

Make America great again

Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van dorpsbewoners over de dorpsondersteuner

Luca Fasotti en Berend Kamerling

18-06-2018

Colofon

Projectnummer:	1718_2ZidP_21
Student onderzoekers	L. Fasotti 549457 L.Fasotti@student.han.nl
	B. Kamerling 548463 BGJ.Kamerling@student.han.nl
Opdrachtgever dienstverlening	Mevr. N. Klaessen Lectoraat Organisatie van zorg en Faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Docentbegeleider	Mevr. G. Kuyvenhoven Docent Instituut Verpleegkundige Studies (IVS) Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen
Examinator	Mevr. dr. B. van Gaal Docent Instituut Verpleegkundige Studies (IVS) Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen
Onderwijsinstelling	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Kapittelweg 33 6525 EN Nijmegen
Opleiding	HBO-Verpleegkunde
Studiejaar	2017-2018
Onderwijseenheid	Zorginnovatie in de Praktijk (ZidP)
Inleverdatum	18-06-2018

Voorwoord

Onderzoeksverslag L. Fasotti en B. Kamerling

Geachte lezer, dit projectverslag gaat over een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen die bewoners van America (Noord-Limburg) hebben met hun lokale dorpsondersteuner. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het lectoraat Organisatie van zorg en dienstverlening, specifiek binnen het project 'Krachtige kernen'.

De werkzaamheden voor het onderzoek zijn verricht door twee vierdejaars studenten van de opleiding verpleegkunde aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Dit projectverslag werd geschreven in verband met onderwijseenheid 11 'zorginnovatie in de praktijk'.

Gezien het feit dat de functie van dorpsondersteuner tot noch toe weinig onderzocht is, was het doel van dit onderzoek om een beeld te schetsen van situatie omtrent deze functie binnen America. Hierbij is in algemene zin gevraagd naar ervaringen van inwoners en specifiek naar bevorderende en belemmerende factoren in het contact leggen en behouden met de dorpsondersteuner.

De opdrachtgever van dit onderzoek was Nikki Klaessen, die onderdeel uitmaakt van het project 'Krachtige kernen'. Zij heeft samen met docentbegeleider Gertrude Kuyvenhoven tussendoor nuttige en kritische feedback gegeven. Tijdens de contactmomenten hebben zij alle vragen weten te beantwoorden en alle onduidelijkheden op weten te helderen. Ze hebben op een constructieve manier informatie verstrekt en door dit alles is het uiteindelijke onderzoeksverslag sterk verbeterd. Wij willen hen beiden graag hartelijk bedanken voor hun inzet en luisterend oor.

Wij willen ook graag de dorpsondersteuner van America bedanken voor alle hulp en uitleg die hij verstrekt heeft. Zijn uitgebreide introductie binnen het dorp en de bekendmaking van het feit dat er onderzoek plaats zou gaan vinden onder de dorpsbewoners heeft ervoor gezorgd dat de uitvoering van het onderzoek soepel is verlopen. Daarnaast worden de dorpsraad en de andere mensen binnen het project 'Krachtige kernen' bedankt voor het meedenken over het onderzoek. Als laatste worden alle inwoners van America die geïnterviewd zijn bedankt voor de tijd die ze hebben vrijgemaakt en voor hun medewerking.

Wij hebben met veel plezier aan het onderzoek gewerkt en hebben veel kennis opgedaan over kwalitatief onderzoek en de praktische uitvoering hiervan. De samenwerking verliep zeer moeiteloos en wij hopen ten zeerste dat u het resultaat kunt waarderen.

Luca Fasotti en Berend Kamerling
Nijmegen, Juni 2018

Samenvatting

Vanwege veranderingen in de zorgsector is de zorg in de wijk steeds complexer geworden, mensen dienen langer zelfstandig thuis te blijven wonen en mensen worden ook steeds ouder. Vooral dorpen hebben hier last van, dit komt omdat de jeugd sneller vertrekt uit dorpen waardoor de vergrijzing hier sneller toeneemt en omdat het zorgaanbod vaak juist lager is dan in steden. Om er toch voor te zorgen dat kleine kwetsbare dorpen toekomstbestendig blijven op het gebied van wonen, welzijn en zorg voert het project 'Krachtige kernen' onderzoek uit naar dit soort dorpen (krachtige kernen). Een voorbeeld van zo 'n krachtige kern is het kerkdorpje in de gemeente Horst aan de Maas in Noord-Limburg genaamd America.

America is een sociaal dorp en de dorpsbewoners worden actief betrokken bij het toekomstbestendig maken van het dorp. Om dit te verwezenlijken is ongeveer vier jaar geleden de functie van dorpsondersteuner in het leven geroepen. Dit is een centrale verbindende schakel in het dorp tussen bewoners en professionals. De vraag die hieruit volgt is of het inzetten van zo'n functie effect heeft op de toekomstbestendigheid van het dorp en hoe de functie verduurzaamd kan worden. Om dit te kunnen onderzoeken is het belangrijk om in kaart te brengen wat de ervaringen zijn die dorpsbewoners hebben met de dorpsondersteuner.

Om dit te kunnen onderzoeken zijn er meerdere dagen mensen aangesproken die in America wonen of werkzaam zijn. Mensen hebben de vraag gekregen of zij mee wilden werken aan een onderzoek ter verbetering van de zorg en andere faciliteiten in het dorp, er zijn in totaal 22 mensen geïnccludeerd en geïnterviewd. Er is hen gevraagd wat zij zagen als belemmerende en bevorderende factoren in het leggen en behouden van contact met de dorpsondersteuner.

Uit deze interviews bleek dat de dorpsondersteuner een bekend figuur is in het dorp en dat respondenten hem goed wisten te benaderen voor uiteenlopende vraagstukken. Zij waren overwegend positief over het doen en laten van de dorpsondersteuner en vonden hem de geschikte persoon voor de functie. Er waren maar enkele respondenten die negatieve punten en belemmerende factoren wisten te benoemen in het contact met de dorpsondersteuner. De meeste factoren die werden benoemd waren positief van aard. Er mag dan ook geconcludeerd worden dat de dorpsbewoners van America positieve ervaringen hebben met de dorpsondersteuner.

Het uiteindelijke doel van dit onderzoek was om aan de hand van deze resultaten aanbevelingen te doen met betrekking tot het functioneren van de dorpsondersteuner in America. Gezien dit onderzoek als deelonderzoek fungeert is het uiteindelijk doel het verbeteren en verduurzamen van de functie in zijn algemeenheid. Daarom zijn er aanbevelingen gedaan voor de praktijk, maar ook voor het onderzoek.

Doordat de resultaten voortkomend uit dit onderzoek berusten op subjectieve gegevens werd het lastig gemaakt om de resultaten te vergelijken met ander onderzoek. Bovendien wordt de externe validiteit beperkt door een aantal factoren. Vandaar dat het van belang is om meer vergelijkend onderzoek te doen in dorpen die vergelijkbaar zijn met America. Ook kan door middel van het uitvoeren van kwantitatief onderzoek de daadwerkelijke effectiviteit van de functie beter getoetst

worden. Dit zou tot bevindingen kunnen leiden die het uiteindelijke doel; het verbeteren en verduurzamen van de functie van dorpsondersteuner, kunnen verwezenlijken.

Inhoudsopgave

Voorpagina	1
Colofon	2
Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inhoudsopgave	6
1. Inleiding	8
1.1 Leeswijzer	10
2. Theoretisch kader	11
2.1 Krachtige kernen	11
2.2 Zoekstrategie	11
2.3 Definiëring van relevante concepten	12
2.3.1 Veranderingen in de zorgsector	12
2.3.2 Inwoners van America	13
2.3.3 De Dorpsondersteuner	13
2.3.4 Belemmerende en bevorderende factoren	14
2.4 Verpleegkundige relevantie	15
3. Methode	17
3.1 Onderzoeksdesign	17
3.2 Onderzoekspopulatie	17
3.2.1 Steekproef	17
3.2.2 In- en exclusiecriteria	18
3.3 Dataverzameling	18
3.4 Data-analyse	19
3.4.1 Analysemethode	19
3.4.2 Zorgvuldigheidseisen	20
3.4.3 De gedragscode	20
4. Resultaten	21
4.1 De onderzoekspopulatie	21
4.2 Wijze van coderen	22
4.3 De vier thema's	23
4.3.1 Bevorderende factoren	23
4.3.2 Belemmerende factoren	24
4.3.3 Karaktereigenschappen	25

4.3.4 Functie-eigenschappen	26
5. Discussie	28
5.1 Vergelijking met de literatuur	28
5.2 Toepasbaarheid en generaliseerbaarheid van de data	29
5.3 Zorgvuldigheidseisen	29
5.3.1 Betrouwbaarheid en validiteit	29
5.3.2 Perspectieven van de student onderzoekers	30
5.3.3 Checklijsten	31
6. Aanbevelingen	33
6.1 Aanbevelingen voor de praktijk	33
6.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek	33
6.3 Aanbevelingen voor het onderwijs	34
7. Conclusie	35
Referenties	38
Bijlage 1 Gedragscode	41
Bijlage 2 Zoekstrategie	44
Bijlage 3 Evidence tabel	47
Bijlage 4 Concept vragen	49
Bijlage 5 Overzicht iteratief proces	51
Bijlage 6 Project planning	52
Bijlage 7 COREQ checklist	54

1. Inleiding

Er vinden veranderingen plaats in ons nationaal zorglandschap. Stelselwijzigingen zorgen er de laatste jaren voor dat verantwoordelijkheden anders komen te liggen. Waar zaken eerst op nationaal niveau geregeld werden, worden nu steeds meer taken bij de gemeenten neergelegd (Wmo, 2015). Onze verzorgingsstaat is overgegaan naar een participatiesamenleving, waarin wordt verwacht dat mensen steeds zelfstandiger worden. Dit vraagt van de samenleving dat mensen zelf op zoek gaan naar passende zorg op het moment dat er een zorgvraag is (Brink & Van der Veen, 2013).

Een andere verandering die plaatsvindt in de zorg heeft te maken met vergrijzing. Mensen worden steeds ouder en er worden minder kinderen geboren, wat ervoor zorgt dat een groter percentage van de bevolking 65 jaar of ouder is (Koolman & Boerdam, 2017). Oudere mensen hebben over het algemeen meer gezondheidsproblemen en multimorbiditeit komt ook vaker voor. Dit zorgt voor meer zorgvragen die vaak ook nog eens complexer zijn. In combinatie met de grote mate van zelfstandigheid die van mensen gevraagd wordt, zorgt dit ervoor dat er meer zelfredzaamheid van mensen wordt verwacht (Pel - Littel, z.d.).

Deze veranderingen worden niet gelijkmatig door het land gedistribueerd. Dorpen ondervinden meer last van vergrijzing dan steden, omdat de jeugd uit de dorpen vertrekt en er dus een hoger percentage ouderen overblijft (Koolman & Boerdam, 2017). In steden zijn er ook meer faciliteiten beschikbaar dan in dorpen, wat ervoor zorgt dat dorpen kwetsbaarder zijn dan steden. Omdat er minder zorginstanties zijn ondervinden dorpen meer hindernissen in het faciliteren van zorgaanbod. De verhouding tussen vraag en aanbod is uit balans omdat er wel behoefte is aan meerdere disciplines (fysiotherapie, logopedie, etc.), maar deze disciplines vaak niet rond kunnen komen van enkel het werk dat ze in kleine gemeenschappen verrichten. Er zijn in dorpen dus meer mensen aanwezig die zwaarder belast worden door de genoemde veranderingen omdat er meer ouderen in dorpen wonen en ouderen over het algemeen meer zorgbehoevend zijn (Hensums, 2012).

Dit onderzoek komt voort als deelonderzoek van een groter project, namelijk het Krachtige kernen (KRAKE) project vanuit het lectoraat Organisatie zorg en dienstverlening, gevestigd op de Hogeschool Arnhem en Nijmegen te Nijmegen. De omvang van het project omvat de regio's Gelderland, Noord- en Midden-Limburg, Oost-Brabant en het Nederlands-Duitse Euregio-gebied. Kleine dorpen/kernen zijn dorpen die kwetsbaar zijn vanwege krimp, ontgroening en vergrijzing, de stelselwijziging in de zorg spelen hier ook een rol in. Het KRAKE project biedt ondersteuning aan overheden, burgers en professionals zodat zij hun dorpen toekomstbestendig kunnen maken op het gebied van wonen, welzijn en zorg (HAN Centre of expertise Krachtige kernen, 2018). Er wordt onderzoek uitgevoerd in specifieke dorpen, maar de bedoeling is dat deze bevindingen eventueel universeel toepasbaar zouden kunnen zijn.

Bovengenoemde problemen spelen ook in een klein dorpje in Noord-Limburg genaamd America. Het dorp telt 2100 inwoners en heeft een hoge mate van sociale cohesie. America is één van de zestien kerkdorpen uit de gemeente Horst aan de Maas. Het dorp heeft een hechte gemeenschap, over het algemeen kennen mensen elkaar en zorgen zij voor elkaar. Vanwege het feit dat het dorp bezig is met de overgang naar een participatiesamenleving, wordt er verwacht van mensen dat zij op steeds latere leeftijd nog zelf invulling kunnen geven aan de onderdelen zorg, welzijn en wonen binnen hun leven. Ook is het mogelijk zo dat mensen het lastig vinden om hun hulp-/zorgvraag onder woorden te brengen en de meest geschikte instantie te vinden die hen hierbij kan helpen. De inwoners van America hebben om deze reden de wens geuit om iemand aan te stellen die hen daarmee kan ondersteunen.

Zoals eerder benoemd is er een grote mate van sociale cohesie binnen America wat er onder andere voor zorgt dat burgers erg betrokken zijn bij het ontwikkelen van het dorp. Vanuit verschillende werkgroepen en inwonersinitiatieven is het besluit genomen om deze ondersteunende functie invulling te geven in de vorm van een dorpsondersteuner. Dit is uiteindelijk gerealiseerd door het bestuur Gezondheidscentrum America.

De dorpsondersteuner is een centrale verbindende schakel in het dorp tussen bewoners en professionals. De functie wordt op het moment in zowel Oost-Brabant als Noord-Limburg ingezet. Afhankelijk van het inwonersaantal kunnen er meerdere dorpsondersteuners per dorp ingezet worden. Zo wordt er bijvoorbeeld in de gemeente Gemert-Bakel per 1000-1500 inwoners één dorpsondersteuner aangesteld (Veerbeek, Van der Velden, Lokkerbol, Willemse & Pot, 2014). Over de oorsprong van de dorpsondersteuner is vrijwel niets te vinden, het is onduidelijk waar de functie is ontstaan. Er is vooralsnog geen richtlijn of protocol voor de functie. Wel is er een omschrijving van hetgeen een dorpsondersteuner over het algemeen zou moeten doen, echter is deze vrij summier en wordt er veel ruimte gelaten voor ieder individueel dorp om zelf invulling te geven aan de functie. Dit is mede zo geregeld om in de specifieke behoeften van ieder dorp te kunnen voorzien.

Sinds 1 juni 2014 is er een dorpsondersteuner werkzaam binnen America. De dorpsondersteuner van America is een bekend figuur binnen het dorp, hij is laagdrempelig bereikbaar en speelt een verbindende rol tussen bewoners en instanties. Door deze positie vindt hij makkelijk aansluiting bij de dorpsbewoners. Hij stimuleert eigen initiatief en zelfredzaamheid onder de inwoners van het dorp (Houben, 2017). Specifieke taken die dit bewerkstelligen zijn bijvoorbeeld het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers, het geven van informatie en advies ter ondersteuning van cliënten en het bevorderen van het verslavingsbeleid op lokaal niveau. Dit doet hij grotendeels op vrijwillige basis.

Ondertussen is de dorpsondersteuner al 4 jaar actief in het dorp en is er een vraag ontstaan naar verduidelijking van de resultaten en effecten van het werk dat de dorpsondersteuner uitvoert, met het oog op verduurzaming van de functie. Om die reden is America de samenwerking aangegaan met het KRAKE project. Uit overleg tussen America en het KRAKE project is gebleken dat er momenteel behoefte is aan meer inzicht in zowel de tevredenheid van professionals in zorg en welzijn als dorpsbewoners over de functie van dorpsondersteuner is. Dit (deel)onderzoek richt zich op de tevredenheid van de dorpsbewoners. Zo is de volgende probleemstelling tot stand gekomen en de daaruit volgende doelstelling en onderzoeksvragen.

Probleemstelling:

Er is momenteel behoefte aan meer inzicht in de ervaringen die dorpsbewoners hebben met de dorpsondersteuner en de factoren die het contact leggen en behouden belemmeren dan wel bevorderen.

Doelstelling:

Medio juni 2018 worden er aanbevelingen gedaan met betrekking tot het functioneren van de dorpsondersteuner in America op basis van ervaringen van de dorpsbewoners, dit met als uiteindelijk doel de functie te verbeteren en verduurzamen. Deze aanbevelingen zullen in de vorm van een onderzoeksrapport worden weergegeven.

Onderzoeksvragen:

- Welke ervaringen hebben inwoners van America met de dorpsondersteuner?
- Wat zijn volgens dorpsbewoners belemmerende en bevorderende factoren in het contact leggen en behouden met de dorpsondersteuner?

1.1 Leeswijzer

Dit onderzoeksverslag bestaat uit zeven hoofdstukken. In het volgende hoofdstuk is aan de hand van relevante theorie de context van het onderzoek verder toegelicht en verduidelijkt. In het derde hoofdstuk is de gebruikte methode onderbouwd en in het vierde hoofdstuk zijn de resultaten beschreven. In hoofdstuk vijf zijn de resultaten bediscussieerd en is de kwaliteit van het onderzoek besproken en in het zesde hoofdstuk zijn aanbevelingen gedaan voor de praktijk en het onderzoek. Tot slot is in het laatste hoofdstuk op basis van de resultaten en discussie een conclusie geformuleerd en is er antwoord gegeven op de onderzoeksvragen.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op een aantal onderwerpen. De bedoeling hiervan is om de context van het onderzoek te verduidelijken. Zo wordt er verder ingegaan op het eerder genoemde project Krachtige Kernen (KRAKE) en de huidige veranderingen in de zorg. Ook wordt de zoekstrategie voor het vinden van relevante literatuur en de verschillende relevante concepten uit de probleemstelling toegelicht. Dit met als functie dat de onderzoeksvragen verduidelijkt worden en preciezer beantwoord kunnen worden. Verder wordt de verpleegkundige relevantie voor de beroepspraktijk beschreven.

2.1 Krachtige kernen

Zoals eerder beschreven komt de opdracht voor dit onderzoek vanuit het lectoraat Organisatie van zorg en dienstverlening, gevestigd op de HAN. Dit lectoraat houdt zich bezig met vraagstukken over de huidige veranderingen in de zorg. De onderzoeksfocus van het lectoraat ligt op het verkrijgen van inzicht in de beste manier van zorg verlenen en de duurzaamheid van deze zorg, en geeft hier wetenschappelijke onderbouwing aan (Hogeschool Arnhem Nijmegen, 2017). Het KRAKE project is onderdeel van dit lectoraat en spitst zich toe op het bieden van ondersteuning bij het inrichten van kleine kernen/dorpen en gemeenten in de toekomst. Dit specifiek op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Er worden binnen dit project zes themagebieden onderscheiden, waaronder een onderdeel dat zich richt op zorg ofwel de 'care-community'. Het project is gericht op het vergroten van de leefbaarheid in kleine kernen, dit middels praktijk- en actiegericht onderzoek. Het uiteindelijke doel van het project is het ontwikkelen van een handboek waarin per dorp beschreven staat welke acties zijn uitgevoerd en wat hiervan het resultaat is geweest zodat dorpen hierin van elkaar kunnen leren. De aanbevelingen die gedaan zullen worden vanuit dit onderzoek zullen uiteindelijk onderdeel uit gaan maken van het handboek van het KRAKE project.

2.2 Zoekstrategie

Er is gezocht naar meer onderzoek dat over dit onderwerp geschreven is. Met behulp van deze onderzoeken kan er gekeken worden of er al vragen zijn beantwoord en of er een eventuele hypothese gesteld kan worden. Er is gezocht in de databases PubMed en Cinahl, vooral vanuit de eerstgenoemde is veel relevante literatuur naar boven gekomen. In Cinahl werden veel onderzoeken gevonden die overeenkomen met literatuur die in Pubmed ook naar voren kwam. De wijze waarop het bewijsmateriaal is gezocht is te vinden in bijlage 2, in bijlage 3 is het relevante bewijsmateriaal verwerkt in een evidence tabel zodat overzichtelijk gemaakt wordt waar het gevonden materiaal zich op toespitst.

Om relevant (engelstalig) onderzoek te kunnen vinden ter onderbouwing moest er een engelse term gevonden worden voor de taak die de dorpsondersteuner uitvoert. De volgende termen zijn naar voren gekomen: lay health worker, community-based health worker, community-based social worker, community health worker, patient navigator, peer mentor, peer leader en peer educator.

Deze functies komen allemaal grotendeels overeen met de functieomschrijving van dorpsondersteuner. De twee functieomschrijvingen die het meest overeenkomen met die van dorpsondersteuner zullen nog verder worden toegelicht in het onderdeel 'definiëring van relevante concepten', de overige termen worden in veel onderzoek als synoniem/vergelijkbare term gebruikt en omschrijven eenzelfde taak.

De conclusies die getrokken worden vanuit de wetenschappelijke literatuur zijn tot op zekere hoogte geëxtrapoleerd omdat de functies niet volledig overeenkomen met die

van de dorpsondersteuner. Gezien de grote gelijkens in het takenpakket van de verschillende functies en gebrek aan een functie die nog meer overeenkomstige eigenschappen biedt, wordt het in dit onderzoek als gerechtvaardigd geacht deze extrapolatie te maken.

2.3 Definiëring van relevante concepten

In het hierop volgende gedeelte worden zoals aangekondigd de verschillende componenten uit de onderzoeksvragen en relevante bijbehorende concepten besproken.

2.3.1 Veranderingen in de zorgsector

Stelselwijzigingen en ontwikkelingen in de zorg zorgen voor veranderingen. Meer taken liggen bij de gemeenten en dorpen dan voorheen het geval was, wat tot veranderende druk heeft geleid. De bedoeling van het uitvoeren van onderzoek op het gebied van deze 'krachtige kernen' is om hier de geleverde zorg zo optimaal mogelijk te houden ondanks deze veranderingen.

Een onderdeel van deze verandering is een verschuiving van zorg binnen het ziekenhuis naar de thuiszorg. Mensen worden steeds sneller uit het ziekenhuis ontslagen en de zorg wordt overgedragen aan het wijkteam. Dit resulteert in complexere zorg in de thuissituatie, wat de werkdruk en competenties bij de verpleegkundige en mantelzorgers verandert (Gardenier, 2014). De tijd die mensen voor opname in het ziekenhuis doorbrengen is tussen 1981 en 2012 drastisch gedaald, dit is een vrij stabiel verlopende trend (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2014). Deze verschuiving vindt niet alleen plaats in de sector van de verpleging, maar treft ook de andere disciplines (fysiotherapie, diëtist, enz.). Wanneer mensen nu uit het ziekenhuis komen, staan zij in contact met meer verschillende disciplines dan voorheen en dienen zij dit zelfstandig te regelen. Daar kan de dorpsondersteuner hen dan goed bij helpen.

Nog een verandering is dat de taakverdeling onder de verschillende disciplines aan het verschuiven is. Een voorbeeld binnen de thuiszorg is de verschuiving van zorgtaken die voorheen de verpleegkundige toebehoorden en nu bij mantelzorgers worden neergelegd. De verpleegkundige moet hierdoor wel een extra taak op zich nemen, namelijk het observeren van overbelasting van de mantelzorgers. Ook hier zou de dorpsondersteuner mogelijk een rol in kunnen spelen.

Een stelselwijziging die heeft plaatsgevonden is dat de overheid in 2007 de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) in werking heeft doen treden. Er werd vanuit de overheid op basis van een aantal demografische, sociale en economische ontwikkelingen geconstateerd dat er een onaanvaardbaar grote financiële druk op de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) gelegd zou gaan worden. Een aantal verstrekkingen moest daarom vanuit de AWBZ worden overgeheveld naar de WMO. Door de WMO moest het mogelijk worden dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis konden blijven wonen, waarbij er ondersteuning geboden werd door de gemeenten als er beperkingen optraden (Van Meersbergen en Biesart, 2013). Per januari 2015 is de AWBZ opgeheven en zijn de respectievelijke taken uit deze wet ondergebracht binnen een aantal verschillende wetten (Rijksoverheid, 2015). Dit betekent dat veel zorgtaken vanuit het Rijk en de Provincie naar de gemeenten zijn overgegaan.

Volgens SP-gedeputeerde Marleen van Rijnsbergen betekent dit voor America dat de gemeente en burgers meer samen moeten gaan werken (Houben, 2017). Dit heeft geresulteerd in een initiatief voor het opzetten van een gezondheidscentrum in hartje America.

2.3.2 Inwoners van America

Wat betreft de inwoners van America is de demografische opbouw zo dat er veel vergrijzing plaatsvindt en er daarmee veel ouderen wonen binnen het dorp. In Limburg is de verwachting dat de vergrijzing toe zal nemen van 16-18% (in 2010) naar meer dan 24% (percentage bejaarde van de totale bevolking) in 15 jaar tijd. Hiermee groeit de vergrijzing verhoudingsgewijs meer dan in de meeste andere provincies. Voor de ontgroening is precies de omgekeerde trend zichtbaar, wat aanduidt dat het percentage 0-19 jarigen van de totale bevolking in Limburg sterk daalt (Noordhoff Atlasproducties, 2012).

Het aandeel personen in huishoudens met relatief laag inkomen in de regio is 31.1%, waar dat gemiddeld binnen Nederland ligt op 35.7%. Sociaal-economische status heeft effect op gezondheid, Sassen (2010, pp. 46-47) zegt hier het volgende over; "Mensen met een lage SES zijn vaker ziek en rapporteren meer lichamelijke beperkingen en handicaps. Chronische aandoeningen komen bijvoorbeeld ook meer voor bij deze groepen. Veel gezondheidsproblemen komen naar verhouding vaker voor bij mensen met een lage sociaal-economische status dan bij mensen met een hoge sociaal-economische status." Dit geeft aan dat deze regio waarschijnlijk in mindere mate gezondheidsproblematiek speelt dan gemiddeld in Nederland. Dit heeft direct betrekking op de functie van dorpsondersteuner, gezien het feit dat hij een groot gedeelte van de tijd werkzaam is in de zorgsector.

Ook is een duidelijk verschil zichtbaar in het percentage van de bevolking dat een deel van zijn/haar vrije tijd besteedt aan vrijwilligerswerk. Het landelijk gemiddelde wat betreft het aandeel vrijwilligers van 18 jaar of ouder ligt op 22%, in Horst aan de Maas is dit 31% (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2014). Dit is goed terug te zien aan het aandeel vrijwilligers dat heeft geholpen aan de bouw van het gezondheidscentrum van America. In totaal hebben zo'n 150 Amerikanen bijgedragen, waarvan een groot gedeelte uit vrijwilligers bestond (Houben, 2017).

2.3.3 De Dorpsondersteuner

Veerbeek et al. (2014) beschrijven de taak van dorpsondersteuner als volgt; "De dorpsondersteuner is iemand afkomstig uit de wijk of het dorp waar hij of zij deze functie uitoefent. De dorpsondersteuner heeft tot taak om individuele en collectieve (hulp)vragen van inwoners van jong tot oud te begeleiden, door verbindingen te leggen tussen inwoners onderling en/of met professionele instellingen. Ook is het een belangrijke taak van de dorpsondersteuner om eventuele hulpvragen bij inwoners te signaleren." Deze taakomschrijving geeft weer wat een dorpsondersteuner onder andere doet, echter is elk dorp zoals eerder benoemd grotendeels vrij in het invullen van de functie.

Zoals aangegeven is het belangrijk om na te gaan of er voorafgaand aan dit onderzoek andere zaken gerelateerd aan dit onderwerp onderzocht zijn. Daarom zal wetenschappelijke onderbouwing worden geboden voor de effectiviteit van functies die vergelijkbaar zijn met de dorpsondersteuner. Middels deze vergelijking kunnen conclusies worden getrokken over het inzetten van de dorpsondersteuner. De twee functieomschrijvingen die het meest overeenkomen met die van dorpsondersteuner zullen nu verder worden toegelicht, de omschrijvingen bieden geen precieze gelijkenis maar bevatten verschillende componenten die grotendeels overeenkomen.

1. Lay/community health worker

De definitie van de lay health worker en community health worker is volgens de World Health Organisation als volgt; "A community or lay health worker is a member of the community who has received some training to promote health or to carry out some health-care services, but is not a health-care professional." (Nkonki, Cliff & Sanders, 2011) De dorpsondersteuner die actief is in America is geen zorgprofessional, maar

voert wel zorginhoudelijke taken uit. Hiermee komt de functieomschrijving grotendeels overeen met de definitie van de WHO, maar biedt geen exacte gelijkenis. Het is echter wel de functieomschrijving die de meeste overeenkomsten biedt met die van dorpsondersteuner voor zover op dit moment gesteld kan worden.

2. Patient navigator

Valaitis et al. (2017) beschrijven de belangrijkste componenten van de taak van een patient navigator in hun artikel als zijnde: "The goals of patient navigation programs are to: a) link patients and families to primary care services, specialist care, and community-based health and social services (CBHSS); b) provide more holistic patient-centred care; and, c) identify and resolve patient barriers to care." Een overeenkomst in taken die hier meteen opvalt is het koppelen van patiënten aan de juiste zorginstanties. Het takenpakket van de dorpsondersteuner is wel breder dan dit gezien het feit dat de dorpsondersteuner zich niet alleen richt op de zorgsector. Community-based en social services zijn diensten die kunnen worden vergeleken met maatschappelijk werk, de dorpsondersteuner heeft ook met deze disciplines van doen. Ook zorgt hij er als schakelpersoon voor dat de drempel tussen dorpsbewoner en zorginstelling wordt verlaagd.

Redenen die benoemt worden om een patient navigator in te zetten, zijn om de volgende punten aan te pakken: "a) improve the delivery of health and social care services; b) support and manage specific health needs or specific population needs, and; c) improve quality of life and wellbeing of patients." De dorpsondersteuner verbetert het leveren van zorg door het koppelen van patiënten aan de juiste instellingen. Ook draagt hij bij aan het tegemoetkomen aan behoeften vanuit de dorpsbewoners, zo heeft hij een rol gespeeld in het oplossen van een probleem met de riolering bij een buurtbewoner.

2.3.4 Belemmerende en bevorderende factoren

Er is gekeken naar mogelijke factoren die de uitvoering van de functie en de effecten die dit tot gevolg hebben positief of negatief zouden kunnen beïnvloeden. Er is namelijk vanuit het KRAKE project een vraag naar verduidelijking van de resultaten en effecten van het werk dat de dorpsondersteuner uitvoert. Ook worden factoren beschreven die van invloed zijn op het verduurzamen van de functie, wat ook een uiteindelijke doel is van dit onderzoek.

Factoren die een negatieve dan wel positieve invloed hebben op het inzetten van de dorpsondersteuner worden hier beschreven. Valaitis et al. (2017) onderscheiden elf factoren die invloed hebben op de succesvolle implementatie en het behoud van programma's van de functie van patient navigator. Volgens de analyse die uitgevoerd is, zijn er meerdere factoren die een rol spelen bij de implementatie en instandhouding van de taak van patient navigator. Een aantal van deze factoren zijn ook van invloed op de realisatie en het onderhoud van de functie van dorpsondersteuner.

Onder factor twee (Effective recruitment and training of navigators) worden twee relevante belemmerende factoren benoemd voor het functioneren van de patient navigator en de duurzaamheid van functie. Deze twee factoren zijn een gebrek aan oriëntatie op de behoeften van de populatie waar de patient navigator werkzaam voor is en inadequate training van de patient navigator. De eerste hiervan is in het geval van de dorpsondersteuner een bevorderende factor, gezien het feit dat hij aanzienlijke vrijheid heeft in het invullen van zijn functie om deze zo goed mogelijk aan te passen naar de behoefte van het dorp. De tweede (inadequate training) zou in deze wel een belemmerende factor zijn, aangezien de dorpsondersteuner relatief weinig training krijgt. Een reden hiervoor is dat er geen protocol of richtlijn is voor de invulling van de functie, wat nou net weer gerelateerd is aan de mate van vrije invulling.

Een belangrijke factor (factor acht: Effective communication between providers) in het succesvol inzetten van de patient navigator is het effectief communiceren met onder andere de betrokken zorgverleners. Zorgverleners zagen voordeel in het contact (zowel persoonlijk als middels het elektronisch patiëntendossier). De dorpsondersteuner is om dezelfde reden actief bezig met het onderhouden van dergelijke banden, hij werkt nauw samen met verschillende disciplines en heeft dus belang bij een goede samenwerking.

De laatste factor (factor elf: Evaluation of navigation programs) beschrijft manieren om de functie van patient navigator te evalueren, een manier was bijvoorbeeld middels een evaluatieplan dat met andere disciplines doorgenomen werd. In het geval van de dorpsondersteuner in America wordt dit op eenzelfde manier gedaan in samenwerking met het bestuur Gezondheidscentrum America. Dit onderzoek maakt bijvoorbeeld onderdeel uit van deze evaluatie die bijdraagt aan de ontwikkeling van de functie.

2.4 Verpleegkundige relevantie

Het doel van dit onderzoek is om aanbevelingen te doen ter verbetering van de functie van dorpsondersteuner. Door deze aanbevelingen te doen kan de functie van dorpsondersteuner verder worden geoptimaliseerd. De verpleegkundige relevantie van dit onderzoek zit hem in het feit dat verpleegkundigen in het dorp nauw samenwerken met de dorpsondersteuner en hier dus profijt van kunnen ondervinden.

Het beroepsprofiel (Schuurmans, Lambergts, Projectgroep V&V 2020, Grotendorst, & Van Merwijk, 2012) beschrijft de vernieuwde rol van de verpleegkundige die in 2020 gerealiseerd moet zijn. Een vernieuwing ten opzichte van het oude profiel is dat competentiegebieden geordend worden middels de systematiek van de CanMEDS (Canadian Medical Education Directions for Specialists). De verpleegkundige oefent zijn/haar beroep uit binnen zeven competentiegebieden. De competentiegebieden waar de verpleegkundige raakvlak heeft met de dorpsondersteuner zijn samenwerking, maatschappelijk handelen en organisatie binnen de zorg.

In de rol van samenwerkingspartner werkt de verpleegkundige samen met de patiënt en zijn/haar naasten, andere disciplines en leidinggevenden om de continuïteit van zorg zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Het is van groot belang dat de te leveren zorg goed afgestemd wordt tussen de verschillende partijen (zowel disciplines als patiënt en naasten), om te voorkomen dat de zorg gefragmenteerd raakt. Zo heeft de dorpsondersteuner maandelijks overleg met de verpleegkundigen en praktijkondersteuner van het wijkteam en kunnen de verschillende partijen elkaar tussentijds zo nodig ook nog raadplegen. In dit overleg worden hulpvragen met betrekking tot dorpsbewoners besproken, vanuit zowel het wijkteam als de dorpsondersteuner.

Wat betreft het maatschappelijk handelen van de verpleegkundige beïnvloedt hij/zij de leefstijl en het gedrag van patiënten met oog op verbetering van diens gezondheid. Dit wordt bewerkstelligd door zich onder andere te richten op het bevorderen van zelfmanagement en door het actief betrekken en informeren van mantelzorgers. De verpleegkundige is daarnaast betrokken bij de omgeving en richt zich op andere professionals of instanties, of gemeenten. Gezien het feit dat de dorpsondersteuner tussen de dorpsbewoners staat en dus erg maatschappelijk betrokken is, kan de verpleegkundige snel en makkelijk een beroep doen op zijn kennis en kunde. De dorpsondersteuner zou bijvoorbeeld sneller in contact kunnen komen met zorgmijders, gezien hij de vraagbaak is voor de dorpsbewoners. Verder heeft hij binnen zijn taken veel overeenkomstige doelen met die van de verpleegkundige in deze rol. Zo stimuleert hij volgens zijn functieomschrijving het eigen initiatief en de zelfredzaamheid van dorpsbewoners.

De verpleegkundige als organisator coördineert de zorg tussen de verschillende disciplines, houdt ontwikkelingen in de gaten en zoekt samen met de patiënt naar oplossingen. De verpleegkundigen van het wijkteam in America doen dit in samenwerking met de dorpsondersteuner, hij is namelijk één van deze disciplines en heeft vanuit zijn rol veel contact met de dorpsbewoners. De dorpsondersteuner speelt een verbindende rol in het dorp, hij zorgt er bijvoorbeeld voor dat dorpsbewoners met problemen die zij niet zelf op kunnen lossen, terecht komen op de juiste plek. De verpleegkundige werkt in de benoemde rollen samen met de dorpsondersteuner. Het is daarom relevant om onderzoek te doen naar deze functie, zodat deze geoptimaliseerd wordt en dus de samenwerking ook. Hierdoor zorgen beide partijen voor een soepel verloop van de continuïteit van zorg, wat een positieve invloed heeft op de kwaliteit daarvan.

3. Methode

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de manier waarop het onderzoek uitgevoerd is. Er is onderbouwing gegeven voor de gebruikte methodiek, de gekozen onderzoekspopulatie, de manier waarop gegevens geanalyseerd werden en de zorgvuldigheidseisen die gehanteerd werden, waardoor uiteindelijk de onderzoeksvraag beantwoord is. Tenslotte zal beschreven worden hoe voldaan is aan de 'verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door student onderzoekers'.

3.1 Onderzoeksdesign

Dit is een kwalitatief onderzoek, het gaat om het verzamelen van gegevens over de beleving, ervaringen of verwachtingen van dorpsbewoners over de dorpsondersteuner (Bakker & Van Buuren, 2014). Dit zijn subjectieve gegevens. Greenhalgh (2014) geeft in haar boek een opsplitsing weer tussen twee onderzoeksdesigns en benoemt de verschillen. Kwalitatief onderzoek wordt bewerkstelligd door middel van observatie en/of interview, waar kwantitatief onderzoek zich richt op experimenten en vragenlijsten.

De vorm van onderzoek die gebruikt werd om de onderzoeksvragen binnen dit onderzoek te beantwoorden is observationeel. Binnen observationeel onderzoek worden dingen enkel waargenomen of gemeten, er is geen tussenkomst van een onderzoeker die een interventie uitvoert. Er werd in dit onderzoek niet ingegrepen met directe gevolgen voor het dorp (Bakker & Van Buuren, 2014). De onderzoeksvragen waren evaluerend van aard, het doel van het onderzoek was om het inzetten van de dorpsondersteuner te evalueren.

3.2 Onderzoekspopulatie

De theoretische populatie bevatte alle mensen over wie een uitspraak is gedaan op basis van de onderzoeksresultaten, wat in deze alle dorpsbewoners van America bevatte. In het beginstadium van het onderzoek was het nog moeilijk vast te stellen wat de omvang van de onderzoekspopulatie werd. Het was de bedoeling om zoveel mogelijk mensen te interviewen, tot er uiteindelijk saturatie bereikt zou zijn. Het streven was om minimaal 10 tot 12 interviews af te nemen. Er werd verwacht dat niet iedere dorpsbewoner zou toezeggen om mee te werken aan het onderzoek, hierom was het van belang dat er genoeg mensen benaderd werden om in totaal voldoende participanten te werven. Dat niet iedereen zou willen meewerken werd niet als probleem ervaren, zolang de groep mensen die besloot niet deel te nemen aan het onderzoek maar niet systematisch verschilde van de groep mensen die wel mee wilden werken (Bakker & Van Buuren, 2014). Dit omdat de onderzochte groep mensen anders niet representatief zou zijn.

3.2.1 Steekproef

Om tot de onderzoekspopulatie te komen werd er gebruik gemaakt van een gelegenheidssteekproef, bij dit type steekproef werden de proefpersonen bevraagd die per toeval voorhanden waren. Deze steekproef is vaker gehanteerd bij onderzoeken waar gegevens van mensen verzameld werden uit de eigen omgeving (Bakker & Van Buuren, 2014).

Er zijn op uiteenlopende tijden van de dag mensen benaderd om zo geen groepen mensen met bepaalde karakteristieken mis te lopen. Gedurende de dag waren er bijvoorbeeld verhoudingsgewijs minder mensen van middelbare leeftijd, gezien het feit dat velen van hen toen aan het werk waren. Verder was het zo dat mensen van

verschillende leeftijdscategorieën over het algemeen op verschillende locaties te vinden waren gezien een verschil in bezigheden. Daarom zijn er op verschillende locaties in het dorp mensen benaderd. Zo zijn er dorpsbewoners uit verschillende leeftijdscategorieën benaderd op straat, in de supermarkt en in winkels, zijn ouderen benaderd bij de 'dorpsdagvoorziening' en de biljartclub en zijn jongeren benaderd bij de jongerensociëteit. Door deze aanpak was het mogelijk een uiteenlopend scala aan verschillende mensen te spreken uit verschillende leeftijdscategorieën en met verschillende achtergronden. Het voordeel van het spreken van veel verschillende mensen die een verschillende achtergrond en leeftijd hebben, is dat de kans groter is dat er meer meningen van mensen naar voren komen die representatief kunnen zijn voor hun respectievelijke groepen binnen de populatie. Niet iedere deelnemer kon echter in het uiteindelijke onderzoek worden geïnccludeerd, er moest aan bepaalde voorwaarden worden voldaan om de uitkomst van de interviews mee te kunnen nemen in de resultaten. Deze voorwaarden worden in de volgende paragraaf verder toegelicht.

3.2.2 In- en exclusiecriteria

Dit onderzoek richtte zich enkel en alleen op de ervaringen van de dorpsbewoners en mensen die nauw betrokken zijn met het dorp. De meningen van professionals in zorg en welzijn binnen het dorp worden in een ander onderzoek binnen het KRAKE project onderzocht. Deze mensen worden dus al op een ander moment geïnterviewd met vragen die specifiek gericht zijn op hun samenwerking met de dorpsondersteuner. Ook hebben deze mensen een bepaalde vorm van bias gezien hun samenwerkingsverband.

Tabel 3.2.2: In- en exclusiecriteria

Inclusiecriteria	Exclusiecriteria
<ul style="list-style-type: none"> - Respondenten moeten in America wonen of werkzaam zijn in het dorp. - Respondenten dienen 16 jaar of ouder te zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Professionals in de zorg- en welzijnssector. - Mensen die niet in staat zijn om de vragen naar behoren te beantwoorden. (bijvoorbeeld mensen met een taalstoornis of mensen die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen of mensen)

3.3 Dataverzameling

Mensen werden benaderd met de vraag of ze vragen wilden beantwoorden in verband met een onderzoek dat zich richt op het verbeteren van de zorg binnen het dorp. De vraag werd op deze manier gesteld om te voorkomen dat dorpsbewoners met bijvoorbeeld negatieve ervaringen af zouden zien van het interview wanneer ze het onderwerp zouden horen.

De data voor dit onderzoek werden ingewonnen door middel van semi-gestructureerde interviews. In deze vorm van interviewen liggen de vragen die gesteld worden in hoofdlijnen vast. Er zijn echter geen gestructureerde antwoordcategorieën (Bakker & Van Buuren, 2014). Hierdoor werd ervoor gezorgd dat er een breed scala aan informatie ingewonnen werd over het onderwerp. Tijdens het

interview kon er ook worden doorgevraagd om ervoor te zorgen dat er nog meer relevante informatie naar boven kwam. In bijlage 4 zijn de vragen opgesteld, het doel van iedere vraag wordt hier ook nog verder toegelicht. De gestelde vragen zijn besproken met de opdrachtgever en goedgekeurd.

Tijdens het interviewen was het de bedoeling dat om beurten de rol van interviewer werd afgewisseld. In eerste instanties leek het de student onderzoekers beter om de interviews constant af te laten nemen door dezelfde interviewer, maar vanwege didactische overwegingen werd besloten om beide student onderzoekers in te zetten als interviewer. Uiteindelijk hebben beide student onderzoekers elkaar aangevuld tijdens het interviewen en was er dus niet één interviewer aan het woord. Om het uiterste uit ieder interview te halen werd het als logisch geacht om elkaar aan te vullen waar nodig, dit ging op organische wijze en werd gezien als een makkelijke effectieve methode.

De interviews werden vastgelegd met behulp van audioapparatuur die geleend werd vanuit het Lectoraat Organisatie van zorg en dienstverlening. Om de privacy van respondenten te waarborgen zijn de bestanden niet op een computer geplaatst, maar via hetzelfde apparaat terug geluisterd in een daarvoor geschikte ruimte en getranscribeerd. Daarna zijn de bestanden verwijderd. De transcripten zijn opgeslagen op een schijf in een beveiligde omgeving van het lectoraat.

3.4 Data-analyse

In het hierop volgende stuk is beschreven hoe de verzamelde data geanalyseerd is. Vervolgens zijn de zorgvuldigheidseisen beschreven met de daarbij behorende gedragscode.

3.4.1 Analysemethode

De analysemethode bevatte onderdelen van 'Grounded theory'. Deze analysemethode doet een poging om de ervaringen van mensen op een zo rigoureuze en gedetailleerde mogelijke manier te begrijpen. De bedoeling ervan is om categorieën te identificeren die naar boven komen uit de verzamelde data en vanuit deze categorieën substantieve en formele hypothesen/theorieën op te stellen. Grounded theory is een iteratief proces waarbij degene die het analyseert de concepten en modellen verder ontwikkelt en zo steeds meer inzicht krijgt in het fenomeen dat onderzocht wordt. Wanneer categorieën verschijnen kunnen op basis daarvan theoretische modellen gecreëerd worden (Denzin & Lincoln, 2000). Dit onderzoek is niet dusdanig diepgaand dat er sprake is van het gebruik van Grounded theory, echter zijn componenten hiervan wel gebruikt, dit is op de volgende manier gebeurd.

De gegevens waren in het begin nog in de vorm van audiobestanden. Om deze gegevens bruikbaar te maken dienden ze omgezet te worden naar te meten data. De eerste stap was het transcriberen van de interviews vanuit de audiobestanden. Vervolgens moest er uit al die bestanden data naar boven komen die gebruikt konden worden voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Met behulp van het coderingsprogramma Atlas.ti konden op makkelijke wijze codes worden gegeven aan tekstfragmenten die iets zeiden over ervaringen die respondenten hadden met de dorpsondersteuner. Daarna werden tekstfragmenten ingedeeld in codes die iets zeiden over wat er in het respectievelijke fragment gezegd werd. Er werd gekeken naar overeenkomsten in de gegeven antwoorden, hieruit ontstonden tientallen verschillende codes. De laatste stap was het onderverdelen van deze codes in potentiële thema's, de codes werden twee maal opgesplitst in twee tegenoverstaande thema's. Uiteindelijk kwamen er vanuit de thema's (categorieën) bevindingen/hypothesen die tot aanbevelingen hebben geleid.

Gezien het feit dat er gebruik gemaakt werd van een iteratief proces vond het analyseren van de data ook al gedurende de periode van dataverzameling plaats.

3.4.2 Zorgvuldigheidseisen

Er zijn op voorhand een aantal zorgvuldigheidseisen bedacht om in hoeverre mogelijk de kwaliteit van het onderzoek te garanderen. Er is gedurende de uitvoering van het onderzoek rekening gehouden met een aantal zaken ter voorkoming van bias. Het is onmogelijk om bias volledig te voorkomen bij het uitvoeren van kwalitatief onderzoek, Greenhalgh (2014) zegt hier het volgende over; "It is important to recognise that there is no way of abolishing, or fully controlling for, observer bias in qualitative research." Om deze reden was het van belang dat er gedurende de periode waarin de interviews afgenomen werden onderling werd besproken wat de verschillende manieren waren waarop de bias van de onderzoekers de uitkomsten van het onderzoek eventueel konden beïnvloeden, zodat dit naderhand in het onderzoeksrapport verwerkt kon worden.

Bij het opstellen van de vragen is er rekening gehouden met het feit dat de vragen op een dusdanige manier gesteld zouden worden dat mensen vrij waren om hun eigen antwoorden te formuleren. De vragen zijn (op de eerste na) op een open manier opgesteld. Er is hierbij nagedacht over het voorkomen van suggestieve of beïnvloedende vragen. Ook is er bij het opstellen van de vragen herhaaldelijk teruggekeken naar de onderzoeksvraag om ervoor te zorgen dat de constructvaliditeit van het onderzoek gewaarborgd werd.

Het feit dat er constant tijdens de interviews twee student onderzoekers aanwezig waren komt de descriptieve validiteit ten goede. Dit zorgt er namelijk voor dat er verschillende waarnemers aanwezig zijn die naderhand onderling kunnen bespreken of het beeld dat zij van de situatie hebben overeenkomt of nou net verschilt, om zo tot overeenstemming te komen. Ook maakt dit de observaties geloofwaardiger voor degene die het onderzoek uiteindelijk krijgt te lezen dan wanneer er slechts één interviewer bij de interviews aanwezig zou zijn geweest.

3.4.3 De gedragscode

Er werd met respect omgegaan met de respondenten en er werd zorgvuldig omgegaan met de verzamelde informatie. Zoals benoemd is de privacy van de respondenten zo veel mogelijk gewaarborgd, de student onderzoekers waren zich bewust van hun geheimhoudingsplicht. Alle data werd verzameld middels audio apparatuur en er is zorgvuldig omgegaan met deze apparatuur. Zo zijn bestanden op geen enkel moment op een computer geplaatst, maar zijn ze alleen (in een privacygevoelige ruimte) teruggeluisterd via het apparaat waarmee ze opgenomen zijn. Hiermee werd de mogelijkheid om de bestanden middels hacken te verkrijgen uitgesloten. De transcripten zijn via een programma met een extra beveiligingssleutel verstuurd naar het e-mailadres van één van de student onderzoekers. Dit was noodzakelijk om de transcripten te kunnen openen in het coderingsprogramma Atlas.ti dat alleen in een HAN omgeving te gebruiken was.

Het document 'Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker' is ingevuld, ondertekend en ingeleverd bij de studentbegeleider, deze is te vinden in bijlage 1.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten voortkomend uit de afgenomen interviews beschreven. Ter ondersteuning wordt gebruik gemaakt van tabellen om zo de data overzichtelijk te maken.

4.1 De onderzoekspopulatie

De uiteindelijke onderzoekspopulatie bestond uit 22 respondenten. Na een aantal interviews bleek dat de tijdsduur per interview korter was dan van te voren werd verwacht, namelijk tien á vijftien minuten in plaats van het verwachte half uur. Hierdoor was het wat tijd betreft mogelijk om meer interviews af te nemen dan het oorspronkelijke streven van 10 á 15. Ondanks het feit dat de onderzoekspopulatie groter was, leek er nog steeds geen saturatie te zijn bereikt. Hierdoor had het afnemen van meer interviews ook daadwerkelijk meerwaarde.

Omdat de respondenten verschilden in leeftijd, geslacht en of zij wel of geen contact hadden (gehad) met de dorpsondersteuner is ervoor gekozen om de respondenten onder te verdelen in categorieën. Zo werd overzichtelijk gemaakt hoe de onderzoekspopulatie er precies uit zag. De respondenten zijn onderverdeeld in drie leeftijdscategorieën: jongeren (16-30), werkenden (30-65) en gepensioneerden (65+). Verder is er gekozen om de respondenten onder te verdelen in een groep die ooit de dorpsondersteuner benaderd heeft en een groep die dat niet heeft gedaan. Ook zijn de respondenten nog onderverdeeld op geslacht.

Tabel 4.1: Demografische gegevens van de onderzoekspopulatie

Demografische gegevens	Onderzoekspopulatie (N=22)
Geslacht N (%)	
Man	10 (45%)
Vrouw	12 (55%)
Leeftijd N (%)	
16-30	3 (14%)
30-65	10 (45%)
65+	9 (41%)
Contact (gehad) met de dorpsondersteuner N (%)	
Ja	13 (59%)
Nee	9 (41%)
Inwoner van America N (%)	
Ja	21 (95%)
Nee	1 (5%)

De eerste drie keer dat mensen benaderd werden werd er niet genoeg tijd besteed aan de locatie van het interview en vond het interview ter plekke plaats. Omdat bleek dat mensen hierdoor niet genoeg tijd namen om open en uitgebreid te antwoorden, zijn deze interviews geëxcludeerd en worden ze beschouwd als pilot interviews. Om dit in de verdere periode van dataverzameling te voorkomen werd er gekozen voor een andere, eenduidige aanpak: "Goedendag meneer/mevrouw, zouden we u wat mogen vragen? Wij zijn twee studenten uit Nijmegen en doen hier in het dorp onderzoek ter verbetering van de zorg en andere faciliteiten. Daarvoor zijn wij op zoek naar dorpsbewoners van America die nu of één dezer dagen de tijd zouden hebben om zo'n tien á vijftien minuten vragen te beantwoorden."

Door deze benaderingswijze werd al snel gemerkt dat mensen meer de tijd namen voor het interview. Zij konden deelnemen wanneer het hen uitkwam en waar het hen uitkwam. Meestal werd afgesproken in het gezondheidscentrum 't Leafhoes waar, gedurende de periode van dataverzameling, een ruimte beschikbaar werd gesteld om rustig interviews af te nemen. Omdat dit een omgeving was waarin geen andere mensen mee konden luisteren, zorgde dit ervoor dat respondenten vrijuit konden spreken, waar dat op locaties waar mensen aangesproken werden niet zo was. Dit resulteerde in een situatie waarin mensen zich vertrouwd voelden en dus open en eerlijk konden spreken. Dit werd onder andere gemerkt doordat bepaalde mensen uit begonnen te wijden over allerlei levensgebeurtenissen.

Een aantal vragen zijn gedurende de periode van dataverzameling nog aangepast. Volgens Bakker en Van Buuren (2014) kunnen nieuwe inzichten ervoor zorgen dat er wijzigingen plaatsvinden in het onderzoeksproces. Gaandeweg tijdens het onderzoek werd gemerkt dat bepaalde vragen niet goed gesteld waren, er werd bijvoorbeeld gemerkt dat mensen herhaaldelijk een antwoord gaven op een vraag dat niet goed aansloot. Deze vragen werden daarom ook aangepast om tot een beter resultaat te komen. Dit wordt een iteratief proces genoemd (ook wel progressief focussen). Een overzicht van het iteratieve proces is de vinden in bijlage 5.

4.2 Wijze van coderen

De interviews zijn getranscribeerd en vervolgens zijn verschillende tekstfragmenten gekoppeld aan een code. Er zijn in totaal 31 verschillende codes gegeven aan tekstfragmenten die iets zeggen over de ervaringen die de respondenten hebben met de dorpsondersteuner van America. Vervolgens zijn de codes op twee manieren opgesplitst, waardoor vier thema's ontstonden: bevorderende factoren tegenover belemmerende factoren (zie tabel 4.2.1) en karaktereigenschappen tegenover functie-eigenschappen (zie tabel 4.2.2). De eerste opsplitsing was in bevorderende en belemmerende factoren. Er zijn veel codes onderverdeeld in het thema 'bevorderende factoren' en maar weinig in het thema 'belemmerende factoren'. De tweede opsplitsing was in karaktereigenschappen van de desbetreffende dorpsondersteuner en in functie-eigenschappen (eigenschappen die de functie toebehoren). De onderverdeling tussen deze twee thema's was ongeveer gelijk.

Tabel 4.2.1: Overzicht van alle codes en opsplitsing in de thema's Bevorderende en Belemmerende factoren

Thema's	Codes (N=30)
Bevorderende factoren	Aanhoudendheid, Bekendheid, Bescheidenheid, Betrokken, Betrokken (karakter), Bewustzijn van activiteiten, Ervaring in het onderwijs, Flexibel, Geschiktheid, Gespreksvaardig, Goede omgang met kritiek, Kennis, Laagdrempelig bereikbaar, Leefbaarheid bevorderen, Luisterend oor, Op de hoogte houden van dorpsbewoners, Openheid, Oplossend vermogen, Overzicht houden, Positieve mening van andere dorpsbewoners, Rustig, Samenwerking, Terug komen op vragen van mensen, Tijdsbesteding, Veel connecties, Vertrouwen, Vriendelijkheid
Belemmerende factoren	Druk, Teveel betrokkenheid, Teveel op de voorgrond

Tabel 4.2.2: Overzicht van alle codes en opsplitsing in de thema's Karakter- en Functie-eigenschappen

Thema's	Codes (N=30)
Karaktereigenschappen	Aanhoudendheid, Bescheidenheid, Betrokken (karakter), Gespreksvaardig, Goede omgang met kritiek, Luisterend oor, Openheid, Oplossend vermogen, Overzicht houden, Rustig, Vriendelijkheid
Functie-eigenschappen	Bekendheid, Betrokken, Bewustzijn van activiteiten, Druk, Ervaring in het onderwijs, Flexibel, Geschiktheid, Kennis, Laagdrempelig bereikbaar, Leefbaarheid bevorderen, Op de hoogte houden van dorpsbewoners, Positieve mening van andere dorpsbewoners, Samenwerking, Terug komen op vragen van mensen, Teveel betrokkenheid, Teveel op de voorgrond, Tijdsbesteding, Veel connecties, Vertrouwen

Tijdens het labelen van de verschillende tekstfragmenten werd al snel duidelijk dat respondenten bevorderende factoren koppelden met de persoon die de functie van dorpsondersteuner vervult. Zij leken de persoon achter de functie en de functie zelf niet los van elkaar te zien. Ondanks dat er herhaaldelijk gevraagd werd naar de ervaringen met de desbetreffende persoon als zijnde de dorpsondersteuner en niet naar de persoon zelf bleven respondenten bevorderende dan wel belemmerende factoren noemen die wat zeiden over het karakter van de desbetreffende persoon. Dit werd niet gezien als een methodische fout maar als een relevant resultaat. Kennelijk zagen respondenten de persoon achter de functie niet los van de functie zelf. Om alsnog inzichtelijk te maken of belemmerende of bevorderende factoren wat zeiden over de functie of het karakter van de persoon werd er gekozen om deze opsplitsing te maken. Onder het thema 'Karaktereigenschappen' vallen dus karaktereigenschappen van de dorpsondersteuner in America die volgens de respondenten bevorderend zijn in de ervaringen die zij met hem hebben. En onder het thema 'Functie-eigenschappen' vallen eigenschappen behorende bij de functie die volgens respondenten bevorderend of belemmerend werken in de ervaringen die zij met de functie van dorpsondersteuner hebben.

4.3 De vier thema's

De belangrijkste resultaten worden in de volgende paragrafen per thema beschreven en toegelicht met behulp van citaten.

4.3.1 Bevorderende factoren

Nadat respondenten aan hadden gegeven contact te hebben gehad met de dorpsondersteuner, werd gevraagd wat zij van dit contact vonden. Antwoorden waren overwegend positief. Niet iedereen gaf aan gebruik te (willen) maken van de dorpsondersteuner, maar er was geen enkele respondent die een negatieve ervaring leek te hebben met de dorpsondersteuner. Respondenten die aangaven momenteel geen contact te willen met de dorpsondersteuner wisten wel goed aan te geven waarvoor ze hem konden contacteren. Zo werd er erg vaak benoemd dat de dorpsondersteuner actief is in het gezondheidscentrum 't Leafhoes en wisten veel respondenten instanties en verenigingen te noemen waar hij bij betrokken is. Ook

werd er vaak benoemd dat de dorpsondersteuner mensen helpt met een klusje of bij problemen. Hieruit blijkt dat respondenten zich bewust waren van de activiteiten die de dorpsondersteuner onderneemt in het dorp. Uit hetgeen de respondenten uitten bleek dat de dorpsbewoners erg positief waren over de desbetreffende activiteiten. Een andere bevorderende factor die vaak naar voren is gekomen in de interviews is het luisterend vermogen van de dorpsondersteuner. Mensen gaven aan het als prettig te ervaren dat de dorpsondersteuner zo goed luistert. Daardoor werd het gevoel verkregen dat er echt wat gedaan werd met de problemen die bij de dorpsondersteuner werden neergelegd. Ook werd meermaals benoemd dat de dorpsondersteuner een fijne samenwerkingspartner is.

Respondent 8: "Nou ik vind de dorpsondersteuner een prettige man voor mij om mee samen te werken. Hij heeft een luisterend oor voor iedereen, ... en hij weet ook goed hoe hij dingen aan moet pakken."

Uit dit citaat blijkt onder andere dat het als prettig werd ervaren dat de dorpsondersteuner een luisterend oor biedt. Meerdere respondenten gaven het aan als prettig te ervaren dat de dorpsondersteuner zo goed luistert. Dit kwam onder andere doordat hij als een rustige man werd bevonden en omdat hij met iedereen een gesprek kon voeren. Niet alleen deze gesprekstechniek zorgde ervoor dat respondenten het gevoel hadden dat er naar hen geluisterd werd. Zij gaven ook aan het als zeer prettig te ervaren dat de dorpsondersteuner zaken meteen aanpakt en hierop terug komt. Hierdoor kregen zij wederom het gevoel dat er echt naar hen werd geluisterd.

Een andere factor die als bevorderend werden gezien in de ervaring die dorpsbewoners hebben met de dorpsondersteuner is het oplossend vermogen van de dorpsondersteuner. Veel respondenten gaven aan het gevoel te hebben dat de dorpsondersteuner dingen oplost. Zij gaven hier meerdere redenen voor, die zullen worden besproken onder het thema 'functie-eigenschappen'.

De eigenschap om overzicht te houden werd ook benoemd als een positieve eigenschap. Deze eigenschap leek samen te hangen met karaktereigenschappen die als bevorderend werden gezien in de relatie met de dorpsondersteuner, deze zullen worden toegelicht in het thema 'karaktereigenschappen'.

Respondent 2: "Iedereen weet wel dat hij de persoon is die iedereen wilt helpen."

Verder gaven veel respondenten aan dat zij het gevoel hadden dat mede-dorpsbewoners een positieve kijk hadden op de activiteiten van de dorpsondersteuner. De dorpsondersteuner is een bekend figuur in het dorp.

4.3.2 Belemmerende factoren

In tegenstelling tot het aantal bevorderende factoren zijn er maar enkele belemmerende factoren naar voren gekomen uit de interviews. Een respondent gaf aan dat de dorpsondersteuner het soms te druk had.

Respondent 6: "Hij is heel makkelijk te benaderen, maar het duurt wel even voordat je een afspraak hebt want hij heeft het ontzettend druk. Soms te druk. Als je iets wil vragen of hij moet iets doen dan kan het even duren voordat het zover is. ... Hij zou wat meer kunnen delegeren naar andere mensen, wat meer vrijwilligers inschakelen ofzo. Waarvan hij weet dat die alleen zijn,

zodat hij wat meer tijd heeft om andere zaken te regelen.”

Het feit dat de dorpsondersteuner druk bezig was met zijn taak viel ook te infereren uit een aantal andere antwoorden die werden gegeven door respondenten. De respondenten waren zich erg bewust van het feit dat de dorpsondersteuner op ieder moment met veel dingen binnen het dorp aan de slag was. Het voornaamste gedeelte van de genoemde belemmerende factoren werd echter niet benoemd vanuit het perspectief van de geïnterviewde maar vanuit horen zeggen. Dit was dus de mening van andere mensen in het dorp die niet geïnterviewd zijn, echter hebben meerdere respondenten aangegeven dergelijk commentaar te hebben opgevangen van andere dorpsbewoners. Vandaar dat deze meningen wel als relevant werden geacht en dus geïnccludeerd zijn in dit onderzoek. Zo kwam naar voren dat de dorpsondersteuner teveel betrokken was bij bepaalde zaken, wat tot irritaties zou leiden en het contact zou kunnen belemmeren.

Respondent 17: “Misschien is het een nadeel dat hij overal bij zit dat hij overal wel iets te zeggen heeft zeg maar. Dat zou ook een nadeel kunnen zijn, als je overal eigenlijk alles vanaf weet.”

Verder is de dorpsondersteuner een actieve man, hij is bij veel verschillende activiteiten aanwezig, wat ertoe leidde dat hij volgens bepaalde inwoners teveel op de voorgrond aanwezig is. Respondenten gaven aan dat zij van mede-dorpsbewoners vernomen hadden dat zij vonden dat de dorpsondersteuner teveel op de voorgrond staat, wat belemmerend werkt in de ervaring die zij met hem hebben.

Respondent 11: “Er zijn mensen die zeggen dat hij een bemoeial is, hij is overal met zijn neus bij.”

Respondenten wisten echter nadat werd doorgevraagd op dit onderwerp niet echt te benoemen wat nou de reden was dat dit als belemmerende factoren werden gezien. Zij wisten geen voorbeelden te noemen van situaties waarin dit mogelijk een probleem zou kunnen zijn.

4.3.3 Karaktereigenschappen

Kort na het afnemen van de eerste paar pilot interviews werd er een vraag toegevoegd die meer duidelijkheid moest scheppen over de ervaring die dorpsbewoners hadden met de dorpsondersteuner: “Wat zijn eigenschappen van de dorpsondersteuner die hem geschikt of zo niet ongeschikt maken voor de rol van dorpsondersteuner?” Met deze vraag werd er meer informatie verschaft wat betreft ervaringen met de dorpsondersteuner en welke karaktereigenschappen hierin belemmerend of bevorderend zouden kunnen zijn. Karaktereigenschappen die naar boven kwamen waren bijvoorbeeld: bescheiden, betrokken, open, rustig, vriendelijk en goede omgang met kritiek. Zo werd er meerdere malen gezegd dat de dorpsondersteuner een bescheiden man is en zich ‘nooit op zijn borst zou kloppen’. Ook vertelde een respondent dat de dorpsondersteuner weer weg is zodra hij zijn ding gedaan heeft.

De vriendelijkheid en betrokkenheid van de dorpsondersteuner kwam meermaals terug. Respondenten gaven aan het vooral als prettig te ervaren dat de dorpsondersteuner veel meeleeft met iedereen.

Respondent 19: “Altijd klaar staan voor anderen, altijd een oog hebben voor als er ergens wat is”.

Ook de rust die de dorpsondersteuner zou uitstralen viel op, veel respondenten gaven deze eigenschap aan als een factor die het contact prettig liet verlopen. Respondenten gaven ook aan dat de dorpsondersteuner goed de rust in iets kan houden. Zo kan de dorpsondersteuner, volgens meerdere respondenten, goed tegen kritiek. Dit werd ook als bevorderend gezien in het aangaan van contact.

Respondent 11: "Ik zeg eigenlijk altijd netjes goedendag, je maakt een praatje met hem. Hij staat altijd open voor je en hij is vriendelijk."

Een andere karaktereigenschap die opviel was de daadkracht van de dorpsondersteuner. Onder andere door de eerder genoemde gesprekstechnieken gaf de dorpsondersteuner mensen het gevoel dat hij echt luisterde naar de mensen en ook daadwerkelijk iets deed met hetgeen hem gevraagd werd. Dit lijkt goed te passen bij zijn daadkrachtige karakter en dat is respondenten ook opgevallen, zoals te zien is in het volgende citaat:

Respondent 8: "Als hij zich ergens voor inzet dan gaat hij daarvoor en dan laat hij het niet meer los totdat hij het bereikt heeft."

4.3.4 Functie-eigenschappen

Buiten de genoemde karaktereigenschappen zijn er ook eigenschappen naar voren gekomen uit de interviews die wat zeggen over de functie. Ook deze eigenschappen zeggen wat over de ervaring die dorpsbewoners hebben met de dorpsondersteuner. Zo is vaak naar voren gekomen dat de dorpsondersteuner een bekend persoon is binnen het dorp. Onder het thema 'bevorderende factoren' is al beschreven dat dorpsbewoners zich bewust zijn van de activiteiten die hij uitvoert binnen het dorp. Dit gaf ook al aan dat hij een bekend figuur is in het dorp. De functie van dorpsondersteuner lijkt bekend te zijn onder dorpelingen. Hierop aansluitend is nog een belangrijke bevorderende factor naar boven gekomen, namelijk dat de dorpsondersteuner laagdrempelig bereikbaar is. Respondenten benaderden hem graag om hem mee te laten denken en dat ging ook altijd gemakkelijk en zonder teveel moeite.

Respondent 13: "Ik denk dat weinig mensen een drempel hebben om naar hem toe te stappen."

Er was geen enkele respondent die aangaf dat hij/zij de dorpsondersteuner niet wist te bereiken. Zo gaven veel respondenten aan dat ze hem vaak op straat tegen kwamen, ook wisten veel respondenten hem gewoon te bereiken via de mobiele telefoon. Er werden ook weinig tot geen alternatieve manieren gevonden om voor meer bekendheid te zorgen van de functie. Bijna de helft van de respondenten gaf aan dat het vermelden van de dorpsondersteuner in het gratis maandbladje 't Peelklokje' een goede manier is om de functie van dorpsondersteuner bekend te maken onder de bevolking. Zij zagen ook geen reden om dit op een andere manier te bewerkstelligen.

Dat de dorpsondersteuner zo bekend is onder de dorpsbewoners geeft ook aan dat hij veel connecties heeft in en rondom het dorp. Veel respondent gaven aan dit als positieve eigenschap te zien, omdat ze hierdoor het gevoel hebben dat hij met zijn brede netwerk meer kan bereiken. Ook gaven respondenten aan dat zij dachten dat de dorpsondersteuner kennis van zaken heeft.

Respondent 8: "Hij heeft veel bekendheid in het dorp en hij heeft ook kennis van zaken. Hij weet precies waar hij heen moet als er ergens problemen zijn, hij heeft overal voelsprietten en lijntjes die je daarvoor moet hebben."

Andere functie-eigenschappen die naar voren zijn gekomen zijn onder andere flexibiliteit en tijdsbesteding. Meermaals werd aangegeven dat de dorpsondersteuner veel tijd steekt in zijn werk en dat hij op veel uiteenlopende tijden van de dag beschikbaar is. Ook gaven respondenten aan dat hij heel gedreven is in zijn werk en dat hij de dingen niet zomaar los laat.

Als reden voor het eerder genoemde oplossende vermogen werd meerdere malen aangegeven dat dit kwam door de ervaring in het onderwijs die de dorpsondersteuner in America had. Respondenten gaven aan dat deze achtergrond en studie ervoor heeft gezorgd dat hij niet alleen een goed oplossend vermogen heeft maar ook goed heeft geleerd om met mensen te werken.

Respondent 20: "De dorpsondersteuner is een hele goede leraar geweest en zodoende is hij ook een goed mens. Niet iedereen kan dat, het moet je ook liggen om met mensen om te kunnen gaan."

Er werd ook door meerdere mensen aangekaart dat zij van mening waren dat de dorpsondersteuner sinds zijn aanstelling een positieve invloed heeft gehad op de leefbaarheid van het dorp. Zo gaven respondenten aan dat er meer evenementen georganiseerd worden en dat, mede door toedoen van de dorpsondersteuner, de supermarkt terug gekomen is. Dat heeft ervoor gezorgd dat er meer mensen naar het dorp toetrokken.

Respondent 17: "Hij zorgt wel dat er wat te doen blijft hier in het dorp, dat het een beetje leefbaar is."

5. Discussie

Dit kwalitatieve onderzoek richtte zich op het functioneren van de dorpsondersteuner in America op basis van de ervaringen van dorpsbewoners en wat, volgens de dorpsbewoners, belemmerende en bevorderende factoren zijn in het contact leggen en behouden met de dorpsondersteuner. Er zijn in totaal 22 respondenten uit het dorp geïnccludeerd en geïnterviewd, de data die daaruit voortkwam is verwerkt en onderverdeeld in verschillende thema's. Hieruit zijn veel factoren gekomen die een bevorderende invloed hebben in het contact met de dorpsondersteuner en maar enkele factoren die een belemmerende invloed hebben. In dit hoofdstuk worden de data vergeleken met relevante literatuur en geanalyseerd en geïnterpreteerd naar hun praktische toepasbaarheid en de generaliseerbaarheid. Vervolgens wordt de kwaliteit van dit onderzoek besproken aan de hand van een onderdeel dat ingaat op zorgvuldigheidseisen.

5.1 Vergelijking met de literatuur

Voor zover nu bekend is er in de beschikbare literatuur niet eerder kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar ervaringen met een dorpsondersteuner vanuit de populatie van een ander dorp. Het betreft een relatief nieuwe functie waar op dit moment nog mee wordt geëxperimenteerd. Het is daarom niet mogelijk om de resultaten voortkomend uit dit kwalitatieve onderzoek te vergelijken met eerdere kwantitatieve data.

Er is echter wel eerder kwalitatief onderzoek gedaan in de vorm van focusgroepen naar de functie van de dorpsondersteuner. In dat onderzoek (Veerbeek et al, 2014) werden factoren onderzocht die bijdroegen aan het succes van kleinschalige wijkgerichte zorg. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de gemeente Gemert-Bakel en aangezien de dorpsondersteuning in die gemeente een sleutelrol speelt in de kleinschalige zorg, hebben de factoren die zij vonden vooral betrekking op de rol die de dorpsondersteuner daar vervult.

Een aantal van de factoren die volgens Veerbeek et al. (2014) bijdragen aan het succes van kleinschalige wijkgerichte zorg komen overeen met de functie-eigenschappen van de dorpsondersteuner in America die volgens de respondenten invloed hebben op de ervaringen die zij hebben met de dorpsondersteuner in hun dorp. Een gedeelte van de factoren die de ervaring van dorpsbewoners met de dorpsondersteuner in America positief beïnvloeden spelen dus ook een rol in het verbeteren van de kleinschalige zorg in Gemert en Bakel. Een opvallende overeenkomst was dat uit beide resultaten bleek dat respondenten vonden dat de dorpsondersteuner op de hoogte is van zaken in het dorp en veel contacten heeft in het dorp en bij verschillende instanties. Zo weten de dorpsondersteuners goed wie zij zouden kunnen inschakelen wanneer nodig. Een andere opvallende overeenkomst is dat uit beide resultaten blijkt dat vanuit de dorpsondersteuning initiatieven georganiseerd worden om de leefbaarheid en saamhorigheid te vergroten. Ook viel op dat respondenten uit beide onderzoeken hebben aangegeven dat ze de dorpsondersteuner zien als een centraal aanspreekpunt in het dorp voor allerlei soorten problemen, die niet alleen betrekking hoeven te hebben op zorgvragen. Verder is ook in het onderzoek van Veerbeek et al. (2014) de invloed van de persoon achter de functie beschreven. Zo waren respondenten het erover eens dat de dorpsondersteuner in het dorp moet wonen en bij voorkeur er ook vandaan moet komen. Hij/zij moet goed kunnen luisteren en affiniteit hebben met oudere mensen en goed en gemakkelijk contact kunnen leggen. Deze eigenschappen komen overeen met de eigenschappen die naar voren zijn gekomen uit de resultaten van dit onderzoek.

Uit de resultaten van het onderzoek van Veerbeek et al. (2014) bleek dat er onduidelijkheid bestaat over de taken die de dorpsondersteuners uitvoeren, terwijl inwoners van America zich zeer goed bewust leken te zijn van het takenpakket van de dorpsondersteuner. Ook bleek uit het onderzoek dat respondenten aan hadden gegeven dat ze soms het idee hadden dat de dorpsondersteuners de problemen niet goed oppakten. Terwijl de Dorpsondersteuner in America volgens de respondenten goed terug komt op vragen van mensen en ze goed op de hoogte houdt. Het verschil kan onder andere veroorzaakt worden doordat in dorpen als Gemert en Bakel (waar het inwonersaantal een stuk hoger ligt) meerdere dorpsondersteuners actief zijn per dorp. Respondenten gaven aan niet goed te weten waarmee ze bij de dorpsondersteuning terecht konden. Ook bleken er tussen dorpsondersteuners verschillen te zijn wat betreft de dingen die wel of niet werden opgepakt.

5.2 Toepasbaarheid en generaliseerbaarheid van de data

Er is gedurende het samenstellen van de groep respondenten goed op gelet dat de groep de demografie van het dorp zou weerspiegelen. Na verloop van tijd leek er een disbalans te ontstaan in het aantal mannen tegenover vrouwen en werden bepaalde leeftijdscategorieën niet voldoende gerepresenteerd. Om de groep respondenten zo representatief mogelijk te maken zijn de student onderzoekers op dat moment op zoek gegaan naar personen met specifieke demografische kenmerken. Uiteindelijk is hierdoor een juiste verhouding gecreëerd die de generaliseerbaarheid van het onderzoek ten goede is gekomen.

Na alle 22 interviews te hebben afgenomen leek er nog geen saturatie te zijn bereikt. Dit was onder andere ook een reden waarom er aanzienlijk meer interviews af zijn genomen dan in eerste instantie gepland was binnen de opzet van het onderzoek. Het zou zoals gesteld in het onderdeel 'onderzoekspopulatie' niet zozeer een probleem zijn wanneer niet iedereen aan het onderzoek mee wilde doen, zolang deze groep mensen maar niet systematisch verschilde van de groep mensen die dat wel zouden willen. Dit probleem is bij de uiteindelijke uitvoering wel voorgekomen, het is namelijk zo dat vrijwel niemand heeft deelgenomen die een negatieve mening verkondigde. Deze mensen zijn (op een enkel geval na) niet in het onderzoek voorgekomen terwijl deze er volgens meerdere respondenten wel hadden moeten zijn binnen het dorp. Mogelijk is het zo geweest dat de mensen die weigerden te participeren nou net de mensen waren die een dergelijke mening hadden. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat zij deze mening liever niet publiekelijk wilden verkondigen uit angst dat dit op een bepaalde manier bekend zou worden onder de mensen van het dorp en zij hier negatief op aangekeken zouden worden. Een andere reden zou kunnen zijn dat de mensen die deze mening hadden minder zichtbaar waren binnen het dorp en daardoor vanwege de manier van werven niet voor het afnemen van interviews naar voren zijn gekomen.

5.3 Zorgvuldigheidseisen

Binnen dit onderdeel zullen de betrouwbaarheid, validiteit en perspectieven van de onderzoekers beschreven worden. Wat betreft de zorgvuldigheidseisen zijn er ook ter beoordeling meerdere artikelen en boeken van geaccrediteerde bronnen betrokken, namelijk Greenhalgh (2014), Johnson (1997) en Mays & Pope (1995). Het laatste onderdeel zal gaan over de toepassing hiervan.

5.3.1 Betrouwbaarheid en validiteit

Wat betreft betrouwbaarheid valt niet te zeggen of er bij replicatie van het onderzoek een zelfde resultaat uit voort zou komen. Dit gezien het feit dat het onderzoek een momentopname is en draait om subjectieve meningen. Meningen kunnen uiteraard door omstandigheden veranderen.

Zoals in een eerder gedeelte al gesteld is, is er rekening gehouden met de constructvaliditeit en de descriptieve validiteit. Een ander type validiteit dat pas na

uitvoering van het onderzoek aan bod kwam was interpretatieve validiteit. De interpretatieve validiteit van het onderzoek lijkt hoog vanwege het feit dat er veel verbatim citaten in het onderzoeksrapport verwerkt zijn. Door het gebruik van veel van deze lage-inferentie descriptoren kunnen mensen letterlijk lezen wat er gezegd is zonder dat hier vanuit de onderzoekers een interpretatie aan gegeven wordt. Dit werd in veel gevallen naderhand wel gedaan, maar de lezer kan zelf bepalen of deze het hiermee eens is door het citaat eerst zelf te hebben gelezen.

De externe validiteit van dit onderzoek wordt door een aantal factoren beperkt. Door de grootte van het dorp is het voor de dorpsondersteuner mogelijk om zijn rol te vervullen. Bij een groter aantal inwoners zou hij dit niet meer in zijn eentje aankunnen.

De specifieke positie waarin de dorpsondersteuner binnen America zich bevindt maakte hem volgens mensen ook tot de aangewezen persoon voor de functie. Hij is vroeger leraar geweest op de lokale basisschool, waardoor hij zich al in een positie bevond waarin hij veel dorpsbewoners goed kende. Daarnaast is hij mede verkozen door dorpingen, en niet enkel door mensen die betrokken waren in het bestuur van het dorp. De invloed hiervan op het kiezen van een persoon die zo geschikt is voor de functie is moeilijk te bepalen, maar dit zou wel een grote rol gespeeld kunnen hebben. Het is tot er meer wordt geëxperimenteerd met de functie in andere dorpen, moeilijk te zeggen of ieder dorp zomaar een persoon kan vinden die zo geschikt is voor deze functie. De betreffende dorpsondersteuner leek erg veel tijd te steken in zijn taak tegenover het aantal uren waar hij eigenlijk voor was aangesteld. Hij leek bereid om een groot deel van zijn tijd op te offeren voor het dorp waar hij in werkt. Daarnaast kwam hij volgens de respondenten zeer consequent terug op al hun gestelde vragen. Hierin leek hij erg consciëntieus te werk te gaan. De vraag is of het mogelijk is om in ieder willekeurig dorp een persoon te vinden die al deze kwaliteiten bezit en bereid is een dergelijke opoffering te maken. De mogelijkheid bestaat om eventueel een persoon uit ander dorp aan te stellen, maar hiermee zou de geschiktheid beïnvloed kunnen worden doordat deze persoon waarschijnlijk minder bekend zal zijn met alle kwesties die er spelen in het dorp.

5.3.2 Perspectieven van de student onderzoekers

Het is niet redelijk te denken dat kwalitatief onderzoek volledig objectief kan zijn. Door de mate van subjectiviteit die hierbij komt kijken en de invloed die dit kan hebben op de uiteindelijke resultaten is het van belang dat er goed gereflecteerd wordt op de perspectieven van de onderzoekers en hier openlijk voor uitgekomen wordt.

De resultaten zijn mogelijk beïnvloed door het feit dat de student onderzoekers al bekend waren met zowel het dorp als de dorpsondersteuner doordat er vooraf een uitgebreide introductie binnen het dorp heeft plaatsgevonden. Deze rondleiding werd verzorgd door de dorpsondersteuner zelf. Er zijn voorafgaand aan het onderzoek meermaals contactmomenten geweest tussen de onderzoekers en degene die het onderwerp van het onderzoek was. Dit kan de objectiviteit van het onderzoek mogelijk ten nadele zijn gekomen. Dean (2017, p. 19) praat in haar boek *Making sense of science over 'bias of optimism'* en zegt hierover het volgende; "Overall, we have a greater willingness to accept findings that would be welcome, if they were true." Doordat er meerdere ontmoetingen hadden plaatsgevonden en deze als prettig zijn ervaren kon het zo zijn dat de student onderzoekers het de dorpsondersteuner onbewust gunden dat de uitkomst van het onderzoek positief uitviel. Het kon bijvoorbeeld zo zijn dat de student onderzoekers onbewust in hun houding en vraagstelling tijdens het interviewen hun mening projecteerden op anderen en hierdoor de antwoorden beïnvloedden. Van de andere kant kan de dorpsondersteuner mogelijk de laatste tijd ook onbewust zijn werkwijze hebben aangepast door de kennis

dat er onderzoek naar hem werd uitgevoerd, wat de resultaten zou kunnen hebben beïnvloed.

Ook is het zo dat er nauwe betrokkenheid was tussen het bestuur van het onderzochte dorp en het lectoraat dat de opdrachtgever was voor het onderzoek. De opdrachtgever had op zijn beurt weer een grote rol in het aansturen van de onderzoekers, wat ook mogelijk zijn invloed heeft gehad.

Van de andere kant heeft deze betrokkenheid er wel mogelijk voor gezorgd dat er uiteindelijk beter contact was met de dorpsbewoners doordat de dorpsondersteuner binnen het dorp onder de mensen bekend heeft gemaakt dat er een onderzoek plaats zou vinden. Vanwege het feit dat de dorpsbewoners hier middels de dorpsondersteuner over waren geïnformeerd, waren zij er in veel gevallen van op de hoogte en waren hierdoor gewilliger in hun deelname, wat ook meermaals is geuit op momenten dat mensen aangesproken werden.

Een vraag die men zich behoort te stellen in het belang van reflexiviteit bij kwalitatief onderzoek is hoe de onderzoekers zelf in het onderwerp van het onderzoek staan (Johnson, 1997). De student onderzoekers deelden grotendeels eenzelfde mening over het onderwerp van dit onderzoek. De dorpsondersteuner werd door de één mogelijk als een goede oplossing beschouwd voor de huidige problematiek die in dorpen als America werd ervaren door de veranderingen in het zorgstelsel. De ander was minder voorzichtig en zag het als een goede oplossing. Echter kan deze mening ook voortgekomen zijn uit het feit dat dit de enige oplossing voor het desbetreffende probleem was die voorgelegd is, en er niet gezocht is naar eventuele alternatieven omdat dit niet het onderwerp van het onderzoek was.

Een ander onderdeel waar iets over gezegd dient te worden is de manier waarop de interviews verliepen vanuit het oogpunt van de student onderzoekers. Over het geheel genomen dachten beide student onderzoekers dat de interviews op een amicale en open manier verliepen. De verhoudingen tussen de interviewers en de geïnterviewden leken gemakkelijk en snel tot stand te komen. De interviewers waren het een enkele malen niet zozeer eens met een gegeven antwoord omdat iemand zich bijvoorbeeld op een wijze begonnen te uiten over mensen van andere afkomst die niet overeenkwam met de mening die de student onderzoekers hierover hadden. Hier is echter wel op het moment zelf voor hoeverre mogelijk op een neutrale manier op gereageerd. Het kan mogelijk zo zijn geweest dat er onbewust signalen af zijn gegeven die de ander deden merken dat de student onderzoekers zich hier ietwat ongemakkelijk bij voelden, maar dit leek voor zover eruit opgemaakt kon worden niet het geval te zijn.

5.3.3 Checklijsten

Er is gedurende de uitvoering van het onderzoek een checklist gebruikt om te kijken of het onderzoek zou voldoen aan bepaalde criteria om zo kwaliteit te waarborgen. Hierbij is gebruik gemaakt van 'Questions to ask of a qualitative study' uit het artikel van Mays & Pope (1995) uit de British medical journal. Deze lijst met criteria kwam erg overeen met de lijst die in het boek van Greenhalgh (2014) zat, maar bevatte nog een aantal extra criteria, vandaar de keuze voor de checklist uit Mays & Pope (1995). Er is binnen zowel de uitvoering als het rapporteren van het onderzoek voor zover mogelijk of relevant voldaan aan de verschillende criteria op de lijst. De context van het onderzoek is bijvoorbeeld uitgebreid omschreven in het eerste gedeelte van het onderzoek. De manier waarop respondenten geselecteerd zijn is omschreven en er is tijdens het onderzoek goed gelet op het verkrijgen van een representatieve sample zodat de resultaten generaliseerbaar zijn voor de rest van het dorp. Ook is de wijze van analyseren en zijn de beredeneringen hierbinnen omschreven. De uiteindelijke uitkomsten kwamen overeen met de initiële onderzoeksvraag en de analyse is door twee verschillende mensen uitgevoerd om de geloofwaardigheid van het onderzoek te

vergroten. Dit zijn enkele voorbeelden van manieren waarmee er is voldaan aan de criteria op de checklist.

Punten van de lijst die niet naar voren zijn gekomen zijn het vergelijken van kwantitatieve data met de data die verkregen is uit het onderzoek. Dit was simpelweg het geval omdat er geen kwantitatieve data betreffende het onderwerp voorhanden was. Nog een punt waar niet geheel aan voldaan is is het feit dat de audio-opnamen verwijderd zijn uit privacy overwegingen, waardoor de mogelijkheid niet meer bestaat om door een onafhankelijke bron de transcripten met de opnamen te laten vergelijken.

Op deze punten na lijkt er verder te zijn voldaan aan de gestelde criteria, wat de geloofwaardigheid van het onderzoek ten goede zou moeten komen. Er is verder in de bijlage nog een COREQ checklist toegevoegd om zo aan te duiden welke onderdelen van het onderzoek waar te vinden zijn.

6. Aanbevelingen

Hieronder volgen de aanbevelingen die vanuit dit onderzoek gedaan worden voor de praktijk, toekomstig onderzoek en onderwijs.

6.1 Aanbevelingen voor de praktijk

Binnen dit onderzoek vielen een aantal zaken op die leidden tot aanbevelingen. Het viel op dat de dorpsondersteuner van America overwegend positieve reacties opwekte bij respondenten. Er werden maar enkele negatieve punten genoemd, wat aangeeft dat de dorpsondersteuner zijn werk naar tevredenheid van dorpsbewoners lijkt uit te voeren. In de meeste opzichten is daarom de aanbeveling om op eenzelfde manier verder te gaan als voorheen.

Een onderwerp dat wel herhaaldelijk aan bod is gekomen en als negatief gezien werd, is het feit dat de dorpsondersteuner het druk leek te hebben. Hieruit valt op te maken dat het raadzaam is om een limiet te stellen aan het aantal inwoners waar een enkele dorpsondersteuner verantwoordelijk voor is. Logischerwijs zal de dorpsondersteuner wanneer deze teveel werk om handen heeft dingen minder snel op kunnen pakken en zullen mensen langer moeten wachten totdat ze antwoord terug krijgen. In Gemert-Bakel is er een limiet gesteld aan het aantal inwoners dat onder een enkele dorpsondersteuner mag vallen, namelijk 1000 tot 1500 inwoners. Gezien het feit dat America meer inwoners telt (2100) dan het gestelde getal en de dorpsondersteuner hier zijn limieten lijkt te bereiken, zou 1000 tot 1500 inwoners per dorpsondersteuner eventueel wel een goede bovengrens kunnen zijn. Een eventuele mogelijkheid binnen America zou het delegeren van bepaalde taken kunnen zijn.

Ondanks de beperkingen in externe validiteit zijn er wel een aantal dingen naar voren gekomen die mogelijk handig zouden kunnen zijn voor andere dorpen die een dorpsondersteuner aan zouden willen stellen. Er kwamen duidelijk een aantal eigenschappen naar voren die als positief werden beschouwd voor iemand die deze functie uitvoert. Voorbeelden van eigenschappen die herhaaldelijk werden genoemd waren openheid, kalmte, vriendelijkheid en gespreksvaardigheid. Verder werd het als erg positief beschouwd dat de dorpsondersteuner zeer consciëntieus te werk ging. Gezien de beperkingen in de externe validiteit hoeven deze eigenschappen niet te gelden voor andere dorpen, maar ze leken binnen America wel erg opvallend.

6.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Wat betreft toekomstig onderzoek lijkt het zinvol om meer onderzoek te doen van eenzelfde type als dit in verschillende dorpen. Op deze manier kunnen er meer onderzoeken naast elkaar gelegd worden en kunnen er daadwerkelijk theorieën gevormd worden over eigenschappen die in het algemeen als wenselijk geacht worden door de mensen die gebruik maken van de diensten van een dorpsondersteuner. Op deze manier kan er een profiel gedestilleerd worden waarin karaktereigenschappen worden weergegeven die een persoon geschikt maken voor de functie.

Wat betreft kwalitatief onderzoek lijkt het ook nuttig om meningen uit verschillende invalshoeken te verkrijgen. Bijvoorbeeld vanuit het perspectief van zorgverleners of mensen uit de commerciële sector, waar de dorpsondersteuner veel mee te maken heeft. KRAKE is momenteel ook al bezig met kwalitatief onderzoek naar de meningen van zorgverleners binnen hetzelfde dorp. Zij hebben hier dus al een begin mee gemaakt.

Ook lijkt het nuttig om kwantitatief onderzoek uit te voeren naar de functie zodat er een A/B vergelijking gemaakt kan worden. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door middel van het uitvoeren van een onderzoek binnen een dorp waar de functie binnenkort geïntroduceerd wordt aan de hand van een voor- en nameting. Een andere optie zou een vergelijking kunnen zijn tussen dorpen waar dorpsondersteuners actief zijn en dorpen die voor eventuele andere alternatieven gekozen hebben. Het uitvoeren van een kosten-/batenanalyse zou ook mogelijk nuttige informatie op kunnen leveren. De tekortkoming van kwalitatief onderzoek is dat het enkel gebaseerd is op subjectiviteit. Door middel van kwantitatief onderzoek uit te voeren kan de daadwerkelijke effectiviteit van de functie getoetst worden, wat tot bevindingen kan leiden die het onderwerp vanuit een andere invalshoek belichten. Variabelen zoals bijvoorbeeld kwaliteit van leven, welbevinden, gezondheidswinst of kostenbesparing door preventie zouden aan de hand van meetinstrumenten kunnen worden getoetst om zo inzicht te verstrekken in hetgeen de inzet van een dorpsondersteuner oplevert. Ook zou het mogelijk prettig kunnen zijn om met een nader te bepalen frequentie een systematische gestandaardiseerde evaluatie te ondernemen van de functie binnen een dorp om zo inzicht te krijgen in het functioneren van de dorpsondersteuner en eventuele tekortkomingen op te sporen.

6.3 Aanbevelingen voor het onderwijs

Aangaande onderwijs binnen het verpleegkundig vakgebied is het zo dat de dorpsondersteuner als discipline zou kunnen worden geïncorporeerd binnen het curriculum. Er wordt binnen het huidige curriculum al uitgebreid ingegaan op de samenwerking met een heel aantal andere disciplines, maar de dorpsondersteuner zat hier voorsnog niet tussen. De inhoud van de functie, de opzichten waarin de verpleegkundige mogelijk te maken zal krijgen met de dorpsondersteuner en de zaken waarvoor de verpleegkundige contact op kan nemen met de dorpsondersteuner lijken hierbij nuttig. Gezien het feit dat de dorpsondersteuner over een groot netwerk beschikt kan de samenwerking tussen beide disciplines denkbaar zeer voordelig uitpakken. De dorpsondersteuner houdt zich ook deels bezig met zorgvragen waardoor er een heel aantal dingen zijn die zij met elkaar kunnen bespreken. Dit zou de zorg voor cliënten uiteindelijk ten goede kunnen komen. Vandaar dat het raadzaam is om verpleegkundigen goed op de hoogte te stellen van het discipline tijdens hun scholing.

7. Conclusie

Op basis van de resultaten en de discussie worden de hoofdvragen van dit onderzoek beantwoord.

Welke ervaringen hebben inwoners van America met de dorpsondersteuner?

Geconcludeerd wordt dat dorpsbewoners overwegend positieve ervaringen hebben met de dorpsondersteuner van America. Er was geen enkele respondent die aangaf een negatieve ervaring te hebben met de dorpsondersteuner. Dorpsbewoners hebben het idee dat ze bij de dorpsondersteuner aan het juiste adres zijn voor een uiteenlopend scala aan vragen. Logischerwijs zijn er ook mensen die de functie wellicht minder positief zien maar hierover kan in dit onderzoek geen uitspraak worden gedaan.

Een belangrijk punt om te benoemen is dat de persoon achter de functie niet los gezien lijkt te worden van de functie zelf. Hij is onlosmakelijk met de functie verbonden. Er mag geconcludeerd worden dat in America het beeld heerst dat zij de juiste man op de juiste plek hebben. Voor andere dorpen kan het van meerwaarde zijn om alvorens de functie te introduceren eerst te onderzoeken aan welk profiel een dorpsondersteuner zou moeten voldoen.

Wat zijn volgens dorpsbewoners belemmerende en bevorderende factoren in het contact leggen en behouden met de dorpsondersteuner?

Het beeld heerst dat de dorpsondersteuner het te druk heeft met zijn werkzaamheden, waardoor het soms te lang kan duren voordat dorpsbewoners een afspraak kunnen maken.

Andere factoren die mogelijk een belemmerende invloed hebben zijn dat de dorpsondersteuner té betrokken is en té veel op de voorgrond staat. Omdat respondenten geen voorbeeldsituaties wisten te beschrijven waarin dit op een belemmerende manier kon werken, was het moeilijk om dit verder te onderzoeken. Geconcludeerd wordt dan ook dat er niet voldoende resultaten uit dit onderzoek zijn voortgekomen wat betreft belemmerende factoren om hier met veel zekerheid een uitspraak over te kunnen doen.

In tegenstelling tot de belemmerende factoren kan er wat betreft bevorderende factoren meer geconcludeerd worden. Zoals in het voorgaande gedeelte benoemd werd lijkt de persoon achter de functie van dorpsondersteuner binnen America geschikt te zijn voor zijn rol. Er kan geconcludeerd worden dat de desbetreffende dorpsondersteuner mede geschikt lijkt te zijn vanwege zijn gespreksvaardigheid. Door zijn vasthoudendheid en oplossend vermogen worden zaken ook daadwerkelijk opgepakt, wat als een bevorderende factor werd ervaren door de dorpsbewoners. Ook wordt geconcludeerd dat dorpsbewoners goed op de hoogte zijn van de activiteiten van de dorpsondersteuner, hoeveel hij zich inzet voor het dorp en hoe hij hiermee de leefbaarheid van het dorp bevordert. Dit lijkt bevorderend te werken voor de ervaring die dorpsbewoners met de dorpsondersteuner hebben.

Als laatste wordt geconcludeerd dat de hoeveelheid verschillende connecties die de dorpsondersteuner heeft en onderhoud als zeer belangrijk wordt ervaren. Hierdoor

regelt de dorpsondersteuner zaken snel en hebben dorpsbewoners het gevoel dat hij makkelijker tot oplossingen komt.

Referenties

Bakker, E., & Van Buuren, H. (2014). *Onderzoek in de gezondheidszorg* (2e ed.). Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff.

Brink, C., & Van der Veen, N. (2013, juli). Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Geraadpleegd op 2 april 2018, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kennisdossier%205%20Zelfregie%20eigen%20kracht%20zelfredzaamheid%20en%20eigen%20verantwoordelijkheid%205BMOV-1421737-0.1%5D.pdf

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014, 6 juni). Ziekenhuisopnamen; geslacht, leeftijd en diagnose-indeling ISHMT. Geraadpleegd op 2 april 2018, van <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71858NED&D1=a&D2=0&D3=22&D4=0,8&D5=a&HD=100215-1413&HDR=G1,G2,T&STB=G3,G4>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014, 21 oktober). Inkomen, arbeidsdeelname, opleidingsniveau, vermogen en sociale samenhang naar regio. Geraadpleegd op 2 april 2018, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2014/43/inkomen-arbeidsdeelname-opleidingsniveau-vermogen-en-sociale-samenhang-naar-regio>

Dean, C. (2017). *Making sense of science*. Cambridge, United States of America: The Belknap Press of Harvard University Press.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of Qualitative Research* (2e ed.). Thousand Oaks, United States of America: Sage Publications, Inc..

Gardenier, N. (2014, 5 mei). De trends in de thuiszorg duizelen me een beetje. *Nursing*, 2014(-). Geraadpleegd van <https://www.nursing.nl/blog/blog-nicole-de-trends-in-de-thuiszorg-duizelen-me-een-beetje-1513857w/>

Greenhalgh, T. (2014). *How to read a paper* (5e ed.). Chichester, United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

HAN Centre of expertise Krachtige kernen. (2018). *Krachtige kernen*. Geraadpleegd op 29 februari 2018, van <https://specials.han.nl/sites/krachtigekernen/>

Hensums, D. (2012, april). *Zorg door dorpskracht*. Geraadpleegd op 2 april 2018, van https://www.kcwz.nl/doc/wwz_mak_het_samen/W+W+Z_brochure_Krimp_en_Zorg_08.pdf

Hogeschool Arnhem Nijmegen. (2017). *Lectoraat Organisatie van zorg en dienstverlening*. Geraadpleegd op 15 maart 2018, van <https://www.han.nl/onderzoek/kennismaken/duurzame-zorg/lectoraat/organisatie-zorg-dienstverlening/>

Houben, J. (2017, maart). *Vraagbaak, verbinder en aanjager*. Laefhoes America, 1(1), 19.

Houben, J. (2017, maart). In America hebben ze de eigen kracht met succes aangeboord. *Laefhoes America*, 1(1), 14.

Houben, J. (2017, maart). Een dorp van aanpakkers. *Laefhoes America*, 1(1), 3.

Johnson, R. B. (1997). Examining the validity structure of qualitative research. *Education*, 118, 282-292. Geraadpleegd van https://www.researchgate.net/profile/R_Johnson3/publication/246126534_Examining_the_Validity_Structure_of_Qualitative_Research/links/54c2af380cf219bbe4e93a59.pdf

Koolman, N. & Boerdam, A. (2017, 3 juli). Regionale variatie in de mate van vergrijzing. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2017/27/regionale-variatie-in-de-mate-van-vergrijzing>

Mays, N., & Pope, C. (1995). Rigour and qualitative research. *British medical journal*, 311, 109-112. doi:PMC2550154

Nkonki, L., Cliff, J., & Sanders, D. (2011, 24 oktober). Lay health worker attrition: important but often ignored. Geraadpleegd op 2 april 2018, van <http://www.who.int/bulletin/volumes/89/12/11-087825/en/>

Noordhoff Atlasproducties. (2012). *De Grote Bosatlas* (5e ed.). Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff.

Pel - Littel, R. (z.d.). Een ziekte komt zelden alleen. Geraadpleegd op 2 april 2018, van https://www.vilans.nl/docs/vilans/informatiecentrum/multimorbiditeit_literatuurverkenning_pdf.pdf

Rijksoverheid. (2015). *Transitieplan Wmo 2015*. Geraadpleegd op 2 april 2018, van <file:///Users/lucafasotti/Downloads/transitieplan-wmo-2015.pdf>

Sassen, B. (2010). *Gezondheidsbevordering en preventie voor verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten* (4e ed.). Amsterdam, Nederland: Elsevier Gezondheidszorg.

Schuurmans, M., Lambergts, J., Projectgroep V&V 2020, Grotendorst, A., & Van Merwijk, C. (2012, 8 maart). *Beroepsprofiel Verpleegkundige*.

Valaitis, R. K., Carter, N., Lam, A., Nicholl, J., Feather, J., & Cleghorn, L. (2017). Implementation and maintenance of patient navigation programs linking primary care with community-based health and social services: a scoping literature review.. *BMC Health Services Research*, 17, 1-14. doi:DOI 10.1186/s12913-017-2046-1

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. A. S. (2013). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (3e ed.). Bussum, Nederland: Uitgever Coutinho.

Van Meersbergen, D. Y. A., & Biesart, M. C. I. H. (2013). *Praktisch Gezondheidsrecht* (13e ed.). Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff.

Veerbeek, M., Van der Velden, C., Lokkerbol, J., Willemse, B., & Pot, A. M. (2014, oktober). Kleinschalige wijkgerichte zorg in Gemert-Bakel. Geraadpleegd op 2 april

2018, van <https://assets.trimbos.nl/docs/d4a31681-0f3d-4754-be06-aa0ad4de5717.pdf>

Wmo 2015: Wat is er veranderd? (2015, 25 januari). Geraadpleegd op 2 april 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd>

World Health Organization. (z.d.). Community-based health workers (CHWs). Geraadpleegd op 2 april 2018, van <http://www.who.int/hrh/community/en/>

Bijlagen

Bijlage 1 Gedragscode

Bijlage 1: Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker

Onderzoek bij mensen of verzamelen van gegevens van mensen vereist bijzondere zorgvuldigheid. Om de privacy van betrokkenen te waarborgen, dien je als studentonderzoeker altijd vertrouwelijk en zorgvuldig met die informatie om te gaan.

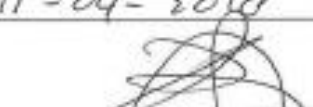
Deze geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers in zorg en welzijn. Je verbindt je aan geheimhouding door het ondertekenen van deze verklaring.

In te vullen door student

Studentnummer	548403
Naam	Berend Kamerling
Opleiding	Keispeelkunde
Geboortedatum	27-08-1996
Geboorteplaats	Veghel

Hierbij verklaar ik dat:

- ik op de hoogte ben van de informatie en werkwijze zoals vastgelegd is in deze Gedragscode. Ik begrijp de informatie en werkwijze en zal me eraan houden zolang ik studeer aan de HAN;
- ik in dit kader aan niemand identificeerbaar zal openbaren wat mij tijdens het onderzoek is verteld of wat ik op een andere manier te weten ben gekomen;
- ik zorgvuldig en verantwoord omga met de onderzoeksgegevens en met de aan mij verleende toegang tot digitale gegevensdragers.

Datum	11-04-2018
Handtekening	

Bijlage 1: Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker

Onderzoek bij mensen of verzamelen van gegevens van mensen vereist bijzondere zorgvuldigheid. Om de privacy van betrokkenen te waarborgen, dien je als studentonderzoeker altijd vertrouwelijk en zorgvuldig met die informatie om te gaan.


Deze geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers in zorg en welzijn. Je verbindt je aan geheimhouding door het ondertekenen van deze verklaring.

In te vullen door student

Studentnummer	549457
Naam	Luca Taroffi
Opleiding	Vieroplegkunde
Geboortedatum	05-06-1998
Geboorteplaats	Gent (België)

Hierbij verklaar ik dat:

- ik op de hoogte ben van de informatie en werkwijze zoals vastgelegd is in deze Gedragcode. Ik begrijp de informatie en werkwijze en zal me eraan houden zolang ik studeer aan de HAN,
- ik in dit kader aan niemand identificeerbaar zal openbaren wat mij tijdens het onderzoek is verteld of wat ik op een andere manier te weten ben gekomen,
- ik zorgvuldig en verantwoord omga met de onderzoeksgegevens en met de aan mij verleende toegang tot digitale gegevensdragers.

Datum	11-04-2018
Handtekening	

Bijlage 2 Zoekstrategie

Zoekstrategie PubMed

Zoekstrategie PubMed	Rapportage zoekstrategie
<p>Stap 1: Vraagstelling / onderwerp</p>	<p>Stap 1 Er is vraag naar meer inzicht in de ervaringen van dorpsbewoners van America over de dorpsondersteuner.</p>
<p>Stap 2: PICO formuleren</p>	<p>Stap 2 Vraag: Welke ervaringen hebben inwoners van America met de dorpsondersteuner?</p> <p>P: Inwoners van America I: De dorpsondersteuner C: - O: ervaringen/tevredenheid</p>
<p>Stap 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zoektermen formuleren op basis van PICO 2. Voor Engelstalige databases deze zoektermen vertalen 3. Beschrijf de zoektocht naar de MeSH termen search: allereerst MeSH-termen vermelden met bijbehorende definitie; zo nodig vrije tekstwoorden vermelden 4. Voer per MeSH term de search op PubMed uit. Rapporteer het aantal hits (resultaten) per MeSH term (deze staat in PubMed in de history onder 'Advanced' en die kun je kopiëren). 	<p>3.1 en 3.2: De populatie is niet te vertalen naar relevante Engelse begrippen, dit leidt alleen maar tot verwarring en is niet bevorderend voor het specificeren van de zoekactie. Hierom is ervoor gekozen om alleen maar de interventie en outcome in te vullen.</p> <p>PICO in Engelse begrippen: P: - I: community-based social worker(s), community(-based) health worker(s), community social worker(s), patient navigator(s), C: - O: satisfaction</p> <p>3.3: Gevonden MeSH-termen en definities Er is niet voor gekozen om te werken met MeSH-termen, gezien het feit deze te gericht zijn op het medische vakgebied wat in deze niet van toepassing is.</p> <p>Gebruikte vrije termen Review, free full tekst</p> <p>3.4: Aantal hits search -</p>
<p>Resultaten zoekstrategie</p>	<p>Search</p>

<p>Stap 4A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Combineer nu alle zoektermen tot een 'zoekstring' met de boolean operators "OR" en of "AND" 	<p>4A.1</p> <p>Aantal titels volledige search: (((((((((((community-based social worker[Title/Abstract]) OR community-based social workers[Title/Abstract]) OR community-based health worker[Title/Abstract]) OR community-based health workers[Title/Abstract]) OR community health worker[Title/Abstract]) OR community health workers[Title/Abstract]) OR community social worker[Title/Abstract]) OR community social workers[Title/Abstract]) OR patient navigator[Title/Abstract]) OR patient navigators[Title/Abstract]) AND Review[ptyp] AND free full text[sb])) AND satisfaction[Title/Abstract]</p>
<p>Stap 4B</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bekijk de resultaten (hits) van je search met de combinatie van alle zoektermen uit stap 4A. 2. Stel vast of je nog andere filters moet gebruiken zoals en 'publicatiedatum'. 3. Stel op basis van titel en abstract vast of je nog aanvullende in- en exclusiecriteria moet gebruiken 4. Pas hierop desgewenst je zoekstring aan door: <ol style="list-style-type: none"> a. te verbreden (MeSH termen toevoegen, MeSH termen verbreden of een onderdeel uit je PICO niet in de zoekstring opnemen) b. te versmallen (afbakenen op 'major topics' , knop: Do not include MeSH terms found below this term in the MeSH hierarchy gebruiken. subheadings gebruiken of 'NOT' MeSH term aan zoekstring toevoegen) 	<p>4B.1 Aantal hits: 3</p> <p>4B.2 Geen filters gebruikt</p> <p>4B.3 Er is gekozen om de term 'satisfaction [Title/Abstract]' te excluseren Aantal hits: 144</p> <p>4B.4 Geen in- en exclusiecriteria opgenomen</p>
<p>Stap 4C</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lees de titels en de abstracts van de gevonden artikelen en bekijk welke artikelen geschikt zijn. 2. Bekijk de referenties van de artikelen die goed bij je onderwerp passen. 3. Bekijk de MeSH termen die je hebt gezien bij de artikelen die goed bij je onderwerp passen 4. Ga eventueel nog een keer terug naar stap 4 b en verbreed/versmal zo nodig je zoekstring op basis van aanvullende of betere MESH termen. 	<p>4C</p> <p>Na beoordeling van de titel en samenvatting bleven er 14 relevante artikelen over, die vervolgens onderverdeeld zijn in drie subcategorieën; zeer relevant (2), relevant (4) en minder relevant (8)</p>

<p>Stap 4D: Welke artikelen ga ik gebruiken? Vermeld hier de keuze van je artikelen</p>	<p>4D Gebruikte artikelen: <i>'Implementation and maintenance of patient navigation programs linking primary care with community-based health and social services: a scoping literature review.'</i> (Valaitis et. al, 2017)</p>
--	---

Zoekstrategie cinahl

"AB community health worker OR AB community health workers OR AB community-based health worker OR AB community-based health workers OR AB community social worker OR AB community social workers OR AB lay health workers OR AB lay health worker OR AB patient navigator OR AB patient navigators"

Zoals benoemt zijn er via Cinahl geen nieuwe relevante artikelen gevonden, veel onderzoeken waren al naar voren gekomen met het zoeken binnen PubMed of kwamen grotendeels overeen. Er is daarom voor gekozen om geen aparte tabel voor de zoekstrategie in te vullen.

Bijlage 3 Evidence tabel

Niveau van Evidentie	Publicatie jaar	Studiedesign	Auteur(s)	Populatie & Setting	Doel van het onderzoek	Resultaten	Conclusie
1A	2017	Systematische review	R.K. Valaitis, N. Carter, A. Lam, J. Nicholl, J. Feather & L. Cleghorn	Verenigde staten, Verenigd Koninkrijk, Australië, New Zeeland en West Europa	Motivators en beïnvloedende factoren ten aanzien van de implementatie en het onderhoud van patient navigation programs	Er waren 11 factoren die de implementatie en het onderhoud van patient navigation programs leken te beïnvloeden, er zijn ook verscheidene positieve uitkomsten gevonden ten aanzien van patiënten, aanbieders en patient navigators	Het onderzoek biedt nieuwe informatie die bij het opzetten en onderhouden van patient navigation programs ondersteuning kan bieden en geeft suggesties voor toekomstig onderzoek.

Niet bekend	2014	Zowel kwalitatief als kwantitatief	M. Verbeek, C. van der Velden, J. Lokkerbol, B. Willemse & A.M. Pot	Gemert-Bakel	Kosteneffektiviteit en succesfactoren van kleinschalige wijkgerichte zorg in Gemert-Bakel	Er zijn 7 factoren gevonden die bij hebben gedragen aan het succes van kleinschalige zorg in Gemert-Bakel	De ontwikkeling in kosten en effecten in Gemert-Bakel zijn vergelijkbaar met de vergelijkingemeente, de ontwikkeling in WMO-kosten en effecten zijn in Gemert-Bakel gunstiger uitgevallen
-------------	------	------------------------------------	---	--------------	---	---	---

Bijlage 4 Concept vragen

Bent u een inwoner van America?

Kent u de dorpsondersteuner van America?

Ja: Wanneer mensen bevestigen dat ze de dorpsondersteuner al kennen worden onderstaande vragen gesteld.

- Weet u ook wat de functie inhoudt?

Als mensen aangeven dat ze de dorpsondersteuner wel kennen maar niet precies weten wat hij doet wordt er een beknopte functieomschrijving gegeven.

- Hoe zou u uw relatie met de dorpsondersteuner beschrijven?

Door de vraag op deze manier te stellen kan er veel informatie teruggeven worden. Deze vraag is bedoeld om een beeld te schetsen van de context waarin de geïnterviewde te maken heeft met de dorpsondersteuner.

- Hoe bent u in contact gekomen met de dorpsondersteuner?
 - o Wat zorgt ervoor dat u geen goed contact kan leggen met de dorpsondersteuner?
 - o Wat zorgt ervoor dat u goed contact kan leggen met de dorpsondersteuner?

Met deze vraag wordt verduidelijkt op welke manier de geïnterviewde contact heeft opgenomen met de dorpsondersteuner. De bedoeling hiervan is om te onderzoeken wat de meest gangbare manier is om in contact te komen met de dorpsondersteuner. Met de twee subvragen wordt gevraagd naar de belemmerende en bevorderende factoren die de geïnterviewde heeft ondervonden bij het contact leggen met de dorpsondersteuner.

- Wat zijn voor u redenen geweest om contact op te nemen met de dorpsondersteuner?

Met behulp van deze vraag wordt de aanleiding onderzocht voor het opnemen van contact met de dorpsondersteuner. Hiervan is de bedoeling om de meest voorkomende redenen te achterhalen waarom dorpsbewoners de hulp van de dorpsondersteuner inschakelen.

- Hoe behoudt u het contact met de dorpsondersteuner?
 - o Wat zorgt ervoor dat het contact verstoord wordt met de dorpsondersteuner?
 - o Wat zorgt ervoor dat het contact goed blijft met de dorpsondersteuner?

Deze vraag is erop gericht om te onderzoeken of (en zo ja in welke vorm) mensen contact behouden met de dorpsondersteuner. Door het stellen van de subvragen kan er achter gekomen worden wat mensen vinden van de manier waarop het contact verloopt, dit zegt iets over hoe mensen het contact ervaren. Tussen de informatie die uit de antwoorden hierop terugkomt zou relevante informatie kunnen zitten over de redenen waarom mensen contact blijven behouden of zoeken of de redenen waarom mensen na een bepaalde ervaring niet meer terugkomen bij de dorpsondersteuner met hun vragen.

Hoe ervaart u het contact met de dorpsondersteuner?

- o Wat zorgt ervoor dat u het contact als goed ervaart?
- o Wat zou er beter kunnen in het contact met de dorpsondersteuner?

Bij deze vraag wordt er gekeken naar de ervaring die de geïnterviewde heeft in het contact met de dorpsondersteuner. Mocht de ervaring positief zijn wordt er eerst gekeken wat daarbij beïnvloedende factoren op zijn en vervolgens wordt er ook gevraagd naar de belemmerende factoren. Mocht de ervaring negatief zijn wordt er direct gevraagd naar bevorderende factoren en vervolgens zal er gevraagd worden wat er juist wel als goed ervaren wordt.

- Wat zijn eigenschappen van de dorpsondersteuner die hem geschikt of juist ongeschikt maken voor de functie?

Met deze vraag wordt meer inzicht verschaft waarom de persoon achter de functie (on)geschikt is voor zijn rol.

Nee: Wanneer mensen aangeven de dorpsondersteuner nog niet te kennen zullen deze vragen gesteld worden, er zal dan eerst een korte functieomschrijving gegeven worden.

- Wat zou volgens u een manier zijn die kan zorgen voor meer bekendheid met deze functie onder de inwoners van America?

De bedoeling van deze vraag is dat er vanuit degene die geïnterviewd wordt suggesties geboden worden voor het verhogen van bewustzijn over de dorpsondersteuner onder de dorpsbewoners.

- Wat zouden voor u beweegredenen kunnen zijn om contact op te nemen met de dorpsondersteuner?

De bedoeling van deze vraag is om te ontdekken of er oningevulde behoeftes zijn waar de dorpsondersteuner invulling aan het kunnen geven. In essentie komt dit neer op het detecteren van verloren kansen.

- Wat zouden eigenschappen zijn van de dorpsondersteuner die hem geschikt of juist ongeschikt maken voor de functie?

Met deze vraag wordt meer inzicht verschaft waarom de persoon achter de functie (on)geschikt is voor zijn rol.

Bijlage 5 Overzicht iteratief proces

In deze bijlage staan de vragen die gedurende de periode van dataverzameling zijn toegevoegd aan het interview, per vraag wordt beargumenteerd waarom dit is gedaan.

Weet u ook wat de functie inhoudt?

Deze vraag werd al snel toegevoegd aan het interview en werd gesteld direct na de eerste vraag. Er was tot dat punt toe nog geen enkele respondent die de dorpsondersteuner niet kende, iedereen leek wel te weten wie de dorpsondersteuner was. Dit hoefde echter niet te betekenen dat de respondenten ook wisten wat de functie inhield, vandaar dat hier nog extra naar gevraagd werd.

Heeft u wel eens contact met *naam* opgenomen in de rol van dorpsondersteuner?

Omdat iedereen wel eens een praatje met hem maakte en hem persoonlijk leek te kennen, bleek het belangrijk om te verduidelijken dat contact met de persoon als zijnde de dorpsondersteuner werd bedoeld.

Wat zouden voor u beweegredenen zijn om contact op te nemen met de dorpsondersteuner?

Deze vraag bleek niet nuttig, omdat er vaak dezelfde informatie werd gegeven als bij de vraag; weet u ook wat de functie inhoudt? Daarom werd besloten om deze vraag uit het interview te halen.

Wat zijn eigenschappen van *naam* die hem geschikt dan wel ongeschikt maken voor de rol van dorpsondersteuner?

Met deze vraag werd meer informatie verschaft wat betreft de ervaring die respondenten hadden met de dorpsondersteuner en meteen ook wat belemmerende en bevorderende factoren hierin waren. Dit werd dus gezien als een zeer nuttige vraag en werd dan ook snel toegevoegd in het interview.

Wat zou er beter kunnen?

Respondent waren over het algemeen heel erg positief over de dorpsondersteuner, daarom werd deze vraag vaak gebruikt om door te vragen en te achterhalen of er ook belemmerende factoren waren in het contact.

Kunt u, ondanks dat u nooit contact met *naam* hebt opgenomen, voorbeelden noemen van situaties waarbij hij betrokken is geweest en die het dorp ten goede zijn gekomen?

Deze vraag werd later toegevoegd om te achterhalen hoe bekend de functie binnen het dorp is. De student onderzoekers wilden graag weten hoe bewust mensen waren van de activiteiten van de dorpsondersteuner. Dit werd namelijk als een bevorderende factor gezien in de ervaringen die mensen met hem hebben.

Bijlage 6 Project planning

(deze pagina moet horizontaal)

Activiteit	W k 7	W k 8	W k 9	W k 10	W k 11	W k 12	W k 13	W k 14	W k 15	W k 16	W k 17	W k 18	W k 19	W k 20	W k 21	W k 22	W k 23	W k 24	W k 25	W k 26
De oriëntatiefase																				
Vergadering met het bestuur GVA																				
Dorpendag America																				
Literatuurstudie																				
Deadline projectplan																				
Tentamens/vakantie																				
Deadline herkansing projectplan																				
De periode van dataverzameling (respondent en werven + interviewen)																				

