

Door Karin Runia

## INLEIDING

Verantwoording van hulpverlening kent veel vormen en doelen. Momenteel geldt vooral dat wie zich niet in cijfers laat zien, weinig kans heeft op steun en geld. Aan het zichtbaar, meetbaar en kwantificeerbaar maken van de (resultaten van de) inspanning van hulpverleners wordt dan ook veel waarde gehecht. In aanvulling op externe verantwoording is het meten van resultaten belangrijk vanwege interne redenen. De stichting Presentie verzorgt allerlei vormen van scholing. Het nagaan of dit effect heeft is een belangrijke aanleiding om te willen meten. Daar heeft de stichting zelf belang bij en interesse in.

### *Heeft presentie iets te bewijzen?*

Op 18 september 2009 vond de halfjaarlijkse studiemiddag plaats van de stichting Presentie. Op deze studiemiddag is aan ons netwerk de vraag voorgelegd of wij **presentie willen en kunnen meten**. Presentie en meten dat is mogelijk een moeilijke combinatie. Het lijkt namelijk in tegenspraak met de voorkeur die presentie heeft voor *vertellen* in plaats van voor *tellen*, voor *tonen* in plaats van *aantonen*. Presentie werkt graag met narratieve verantwoordingsinstrumenten en gebruikt verhalen en de dialoog om zichtbaar te maken wat de inspanning van presentiewerkers teweeg brengt. 'Waarom', zo leidde prof. dr. Andries Baart deze middag in, 'gaan we dan toch over meten praten? Raken we zo niet weg van de (subtiele) essentie van presentie?'



Wie goed nadenkt over *present werken*, stuit op vragen. Bijvoorbeeld: we zeggen wel dat we zorgontvangers met presentie benaderen, maar ervaren zij ook presentie, doet de zorg hen goed en is dat wat zij waarderen wel 'presentie'? Je kunt je ook afvragen in hoeverre je zelf present bent. En of collega's dat zijn. Meestal bestaat daar wel een indruk van, maar hoe is dat hard te maken? En wat zijn de effecten van scholing en begeleiding van werkers in de richting van presentie? Verschuift men dan werkelijk naar een meer presentie-achtige werkwijze, organisatie, samenwerking, etc? En kun je werkers onderscheiden die het echt niet lukt?

De stichting Presentie vindt dat er verschillende motieven zijn om te streven naar de meetbaarheid van presentie. Misschien kunnen tellen en vertellen elkaar wel heel vruchtbaar aanvullen. Misschien kan presentie zich met kwantitatieve verantwoordingen beter staande houden in de huidige dominante (financierings)stroom. En kunnen we ons beter laten horen in het maatschappelijk kwaliteitsdebat. We hebben daarom besloten om naast verhalen, cases, films, reflecties, etc. óók te gaan experimenteren met metingen. Laten we eens proberen wat wij wél kunnen vaststellen! Een belangrijke ingang daarvoor is niet het meten van prestaties, maar het vaststellen (met betrokkenen) van een bepaald presentiegehalte. In het verleden, maar ook recent, zijn er stappen in deze richting gezet.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. Rasters en waarnemingsmodellen in de Theorie van de presentie van Andrie Baart en verder o.a bij Janine van Heertum in moedercentra; Meta Flikweert in onderzoek bij Verwey-Jonker Instituut; Trees Coucke en An Lammens in verpleeghuiszorg; Madeleine Timmermans in verpleeghuiszorg; Transitieprogramma 'Presentie; radicale aansluiting van nul tot honderd'

Bij een experiment horen vragen. Op de studiemiddag stonden de volgende kwesties op het programma:

- Waarom zou je iets willen aantonen? Heb je er goede redenen voor en zijn die congruent met presentie?
- Wat wil je aantonen en voor wie eigenlijk?
- Kun je presentie wel aantonen, zijn daar maten, standaarden, vragen voor? Kun je toename, gehalte, effecten van presentie laten zien?
- Mag je presentie wel op een niet-presentiewijze aantonen? Is dat niet in tegenspraak met elkaar?
- Welke vormen van aantonen, van tonen heb je? Wat is de verhouding tussen cijfers en algemene standaarden enerzijds en verhalen, (verticale) dialogen, films anderzijds? Bestaat er zoiets als harde bewijzen en minder harde bewijzen: geloofwaardigheid, bijv.?
- En: als je al gaat meten, wat wil je dan met de cijfers? Rekenen? Bewijzen? Leerprocessen en dialogen aangaan? In benchmark komen (je meten aan anderen)? Legitimatie verwerven?

Een belangrijk deel van het programma bestond uit 2 inleidingen. Dr. Anne Goossensen en door prof. dr. Andries Baart presenteerden beiden een meetinstrument. Eén is gericht op de zorgvrager en één is gericht op de zorggever. De sprekers lichtten de achtergrond en opbouw van de vragenlijsten toe, presenteerden waar mogelijk al de eerste resultaten en plaatsten in gesprek met de zaal de nodige kritische kanttekeningen. Aan het einde van de middag was er zo een spannende lijst ontstaan met opmerkingen, suggesties én nieuwe vragen. Het zijn behulpzame reacties bij het ontwikkelwerk want uiteindelijk zijn 'cijfers bedoeld om te leren'. Een verslag van een boeiende bijeenkomst.

---

#### PRESENTATIE 1 ERVAREN BAAT IN DE VERSLAVINGSZORG, DOOR ANNE GOOSSENSSEN

Anne Goossensen presenteerde een afstudeeronderzoek onder haar supervisie bij de Erasmusuniversiteit in Rotterdam en de hogeschool INHolland Rotterdam.<sup>2</sup> De belangstelling van de onderzoekers gaat uit naar effecten van scholing in presentie bij werkers in de sociale verslavingszorg in de laagdrempelige opvang. De context is bepalend: mensen (onder invloed) lopen er binnen voor koffie en een praatje, zonder duidelijke hulpvraag. De medewerkers zijn aangewezen op de relatie om te weten wat ze voor iemand kunnen doen/wat ze voor iemand kunnen betekenen.



<sup>2</sup>. Het meten van Presentie concepten, operationalisatie en proeftoepassing door Esther Kuis, Anja Knoope & Anne Goossensen, 2009

Voordat ze het ervaren baat instrument liet zien, nam Anne de zaal mee in het literatuuronderzoek dat eraan vooraf ging. Als je wilt meten kun je er namelijk voor kiezen om dit door de ogen te doen van de werker zelf (een zelfbeoordelinglijst, bv.), door de ogen van de onderzoeker (observaties), door de ogen van de zorgontvangers (evaluatievragenlijst) en door 'de ogen van' registraties (incidentmeldingen, bv). In deze studie zocht men een vragenlijst vanuit het perspectief van de cliënten. Dat is een belangrijke maar geen eenvoudige weg, o.a. omdat bestaande cliëntmetingen bijna altijd de tevredenheid meten. Tevredenheid blijkt een weinig gevoelige maat om groei bij werkers vast te stellen. Wat ook ingewikkeld kan zijn is de taal van vragenlijsten die meestal niet goed aansluit bij de doelgroep (te moeilijke woorden). En in opgeschreven woorden mis je allerlei non-specifieke factoren (non-verbale communicatie, bv.).

Maar wat wil je eigenlijk meten als je wilt nagaan of je scholing vruchten afwerpt? Je kunt bijvoorbeeld meten of iemand presentie snapt, wat iemands waarden en deugden zijn, wat iemands houding is t.o.v. cliënten, in hoeverre iemand systematisch reflecteert op zijn eigen gedrag waardoor je weet dat iemand zich door ontwikkelt, etc. Wanneer zijn we tevreden? Een conceptuele literatuurstudie leidde naar patiëntgerichtheid. Vanuit daar leek het *kwaliiteit van de behandelrelatie* het beste concept waarop groei in presentie aan te tonen zou zijn. Anne en haar collega's keken bij welke meetinstrumenten de meeste aspecten van de behandelrelatie (zoals respect, betrokkenheid, begrip, warmte, aandacht) gemeten worden. Dit bleek het Ervaren baat instrument<sup>3</sup>. Dit instrument stelt vast wat de baat is die cliënten ervaren in hun contacten met de zorg., ook als hun problemen niet verminderd zijn. Het meet geen presentie, maar de veronderstelling is dat het indicatief is voor groei in presentie.

Vervolgens toonde Anne de zaal wat het geworden is: de proeftoepassing van het *aangepaste* ervaren baat instrument voor de sociale verslavingszorg in Groningen, Utrecht, Den Haag en Dordrecht. De (80) bezoekers van de 4 inloopcentra werden ondervraagd over hun ervaringen met de instelling en met 2 specifieke werkers. Enkele resultaten: 65% van de geïnterviewden komt niet voor een probleeminterventie, maar voor een praatje met koffie en gezelligheid. Voor de scholing van de werkers is dat belangrijk: je moet blijikbaar vooral goed leren om een relatie aan te gaan! Er is ook gevraagd naar non-specifieke factoren, bijvoorbeeld 89 % van de cliënten vond zijn werker aardig, 50% zegt: ik mis mijn werker als hij/zij er niet is.

Concluderend is o.a. onderscheid te zien tussen werkers (de een begrijpt significant beter wat een cliënt bedoelt dan de ander). Ook zijn verschillen gevonden tussen de groepen werkers van de verschillende instellingen. Het zijn subtiele verschillen die indicatief zijn voor de relatievorming en mogelijk voor presentie. Met allerlei werkers in de laagdrempelige verslavingszorg is nu een zogenaamde 'werkplaats' ingericht, waar in 5 pilots verschillende manieren worden uitgetoetst om presentie aan te leren. Het ervaren baat instrument wordt bij de evaluatie van deze werkplaats betrokken.



<sup>3</sup>. Sater (Self Administered Treatment Evaluation Rating), ontwikkeld door het Verwey-Jonker instituut i.s.m. Melief, 2005

Zijn de aspecten van de behandelrelatie nu een afspiegeling van presentie? Het uitgangspunt is dat de kwaliteit van de behandelrelatie zou verbeteren als iemand meer present wordt, is dat zo? Redenerend vanuit bestaande instrumenten leek dit het meest gevoelige instrument om een indicatie te kunnen geven van groei in presentie. Je zou het denkproces ook nog eens kunnen starten bij presentie om te zien of je op dezelfde (aspecifieke) factoren uitkomt. Ook een suggestie is om presentiewerkers met niet-presentiewerkers te vergelijken. Deze scores zouden dan werkelijk moeten verschillen.

Opvallend is dat de factor 'deskundigheid' uit het literatuuronderzoek naar voren komt als een apart item van de behandelrelatie. Hoort deze er wel bij, naast de aspecifieke factoren? Zoals 'aandacht' samenhangt met het goed kunnen stellen van een diagnose (het mengen van bekwaamheid en een open aandachtige waarneming). Complicerend in de praktijk van de verslavingszorg is dat bepaalde therapieën zo uitgevoerd moeten worden dat er slecht gescoord wordt op warmte en aandacht. Is dat dan niet goed?

Een andere opmerking gaat over het 'vastzetten' van presentie (om het te kunnen meten), terwijl dat op gespannen voet lijkt te staan met de identiteit van presentie; vloeibaar, emergent, veelvormig en contextueel. Past de methodologie wel bij presentie? Het is ingewikkeld: meten is een bijdrage aan het weten, niet het 'hele' weten. En toch zoeken we naar criteria (zie de inleiding). Wij herkennen bovendien presentie soms heel duidelijk in mensen (je ziet iemand echt contact maken). De vraag die hierbij van belang is: Kunnen we de wederkerigheid van het proces in een meetinstrument vangen? In dit instrument is de ervaring van de zorgontvanger het beoordelingspunt. Dat komt tegemoet aan de wederkerigheid, maar is (soms in geval van verslaafden) ook een instabiele bron.

Er wordt een suggestie gedaan: het instrument geeft allemaal aspecten van de werker en de relatie. Stel dat je momenten van frictie in de communicatie als concept gebruikt om presentie te begrijpen en te verduidelijken. (Dit ligt dicht aan tegen de registratiemetingen waar Anne over sprak). De kunst lijkt te zijn om die momenten te kunnen *duiden*. Want presentie is geen vorm van communicatie alleen. We weten uit de praktijk van presentie dat je soms met elkaar moet vechten terwijl je toch niet opgeeft. Je hebt bij wijze van spreken dan een negatieve score op 'warmte' en 'geduld', maar je doet wel degelijk aan presentie! Om onderscheid te kunnen maken tussen presente en minder/geen presente werkers is het goed om je te realiseren dat er werkers zijn die heel belangrijke dingen doen voor cliënten met een ogenschijnlijk(!) onpresent profiel. (De interviewer beaamt: "Die tering-leider' bleek in een vervolgesprek degene die door de cliënt het meest gemist wordt"). Iemand twijfelt eraan of dit instrument die nuancering tussen werkers kan tonen.

Omdat het gaat over de behandelrelatie is er ingezoomd op de werkers. Het valt iemand op dat op de locaties de groepen werkers verschillen van elkaar. Maar hoe meet je de groep werkers in de *context* van de organisatie? Of andersom: krijg je voldoende zicht op de invloed van de organisatie op de (kwaliteit van de) werker? De institutionele context van de behandelrelatie kan zo dringend zijn dat ze de relatie beïnvloedt.

Een deelnemer is getripped door de term 'doelrealisatie' (als de redenen waarom mensen komen en of ze vonden wat ze hoopten). Dat is een begrip met een 'evidence based-lading'. Maar hier betreft het niet de doelrealisatie van het behandelplan, maar de realisatie van de *intenties* van de cliënt. Toch roept het de vraag op of het instrument voldoende laat zien dat -ook als je als cliënt nog niet zo goed weet wat je wilt- dit doel in de relatie zal kunnen gaan groeien (of verschrompelen). Kan het instrument zo'n articulatieproces volgen?

Afrondend wordt opgemerkt dat het instrument meer helderheid biedt op de relatie tussen werker en cliënt. 'Ik ben er blij mee; er is nu niets'. Voor sommige aanwezigen is het de vraag of het presentie wel meet? Een advies is nog om de lijst zoveel mogelijk zelfreferentieel te maken: zodat de werker niet verstikt zit in zijn eigen logica. De eindmaten helpen om beter te weten wat professionele scholing zou moeten zijn. Verschillende malen wordt gezegd dat scores een verklaring behoeven; bijvoorbeeld met behulp van diepte-interviews. Of de uitkomsten presentie meer financiële ruimte zal geven moeten we gaan ontdekken. Of zoals iemand zei: 'Kan ik hiermee een 'praatje' met mijn cliënt als eindresultaat van mijn professionele inzet wél bekostigd krijgen?'

## PRESENTATIE 2 ZIJN WERKERS PRESENTIEBEOEFENAARS (AAN HET WORDEN)? DOOR ANDRIES BAART

Andries presenteerde een model dat door hem en onderzoekster Jolanda van Dijke is ontwikkeld voor het transitieproject<sup>4</sup>. Dit model onderzoekt professionals om vast te kunnen stellen of zij door scholing, training en begeleiding betere presentiebeoefenaars worden. De eerste vraag die daarbij beantwoordt moest worden is: wanneer is iemand een goede presentiewerker? En welke meetpunten gebruik je dan? Er zijn meerdere dimensies om naar iemand te kijken: aanleg en instelling, een bepaalde manier van open waarnemen en begrijpen en competenties en vaardigheden, zoals de kunst van het volhouden. Maar wat je niet weet is of iemand het ook werkelijk zo doet en steeds zo doet. En wat bijvoorbeeld de waarde is van ervaring; moet je iets ook mee-, of doorgevoerd hebben om een goede presentiewerker te zijn? Het gaat wel steeds om 2 variabelen: het gaat erom *wat* iemand doet en *hoe* iemand het doet.



Eerst de wat-vraag. Dit meetinstrument begint vanuit de presentietheorie: de 8 zorgethische beginselen, de methodische werkprincipes en gerealiseerde waarden zoals die daarin geformuleerd staan<sup>5</sup>. “Wij willen niet alleen meten of iemand de methodiek gebruikt, maar ook de principes en waarden zien waarbinnen hij dit doet.” Hoe bepaal je de meetpunten m.b.t. de hoe-vraag? Dit is als volgt ingericht: een goede presentiebeoefenaar...

- is gemotiveerd tot presentie (voelt ervoor en vindt het belangrijk)
- is in staat tot presentie (snapt het en kan het)
- voert presentie daadwerkelijk uit (heeft de houding en doet het)
- vindt presentie zinvol (voor de cliënt en voor zichzelf)

In een tabel zijn de wat en hoe-kenmerken samengebracht: dit leverde 64 cellen op die, gevuld met de juiste items, samen uitvragen of iemand presentie beoefent. Vervolgens werden deze onderscheiden op 3 niveaus (de methodiek, de waarde en negatief geformuleerd: wat je niet zou moeten). Deze 192 items zijn teruggebracht tot de 64 sterkste vragen. De tabel laat zien waarin men geïnteresseerd is, maar nog niet hoe je hiernaar moet kijken. Het kan ook een waarnemingsraster zijn in plaats van een vragen lijst, of een video-examen, een interview, een casus, enz. De vragenlijst is een eerste poging. “Misschien moet het anders, dat is onderwerp van discussie”

Naast de 64 items zijn er een aantal randvoorwaarden: simpele taal, helder in begrippen, snel invulbaar, voor meerdere werksoorten. En anoniem: ‘want we willen primair weten of onze cursus het goed doet’. De vragenlijst is tweemaal uitgeprobeerd en bijgesteld (m.n. op het gebied van de organisationele context en het team). Een voorzichtige indruk van de validiteit van de lijst is verkregen door te toetsen of eigen indrukken van presentiebeoefenaars overeenkwamen met de uitkomsten. Dit bleek grotendeels zo te zijn.

<sup>4</sup>. [Het Transitieprogramma ‘Presentie; radicale aansluiting van nul tot honderd’ wordt sinds dit jaar uitgevoerd door Stichting Centrum voor Dienstverlening \(CVD\) in Rotterdam en Vierstroomzorging in Gouda i.s.m. de stichting Presentie](#)

<sup>5</sup>. [Andries Baart, Een theorie van de presentie. 2004. Pagina 760 tabel 45.22](#)

Andries vertelde ten slotte over de 1<sup>e</sup> metingen in organisaties in de jeugdgezondheidszorg, de outreachende hulpverlening en ouderenzorg (zo vers dat conclusies nog niet getoond konden worden). Het is duidelijk dat het verschillende werelden en niveaus van professionals betreft. Toch lukte het invullen overal goed (in 15 minuten). De meeste deelnemers vonden het leuk om te doen: je moet er goed over nadenken! De cursisten zullen de lijst vanaf nu herhaaldelijk gaan invullen zodat er zicht ontstaat op de vorderingen. De lijst is anoniem maar wel persoonlijk, zodat die vordering per persoon gezien kan worden. Er is te zien hoe groepen en individuen presteren. Daarover kun je met elkaar vervolgens in gesprek, ook in detail (iemand is bv. wel gemotiveerd maar het lukt niet zo goed op een bepaald onderdeel).

Het meetinstrument is vooral (nog) bedoeld voor de stichting Presentie zelf: zijn de cursussen goed van kwaliteit? Komen bepaalde werkprincipes voldoende uit de verf in een training? Een eerste voorzichtige indruk is al wel dat het aanbod van de training helpt om mensen meer presentiegericht te doen zijn.



---

## Slotgesprek

‘We proberen dingen uit: het is een zoektocht’. Daarom werd na de presentaties een gesprek gevoerd met de aanwezigen: ‘Wat is er krachtig aan; wat roept vragen op?’ ‘Wie van u heeft ervaringen of aanbevelingen om deze instrumenten beter te maken?’ Een greep uit deze interessante discussie. Om te beginnen een klein fragment uit een gesprek over de aard van de vragenlijst.

- Iemand vraagt: ‘Hoe verhoudt deze lijst zich met tevredenheidsonderzoek?’ De lijst meet geen tevredenheid, maar wel bijvoorbeeld in hoeverre een werker trouw is. Of een cliënt tevreden is over de trouwe werker weten we door deze 2<sup>e</sup> meetlijst dus niet. Het is wel van belang dat de inhoud van het principe ‘trouw’ goed wordt gedekt. Dit is ondervangen doordat in de vragenlijst ‘trouw’ in meerdere dimensies is vertaald: bijv. trouw-zijn in tijd en in betrokkenheid. Dit lokt de opmerking uit dat de omgeving waar iemand werkt dat ‘trouw-zijn’ zal kunnen beïnvloeden (denk aan de relatie die een verpleegkundige heeft op de spoedopvang in vergelijking met de dialyseafdeling). Is de lijst met deze criteria dan wel overal goed te gebruiken? Dit contextuele belang horen we in de discussie vaker terug. Het antwoord is duidelijk: wat het effect is moeten we nog gaan ontdekken!

*Wat is de kracht of de zwakte van iemand die zijn eigen presentiegehalte bepaalt?*

- Iemand vraagt zich af of de vragen sociaal wenselijke antwoorden uitlokken. Op dit moment is dat nog onbekend. Er is wel een klassieke maatregel getroffen: alle vragen zijn scherp (extreem) gesteld, zodat het echt een keuze is. Ondanks dat de schaal ruimte geeft (1-5) valt bij de eerste metingen op dat mensen weinig in het midden van de schaal scoren. Het is goed om uit te zoeken wat er op het laatste puntje van de schaal speelt.

- Wat de lijst zou kunnen ‘vervuilen’ is wat de motivatie van mensen is om de vragen in te vullen. In een opleidings situatie bijvoorbeeld wil je misschien graag laten zien dat je nu de ‘goede antwoorden’ weet. En in een in-company cursus heeft een team mogelijk redenen om zich als groep te profileren t.o.v. de organisatieleiding (die over de schouders meekijkt). Dit leert dat we ook buiten opleidings situaties de lijst zouden moeten voorleggen om te zien of dit inderdaad effecten heeft.
- Het kan zijn dat iemand bij aanvang van een presentie cursus vindt dat hij presentie goed kent en doet, maar na afloop van de cursus daar veel minder zeker van is (bijv. omdat hij nu veel beter weet wat hij niet weet). Op deze schaal ga je dan achteruit. Je moet dus vragen meenemen die erover gaan of iemand tot nader inzicht is gekomen en daar nu iets mee doet. Iemand suggereert om een kwalitatieve toevoeging te maken: bijv. door een aanvullende tekst te laten aanleveren.
- Er wordt opgemerkt dat het krachtig is om de lijst te gebruiken als een diagnosticum: je meet en kijkt goed en je doet op basis daarvan aan iemand een scholingsaanbod op maat.
- Een suggestie uit de zaal is om de lijst toe te passen in de vorm van een 360<sup>o</sup> feedback. Je vult voor jezelf een beoordeling in en legt dezelfde lijst ook voor aan verschillende betrokkenen (cliënten, collega’s op verschillende niveaus, leidinggevenden, etc.). Dit lijkt inderdaad een goede manier om de resultaten teijken. Het biedt iemand ook zicht op zijn/haar ‘blinde vlekken’.
- Een trainer merkt op dat presentie doorgaans (ook in het transitieproject, waarvoor de lijst nu is ontwikkeld) wordt aangeleerd in een learning community. De lesstof wordt ontwikkeld en aangeboden doordat de trainers zich afstemmen op de behoefte van de deelnemers. Dit meetinstrument helpt de trainers waarschijnlijk bij dat afstemmen. Het leerproces moet het tegelijk ook hebben van de relaties die men met elkaar opbouwt in de leergemeenschap. Het is dus niet bedoeld als een ‘kale lijst’. De zaal is het hierover wel eens: uitkomsten moet je inbedden in de gesprekken die je vervolgens met elkaar hebt. Cijfers zijn bedoeld om van te leren, te dialogiseren: ‘Tellen is een aanleiding voor het vertellen’. Er wordt gerefereerd aan een onderzoek van Centrum voor Ethiek en Gezondheid naar de negatieve effecten van benchmarking: <http://www.ceg.nl/cgi-bin/publ.pl?id=433&type=4->
- ‘Maar waarom zou je dan eigenlijk meten? Vraag het gewoon rechtstreeks aan mensen!’ is een reactie die enkele malen wordt gehoord. Het antwoord is dat de Stichting Presentie behoefte heeft aan vragenlijsten die naast procesverslagen en evaluatieverslagen, intuïties en ervaringen e.d. opbrengsten van presentie *enigszins* hard maken, vergelijken en objectiveren. Je kunt het opvatten als een evaluatieonderzoek. Het is bijvoorbeeld leerzaam om te zien dat bepaalde aspecten in een cursus onvoldoende uit de verf komen. Maar het is duidelijk geen prestatie lijst.

*Wat voor soort uitkomst is interessant? Wat willen we zien als we presentie meten?*

- Het is bijvoorbeeld mogelijk dat er een cijfer uitrolt (wat na een cursus dan hoger moet liggen) maar het kan ook per dimensie worden beoordeeld. Iemand merkt op dat het mooi zou zijn als de lijst een totaal score geeft, waarna je kunt inzoomen op wat je met elkaar, als team bijvoorbeeld, te verbeteren hebt. Dat kan goed omdat de lijst inzicht geeft in allerlei details (als houding, aandacht en motivatie, bv).
- Het roept de vraag op of er niet een hiërarchie in de lijst nodig is: zijn er principes die zwaarder gewogen zouden moeten worden dan andere bij het bepalen van het presentiegehalte van de werker? (Bijv. ‘vrij zijn voor’ is wel een basale presentiekwaliteit). Een ander vindt dat je de persoonlijke kwaliteiten van mensen statisch (bevroren) maakt als je ze in een schaal probeert te vatten en dat het daarom extra belangrijk is om rekening te houden met een ontwikkel/ leerproces; afhankelijk van tijd en omstandigheden zal het ene item zwaarder kunnen wegen dan het andere. Dit pleit er volgens deze deelnemer voor dat je vooral *niet* een hiërarchie moet aanbrengen.

- De suggestie wordt gedaan om de lijst te vereenvoudigen door een tweedeling aan te houden: dat wat je *bent* (gerichtheid, stemming, deugden) en wat je *doet* (handelingen, vaardigheden). Deze verwevenheid zit volgens de makers overigens wel degelijk besloten in het instrument.

*Er is gekozen voor een vragenlijst; zijn er andere meetvormen te bedenken?*

- Je kunt ook situaties tonen (bv een video-examen). Iemand vindt dat een combinatie van de vragenlijst met het uitwerken van eigen cases in de groep het meest ideaal. Maar weet je of de casus goed is uitgewerkt? Het lijkt vaak presentie, maar is het ook zo? Van belang is dan dat de groepsleden elkaar kennen en al langer samen optrekken. Opnieuw een pleidooi voor persoonlijke en procesvariabelen.
- Iemand zou willen uitproberen om met foto's te werken: door scène's van een werker-in-actie in verschillende situaties grondig te analyseren (symbiotisch). De vraag is: zie je dan presentie?
- 'Presentie scoren' is ook voor cursisten belangrijk (de gedetailleerdheid in 64 items levert erkenning en waarschijnlijk meer inzichten op dan een gewone evaluatie). Maar het gesprek daarover is even zo belangrijk.

Met dit gesprek wordt de studiemiddag van de stichting Presentie afgesloten.

De aanwezigen worden hartelijk bedankt voor hun aandacht en bijdrage.

De volgende studiemiddag staat gepland op **12 maart 2010**. Wij hopen dat u er dan (weer) bij bent!

Reacties en suggesties m.b.t. de gepresenteerde meetinstrumenten zijn ook na vandaag zéér welkom via de email: [presentie@presentie.nl](mailto:presentie@presentie.nl).

Mocht u meer willen weten over de genoemde voorbeelden, dan verwijzen we eveneens naar de e-mail en naar de website van de Stichting Presentie(-documenten/ downloads).