

Werkboek geestelijke verzorging *in de thuissituatie*

**Vormgeving, doorontwikkeling
en inbedding van organisaties
geestelijke verzorging**



Dankwoord

Dit werkboek is één van de resultaten van het onderzoek PLOEG 1: *Spirituele zorg dichtbij huis* door de Rijksuniversiteit Groningen, mede mogelijk gemaakt door ZonMw en KNR-Projecten in Nederland (PIN)*. Wij zijn de geestelijk verzorgers, zorgverleners en cliënten die deelgenomen hebben aan het onderzoek dankbaar voor hun tijd en inzichten.

Veel mensen hebben met ons meegedacht over de opzet en uitvoering van het onderzoek en de vormgeving van de eindproducten. In het bijzonder dank aan: de onderzoekers van PLOEG 2 en PLOEG 3, en van het project *Het structureel inbedden van zingeving en geestelijke verzorging in de thuissituatie in de netwerken Friesland en Groningen*. Verder bedanken wij graag Etje Verhagen-Krikke, Karin Seijdell, Hennita Schoonheim, Guido Schürmann, Robert Koorneef, Marijke Wulp en de leden van de adviescommissie.

Redactie

John Edwards, Sonix Communications.

Vormgeving

studio RROOK

Groningen, maart 2022

Selma Haverkate

Jenny Kloosterhuis

Anja Visser

Hetty Zock



* Solidariteitsbijdrage van de gezamenlijke religieuzen in Nederland via KNR- Projecten in Nederland (PIN)



Inleiding

Waarom dit werkboek?

Zorg voor zingeving in de thuissituatie kan alleen goed ingebed raken wanneer

- **geestelijk verzorgers zich een aantal vaardigheden eigen maken**
- **er afstemming plaatsvindt met hun samenwerkingspartners.**

Deze afstemming is cruciaal. Het aanbod van geestelijk verzorgers wordt namelijk toegevoegd aan een zorglandschap met gevestigde routes en structuren. Geestelijke verzorging moet geïntegreerd raken in bestaande processen.

Het doel van dit werkboek is om geestelijk verzorgers en hun samenwerkingspartners te ondersteunen in dit proces. Dit gebeurt aan de hand van vijf thema's.

- Financiering
- Acquisitie
- PR en profilering
- Samenwerking
- Houding en professionalisering

Deze thema's zijn bepaald aan de hand van een landelijk onderzoek naar succesfactoren voor integratie van geestelijke verzorging in de thuissituatie. Opdrachten en *best practices* bieden geestelijk verzorgers en hun samenwerkingspartners inzicht in de organisatie van werkzaamheden en bouwstenen die (verder) verstevigd kunnen worden. Met behulp van dit werkboek kunnen zij de zorg voor zingeving in de thuissituatie doorontwikkelen en verder inbedden.



Opbouw van dit werkboek

Elk thema wordt in een afzonderlijke module behandeld



Module 1: Financiering

Financiering is een cruciale voorwaarde om duurzame zorg voor zingeving in de thuissituatie te bewerkstelligen. Kosten moeten gedekt zijn en voor zorgverleners en cliënten is het belangrijk te weten of en hoe de begeleiding vergoed wordt. Financiers kunnen ook voorwaarden stellen aan de doelgroep, diensten, duur van begeleiding en tariefstelling. Deze module helpt om hier inzicht in te krijgen. Het is belangrijk om inzicht te hebben in financiën voordat de organisatie verder vormgegeven wordt.



Module 2: Acquisitie

Het verwerven van aanvragen vraagt om het zorgvuldig inzetten, opbouwen en onderhouden van een eigen netwerk. Geestelijke verzorging is een relatief onbekende vorm van begeleiding. Het in contact komen met cliënten en zorgverleners vergt daardoor veel investering en inspanning. Deze module helpt om het netwerk in kaart te brengen en om contacten op te bouwen en te onderhouden.



Module 3: PR en profilering

Voor veel mensen is geestelijke verzorging onbekend terrein. Om cliënten en, bijvoorbeeld, scholingsaanvragen te werven, zijn bekendheid,

zichtbaarheid en vindbaarheid belangrijk. Mensen moeten ook een helder beeld hebben van wat ze kunnen verwachten van de organisatie. In deze module wordt besproken welke publieke communicatiekanalen ingezet kunnen worden om zichtbaar en vindbaar te zijn en welke factoren belangrijk zijn in de beeldvorming.



Module 4: Samenwerking

Samenwerking met zorg- en welzijnsprofessionals (zoals huisartsen, thuiszorgmedewerkers en sociaal werkers) is cruciaal voor goede integratie. Ook de samenwerking tussen geestelijk verzorgers onderling is van belang. In dit werkboek wordt dan ook regelmatig geadviseerd samenwerkingspart-

ners te betrekken bij de vormgeving van de organisatie. In deze module komen vragen aan bod die helpen bij het maken van goede afspraken over de samenwerking.



Module 5: Houding en professionalisering

Het werken in de thuissituatie vraagt om specifieke vaardigheden en houdingsaspecten van geestelijk verzorgers. Deze module besteedt aandacht aan de balans tussen de missie, visie en persoonlijkheid van de geestelijk verzorger en de wensen of behoeften van de omgeving. Hoe kan de kwaliteit van de geestelijke verzorging in dit krachtenveld overeind blijven?



Hoe dit werkboek te gebruiken

De modules zijn zowel als geheel als afzonderlijk te gebruiken. Elke module bestaat uit drie onderdelen:

→ Waarom van belang?

Hier staat een korte uitleg over het belang van het onderwerp van de module voor de integratie van geestelijke verzorging in de thuissituatie.

→ Hoe pak je het aan?


In dit onderdeel wordt stapsgewijs ingegaan op verschillende aspecten van het thema om dat onderdeel van de organisatie in te richten.

→ Zelf aan de slag

Hier staan vragen en opdrachten die uitnodigen om te reflecteren op de eigen werkzaamheden als geestelijk verzorger in de thuissituatie.

Aan het einde van elke module zijn notitiebladen beschikbaar voor het beantwoorden van de vragen. Zo kan alle informatie gemakkelijk bij elkaar gehouden worden. Bij sommige modules zijn ook werkbladen toegevoegd. De notitie- en werkbladen zijn in deze PDF invulbaar.

De volgende elementen bij *Zelf aan de slag* helpen bij het plannen van de uitvoering.

 Een tijdsaanduiding. Deze tijdsaanduiding gaat uit van een geestelijk verzorger die al enige achtergrondkennis heeft van het werken in de thuissituatie, maar nog niet veel praktijkervaring heeft.

 Deze icoon geeft aan dat de opdracht bedoeld is voor geestelijk verzorgers en samenwerkingpartners samen.

Deze interactieve opdrachten zijn erop gericht gezamenlijk stil te staan bij de overkoepelende vraag: 'Hoe komen we tot een goede multidisciplinaire samenwerking in de zorg voor zingeving?'



Deze icoon staat bij opdrachten die geestelijk verzorgers individueel invullen. Voor sommige organisatievormen zal dit echt één geestelijk verzorger zijn, bijvoorbeeld bij een zelfstandige praktijk. Maar in andere organisatievormen, zoals een Centrum voor Levensvragen, is het beter om deze opdrachten met een commissie, het kernteam of het bestuur uit te voeren.



Gebruik deze knop om terug te keren naar het overzicht van de modules.

In het werkboek staan ook een aantal kaders:

→ Tips

Onder *Tips* staan verwijzingen naar meer informatie of factoren die handig zijn om mee te nemen in de vormgeving van de organisatie, maar die niet noodzakelijk zijn om geïntegreerd te raken in de thuissituatie.

→ Uit de praktijk

In elke module staan twee voorbeelden uit de praktijk, gebaseerd op interviews met 70 geestelijk verzorgers. Deze voorbeelden illustreren succesfactoren voor integratie van geestelijke verzorging in de thuissituatie in verschillende contexten.

Zie [de volgende pagina](#) en [de bijlage Praktijkvoorbeelden](#).



Uit de praktijk

Het werkboek beschrijft vijf contexten aan de hand van verhalen van vijf geestelijk verzorgers met uiteenlopende achtergronden. Maak hier alvast kennis met deze geestelijk verzorgers.



Robin

Transmurale ziekenhuiszorg

Robin werkt in een academisch ziekenhuis in een middelgrote stad. Hen* begeleidt mensen ook na ontslag uit het ziekenhuis. Daarvoor heeft hen afspraken gemaakt met het ziekenhuis en met een hospice waar veel van de patiënten geplaatst worden. Robin heeft ook scholing verzorgd voor vrijwilligers, om deze te scherpen in communicatievaardigheden het signaleren van zingevingsvragen.

* Dit is geen typfout, maar een non-binair voornaamwoord.



Dorien

ZZP-er in de psychosociale zorg

Dorien heeft een eigen praktijk Geestelijke Verzorging. Ze richt zich hoofdzakelijk op mensen met een burn-out of die vastlopen in hun loopbaan, mensen met relatieproblemen, familieconflicten, of rouw- en verliesproblematiek.

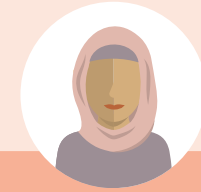
Ze biedt individuele gesprekken, maar ook meditatie- en mindfulnessstraining. Ze is ook aangesloten bij een Centrum voor Levensvragen, waar ze optreedt als vraagbaak en consulent voor haar collega-geestelijk verzorgers. Daarnaast verzorgt ze trainingen voor zorg- en welzijnsmedewerkers. Dorien is ook gastvoorganger bij een gemeente.



Samuel

Stichting in het sociaal domein

Samuel is aangesloten bij een stichting voor ondersteuning van mensen die leven in armoede, met schulden, of met HIV/aids. Deze mensen hebben vaak ook psychiatrische problemen en/of zijn afkomstig uit een niet-westers land. In de stichting werken verschillende disciplines samen. Samuel geeft vooral groepsbegeleiding. Daarnaast geeft hij scholing aan wijkteams in het signaleren en begeleiden van zingevingsvragen, en biedt hij individuele begeleiding.



Meryem

Centrum voor Levensvragen in zorg en welzijn

Meryem is aangesloten bij een Centrum voor Levensvragen. De begeleiding vanuit het centrum richt zich vooral op individuele- en groepsbegeleiding, training van gespecialiseerde vrijwilligers en coaching on the job voor wijkteams. Elke aangesloten geestelijk verzorger heeft zich gespecialiseerd in andere doelgroepen, waardoor het Centrum voor Levensvragen een breed bereik heeft.

Marco Transmurale levenseindezorg

Marco werkt als geestelijk verzorger bij een grote ouderenzorgorganisatie. Deze organisatie bestaat uit verschillende verpleeghuizen, een thuiszorgtak en een hospice. Hij begeleidt ouderen die een verbinding hebben met zijn zorgorganisatie, hetzij via een intramuraal wonende partner, hetzij via de thuiszorg of het hospice. Daarnaast geeft hij scholing aan thuiszorgmedewerkers en huisartsen, begeleidt hij uitvaarten en neemt hij deel aan transmurale multidisciplinaire overleggen. Deze werkzaamheden geeft hij vorm vanuit zijn aanstelling bij de zorggroep, aangezien zijn extramuraal diensten daar altijd mee samenhangen.



Voor het complete verhaal van deze vijf professionals, [zie de bijlage Praktijkvoorbeelden](#)



Meer weten/lezen?

Bekijk deze websites

In dit werkboek ligt de nadruk op succesfactoren voor de integratie van geestelijke verzorging in de thuissituatie. Hoe kunnen geestelijk verzorgers aansluiten op verschillende contexten waarbinnen zij zich in de thuissituatie bewegen?

- Het opzetten van een onderneming vereist ook het overdenken van andere zaken. Hiervoor zijn diverse bronnen beschikbaar, zoals de KvK-website. Een behulpzaam format is bijvoorbeeld het [Business Model Canvas](#), dat ruimte biedt om het ondernemingsplan bij te stellen en bij te sturen aan de hand van veranderende omstandigheden en inzichten.
- Op de [website](#) van de VGVZ werkveldraad Geestelijke Verzorging Thuis staan ook veel bruikbare informatie en documenten.

Volg de training

De (in company) training - aangeboden vanaf najaar 2022 - is ontworpen voor geestelijk verzorgers en hun samenwerkingspartners. Deze training biedt toepassingsmogelijkheden en een verdieping van de thema's in dit werkboek. De nadruk ligt op het afstemmen van (samenwerkings-) behoeften.

Voor meer informatie [zie onze palliaweb pagina](#).

Gebruik het gespreksmodel

Het gespreksmodel *Zinvolle afstemming in zorg en welzijn*. *Verbeter je multidisciplinaire samenwerking* reikt gespreksopeners aan voor professionals uit het zorg- en welzijnsdomein voor het verbeteren van hun multidisciplinaire samenwerking.

Voor meer informatie: [Gespreksmodel Zinvolle afstemming in zorg en welzijn](#)

Laat je inspireren door het adviesrapport

In het adviesrapport staan belangrijke beleidsadviezen voor een goede integratie van geestelijke verzorging in de thuissituatie. Het adviesrapport is geschreven voor beleidsmakers, maar kan ook extra informatie geven aan geestelijk verzorgers

Voor meer informatie: [Adviesrapport Doorontwikkeling geestelijke verzorging](#).

Lees het onderzoeksrapport

Dit werkboek is het resultaat van het onderzoeksproject PLOEG 1: *Spirituele zorg dichtbij huis*. Het onderzoeksrapport beschrijft inhoudelijke bevindingen en methodologische keuzes die daaraan vooraf zijn gegaan.

Voor meer informatie: [Onderzoeksrapport Spirituele zorg](#).



Begrippenlijst

Aanvragers

Burgers, professionals of organisaties die (individuele) begeleiding, onderwijs of advisering aanvragen.

Acquisitie

Het verwerven van nieuwe aanvragen voor begeleiding, onderwijs en advisering.

Extramurale geestelijke verzorging

Geestelijke verzorging die aan huis geboden wordt of op afspraak bij de geestelijk verzorger.

Geestelijke verzorging in de thuissituatie

Professionele begeleiding, ondersteuning en advisering bij zingeving en levensbeschouwing, voor mensen die thuis wonen en voor professionals werkzaam bij organisaties die mensen thuis begeleiden. Dit kan in de zorg en het sociaal domein zijn, op het niveau van de regio, gemeente, wijk, of buurt.

Integratie

In dit werkboek betekent 'integratie' de opname van geestelijke verzorging in het grotere geheel van zorg en welzijn in de thuissituatie. Daarbij passen de binnenkomende partij en ontvangende partij zich aan in een wederzijds proces om zo een samenhangend geheel te vormen.

Interdisciplinaire zorg

Zorg gegeven door meerdere disciplines, met actieve en intentionele uitwisseling tussen verschillende disciplines.

Intramurale geestelijk verzorging

Geestelijke verzorging die geboden wordt aan iemand die verblijft in een zorginstelling (met uitzondering van een hospice).

Organisatie

Verschillende typen bedrijfsvormen en samenwerkingsverbanden die geestelijke verzorging in de thuissituatie bieden, zoals ZZP-praktijken, Centra voor Levensvragen, en intramurale geestelijk verzorgers die transmuraal werken.

Multidisciplinaire zorg

Zorg gegeven door meerdere disciplines met duidelijk afgebakende taken per discipline.

PR (Public Relations)

Een vorm van communicatie gericht op de manier waarop organisaties zichzelf, hun producten en/of onderwerpen die zij belangrijk vinden bij beoogde doelgroepen onder de aandacht brengen.

Professionalisering

Een continu proces waarin iemand beroepscompetenties verder ontwikkelt.

Profilering

De manier waarop een individu en organisatie zich presenteert, zodat anderen een beeld krijgen van wat zij doen, wie zij zijn, en hoe zij zich onderscheiden.

Samenwerkingspartners

Professionals of organisaties die met geestelijk verzorgers werken aan zorg voor zingeving en geestelijke verzorging in de thuissituatie. Denk aan zorg- en hulpverleners, financiers en brancheorganisaties.

Transmurale zorg

Zorg door meerdere zorgverleners waarbij er onderlinge afstemming plaatsvindt tussen de verschillende zorgverleners. Intramurale en extramurale zorg worden gecombineerd.

Zorg voor zingeving

Aandacht voor en begeleiding bij zingevings- en levensvragen door professionals en vrijwilligers, anders dan geestelijk verzorgers.



Module 1



Financiering

Met beperkte middelen zorgen voor een duurzame organisatie

Waarom van belang?

Veel geestelijk verzorgers richten zich bij het starten van hun werkzaamheden in de thuissituatie eerst op de inhoudelijke vormgeving. Pas later gaan zij op zoek naar passende financieringsbronnen. Financiering is echter een cruciale voorwaarde om duurzame zorg voor zingeving in de thuissituatie te bewerkstelligen.

Kosten moeten gedekt zijn en voor nieuwe aanvragers (zorgverleners en cliënten) is het belangrijk te weten of en hoe de begeleiding vergoed wordt. Financiers kunnen ook voorwaarden stellen aan de doelgroep, diensten, duur van begeleiding en tariefstelling. Daarom is het belangrijk om hier inzicht in te krijgen voordat de organisatie (zoals een ZZP-praktijk of CvL) verder vormgegeven wordt.

Hoe pak je het aan?

Financieringsbronnen

De financiële middelen voor geestelijke verzorging in de thuissituatie zijn beperkt. Daarom is het belangrijk zorgvuldig te overwegen hoe hier aanspraak op kan worden gedaan. Door een diversiteit aan financieringsbronnen te zoeken worden kansen en risico's gespreid. Bovendien wordt het gemakkelijker om meerdere doelgroepen te begeleiden en langduriger begeleiding te bieden.

Veel fondsen zijn bestemd voor een specifieke doelgroep, dienst of begeleidingsduur. Onderzoek dus eerst welke financieringsbronnen er landelijk, regionaal en lokaal beschikbaar zijn voor de doelgroep(en) die je beoogt en welke eisen zij stellen. Denk bijvoorbeeld aan provinciale, gemeentelijke of religieuze/levensbeschouwelijke fondsen, of het treffen

van financiële regelingen met universiteiten en hogescholen.

Kijk daarbij ook naar de manier van declareren waar om gevraagd wordt, zodat boekhoudsystemen en werkrountines hierop ingericht kunnen worden. Dit kan later een hoop frustratie besparen. Overweeg hulp te vragen van een boekhouder, accountant, de KvK en ervaringsdeskundigen.

Tip

Fondsenwerving – Overweeg de mogelijkheid tot professionele fondsenwerving. Fondsen zijn vrijwel altijd tijdelijk van aard en niet altijd toereikend voor het aantal benodigde gesprekken. Er moeten dus regelmatig nieuwe aanvragen worden gedaan. Dat kan veel tijd kosten. Wanneer je doelgroepen wilt bereiken die niet in aanmerking komen voor vergoeding van de regeling van het ministerie van VWS kan een fondsenwerver behulpzaam zijn. Organisaties zijn in de regel erg tevreden over het werken met een professionele fondsenwerver. Organisaties die dit zelf op zich nemen raken juist veelal gefrustreerd over de hoeveel tijd en energie die erin gaat zitten.





Uit de praktijk

Samuel en de stichting waar hij aan verbonden is hebben te maken met verschillende financiers voor de vergoeding van hun begeleiding, omdat de meeste financieringsregelingen voor ondersteuning in het sociaal domein gericht zijn op specifieke doelgroepen. Sommige cliënten krijgen vergoeding via de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), via de gemeente of het zorgkantoor. Geestelijke verzorging werd niet altijd vergoed onder deze regelingen. Daarom bezochten de geestelijk verzorgers uit de stichting de gemeente en het zorgkantoor. Hierdoor kregen ze meer inzicht in deze regelingen en hebben ze de medewerkers bekend kunnen maken met geestelijke verzorging.

Door deze gesprekken leerden de geestelijk verzorgers dat er bij deze instanties een voorkeur lijkt te zijn voor groepsbegeleiding. De hulpverleners met wie Samuel samenwerkt traden op als pleitbezorgers voor vergoeding van geestelijke verzorging voor hun cliënten die onder de Jeugdwet of de Wmo vallen.

Zelf aan de slag: *Financieringsbronnen enkele dagen*

Maak een overzicht van de beschikbare financieringsbronnen (landelijk/regionaal/lokaal) voor de door jou beoogde doelgroep(en). Vraag hulp van iemand met ervaring met fondsenwerving of met inzicht in jouw werkveld.

Beantwoord per financieringsbron de volgende vragen:

- i. Op welke doelgroepen hebben de financieringsbronnen betrekking?
- ii. Welke eisen worden er gesteld?
- iii. Hoe werkt de declaratiestructuur?

Het werkblad aan het einde van deze module helpt om een overzicht te maken.



Tarieven

Bij organisaties in opbouw en zelfstandige praktijken lijkt de bereidheid tot onbezoldigd werk noodzakelijk te zijn. PR-activiteiten, bestuursstukken en boekhouding/administratie vragen veel tijd waar (meestal) geen vergoeding tegenover staat. Bij goed lopende organisaties en collectieven is dit minder noodzakelijk, omdat de hoeveelheid onbezoldigd werk verdeeld kan worden over meerdere geestelijk verzorgers of de geestelijk verzorger een hoger tarief kan vragen waarin bovengenoemde activiteiten zijn verwerkt.

Overweeg bij de tariefstelling om een flexibel tarief te hanteren. Veel financieeringsregelingen vergoeden een beperkt aantal gesprekken en met een flexibel tarief kun je mensen makkelijker blijven begeleiden nadat het maximumaantal te vergoeden gesprekken is bereikt. Ook wordt de drempel voor mensen met een laag inkomen ver

laagd. Veel geestelijk verzorgers merken dat ze dan beter dienstbaar kunnen zijn aan iedereen met levensvragen (ongeacht inkomen).

Hoewel flexibele of lagere tarieven het aanbod van geestelijke verzorging toegankelijker maken, zijn er ook nadelen.

- De organisatie moet kostendekkend zijn.
- De tariefstelling heeft invloed op de beeldvorming over de organisatie.

Het gratis of tegen een zeer laag tarief aanbieden van diensten kan dienstbaar en hulpvaardig overkomen, maar wekt geen professionele indruk. Zo blijken samenwerkingspartners een professional die gratis diensten aanbiedt minder serieus te nemen. Dit kan ook de beeldvorming van de beroepsgroep als geheel beïnvloeden.

Zelf aan de slag: Tarieven

4 uur 

- Bepaal je basistarief. Kijk hierbij naar [de aanbevolen tarieven in het kader van de subsidieregeling Geestelijke Verzorging in de thuis-situatie](#), websites van andere geestelijk verzorgers, en/of naar verwante disciplines zoals psychologen. Bezoek ook de [webpagina van het KVK](#) over tariefstelling. Kijk of er wordt gesproken over flexibele tarieven.
- Ben je bereid om cliënten zelf te laten betalen voor je diensten indien er geen andere financieeringsmogelijkheden zijn? Waarom wel/waarom niet?
- Wil je flexibele tarieven hanteren? Waarom wel/waarom niet? Hoe flexibel zijn je tarieven? Op basis waarvan trek je een grens?
- Wat doet jouw (voorlopig) vastgestelde tarief mogelijk voor jouw geloofwaardigheid? Hoe denk je dat een huisarts daarnaar kijkt?



Financiële draagkracht

Nu je weet welke vergoedingsmogelijkheden er zijn en welk tarief je wilt vragen voor je diensten, is het belangrijk de balans op te maken. De meeste geestelijk verzorgers zijn niet afhankelijk van hun inkomsten uit diensten in de thuissituatie. Vaak hebben ze ook een intramurale aanstelling of delen ze inkomsten met een partner. Neem deze inkomsten ook mee in het overzicht. Houd er rekening mee dat in de eerste jaren van een organisatie de

kosten vaak hoger zijn dan de baten. Kijk dus ook vooruit: Wat is ervoor nodig om (uiteindelijk) kostendekkend te kunnen werken?

Tip

Regelmatig evalueren

Evalueer regelmatig of de financieringsbronnen nog steeds aansluiten op de doelgroep en benodigde middelen, en pas je strategie zo nodig aan.

Zelf aan de slag: Financiële draagkracht

8 uur 

Maak een kosten/batenanalyse. De [VGVZ starterschecklist](#) helpt om de kosten te inventariseren. Vraag hulp van iemand met ervaring met het opzetten van een kosten/batenanalyse, zoals een bedrijfsadviseur, een boekhouder of accountant of een bevriende ondernemer.

- i. Dekken de financieringsmogelijkheden de kosten die je gaat maken?
- ii. Zijn er kosten waar je op kunt besparen?

Brainstorm over andere/aanvullende financieringsmogelijkheden. Denk vrijuit over doelgroepen/type diensten etc. Alles mag.

Onderzoek daarna welke van de opgeschreven mogelijkheden uit de brainstorm mogelijk daadwerkelijk in de praktijk te brengen zijn (houd hiermee rekening met of dit past bij de aard en het doel van je werkzaamheden, missie/visie, identiteit, vaardigheden etc.)



Uit de praktijk

Dorien is lid van de [NVPA](#) waardoor veel individuele begeleidingscontacten (gedeeltelijk) via de zorgverzekering vergoed worden. Als de verzekering de zorg niet dekt, vraagt Dorien mensen particulier te betalen voor de begeleiding. Aan studenten vraagt ze een gereduceerd tarief van €45. Het gebruikelijke tarief is €79,29 (tarief 2022, excl. BTW) en het intakegesprek is gratis.

Met een grote huisartsenpraktijk heeft ze geregeld dat een deel van haar zorg vergoed wordt als POH-GGZ. Dan krijgt ze wettelijk slechts €21,19 per uur vergoed (tarief 2022, Nederlandse Zorgautoriteit). Dorien en de huisarts twijfelden over wat dat zou betekenen voor haar reputatie, maar ze zijn beiden tevreden dat dit laagdrempelige geestelijke verzorging mogelijk maakt.

De zelfstandige praktijk van Dorien valt sinds kort niet meer onder de Kleine Ondernemersregeling (KOR). Door deze regeling betaalde ze de eerste jaren geen btw-heffing. Haar gecertificeerde accountant adviseerde haar over aftrekposten, investeringen, en het afsluiten van een zakelijke verzekering. Nu zijn bijvoorbeeld ook haar autoritten gedekt wanneer ze van een cliënt naar huis rijdt.



Werkblad financieringsbronnen

Financieringsbron	Doelgroep	Eisen	Declaratiestructuur
1. VWS	50+ / Palliatief/Kinderpalliatief	Etc.	
2.			
3.			
4.			



Notities module 1



Module 2



Acquisitie

Aantrekken van aanvragers
(zorgverleners en cliënten)

Waarom van belang?

Geestelijke verzorging is een relatief onbekende vorm van begeleiding. Het verwerven van nieuwe aanvragen door zorgverleners en cliënten vergt investering en inspanning. Het is belangrijk om de aan te trekken doelgroep vooraf te definiëren, voortbordurend op de beschikbare middelen (zie de module Financiering). Misschien heb je al een doelgroep in gedachten en zoek je van daaruit naar beschikbare middelen? Na het specificeren van de beoogde doelgroep, is de volgende stap het verwerven van inzicht in hoe je deze doelgroep kunt benaderen.

- Welke vormen van acquisitie sluiten het beste aan bij de betreffende doelgroep?
- Waar vind je de doelgroep?
- In welke structuren en op welke plekken beweegt de doelgroep zich?
- Hoe willen zij benaderd worden?

Het verwerven van aanvragen vraagt om het zorgvuldig inzetten, opbouwen en onderhouden van een eigen netwerk.

Hoe pak je het aan?

Vertrouwen speelt een doorslaggevende rol in het opbouwen en uitbreiden van een netwerk. De basis van elke samenwerkingsrelatie is vertrouwen, volgens geestelijk verzorgers en hun samenwerkingspartners. Als er vertrouwen is bij samenwerkingspartners zullen ze jou en je organisatie ook sneller aanbevelen bij hun netwerk.

Warme acquisitie

Veel geestelijk verzorgers maken gebruik van actieve acquisitie. Dit betekent dat de geestelijk verzorgers zelf actie ondernemen om aanvragen te verwerven van potentiële cliënten

en samenwerkingspartners, en niet wachten tot aanvragers hen vinden (passieve acquisitie).

Met name warme actieve acquisitie blijkt effectief: er wordt geworven onder mensen met wie er al een relatie bestaat, bijvoorbeeld via een eerdere werkervaring of samenwerkingsverband. Er is al een zekere mate van vertrouwen tussen de geestelijk verzorger en de samenwerkingspartner of potentiële cliënt, waardoor er makkelijker aanvragen voor begeleiding en scholing komen.

Tip

Koude acquisitie – Bij koude acquisitie werf je fondsen of aanvragen bij mensen of organisaties met wie je nog geen relatie hebt, ook niet indirect.

Overweeg koude acquisitie als er al enige naamsbekendheid is. Maak gebruik van persoonlijk en herhaaldelijk contact. Eenmalig mail- of telefonisch contact volstaat niet.





Uit de praktijk

Marco en zijn transmuraal werkende collega-geestelijk verzorgers krijgen veel aanvragen via huisartsen en thuiszorgmedewerkers die zij geschoold hebben in het signaleren van levensvragen. De intramurale collega's van Marco zijn ook belangrijk voor verwijzingen naar mensen die thuis wonen. Verpleeghuisartsen verwijzen partners van bewoners naar hem. Verpleegkundigen uit het hospice bellen regelmatig voor een consultaanvraag. Het MDO van het hospice zorgt voor wekelijks verwijzingen.

Om zijn netwerk van aanvragers uit te breiden, heeft Marco de netwerkcoördinator en een kaderarts van het NPZ gevraagd hem te introduceren bij hun samenwerkingspartners. Marco neemt al jaren deel aan het regionaal overleg van de NPZ, dus de netwerkcoördinator en kaderarts kennen hem goed. Marco heeft ook gesprekken gehad met Palliatief Thuiszorg Nederland, waar bekenden van hem werken, om te onderzoeken wat ze voor elkaar kunnen betekenen. Hieruit kwam een aantal aanvragen voort. Ook is Marco aangesloten bij de coalitie 'Van betekenis tot het einde', waar hij als gespreksbegeleider is opgeleid. Via deze route kan hij gespreksgroepen begeleiden over wensen rondom het levenseinde.

Sneeuwbalmethode

Voor het verwerven van nieuwe contacten geven verschillende geestelijk verzorgers uit goedlopende organisaties aan gebruik te maken van de zogenaamde *sneeuwbalmethode*. Dit betekent dat geestelijk verzorgers aan mensen in hun bestaande netwerk

vragen om hen in contact te brengen met hun connecties of om hen aan te bevelen bij hun andere samenwerkingspartners. Zo krijgen ze toegang tot nieuwe contacten en kunnen ze hun netwerk van aanvragers steeds verder uitbouwen.

Zelf aan de slag: *Sneeuwbalmethode* 2 uur

- i. Maak een overzicht van wie er in jouw netwerk aandacht voor en affiniteit met zingeving (kunnen) hebben.
- ii. Met wie in de regio heb je nog geen contact, maar zou je in contact willen komen? Gebruik hiervoor een sociale kaart of overleg met iemand die goed op de hoogte is van de sociale kaart in de regio.
- iii. Bedenk hoe je jouw directe netwerk kunt gebruiken om toegang te krijgen tot de mensen en organisaties die je bij ii hebt opgeschreven.

Tip

Sociale kaart maken

De infographic [De regio in kaart](#) laat zien hoe in het onderzoek Linking-zin (2022) een sociale kaart is gemaakt. Deze benadering kun je (in bescheidener vorm) ook zelf gebruiken.



Directe acquisitie

In de meeste gevallen ontstaat cliëntcontact via een verwijzer. Het blijkt moeilijker om direct cliëntcontact te verwerven, zonder tussenkomst van een verwijzer. Directe acquisitie kan wel werken. Verschillende geestelijk verzorgers geven aan dat cliënten zich rechtstreeks via de folder uit de bibliotheek hebben aangemeld.

Voor sommige geestelijk verzorgers werkt een folder bij de huisarts ook. Folders zijn echter niet noodzakelijk; verschillende geestelijk verzorgers in goedlopende organisaties geven aan te zijn gestopt met folders omdat deze niet werden gelezen.

Tip

Module PR – Meer weten over op welke manier je jezelf en de organisatie bekend kunt maken? Zie de [module PR](#).

Informeel en formeel contact

Wanneer er eenmaal succesvol contact gelegd is met een aanvrager, is het belangrijk om te investeren in het onderhouden van dit contact. Daarbij maken we onderscheid tussen informele en formele wegen.

Het is noodzakelijk te investeren in persoonlijk en informeel contact met (potentiële) verwijzers en aanvragers, omdat er een vertrouwensbasis gelegd of onderhouden moet worden.

Daarbij is eveneens een (impliciete) behoefte aan erkenning zichtbaar bij verwijzers. Geestelijk verzorgers en samenwerkingspartners geven aan dat het belangrijk is dat de geestelijk verzorger in het persoonlijk contact aandacht besteedt aan het welzijn van de professional of vrijwilliger: hoe gaat het met hen? Waar lopen ze tegenaan? Wat hebben ze nodig? Hoe ziet hun werk eruit?

Tip

Handout Jezelf profileren en acquisitie – De handout en workshop

Jezelf profileren en acquisitie (Kwast & Hoopman, 2022) bevatten veel

informatie en tips voor geestelijk verzorgers over het voeren van netwerk- en acquisitiesprekken.

Daardoor voelen zij zich gezien en gehoord en sluiten de werkzaamheden van de geestelijk verzorger beter aan op de wensen, behoeften en werkprocessen van de aanvragers. Samen lunchen, bezoeken van sociaal cafés, of even kletsen in het voorbijgaan zijn vormen van informeel contact die bijdragen aan laagdrempeligheid en zichtbaarheid van de geestelijk verzorger.

Via formeel contact kan duidelijk worden gemaakt wat een geestelijk verzorger inhoudelijk doet en kan. Dit kan op diverse manier, zoals:

- Aansluiten bij (multidisciplinaire) overleggen en netwerken (MDOs in zorgorganisaties en hospices, PaTz groepen, wijkteams, het Netwerk Integrale Kindzorg, de stichting Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg, een Netwerk Palliatieve Zorg, etc.)

- Advies vragen en geven over cliënten
- Terugkoppeling geven of vragen over cliënten.
- (Interactieve) scholingsactiviteiten en casuïstiekbespreking.

Het formele contact biedt verder de kans om meer inzicht te krijgen in de wensen en werkprocessen van verwijzers. Het biedt ook gelegenheid voor verheldering en afstemming van vraag en aanbod, wat helpt bij het werven van nieuwe aanvragen.





Uit de praktijk

Voor Robin komen vrijwel alle extramurale begeleidingstrajecten voort uit contacten die in het ziekenhuis ontstaan. Soms biedt hen* aan om iemand na ontslag te blijven volgen, maar vaak vragen patiënten zelf of naasten daar om. Ook komt het voor dat een intramurale collega van een andere discipline (zoals een arts, verpleegkundig-consulent op de polikliniek, psycholoog of transferverpleegkundige) hen erop wijst dat de patiënt gebaat is bij voortzetting van de gesprekken. Met name transferverpleegkundigen zijn belangrijke verwijzers voor de extramurale contacten.

Dat contact heeft een boost gekregen nadat Robin de artsen en verpleegkundigen geschoold heeft op het gebied van zingeving. Samen met de regievoerder van de patiënt (meestal de huisarts) wordt de mogelijkheid om de gesprekken thuis voort te zetten onderzocht, of er wordt doorverwezen naar een andere zorgverlener of collega geestelijk verzorger tot de volgende opname.

*Dit is geen typfout, maar een non-binair voornaamwoord.

Zelf aan de slag: *Informeel en formeel contact* 3 uur

- i. Op welke manieren onderhoud je nu contact met verwijzers en aanvragers? Zijn dit voornamelijk informele of formele wegen?
- ii. Zijn er andere manieren waarop je contact wilt/kunt houden?
- iii. Op welke manier onderhouden jouw samenwerkingspartners het liefst contact met jou? Indien je dit niet weet, ga het gesprek aan met je samenwerkingspartners. Gebruik hiervoor het gespreksmodel Zinvolle afstemming in zorg en welzijn. Verbeter je multidisciplinaire samenwerking.
- iv. Komen de wensen van jouw samenwerkingspartners overeen met de huidige manier van contact onderhouden?



Notities module 2



Module 3



PR en profilering

De organisatie zichtbaar en vindbaar maken voor aanvragers

Waarom van belang?

Voor veel mensen is geestelijke verzorging onbekend terrein. Om cliënten en scholingsaanvragen te werven, zijn bekendheid, zichtbaarheid en vindbaarheid belangrijk. Mensen moeten ook een helder beeld hebben van wat ze kunnen verwachten van de organisatie.

Ook wanneer er al een relatie is met samenwerkingspartners blijft het belangrijk om diensten regelmatig onder de aandacht te blijven brengen, want 'uit het oog is uit het hart'. De manier waarop de organisatie het beste onder de aandacht kan worden gebracht verschilt per doelgroep. Thuiszorgmedewerkers zoeken hun informatie op andere plekken dan cliënten. Ook hebben ze andere

informatie nodig om vertrouwen op te bouwen dan cliëntdoelgroepen zoals ouderen, jongeren of mensen met een migratieachtergrond. Kennis over de doelgroep is dan ook bepalend voor de manier waarop de organisatie zichtbaar wordt gemaakt.

De term PR (*public relations*) wordt gebruikt om te beschrijven hoe organisaties zichzelf, hun producten en/of de onderwerpen die zij belangrijk vinden onder de aandacht brengen bij hun doelgroep(en). Er zijn veel manieren om PR vorm te geven. Denk naast informeel en formeel mondeling contact aan tekst via digitale en gedrukte media. Je wilt je PR zo inrichten, dat mensen met de juiste vragen bij de organisatie aankloppen.

Hoe pak je het aan?

PR-middelen

Diverse PR-middelen kunnen worden ingezet om de organisatie bij bestaande en nieuwe aanvragers onder de aandacht te brengen. Veel geestelijk verzorgers die in de thuis-situatie werken maken gebruik van websites, folders, andere geschreven en audiovisuele media zoals kranten-artikelen, artikelen in vakbladen, blogs, podcasts, nieuwsbrieven, of sociale media zoals LinkedIn en Twitter.

De keuze voor een PR-middel hangt van een aantal zaken af:

Het publiek

Wie moet de boodschap bereiken? Waar zoeken zij naar informatie? Waar kunnen ze met je boodschap in aanraking komen?

Wat en hoeveel er verteld wordt

Op een website kan de informatie meer gelaagd en uitgebreid zijn dan in een folder. Informatie op een website is gemakkelijker aan te passen



Tip

Gratis PR-middelen – Er zijn vanuit het landelijk project Geestelijke Verzorging Thuis ook diverse PR-middelen geproduceerd, zoals infographics en filmpjes. Deze zijn vrij toegankelijk op de websites [geestelijke verzorging.nl](https://geestelijkeverzorging.nl) en [Praten over levensvragen](#). Al deze middelen mag je ook gebruiken om de organisatie onder de aandacht te brengen.

of aan te vullen dan de tekst in een folder. Een folder leent zich goed voor beknopte informatie die toegespitst is op een bepaalde doelgroep. Een combinatie van website en blog biedt ruimte voor persoonlijke overdenkingen. Video's en podcasts lenen zich goed voor het laagdrempelig delen van ervaringen en kennis.

De stijl van de geestelijk verzorger of de organisatie

Gaat schrijven of spreken gemakkelijker? Is een zakelijke of meer informele stijl van schrijven en spreken gepast?

Beschikbare middelen

Ten slotte is het belangrijk rekening te houden met middelen zoals tijd en geld die de organisatie beschikbaar heeft. Geïnterviewd worden kost minder tijd dan zelf een stuk schrijven of een video produceren en vraagt ook minder kennis van het medium. Een website vraagt expertise in vormgeving en ook zorgvuldige planning en onderhoud, waar tijd en budget voor gereserveerd moeten worden. Ook voor het ontwikkelen van een folder is expertise in vormgeving en publicatie nodig.

Zelf aan de slag: PR-middelen

4 uur 

- i. Wie wil je bereiken met je PR-activiteiten? Kijk ook naar wat je bij de modules Financiering en Acquisitie hebt geschreven over je doelgroep en netwerk.
- ii. Waar zoeken deze mensen hun informatie en welke informatie zoeken ze? Ga hiervoor ook in gesprek met je doelgroep.
- iii. Welke PR-middelen zouden hier goed bij passen?
- iv. Welke PR-middelen zouden goed bij de stijl van jou en de organisatie passen?
- v. Welke middelen (tijd, geld, mensen) heb je beschikbaar om dit vorm te geven?





Uit de praktijk

Samuel heeft in het sociaal domein gemerkt dat het belangrijk is te kunnen formuleren of de diensten die de geestelijk verzorgers in hun stichting bieden vallen onder de sociale basis, basiszorg of specialistische, aanvullende zorg. Dit heeft namelijk invloed op de financieringsopties, wat voor aanvragers erg belangrijk is. Om dit helder te krijgen en zich te kunnen profileren in de taal van de samenwerkingspartners heeft Samuel zich met de stichting verdiept in de organisatiestructuren. Ze hebben uiteindelijk besloten zich te profileren als basiszorg; burgers kunnen laagdrempelig bij hen binnen stappen en ze zijn veel in de wijk te vinden.

In de communicatie over hun aanbod sluit de stichting aan bij speerpunten in het gemeentebestuur, zoals 'Eén tegen Eenzaamheid' en 'Positieve gezondheid'. Het adviesdocument [Starterspakket Geestelijke verzorging in de WMO](#) is ook een bron van inspiratie geweest in het vinden van aansluiting bij het gemeentelijk beleid. Samuel ondervindt dat de aansluiting met lokale beleidslijnen het eenvoudiger maakt te duiden wat geestelijke verzorging te bieden heeft in aanvulling op buurtteams en de praktijkondersteuner huisarts (POH).

Profilering

Om zichtbaar te maken wat geestelijke verzorging is en hoe dat in de organisatie vorm krijgt, is het behulpzaam om zo concreet mogelijk te zijn in de PR-middelen die je gebruikt. Als je een bepaalde interventievorm of gespreksmodel gebruikt, zoals het gespreksmodel *In dialoog met je levensverhaal*

(Wierstra, Liefbroer & Körver, 2022), kun je dat ook gebruiken om uit te leggen wat je doet.

Ervaringsverhalen of praktijkvoorbeelden spelen een grote rol in het concretiseren van je aanbod. Deze illustreren voor welke vragen een geestelijk verzorger ingeschakeld kan

worden, hoe je als geestelijk verzorger werkt, en wat de meerwaarde hiervan is. Nodig bijvoorbeeld voormalige cliënten uit om (eventueel anoniem) hun ervaringen te delen in een *testimonial* voor de website, een folder, nieuwsbrief of sociale media. Of denk aan een dubbelinterview in een vakblad of lokale krant. Houd daarbij rekening met de mogelijke afhankelijke positie van de cliënt ten opzichte van de geestelijk verzorger. Er moet duidelijk sprake zijn van vrijwilligheid en zelfstandigheid bij de cliënt. Voor het waarborgen van de anonimiteit en vertrouwelijkheid van de cliënt kunnen ervaringsverhalen ook samengesteld worden uit verschillende verhalen, zodat ze fictief zijn maar op de werkelijkheid

gebaseerd (net als de stukjes *Uit de praktijk* in dit werkboek). Het gebruik van een directe aanspreekvorm (u of jij) helpt om de tekst persoonlijk en invoelbaar te maken.

Veel aanvragers willen graag weten hoe geestelijke verzorging zich verhoudt tot andere disciplines en tot religieuze organisaties en hun vertegenwoordigers. Neem geen concurrentiepositie in, maar maak duidelijk hoe jouw diensten aanvullend zijn op het overige aanbod binnen zorg en welzijn. Ga uit van een model van multidisciplinaire of interdisciplinaire zorg, waarbij verschillende disciplines en organisaties samen een plek hebben in de zorg voor de gezondheid en het (existentiële) welzijn van mensen.

Tip

Handout *Jezelf profileren en acquisitie* – De handout en workshop [Jezelf profileren en acquisitie](#) (Kwast & Hoopman, 2022) bevatten diverse suggesties voor hoe je kunt uitleggen wat verschillen zijn tussen geestelijk verzorgers, psychologen en maatschappelijk werkers.



Een duidelijk verhaal helpt verwijzers ook om cliënten uit te leggen wat ze van een geestelijk verzorger kunnen verwachten. Onderstreep in dit verhaal op welke manier geestelijke verzorging een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg en/of kwaliteit van leven. Het is bevorderend als dit door verwijzer en geestelijk verzorgers in

vergelijkbare bewoordingen wordt uitgelegd, zodat aanvragers niet in de war raken. Bespreek met verwijzers hoe jullie je diensten het beste kunnen toelichten. Je kunt bij dit gesprek de folder [Zinvolle afstemming in zorg en welzijn. Verbeter je multidisciplinaire samenwerking](#) gebruiken.

Zelf aan de slag: *Profilering*

8 uur 

- i. Welke casussen, voorbeelden of cliëntervaringen kun je gebruiken om je werk te illustreren?
- ii. Welke andere disciplines en (religieuze) organisaties of vertegenwoordigers zijn er actief in jouw regio? Wat is het verschil tussen hun werkwijze en de jouwe? Hoe kun je aanvragers duidelijk maken wanneer ze bij jou moeten zijn in plaats van bij deze andere professionals? Hoe vullen jullie diensten elkaar aan? Bespreek dit ook met je samenwerkingspartners; hoe zien zij de verhouding tussen jouw diensten en die van anderen?

- iii. Bespreek met verwijzers hoe zij jouw diensten omschrijven aan cliënten. Hoe kunnen jullie je uitleg op elkaar afstemmen?

Gebruik bij ii en iii de folder [Zinvolle afstemming in zorg en welzijn. Verbeter je multidisciplinaire samenwerking](#).



Uit de praktijk

De geestelijk verzorgers van het Centrum voor Levensvragen waar Meryem werkt hebben de wijken van hun gemeente onderling verdeeld, zodat ze de sociale kaart en sleutelfiguren die affiniteit hebben met geestelijke verzorging goed leren kennen. Ze bezoeken de relevante organisaties en sleutelfiguren regelmatig voor een informeel gesprek. Elke geestelijk verzorger is aanspreekpunt voor één of meerdere wijken en onderhoudt specifieke contacten behorende bij hun specialisatie. Dit maakt het werk voor zowel de wijkorganisaties als de geestelijk verzorgers behapbaar en overzichtelijk. Zo krijgt geestelijke verzorging een gezicht in een grote stad.

Meryem en één van haar cliënten gaven een dubbelinterview voor het buurtkrantje. Er kwamen zoveel positieve reacties op dat alle geestelijk verzorgers van het Centrum voor Levensvragen nu een dubbelinterview gaan geven met een cliënt of samenwerkingspartner in 'hun' wijkkrantje. Meryem kondigt de start van nieuwe gespreksgroepen en stiltewandelingen ook aan in wijkkrantjes en huis-aan-huis bladen.



Jezelf laten zien

Vertrouwen is belangrijk voor aanvragers. Als verwijzers de geestelijk verzorger naar wie ze verwijzen kennen, helpt dit hen cliënten te overtuigen van de meerwaarde van contact met een geestelijk verzorger (zie ook de module Acquisitie). Daarnaast geeft dit de verwijzers het vertrouwen dat hun mensen goed terechtkomen.

Zorg dus dat je in je PR-middelen zelf zichtbaar bent. Dit kan door een

profielpagina op een website of een foto in een folder, maar ook door interviews te geven of stukken voor nieuwsbrieven te schrijven. Persoonlijk contact is daarnaast belangrijk. Het is vertrouwenwekkend voor aanvragers als ze jou ontmoeten op plaatsen waar ze zelf komen. Bezoek hun praktijken en organisaties, sluit aan bij koffiepauzes of maak een praatje op de gang/ op straat. Neem deel aan congressen, symposia en markten, en deel jouw indrukken vanuit je eigen expertise.

Zelf aan de slag: *Jezelf laten zien*

2 uur 

- i. Hoe kun je jezelf zichtbaar maken als geestelijk verzorger in je gekozen PR-middelen?
- ii. Welke gelegenheden heb je om persoonlijk contact te maken met je aanvragers (verwijzers en cliënten)? Hoe wil je het gesprek openen?
- iii. Wat wil je uitstralen in het persoonlijk contact met samenwerkingspartners? Wat wil je van hen te weten komen? Wat wil je dat zij over jou leren?

Ambassadeurs

Ambassadeurs zijn professionals die geen geestelijk verzorger zijn maar wel het belang van geestelijke verzorging inzien en zich daarover uitspreken. Zij kunnen een belangrijke rol spelen in het bekend maken van geestelijke verzorging bij potentiële samenwerkingspartners, financiers en cliënten. Bijvoorbeeld door hen actief op de hoogte te stellen van de mogelijkheid tot geestelijke verzorging en hen daarvoor warm te maken door te vertellen wat een geestelijk verzorger

kan betekenen. Ook kan een ambassadeur geestelijk verzorgers wegwijs maken in de verhouding tussen verschillende partijen en met welke sleutelfiguren zij contact moeten opnemen om zich verder bekend te maken. Ambassadeurs delen een gemeenschappelijke missie met geestelijk verzorgers (zorg voor zingeving), hebben een positieve respons gekregen van cliënten over de geestelijk verzorger en hebben een helder geformuleerd beeld van de meerwaarde van geestelijke verzorging.

Zelf aan de slag: *Ambassadeurs*

2 uur 

- i. Wie zijn jouw ambassadeurs?
- ii. Op welke manier wil je deze ambassadeurs (verder) inzetten?
- iii. Hoe houd je de band met de ambassadeurs warm en bedank je hen voor hun inzet?



Notities module 3



Module 4



Samenwerking

Afspraken maken en zorgen voor een prettige samenwerking

Waarom van belang?

Zorg- en welzijnsprofessionals zoals huisartsen, thuiszorgmedewerkers, en maatschappelijk werkers zijn belangrijke samenwerkingspartners voor geestelijk verzorgers. Daarnaast werken geestelijk verzorgers veel met elkaar samen in organisaties, bijvoorbeeld in Centra voor Levensvragen. Goede afstemming is essentieel voor een prettige en constructieve samenwerkingsrelatie.

Het merendeel van de cliëntcontacten van een geestelijk verzorger komt tot stand via een verwijzer. Naast verwijzing werken geestelijk verzorgers ook op andere manieren samen met professionals in de eerstelijnszorg en het sociaal domein. Bijvoorbeeld:

- Gezamenlijk organiseren en begeleiden van gespreksgroepen
- Consultatie en begeleiding van professionals en vrijwilligers
- Multidisciplinaire overlegstructuren

Hoe pak je het aan?

Begin deze module met de *Zelf aan de slag* waarin je reflecteert op wat je belangrijk vindt in samenwerking.

Zelf aan de slag: *Samenwerking*

2 uur 

- Wat vind je belangrijk in een samenwerkingspartner/samenwerkingsrelatie? (Denk aan gedragingen, houdingen, waarden - wat zijn *must haves*, wat is niet noodzakelijk maar wel prettig?)
 - Zijn er per context of type professional waar je mee samenwerkt verschillende aspecten die meer of minder belangrijk zijn?
 - Hoe ga je om met samenwerkingspartners die zich niet prettig opstellen maar die je wel nodig hebt?
 - Beoordeel nu jezelf aan de hand van de lijst met criteria die je hebt opgesteld: in hoeverre voldoe jij zelf aan deze lijst? Ben jij een prettige samenwerkingspartner voor anderen?
- Zie voor aanvullende vragen over houding, professionalisering en kwaliteitsborging de module [Professionalisering](#).





Uit de praktijk

Nadat Marco vanuit zijn ouderenzorgorganisatie lid werd van een PaTz-team, is hij hetzelfde rapportagesysteem gaan gebruiken als de wijkverpleegkundigen. Zij kunnen nu gemakkelijker informatie over cliënten uitwisselen en verwijzingen aanvragen.

Via contact met een huisartsenpraktijk heeft hij kennisgemaakt met een praktijkondersteuner (POH) ouderenzorg. Met haar overlegt Marco wanneer zij beiden betrokken zijn bij een complexe casus of wanneer het onduidelijk is of een POH of geestelijk verzorger het meest passend is bij de hulpvraag.

Marco heeft ook afspraken gemaakt met de VPTZ over doorverwijzing naar bezoekvrijwilligers. Hij is beschikbaar voor advisering van vrijwilligers en laat altijd aan de hoofdbehandelaar of regievoerder weten of en hoe lang een vrijwilliger betrokken is.

Onderlinge afspraken

Samenwerkingspartners van geestelijk verzorgers geven aan het belangrijk te vinden dat zij én de cliënten weten waar ze aan toe zijn bij betrokkenheid van een geestelijk verzorger. Eenduidigheid, transparantie en heldere communicatie zijn hierin sleutelwoorden.

Het kan voor verwijzers frustrerend zijn als een aanvraag niet wordt opgevolgd. Ook zij zijn begaan met het welzijn van de cliënt en voelen zich daarvoor verantwoordelijk. Verwijzers spreken expliciet uit behoefte te hebben aan (duidelijkheid rondom) een terugkoppeling. Dit geldt ook andersom; als een geestelijk verzorger een cliënt terugverwijst of doorverwijst naar een samenwerkingspartner wil de geestelijk verzorger ook graag horen of en hoe de verwijzing opgepakt is.

Het is daarom belangrijk om afspraken te maken met de verwijzer rondom het geven van een terugkoppeling. Denk daarbij niet alleen aan het terugkoppelen van de start van een begeleidingstraject, maar ook van de

afronding daarvan. Vraag van tevoren wel aan de cliënt om toestemming voor terugkoppeling en stem af wat er teruggekoppeld wordt.

Samenwerkingspartners vinden het belangrijker dát er afspraken worden gemaakt over terugkoppeling en afronding, dan wát er precies wordt afgesproken. 'Geen bericht is goed bericht' wordt ook als optie genoemd door samenwerkingspartners, zolang dit zo is afgesproken. Iedere professional heeft hier andere voorkeuren in, dus het rechtstreeks uitvragen van behoeften is de gemakkelijkste weg. Het gesprek hierover draagt ook bij aan het persoonlijk contact tussen geestelijk verzorger en verwijzer.

Het structureel geven van een terugkoppeling kan de zichtbaarheid en het inzicht in de meerwaarde van geestelijke verzorging vergroten, maar ook de samenwerkingsrelatie verbeteren (zie de module PR). Juist omdat de verwijzer soms ook tijd en energie heeft moeten investeren om de weg vrij te maken voor de geestelijk verzorger is het belangrijk om diens

wensen rondom terugkoppeling serieus te nemen.

Bereikbaarheid

Goede bereikbaarheid kan bevorderend zijn voor de zichtbaarheid van geestelijke verzorging en het vertrouwen in de professionaliteit van de geestelijk verzorger. Cliënten geven aan dat een goede bereikbaarheid bijdraagt aan het gevoel er niet alleen voor te staan en zekerheid geeft. Verschillende samenwerkingspartners geven aan dat goede, flexibele bereikbaarheid en snelle inzetbaarheid van geestelijk verzorgers belangrijk wordt gevonden. Doorgaans hanteren geestelijk verzorgers een antwoordtermijn van 24-48 uur bij aanvragen.

Tip

Privacy en gegevensbescherming

– Denk goed na over privacy en gegevensbescherming bij het kiezen van communicatiemiddelen met aanvragers. Gebruik bijvoorbeeld Signal in plaats van WhatsApp. Gebruik diensten zoals Clientenlogin of Zivver in plaats van Gmail of Outlook.



Tegelijkertijd wordt daar ook een vraagteken bij gezet: “Zijn geestelijk verzorgers niet te flexibel wanneer dit op grote schaal uitgerold zou worden?” Veel geestelijk verzorgers vinden het belangrijk om flexibel bereikbaar te zijn (overdag, ‘s avonds en in het weekend), mede doordat zij soms op meerdere plekken werken en moeten reageren op spoedgevallen zoals overlijdens of crises. Tegelijk kan hun eigen welzijn in het geding komen door een te grote bereikbaarheid. Onderlinge afspraken over wanneer en hoe de geestelijk verzorger bereikbaar is voor de samenwerkingspartners en wat de procedure is wanneer de geestelijk verzorger er niet is zijn daarin zeer belangrijk; zo weten de partijen wat ze aan elkaar hebben en kunnen grenzen wederzijds gerespecteerd worden.

De manier waarop geestelijk verzorgers bereikbaar zijn - per email of telefonisch; via persoonlijke contactgegevens (privé of zakelijk) of via een

centraal contactpunt - wisselt. Dit hangt deels af van persoonlijke voorkeur, en deels van budgettaire en technische mogelijkheden. Sommige geestelijk verzorgers gebruiken een berichtenapp om tussentijds contact te hebben met cliënten.

Sommige samenwerkingsverbanden van geestelijk verzorgers maken gebruik van een centraal e-mailadres en telefoonnummer. Er zijn niet direct aanwijzingen dat het gebruik hiervan bijdraagt aan een goede integratie in zorg en welzijn. Soms wordt centraal beheer gezien als teken van betrouwbaarheid en vindbaarheid. Anderzijds kan het ook onvoldoende vertrouwenwekkend zijn, omdat persoonlijk contact met de individuele geestelijk verzorger juist belangrijk wordt gevonden.

Het is raadzaam om met de samenwerkingspartners af te stemmen of een centraal telefoonnummer of e-mailadres als prettig wordt ervaren.



Zelf aan de slag: Bereikbaarheid

3 uur

- i. Geef jij in principe een terugkoppeling aan een verwijzer over het starten of het beëindigen van een cliëntcontact? Waarom wel/niet?
 - ii. Hoe bereikbaar ben jij? Wanneer ben je wel/niet bereikbaar? Ben je tevreden over je eigen bereikbaarheid of zou je meer/minder bereikbaar willen zijn? Welke eerste stap kan je daartoe ondernemen?
 - iii. Hoe wil je dat mensen je kunnen bereiken? Gebruik je je privécontactgegevens of heb je zakelijke contactmogelijkheden? Ben je direct bereikbaar of verloopt het contact via een centraal punt?
- Gebruik je voicemail? Hoe vaak lees/beluister je de berichten?
- iv. In het geval van een samenwerkingsverband van geestelijk verzorgers. Hoe is de bereikbaarheid verdeeld? Is er bijvoorbeeld sprake van afwisselende telefoondienst?

Maak afspraken met je samenwerkingspartners over deze punten. Gebruik hiervoor de folder [Zinvolle afstemming in zorg en welzijn](#). [Verbeter je multidisciplinaire samenwerking](#). Evalueer de afspraken regelmatig: voldoen ze nog aan jullie wensen en mogelijkheden?



Taakverdeling tussen geestelijk verzorgers

Bij (grotere) samenwerkingsverbanden van geestelijk verzorgers (zoals een Centrum voor Levensvragen) is een duidelijke taakverdeling belangrijk. Niet alle geestelijk verzorgers voelen zich competent in alle aspecten van het werk in de thuissituatie. Zo heeft niet iedereen voldoende achtergrondkennis, ervaring of affiniteit met alle doelgroepen of werkvormen. Ook is niet iedereen even goed in bijvoorbeeld bestuurstaken of heeft tijd voor onderwijs of acquisitie.

Sommige geestelijk verzorgers geven aan dat dergelijke werkzaamheden

tijd en energie wegnemen van de primaire motivatie voor het werk in de thuissituatie. Tegelijkertijd blijkt dat degenen die veel naar buiten treden ook veel verwijzingen krijgen, wat kan leiden tot onderlinge jaloezie en overbelasting. Maak daarom duidelijke afspraken over een passende verdeling van het werk aan de hand van individuele wensen, competenties en mogelijkheden. Maak dit ook zichtbaar voor aanvragers, bijvoorbeeld op de website. Dit voorkomt frustratie en levert een bijdrage aan een goede inbedding van de organisatie. Ook weten aanvragers zo beter welke geestelijk verzorger ze waarvoor kunnen benaderen.



Zelf aan de slag: Taakverdeling tussen geestelijk verzorgers

4 uur

Maak samen met je collega-geestelijk verzorgers een overzicht van de geestelijk verzorgers die aangesloten zijn bij de organisatie. Schrijf achter ieders naam de taken en hoeveel uur deze taken per week (of maand) vragen. Je kunt hiervoor het werkblad achterin deze module gebruiken.

Beantwoord vervolgens met elkaar de volgende vragen:

- i. Zijn er nog aanvullende taken waar niemand de verantwoordelijkheid voor draagt?
- ii. Is iedereen tevreden over het type taken en de hoeveelheid uren? Indien mensen ontevreden zijn, hoe kunnen jullie taken verschuiven en omwisselen zodat er meer tevredenheid heerst?
- iii. Wat doen jullie om de persoonlijk professionele band te versterken (denk aan intervisie, heidagen, teamuitjes, borrels etc.)? Zijn er dingen die jullie willen veranderen?





Uit de praktijk

De geestelijk verzorgers

binnen het Centrum voor Levensvragen waar Meryem bij aangesloten is, onderscheiden zich doordat ze veel onderling contact hebben, tweewekelijks overleggen en gezamenlijk studiedagen volgen. Volgens Meryem is het behulpzaam geweest dat ze met een klein clubje zijn gestart die allemaal hetzelfde doel en ideaal voor ogen hadden. Omdat de geestelijk verzorgers binnen het centrum intensief samenwerken is het cruciaal om elkaar te vertrouwen en geen onderlinge competitie aan te gaan. Ook daarom werkt de verdeling op basis van expertise en geografisch gebied waar ze voor gekozen hebben goed. Daarnaast volgen ze gezamenlijk intervisie, geleid door een bekwame supervisor. Dit draagt bij aan een veilige en vertrouwde sfeer in het centrum, omdat ze elkaar steeds beter leren kennen.

Sparringpartners

Het blijkt erg belangrijk om via een samenwerkingsverband, informele sparringpartners of intervisiegroepen ingebed te zijn in een sociaal netwerk van geestelijk verzorgers. Het gevoel er alleen voor te staan is voor een aantal geestelijk verzorgers funest geweest voor het voortzetten van hun werk in de thuissituatie. Formele en informele contacten binnen en buiten geestelijke verzorging zorgen voor verschillende vormen van sociale steun. Denk aan emotionele, instrumentele en informatieve ondersteuning, maar ook aan waardering en gezelschap. Met anderen aan hetzelfde doel te werken is stimulerend en motiverend. Dergelijke steunstructuren kunnen onder andere gevonden worden via beroepsverenigingen, kwaliteitsregister, bij- en nascholing, intervisie, supervisie en netwerkorganisaties. Ook maakt dit doorverwijzen mogelijk, bijvoorbeeld bij een ver-

hoogde werkdruk of gebrek aan expertise. Hoewel samenwerken met andere geestelijk verzorgers een bron van spanning kan zijn, blijkt het ook een heel belangrijke bron van steun.

Zelf aan de slag: *Sparringpartners* 1 uur

- i. Wie zijn jouw sparringpartners? Is dit afdoende?
- ii. Welke expertise heb jij zelf te bieden als sparringpartner?



Werkblad overzicht taakverdeling geestelijk verzorgers

Wie	Verschillende taken en werkzaamheden	Tijdsbesteding	Aanvullende taken	Tevredenheid
1.				
2.				
3.				
4.				



Notities module 4



Module 5



Houding en professionalisering

Opstelling in de organisatie,
bij acquisitie en in de samenwerking

Waarom van belang?

Het werken in de thuissituatie vergt specifieke vaardigheden en houdingsaspecten van geestelijk verzorgers. Bij elk onderdeel van geestelijke verzorging in de thuissituatie staat een ander houdingsaspect op de voorgrond. Deelname aan een MDO stelt andere eisen aan een geestelijk verzorger dan het verwerven van nieuwe aanvragers of het schrijven van een financieringsaanvraag.

Voor geestelijk verzorgers is het van belang om na te gaan hoe zij zich van nature opstellen in deze verschillende werksituaties en welke vaardigheden ze kunnen uitdiepen of naar voren halen. Daarbij moet een balans worden gevonden tussen wat wenselijk is in een bepaalde situatie en de persoonlijke authenticiteit.

Hoe pak je het aan?

Onzekerheid verduren en proactief handelen

Voor geestelijk verzorgers kan het moeilijk zijn om hun plek te verwerven in een bestaand zorglandschap en nieuwe (blijvende) contacten aan te gaan. Bijkomende uitdaging is dat veel zorg- en welzijnsprofessionals en burgers niet bekend zijn met geestelijke verzorging of hier een negatief beeld van hebben. Dit vraagt om een grote investering met onzekere opbrengst. Realiseer je dat onzekerheid, onduidelijkheid en teleurstelling inherent zijn aan het werk als geestelijk verzorger in de thuissituatie. Dit vraagt om geduld en volharding, maar vooral ook het kunnen omgaan

met onzekerheid of het kunnen 'verduren' ervan. Ook geestelijk verzorgers van goedlopende organisaties geven aan regelmatig momenten van twijfel te kennen. Zij lijken dit echter meer te benaderen als inherent aan het pionieren en verkennen van een (nieuw) werkveld en niet als een gebrek aan competentie of kwaliteiten.

Het blijkt behulpzaam om bij momenten van twijfel terug te keren naar je persoonlijke missie en motivatie, om de twijfel of tegenslag in perspectief te zetten. Wees je er bij tegenslag van bewust wat voor jou helpt om dit te verdragen. Reflecteer op mogelijke acties en alternatieve



handelingsmogelijkheden. Het dynamische werkveld van geestelijke verzorging in de thuissituatie wordt tegelijkertijd door verscheidene geestelijk verzorgers gezien als ruimte en mogelijkheid om professioneel én persoonlijk te groeien. Deze benadering kan bijdragen aan een leergierige, nieuwsgierige en flexibele houding.

Tip

Doe een ondernemerstest

Doe de test:

Wat voor type ondernemer ben jij?

OF

Ben je een starter? Lees meer over de verschillende type starters in het onderzoek van Remmers et al. (2014)

In welke starter herken jij jezelf?



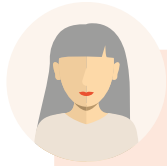
Zelf aan de slag:

Onzekerheid verduren & proactief handelen

2 uur

- i. Waarover voel jij je wel eens onzeker in je werk? Hoe ga je met onzekerheid om? Wat helpt je in het verdragen hiervan?
- ii. Beschrijf een recente tegenslag in je werk in de thuissituatie. Wat was jouw reactie op deze tegenslag (mentaal, emotioneel en praktisch)? Heb je de verschillende handelingsopties en alternatieven onderzocht? Zo nee, doe dit alsnog en schrijf deze op. Is er iets wat je zou willen veranderen in hoe je (van nature) omgaat met tegenslag? Wat kan de eerste stap daartoe zijn?
- iii. Vraag jij wel eens om hulp bij tegenslag? Denk bijvoorbeeld aan het inwinnen van advies of informatie bij collega's of ervaringsdeskundigen, bij de LinkedIn groep van de VGVZ voor geestelijke verzorging thuis of bij kringbijeenkomsten voor ondernemers van de KvK. Waarom vraag je wel/niet om hulp?
- iv. Stel een overzicht op van mensen en instanties die je bij vragen of problemen kunt benaderen. Zet daar ook bij in welke situaties of over welke onderwerpen je deze mensen of instanties zou kunnen benaderen. Weet je niet precies waar je een instantie bij zou kunnen benaderen? Vraag het dan na.





Uit de praktijk

Dorien is energiek, zelfverze-

kerd en nieuwsgierig. Deze eigenschappen komen haar goed van pas in haar ZZP-praktijk. Dorien vindt het ondernemerschap prettig en houdt zich graag bezig met het optimaliseren van haar (digitale) PR en aanbod. Ze ziet zichzelf niet als een conventionele geestelijk verzorger, wel als een traditionele ondernemer. Ze gaat bij het aanboren van een nieuwe doelgroep, het opzetten van een nieuwe scholing, of het tegenkomen van een obstakel eerst bij zichzelf na wat ze precies wil en wie/wat ze daarbij nodig heeft. Vervolgens stelt ze in haar netwerk de vraag: 'ken jij iemand die daar verstand van heeft?'

Zo houdt ze relaties levend en borgt ze de kwaliteit van haar aanbod. Wanneer een nieuw aanbod geen aansluiting vindt of de opkomst voor een scholing tegenvalt zoekt ze in uitwisseling met haar netwerk naar andere invalshoeken of doelgroepen. Ze houdt zichzelf voor: mensen zitten te wachten op deskundige begeleiding bij grote levensgebeurtenissen, je moet alleen de juiste ingang vinden.

Balans tussen eigenaarschap en afstemming

Het opzetten en uitvoeren van werkzaamheden als geestelijk verzorger in de thuissituatie dwingt tot reflectie over het beroep en de eigen kwaliteiten. In dit proces van professionalisering geven geestelijk verzorgers aan behoefte te hebben aan heldere kaders en richtlijnen voor hun bedrijfsvoering. Daarnaast willen zij zich aanpassen aan de regionale situatie en bewegen ze graag mee met de wensen van specifieke samenwerkingspartners. Een aantal houdingsaspecten zijn belangrijk om in dit spanningsveld te kunnen navigeren.

Het vermogen onzekerheid te verduren is van groot belang om proactief te kunnen handelen bij problemen, of bij een gebrek aan kennis en vaardigheden. Een passieve houding lijkt te leiden tot stilstand en zelfkritiek. Het proactief zoeken naar informatie en hulpbronnen draagt bij aan een gevoel van regie en eigenaarschap. Door bijvoorbeeld vaktermen en werkwijzen van samenwerkingspartners te leren verlopen gesprekken makkelijker, is het eenvoudiger om in te spelen op de

vraag en wordt er vertrouwen gewekt bij de samenwerkingspartner (zie ook de module Samenwerking). Een resultaat daarvan kan zijn dat geestelijk verzorgers dichter bij de eigen wensen en expertise durven te blijven. Van daaruit kunnen ze zich krachtiger opstellen in het werk. Daarnaast toont een proactieve houding ook oplossingsgericht vermogen aan samenwerkingspartners.

Een dienstbare en voorzichtige houding wordt door samenwerkingspartners gewaardeerd. Dit biedt een voedingsbodem voor het vertrouwen dat vraag en aanbod goed op elkaar zullen aansluiten. Vrijwel alle geestelijk verzorgers laten dan ook een zekere dienende houding ten opzichte van (potentiële) aanvragers zien.

Er schuilt echter ook een risico in een te dienende houding: wanneer de dienstbaarheid resulteert in een afwachtende houding zorgt dit voor ontevredenheid onder geestelijk verzorgers, omdat ze ervaren dat hun investering onvoldoende loont. Geestelijk verzorgers uit minder goed lopende organisaties lijken zich soms te laten intimideren door hun gesprekspartner en cijferen zichzelf weg. Geestelijk verzorgers met een meer proactieve houding stellen zich meer gelijkwaardig op naast potentiële samenwerkingspartners, waardoor ze ook meer ruimte durven in te nemen. Dit hangt samen met een gevoel van zelfvertrouwen en weten wat je te bieden hebt.

Zelf aan de slag: *Balans tussen eigenaarschap en afstemming* 1,5 uur

- i. Ben jij meer geneigd tot afstemmen of tot het varen van je eigen koers? Wat brengt dat jou?
- ii. Zit er een keerzijde aan deze eigenschap? Op welke manier probeer je dit te ondervangen?
- iii. Hoe kun je jou de eigenschap die verder van je af staat meer eigen maken en inzetten?



Kwaliteitsborging

Formele kwaliteitseisen, zoals een registratie bij de SKGV, maken deel uit van het proces van professionalisering. Het niet voldoen aan de kwaliteitseisen wordt veelvuldig genoemd als bedreiging voor een goede integratie van de gehele beroepsgroep. In dit kader is de kwaliteitsborging, die natuurlijk in de eerste plaats bedoeld is ter bescherming van burgers, ook van belang als teken van betrouwbaarheid en kwaliteit naar buiten toe.

Het regelmatig evalueren van de werkzaamheden is eveneens belangrijk. Dit kan door feedback te vragen van aanvragers en andere samenwerkingspartners. Je kunt ook jaarlijks evalueren of de activiteiten die je de afgelopen tijd gedaan hebt nog aansluiten bij de missie en visie van de organisatie en bij je motivatie en draagkracht, en wat je de komende tijd gaat doen om dit eventueel te verbeteren. Zo zorg je niet alleen dat de kwaliteit van je werk op orde blijft,

maar ook dat je aanbod blijft aansluiten op de markt.

Zoek verder sparringpartners die je emotioneel, instrumenteel of met informatie kunnen ondersteunen (zie ook de module Samenwerking). Het is stimulerend en motiverend om met anderen aan hetzelfde doel te werken. Dergelijke steunstructuren kunnen gevonden worden via beroepsverenigingen, kwaliteitsregister, bij- en nascholing, intervisie, supervisie en netwerkorganisaties. Dit zorgt er ook voor dat je kunt doorverwijzen indien nodig (zoals bij een verhoogde werkdruk of gebrek aan expertise).

Tip

Blijf reëel – Wees volhardend, maar blijf reëel over de slagingskansen van je actie. Uit verschillende voorbeelden blijkt dat op tijd stoppen met contact waar geen respons op komt frustratie en energieverlies kan voorkomen bij geestelijk verzorgers.



Uit de praktijk

Robin wil graag dichtbij zichzelf blijven en geeft dus de voorkeur aan persoonlijk contact met samenwerkingspartners. Daarom geeft hen* ook geen lezingen, maar wel trainingen. Zo kan hen beter aansluiten bij de behoeften en werkprocessen van samenwerkingspartners en bij wat zij zelf doen op het gebied van zingeving. Ook leert Robin zo veel over het werk van de samenwerkingspartners. Dat helpt om uit de concurrentiesfeer te blijven. Robin vindt het belangrijk om regelmatig feedback te vragen aan de verwijzers, cliënten en trainingsdeelnemers. Meestal doet hen dit op een vrij eenvoudige manier, door na de afronding van een contact te vragen welke verbeteringen men ziet. Hen kondigt dit altijd van tevoren aan, zodat mensen zich erop kunnen voorbereiden en mogelijk gemakkelijker eerlijk antwoord durven te geven. Eén van de kernwaarden van Robin is aandacht voor het systeem van een persoon. Hen gaat dus elk jaar bij zichzelf na in hoeverre dat gelukt is en wat hen het komende jaar anders zou doen. Vaak bespreekt hen dit met een bevriende collega of met een supervisor.

* Dit is geen typfout, maar een non-binair voornaamwoord

Zelf aan de slag: Kwaliteitsborging 1,5 uur

- i. Doe je waartoe je gestart bent en sluit dat aan bij wat anderen nodig hebben?
- ii. Lever je de kwaliteit die je wilt leveren? Hoe zorg je dat je kwaliteit levert, dit evalueert en borgt?
- iii. Wie zijn je sparringpartners? Is dit afdoende?



Zelfzorg

Goede zelfzorg is een voorwaarde om je werk als geestelijk verzorger in de thuissituatie goed te kunnen opzetten en uitvoeren. Het is essentieel om de eigen belastbaarheid en veerkracht continu in de gaten te houden. Houd hier bijvoorbeeld rekening mee in het bepalen van (on)bereikbaarheid en de hoeveelheid onbezoldigd werk (zie de modules Financiering en Samenwerking). Bij ruime, flexibele

bereikbaarheid ligt overbelasting op de loer. Met name geestelijk verzorgers die werken met een doelgroep waarbij de urgentie hoog kan zijn, zoals terminale patiënten, geven aan dat dit een groot beslag op hun tijd en ontspanning kan leggen. Het is daarom belangrijk om de impact van niet-vaste werktijden op het eigen welzijn en het privéleven te overwegen.

Zelf aan de slag: Zelfzorg

1 uur 

- i. Maak de balans op: wat is de verhouding tussen jouw draagkracht en draaglast (neem hierin ook je privésituatie mee)?
- ii. Ben je tevreden over de huidige balans en waarom? Als je niet tevreden bent, wat kun je doen om dit te veranderen?



Notities module 5

