

Tilburg University

Het verhaal als kwaliteitsinstrument

van Delft, E.; Scheffelaar, A.; Janssen, M.; Luijkx, K.

Publication date:
2023

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):

van Delft, E., Scheffelaar, A., Janssen, M., & Luijkx, K. (2023). Het verhaal als kwaliteitsinstrument: Zorgprofessionals in de rol van de interviewer., Mensgerichte ouderenzorg.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



[Home](#) > [Kennisplein](#) > [BLOG: Het verhaal als kwaliteitsinstrument; zorgprofessionals in de rol van interviewer](#)

Blog: Het verhaal als kwaliteitsinstrument; zorgprofessionals in de rol van interviewer

De Academische Werkplaats Ouderen ontwikkelde samen met zes partnerorganisaties het verhaal als kwaliteitsinstrument. Doel van dit instrument is om op basis van verhalen van ouderen de kwaliteit van zorg in beeld te brengen en te verbeteren. In dit instrument spelen zorgprofessionals een centrale rol als interviewer. De vragen die in dit blog centraal staan: kunnen zij hun rol als interviewer goed uitvoeren? En is hun interview van goede kwaliteit? In dit blog vind je een samenvatting van de uitkomsten.

Het verhaal als kwaliteitsinstrument in het kort: zorgprofessionals interviewen ouderen over hun ervaringen met de zorg op een open wijze. De interviewer kent de oudere die zij interviewt niet persoonlijk. Na elk interview maakt de zorgprofessional een portret van het interview: een verhalende weergave van de kernthema's die de oudere vertelde. Vervolgens worden de portretten van geïnterviewde ouderen op een zorglocatie gebruikt om te werken aan kwaliteitsverbetering. Een interessante en belangrijke vraag voor een goede uitvoering van het instrument, is daarmee: kunnen zorgprofessionals hun rol als goed uitvoeren? Zijn de interviews en de portretten van goede kwaliteit?

In 2021 volgden 19 zorgmedewerkers de training van Het verhaal als kwaliteitsinstrument. Zij interviewden in totaal 52 ouderen verspreid over 6 zorglocaties. De interviews en portretten werden geanalyseerd. Allereerst is bekeken of alle interviews waren uitgevoerd en of er van elk interview een portret was opgesteld. Ten tweede werd beoordeeld of de interviewinstructie werd gevolgd en of het portret werd opgesteld zoals bedoeld.

Tenslotte is aan de interviewers gevraagd hoe zij de interviews ervaren hebben.

Interviewvaardigheden

De interviewers volgden de instructies voor het interview grotendeels op. De meerderheid paste interviewtechnieken toe die in de training waren aangeleerd. Zo vroegen zij naar voorbeelden, vatten samen wat een cliënt vertelde, en herhaalden de laatste zin die iemand zei.

Er waren ook wat uitdagingen voor de interviewers. Zij vonden het moeilijk om het interview in twee delen te scheiden. In het eerste deel luisterde de interviewer naar de verhaallijn van de oudere. In het tweede deel kon de interviewer verdiepend doorvragen. Sommige interviewers stelden al verdiepende vragen vanaf het begin. Of zij stelden vragen over nieuwe onderwerpen, bijvoorbeeld over de maaltijden of georganiseerde activiteiten, terwijl dit niet de bedoeling is. Als een oudere weinig uit zichzelf vertelde, vonden zij het lastiger om niet door te vragen.

Portret opstellen

Interviewers volgden de uitleg over het opstellen van de portretten op de meeste elementen. Zij schreven de portretten in de derde persoon (hij/zij) zodat duidelijk was dat zij het portret schreven. Daarnaast waren de meeste portretten goed leesbaar. Ook kwamen de belangrijkste thema's in de portretten terug. Wel bleek dat interviewers niet altijd de woorden van de ouderen gebruikten.

Meerwaarde

Zorgprofessionals gaven aan dat zij verrast waren door de verhalen die ouderen vertelden en het vertrouwen dat ouderen in hun hadden door hun persoonlijke verhalen te delen. De interviews gaven een uniek en heel persoonlijke inkijk in de ervaringen van ouderen. Daar leerden interviewers veel van. “*Bewoners nemen je mee in hun wereld*”. Daarnaast vonden zij het van meerwaarde dat de ouderen zelf konden kiezen wat zij belangrijk vonden om te vertellen in het interview. “*Bewoners vertellen zelf wat voor hen belangrijk is, zonder dat er een prioriteit aan gegeven wordt door de interviewer.*” Ook vonden zij de open interviewmethode heel waardevol om aan te leren, en gaven zij aan dat het een laagdrempelige manier was voor ouderen om hun ervaringen te delen.

Uitdagingen

Interviewers vonden het lastig om niet gelijk veel vragen te stellen “*Ik ben echt gewend om door te vragen en dan moet je je mond houden, dat is voor mij een dingetje.*” Daarnaast hadden de interviewers tijd nodig om hun rol goed uit te voeren, terwijl die tijd er niet altijd was. Daarom noemden ze dit een belangrijke voorwaarde voor het uitvoeren van het instrument in de toekomst.

Meer informatie

Heb je interesse in het verhaal als kwaliteitsinstrument? Op 6 april vindt de lancering plaats. De onderzoeksuitkomsten worden gepresenteerd en interviewers vertellen over hun ervaringen. Zie meer informatie over de lancering in [onze agenda](#). Inmiddels is het maximum aantal deelnemers bereikt. Mocht je er toch graag bij willen zijn, dan kunnen we je op de reservelijst zetten. Stuur dan een mail naar awouderentranzo@tilburguniversity.edu.

Wil je de uitkomsten in meer detail bekijken? Het Engelstalige artikel is via [deze link](#) vrij te downloaden. Dit Engelstalige artikel werd geschreven door Elke van Delft, Aukelien Scheffelaar, Meriam Janssen en Katrien Luijckx.

Door Aukelien Scheffelaar, onderzoeksmakelaar en senior onderzoeker

[Over ons](#)

[Evenementen](#)

[Kennisplein](#)

[Contact](#)

[Cookiebeleid](#)

[Privacy statement](#)

awouderentranzo@tilburguniversity.edu

[Schrijf je in voor de nieuwsbrief](#)

Bezoekadres

Professor Cobbenhagenlaan 125
5037 DB Tilburg
Reitse Poort, 2e etage