



Omgaan met onbegrepen gedrag

Twee mensen die elkaar slaan is zorgwekkend binnen een gezin, maar geaccepteerd in de boksring. Wat we als onbegrepen gedrag zien, hoe we reageren en 'wat eraan gedaan moet worden' is afhankelijk van de context, onze houding, kennis en vaardigheden. We bespreken wat u als zorgprofessional kunt doen bij onbegrepen gedrag, met de werkwijze Reflectief Samenwerken als basis.

THIJS BECKERS, verpleegkundig specialist, MET ggz Roermond; onderzoeker Lectoraat Onbegrepen gedrag, Veiligheid en Samenleving; Politieacademie, Apeldoorn

DORIEN SMIT, onderzoeker Lectoraat Onbegrepen gedrag, Zorg en Samenleving, Hogeschool Arnhem Nijmegen, Nijmegen; Pro Persona GGZ, Nijmegen

LEERDOELEN

Na het lezen van dit artikel:

- weet u welke elementen belangrijk zijn bij het denken over en omgaan met mensen met onbegrepen gedrag (context, houding, kennis, vaardigheden);
- kent u de uitgangspunten van de werkwijze Reflectief Samenwerken (RSW), die u ondersteuning kunnen bieden bij het opbouwen van een zorgvuldige samenwerking met de burger;
- weet u hoe u kunt oefenen met het aannemen van een reflectieve houding in de samenwerking met collega's en burgers met onbegrepen gedrag;
- kunt u een bijdrage leveren aan herstelondersteunende zorg binnen uw organisatie en team door een onderzoekende en nieuwsgierige houding aan te nemen ten opzichte van (wat er nodig is bij) herstel bij onbegrepen gedrag;
- kent u het belang van een brede benadering bij onbegrepen gedrag.

TREFWOORDEN

onbegrepen gedrag, Reflectief Samenwerken, houding, persoonlijke en professionele ontwikkeling

1 STUDIEPUNT

Casus Henk

Henk, 30 jaar, voelt zich sinds een jaar of tien niet erg lekker. Hij had geen gemakkelijke jeugd en heeft hierin verschillende trauma's opgelopen. Steeds meer begon hij te merken dat het leven zoals zijn leeftijdsgenoten dat leidden te veel van hem eiste, zowel door opleiding en werk als

door een ingewikkelde relatie waaruit zijn dochter is voortgekomen. Henk was toen nog erg jong en vond de verantwoordelijkheid zwaar. Hij verloor de grip op het leven en de realiteit, waarna een aantal opnames volgde. Zijn dochter is nu inmiddels 7 jaar en er zijn veel problemen met de omgangsregeling. Henk gebruikt steeds meer middelen. Op het moment zijn verschillende instanties en hulpverleners betrokken bij Henk om hem te ondersteunen op het gebied van omgang met zijn dochter, schulden, mentale kwetsbaarheid en toenemend gebruik van middelen. Een van deze hulpverleners is Lieke, een behandelaar die nu ruim een jaar hulp biedt aan Henk vanwege zijn mentale kwetsbaarheid, maar Henk komt vaak niet op de afspraken.

Wat onbegrepen gedrag is hangt sterk af van wat de ene persoon niet begrijpt bij de andere persoon. Er bestaat dus ook geen eenduidige definitie van wat 'onbegrepen gedrag' is. Eerdere discussies over de juiste term voor deze maatschappelijke kwestie (burgers met onbegrepen gedrag, verwarde personen, mensen met psychische stoornissen) typeren het onderliggende vraagstuk: hoe kijken we naar, hoe reageren we op, en hoe werken we samen met personen met afwijkend gedrag in de samenleving? Deze vragen zijn belangrijk voor een goede samenwerking tussen professional en burger of cliënt. Wanneer het de professional lukt een passend antwoord te formuleren op deze vragen in zijn of haar werk en in het directe contact met de burger, draagt het bij aan kwalitatief goede en veilige zorg, en komt het de cliëntveiligheid ten goede.

Dit is alleen geen gemakkelijke opgave, want gedrag dat in de ene context best begrijpelijk is, is dat in een andere context helemaal niet. Twee mensen die elkaar proberen te slaan is zeer zorgwekkend binnen bijvoorbeeld een gezin of op het werk, maar volledig geaccepteerd in de boksring.

ONBEGREPEN GEDRAG IN CONTEXT EN INTERACTIE

Wat we als onbegrepen gedrag zien, hoe we erop reageren en 'wat eraan gedaan moet worden' is, behalve van de context, afhankelijk van onze eigen:

- houding
- kennis
- vaardigheden.

Deze begrippen bespreken we hier apart, maar in het besef dat ze sterk met elkaar samenhangen.^{2,3}

Houding (willen)

Mensen doen soms dingen die we niet begrijpen. Hoe we daarnaar (willen) kijken is sterk bepalend voor hoe we gedrag benoemen en erop reageren. Zien we gedrag dat we niet begrijpen vooral als 'gek' of 'ziek', dan willen we er niets mee te maken hebben. Zien we gedrag als 'apart', 'interessant' of 'moeilijk te begrijpen' dan is het (proberen te) begrijpen ervan opeens een interessante optie. Ervaringsverhalen of ervaringskennis kunnen daarbij helpen – ook door onze eigen ervaringen te (h)erkennen.

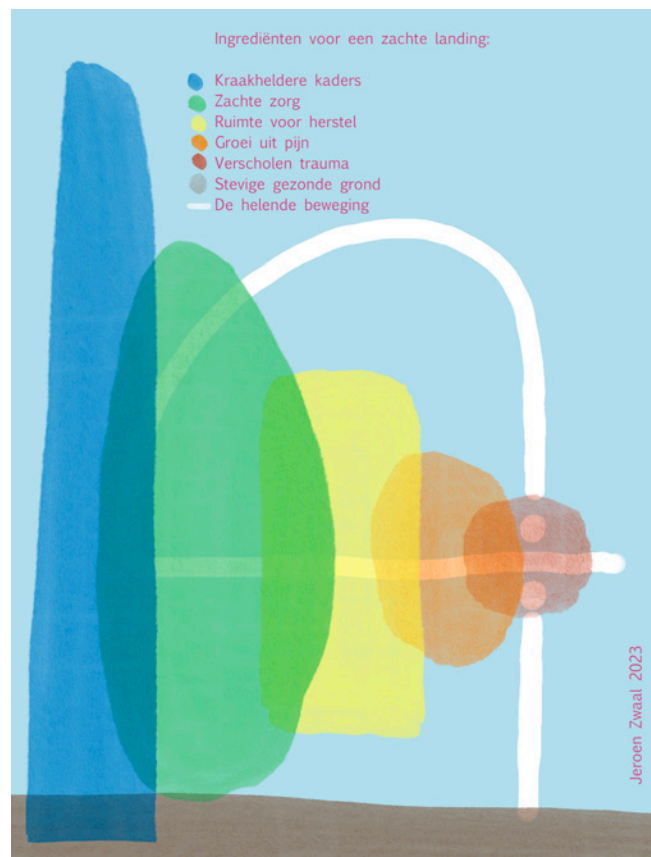
Kennis (weten)

Niet alle kennis draagt bij aan begrip voor een ander of helpt bij het reageren op een ander. Sommige kennis focust alleen op het 'afwijkende' of 'pathologische'. Dat is soms nuttig (en nodig), maar in veel situaties is het eenzijdig en beperkend. Wie de nadruk legt op 'onbegrepen' kan uit meer kennisbronnen putten: die van de persoon zelf, mensen om hem of haar heen en uit meer universele kennis over hoe mensen met elkaar communiceren en zich tot elkaar verhouden.

Vaardigheden (kunnen)

Sommige mensen zijn van nature in staat heel open en onbevooroordeeld naar gedrag te kijken, maar veel mensen kunnen daarbij wel wat ondersteuning gebruiken. Wie een nieuwsgierige houding heeft ten opzichte van vreemd gedrag kan heel goed vaardigheden leren om er meer van te begrijpen en erop te reageren. Die vaardigheden zijn niet zo ingewikkeld of hooggeleerd als soms door experts wordt gedacht, maar ze consequent inzetten vraagt wel om aandacht en vasthoudendheid.

Het echt begrijpen van afwijkend gedrag vraagt namelijk altijd om contact en interactie. Daarbij helpen durf en lef. Dat vraagt om wederzijds vertrouwen, goed luis-



Figuur 1 Praatplaat: hoe zorgen we als samenleving voor een zachte landing bij herstel?

Maker: Jeroen Zwaal, projectleider en ervaringsdeskundige bij het lectoraat Onbegrepen gedrag, zorg en samenleving (HAN)

teren en doorvragen, maar ook om confronteren en grenzen stellen. In zowel het zorg- als veiligheidsdomein ontbreekt het professionals aan mogelijkheden om te reflecteren op hun eigen rol. Daarom ontwikkelden we de werkwijze Reflectief Samenwerken (RSW).

Casus Henk (vervolg; perspectieven)

Behandelaar

Lieke heeft wekelijks een afspraak met Henk, die regelmatig niet komt. Lieke vindt het storend dat Henk weinig therapietrouw is. Henk bespreekt dan bijvoorbeeld met haar dat hij het heel erg vindt dat hij zijn dochter niet kan zien, terwijl Lieke dan ook hoort dat Henk al een tijd geen contact heeft opgenomen met de instantie die de omgang organiseert. Lieke stelt zijn motivatie ter discussie. Hoe graag wil hij eigenlijk? Lieke twijfelt ook erg aan het cognitief vermogen van Henk. Ze heeft eerder een IQ-test voorgesteld, maar Henk wil dat niet. Henk is nu drie keer achter elkaar niet verschenen op een afspraak en Lieke vraagt zich inmiddels af wat de behandeling nog voor zin heeft. Lieke komt een collega tegen in de wandelgangen en vertelt kort over haar moeizame contact met Henk. De collega

oppert Henk een berichtje te sturen en bij hem thuis langs te gaan.

Burger

Henk heeft het gevoel dat hij alles al heeft geprobeerd, maar hij stoot steeds zijn neus. De instanties trekken zich steeds terug, en daar heeft hij schoon genoeg van. Hij voelt zich enorm gefrustreerd en oneerlijk behandeld. Waarom en vooral voor wie zou hij nog moeite doen, het heeft toch geen zin. Henk kan zich uiten in het schrijven van gedichten. Dan vindt hij woorden voor al zijn pijn. Hij ervaart dat hij wel goed wordt geholpen door Lieke. Ze is altijd wel vriendelijk en betrokken.

REFLECTIEF SAMENWERKEN

Reflectief Samenwerken (RSW) is een basale benadering voor het voeren van een gelijkwaardig, doelgericht en betekenisvol gesprek tussen hulpvrager(s) en hulpverlener(s) – en tussen hulpverleners onderling. RSW is géén inhoudelijke behandelmethodes gericht op een specifieke diagnose of probleem. Het is een werkwijze die zich richt op de hulprelatie, de doelen en de activiteiten in een hulpverleningstraject.⁴⁻⁶ Onze visie is dat zorgvuldig samenwerken op zichzelf al (zeer) helpend kan zijn.

Waarom is RSW nodig?

Veel hulptrajecten, begeleidingsvormen of therapieën komen niet op gang of lopen vast door het gebrek aan een zorgvuldig samenwerkingsproces.

Denk bijvoorbeeld aan:

- onduidelijkheid over of gebrek aan overeenstemming over doelen;
- onduidelijkheden over verantwoordelijkheden;
- hoe om te gaan met verstoringen in de werkrelatie of het hulptraject.

Burgers haken vroegtijdig af of worden doorverwezen, omdat ze als 'te moeilijk' worden gezien.⁷ Reflectief Samenwerken kan dan houvast bieden wanneer hulp niet op gang komt, vastloopt, of juist eindeloos dreigt te duren. De professional is hierin cruciaal: alleen als hij of zij vaardig genoeg is om een samenwerking op gang te brengen en houden, kan de burger positief effect van hulp ervaren.

Het belang van RSW bij omgaan met onbegrepen gedrag

De groep mensen met onbegrepen gedrag is diffuus, net als de brede groep professionals die met hen werken. Zoals we hiervoor al aangaven, hangt de invulling van 'onbegrepen gedrag' sterk af van de context waarin het plaatsvindt en van de interactie tussen de burger, de professional en andere betrokkenen:

- bij de politie is 'onbegrepen' vooral geassocieerd met overlast (zie kader);

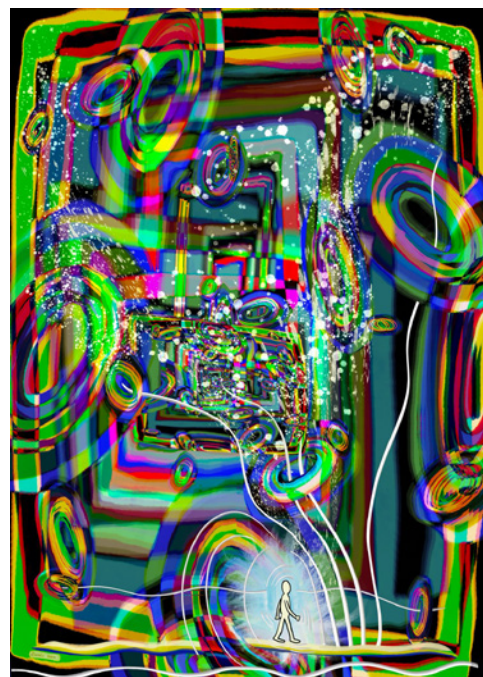
E33-MELDINGEN

Wanneer de politie personen met 'verward gedrag' tegenkomt, kan een agent bij de verslaglegging de code E33 aanvinken om aan te geven dat er personen met 'verward gedrag' betrokken waren bij de melding. Het aantal E33-meldingen stijgt al jaren, sinds 2012 is het aantal registraties^a verdrievoudigd.^{2,11,12} Inmiddels zijn echter in verschillende analyses grote aantallen E33-registraties bestudeerd en weten we dat er een veelheid aan gedrag achter schuilgaat en dat situaties kunnen variëren van alledaagse gebeurtenissen tot ernstige incidenten. Daardoor zijn er twijfels over de betrouwbaarheid van deze cijfers.

^a Politiregistraties, databank (<https://data.politie.nl/#/Politie/nl/dataset/47021NED/table?ts=1583314170882>).

- in de gehandicaptenzorg vooral met gedrag voortkomend uit het niet goed kunnen begrijpen van de wereld;
- in de wijkverpleging vooral met onwil van mensen om lichamelijke zorg uit te voeren of te aanvaarden.

Die breedte maakt het onmogelijk om het 'probleem' met 'verwarde personen' op één manier 'op te lossen'. En tegelijkertijd kan ook niet voor iedere burger of situatie maatwerk worden geleverd. Toch kan er door het werken aan een zorgvuldige samenwerking goed aansluiting gevonden worden bij de burger. Dat vormt ons inziens de basis voor passende hulp.



Figuur 2 Het dagelijks leven bij psychose.

Maker: Jeroen Zwaal, projectleider en ervaringsdeskundige bij het lectoraat Onbegrepen gedrag, Zorg en Samenleving (HAN)

Hoe werkt RSW?

Belangrijke onderdelen van RSW zijn:

- een vaste opbouw van gesprekken;
- gezamenlijke reflectie op de samenwerking;
- nadruk op een gedeelde verantwoordelijkheid.

Met verschillende werkvormen, waarin reflecteren en ervaringsleren vooropstaan, werken we met RSW aan een breed inzetbare basishouding van de hulpverlener. Praktijkgerichte opdrachten, en dus oefenen en experimenteren, zijn een belangrijke manier van leren en ze blijken uit verschillende praktijkobservaties^{4,8} en onderzoeken^{5,9} effectief om de RSW-werkwijze toe te passen in de praktijk.¹⁰ De hulpverlener hanteert in ieder gesprek een aantal vaste onderdelen (zie figuur 3). Deze structuur geeft houvast om – via een contactfase en een fase waarin gezamenlijke doelen en taken geformuleerd worden – te werken aan een samenwerking waarin met gedeelde verantwoordelijkheid gewerkt wordt aan de doelen van de burger.

Hoe ga ik aan de slag met RSW?

In het kader geven we tips om Reflectief Samenwerken in de praktijk vorm te geven.

UW ROL ALS HULPVERLENER

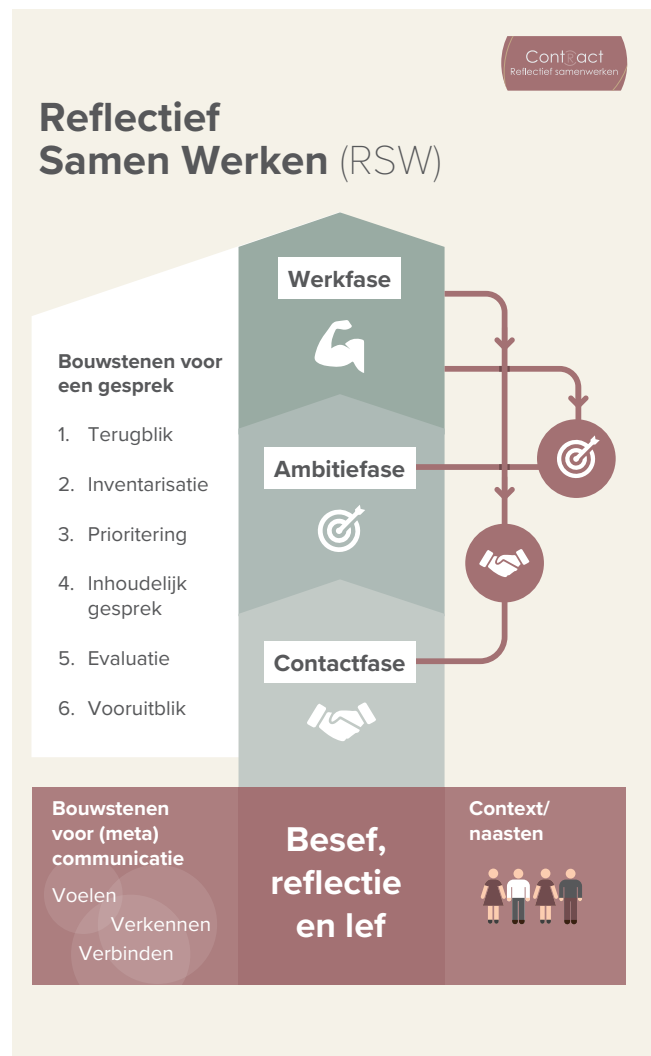
Besef, reflectie en lef

De aanpak die we hier laten zien voor reflectief samenwerken ziet er (voor velen) vrij eenvoudig, overzichtelijk en toepasbaar uit. Maar het échte werk zit niet in het simpelweg volgen van de onderdelen en fasen in de contactmomenten met burgers. Als u echt wilt leren samenwerken, moet u als professional ook op persoonlijk niveau aan de bak. Dit vraagt bewustwording, reflectie en vooral lef.

Lef tonen om naar uzelf te durven kijken als persoon en professional:

- Wat is uw aandeel bij een moeizame samenwerking met een burger of andere professional?
- Waarom irriteert u zich aan de ander? Wat zegt dat over u?
- Hoe beïnvloedt dit uw handelen en (daarmee ook) de hulp voor de burger?
- Neemt u afstand of gaat u juist hard werken?

De antwoorden op deze vragen wisselen niet alleen per situatie (context) en relatie (interactie) maar ook per hulpverlener. Vaak wordt hier in hulpverleningstaal aan gerefereerd met opmerkingen als 'je bent je eigen instrument', of 'je neemt altijd jezelf mee'. Bij Reflectief Samenwerken gaat het *niet* om instrumenteel functioneren, protocollair denken en volgens richtlijnen handelen, maar om de vraag: Hoe kunt u als mens met unieke voor- en afkeuren, open en onbevooroordeeld



Figuur 3 Tips om reflectief samen te werken.

het contact aangaan? Wij zijn nieuwsgierig hoe hulpverleners hun professe verenigen met hun persoonlijkheid en stimuleren deze verbinding met Reflectief Samenwerken.

Tot nu toe werkt Reflectief Samenwerken het best door veel te oefenen in uiteenlopende situaties. De hulpverlener wordt hier vaardiger en flexibeler van en slaagt er daardoor steeds makkelijker in om goed aan te sluiten bij de ander. Goed aansluiten gaat om doen wat nodig is. Dit oefenen we in diverse werkvormen voor RSW die passen bij de organisatie en leervraag van de professional (o.a. groepstrainingen, intervisie, e-learning). Regelmatig gaan RSW-bijeenkomsten over het loslaten van aangeleerde 'professionele afstand' en houvast aan protocollen. Omgaan met de flexibiliteit en onzekerheid die hulptrajecten vragen is de kern waarmee hulpverleners met een groot verantwoordelijkheidsgevoel worstelen. Openlijk jezelf durven zijn vanuit een professionele houding, met de nodige kennis en vaardigheden: dat is waar we aan werken met RSW.

TIPS VOOR REFLECTIEF SAMENWERKEN

TIP 1 REFLECTEER OP PRAKTIJKSITUATIES EN ERVARINGEN AAN DE HAND VAN DRIE TOT ZES VRAGEN:

Wanneer de samenwerking moeizaam verloopt, kunt u onderstaande vragen aan uzelf en de ander stellen. Dit kan bijvoorbeeld met uw collega's in intervisie, maar ook in contact met de burger zelf:

1. Hoe voelt u zich?
2. Wat ziet u zichzelf doen?
3. Wat is uw behoefte?

De antwoorden kunnen helpen u bewust te worden van uw gevoel (vraag 1), uw gedrag (vraag 2) en te bepalen of dit uw behoefte ondersteunt (vraag 3). Werken u en de ander op een gelijkwaardig niveau en in overeenstemming met elkaar (over richting/behoefte/doelen)?

U kunt een vervolg geven aan deze reflectie, door te verkennen wat u in het vervolg anders kunt doen:

1. Hoe doet u dit in andere situaties?
2. Wat voor inzicht doet u nu op?
3. Wat betekent dit voor de relatie met de ander?

TIP 2 ANALYSEER EEN HULPVERLENINGSCONTACT: VAN INHOUD NAAR BETREKKINGSNIVEAU

Zoom in op een specifieke contactmoment in een hulptraject en doorloop deze vragen:

1. Doelgericht werken (inhoud):

- Aan welke doelen werkte u (als hulpverlener)?
- Aan welke doelen werkte de burger?
- Zijn de doelen gesteld volgens de behoefte of ambitie van de hulpontvanger? Of is het ook/vooral uw agenda?
- Komen de doelen waaraan jullie werken overeen (niet alleen op papier)?
- Sluiten de taken die jullie uitvoeren ook aan op de doelen?

2. Contactgericht werken (betrokkingsniveau):

- Welke signalen merkt u in het contact (bij uzelf en de ander)?
- Wat zegt uw (onderbuik)gevoel?
- Wat gebeurt er met u in dit contact? Welk effect hebben deze signalen en gevoelens op u?
- Hoe kunt u dit bespreken met de burger?

TIP 3 DE SAMENWERKING OF UZELF ALS CASUS?

In de hulpverlening is een 'casus' altijd de ander (hulpontvanger/burger) – met als gevolg dat in gesprekken met collega's de analyse van gedrag altijd gaat over de ander (hulpontvanger/burger).

- Wat gebeurt er als de casus de samenwerking is?
- Wat gebeurt er als u, als hulpverlener, de casus bent?

Wat hebt u nodig om reflectief samen te werken?

Stel uzelf, uw collega's, maar ook de burger of cliënt deze vraag. Wat is er nodig om jullie contact goed te laten verlopen? Dat wil zeggen, contact op gelijkwaardig niveau, met een gedeelde verantwoordelijkheid in de samenwerking, hulprelatie en doelen. RSW wordt voortdurend verbeterd en aangepast aan de praktijk, met nieuwe inzichten vanuit ons onderzoek (zie kader).

Casus Henk (vervolg; een dialoog volgens RSW)

Lieke heeft, op advies van haar collega, Henk een berichtje gestuurd. Ze heeft nog geen antwoord en ze twijfelt om bij hem langs te gaan. Het zit haar niet lekker, ze weet niet goed hoe ze het volgende gesprek met Henk moet beginnen.

Haar eigen frustratie zit haar erg hoog en ze is bang dat ze dit niet kan verbergen als ze Henk ziet. Lieke heeft intervisie met collega's waarin ze de RSW-benadering proberen aan te houden. Haar collega's motiveren Lieke om naar zichzelf te kijken met (onder andere) de volgende vragen:

- Wat is het dat Lieke zo irriteert?
- Hoe komt het dat precies dát haar zo irriteert?
- Hoe heeft ze dit bij eerdere contacten aangepakt?
- Wat werkte er toen (niet)?

Lieke reflecteert op haar eigen waarden en normen, die ze

heeft meegekregen van huis uit. Ze ziet in dat ze zich niet serieus genomen voelt als Henk niet komt. Zij doet haar best hem hulp te bieden en hij trekt zijn eigen plan. Ze heeft altijd al een hekel gehad aan egoïsme: behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden is iets wat ze van huis uit heeft meegekregen. Lieke komt door deze reflectie met collega's tot een nieuwe aanpak voor het volgende gesprek. Ze realiseert zich dat Henk niets kan met haar worstelingen uit het verleden. Ze gaat zo open en nieuwsgierig mogelijk het volgende gesprek in met Henk: waarom lukt het hem niet de afspraken na te komen? Ze besluit de gehele volgende afspraak te besteden aan reflectie op hun samenwerking, waarin zij beiden verantwoordelijk zijn voor het goed verlopen van het traject. Ze gebruikt de onderdelen van RSW als hulpmiddel in het gesprek.

- Lieke en Henk zien elkaar uiteindelijk. Lieke blikt met Henk terug op de afgelopen afspraken waar hij niet kwam opdagen (terugblik).
- Ze geeft aan dat ze het wel belangrijk vindt om dit met elkaar te bespreken en vraagt wat Henk belangrijk vindt voor vandaag om met elkaar te bespreken (agenda).
- Henk wil het graag hebben over de enorme gespannenheid die hij ervaart. Dit zou hem belemmeren om hoe dan ook nog naar buiten te gaan. Ze besluiten dat ze het komende uur hierover in gesprek gaan (prioritering).

Lieke bespreekt dat ze geïrriteerd begint te raken in de samenwerking met Henk. Oftewel, ze ervaart geen samenwerking. Lieke trekt aan Henk en hij komt niet opdagen. Henk vertelt Lieke dat hij het echt allemaal niet meer overziet. Hij heeft wekelijks een afspraak met haar, maar dat vindt hij te veel. Er zijn nog zoveel meer mensen die 'wat van hem willen'.

- Lieke valt even stil, want ze hebben nooit echt besproken of voor hen beiden de frequentie wel klopt, en ook niet dat hij het ervaart dat zij 'iets van hem wil'. Ook voelt ze zich een beetje schuldig over haar snelle conclusie dat Henk wel 'kan' maar niet 'wil', dit bespreekt ze (metacommunicatie).
- Henk ontspant zichtbaar, hij zegt tegen Lieke dat hij nou eindelijk de echte Lieke ziet. Lieke vraagt wat Henk daar eigenlijk mee bedoelt. Ze is geraakt door die opmerking. Zo praten ze verder. Afsluitend vraagt Lieke aan Henk hoe hij het gesprek vond gaan (evaluatie). Henk geeft aan dat hij het relaxed vond. Lieke geeft aan dat ze opluchting voelt. Ze heeft Henk nog niet eerder zo betrokken gezien en is zelf ook niet gewend om zo open te spreken.
- Ze maken een afspraak voor de volgende keer en stemmen af dat ze dan nog een keer goed de tijd nemen om dit gesprek met elkaar te evalueren (vooruitblik).

Meer informatie?

Kijk op onbegrepen-gedrag.nl voor de laatste ontwikkelingen. U kunt hier ook lezen over andere thema's waar we mee bezig zijn, we delen onze waarden, visie en ervaringen van burgers (ervaringsdeskundigen) met wie we intensief samenwerken. ■

LITERATUUR

1. Koekkoek B. Lectorale rede: Het recht om niet verward te worden: naar meer begrip tussen burgers, politie en andere publieke professionals. Apeldoorn, 31 oktober 2023.
2. Koekkoek B. De toename van 'verwarde personen'-meldingen: kwantitatieve analyse van een openbare orde en public health-probleem. Tijdschrift Voor Gezondheidswetenschappen 2017;95(6).
3. Beckers T, Berkvens J, Koekkoek B, et al. Methodisch werken aan verbinding bij psychische problematiek; op zoek naar een match. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen; 2020.
4. Berkvens JK, Koekkoek B. Implementatiewijzer Reflectief Samenwerken. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen; 2020.
5. Koekkoek B, Meijel B van, Schene A, et al. Interpersonal community psychiatric treatment for non-psychotic chronic

OP DE HOOGTE BLIJVEN?

We ontwikkelen diverse werkvormen om RSW aan studenten (o.a. social work) en zorgprofessionals in verschillende werkvelden te leren.

- *Leergemeenschap*
 - *Intercollegiaal leren* van elkaar, in dialoog, ontwikkelen en reflecteren op gezamenlijke verantwoordelijkheid in het omgaan met onbegrepen gedrag
 - *Workshops/inspiratiebijeenkomsten*
 - *Leren en inspireren* in ervaringsgerichte bijeenkomsten, met tussentijdse reflectie om de transfer naar eigen werkcontext te maken
 - *E-learning*
 - *Een interactieve online (les)module* met praktijkvoorbeelden, gespreksvoorbeelden, observatie en reflectievragen
 - *Training/coaching on the Job*
 - *Leren van vragen en problemen* uit de dagelijkse praktijk door reflectie met collega's/ coaching op de werkvloer. feedback en reflectie op samenwerking
- Daarnaast ontwikkelen we nieuwe werkvormen om aan te sluiten bij vragen uit de praktijk, met aandacht voor de diversiteit tussen en binnen de zorgcontexten (aandachtsgroepen en typen professionals) en mogelijkheden in de organisaties.

patients and nurses in outpatient mental health care: a controlled pilot study on feasibility and effects. International Journal of Nursing Studies 2012;49(5):549-59.

6. Berkvens JK, Koekkoek B, Rosink B. Reflectief Samen Werken, 2023. Geraadpleegd via <https://reflectiefsamenwerken.nl/> op 12 februari 2024.
7. Koekkoek B. Dé moeilijke patiënt bestaat niet! Sociale Psychiatrie 2010;29(96):13.
8. Berkvens J. Werken aan structurele oplossingen: Leergemeenschap onbegrepen gedrag 2022 (<https://www.han.nl/projecten/2022/leergemeenschap-onbegrepen-gedrag/>).
9. Veen M van, Koekkoek B, Teerenstra S, et al. Effectiveness and cost effectiveness of interpersonal community psychiatric treatment (ICPT) for people with long-term severe non-psychotic mental disorders: a multi-Centre randomized controlled trial. BMC psychiatry 2021;21(1):1-14.
10. Jennings C. The point-of-need: Where effective learning really matters. Londen: Saffron Interactive; 2008.
11. Poels M. Verward in Flevoland. De personen achter de politiemeldingen. Amsterdam: Onderzoeksbureau Care2Research; 2019.
12. Koekkoek B. Rapportage Verkenning verward gedrag. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; 2019.