

# Werkboek geestelijke verzorging *in de thuisituatie* *praktijk* *voorbeelden*

- 1. Achtergrond**
- 2. Financiering**
- 3. Acquisitie**
- 4. PR en profilering**
- 5. Samenwerking**
- 6. Houding en professionalisering**



# Achtergrond



**Samuel**  
*Stichting in het sociaal domein*

Samuel is aangesloten bij een stichting voor de ondersteuning van mensen die leven in armoede, met schulden, of met HIV/Aids. Vaak hebben deze mensen ook psychiatrische problematiek en/of zijn ze afkomstig uit een niet-westers land.

In de stichting werken verschillende disciplines samen. Samuel geeft vooral groepsbegeleiding. Daarnaast geeft hij ook 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 (CvL). 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 CvL een breed bereik heeft.



**Marco**  
*Transmurale levenseindezorg*

Marco werkt als geestelijk verzorger bij een grote ouderenzorgorganisatie. Deze zorgorganisatie bestaat uit verschillende verpleeghuizen, een thuiszorgtak en een hospice.

Hij begeleidt oude 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 extramurale diensten daar altijd mee samenhangen.



**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 mindfulness training. Ze is ook aangesloten bij een Centrum voor Levensvragen, waar ze vooral optreedt als vraagbaak en consultant voor haar collega geestelijk verzorgers.

Daarnaast verzorgt ze trainingen voor zorg- en welzijnsmedewerkers. Dorien is ook gastvoorganger bij een gemeente.



**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 verschillende keren een scholing verzorgd voor vrijwilligers om deze te scherpen in communicatievaardigheden en het signaleren van zingevingsvragen.

\* Dit is geen tyfout, maar een non-binair voornaamwoord

# Financiering



**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 ingesteld 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 samenwerkte traden op als pleitbezorgers voor vergoeding van geestelijke verzorging voor hun cliënten in de Jeugdwet of de Wmo.



Doordat het CvL van **Meryem** een divers aanbod heeft, zijn er ook diverse financieringsbronnen. Een deel komt binnen via de deelnemers aan gespreksgroepen, waar een eigen bijdrage voor wordt gevraagd. Uit de gespreksgroepen komen ook veel individuele begeleidingstrajecten voort. De individuele begeleiding wordt grotendeels vergoed via de VWS-subsidie. Voor groeps gesprekken en individuele gesprekken met studenten heeft het CvL een financiële regeling getroffen met de plaatselijke universiteit en hogeschool.

Een van de geestelijk verzorgers is gespecialiseerd in fondsenwerving en regelt subsidiëring bij gemeentelijke en religieuze fondsen en organisaties zodat de prijs voor iedereen behapbaar blijft. De eerste jaren van de CvL deed een van de geestelijk verzorgers de boekhouding, inmiddels hebben ze dat overgedragen aan een boekhoudbureau. Dat kost weliswaar geld, maar ze krijgen er meer plezier, tijd en overzicht voor terug.



Als mensen verbonden zijn aan de zorggroep via de thuiszorg of het hospice legt **Marco** de bezoeken aan mensen thuis af binnen zijn contracturen. Deze worden dus door de zorgorganisatie betaald. Daarnaast heeft hij voor zijn extramurale werk een financieringsregeling getroffen met de ouderenzorgorganisatie. Wanneer hij bijvoorbeeld een uitvaart begeleidt, stuurt zijn werkgever de cliënt een factuur en rekent Marco extra uren boven op zijn contract. Per uitvaart rekent hij €500,-.

Tegenwoordig worden scholingen, deelname aan transmurale multidisciplinaire overleggen en het grootste deel van de begeleiding vergoed via de VWS-subsidie. Daarvoor werden de scholingen voor huisartsen over spiritualiteit en zingeving in de palliatieve zorg bekostigd door het Zorgkantoor. Voor scholing van thuiszorgmedewerkers werd aangesloten bij specifieke projecten van het Netwerk Palliatieve Zorg (NPZ). De multidisciplinaire overleggen deed Marco in eerste instantie nog onbezoldigd. De verwijzingen die hieruit voortkwamen werden via het NPZ vergoed.



**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 beide tevreden dat het laagdrempelig 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.



**Robin** spreekt de patiënten die een connectie hebben met het ziekenhuis in intramurale tijd. Deze gesprekken worden dus betaald door het ziekenhuis en vinden meestal ook in het ziekenhuis plaats. Dan zit er geen limiet op het aantal gesprekken. Hen voert ook regelmatig telefonische gesprekken met patiënten of stuurt ze een tekstberichtje om de vinger aan de pols te houden en de periode tussen opnames te overbruggen. Dit brengt Robin niet in rekening.

Wanneer hen mensen thuis bezoekt, voert hen maximaal drie gesprekken binnen intramurale tijd. De langer lopende contacten worden vaak particulier betalende cliënten. Deze gesprekken voert Robin dus buiten de intramurale tijd. Hen hanteert een tarief van €79,29 (tarief 2022, excl. BTW) per gesprek, maar houdt het flexibel indien iemand weinig inkomen heeft.

Robin bezoekt de mensen in het hospice tot ze sterven. Per keer bespreekt hen met het hospice de financiële mogelijkheden voor voortzetting van de begeleiding. Het hospice vergoedt altijd een deel van de begeleiding. Sinds de VWS-subsidie wordt deze geheel gedekt.

# Acquisitie



**Samuel** en zijn collega's in de stichting hebben gaandeweg een sociale kaart opgesteld, om helder te krijgen welke partners belangrijk voor hen zijn om cliënten te bereiken en om naar door te verwijzen. Contact leggen met organisaties doet hij via de team- of wijkcoördinatoren of individuele teamleden, niet via besturen. Hij merkt dat de besturen te ver af staan van de praktijk, weinig responsief zijn op mails, of soms sceptisch zijn over geestelijke verzorging. De team- of wijkcoördinatoren worden dan ambassadeurs binnen de organisatie voor het aanbod geestelijke verzorging van de stichting. Om hun netwerk uit te breiden bezoeken Samuel en zijn collega's ook regelmatig netwerk-bijeenkomsten van de gemeente.

Samuel onderhoudt het contact met samenwerkingspartners door met enige regelmaat met hen te lunchen, langs te gaan op buurtteam-posten en op informele manier bij te praten. Hij woont sociaal cafés en lezingen bij en bezoekt inloophuizen. Via de sociaal cafés en inloophuizen, maakt Samuel zich rechtstreeks bij burgers bekend. Zo krijgt hij ook inzicht in de vragen die er leven. Als hij langsgaat bij een buurtteam-post, vraagt Samuel hoe het met de zorgverleners zelf gaat, hoe het met de cliënten gaat, of er nog bijzondere vragen zijn, en of hij nog ergens bij kan ondersteunen.



In het CvL van **Meryem** heeft iedere geestelijk verzorger eigen samenwerkingspartners passend bij hun doelgroep. Meryem heeft bijvoorbeeld goede contacten in het inloophuis voor mensen met kanker. Met name de maatschappelijk werker die daar actief is, is een belangrijke samenwerkingspartner. Samen organiseren ze gespreksgroepen. De inloophuizen wijzen hun bezoekers ook op het aanbod van het CvL. Deze samenwerking is ontstaan nadat Meryem er spontaan een keer is binnengelopen om met de coördinator koffie te drinken.

Voor haar doelgroep van mensen met een licht verstandelijke beperking heeft Meryem veel contact heeft met persoonlijk begeleiders. Het CvL werkt ook samen met cultuur- en natuurclubs en met verenigingen voor ouderen, patiënten, en mantelzorgers. Met de natuurclubs organiseren Meryem en haar collega ombeurten stiltewandelingen langs rustgevende, 'onontdekte' plekken in de stad.

Het CvL heeft nauwe banden met de Regionale Ondersteuningsstructuur (ROS), waardoor de leden gemakkelijk toegang hebben tot organisatieadvies en tot verschillende organisaties in de eerstelijnszorg en het sociaal domein.



**Marco** en zijn transmurale 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 wekelijkse verwijzingen.

Om zijn netwerk van aanvragers uit te breiden, heeft Marco de netwerkcoördinator en een kaderarts bij 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.



**Dorien** heeft in de loop der jaren een groot netwerk opgebouwd voor haar zelfstandige praktijk en maakt hier handig gebruik van. Zo ontmoette ze bij een buurtactiviteit een bevlogen welzijnswerker die spin in het web is in het koppelen van scholingsvraag en -aanbod. Ze onderhouden nauw contact door regelmatig even te bellen over hoe het gaat. De contacten die ze via de scholing opbouwt zorgen voor verwijzingen voor individuele begeleidingstrajecten. Uit haar werk als gastvoorganger bij een gemeente komen ook nog wel eens aanvragen van jongvolwassenen. Daarnaast werkt ze samen met de plaatselijke yogaschool waar ze meditatie- en mindfulnesscursussen mag aanbieden.

Om collega's te ontmoeten en op de hoogte te blijven van wat er speelt gaat Dorien veelvuldig naar congressen en overleggen van organisaties waar ze contact mee heeft, zoals de Beweging voor Barmhartigheid, de PKN en het gemeentelijke rampenteam. Via symposia van de beroepsvereniging NVPA heeft ze warme banden opgebouwd met diverse paramedici. Ook dit levert haar verwijzingen op.



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 daarnaar. 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.

# PR & Profilering



**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 gemeentebeleid, 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 koppeling met lokale beleidslijnen het eenvoudiger maakt te duiden wat geestelijke verzorging te bieden heeft in aanvulling op buurtteams en de praktijkondersteuner huisarts (POH).



De geestelijk verzorgers van het CvL 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 CvL 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-huisbladen.



**Marco** maakt zich vooral bekend door de scholingen rondom palliatieve zorg en

zingeving die hij houdt voor huisartsen en thuiszorgmedewerkers. Daarnaast fungeren de netwerkcoördinator en één van de kaderartsen in het NPZ als ambassadeurs richting zorgverleners en beleidsmakers. Ook de deelname aan een Patz-team en het multidisciplinaire overleg (MDO) in het hospice zijn manieren waarop hij zichzelf en zijn beroepsgroep bekend maakt.

Marco probeert de lokale en regionale samenwerking in de palliatieve zorg te stimuleren door casuïstiek van cliënten centraal te stellen en samen te bespreken. Hij verwijst veelvuldig naar de richtlijn Zingeving en Spiritualiteit in de palliatieve zorg. Ook is hij op de hoogte van de kwaliteitskaders van disciplines waar hij mee samenwerkt om zijn werk daarmee te kunnen verbinden.

Vanuit het NPZ maakt hij onderdeel uit van de werkgroep die ieder jaar een lezing of activiteit organiseert op de internationale dag voor de palliatieve zorg. Hij schrijft wel eens een artikel voor het magazine 'Pal voor u'. Zijn doel is om op ontspannen en open wijze mensen uit te nodigen in gesprek te gaan over hun levenseinde en de behoeften daaromtrent.



**Dorien** maakt haar zelfstandige praktijk zichtbaar door veelvuldig naar congressen

en overleggen te gaan van organisaties waar ze bij aangesloten is. Zo is ze aangesloten bij de Beweging voor Barmhartigheid, de PKN, de NVPA en het gemeentelijke rampenteam.

Ze bezoekt regelmatig het lokale Socratisch café en geeft daar ook lezingen. Ook bij de Rotaryclub en Lion's club is ze een graag geziene spreker. Daarnaast is ze actief op sociale media, vooral op LinkedIn. Dit betekent dat ze regelmatig berichten deelt, liked en erop reageert. Ook plaatst ze veel materiaal op haar website en heeft ze een aantal podcastafleveringen gemaakt. De content die ze plaatst is vaak beeldend of interactief; het zijn filmpjes, posters, energizers, opdrachten of meditaties.

De meerwaarde van geestelijk verzorgers zit volgens Dorien in het aan kunnen boren van bronnen bij de ander en het werken met rituelen. Ze vraagt professionals vaak naar hun krachtbronnen en waarden: 'wat geeft jou als professional kracht om dit moeilijke deel van het werk te doen?' Het vragen naar de betekenis achter iemands handelen onderscheidt een geestelijk verzorger van een psycholoog, aldus Dorien.



**Robin** legt vooral contact met samenwerkingspartners door een persoonlijk gesprek.

De gesprekspartner kan op die manier proeven aan geestelijke verzorging en Robin kan zichzelf echt laten zien. Hen vindt het belangrijk deze contacten aan te gaan, mede om te voorkomen dat zorgverleners hem zien als concurrent. Hen manoeuvreert zich immers tevens in hun werkgebied.

Via het regionale Parkinsonnet en een lokale werkgroep van het IKNL blijft hen ook zichtbaar en kan hen regelmatig aandacht vragen voor (het omgaan met) langdurige rouw bij chronisch zieken en het belang van zingeving. Dit doet hen ook in scholingen.

Robin vindt het belangrijk dat geestelijk verzorgers samenwerken met andere disciplines op het vlak van zingeving en spiritualiteit. Je moet het als geestelijk verzorger niet alleen willen doen. Hen gebruikt dus vaak het ABC-model uit de richtlijn *Zingeving en spiritualiteit in de palliatieve zorg* in gesprekken met samenwerkingspartners.

# Samenwerking



Het samenwerken in een stichting is belangrijk voor **Samuel**. Het biedt borging, je kunt van elkaar leren en je kunt taken verdelen. Als collectief maak je ook makkelijker een vuist dan als individu.

Om goed samen te werken zijn een continue afstemming en heldere afspraken wel noodzakelijk, ervaart Samuel. Samen moet je verkennen of de taakverdeling aansluit bij ieders capaciteiten, ervaring en kennis. Als Samuel langsgaat bij een buurtteam-post, vraagt hij dan ook altijd hoe het met de zorgverleners zelf gaat, hoe het met de cliënten gaat, of er nog bijzondere vragen zijn, en of hij nog ergens bij kan ondersteunen.



De geestelijk verzorgers binnen het CvL 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.



Nadat **Marco** vanuit de 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 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 stichting Vrijwilligers Palliatieve Thuiszorg (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.



**Dorien** stuit als zelfstandig geestelijk verzorger regelmatig op weerstand bij nieuwe contacten met artsen, welzijns- of maatschappelijk werkers. Ze neemt dan altijd de tijd om te horen waar de weerstand vandaan komt. Daardoor heeft ze ontdekt dat deze zorgverleners hun cliënten willen beschermen voor nog meer 'bemoeienis'; er zijn vaak al zo veel hulpverleners bij een casus betrokken. Dorien besteedt nu bij nieuwe contacten veel aandacht aan het werk van de ander. Ze vraagt dan door op casussen waar de zorgverleners mee te maken hebben. Door Dorien's vragen krijgen zij andere inzichten over de cliënten en zien ze na verloop van tijd de toegevoegde waarde van geestelijke verzorging.

Dorien zorgt dat ze goed bereikbaar is voor haar cliënten en samenwerkingspartners. Dat geeft vertrouwen. Wel maakt ze duidelijk dat ze in het weekend niet gebeld kan worden. Elk jaar stuurt ze een kerstkaartje om partners te bedanken voor de samenwerking.



**Robin** handelt veel in afstemming met de regievoerder van de patiënt. De regievoerder voor de chronisch zieke patiënt verandert continu, afhankelijk van de zorgbehoefte van de patiënt, en dat maakt duidelijke afspraken en rechtstreekse communicatie met de verschillende betrokkenen essentieel. Samen bepalen ze in hoeverre er mogelijkheden zijn om de gesprekken thuis voort te zetten of dat er doorverwezen moet worden.

Voor doorverwijzing werkt Robin bijvoorbeeld veel samen met vrijwilligersorganisaties, zoals Humanitas en stichting Zonnebloem. Hen verwijst ook door naar collega geestelijk verzorgers die extramuraal werken, vaak via het lokale Centrum voor Levensvragen. Het online smoelenboek van aangesloten geestelijk verzorgers helpt hen en de patiënt om een passende geestelijk verzorger te kiezen. Robin probeert de warme overdracht nog altijd te waarborgen, omdat hen heeft gemerkt dat dit voor de patiënt prettiger is.

# Houding en professionalisering



Wat **Samuel** drijft in zijn werk in het sociaal domein is dat er zoveel kwetsbare groepen zijn wiens lijden vaak onzichtbaar blijft, zelfs voor geestelijk verzorgers. De focus op mensen die leven in armoede, met schulden, of met HIV/Aids geeft Samuel helderheid en houvast. Het maakt ook dat hij gedegen achtergrondkennis en -vaardigheden kan ontwikkelen die het contact met de cliënten en samenwerkingspartners versterken, omdat er sneller sprake is van herkenning en vertrouwen.

Door regelmatig feedback te vragen over zijn scholing heeft Samuel geleerd dat accreditatie, een verplicht karakter, flexibiliteit van dag, tijd, begin- en eindpunt, beperktheid in voorbereiding en omvang van leerstof en financiering belangrijke randvoorwaarden zijn.



**Meryem** vindt het belangrijk om zich tijdens scholingen door het CvL vooral dienend op te stellen en te benadrukken wat zorgverleners zelf al doen op het gebied van zingeving. Ze gebruikt ook de oncologische richtlijnen van het IKNL om aan te sluiten op het beleid en taalveld van samenwerkingspartners.

Toen het CvL startte hebben ze de tijd genomen om hun doel en ideaal te vertalen naar een missie op papier. Jaarlijks stellen ze hun missie bij en evalueren ze welke stappen ze gezet hebben. Daarnaast volgen ze gezamenlijk intervisie, geleid door een bekwame supervisor. Verder is er in de organisatie ook een vertrouwenspersoon voor de geestelijk verzorgers. Meryem is vertrouwenspersoon voor de cliënten (bij klachten of geschillen). De geestelijk verzorgers hebben gezamenlijk een klachten-procedure opgesteld en onderkend. Dit geeft een belangrijke kwaliteitswaarborging, vindt Meryem.



**Marco** was vanuit zijn werk in de ouderen-organisatie gewend om mensen zonder bemiddeling te kunnen bezoeken. Wat hij in het begin wel spannend vond aan het extramurale werk was het intensievere contact met zorgverleners in de eerste lijn. Hij was gewend om bijna vanzelfsprekend betrokken te worden bij zorg. In de eerste lijn moest hij zijn aanwezigheid toch meer verantwoorden. Hij heeft zich daarom eerst verdiept in de organisatie van de (palliatieve) zorg in de eerste lijn. Zijn ervaring bij het NPZ hielp daar ook bij. Daar kon hij laagdrempelig vragen stellen en informatie opdoen.

Vanwege sterfgevallen werkt Marco regelmatig in het weekend of 's avonds. Hij heeft met zijn werkgever afgesproken dat, als hij de volgende dag weer verwacht wordt in de zorginstelling, hij dan iets later kan beginnen. Hij probeert daarom ook zo weinig mogelijk contacten vroeg in de ochtend te plannen, om flexibel te kunnen zijn.



**Dorien** is energiek, zelfverzekerd en nieuwsgierig. Deze eigenschappen komen haar goed van pas in haar ZP-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.



**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 als 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.