19 cent per kilometer)	
	Reiskosten OV	Kaartjes of chipkaartoverzicht toevoegen	
	Overig		
		Totaal	

Hierbij verzoek ik u het totaalbedrag over te maken op bovengenoemd IBAN nummer.

Datum: __ / __ / __

Handtekening: