

Naar welke osteopaat wordt er geluisterd?

Een kwalitatief onderzoek naar de verschillende persona's binnen het osteopathie landschap in Nederland.



2024 - Franklin Mabayoje

Naar welke osteopaat wordt er geluisterd?

Een kwalitatief onderzoek naar de verschillende persona's binnen het osteopathie landschap in Nederland.

Auteur: Franklin Mabayoje

Promotor: Matthijs Albersen

Afstudeeropdracht voorgedragen ter verkrijging van de titel Diploma in de Osteopathie (D.O.) van het Nederlands Academisch College voor Osteopathie.

Mei 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting.....	5
Abstract	6
Hoofdstuk 1: Inleiding	7
Hoofdstuk 2: Methode van Onderzoek.....	10
Hoofdstuk 3: Analyse van data	15
Hoofdstuk 4: Bevindingen uit de interviews - De osteopaat in een matrix	17
Hoofdstuk 5: Overige bevindingen	19
Hoofdstuk 6: Terugblik, beantwoording onderzoeksvragen, conclusies en aanbevelingen	26
Bijlage I: Interviewprotocol - praatplaat	27
Bijlage II: Interviewprotocol - handleiding	30
Bijlage III: Totale data.....	34
Bijlage IV: Persona's	35
Bijlage V: Data - overige bevindingen	37
Bijlage VI: Addendum uitleg Contextmapping	38
Literatuurlijst	39

Voorwoord

Voor u ligt de thesis, 'naar welke osteopaat wordt er geluisterd?', een kwalitatief onderzoek naar de verschillende persona's binnen het osteopathielandschap in Nederland.

De coronapandemie heeft aanzienlijke invloed gehad op diverse sectoren in Nederland, waaronder de osteopathie. Voor de pandemie was er weinig tot niets bekend over het klachtenverloop tijdens en na een coronabesmetting, wat het onderzoek naar het prikkelbaardarm syndroom en osteopathie bemoeilijkte. Het risico van een coronabesmetting onder deelnemers introduceerde een groot onbekend variabele, wat leidde tot de noodzaak om in 2021 een nieuw onderzoeksonderwerp te kiezen.

Sinds juli 2021 is besloten een onderzoek uit te voeren om de belangenbehartiging van osteopaten in Nederland te versterken. Na het verplicht moeten sluiten van de osteopathiepraktijk tijdens de coronapandemie, leidde dit tot uiteenlopende reacties van collega's en van de Nederlandse Vereniging voor Osteopathie (NVO). De vraag ontstond: "Waarom gaat dit zoals het nu gaat?". Er werd een conflict waargenomen tussen leden en bestuur. Het onderzoek richt zich daarom op de vraag hoe een vereniging kan waarborgen dat zij werkelijk voor en door de leden is.

Tijdens het schrijven en in de aanloop naar het schrijven toe hebben een aantal personen mij veel ondersteund en die wil ik hierbij speciaal bedanken.

Matthijs Albersen DO, promotor en motivator. Dank voor je steun, motivatie en het vertrouwen die je mij gaf, om steeds, toch door te gaan en dit af te maken! Dank voor het stellen van kritische vragen en het zorgen voor een kritische blik op mijn eigen werk.

Ik wil graag Annemarieke Schmidt bedanken voor hulp bij het lezen en corrigeren van mijn thesis, haar feedback en suggesties hebben bijgedragen aan de verbetering van dit werk.

Alle collega osteopaten in Nederland, die mij hierbij hebben geholpen en de tijd hebben genomen om de interviews bij af te nemen. Dank jullie wel, dat jullie je open en kwetsbaar hebben opgesteld. Hierdoor ligt er nu een mooi resultaat waarmee de beroepsgroep geholpen kan zijn.

Last but not least.....Mijn lieve, lieve altijd hardwerkende duizendpoot, Eva Mabayoje, die de afgelopen jaren mij hierin heeft gesteund en het gezin draaiende heeft gehouden. Je hebt mij op de been gehouden op de momenten dat ik voor de zoveelste keer, de motivatie moest vinden om opnieuw aan een thesis onderwerp te beginnen. Ik vind het werkelijk bewonderenswaardig hoe jij dit beide gedaan hebt!

Met deze thesis wordt beoogd een bijdrage te leveren aan de beroepsgroep, in de hoop dat de beroepsgroep meer naar elkaar gaat luisteren en respecteren, om de individuele personen en het mooie vak dat wordt uitgevoerd te waarderen.

Samenvatting

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van contextmapping. Dit is een kwalitatieve onderzoeksmethode die eerst in gaat op de waarden, normen, activiteiten en personen, die belangrijk zijn voor de deelnemers, om vervolgens te onderzoeken hoe deze de alledaagse handelingen, meningsvorming en drijfveren beïnvloeden. Door het gebruik van deze methode is er veel onderliggende kennis naar boven gehaald, welke geresulteerd hebben in het onderzoeksresultaat: een matrix met 4 persona's. Deze persona's zijn verder uitgewerkt in wie ze zijn, wat hen typeert, wat ze nodig hebben om aangehaakt te blijven en hoe de vertegenwoordigende partijen dit het beste kunnen doen. Dit is een beginnend kader, welke in de branche gebruikt kan worden om hun dienstverlening te verbeteren.

Naast de persona's zijn er algemene thema's gevonden, die als rode draad door de interviews heen liepen. De voornaamste boodschap uit deze interviews bleek, meer te gaan luisteren naar elkaar en in gesprek gaan met elkaar over hoe we osteopathie zien. Er is geconstateerd dat osteopaten verschillend in het leven en verschillend in het vak staan, maar dat het merendeel verlangt naar een sterke beroepsgroep die duidelijker bekend staat voor wat ze doet en kan.

Deze 4 thema's zijn:

- De kwaliteit van het besturen.
- Het betrekken van de leden en het luisteren naar de leden.
- Het creëren van een breed gedragen Beroeps Competentie Profiel in samenwerking met de diverse opleidingen voor osteopathie in Nederland.
- De kwaliteit van het vak.

Abstract

In this research we used contextmapping. Contextmapping is a qualitative research method that first examines the values, norms, activities and people, that are important to the participants, and then investigates how these influence everyday actions, opinion formation and motivations. By using this method, a lot of underlying knowledge has been uncovered, which has resulted in the research result: a matrix with 4 personas. These personas have been further elaborated into who they are, what characterizes them, what they need to stay connected and how the representative parties can best do this. This is a starting framework that can be used in the industry to improve their services.

In addition to the personas, general points for improvement were identified, which were a common thread throughout the interviews. The main message from these interviews appeared to be to listen more to each other, and talk to each other about how we see osteopathy. It has been found that osteopaths have different approaches to life and their professions, but that the majority long for a strong professional group that is better known for what it does and can do. In concrete terms, improvements can be made in 4 areas:

- The quality of the board
- Involving members and listening to members
- Creating a widely supported Professional Competence Profile in collaboration with the various osteopathy courses in the Netherlands
- The quality of the profession

Hoofdstuk 1: Inleiding

De NVO/NRO en de NOF, hebben in de afgelopen jaren een bepaalde indruk achtergelaten. Er is te zien hoe er op sociale mediakanalen werd gereageerd door collega's op de beslissingen van de belangenbehartigers. Dit bood een geschikte mogelijkheid een onderzoek in te stellen dat inzicht verschaft in de verschillende type persona's osteopaten binnen de beroepsgroep in Nederland. Door de verschillende type osteopaten in kaart te brengen ontstaat er mogelijk een hulpmiddel om inzicht te krijgen hoe de typen elkaar kunnen benaderen en/of hoe hun belangen behartigd kunnen worden. Dit zal dan mogelijk een bijdragen aan het waarborgen van een belangenbehartiging voor en door osteopaten in Nederland.

In deze thesis wordt op zoek gegaan naar:

Welke type osteopaten zijn er en zijn deze in persona te vatten om vervolgens de kwaliteit van de vertegenwoordiging te verbeteren?

Als subvraag is gesteld:

Welke interessante punten worden door de geïnterviewde osteopaten gedeeld en in welke mate?

De methode die gebruikt is om de persona's te verkrijgen is contextmapping¹: "*Contextmapping is een methode om inzicht te verkrijgen in de leefwereld, emoties en behoeften van de échte mensen achter de klanten, waardoor de industrie hun producten en diensten hierop kunnen laten aansluiten.*"² Deze vorm levert zeer rijke data op, die vervolgens op verschillende manieren ingezet kan worden. Het doel van dit onderzoek is om uiteindelijk persona's te creëren op basis waarvan de vertegenwoordigende organisaties hun communicatie en/of beleid nog beter kunnen toespitsen op de beroepsgroep. Door gebruik te maken van de persona's kunnen de organisaties hun leden beter in beeld krijgen ten aanzien van zienswijze en behoeftes die leven bij osteopaten in Nederland. Contextmapping is dus een methode om inzicht te verkrijgen in de leefwereld, emoties en behoefte van de échte mensen, in dit geval, de osteopaten. Met de industrie wordt in deze bedoeld degene die iets voor de osteopaten kan betekenen. Zij kunnen hun dienst (belangenbehartiging) nog beter laten aansluiten op hun leden, wanneer zij hen beter in beeld hebben.

Naast deze persona's, zijn er andere inzichten/interessante punten naar voren gekomen die, doordat er tijdens de diepte-interviews, gekeken werd naar het effect/de impact van de rol van de NVO/NRO en/of NOF in de branche. Om deze waardevolle data niet overboord te gooien, zijn naast de persona's ook 4 thema's gepresenteerd in hoofdstuk 6 met overige bevindingen.

Omgevingsschets

De beroepsgroep osteopathie in Nederland is nog relatief jong. In 1985 vestigden de eerste osteopaten in Nederland en in 1987 is de Nederlandse Vereniging voor Osteopathie (NVO) opgericht. De osteopaten werden niet door de overheid gereguleerd, maar deden dit zelf. In 1989 is daartoe het Nederlands Register voor de Osteopathie (NRO) opgericht.

De NVO omschrijft zichzelf als:

¹ [Rich Insights - Context mapping in de praktijk](#)

² www.contextmapping.nl E. Sanders 2001 [Kistemaker - hoe werkt het](#) geraadpleegd op diverse momenten in 2023

*'het democratische orgaan dat de belangen van haar leden, osteopaten, behartigt. Het bestuur onderhoudt contact met overheidsinstanties en zorgverzekeraars en neemt initiatieven voor divers overleg zowel binnen als buiten de beroepsgroep. De NVO streeft naar wetenschappelijke onderbouwing van het beroep en faciliteert de Stichting Wetenschappelijk Osteopathisch Onderzoek (SWOO). Voor een aantal aandachtsgebieden zijn richtlijnen opgesteld. De visie en het beleid van de NVO is gericht op het brengen van de osteopathische beroepsuitoefening op een door de overheid erkend niveau.'*¹³

Het NRO geeft op hun website weer:

*'Het NRO is door de NVO aangewezen als kwaliteitsregister voor de osteopathie in Nederland, maar heeft een onafhankelijke positie. Het NRO kent o.a. een Registratiecommissie, Accreditatiecommissie, Klachtenfunctionaris, College van Toezicht en College van Beroep. Het beroep osteopathie wordt in Nederland uitgedragen door de NVO. Voor een aantal aandachtsgebieden implementeren de organisaties (vakinhoudelijke) richtlijnen. De visie en het beleid van NVO en NRO zijn gericht op het brengen van de osteopathische beroepsuitoefening op door de overheid erkend niveau. Ook op Europees niveau zijn de landelijke beroepsverenigingen en registers georganiseerd in de EFFE. Er wordt o.a. gewerkt aan consensus en normering m.b.t. de osteopathische beroepsuitoefening.'*¹⁴

In 2002 is vervolgens de Nederlandse Osteopathie Federatie opgericht: de NOF. Zij stellen zich ten doel:

- 1. Het aanleggen en bijhouden van een register van personen, die bevoegd zijn tot het uitoefenen van de osteopathie en voldoen aan de door de NOF gestelde of te stellen eisen.*
- 2. Het houden van supervisie op de ethiek en de kwaliteit van handelen van geregistreerden in de uitoefening van hun beroep, of daaraan gerelateerde activiteiten.*
- 3. Het bewaken en controleren van de kwaliteit (beroepsinhoudelijk en anderszins) van de geregistreerden.*
- 4. Het aanstellen van klachtenfunctionarissen en het organiseren van een Klachtencommissie, een onafhankelijke Geschillencommissie en een Tuchtcommissie.*
- 5. Het instellen van de commissies van Klacht, Geschil en Tucht vloeien voort uit de bepalingen zoals aangegeven in de reglementen van de Wkkgz (Wet kwaliteit klacht geschillen zorg).*⁵

Verder vermelden zij op hun website:

'De Nederlandse Osteopathie Federatie (NOF) is een onafhankelijk kwaliteitsorgaan, opgericht met als doel de kwaliteit en deskundigheid binnen deze volwaardige complementaire medische discipline te registreren, te waarborgen en te bevorderen.

Een afgeronde medische studie (zoals fysiotherapeut of arts) is een vereiste om Osteopathie bevoegd, veilig en effectief te kunnen toepassen.

³ <https://www.osteopathie.nl/over-nvo/de-nvo> geraadpleegd in maart 2024

⁴ <https://osteopathie-nro.nl/over-nro/organisatie/> geraadpleegd in maart 2024

⁵ <https://www.osteopathiefederatie.nl/voor-osteopaten/statuten/> geraadpleegd in maart 2024

*De Osteopathie-opleiding werd gevolgd aan een erkend opleidingsinstituut.
De kwaliteitsnormen van de NOF zijn gebaseerd op de wet BIG (Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), en op de kwaliteitscriteria en reglementen volgens het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg het CBO.⁶*

In de volgende hoofdstukken zal duidelijk worden wat het onderzoek heeft opgeleverd en hoe de vertegenwoordigende partijen hier verder mee kunnen.

⁶ <https://www.osteopathiefederatie.nl/voor-patienten/wat-is-de-nof/> geraadpleegd in maart 2024

Hoofdstuk 2: Methode van Onderzoek

Opzet onderzoek

Voor dit onderzoek is gekozen om de methode van 'Contextmapping' in te zetten om de vertegenwoordigende organisaties een eindresultaat in handen te geven waarmee zij zich verder kunnen versterken. Om dit te bereiken zijn een aantal fases doorlopen die hieronder worden toegelicht. Het totale proces dat wordt doorlopen met dit onderzoek is: brainstorm - design - data collectie - thematisering - analyse - bevestiging - rapportage. Fases lopen organisch in elkaar over of soms simultaan, afhankelijk van het verloop van het onderzoek.⁷

In iedere fase worden keuzes gemaakt voor de inzet van bepaalde technieken. Zo is in de brainstorm en design fase gekozen voor een praatplaat die is aangereikt door onderzoeksbureau ECM Consult, zie Bijlage I. Deze is gebruikt en verder doorontwikkeld. In deze praatplaat zie je zowel een aantal open vragen als mogelijkheden tot het visueel weergeven van overtuigingen, gevoelens en dromen. D.m.v. figuren konden de respondenten aangeven welke activiteiten, mensen en/of normen en waarden belangrijk zijn in hun leven. In het interview gaan we van relaties, naar overtuigingen, naar ervaringen. Met name de ervaringen ten tijde van de btw-plicht en de Coronapandemie geven een goed inzicht in hun gevoelens en diepere overtuigingen. Over het algemeen antwoorden mensen vanuit het *nu*. Door de kandidaten eerst te laten focussen op het grotere geheel van hun leven (inclusief verleden en toekomst) worden volgende vragen ook eerder vanuit die context beantwoord dan alleen vanuit het nu, wat leidt tot het verwerven van diepere kennis over de geïnterviewde. Het doel van deze gesprekken was latente kennis en latente behoeften naar boven te brengen.

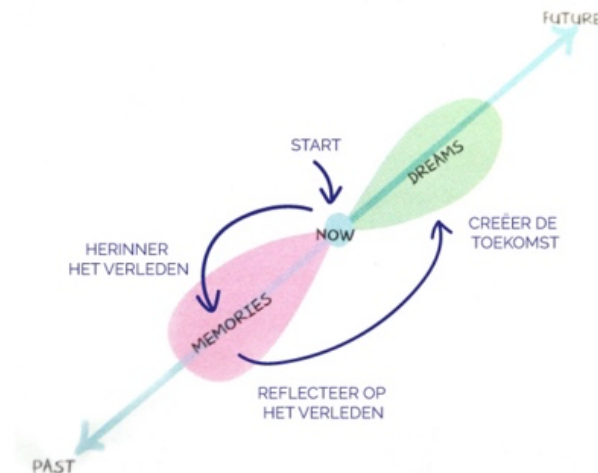


Fig 1: De path of expression van Sanders en Stappers, 2012

⁷ Wheeldon & Ahlberg, 2017, *Mind Maps in Qualitative Research*, p. 1118.

Bij contextmapping kunnen verschillende technieken ingezet worden in de fase van datacollectie. Er is gekozen voor het gebruik van diepte-interviews om tot de datacollectie te komen. Tijdens het interview, die begeleid wordt door de praatplaat, worden deelnemers getriggerd om als het ware de ervaring opnieuw te beleven, waardoor het interview een aantal diepere lagen blootlegt en onderzoekt hoe bepaalde gebeurtenissen zich verhouden tot de persoonlijkheid van de kandidaat.

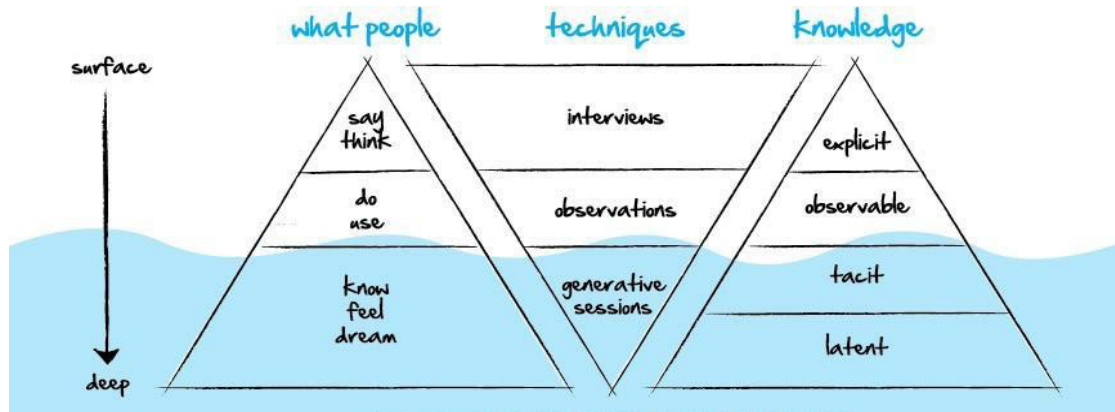


Fig 2: Convivial Toolbox van Sanders en Stappers, 2012

Tijdens de analyse-fase, die organisch ontstaat nadat verzadiging is opgetreden, worden de onderzoeksresultaten verwerkt. In dit onderzoek trad rond interview 17 verzadiging op. Op dat moment werden al voorzichtig stappen gezet met de analyse en zijn de laatste interviews gebruikt als toetsing van het ontstane model. Om dat mogelijk te maken zijn de interviews opgenomen en getranscribeerd (interview 18-24 zijn niet volledig getranscribeerd, door de functie van deze interviews en de noodzaak voor de analyse. Enkele zeer typerende quotes zijn wel gebruikt). Bij de analyse worden verschillende quotes verzameld op relevantie en worden er in dat proces thema's aangebracht. Iedere quote krijgt een kenmerk: '1:1:A/vrije vogels'. Dat staat voor: verwijzing naar het interview: verwijzing naar het opvolgende nummer van de quote: verwijzing naar het thema A, B, C of D of de profieltype. Na het bepalen van de thema's en de eerste analyse, is door de laatste interviews het model aangescherpt. Een beschrijving van dit proces is in hoofdstuk 4 gedaan. De quotes die hier gebruikt worden zijn typerend voor het sentiment dat omschreven wordt. Het kenmerk dat de quotes kregen worden ook hier gebruikt. Bijvoorbeeld: 5:13. 5e interview, 13e quote uit dat interview. In bijlage III staat een overzicht hoeveel quotes uit ieder interview gehaald zijn en hoeveel er gebruikt zijn in de thesis om te verduidelijken wat uit welke interviews gehaald is.

In de volgende fase, rapportage, worden er opnieuw keuzes gemaakt. Er is gekozen om met persona's te werken omdat de data zo behapbaar gepresenteerd kan worden. Het gebruik van persona is een meer moderne vorm van het presenteren van de resultaten van kwalitatief onderzoek. Vervolgens is het aan de organisaties om hun communicatie of beleid aan te passen om de doelgroep van de organisatie beter te bereiken of te betrekken bij het maken of uitvoeren van beleid.⁸ Het model, inclusief de gevonden persona's en een omschrijving daarvan, worden in hoofdstuk 4 gepresenteerd.

⁸ <https://studiolab.ide.tudelft.nl/studiolab/contextmapping/files/2013/01/R19-5.-in-stappen.pdf>
Kistemaker 2013, *De contextmapping aanpak in stappen*. Geraadpleegd diverse momenten in 2023

Vooronderzoek

Tijdens de aanvraag van deze thesis is een vooronderzoek gedaan naar de onderzoeksmethode 'Contextmapping'. Vanuit Braun & Clarke, 'One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis?', is de waarde van specifiek kwalitatief onderzoek duidelijk geworden. Niet alleen kan je veel data halen uit kwalitatief onderzoek, door de analyse is het meer dan alleen een beschrijvend onderzoek. Kwalitatief onderzoek kent verschillende methoden, maar vanuit Wheeldon 2011, kwam de bevestiging dat een mind map die gebruikt wordt bij een diepte-interview, inderdaad veel meer dieperliggende informatie bracht, dan het simpel versturen van een enquête.⁹ De praatplaat die gebruikt is voor deze interviews is gebaseerd op een mindmap. Door het gebruik van de praatplaat wordt de participant goed voorbereid op het interview en geeft het de interviewer houvast om tijdens het interview bij alle belangrijke aspecten van de mindmap te komen.

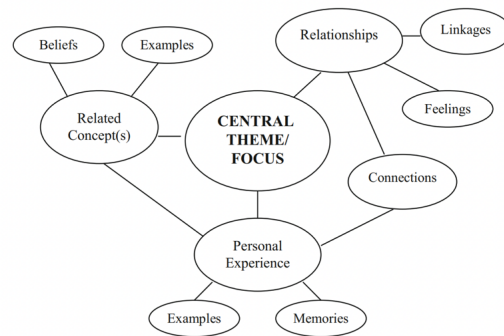


Fig 3: Constructing a Mind Map, Wheeldon 2010

Vervolgens is het de vraag wat er met deze informatie gedaan wordt. Bij contextmapping ga je dan de analyse fase in. Er wordt gekeken naar overeenkomsten en verschillen tussen de antwoorden op de vragen. Er wordt gezocht naar eenzelfde soort reactie en bepaald welke thema's daaraan ten grondslag liggen.

Voordat je in die fase van analyse belandt, moeten er voldoende interviews zijn afgenomen.

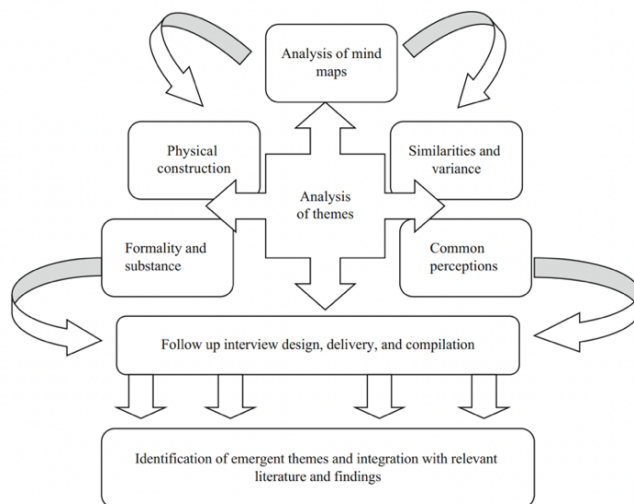


Fig 4: Analyzing maps and interviews, Wheeldon 2012

Volgens Guest, Namey, Chen (2020) treedt er al verzadiging op bij 20 interviews. In sommige situaties zelfs al na 5 of 10 interviews.¹⁰ Het uiteindelijke onderzoek bestaat uit 24 diepte-interviews met osteopaten die ruim 10 jaar actief zijn als osteopaat in Nederland. Zoals eerder aangegeven werd verzadiging ervaren rond interview 17.

In de methode van contextmapping werd uiteindelijk alles gevonden, wat nodig was om het onderzoek tot een goed einde te brengen.

⁹ Wheeldon 2011, 'Is a picture worth a thousands words?', p.63

¹⁰ Guest, Namey and Chen 2020, 'A Simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research.' p. 3.

Verdeling doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestond uit osteopaten die al ruim tien jaar hun vak uitoefenen als osteopaat in Nederland. In Bijlage II is een tabel opgenomen waarin te zien is hoe de respondenten uiteindelijk zijn verdeeld. Voor dit onderzoek zijn er osteopaten uit het Noorden (Groningen en Friesland), het Zuiden (Zeeland, Brabant, Limburg), het Westen (Zuid en Noord-Holland), het Midden (Utrecht, Flevoland) en het Oosten (Gelderland, Overijssel) geïnterviewd. Dit waren 16 osteopaten vanuit de opleiding Sutherland, 7 vanuit de IAO en 1 vanuit Fico. 22 zijn lid van de NVO, 22 van de NRO en 7 van de NOF. Er zijn zeker 50 osteopaten benaderd, via mail, telefonisch en whatsappberichten. Uiteindelijk waren er meer respondenten vanuit Sutherland, dan vanuit IAO. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden bij de interpretatie van de resultaten. De respondenten waren al langer bekend met het werk van deze vertegenwoordigende partijen en zijn gevraagd te reflecteren op hun ervaringen met deze partijen. In het bijzonder gelet op de momenten die er het meest toe doen. Deze respondenten zijn geworven, gebaseerd op de meest voorkomende 'vindplaatsen' van osteopaten, de website van de NVO,¹¹ de website van de NOF,¹² de besloten facebookpagina's OsteoGesprek|NL en Osteopathie High Tea Party. In totaal zijn er 24 interviews van elk zo'n 60 minuten gehouden.

Voordat de interviews plaatsvonden, ontvingen de deelnemers een boekje met vragen (praatplaat) die ze van tevoren konden invullen - zie hiervoor bijlage I. De antwoorden op deze vragen vormden de basis voor het gesprek. Dit is een essentieel onderdeel van de methode contextmapping, omdat het mensen ondersteunt in het terug-beleven van de ervaring (Sensitizing). Zo kan het onderwerp van het vervolg van het gesprek (in dit geval het effect van de opstelling van de vertegenwoordigende partijen op de osteopaat) in deze grotere context geplaatst worden. Door middel van vervolgvragen is bij elk van de osteopaten verder ingezoomd op hoe de ervaring van deze perioden is beïnvloed door eigen voorkeuren, verleden en persoonlijkheid.

Indeling interview

Voorstellen

Het eerste onderdeel van het boekje bestaat uit een aantal vragen met als doel meer inzicht te krijgen in de leefwereld van de osteopaat. In deze fase wordt dieper ingegaan op woonsituatie (hoe woon je, met wie, wat is je binding met de osteopathie), werk/dagactiviteiten (hoe ziet je dag eruit, wat doe je naast werk: hobby, sport?). Wat is zingeving voor jou en wat vind jij het meest belangrijk? Deze vragen worden beantwoord met behulp van de praatplaat. De participanten vullen dit in om aan te tonen hoe bepaalde onderdelen verhouden tot hun kern/identiteit (of ze dichtbij staan of juist veraf).

Wat betekent de NVO/NRO/NOF voor jou?

De volgende praatplaat toont een tijdlijn met als startpunt de belevingswereld van de kandidaat voor de BTW-plicht/Coronapandemie en als eindpunt de belevingswereld van de kandidaat na deze periode. Ook hier wordt door de osteopaat aangegeven hoe deze periode hem/haar heeft beïnvloed met betrekking tot het thema 'Osteopaten Vertegenwoordigd'.

¹¹ <https://www.osteopathie.nl/osteopaat-zoeken> geraadpleegd zomer 2023

¹² <https://www.osteopathiefederatie.nl/register/> geraadpleegd zomer 2023

Emoties en gedachten worden verwoord door eigen tekeningen of kernwoorden/zinnen. Tijdens de interviews wordt door de interviewer verder ingegaan op wat deze woorden/tekeningen voor de kandidaat betekenen en waarom hij/zij juist deze heeft gekozen (en geen andere). In deze fase wordt ook iets dieper ingegaan op de concrete inhoud van de vertegenwoordiging en hoe het contact met de NVO/NRO en/of NOF is verlopen.

Slotvragen

Het interview wordt afgesloten met een aantal open vragen over hoe de kandidaat contact met de NVO/NRO en/of NOF ervaren heeft, wat hij/zij zelf zou doen als hij/zijn een vertegenwoordiger van osteopaten zou zijn (wat is belangrijk) en er werd ruimte geboden voor afsluitende opmerkingen.

Analyse

In de methode van contextmapping wordt enorm veel data vergaart (De 60 pagina's aan getranscribeerde interviews, verwerkt in bijlage III). Met al die data kan je verschillende dingen doen. Zoals het vormen van de woordwolk op de titelpagina. Dit laat op een zeer beeldende manier zien wat de woorden zijn die het meest gebruikt zijn in de interviews. Hoe groter het woord, hoe vaker het is gebruikt.

Het hoofddoel van dit onderzoek was echter het opstellen van persona's om de vertegenwoordigende organisaties een tool te geven waarmee zij hun dienstverlening en vertegenwoordigende taken kunnen versterken. In het volgende hoofdstuk is te lezen hoe deze analyse is verlopen en hoe de persona's zijn gecreëerd.

Los van het creëren van persona's, ligt er nog meer waardevolle data die graag gedeeld wordt met de organisaties. Ook de respondenten hebben aangegeven dit te willen. Daarom is er het hoofdstuk gecreëerd: Overige bevindingen, waarvan de dataherkomst is te vinden in bijlage IV. Hierin zijn terugkomende thema's geclusterd en vervolgens als aandachtspunten voor de organisaties gepresenteerd.

Hoofdstuk 3: Analyse van data

Bij contextmapping wordt er in de fase van analyse alle interviews nagelopen en laat je je 'verrassen' door de antwoorden. Deze quotes vormen de rode draad van het resultaat. Er worden quotes gevonden die gedeeld worden door anderen. Daarnaast worden er thema's gevonden binnen de onderzoeksvragen die zijn gesteld of die daarbuiten vallen.

Uit de analyse is opgemerkt dat een simpele vraag naar leefomgeving: 'Waar woon je?', 'Hoe ziet je dag eruit?', veel diepere inzichten geeft in hoe mensen in het leven staan en die vervolgens iets zeggen over hoe hun werk een onderdeel van hun leven is, hoe ze dat zouden willen invullen en wat hun betrokkenheid bij de osteopathie in Nederland is. Bijvoorbeeld:

"Als ik geen osteopaat ben, wie ben ik dan wel?"

8:10

"Ja, als mijn werk wegvalt, dan valt er iets heel groot weg"

16:1

Ook is er opgemerkt dat een groot deel van de respondenten veel waarde hecht aan hun vak, maar dat iedereen dat wel op een andere manier invult. De ene osteopaat werkt veel en vindt 1 dag vrij in de week voldoende en vindt daarin balans. De andere osteopaat werkt veel minder, want: "Ik leef voor wat ik predik" (15:2). Mensen verschillen van elkaar, maar hoe kan een organisatie daarop inspelen, zodat het mensen niet tegen de borst stuit. We zien passie bij mensen voor hun vak, maar vertalen dat verschillend. Hierin is dus een belangrijk aspect ontdekt. Kan daar iets mee is de vraag die tijdens de analyse wordt gesteld.

"Maar we zijn ook aparte eenden, we zijn vreemde eenden in de maatschappij, we durven anders te denken."

2:11

"De dokter kijkt, ben je ziek of ben je niet ziek. Wij kijken waarom ben je niet gezond."

17:11

"Maar ik voel mij geen osteopaat, dat is een onderdeel van mijn bestaan. Ik doe osteopathie, ik ben 'Kees'. Natuurlijk besteed ik 30 uur in de week aan osteopathie. En in die 30 uur zie ik schrijnende gevallen. En dat wil ik begrijpen, ik wil weten wat er gebeurt. Dus in die zin ben ik ook een vakidoot."

15:20

"Als osteopaat ben je geen behandelaar, je bent toeschouwer, het lichaam is de behandelaar."

8:17

Tijdens het transcriberen worden verschillende quotes herkend, wanneer deze herhaald worden door een volgende respondent. Ook valt het op wanneer juist het tegenovergestelde wordt verkondigd. Juist in die uitersten wordt er vervolgens een spectrum herkend, waarin assen gedefinieerd worden. Een as die ontstaan is, heeft te maken met interne drijfveren, waarbij we 'de osteopaat' zien bewegen van zeer gestructureerd in het leven staan, naar meer dynamisch in het leven staan. Vaak was daarbij ook een wens richting de externe omgeving benoemd. Zo ontstond de matrix. Enerzijds wordt een mens gedreven door intrinsieke motivatie, anderzijds zien we de mens zichzelf staande houden met bepaalde wensen voor die externe omgeving.

"Ook de NVO moet daarin strakker worden. Ja, want zij vertegenwoordigen de beroepsgroep. Kijk de NRO heeft een heel strak reglement en daar kun je over twisten of dat wel of niet, maar je moet een houvast hebben, je kunt het afkeuren omdat het niet klopt in de regeltjes, maar als ik niet zwart-wit hanteer dan klopt het niet. En je kan altijd twisten over of je nu punten krijgt voor het stage verdedigen en hoeveel punten je krijgt, dat kun je allemaal vastleggen, maar er moet een duidelijke koers komen."

11:11

"Ze (overheid) zetten ons weg als alternatief."

4:13

"Tuurlijk wil ik naar de ledenvergadering, maar dan wil ik vakinhoudelijk wat doen. Ook bij het regio-overleg doen ze dat nou meer, dus wat vakinhoudelijke dingen en wat bestuurlijke zaken."

7:16

"Vooral het NVO heeft voor mij ook te maken met community. Als osteopaten vorm je ook een community."

1:1

Nu het duidelijk is geworden door de matrix hoe osteopaten in Nederland ingedeeld kunnen worden, weten we ook hoe ze benaderd kunnen worden, of juist niet. Wat is belangrijk om rekening mee te houden in de communicatie naar de leden en hoe verschilt dit ten opzichte van de ander. Ook bij de invulling van gezamenlijke activiteiten of programma's kan hier rekening mee gehouden worden, zoals de ALV of de regio-overleggen.

Door de verzameling van de bijna 300 quotes en de analyse daarvan was er niet alleen voldoende informatie voor het opstellen van de profielen, wat in het volgende hoofdstuk uitgebreid gedaan zal worden. Tevens was er een berg 'overige informatie'. Deze data zijn geclusterd in 4 thema's, waar in hoofdstuk 5 op terug gekomen zal worden.

Na deze fase van analyse zie je al snel dat de initiële indeling van osteopaten in Nederland naar woon- en werkplaats, geen uitkomst biedt op het moment dat een organisatie hun beleid en organisatie wil verbeteren en afstemmen op de 'klant'. Door het gebruik van contextmapping is er informatie naar boven gehaald die veel meer zegt over leefwereld, emoties en behoefte van de mens achter de osteopaat. Meer hierover in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 4: Bevindingen uit de interviews - De osteopaat in een matrix

Terwijl de analyse vertrok vanuit een categorisering van osteopaten gebaseerd op waar ze wonen en werken als osteopaat, werd tijdens de analyse al snel duidelijk dat er geen eenduidige conclusie te trekken is over hoe het optreden van de NVO/NRO of NOF tijdens de twee belangrijke periodes werd ervaren, middels deze categorisering. Uit de interviews kwam naar voren dat osteopaten een kleurrijk geheel aan mensen zijn met veel verschillende soorten levens. De vertegenwoordigende partijen hebben een verschillende rol voor verschillende osteopaten. Om recht te doen aan de rol van de vertegenwoordigende partijen en de impact van hun activiteiten moet er onderscheid gemaakt worden tussen osteopaten. Dit kan door deze als het ware als fictieve personen te omschrijven in persona's.

Interne drijfveren: de eerste as gaat over interne drijfveren. Deze as loopt van 'ik zie de wereld gestructureerd' tot 'ik zie de wereld meer dynamisch'. Deze as maakt zo onderscheid tussen aan de ene kant de osteopaten die richtlijnen niet bedreigend vinden, en aan de andere kant de osteopaten die vooral veel ruimte willen laten in hun behandeling.

Externe wensen: de tweede as gaat over hoe je naar buiten toe bekend wilt staan. Deze as loopt van 'Ik wil opgenomen worden in het BIG-register' aan de ene kant tot 'ik wil in de alternatieve hoek blijven' aan de andere kant.

Wanneer deze assen gecombineerd worden, ontstaan er vier kwadranten. Op basis hiervan kunnen osteopaten in Nederland ingedeeld worden in een aantal groepen en deze op de kwadranten worden geplot: de 'Hardliner', de 'Librarian Practitioner', de 'Vrije Vogel' en 'Sensitives'.

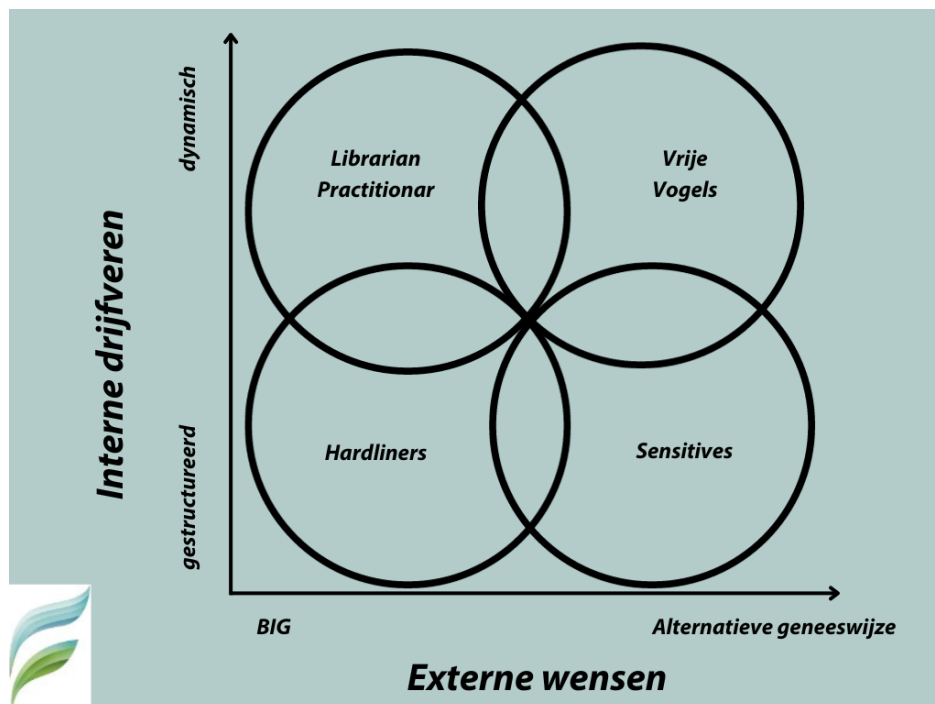


Fig 5: Model 'Osteopaten in Nederland'

Nu de persona's zijn gecreëerd, is de volgende stap om deze helder te omschrijven. In onderstaand overzicht wordt dit gedaan. In Bijlage IV is een meer visuele weergave gecreëerd.

Persona	Wie zijn ze?	Meest typerende quote	Vertegenwoordiging voor hen	Wat ze nodig hebben
Hardliner	Een Hardliner is een osteopaat die over het algemeen redelijk strak in het leven staat. Hij/zij doet het werk graag binnen het reguliere circuit en wil zoveel mogelijk binnen richtlijnen, vanuit overige collegiale netwerken (BIG) werken.	<i>Ik ben meer een science man, ik ben iemand van de feiten. 1 plus 1 blijft 2 en blauw, blijft blauw en zwart blijft zwart, maar ga me niet vertellen dat zwart toch blauw is. Of dat je toch bronchitis met een warme steen kan oplossen. 13:5</i>	Help deze osteopaat in hun streven naar meer erkenning voor de beroepsgroep. Ook kan de vertegenwoordiging de vertaalslag zijn tussen hardliners en vrije vogels die het verst bij elkaar vandaan liggen qua profiel. Zodat alle osteopaten dezelfde taal gaan spreken.	Via (na)scholing is het mogelijk dat deze osteopaten meer inzicht krijgen in bredere mogelijkheden van de osteopathie, zonder dat dit voor hen zweverig overkomt. Belangrijk dat docenten hiervan op de hoogte zijn en geen triggerpunten raken. Middels duidelijke communicatie deze groep meenemen in de stappen die gezet worden omtrent erkenning.
Librarian practitioner	De librarian practitioner lijkt op de hardliner, maar laat meer ruimte in de behandelkamer voor altijd nieuwe inzichten tov de osteopathie. Deze osteopaat wil wel graag samen werken met andere reguliere medici, zolang dit niet ten koste gaat van de behandel mogelijkheden.	<i>Ik zeg altijd tegen mijn klanten, als je een therapeut hebt die niet twijfelt: kijk uit! Je moet enige mate van twijfel hebben. Je moet jezelf toetsen en op onderzoek uit willen gaan. Niet te kort door de bocht. 7:19</i>	Waardeer deze osteopaten. Zij zijn daadwerkelijk geoefend in de wetenschap, wat een belangrijk onderdeel is in het streven voor meer erkenning van de branchevereniging. Geef ruimte aan deze wetenschappers, luister en help met de vertaling naar de rest van de beroepsgroep.	Steun bij het onderzoek. Als beroepsgroep heb je iets nieuws toe te voegen aan de reguliere zorg, maar dat zal niet makkelijk gaan, daar heb je alle denkkraft bij nodig. Zorg voor goed bestuur en goede lobby, op professionele wijze. Luister goed naar deze osteopaten.
Vrije Vogel	Een Vrije vogel wil alle ruimte om de behandeling zo uit te voeren zoals die dat wil of goeddukt. Verplichtingen vanuit overheid, zorgverzekeraars, of de branchevereniging is een absolute no-go.	<i>Ik ben ook geen groepsman, ik sluit mij niet zo snel aan bij een groep. Voor mij is het eigenlijk heel logisch. Ik loop even mee met de groep. En als het tijd is, stap ik eruit. 8:14</i>	Tast hun vrijheid niet aan, maar waarborg deze. Aan de andere kant zal er toch bewogen moeten worden aan deze kant. Ook hier kan de vertegenwoordiging de vertaalslag zijn tussen de hardliners en de vrije vogels. Waar mogelijk kunnen ook deze osteopaten kiezen om dezelfde taal te gaan spreken.	Met nascholing en intervisie is het ook mogelijk dat deze osteopaten meer inzicht krijgen in 'andere' osteopaten. Het is dan wel belangrijk dat docenten met respect praten over beroepen vanuit de reguliere zorg. Wanneer er negatief over de reguliere zorg gesproken wordt, voelt het te negatief voor de vrije vogels om ruimte te maken voor bijvoorbeeld hardliners.
Sensitives	Een HSP houdt ook niet van verplichtingen. Dus een BIG-register voelt voor deze osteopaat te beklemmend. Daarnaast kan hij/zij prima het werk doen op een meer gestructureerde manier, zolang ze het gevoel maar hebben dat ze kunnen doen waar zij zich goed bij voelen.	<i>Verplichtingen ook, daar hou ik niet van. Daar heb ik eigenlijk een bloedhekel aan. Ik wil vooral heel graag doen, waar ik me goed bij voel! 14:1</i>	Helpen bij praktische zaken. Ontneem regeldruk.	Deze osteopaat heeft vooral hulp nodig, maar verwacht ook niet te veel betrokkenheid van deze persoon. Vergaderingen voelen als verplichtingen, tenzij het leuk en vakinhoudelijk gemaakt kan worden. Het nodige met het leuke combineren.

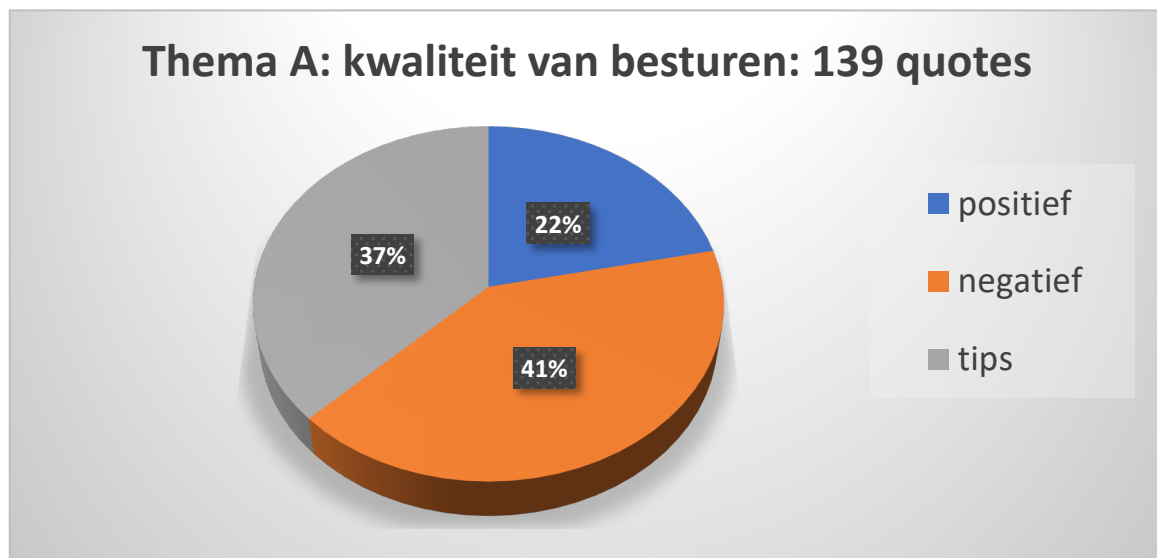
Hoofdstuk 5: Overige bevindingen

De verschillende persona's zoals hierboven beschreven laten zien wat voor een soorten osteopaten er zijn in Nederland. Dit overzicht geeft de vertegenwoordigende partijen een handvat hoe de specifieke type osteopaat een bijdrage kan leveren aan een sterkere beroepsgroep. Ook geeft het handvatten aan wat de verschillende osteopaten nodig zouden hebben van hun vertegenwoordigende partijen.

In dit hoofdstuk is de overige data gestructureerd die het onderzoek heeft opgeleverd. Hieronder vindt u een overzicht van deze gedeelde bevindingen die zowel sterke kanten van het werk van NVO/NRO/NOF, als ruimte voor verbetering aan het licht brengen. De bijna 300 quotes zijn verzameld in thema's, of bij de persona's geplaatst. Vervolgens is binnen de thema's nog verdere verdieping aangebracht. Hieronder wordt uitgelegd wat deze extra data opleverd en worden quotes gebruikt die het beste de lading dekken van hetgeen de interviews naar boven hebben gebracht.

Thema A: Kwaliteit van besturen

Het eerste thema ligt voor de hand. Er is natuurlijk veel gevraagd over hoe de vertegenwoordigende organisatie een impact hadden op het leven van de osteopaten in twee bijzondere periodes in hun leven. Natuurlijk komen daar positieve punten en minder sterke punten naar voren, maar ook veel tips. De slotvraag: 'heeft u nog tips', werd dankbaar gebruik van gemaakt. In cluster A zijn 139 quotes vanuit 18 interviews terug te vinden. Deze quotes zijn weer onder te verdelen in positief commentaar (29 quotes vanuit 10 interviews), negatief commentaar (55 quotes vanuit 15 interviews) en tips (50 quotes vanuit 15 interviews).



Wat werd er dan gewaardeerd: de beweging die wordt gemaakt de laatste tijd, de communicatie in de periode van corona, de voorbeeldbrief tijdens de btw-periode en heel specifiek het registratiesysteem van de NRO.

"Ik vind de verschuiving in aandacht binnen het NVO van heel erg regelgericht en aandacht voor accreditatie en opgenomen worden in het algemene registratiesysteem (BIG), dat hele verhaal was heel erg top-down en ik snap dat dat in die tijd belangrijk was, maar ik vind het heel erg fijn dat de NVO nu meer schuift naar een ledenvereniging, waarin ze toch meer proberen die community weer leven in te blazen." 1:2

"Er is meer toenadering gekomen, volgens mij. Ze zijn wel meer met hun leden bezig, voorheen was het meer een besloten clubje." 7:14

"Goed! Voor mij hebben ze echt hun uiterste best gedaan, ze hebben Kamervragen gesteld, ze hebben in ieder geval geprobeerd politiek invloed uit te oefenen, maar ze hebben ook gezien dat ze dat niet hebben. Of veel te weinig hebben." 7:9

"Petje af voor de beroepsvereniging. Alleen die mystery guest vond ik wel lastig." 10:4

"Ten tijde van de btw was er een voorbeeldbrief om bezwaar te tekenen." 14:13

"Wat ik fijn vind bij hen is dat ze automatisch alle bijscholingen digitaliseren (...) dat systeem werkt goed!" 14:5

Wat wordt er dan niet, of minder gewaardeerd? Daar zie je duidelijk het verschil tussen mensen. De ene respondent noemt de mystery guest die is ingezet ten tijde van corona 'lastig', dat andere noemt het 'NSB-achtig'. Overigens zag je rondom het corona vraagstuk veel verschil tussen de hardliner: 'regels zijn regels' en de vrije vogel die zijn vrijheid duidelijk in het geding zag komen. Maar het was meer dan dat. Er werd ook veel commentaar gedeeld over het niet opkomen voor de beroepsgroep. Daar zit een stukje wantrouwen in, welke ook in andere dossiers terug te zien was, bij verschillende respondenten.

"In plaats van wat er bij ons gebeurde, dat collega's gingen bellen om een afspraak te maken en als dat dan toch kan dat de NRO een beetje NSB-achtigen dingen heeft gedaan. Ja dat slaat helemaal nergens op. Dus dat vond ik eigenlijk wel jammer." 15:8

"Daar was ik dus pissig over! Als je het dan controleert, doe er iets mee. Of controleer het niet, maar geef dan niet de schijn van hoe goed we zijn. Er is geen enkele consequentie, die heeft gewoon doorgewerkt, de hele periode." 4:16

"Nou ik vond het best heel heftig dat je als zelfstandige, dat je niet zelfstandig bent." 10:2

"Het gevoel dat ik daaraan over heb gehouden is, ze komen gewoon niet voor ons als beroepsgroep op!" 3:21

"Onze visie en filosofie. Ook zo iets wat er volledig uit is geflikkerd door die gasten. Ja, vind ik jammer, echt een ontzettende miskleun." 2:4

"Nee, jullie hebben een andere visie en jullie tolereren niet dat collega's een andere visie hebben en dat wil je de kop omdraaien." 12:17

Er gaat veel emotie gepaard bij het terugdenken aan deze bijzondere en vaak ook moeilijke periodes. Bij het volgende thema, het betrekken van en luisteren naar de leden, zal hierop teruggekomen worden. In dit thema is het zinvol om de verschillende tips, vaak gedeeld door meerdere respondenten te delen. Zo ging het vaak over de twee registers die bestaan. Hoewel er

hier verschillende meningen te zien waren, was er veel verwondering bij: "waarom hebben we eigenlijk 2 registers?" Er kwamen ook veel tips over het besturen overlaten aan professionals. Maar of een professional het nou doet of niet, het gaat vooral over visie hebben en koers uitzetten.

"Ik denk dat je als beroepsvereniging veel sterker staat met 1 register. Misschien moet daar eerst een wisseling van bestuur voor komen, en dan denk ik vooral aan de kant van de NOF voordat die mogelijkheid er is." 1:13

"Willen we 1 register? Als er 2 registers zijn, dan kan je wel nog kiezen!" 5:1

"Moeten we daar niet een paar professionals opzetten?" 2:7

"Maar als we gaan spelen met de grote jongens, dan denk ik dat we als vereniging er niet aan ontkomen om daar professionele mensen op te zetten. Dus ik zou eigenlijk wel pleiten voor, als we een vereniging hebben, om daar een professionele voorzitter op te zetten, die als vak heeft, voorzitter zijn." 19:9

"Er moet een duidelijke koers komen" 11:11

"Meest belangrijk vind ik, als we het hebben over de osteopathie, wat doen we nou eigenlijk en waarom doen we het en hoe communiceer je naar de buitenwereld." 13:1

"De dokter kijkt ben je ziek of ben je niet ziek. Wij kijken waarom ben je niet gezond. In dat grijze gebied zitten wij, dat moeten we helderder krijgen. Voor patiënten, voor artsen." 17:11

De kritiek is dus breed, het gaat om de manier van besturen, het gaat om zichtbaar zijn, maar het gaat voor een groot deel ook over de leden betrekken in de besluitvorming. Dit leidt naar het tweede thema: Het betrekken van en luisteren naar je leden.

Thema B: Betrekken van en luisteren naar de leden

De voornaamste roep vanuit deze interviewreeks was toch eigenlijk wel unaniem: iedereen erkent de waarde van de osteopathie en wilt dat dit breder naar buiten toe bekend gemaakt wordt. De manier waarop? Dat is een gesprek dat goed met elkaar gevoerd zou moeten worden. Een veelvoorkomend verzoek is namelijk dat er eerst geluisterd moet worden. Hier is veel over gezegd: in totaal 80 quotes uit 14 interviews. Dit is onderverdeeld in puur het luisteren naar elkaar/de leden (51 quotes vanuit 12 interviews), de roep om verbinding/community (22 quotes vanuit 9 interviews), maar wat ook interessant was zijn de 6 quotes uit 4 verschillende interviews omtrent de verschillen dan wel overeenkomsten tussen osteopaten.



De aantallen worden steeds minder, maar dat komt omdat hier niet expliciet naar is gevraagd. Het feit dat respondenten los van elkaar dan dezelfde onderwerpen aansnijden maakt het interessant.

"Ja, ook dat hele gedoe rondom het biodynamische, dat dat afgesplitst zou worden, hou de boel bij elkaar jongens en waardeer de verschillen, gewoon omdat niet ieder mens gelijk is, dus niet ieder mens past bij dezelfde osteopaat, dus waardeer dat gewoon en wees daar sterk in met elkaar ik." 1:14

"En dat (anders durven denken) maakt ons ook niet makkelijk te verenigen, denk ik. Dat moet je ook accepteren, en misschien moet je dat ook benoemen om het juist te verenigen." 2:11

Vanuit het gesprek met elkaar is de verwachting dat er een conclusie komt waarin er met respect voor de verschillen, wordt gekozen voor de overeenkomsten. Die overeenkomsten herken je terug in de zorg voor de patiënten. Tevens is terug te zien een roep om verbindingen vanuit diverse hoeken.

"Ik vind het wel belangrijk dat het contact met het hele werkveld wordt onderhouden. Als je iemand moet vertegenwoordigen, dan moet je dat op die manier doen." 9:12

"Ik zou meer inzetten op het verenigingsgevoel." 1:11

"Eerst eens een congres organiseren, met Jane Stark als spreker. En dan eens lekker in de filosofie en de geschiedenis duiken. Ik denk dat dat heel verstandig is! Waar zijn wij in godsnaam helemaal mee bezig? Waar komen wij vandaan?" 8:12

Maar bovenal moet er dan eerst meer geluisterd gaan worden.

"De kunst is denk ik om eerst te luisteren wat speelt er, wat zijn de behoeftes, waar komen die vandaan." 2:5

"Er moeten echt dingen veranderen. Ze moeten echt naar mensen gaan luisteren" 4:20

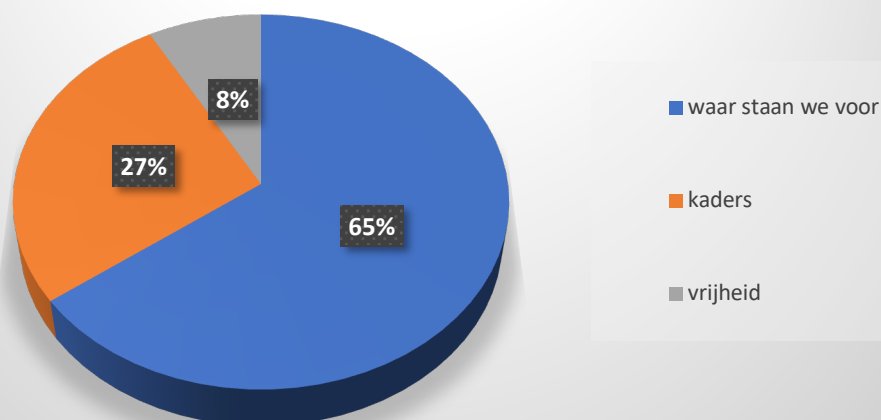
"Toen voelde ik me ook niet serieus genomen." 9:13

Tijdens de interviews werd er veel emotie getoond, stevige woorden gebruikt. Men liet echt zien waar hij of zij mee zat of heeft gezeten. In thema B staan ook dergelijke quotes, die vooral laten zien dat degene waar een vertegenwoordigende organisatie de stem voor is, een mens is van vlees en bloed. Woorden als 'laaiend, pissig, boos' of 'dat heeft er echt ingehakt, dat was heel heftig, niet prettig'. Als dergelijk orgaan moet er het besef zijn van wat er speelt. Wat een dergelijk besluit of handeling met de leden doet. Vaak gaat het om de bestaanszekerheid van mensen. Als dat in het gedrang komt, dan is het logisch dat mensen zich zo uiten. Daarom staan deze quotes in thema B onder het algemeen luisteren naar en kennen van (de zorgen van) de leden.

Thema C: Breed gedragen BCP

In thema C zien we aanzienlijk minder quotes. Met als simpele reden weer dat hier niet expliciet naar gevraagd is. In totaal 37 quotes vanuit 14 interviews. Dit hebben we onderverdeeld in 3 categorieën: waar staan we voor (24 quotes vanuit 13 interviews), kaders stellen (10 quotes uit 5 interviews) en vrijheid (3 quotes uit 2 interview).

Thema C: Breed gedragen BCP: 37 quotes



De roep om te gaan staan voor het vak wordt bevestigd met het maken van de matrix en daarmee de erkenning van de moeilijkheid van het besturen van een vertegenwoordigende organisatie. Met de quotes die in dit cluster zijn verzameld, gedeeld door wederom veel diverse respondenten, wordt kenbaar dat men vooral verlangt naar een dialoog over wat wel en wat niet, uitgaande vanuit de kracht van het beroep zelf.

"Ik denk dat je moet gaan vanuit de kracht van je beroep. En dan kan die accreditatie komen, maar wel op onze voorwaarden." 2:12

"Vergoeding zie ik los van waardering voor het vak. Ik zie ook wettelijke erkenning los van waardering voor het vak. De kant waar we nu op gaan met wettelijke erkenning heeft niets te maken met de waardering voor het vak." 12:5

"Ik denk dat we nu al een verarmd vak hebben" 12:21

Er wordt door verschillende respondenten aan een kant van het spectrum gesproken over het stellen van kaders.

"Ik weet niet of je iedereen binnen de club kan houden. Ik heb wel eens klanten die van een andere osteopaat komen, dan denk ik: laat ik er niet te veel over zeggen, maar dan zeg ik: er leiden meerdere wegen naar Rome. Ik zeg de filosofie is gelijk. Als iemand er heel erg daarvan af gaat dwalen dan wil ik er nog wel eens wat van zeggen, dat is geen osteopathie." 7:13

"Vergoeding zie ik los van waardering voor het vak. Ik zie ook wettelijke erkenning los van waardering voor het vak. De kant waar we nu op gaan met wettelijke erkenning heeft niets te maken met de waardering voor het vak." 12:5

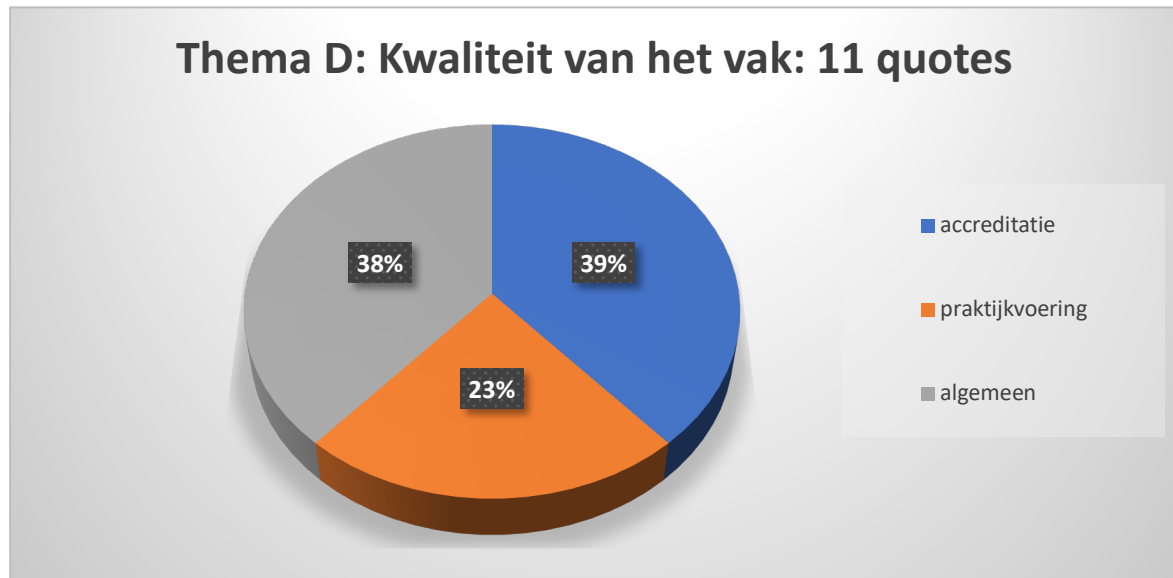
Aan de andere kant van het spectrum gaat het als volgt:

"Als ik de patiënt kan helpen en ik moet masseren, dan doe ik dat gewoon. Ze kunnen de pot op!" 5:5

"Het moment dat er een BIG-registratie komt, met alle gevolgen van dien, want ik voorzie dat we dan in een korset geduwd worden, want dan moeten we aan allerlei voorwaarden voldoen, nou dan zeg ik toedelo, dan ben ik klaar." 8:1

Thema D: Kwaliteit van het vak

Als laatste onderdeel is gekozen voor, samengevat: de kwaliteit van ons vak (11 quotes vanuit 9 interviews). Dit gaat dan over het accreditatiesysteem (5 quotes vanuit 3 interviews), praktijkvoering (3 quotes vanuit 3 interviews) en kwaliteit in z'n algemeenheid (5 quotes vanuit 5 interviews).



Ten aanzien van het accreditatiesysteem gaat het vooral over de goedkeuring van bijscholing:

"En dan denk ik ja jongens wees niet zo kortzichtig. En dat heb ik bij de NRO ook wel. Zodra je bij Pantha Rhei iets doet wordt het gevoelsmatig allemaal in een keer goed gekeurd. En er zijn ook docenten waarvan ik denk die hebben best goede bijscholing, die gewoon niet goedgekeurd worden. En dat vind ik gewoon nog wel eens jammer. Ik denk dan het is niet zo zwart-wit." 3:15

"De accreditatie is nog wel ingewikkeld. Pas als het puur osteopatisch is, mag het geaccrediteerd worden." 5:4

"Maar met die accreditatiestoel, veel van die cursussen die ik heb gedaan zijn niet geaccrediteerd, zijn het dan slechte cursussen?" 15:2

Specifiek vielen de opmerkingen rondom praktijkvoering op:

"Ik vraag me af hoeveel osteopaten het kwaliteitssysteem op orde hebben, zoals die wettelijk op orde moet zijn. Ik denk dat het er heel veel zijn die het niet hebben. En dan denk ik. NVO dat is een deel dat jullie kunnen regelen. Maak daar eens duidelijke richtlijnen van, dat is toch niet zo moeilijk?" 3:26

"Wij zijn bijvoorbeeld geen ondernemers, wij zijn behandelaars. Biedt bijvoorbeeld een cursus praktijkvoering aan." 9:15

"Doe nog een module: hoe start je een praktijk. Vanuit de NVO ook niet, niks, je moest alles zelf regelen." 17:4

Maar het commentaar is breder. Het ging ook over de opleidingen bijvoorbeeld. Bijvoorbeeld rondom commentaar tussen de verschillende opleidingen.

"We hebben nu een NVAO geaccrediteerde opleiding, we moeten toch gaan kijken waar de nascholingsbehoefte is. (...) Ik ben ruim 20 jaar osteopaat, ik heb fysiotherapie opleiding afgerond, je moet niet met dit soort gekke dingen beginnen, als ik dan bij hun nog een cursusje wetenschap moet volgen. Terwijl die zelf de ballen verstand ervan heeft." 12:6

"Misschien kunnen we concluderen en dat is misschien iets om mee te nemen, wat we zien op alle bijscholingen, is dat we kennis tekortkomen, in onze vocabulaire om het duidelijk over te brengen. Dus misschien moeten we meer op academisch niveau gaan scholen, zodat die kennis parater is." 14:15

"En dat we veel vanuit polariteit werken. Van jij hebt die opleiding gedaan en die ander die en dat daar geen respect is, maar eigenlijk op wordt neergekeken. Dat is beeldvorming." 15:11

Met name dit laatste cluster is verrassend te noemen, omdat dit grotendeels opmerkingen waren, waar respondenten zelf mee kwamen, er werd niet specifiek naar gevraagd. Natuurlijk blijft het met alles in dit hoofdstuk dat het slechts opmerkingen van enkelen waren en indien bij de verenigingen deze opmerkingen blijven knagen er eerst breder onderzoek gedaan moet worden, om echt de onderste steen boven te krijgen. Het was echter te opvallend, en dat geldt voor alle opmerkingen in dit hoofdstuk, om niet mee te nemen in dit laatste stuk met algemene bevindingen.

Hoofdstuk 6: Terugblik, beantwoording onderzoeksvragen, conclusies en aanbevelingen

Door middel van contextmapping is er getracht persona's te creëren voor de osteopaten in Nederland. Dit is gelukt! Er ligt nu het model: 'Osteopaten in Nederland'. De vertegenwoordigende partijen kunnen met een survey dit model aanscherpen en gaan gebruiken om de doelgroep van osteopaten in Nederland voor henzelf inzichtelijk te krijgen.

Door het gebruik maken van diepte-interviews met praatplaten is er een hoop data verzameld. En is er niet alleen antwoord gegeven op de onderzoeksvraag, maar ook ten aanzien van de subvraag ligt behoorlijk wat data.

Welke type osteopaten zijn er en zijn deze in persona te vatten om vervolgens de kwaliteit van de vertegenwoordiging te verbeteren?

Vanuit het onderzoek zijn 4 persona's gecreëerd: de hardliner, de librarian practitioner, de sensitives en de vrije vogel. Hiermee zouden de vertegenwoordigende partijen hun leden beter in beeld kunnen krijgen en daarmee hun beleid/communicatie kunnen versterken.

Welke interessante punten worden door de geïnterviewde osteopaten gedeeld en in welke mate?

Deze overige punten hebben geresulteerd in vier themagebieden: A: Kwaliteit van besturen, B: Betrekken van en luisteren naar de leden, C: Breed gedragen BCP, D: Kwaliteit van het vak.

Natuurlijk zijn er ook haken en ogen aan het onderzoek. Het advies dat vanuit dit onderzoek tevens geeft aan de vertegenwoordigende organisaties had sterker kunnen zijn. Door een krappe tijdsplanning of drukke agenda's reageerden respondenten soms op het laatste moment. Hierdoor kon men, of werd er niet altijd de tijd genomen om, zich (niet) goed voor (te) bereiden op het interview. Soms werd het zelfs tussen de patiënten door gedaan. Hierdoor is het onderdeel 'sensitizing', van mindere kwaliteit. Liever kunnen participanten van tevoren nadenken over bepaalde ervaringen uit het verleden. Toch is het voldoende gelukt om bij ieder interview tot de diepere laag te komen, door de juiste gesprekstechnieken toe te passen tijdens het daadwerkelijke interview. Dit werd duidelijk in de analyse fase, toen de persona's daadwerkelijk ontstonden en in de laatste interviews het model getoetst kon worden.

Als onderzoeker zijn er veel bezoeken geweest bij collega's, waarbij er veel verhalen zijn beluisterd over veel kwetsbare momenten in hun leven. Er is dankbaarheid voor het vertrouwen dat collega's stelden en ook is er enige schok over een aantal specifieke casussen. Het is goed om te weten dat met dit onderzoeksresultaat wellicht een bijdrage wordt geleverd aan de oplossing van een aantal pijnlijke zaken.

Daarnaast is er reeds verandering waargenomen bij enkele processen van de vertegenwoordigende partijen. Door gebruik te maken van het gecreëerde model kunnen deze veranderingen ondersteund worden. Hopelijk zal dit in de toekomst blijken.

Het is de vertegenwoordigende partijen aan te bevelen om een survey in te richten waarmee er uitgevraagd kan worden wie de osteopaat is. Slechts wanneer bekend is wie vertegenwoordigd wordt, kan er met deze kennis echt gewerkt gaan worden. Dit vraagt dus om een vervolgonderzoek: het inrichten van een survey.

Bijlage I: Interviewprotocol - praatplaat



**Belangen
behartiging**

In deze envelop vind je alles wat je nodig hebt om je voor te bereiden op het interview. Bij voorbaat dank voor jouw medewerking!

Met dit onderzoek wil ik erachter komen wat osteopaten verwachten en wensen in de vertegenwoordiging van hun belangen op plekken waar zij geen invloed hebben, maar die wel van grote invloed op hun leven kunnen zijn. Er zijn geen verkeerde antwoorden!

Het interview is op:
.....

Het interview wordt afgenomen door:
.....

Telefoon:

E-mail:

The form is presented on a white background with a dark teal vertical bar on the left side. The text is in a clean, sans-serif font. The title 'Belangen behartiging' is in a larger, bold font. The instructions are in a smaller font, and the contact information fields are followed by dotted lines for input.

1. Even voorstellen

Naam

Leeftijd

Een dag uit mijn leven:

Ochtend

Middag

Avond

Wonen & werken

- Woonplaats
- Werkplaats.....
- Diploma behaald inbij.....



Persoonlijke situatie

Met wie woon je samen?

.....

Wat zijn je hobby's?

.....



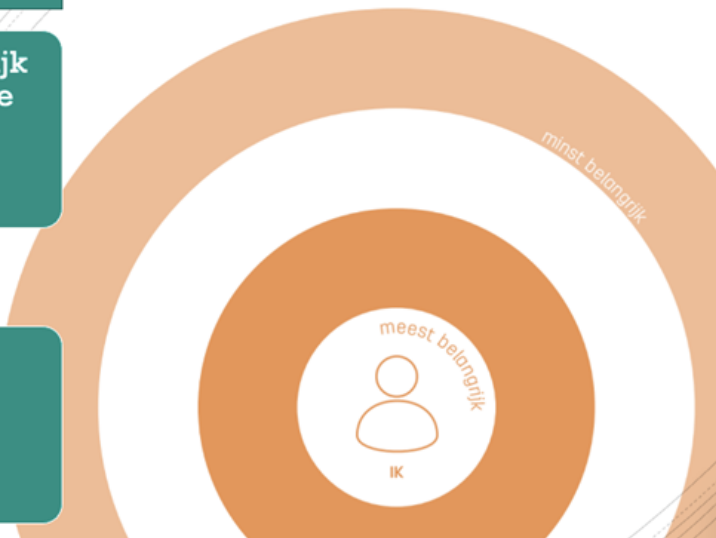
2. Zingeving

Wat is er belangrijk in jouw leven? Hoe dichterbij het midden, hoe belangrijker.



Denk aan:

- Familie en vrienden
- Werk
- Sport en hobby's
- Geloof



4. Corona-crisis

Welke belangen hadden vertegenwoordigd moeten worden? Is dat voor jouw gevoel gebeurd? Heeft deze crisis voor jou de relatie met de NOF/NRO/NOV gewijzigd?

▪ Zo ging het contact met:

.....
.....

▪ Het belangrijkste dat ik mij kan herinneren is:

.....
.....



verleden

Corona-crisis

nu

3. BTW-crisis

Welke belangen hadden vertegenwoordigd moeten worden? Is dat voor jouw gevoel gebeurd? Heeft deze crisis voor jou de relatie met de NOF/NRO/NOV gewijzigd?

▪ Zo ging het contact met:

.....
.....

▪ Het belangrijkste dat ik mij kan herinneren is:

.....
.....



verleden

BTW-crisis

nu

In mijn ervaring met de NOF/NRO/NVO, was dit wat mij opviel:

.....
.....

Als ik osteopaten moest vertegenwoordigen, dan zou ik dit doen:

.....
.....

Wat denk jij dat de NOF/NRO/NVO kan verbeteren om tot een betere belangenbehartiging te komen?

.....
.....
.....

Dit wil ik nog kwijt:

.....
.....
.....
.....



Dankjewel!

Handboek voor interviewer

Het traject

- Bel degene die je gaat interviewen op om de afspraak te maken. Bereid dat gesprek goed voor: wie ben je? Waarvoor bel je? Wat vraag je van diegene? Wat ga je met de informatie doen? Spreek een tijd af en ook af waar het interview plaatsvindt.
- Voorafgaand aan het interview ontvangt elke deelnemer een boekje met vragen. Leg uit dat ze een week voor het interview een pakketje krijgen met een voorbereiding op het gesprek.
- Bevestig de afspraak nog per mail.
- Tijdens het interview ga je dieper in op de antwoorden in het boekje.



Het interview

- Begin met vragen hoe het was om de opdrachten in te vullen.
- Benader de deelnemer als experts van hun eigen ervaringen. Er zijn geen foute antwoorden, we zijn benieuwd naar die ervaringen.
- Vertel ook iets persoonlijks over jezelf bij de kennismaking.
- Vraag of je een foto van de deelnemer mag maken en of je geluidsfragmenten van het interview mag gebruiken.
- Laat de deelnemer een formulier tekenen om toestemming te geven voor gebruik van audiofragmenten en foto's.
- Na afloop: vraag of de deelnemer nog iets kwijt wil of vragen heeft.
- Neem het door de deelnemer ingevulde boekje mee.

Tips

Stel open vragen en leg de deelnemer geen woorden in de mond.

Vraag door op dingen die je interessant of belangrijk lijken.

Probeer het **WAAROM** achter de antwoorden te achterhalen. Dit kan door vragen te stellen als: 'hoe ervaar jij dat?' 'Wat zie je dan graag anders?' 'Waarom was dat zo?' 'Kun je hier een voorbeeld van geven?'

Het is niet erg om af en toe een stilte te laten vallen. Sommige mensen komen dan juist op andere gedachten!

Even voorstellen

Voor je diep in het interview duikt, kun je op een luchtige manier vast een hoop over de deelnemer te weten komen.

- Laat de deelnemer zichzelf voorstellen. Met wie woon je? Hoe ziet je thuissituatie eruit? Ben je alleenstaand of samenwonend, met of zonder kinderen?
- Waar heb je opleiding? En wanneer? Wat was je belangrijkste reden om voor osteopathie te kiezen?
- Hoe ziet een dag eruit voor jou? Heb je volle dagen of veel vrije tijd? Als je iets belangrijk vindt, kun je daar dan tijd voor maken?

Zingeving

Bekijk de ingevulde waardencirkel, of (als dat nog niet is gedaan) vul deze samen met de deelnemer in. Stel al pratende onderstaande vragen.

We zijn op zoek naar wat mensen drijft. Met andere woorden: wat ze belangrijk vinden in het leven. Vraag goed door naar de reden waarom bepaalde elementen belangrijker voor hen zijn dan andere.

- Bekijk de waardencirkel. Vraag hem/haar toe te lichten wat hij/ zij heeft geschreven.
- Wat maakt dat iets voor jou belangrijk is?
- Zijn bepaalde elementen voor jou belangrijker dan andere? Waarom is dat zo?
- Wat doe je om te zorgen dat de dingen die je belangrijk vindt ook een plek hebben of krijgen in je leven?

BTW-plicht en Corona-pandemie

Bekijk de ingevulde tijdlijn in het boekje per onderwerp. Ook wanneer de deelnemer geen voorbereidende opdracht heeft gemaakt, stel je hem of haar onderstaande vragen. We willen graag meer inzicht krijgen in wat mensen verstaan onder de belangenbehartiging van de osteopaat – en of dat veranderd is door de tijd heen, en wat de rol is die de belangenbehartigers daarin spelen.

- Bekijk de tijdlijn. Kun je er iets meer over vertellen: hoe was de periode voor de btw-plicht, hoe zag je leven er toen uit?
- Hoe heb je je aangepast op de BTW-plicht?
- Wat waren je verwachtingen van de belangenbehartigers in deze periode?
- Wat heb je gemerkt en wat niet van de vertegenwoordigende partijen?

Doe hetzelfde met de tijdlijn van de pandemie:

- Hoe zag je leven eruit voor tijdens en na de pandemie?
- Wat waren je verwachtingen van de belangenbehartigers in deze periode?
- Wat heb je gemerkt en wat niet van de vertegenwoordigende partijen?
- Heeft deze periode jouw manier van kijken naar de vertegenwoordigende partijen veranderd? Hoe? Kun je daar een voorbeeld van geven?

Afsluitende vragen

- Stel de afsluitende vragen.
 - Wat is jou opgevallen in jouw ervaring met de NOF/NRO/NVO?
 - Wat zou jij anders doen, als jij osteopaten zou vertegenwoordigen?
 - Wat denk jij dat de NOF/NRO/NVO kan verbeteren?
- Is er nog iets wat de osteopaat kwijt wil?

Tips

Bedank de osteopaat

Vraag of hij of zij nog iets terug wil horen van de resultaten, en spreek af wanneer en hoe je dat doet.

Vraag hoe hij/ zij het vond om mee te doen.

Denk nog even aan de foto's en de toestemming!

Bijlage III: Totale data

Naam	Regio	Opleiding	NOF	NVO	NRO	Aantal pagina's	Aantal quotes	Aantal gebruikte quotes
Int 1	Noord	Sutherland		1	1	4	15	5
Int 2	Zuid	Sutherland		1	1	6	28	6
Int 3	Zuid	IAO		1	1	6	30	3
Int 4	Zuid	IAO	1	1	1	5	21	3
Int 5	Zuid	IAO			1	2	10	3
Int 6	West	Sutherland	1	1		2	9	
Int 7	Noord	Sutherland		1	1	4	19	4
Int 8	Noord	Sutherland		1	1	4	17	4
Int 9	Noord	Sutherland			1	3	15	3
Int 10	Noord	Sutherland		1	1	2	9	2
Int 11	Zuid	IAO	1		1	3	14	2
Int 12	West	Sutherland		1	1	3	23	5
Int 13	West	FICO		1	1	4	13	1
Int 14	West	Sutherland		1	1	3	18	3
Int 15	Oost	Sutherland		1	1	4	18	5
Int 16	West	Sutherland	1	1	1	3	8	1
Int 17	West	Sutherland	1	1		2	13	3
Int 18	Oost	Sutherland		1	1			
Int 19	Oost	IAO		1	1			1
Int 20	Oost	IAO	1	1	1			
Int 21	Midden	IAO		1	1			
Int 22	Midden	Sutherland	1	1	1			
Int 23	Midden	Sutherland		1	1			
Int 24	Midden	Sutherland		1	1			
Totaal			7	22	22	60	280	54

Om de privacy van de respondenten te respecteren, worden er niet meer gegevens gedeeld dan deze.



Hardliner

WIE?



Deze osteopaat werkt veel, heeft een bloeiende praktijk en wil ook zo meedoen in de maatschappij. Hij gelooft in de kracht van osteopathie, maar alleen als deze ingekaderd is binnen het reguliere zorgstelsel. Hij wil daar ook van harte aan meewerken om osteopathie zo ver te krijgen dat deze volledig is opgenomen en erkent, zowel opleiding als beroep binnen het reguliere stelsel.

WAAROM?

Deze osteopaat heeft in de opleiding al meer regulier onderwijs ontvangen dan sommige anderen. Daarom mist er kennis over de mogelijkheden en ziet tegelijkertijd dat zijn werk in het 'kwakzalverij-hoekje' terecht komt. Dit druist in tegen hun kennis en het geloof in wat de osteopathie voor gezondheid kan betekenen.

VERTEGENWOORDIGING?

De vertegenwoordiging kan deze osteopaat helpen in hun streven naar meer erkenning voor de beroepsgroep. Duidelijk communiceren wat men wilt bereiken en hoe men dit wilt doen. Ook kan de vertegenwoordiging de vertaalslag zijn tussen hardliners en vrije vogels die het verst bij elkaar vandaan liggen qua profiel. Zodat alle osteopaten dezelfde taal gaan spreken.

NODIG?



Vanuit nascholing is het mogelijk dat deze osteopaten meer inzicht krijgen in bredere mogelijkheden van de osteopathie, zonder dat dit voor hen zweverig overkomt. Het is dan wel belangrijk dat docenten hiervan op de hoogte zijn en geen triggerpunten raken. Middels duidelijke communicatie deze groep meenemen in de stappen die gezet worden omtrent erkenning.



Librarian Practitioner

WIE?



Deze osteopaat doet alles vanuit wetenschap. Hij is overtuigd van het vak en wil het graag met anderen delen. De verdere doorontwikkeling van de osteopathie en de algehele Nederlandse gezondheidszorg vindt hij belangrijk. Deze osteopaat is goed in balans tussen werk en prive en wilt dat zo houden.

WAAROM?

Vaker zijn dit de al wetenschappelijk opgeleide personen binnen de beroepsgroep. Of mensen die überhaupt een voorkeur voor wetenschap en onderzoek hebben. Dit passen zij ook zo toe in de behandeling.

VERTEGENWOORDIGING?

De vertegenwoordiging van deze osteopaat heeft enorm veel te winnen, wanneer zij deze osteopaten weten te waarderen. Zij zijn daadwerkelijk geoefend in de wetenschap, een belangrijk onderdeel van het streven voor meer erkenning van de branchevereniging. Geef ruimte aan de wetenschapper en help met de vertaling naar de rest van de beroepsgroep.

NODIG?



Deze osteopaat heeft steun nodig bij het onderzoek. Als beroepsgroep heb je iets nieuws toe te voegen aan de reguliere zorg, maar dat zal niet makkelijk gaan, daar heb je alle denkkracht bij nodig. Dit betekent ook: goed bestuur en goede lobby, op professionele wijze. Goed luisteren naar deze osteopaten is wat zij bovenal nodig hebben.



Vrije Vogels

WIE?



Deze osteopaat staat vrij in het leven en vrij in de praktijk. Vaak zijn dit mensen die ook letterlijk vrijgevochten zijn. In het verleden hebben ze misschien iets meegemaakt waardoor vrijheid een essentieel onderdeel van hun leven is geworden. Tast die vrijheid aan en je tast hen aan.

WAAROM?

Juist in de osteopathie hebben ze die vrijheid ook op werkgebied gevonden. Ze kunnen wel helpen - wat vaak ook een belangrijk aspect is: anderen helpen, soms letterlijk om diezelfde vrijheid anderen te gunnen - maar zitten niet vast aan bepaalde regels. Dat zij in de 'kwakzalver-hoek' geplaatst worden, maakt hen niet uit. Door hun vrijheid, kleeft zo'n label niet aan hen.

VERTEGENWOORDIGING?

Zolang de vertegenwoordiging duidelijk kan maken dat ze de vrijheid van deze osteopaten niet zullen aantasten, dan raak je hen niet kwijt. Aan de andere kant zal er toch bewogen moeten worden aan deze kant. Ook hier kan de vertegenwoordiging de vertaalslag zijn tussen de hardliners en de vrije vogels. Waar mogelijk kunnen ook deze osteopaten kiezen om dezelfde taal te gaan spreken.

NODIG?



Vanuit nascholing en intervisie is het ook mogelijk dat deze osteopaten meer inzicht krijgen in 'andere' osteopaten. Het is dan wel belangrijk dat docenten met respect praten over beroepen vanuit de reguliere zorg. Wanneer er negatief over de reguliere zorg gesproken wordt, voelt het te negatief voor de vrije vogels om ruimte te maken voor bijvoorbeeld hardliners.



Sensitives

WIE?



Deze osteopaat geniet ook van vrijheid, met name door de afwezigheid van verplichtingen. Zij willen vooral datgene doen wat goed bij hen voelt. Tegelijkertijd staan ze niet zo ver van de meer structurele en voor regulier begrijpbare behandeltechnieken af. Zolang dit voor hen niet beperkend voelt. Ook zij draaien zonder probleem volle werkdagen.

WAAROM?

Ook deze persoon heeft vaak voor de osteopathie gekozen omdat dit bij hem past. Een mooi beroep waar je mensen kunt helpen, met veel persoonlijke vrijheid als behandelaar. Er zit alleen minder diepgevochten vrijheden in, waardoor de weerstand tegen regulier behandelen minder is.

VERTEGENWOORDIGING?

De vertegenwoordiging kan deze osteopaat met name helpen bij praktische zaken. Ontneem regeldruk. Indien er een verschuiving plaatsvindt richting meer erkenning en daarmee gepaard gaand, meer richtlijnen, dan kan dat wanneer deze persoon daarbij goed geholpen wordt.

NODIG?



Deze osteopaat heeft vooral hulp nodig, maar verwacht ook niet teveel betrokkenheid van deze persoon. Vergaderingen voelen als verplichtingen, tenzij het leuk en vakinhoudelijk gemaakt kan worden. Het nodige met het leuke combineren. Zo'n app van de NRO met alle informatie, is voor hen de hemel!

Bijlage V: Data - overige bevindingen

Naam	Cluster A:	Cluster B:	Cluster C:	Cluster D:
Int 1	9	5	1	0
Int 2	15	10	1	0
Int 3	17	9	1	3
Int 4	13	8	1	0
Int 5	6	0	1	2
Int 6	12	3	0	0
Int 7	10	5	2	0
Int 8	5	6	5	0
Int 9	8	5	2	1
Int 10	3	5	0	1
Int 11	6	3	4	0
Int 12	7	5	4	1
Int 13	3	0	6	1
Int 14	11	4	0	0
Int 15	5	4	3	1
Int 16	2	5	1	0
Int 17	7	3	5	1
Int 18				
Int 19				
Int 20				
Int 21				
Int 22				
Int 23				
Int 24				
Totaal	139	80	37	11

Addendum Thesis Franklin Mabayoje

Uitleg Onderzoeksmethode Context mapping¹

De laatste jaren staan begrippen als 'co-creatie', 'ethnografie' en 'gebruikersparticipatie' steeds meer in de belangstelling. Wil je iets betekenen, verkopen of ontwerpen voor een eindgebruiker, dan moet je zoeken naar manieren om een rijker begrip op te bouwen van het alledaagse leven van de gebruiker. Om dit begrip op te bouwen, voldoen kwantitatieve gegevens niet meer. Hiervoor is een andere aanpak nodig. De context mapping-methode biedt deze uitkomst in 3 fases: het verzamelen van data, het analyseren en vervolgens het communiceren hiervan.

Context mapping is dus een methode om inzicht te krijgen in de leefwereld, emoties en behoeften van de echte mensen achter de klanten, waardoor de industrie hun producten en diensten hierop kunnen laten aansluiten. Middels generatieve technieken en intensief contact met de klanten wordt hun leefwereld in kaart gebracht.

De diepere lagen van waarden en behoeften van mensen zullen ook in de toekomst een belangrijke rol spelen, waardoor dit een goede basis vormt voor het ontwikkelen van toekomstige producten en diensten. Het is belangrijk de huidige situatie van mensen te verkennen, waardoor er inzicht wordt gekregen in hun ervaringen onder de conditie van het hier en nu. Het bovenhalen van positieve en negatieve herinneringen helpt om dieperliggende kennis en latente behoefte naar boven te halen. Daarom is het belangrijk om samen met de gebruikers eerst terug te kijken naar het verleden, alvorens inzicht te krijgen in hun wensen, dromen en angsten, die ten grondslag liggen aan hun behoeften in de toekomst.

Het aantal participanten in context mapping is relatief klein in vergelijking met een kwantitatief marktonderzoek, maar het contact is intensief. De uitkomsten zijn geen percentages of aantallen om een reeds bestaand inzicht te bewijzen, maar beelden en suggesties van richtingen die van tevoren nog niet waren herkend.

De kwalitatieve data die uit de sessies komen zijn rijk en gevarieerd. Ze omvatten levensverhalen, anekdotes en citaten. Het is gebruikelijk om de verhalen op te nemen en te transcriberen, zodat de data geanalyseerd kan worden. Doel van deze analyse is het exploreren van de gebruiker, hierdoor geïnspireerd te raken en (on)verwachtheden te ontdekken. Zoek de rode draad!

De laatste stap is het communiceren van de data die de vertaalslag gaan maken naar concrete oplossingsrichtingen voor innovatie. De ontwerper heeft niets aan ruwe data, wel aan een goede analyse van anekdotes en citaten. Om een informatieve en vooral inspirerende communicatievorm te bewerkstelligen gebruiken we 'rijke vormen van communicatie', zoals persona's. Dit dient om ideegeneratie, conceptontwikkeling en productontwikkeling te stimuleren en te verbeteren.

¹ Bronnen die gebruikt zijn voor deze addendum dd 4-7-2024: Kistemaker, S. 'Rich Insights, context mapping in de praktijk', TU-Delft, Muzus Academy: <https://muzus.nl/muzus-academy/cms/> en Sleeswijk Visser, F., Stappers, P. J., van der Lugt, R., & Sanders, E. B. N. (2005). Contextmapping: experiences from practice. *CoDesign*, 1(2), 119-149. <https://doi.org/10.1080/15710880500135987>

Literatuurlijst

1. Braun, V., Clarke, V. (2020) 'One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis?'. In: Qualitative Research in Psychology, August 2020, p. 1-25.
2. Guest, G., Namey, E. and Chen, M. (2020) 'A Simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research.' In: Plos One, 15, p. 1-17.
3. Kistemaker, S. (2009), 'Rich Insights, context mapping in de praktijk'. Technische Universiteit Delft.
4. Kistemaker 2013, *De contextmapping aanpak in stappen*. Technische Universiteit Delft. Geraadpleegd op diverse momenten in 2023.
<https://studiolab.ide.tudelft.nl/studiolab/contextmapping/files/2013/01/RI9-5.-in-stappen.pdf>
5. Sanders, E. (2001) [Kistemaker - hoe werkt het](#). Geraadpleegd op diverse momenten in 2023. www.contextmapping.nl
6. Wheeldon, J. (2011), 'Is a picture worth a thousands words?', In: The Qualitative Report, Volume 16, 2, 2011, p. 509-522.
7. Wheeldon, J., Ahlberg, M. (2019), *Mind Maps in Qualitative Research*, In: Liamputtong, P. (eds) Handbook of Research Methods in Health Social Sciences. Springer, Singapore. p. 1113-1129 https://doi.org/10.1007/978-981-10-5251-4_7
8. Sleeswijk Visser, F., Stappers P.J., van der Lugt, R. en Sanders, E.B.N. (2005) Contextmapping from practice. CoDesign 1(2), 119-149.
9. Muzus Academy, geraadpleegd juni 2024, www.muzus.nl
10. Nederlands Register voor Osteopathie, geraadpleegd diverse momenten in 2023 <https://www.osteopathie.nl/osteopaat-zoeken>
11. Nederlandse Osteopathie Federatie, geraadpleegd diverse momenten in 2023 <https://www.osteopathiefederatie.nl/register/>
12. Nederlandse Vereniging voor Osteopathie, geraadpleegd op 5 februari 2024 <https://www.osteopathie.nl/over-nvo/de-nvo>
13. Nederlands Register voor Osteopathie, geraadpleegd op 5 februari 2024 <https://osteopathie-nro.nl/over-nro/organisatie/>
14. Nederlandse Osteopathie Federatie, geraadpleegd op 5 februari 2024 <https://www.osteopathiefederatie.nl/voor-osteopaten/statuten/>
15. Nederlandse Osteopathie Federatie, geraadpleegd op 5 februari 2024 <https://www.osteopathiefederatie.nl/voor-patienten/wat-is-de-nof/>