

De binnenkant van het ambt

Een groundedtheory-onderzoek
naar de ambtsbeleving
en levensbeschouwelijke identiteit
van protestantse pastores in zorginstellingen,
in dialoog met Paul Ricoeur

Richart Huijzer



Uitgeverij Eburon
Delft 2017

Opgedragen aan Maria Carolina 'Zus' Heuvel-van Doormaal
(22 maart 1909 – 15 oktober 1987)

In dankbare herinnering

Afbeelding voorzijde:

'Verlangen', Trijnie Nielen-Rosier (2009).

Dit schilderij stond afgebeeld op de liturgie van de bevestigingsdienst van ds. Nielen-Rosier als predikant-geestelijk verzorger in het Radboud Universitair Medisch Centrum te Nijmegen op zondag 17 april 2016.

Inspiratie:

*Jij wist wel wie ik was
Zwaaiend met mijn jas
Mijn armen wijd en leeg
En een hart dat schreeuwend zweeg
Dat steeds meer verlangde...*

Bløf, Dansen aan zee

ISBN 978-94-6301-126-6

Uitgeverij Eburon

Postbus 2867

2601 Delft

Tel: 015-2131484 / fax: 015-2146888

info@eburon.nl / www.eburon.nl

Tekstredactie: Arian Verheij | Woord & Geschrift, Nijmegen

Omslagontwerp: Vormweij's Grafisch Ontwerpbureau, Nijmegen

© 2017 R. Huijzer. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET	15
De aanleiding tot dit onderzoek	15
Het belang van het onderzoek voor de Protestantse Kerk in Nederland	17
Het belang van het onderzoek voor de Vereniging van Geestelijk VerZorgers	18
Het belang van het onderzoek voor predikanten-geestelijk verzorgers	19
Het belang van het onderzoek voor het Centraal Interkerkelijk Contact in Overheidszaken	19
Onderzoeksvraag en doelstelling van het onderzoek	21
Onderzoeksmethode en onderzoeksopzet	21

DEEL I HET VELD VAN ONDERZOEK

HOOFDSTUK 1	
DE VISIE VAN DE BEROEPSGROEP OP HET AMBT	29
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	29
De opkomst van de professionalisering en de invloed op het ambt	31
Professionalisering en beslissingsmacht	31
Intrinsieke en extrinsieke geestelijke verzorging en de arts als ijkpunt	36
Het ambt: een belemmering bij professionalisering?	40
Opkomst en ontwikkeling van de beroepsvereniging en haar denken over het ambt	41
Integratie in de zorg en spanning rond het ambt	41
Eerste beroepsdefinitie zonder ambtelijke inkadering	44
De oprichting van een ‘niet-kerkelijke’ sector	44
Toename van verzuiling binnen de vereniging	46
Het initiatief van ‘de acht’ en het proces van innerlijke ontzuiling	48
De bestuurlijke reactie: introductie van het begrip ‘ambtshalve’ in de beroepsdefinitie	50
Conclusie: een gordiaanse knoop rond het ambt	53

Externe ontwikkelingen	54
Het rapport van de Nationale Ziekenhuisraad	54
Het rapport van de commissie-Hirsch Ballin	56
Het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid	61
Het onderzoek 'God in Nederland'	64
Complicaties voor de geestelijke verzorging op basis van deze rapporten	68
Het inhoudelijke debat in de beroepsgroep over ambt en professionaliteit	70
De betekenis van het ambt in het werk	70
Twee rapporten	72
Verkenningen over de vrijplaats	73
De waarde van de traditie voor het werk	77
De ledenvergadering van 2006. Ambt en beroepsregister	80
Het inhoudelijke debat in de vereniging, vervolg	83
Identiteitsvragen, domeinbepaling en gesprek met de traditie	83
Positionering	89
Legitimatiestrategieën	92
Beleidscommissies van de beroepsgroep inzake het ambt	98
Commissie Professionalisering, Commissie Beroepsstandaard en Commissie Registratie	98
Commissie Ambtelijke Binding en Commissie Levensbeschouwelijke Legitimatie	100
Regiegroep Toekomstig Bestel Geestelijke Verzorging	103
Conclusies en perspectieven	104
Sensitizing concepts	106
HOOFDSTUK 2	
DE PROTESTANTSE VISIE OP HET AMBT	109
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	109
Dimensies van het ambt in de reformatorische traditie	110
Roeping	110
Verbondenheid met een concrete gemeenschap	113
De bediening van Woord en sacramenten, als verbi divini minister	116
Christusrepresentatie	120
Vertegenwoordiger en hoeder van een historische traditie.	
Bewustzijn van contextualiteit	124

De juridisch-institutionele legitimatie van het ambt	130
De Lima-ambtstekst van de Wereldraad van Kerken	134
Mijlpaal in het oecumenisch gesprek over het ambt	134
Reactie van de toenmalige Samen-op-Wegkerken	141
Conclusie en perspectief voor de geestelijke verzorging	144
Het spreken over het ambt van de Protestantse Kerk in Nederland	145
Beleid van de Protestantse Kerk in Nederland inzake de geestelijke verzorging in de zorg	147
Gebrek aan beleid voor het arbeidsveld van predikanten-geestelijk verzorgers in de zorg	147
Het rapport <i>Geestelijke verzorging in de gezondheidszorg en de kerken</i>	149
Beschrijving en weging van de belangrijkste aanbevelingen van het rapport	153
De nota <i>Terzijde</i> en de nota <i>Beter werk maken van de kerkelijke zending</i>	155
Conclusies en perspectieven	156
Sensitizing concepts	159
HOOFDSTUK 3	
HET PERSOONLIJK PERSPECTIEF: AMBT EN IDENTITEIT, IN DIALOOG MET PAUL RICOEUR	161
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	161
De identiteitstheorie van Paul Ricoeur	163
Het leven als verhaal	163
De rol van de traditie. Vorming van identiteit door gesprek met teksten	166
Onszelf leren kennen via een omweg	168
De <i>distentio animi</i> van Augustinus	170
<i>Muthos</i> en <i>mimesis</i> bij Aristoteles	172
Narratieve identiteit als verbinding van <i>muthos</i> en <i>distentio animi</i>	175
Predikanten-geestelijk verzorgers en hun levensverhaal	176
<i>Idem</i> en <i>ipse</i> : verschijningsvormen van identiteit	177
Voortdurende persoonlijke groei, ook in de ambtsbeleving	180
Permanence in time, karakter en self-constancy	182
Het ambt: vruchtbare spanning tussen traditie en toekomst	184
Kennisverwerving en het eigen levensverhaal	185
Attestation en episteme	185
Attestation: ervaren werkelijkheid en getuigenis	188
Attestation in persoon en werk van de geestelijk verzorger	189

Ons levensverhaal en dat van anderen	191
De identiteit van organisaties	191
Ethiek, moraal en identiteit	194
Zelfrespect, zelfwaardering en ambt	197
Paul Ricoeur en het geloof	197
Zoeken wie wij zijn als horizon	200
Evaluatieve opmerkingen bij dit hoofdstuk	201
Conclusies en perspectieven	202
Sensitizing concepts	203

DEEL II

EEN GROUNDEDTHEORY-ONDERZOEK NAAR AMBTSBELEVING EN LEVENSBESCHOUWELIJKE IDENTITEIT

HOOFDSTUK 4	
METHODISCHE VERANTWOORDING EN OPBOUW VAN DE THEORIE	207
Inleiding, wetenschappelijke basis en dataverzameling in grounded theory	207
De wetenschapsfilosofische basis van grounded theory	208
Normatieve reflectie en persoonlijke betrokkenheid van de onderzoeker in een kwalitatief groundedtheory-onderzoek	210
Manufacturing ideas about data	214
Hoeveel data zijn nodig?	216
Welke data zijn van belang?	217
Interviewopzet en guiding questions	220
Open coding, van incidenten naar conceptuele codes	222
Het proces van sampling, codering en saturatie	222
Voorbeelden van incidenten en hun codering	224
Het concept 'werken op de grenzen van het leven'	225
Het concept 'Ambigue functionaliteit van het ambt ervaren' (negatief)	226
Het concept 'ambigue functionaliteit van het ambt ervaren' (positief)	227
De rol van memo's bij het opbouwen van een grounded theory	229
Memo's over concepten rond het ambt	230
Het concept 'ambt als laagje dat je bij je draagt'	231

Memo over 'ambt als laagje dat je bij je draagt'	232
Het concept 'ontmoeting met het Heilige ervaren'	233
De keuze van core category: concept 'oog en oor zijn voor spiritualiteit en existentie'	234
Werkhypothesen voor de fase van 'selective coding'	237
Selective coding, van concepten naar categorieën	239
In deductief vaarwater	239
Interviewdesign en respondenten voor de fase van selective coding	240
De rol van memo's in de fase van selective coding	241
De onderscheiden categorieën en hun samenhang	243
Ontwikkeling van een conceptueel model	244
Contouren van een grounded theory, cirkels rond het ambt	247
De vierde en laatste sample, een nieuw interviewdesign	251
Uitwisselbaarheid van indicatoren en grounding van concepten	251
Theoretical coding, van categorieën naar theorievorming	255
Het leggen van theoretische relaties	255
Wat zijn theoretische codes?	256
Het proces van sorting	258
Het proces van sorting in dit onderzoek	259
Voorbeelden van theoretisch coderen, het ontdekken van een continuüm	260
Nog enkele voorbeelden, het identificeren van paradoxale dimensies	264
Paradigmapreferentie, voorspeller van een functionele ambtsbeleving	266
Numinositeitservaring, voorspeller van een verinnerlijkte ambtsbeleving	268
Het bereiken van theoretische saturatie	271
Resultaten van de sorting: adaptatie en attestatie als theoretische kernbegrippen	272
Theoretische integratie. De centrale categorie: cyclisch balanceren tussen adaptatie en attestatie om oog en oor voor spiritualiteit en existentie te kunnen zijn	276
Identificatie centrale categorie als een sociaal-psychologisch en theologisch proces	278
Conclusies en perspectieven	283

HOOFDSTUK 5	
AMBTSBELEVING IN RELATIE TOT DE INSTITUTIES, DE ZONE VAN SPREKEN OVER	285
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	285
Ambt en zorginstelling	285
Het ambt binnen de zorginstelling: een moeilijk verhaal	285
Ambt en beroepsvereniging	289
De beroepsvereniging, sterk accent op professionaliteit	289
Eenzijdige en onheldere bespreking van het ambt in de beroepsvereniging	290
Vervreemding van beroepsvereniging en zendende instanties	293
Ambt en zendende instantie	295
De Protestantse Kerk in Nederland: lokale inspiratie en landelijke teleurstelling	295
Gemis beleidsmatige en inhoudelijke betrokkenheid van PKN bij werk van predikanten in de zorg	298
Geen aanspreekpunt voor de geestelijke verzorging in de zorg binnen de PKN	301
De noodzaak van theologische reflectie	304
Conclusies en perspectieven	306
HOOFDSTUK 6	
AMBTSBELEVING IN RELATIE TOT DE PATIËNT EN DIENS NAASTEN, DE ZONE VAN SPREKEN MET	309
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	309
Ambt en normatieve identiteit	309
Representatie van Christus door de ambtsdrager	309
Normatieve identiteit en respect voor de patiënt	312
Ambt en gesprek	314
Oog en oor zijn voor spiritualiteit en existentie in het gesprek	314
Gesprekken op basis van herkenning in levensbeschouwelijke oriëntatie	315
Gesprekken op basis van openheid voor vragen van spiritualiteit en existentie	317
Weerstand en blokkades voor het gesprek	318
Een theologisch perspectief in het gesprek	320
De predikant-geestelijk verzorger als stimulator van de spirituele dimensie in de zorg	321

Samenvattend: Oog en oor zijn voor spiritualiteit en existentie in het gesprek, de rol van het ambt	325
Ambt en ritueel	327
Oog en oor zijn voor spiritualiteit en existentie in grenssituaties patiëntenzorg	327
Het ambt opent de ruimte voor ritueel	329
Oog en oor zijn voor spiritualiteit en existentie in vieringen	332
Identificatie ambt en werk	335
Conclusies en perspectieven	338
HOOFDSTUK 7	
AMBTSBELEVING IN DE ONTMOETING MET HET HEILIGE, DE ZONE VAN TRIALOOG EN INNERLIJKE DIALOOG	341
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	341
Ambt en persoonlijk geloof	342
Oog en oor zijn voor spiritualiteit en existentie en de rol van persoonlijk geloof	342
Veranderingen in geloofsverstaan door contact met patiënten	345
Horizontale en verticale wederkerigheid	346
Ambt in het contact met patiënten	349
De pastor als metgezel	349
De pastor als ‘Tegenover’	351
Innerlijke identificatie met het ambt en de dimensie van het Heilige	355
Identificatie met het ambt	355
De ontmoeting met het Heilige in het werk	358
Identificatie met het ambt in relatie tot de ontmoeting met het Heilige in het werk	361
Conclusies en perspectieven	362
HOOFDSTUK 8	
THEORETISCHE INTEGRATIE: HET NARRATIEF VAN PREDIKANTEN-GEESTELIJK VERZORGERS IN DE ZORG	363
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	363
Hoe beleven predikanten-geestelijk verzorgers hun ambt?	363
Het ambt: teken van herkenning, krachtbron en opdracht	363
Het ambt: tussen beroepsmatige ballast en beleefde betekenis	366
Het krachtenveld van attestatie en adaptatie	368

Cyclisch balanceren tussen adaptatie en attestatie en het zoeken van een integratiepunt	368
Vier mogelijke posities in het krachtenveld van attestatie en adaptatie	370
De verticale as: attestatie	372
De horizontale as: adaptatie	373
Typeringen van posities in het krachtenveld	376
Het gevonden narratief van predikanten over hun ambt	377
Positie op de attestatieve as	378
Positie op de adaptatieve as	381
De huidige positie van de predikant-geestelijk verzorger in de zorg	385
Inbedding van het onderzoek in het kennisdomein van de praktische theologie	386
Conclusies en perspectieven	388
HOOFDSTUK 9	
METAREFLECTIE: HET BEGRIP IDENTITEIT, IN DIALOOG MET PAUL RICOEUR	391
Inleiding en opzet van dit hoofdstuk	391
De persoonlijke identiteit van de predikant-geestelijk verzorger	391
Een missionair moment in het levensverhaal: het ambt als keuze	394
Het gesprek van de predikant-geestelijk verzorger met de traditie	395
De pastorale praxis: een dialoog, de pastor, de patiënt en de Derde	396
Zoekend nabij zijn in de zone van spreken met	398
Jezelf worden: een levenslang gesprek met 'Otherness'	400
Ricoeur en otherness: filosofisch en theologisch spreken	402
Institutionele identiteit en de predikant-geestelijk verzorger	405
Het verhaal van een organisatie	406
Het gevaar van de conserverende ideologie in organisaties	408
Het belang van het gesprek over bronervaringen op institutioneel niveau	410
Verbinding tussen individuele identiteit en institutionele identiteit	414
Zelfrespect van predikanten-geestelijk verzorgers en adaptatie	414
Zelfwaardering van predikanten-geestelijk verzorgers en attestatie	414
Conclusies en perspectieven	416

SLOTBESCHOUWING	419
Samenvatting, consequenties en aanbevelingen	419
Samenvatting	419
Consequenties en aanbevelingen	426
BIJLAGEN	433
Bijlage 1 Karakteristieken respondenten	433
Bijlage 2 Interviewdesign open coding (1e en 2e sample)	434
Bijlage 3 Interviewdesign selective coding (3e sample)	439
Bijlage 4 Lijst van 123 gehanteerde codes	442
Bijlage 5 Interviewdesign op basis van conceptueel model (4e sample)	446
BIBLIOGRAFIE	451
SUMMARY	487
DANKWOORD	497
CURRICULUM VITAE	500

INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET

De aanleiding tot dit onderzoek

Dit proefschrift gaat over het meest besproken onderwerp in de ruim vijfenveertigjarige geschiedenis van de Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen (VGVZ).¹ Als er één onderwerp was dat in de beroepsgroep de agenda bepaalde en emoties opriep was dat wel het ambt. Voor veel leden van de beroepsgroep is het ambt geen vanzelfsprekendheid meer. Zij zien het ambt niet meer als relevant voor hun werk. Van de beroepsvereniging vergde dit decennialang beleidsmatige aandacht. Maar wat beleven geestelijk verzorgers eigenlijk aan hun ambt? Heeft het ambt voor hen betekenis? Werkt het ambt door in hun werk? Raakt het aan hun levensbeschouwelijke identiteit? In dit proefschrift – een kwalitatieve, empirische studie – willen we antwoord geven op deze vragen. Het onderzoek is op te vatten als een empirische bijdrage aan het jarenlange debat binnen de VGVZ over nut en noodzaak van het ambt.

Om het onderzoek werkbaar en afgebakend te houden is het toegespitst op een specifieke groep leden van de VGVZ, namelijk op diegenen die, als predikant verbonden aan de *Protestantse Kerk in Nederland* (PKN), als geestelijk verzorger werkzaam zijn in een Nederlandse zorginstelling. Dit is voor de PKN een grote groep. Er zijn ongeveer 400 predikanten, die als geestelijk verzorger werken in een zorginstelling.² Dat kan een ziekenhuis zijn maar ook een instelling voor zorg aan verstandelijk gehandicapten, een psychiatrische instelling of een verpleeg- en verzorgingstehuis.

Deze predikanten werken niet op het ‘kerkelijk erf’ maar hebben dagelijks te maken met een andere werkomgeving, de wereld van de zorg. Hoewel

¹ De vereniging heeft recent een andere naam gekregen, te weten: Vereniging van Geestelijk VerZorgers. De naamswijziging in statuten en huishoudelijk reglement is vastgesteld door de algemene ledenvergadering op 27 juni 2016. De acte van statutenwijziging passeerde op 27 september 2016 de notaris. In dit proefschrift gebruiken wij de naam Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen omdat het onderzoek plaatsvond in de periode dat de vereniging deze naam droeg.

² Bron: www.vgvz.nl/sectoren/protestant. De Protestantse Sector van de VGVZ telde in oktober 2016 420 leden. Deze sector bestaat voor het overgrote deel uit predikanten uit de PKN. Ter vergelijking: in 2015 bedroeg het aantal gemeente-predikanten van de PKN 1864 (1593 fte met een gemiddelde aanstelling van 0,85 fte). Bron: *Statistische jaarbrief 2015* van de Protestantse Kerk in Nederland, toegankelijk via www.pkn.nl.

zij geen strikt kerkelijke arbeid verrichten, zijn zij toch verbonden met de protestantse traditie, die de PKN verder wil dragen. Zij zijn immers ambtsdrager.³ Naar de wijze waarop deze predikanten hun ambt in de buitenkerkelijke werkomgeving van de zorg beleven is nog geen onderzoek gedaan. Er is dus een kennisprobleem. Wij weten niet hoe predikanten-geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg hun ambt beleven. In dit proefschrift probeer ik antwoord te geven op deze vraag. Integreer zij het debat over het ambt, zoals dat in hun beroepsgroep en in hun kerk, i.c. de VGVZ en de PKN, wordt gevoerd in hun persoonlijke opvattingen? En zo ja, hoe doen zij dat dan? Zich eraan helemaal onttrekken lijkt niet mogelijk. Predikanten-geestelijk verzorgers, werkzaam in de zorg kiezen immers juist bewust voor twee zaken: men wil werken als predikant, verbonden aan de PKN c.q. de protestantse traditie, en men wil werken als geestelijk verzorger in de zorg. Men moet zich als gevolg van die keuze verhouden tot zowel het denken van de beroepsgroep als het denken van de kerk over het ambt. Het ambt is binnen beide contexten, zoals we zullen zien, cruciaal. Bij de start van het empirisch onderzoek was onze verwachting dan ook dat het ambt – positief of negatief – deel zou uitmaken van de levensbeschouwelijke identiteit van predikanten-geestelijk verzorgers. Het ambt kan in hun levensbeschouwelijke identiteit van marginale betekenis blijken te zijn, maar kan mogelijk ook centraal staan of kan tussen beide het midden houden. Hoe werkt het ambt in de praktijk? Wat beleven de dragers er aan? Correspondeert hun ambtsopvatting met de visie op het ambt die de verlener van het ambt, de PKN, belijdt? Of is de visie van de beroepsgroep en het daar gevoerde debat bepalend? Of ligt het nog weer anders? Dat is wat ik wilde weten. Deze vragen zijn ook voor mij persoonlijk relevant. Ik ben een onderzoeker maar ook een actief werkzame predikant-geestelijk

³ De erkenning en aanstelling van deze predikanten is geregeld in Ordinantie 3, behorende bij de Kerkorde van de Protestantse Kerk in Nederland. Zij worden genoemd als predikanten met een bijzondere opdracht die 'werkzaamheden verrichten, die in rechtstreeks verband staan met de vervulling van het ambt van predikant doch niet uitgaan van een ambtelijke vergadering, maar verricht worden bij een instelling die de betrokkene aanstelt'. De Werkgroep Pastoraat en Gezondheidszorg van de PKN stelde in april 2016 vast dat 'zolang een wezenlijk onderdeel van de functie wordt uitgemaakt door de existentiële en sociaal-psychologische begeleiding van mensen, individueel en in groepsverband, dit vanuit de kerk wordt geduid als werk "rechtstreeks in verband staande met de vervulling van het ambt van predikant"'. Protestantse Kerk in Nederland, Werkgroep Pastoraat en Gezondheidszorg, nota *Beter werk maken van de kerkelijke zending van geestelijk verzorgers in de zorg binnen de Protestantse Kerk in Nederland* (april 2016), p. 6.

verzorger die – zoals blijkt uit mijn curriculum vitae⁴ – bij het denken over deze vragen binnen de beroepsgroep en de Protestantse Kerk in Nederland in diverse rollen bij de verschillende ontwikkelingen die ik beschrijf intensief betrokken was en is. Dat vereist van mij als onderzoeker extra alertheid op de mogelijke consequenties van die nauwe betrokkenheid voor het onderzoek. Dit hoort bij de methodologische verantwoording van mijn onderzoek. Ik zal daar in hoofdstuk 4 op ingaan.

Het ambt vereist in ieder geval een persoonlijk perspectief. De beroepsvereniging (hoofdstuk 1) en de Protestantse Kerk in Nederland (hoofdstuk 2) geven weliswaar de kaders aan waarbinnen predikanten-geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg geacht worden te opereren, maar deze kaders krijgen toch pas betekenis als men daarbinnen zelf positie kiest (hoofdstuk 3).

Het belang van het onderzoek voor de Protestantse Kerk in Nederland

Een dergelijk onderzoek raakt het hart van de protestantse traditie, die voortbouwt op vijfhonderd jaar Reformatie. Want het ambt is een centrale notie in het reformatorische denken. De namen van grote hervormers als Luther, Calvijn, Bucer en Zwingli klinken mee in alle denken over het ambt dat de reformatorische kerken hebben voortgebracht. Dat geldt ook voor de Protestantse Kerk in Nederland. De kerkorde van de PKN geeft ‘het ambt van alle gelovigen’ een centrale plaats. Daarmee wil de PKN uitdrukken dat de gemeente vooraf gaat aan het specifieke, geordineerde ambt. Hier klinkt het Lutherse begrip *communio sanctorum* door. Het ambt van de gemeenschap staat centraal. Het geordineerde ambt dient de gemeente telkens weer aan haar roeping te herinneren. Artikel V van de kerkorde draagt als naam ‘de roeping van kerk en gemeente’ en plaatst onder die roeping ook de behandeling van het ambt en de ambtelijke vergaderingen’. Het begint met ‘Om de gemeente bij het heil te bepalen en bij haar roeping in de wereld te bewaren is van Christuswege het openbare ambt van Woord en Sacrament gegeven. Met het oog op deze dienst onderscheidt de kerk het ambt van predikant, het ambt van ouderling, het ambt van diaken alsmede andere diensten in kerk en gemeente.’⁵ Daarmee is het gewicht van het ambt gegeven. Het ambt raakt het hart van de kerk. Tegelijkertijd is de betekenis van het ambt in de reformatorische traditie nooit

⁴ Zie pagina 500.

⁵ Protestantse Kerk in Nederland, *Kerkorde* versie 2012, Art. V.1.

eenduidig geweest. Dat werkt ook door in de PKN. Zo stelde Koffeman: 'De ambtsdiscussie lijkt vastgelopen, in de oecumene en in de kerk(en). Dat geldt niet in de laatste plaats voor de Protestantse Kerk waarbinnen geen eenduidige en consistente ambtsvisie valt te ontdekken. Er is (overigens nauwelijks bewust onderkende) verlegenheid met het ambt. Sinds het (hervormde) rapport 'Wat is er aan de hand met het ambt' (1969) is er in feite weinig veranderd. Als we het inhoudelijk even – al te snel, maar toch – op formule brengen: in onze traditie bestaat nog altijd een variatie van ambtsopvattingen, die zich laten situeren op een schaal tussen enerzijds een hoogkerkelijke of sacramentele en anderzijds een laagkerkelijke of functionele ambtsopvatting. De uitersten lijken elkaar daarbij uit te sluiten.'⁶ De vraag die zich voor mij in dit onderzoek aandienende is of en zo ja hoe deze binnenkerkelijke discussie over het ambt doorwerkt in de ambtsbeleving van de predikanten-geestelijk verzorgers, die werkzaam zijn in de zorg.

Het belang van het onderzoek voor de Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen

Predikanten-geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg zijn niet alleen verbonden met hun kerk, waarvan zij ambtsdrager zijn, maar ook met hun beroepsgroep, die zich heeft georganiseerd in de Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen (VGVZ). Binnen de VGVZ is het ambt decennialang een centraal thema geweest. In de beroepsgroep wordt zoals ik hierboven al aanstipte een levendige en regelmatig ook felle discussie gevoerd over het ambt. Voor een behoorlijk deel van de beroepsgroep is het ambt geen vanzelfsprekendheid meer. Zij zien het ambt niet meer als relevant voor hun werk. Hoe is dat bij deze groep predikanten wilde ik weten? Het ambt mag immers worden beschouwd als de formalisering van een eigen keuze voor het beroep van predikant. Zoals we nog zullen zien kiezen predikanten die werkzaam zijn als geestelijk verzorger in de zorg vrijwel altijd zelf voor het ambt. Er is doorgaans niemand die hen daarom vraagt. Het gaat hier dus om een zelfgekozen levensbeschouwelijke identiteit, in dit geval een protestantse levensovertuiging, vanwaaruit men zijn werk als beroepsbeoefenaar in de zorginstelling wil doen. Dat men de stap naar het ambt maakt, mag geïnterpreteerd worden als een teken van verbondenheid met de

⁶ L. Koffeman, *De culturele en oecumenische context van de ambtsdiscussie*, paragraaf 1 – Inleiding op een protestantse beraadingsdag over 'De stand van het ambt' d.d. 3 april 2006. Aangehaald in de notitie Generale Synode van de Protestantse Kerk in Nederland, *Notitie over de ambtsvisie van de Protestantse Kerk in Nederland* (2012), p. 7.

protestantse traditie waarbij men zich blijkbaar zodanig thuis voelt dat men een identiteitsdrager wil zijn. Juist nu het ambt in de beroepsgroep niet meer vanzelfsprekend is, levert dit onderzoek de beroepsvereniging een schat aan informatie op over de daadwerkelijke ambtsbeleving en levensbeschouwelijke identiteit van deze groep predikanten-geestelijk verzorgers. Wat valt daaruit te leren? Is er nog zoiets als een gedeelde levensbeschouwelijke identiteit onder protestantse geestelijk verzorgers-predikanten werkzaam in de zorg, en werkt die door in hun werk? Of is er onder hen sprake van een geïndividualiseerde spiritualiteit zoals die onder veel Nederlanders te vinden is?⁷

Het belang van het onderzoek voor predikanten-geestelijk verzorgers

Van predikanten-geestelijk verzorgers in de zorg vergt hun professie een standpuntbepaling ten opzichte van het denken over het ambt in de beroepsgroep en in de kerk. Het vraagt een persoonlijke afweging. Wat betekent het ambt eigenlijk voor mij in mijn werk en leven? De spanning tussen beroep, ambt en persoon zoals Heitink die zo treffend onder woorden bracht wordt daarmee zichtbaar. ‘Aandacht voor de persoon relateert de gewichtigheid van het ambt. Aandacht voor het ambt corrigeert een functionele opvatting van het beroep. Aandacht voor het beroep schept ruimte ten opzichte van persoon en ambt en geeft aansluiting bij maatschappelijke ontwikkelingen.’⁸ Dit proefschrift gaat diep op dit spanningsveld in.

Het belang van het onderzoek voor het Centraal Interkerkelijk Contact in Overheidszaken

Het onderwerp interesseerde mij ook omdat de overheid zich intensief met de geestelijke verzorging bezig heeft gehouden. Het rapport *Overheid, godsdienst en levensovertuiging* van de commissie-Hirsch Ballin

⁷ Gegevens van het voorlaatste onderzoek ‘God in Nederland’ (2006) ondersteunen de constatering dat er sprake is van een toenemend aantal Nederlandse burgers dat wel spiritueel georiënteerd is maar niet kerkelijk, levensbeschouwelijk institutioneel gebonden. A.P.J. Bernts e.a., *God in Nederland 1996-2006*. (Kampen: Ten Have, 2007), p. 30. Ook in de jongste editie van dit onderzoek – dat om de tien jaar wordt gehouden – lezen we dat ‘een meerderheid van de bevolking zich gelovig of spiritueel noemt, terwijl slechts een kwart kerklid is’. A.P.J. Bernts en J.T. Berghuijs, *God in Nederland 1966-2016*. (Utrecht: Ten Have, 2016), p. 183. We komen nog op dit onderzoek terug.

⁸ G. Heitink, *Pastoraat als hulpverlening. Inleiding in de pastorale theologie en psychologie*. (Kampen: Kok, 1997), p. 354v. Zie ook J. Hoek e.a., *Theologie als beroep*. (Kampen: Kok, 2014), met name hoofdstuk 7 over ‘spiritualiteit en professie’.

stelt bijvoorbeeld dat de overheid in situaties van detentie, militaire dienst of opname in een zorginstelling een bijzondere verantwoordelijkheid heeft om geestelijke verzorging ter beschikking te stellen. De commissie voegt daar echter aan toe dat ‘deze bijzondere verantwoordelijkheid niet wegneemt dat de genootschappen zelf verantwoordelijk zijn en blijven voor de aard en de inhoud van de geestelijke verzorging in categoriale instellingen. Deze verantwoordelijkheid komt met name tot uitdrukking doordat zij geestelijk verzorgers ter beschikking stellen voor de categoriale geestelijke verzorging. Het is de taak van de overheid hen in staat te stellen de geestelijke verzorging daadwerkelijk aan te bieden aan personen die verblijven in categoriale instellingen.’⁹ Het is een fragiel evenwicht, waarin de overheid faciliteert en de kerkelijke en levensbeschouwelijke instellingen mandateren. Voor een geestelijk verzorger die niet is geautoriseerd door een kerkelijke of levensbeschouwelijke instelling is in deze verantwoordelijkheidsverdeling geen plaats. Dat is nogal wat. Van Bijsterveld merkt in dit verband bijvoorbeeld op: ‘Niet “zomaar” geestelijk verzorgers maar geestelijk verzorgers van herkenbare richtingen zijn geroepen om zorg te verlenen. Juist waar hier de band met degenen voor wie geestelijke zorg geboden wordt heel direct is, is de herkenbaarheid van het godsdienstig-geestelijk gedachtegoed van waaruit de geestelijke verzorger werkt essentieel. Ook waar de geestelijk verzorger beschikbaar is voor anderen dan zijn eigen geloofs- of richting-genoten is het nodig te weten waar en waarvoor hij staat. Geestelijk verzorgers worden dan ook “gezonden” door een genootschap dat als “zendende instantie” optreedt. Ook waar de bevoegdheid tot aanstelling van geestelijk verzorgers niet meer door de minister geschiedt, maar is gedeconcentreerd (justitiële inrichtingen) of al langer door de instellingen zelf geschiedt (zorginstellingen), blijft het belang van een “zendende instantie” en de “zending” van de geestelijk verzorger bestaan. Die zendende instanties zijn afzonderlijke kerkgenootschappen of samenwerkingsverbanden daarvan.’¹⁰

De praktijk leert echter anders. Het aantal geestelijk verzorgers in de zorg zonder een ambtelijke binding neemt toe. Dit lijkt gelijk op te gaan met de maatschappelijke verdringing van geïnstitutionaliseerde godsdienst en levensovertuiging. Deze spanning tussen ‘leer en leven’ wordt sterk

⁹ E. Hirsch Ballin e.a., *Overheid, godsdienst en levensovertuiging*. (Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken, Staf afdeling Constitutionele Zaken en Wetgeving, 1998), p. 49.

¹⁰ S. van Bijsterveld, *Overheid en Godsdienst. Herijking van een onderlinge relatie*. (Nijmegen: Wolf Legal Publishers, 2008), p. 57.

gevoeld in de beroepsgroep in Nederland en in toenemende mate ook elders in de wereld. Uit bijeenkomsten met promovendi in internationaal verband is gebleken dat de resultaten van dit onderzoek mogelijk ook van belang zijn voor geestelijk verzorgers in andere landen.¹¹

Onderzoeksvraag en doelstelling van het onderzoek

De centrale vraagstelling die sturing geeft aan het gehele onderzoek luidt: *Hoe beleven predikanten-geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg hun ambt en levensbeschouwelijke identiteit?* De doelstelling van het onderzoek is, een bijdrage te leveren aan de verdere ontwikkeling van het beroep van predikant-geestelijk verzorger in de zorg ; een bijdrage die zich met name toespitst op een beter begrip van de door Heitink geformuleerde driehoek beroep, ambt en persoon, zoals die zich aandient voor deze specifieke groep predikanten. Ik hoop daartoe aanbevelingen te kunnen doen, waarop de Protestantse Kerk in Nederland, maar ook andere zendende instanties, de beroepsvereniging (VGVZ), het beroepsregister (SKGV)¹² en de opleidingen tot geestelijk verzorger beleidsmatig kunnen voortbouwen. Mogelijk kan het onderzoek ook leiden tot aanbevelingen die geëxtrapoleerd kunnen worden naar een bredere groep, bijvoorbeeld alle instellingspredikanten of zelfs gemeentepredikanten.

Onderzoeksmethode en onderzoeksopzet

Dit onderzoek is methodisch opgezet als een kwalitatief groundedtheory-onderzoek.¹³ Kwalitatief, omdat dit type onderzoek het mogelijk maakt om een onderwerp ‘vanuit het perspectief van de onderzochte te leren kennen met het doel om het te beschrijven en waar mogelijk te

¹¹ Tijdens een internationale bijeenkomst van promovendi op het gebied van de praktische theologie op 7 en 8 maart 2013 in Groningen gaf ik een presentatie over de opzet van mijn dissertatie. Uit de discussie bleek dat de vragen over het ambt die ik beschrijf – met name de verschillende percepties van het ambt vanuit professioneel en kerkelijk perspectief – door bijvoorbeeld Zwitsers en Duitsers wel worden herkend. Hun probleembewustzijn op dit punt is echter nog nauwelijks ontwikkeld en is vergelijkbaar met de situatie zoals die in Nederland ongeveer twintig jaar geleden speelde. Met andere woorden: de ontwikkelingen rond het ambt in de Nederlandse geestelijke verzorging lopen voor op die in andere landen en zijn juist daarom voor de daar werkzame geestelijke verzorgers, zorginstellingen en zendende instanties van belang.

¹² Deze afkorting staat voor Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorgers.

¹³ Hoofdstuk 4 biedt een uitgebreide methodologische verantwoording.

verklaren.¹⁴ *Grounded theory* is erop gericht een nieuwe theorie te formuleren. De aard van de vraagstelling brengt met zich mee dat het verstandig is voor deze methode te kiezen. Er is immers nog geen specifieke theorie over de ambtsbeleving van geestelijk verzorgers in de zorg beschikbaar. Een voorlopige verklarende theorie moest dus gedurende het onderzoek geformuleerd worden.

Een kwalitatief groundedtheory-onderzoek richt zich op een bepaald afgebakend onderzoeksterrein. Men noemt dit de ‘substantive area’.¹⁵ In dit onderzoek bestaat de ‘substantive area’ uit de beschrijving van drie verschillende perspectieven op het ambt. Deze beschrijving op basis van bestaande kennis is nodig om het empirische deel van dit onderzoek richting te geven. Een onderzoeker gaat niet blanco het veld in maar heeft een blikrichting nodig, die hem helpt te kijken. De beschrijving van de ‘substantive area’ levert die blikrichting op: de zogenoemde ‘sensitizing concepts’ die nodig zijn om het empirisch onderzoek goed te kunnen verrichten.

De ‘substantive area’ komt aan de orde in drie hoofdstukken, die tesamen deel I van dit onderzoek vormen. Het ambt wordt daarin benaderd achtereenvolgens vanuit beroepsperspectief, vanuit kerkelijk perspectief en vanuit het persoonlijke perspectief. In hoofdstuk 1 beschrijven we de visie op het ambt zoals die is ontwikkeld binnen de Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen. Daarmee gaan we in op de pool ‘beroep’ uit Heitinks model. In hoofdstuk 2 behandelen we het denken over het ambt zoals dat is gegroeid in de reformatorische traditie, in het bijzonder binnen de Protestantse Kerk in Nederland. Daarmee gaan we in op de pool ‘ambt’ uit Heitinks model. In hoofdstuk 3 behandelen we het persoonlijke perspectief van predikanten-geestelijk verzorgers op het ambt. Daarmee gaan we in op de pool ‘persoon’ uit Heitinks model. Het ambt vereist een persoonlijk perspectief. De beroepsvereniging en de Protestantse Kerk in Nederland geven weliswaar de kaders aan waarbinnen predikanten-geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg geacht worden te opereren, maar deze krijgen zoals gezegd toch pas betekenis

¹⁴ H. Boeije, *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. (Den Haag: Boom, 2008), p. 27.

¹⁵ Zie over dit begrip bijvoorbeeld B.G. Glaser, *Theoretical Sensitivity. Advances in the Methodology of Grounded Theory*. (Mill Valley: Sociology Press, 1978), p. 3. Glaser beveelt aan, terughoudend te zijn met vooropgezette veronderstellingen over het veld van onderzoek: ‘What is allowed is a general area of interest coupled with a humble lack of knowledge of what problem may exist in the area.’ B.G. Glaser, *No Preconceptions. The Grounded Theory Dictum*. (Mill Valley: Sociology Press, 2013), p. 4.

als men daarbinnen zelf positie kiest. Om het belang van een persoonlijk perspectief duidelijk te maken passen we in hoofdstuk 3 de identiteitstheorie van Paul Ricoeur toe op ons onderwerp. Diens ideeën over identiteitsvorming bleken voor dit doel bij uitstek geschikt. Zijn theorie maakt het onder meer mogelijk om de visies op het ambt van VGVZ en PKN te begrijpen als verschijningsvormen van institutionele identiteit.

Op de laatste ‘actor’, de predikant-geestelijk verzorger richt zich het empirisch onderzoek. Waarom deze keuze? Er zijn immers veel meer factoren en partijen die invloed uitoefenen op de betekenis en de beleving van het ambt? En waarom deze drie invalshoeken? Schilderman werkt in zijn dissertatie over pastorale professionalisering met een actor-analyse. Hij maakt in zijn onderzoek onderscheid tussen de verschillende partijen die betrokken zijn bij een specifieke problematiek.¹⁶ Dat is verhelderend voor ons onderzoek. Immers, meerdere ‘actoren’ spelen bij de onderhavige problematiek een rol, zoals brancheorganisaties, cliëntenorganisaties, de overheid, raden van bestuur van zorginstellingen, zorgverzekeraars etc. Deels zal ik daar in de beschrijving van de ‘substantive area’ ook naar verwijzen, met name in het hoofdstuk over de beroepsontwikkeling van geestelijk verzorgers. Ook de verschillende denominaties en de denominatieve verbanden van geestelijk verzorgers zijn ten opzichte van elkaar als actoren te beschouwen. De wisselwerking tussen al deze actoren is echter van een dusdanige complexiteit dat ze niet in één enkele dissertatie te beschrijven is. Ik koos daarom voor de drie genoemde actoren, te weten a) de beroepsgroep, die een decennialang debat heeft gevoerd over de betekenis van het ambt, b) de verlener van het ambt, in ons geval de Protestantse kerk in Nederland en c) de ontvanger van het ambt, de predikant-geestelijk verzorger, werkzaam in de zorg. Terzijde: de term ‘predikant(-geestelijk verzorger)’ zoals in deze studie gebruikt, sluit vrouwelijke beroepsbeoefenaren nooit uit maar altijd in.

In het empirische deel II van dit onderzoek komen predikanten-geestelijk verzorgers zelf aan het woord. Zij zijn uitgenodigd te vertellen over hun persoonlijke, levensbeschouwelijke biografie, hun levensverhaal of narratief. Daarbij werd aan hen gevraagd of en zo ja hoe zij hun persoonlijke levensbeschouwelijke overtuigingen verbinden met het

¹⁶ J.B.A.M. Schilderman, *Pastorale professionalisering. Een empirisch-theologisch onderzoek onder rooms-katholieke pastores naar de betekenis van de ambts-theologie voor de professionalisering van pastorale arbeid*. (Kampen-Weinheim: Kok-Deutscher Studien Verlag, 1998), p. 54.

ambt in hun werk en leven. Elke predikant-geestelijk verzorger zal zelf betekenis moeten geven aan zijn of haar ambt wil het voor hem of haar een waardevolle functie hebben. Mensen creëren betekenis door ervaringen te structureren in temporeel betekenisvolle en samenhangende gebeurtenissen: verhalen met een plot. Deze aanname van Ricoeur impliceert dat onze zelf-identiteit een geconstrueerd narratief is. De methodische verwerking van de interviews stelde mij in staat (een begin van) een theorie te ontwikkelen die antwoord geeft op de centrale vraagstelling van dit onderzoek: hoe beleven predikanten-geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg hun ambt en levensbeschouwelijke identiteit? Deze theorie wordt opgebouwd in hoofdstuk 4 tesamen met de methodische verantwoording, en loopt uit op een door mij ontworpen conceptueel analytisch model. In dit model zal een continuüm met twee theoretische kernbegrippen, te weten adaptatie en attestatie, centraal blijken te staan. Dit zijn tegengestelde bewegingen, krachten, die noodzakelijk zijn om het beroep van predikant-geestelijk verzorger binnen een zorginstelling in de volle breedte te kunnen uitoefenen. De predikant-geestelijk verzorger beweegt zich op dit continuüm 'cyclisch balancerend'.

In de hoofdstukken 5, 6 en 7 werk ik dit model verder uit en ga ik de dialoog aan met auteurs op het gebied van praktische theologie en geestelijke verzorging. In hoofdstuk 8 volgt eerst een samenvatting van de resultaten en aansluitend een bespreking van het gevonden theoretische krachtenveld van attestatie en adaptatie en de mogelijke integratiepunten die dit veld oplevert. Tenslotte bepalen we het theoretische integratiepunt waarop predikanten-geestelijk verzorgers zich op basis van ons empirische onderzoek bevinden. Hoofdstuk 9 biedt een wijsgerige meta-reflectie op de ontwikkelde theorie, met name op het begrip identiteit, aan de hand van een dialoog met Paul Ricoeur. Het onderzoek wordt afgesloten met een slotbeschouwing bestaande uit een samenvatting, consequenties en aanbevelingen.

Voor dit proefschrift zijn tussen januari 2014 en april 2015 interviews gehouden met 23 predikanten-geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg. Op basis van de in deel I bij elk hoofdstuk geformuleerde 'sensitizing concepts' ontwierp ik een interviewdesign voor de eerste fase van 'open coding'. De interviewdesigns voor de volgende fasen van het onderzoek werden samengesteld op basis van de gedurende het onderzoek groeiende theoretische inzichten. Voor de opzet van de interviews maakte ik tevens gebruik van de inzichten van Wengraf zoals hij die heeft

ontwikkeld voor semi-gestructureerde biografisch-narratief gerichte interviews. Dit omdat het onderwerp van mijn onderzoek sterk biografisch en narratief (Ricoeur) gericht is. Op basis van Wengrafs inzichten zijn daarom vragen opgenomen die de respondent stimuleren om vrij te vertellen en te associëren. Dit zijn vragen ‘to induce theorizing about the self, a self theory’.¹⁷ Dat gaat dan bijvoorbeeld om vragen als ‘Kunt u iets vertellen over uw ontwikkeling als predikant tijdens Uw werkzame leven als geestelijk verzorger’ en ‘Kunt u vertellen of en zo ja op welke wijze uw persoonlijk geloof in uw werk zichtbaar wordt’. Daarbij lag de focus voor mij niet op de reconstructie van een individuele biografie. Veel meer was ik, in Wengrafs woorden, geïnteresseerd ‘in that biography because the individual is being treated as a sample case of a particular type of person, or their history is expected to show the working of particular social mechanisms in a given culture or milieu.’¹⁸

Alle respondenten zijn zoals reeds eerder gezegd zowel lid van de PKN als van de VGVZ. Dit vormde het afbakeningscriterium voor het onderzoek. De respondenten werden geworven via een uitnodiging aan de leden van de Protestantse sector van de VGVZ die behoren tot de PKN. In de uitnodiging werden nadrukkelijk allen die aan het afbakeningscriterium voldeden betrokken, hoe men het ambt en de persoonlijke levensbeschouwelijke identiteit ook beleefde. De sector als geheel telde op het moment van de uitnodiging (oktober 2013) ongeveer 400 leden, waarvan veruit het grootste deel – naar schatting 85 % – behoorde tot de PKN. De overige leden van de sector behoren tot andere protestantse denominaties. De potentiële onderzoeksgroep betrof dus ongeveer 340 personen. Hierop kwamen 84 reacties binnen, wat neerkomt op ongeveer 25% van de doelgroep. Hieruit werden in de verschillende fasen van het onderzoek uiteindelijk 23 respondenten geselecteerd. Daarbij werd rekening gehouden met een zekere spreiding over de werkvelden van de VGVZ wat betekent dat de respondenten werkzaam zijn in verschillende typen zorginstellingen, zoals verpleeg- en verzorgingstehuizen, de verstandelijk gehandicaptenzorg, ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Ten slotte zijn nog twee gangbare selectiecriteria gehanteerd, te weten geslacht en leeftijd (spreiding over de cohorten 22-37, 38-52 en 53-66). Deze interviews leverden de data van het onderzoek. In totaal gaat het om ruim 32 uur op band opgenomen interviews die in uitgeschreven vorm ruim 750 pagina’s transcript beslaan.

¹⁷ T. Wengraf, *Qualitative Research Interviewing: Biographic Narrative and Semi-Structured Methods*. (London: SAGE Publications, 2001), p. 112.

¹⁸ *Ibid.*, p. 114.

Een *grounded theory* (GT) onderzoek vereist geen kwantitatieve representativiteit maar is gericht op het verzamelen van voldoende data om op basis daarvan een theorie te kunnen ontwerpen. Eén van de uitgangspunten van Glasers methodiek is dat het aantal te houden interviews niet vooraf kan worden bepaald. Pas gedurende de interviews wordt duidelijk wanneer voldoende informatie is vergaard. Dit is het punt waarop kan worden vastgesteld dat een serie interviews geen nieuwe informatie meer oplevert. Dit punt noemt Glaser het saturatiepunt. Op dat moment zijn voldoende data voor de theorievorming verzameld. Dit geldt voor de verschillende fasen van het onderzoek zoals Glaser die – oplopend in theoretische complexiteit – onderscheidt, namelijk ‘open coding’, ‘selective coding’ en ‘theoretical coding’. Voor dit onderzoek bleken 23 interviews in 4 samples verdeeld over de verschillende onderzoeksfasen voldoende. Dit leverde ruim 2500 incidenten (tekstfragmenten) op die de empirische basis van dit onderzoek vormen. Deze incidenten zijn methodisch verwerkt tot 123 concepten en uiteindelijk tot een theoretisch model met 12 categorieën, rond een centrale ‘core category’.