



Amsterdam UMC

Tacit knowledge magazine

Over het belang van moeilijk onder woorden te brengen kennis in de zorg voor mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB)



“Mijn zoon kan mij niet vertellen dat hij pijn heeft. Ik moet het aan zijn gedrag aflezen.”

“Ik vind het zo moeilijk om onder woorden te brengen. Ik kan het ook bijna niet onder woorden brengen. Het is aanvoelen.”

Ouder van een kind met (Z)EVMB

Mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB) kunnen niet vertellen hoe het met ze gaat. Toch weten ouders, verzorgers en zorgprofessionals vaak precies hoe zij zich voelen, soms zelfs zonder duidelijke signalen. Deze gevoelsmatige en intuïtieve kennis heet tacit knowledge. Het is een vorm van weten die moeilijk onder woorden te brengen is. Tacit knowledge is heel belangrijk, omdat het bijdraagt aan een betere zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB.

In dit magazine lees je meer over tacit knowledge; wat het is, hoe je het leert en waarom het cruciaal is in de (Z)EVMB-zorg. Het bevat praktische tips voor ouders, zorgmedewerkers en medisch professionals. De inhoud is gebaseerd op het onderzoeksproject ‘Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB’ van het Amsterdam UMC. Hierin is tacit knowledge bij (Z)EVMB wetenschappelijk beschreven en onderzocht.

*Waar we in dit magazine ‘hij’, ‘hem’ en ‘zijn’ schrijven, kan ook ‘zij’, ‘haar’ of ‘anderszins’ worden bedoeld.

Inhoud

Klik op het onderwerp
waarover je meer wilt weten.

Algemeen

5 vragen en antwoorden over tacit knowledge bij (Z)EVMB 3

Tacit knowledge voor...

ouders en naasten

4

zorgmedewerkers

5

medisch professionals

6

Hoe verder?

In het zorg- en onderwijsprogramma LACCS speelt tacit knowledge een cruciale rol 7

Over het onderzoeksproject

8

Het O-model voor tacit knowledge binnen zorgorganisaties

9

Medewerkers aan het onderzoeksproject

Projectgroep en samenwerkingspartners 10

Colofon

11

5 vragen en antwoorden over tacit knowledge bij (Z)EVMB



Wat is tacit knowledge?

Tacit knowledge is een vorm van weten die moeilijk onder woorden te brengen is. Je ontwikkelt het door veel ervaring op te doen met een bepaalde situatie. Dat kan gaan over van alles: autorijden, een chirurgische operatie uitvoeren, en ook het zorgen voor iemand met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB). Dankzij tacit knowledge kun je gedachteloos 'normale routines' uitvoeren. Maar je herkent ook de kleinste afwijkingen van het normale en kunt hierdoor bekwaam reageren op een plotselinge, onverwachte gebeurtenis. Zo geven ouders van een kind met (Z)EVMB aan dat zij kunnen 'aanvoelen' dat het niet goed gaat met hun kind, dat ze het kunnen 'lezen', of dat ze 'gewoon weten' hoe hun kind zich voelt. Dit 'aanvoelen', 'lezen' en 'gewoon weten' wordt tacit knowledge genoemd.

Bij tacit knowledge hoeft overigens niet één persoon de deskundige te zijn. Het kan ook in een team worden opgebouwd. Zo heeft een zorgteam op een dagopvang bijvoorbeeld vaak aan één woord genoeg om te 'lezen' wanneer er sprake is van een crisissituatie bij iemand met (Z)EVMB en wat zij dan moeten doen. Hiervoor is het nodig dat collega's hun ervaringen met elkaar delen en bespreken. Ook kan het helpen om regelmatig te overleggen over tacit knowledge met ouders/verzorgers.

Waarom is het zo waardevol?

Iemand met (Z)EVMB kan niet duidelijk aangeven hoe hij zich voelt. Tacit knowledge helpt om subtiele signalen te begrijpen en te weten wat op een bepaald moment nodig is. Dat geeft niet alleen een extra betekenis aan je contact met iemand met (Z)EVMB, ook de acties die eruit volgen, het doen wat nodig is, komen de zorg ten goede.

Hoe krijg je het?

Tacit knowledge bouw je op in een langdurige relatie met iemand. Een relatie waarin je je met elkaar verbonden voelt en waarin je op elkaar afgestemd bent. Tacit knowledge lijkt een aaneenschakeling van kleine herkenningen – zoals een trekje met de mond, een beweging met het hoofd of een geluid – die op een bepaalde

Tacit knowledge (v) (spreek uit: tessit nooletsj): onbewuste kennis; intuïtie. Een vorm van weten die moeilijk onder woorden te brengen is.

manier geïnterpreteerd kunnen worden. Vaak is het een kwestie van uitproberen of je een signaal goed interpreteert. En soms is het vooral intuïtie, een gevoel. Om tacit knowledge op te bouwen over iemand met (Z)EVMB, is het heel belangrijk om goed naar diegene te kijken, te luisteren en je gevoel te laten spreken, zodat je de juiste signalen oppikt en ze goed interpreteert. Het kan helpen om met iemand mee te lopen die al heel ervaren is en vragen te stellen over waarom hij iets op een bepaalde manier doet. Dan breng je samen de kennis die soms zo lastig te verwoorden is, tóch onder woorden.

Hoe deel je het?

Tacit knowledge is iets persoonlijks dat je hebt opgebouwd door je eigen ervaringen. Daarom is het moeilijk over te dragen. Het filmen van bepaalde uitdrukkingen of gedrag van iemand met (Z)EVMB en deze opnames bespreken en interpretaties delen, kan helpen om tacit knowledge te delen met anderen. Vertel daarbij wat je ziet, voelt en denkt. Omdat tacit knowledge over gevoel gaat en niet over iets dat je heel zeker weet, kan het spannend zijn om dit met anderen te delen. Als tacit knowledge binnen een zorgteam wordt gebruikt, dan helpt het als er een vertrouwde en veilige werkomgeving is. Een plek waar tacit knowledge serieus wordt genomen en waar ruimte is om dit soort intuïtieve kennis met elkaar te bespreken.

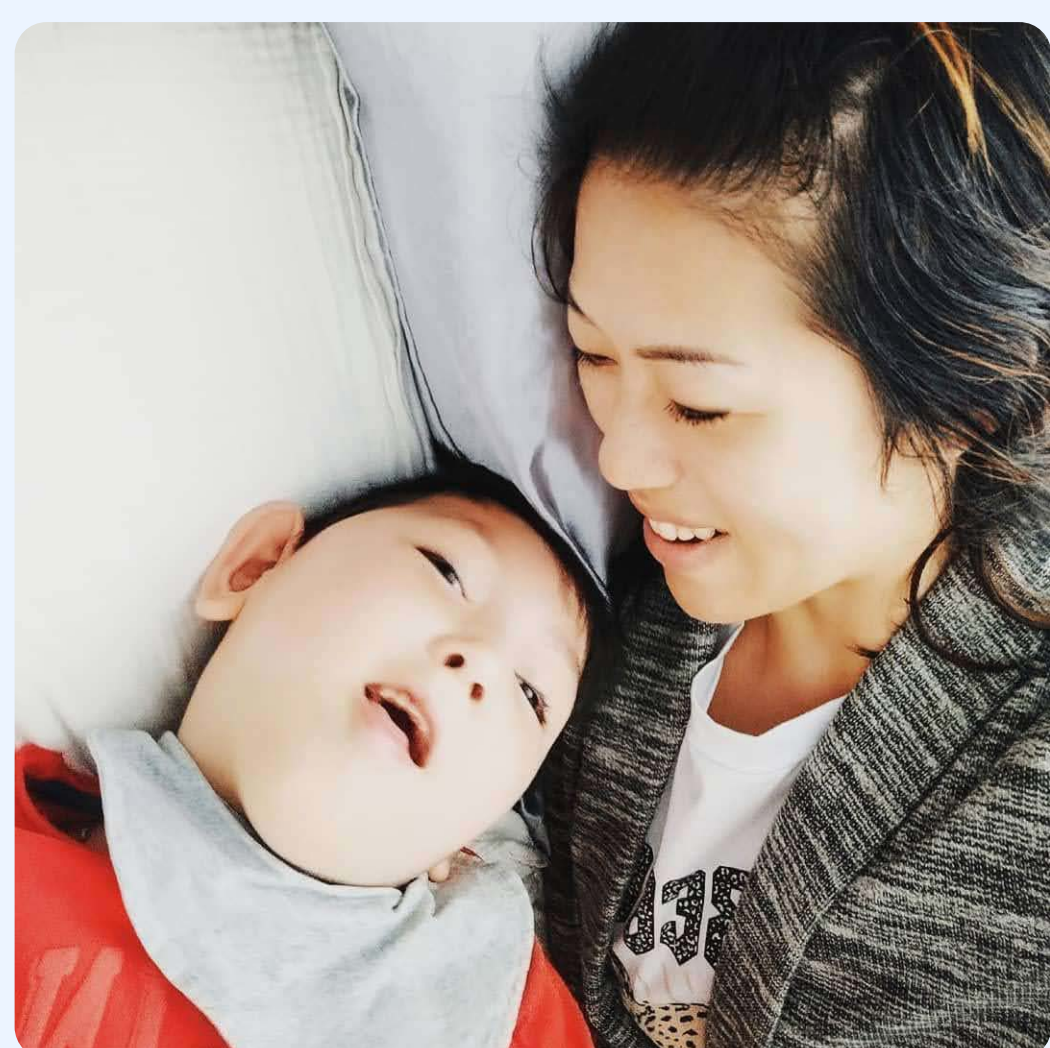
Wat zijn de valkuilen en hoe voorkom je die?

Omdat tacit knowledge zo persoonlijk is, kan een signaal verkeerd worden begrepen. Hierdoor kan tacit knowledge dus fout zijn. Daarom is het belangrijk om met anderen te blijven praten over hoe je iets aanpakt en interpreteert. Zo houd je elkaar scherp en voorkom je blinde vlekken. Hiervoor is het nodig dat je elkaar vertrouwt. In de zorg is deze kennis kwetsbaar door het grote aantal professionals per persoon. Als mensen met (Z)EVMB hun ouders overleven, dan verdwijnt daarmee de door ouders opgedane tacit knowledge. Tot slot kan het een uitdaging zijn om tacit knowledge vast te leggen en over te dragen, omdat het vaak impliciet en persoonlijk is, en niet gemakkelijk te verwoorden. Ook als ervoor gekozen is om signaleringsplannen te maken op basis van tacit knowledge, moeten deze signalen ter discussie blijven staan.

Tacit knowledge voor ouders en naasten

Als ouder of naaste van iemand met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB), weet jij intuïtief vaak precies wanneer hij zich blij of oncomfortabel voelt, terwijl dit voor anderen niet duidelijk te zien is. Dit wordt tacit knowledge genoemd. Een belangrijk kenmerk is dat anderen niet zomaar zien wat jij ziet. **Jij bent de superexpert en hebt kennis die niemand anders heeft.** Onderschat dit niet, het is heel waardevol. Je intuïtie volgen is één ding, maar hoe draag je het over? Veel ouders en naasten vinden dit lastig. Probeer maar eens te verwoorden hoe jij de signalen van degene met (Z)EVMB 'leest' en uitlegt en wat ervoor zorgt dat jij je zorgen maakt. Het is belangrijk om te beseffen dat tacit knowledge óók kennis is. Kennis die bovendien essentieel is om degene met (Z)EVMB goed te ondersteunen.

Interview met ouder: Yuòn Ni Lie

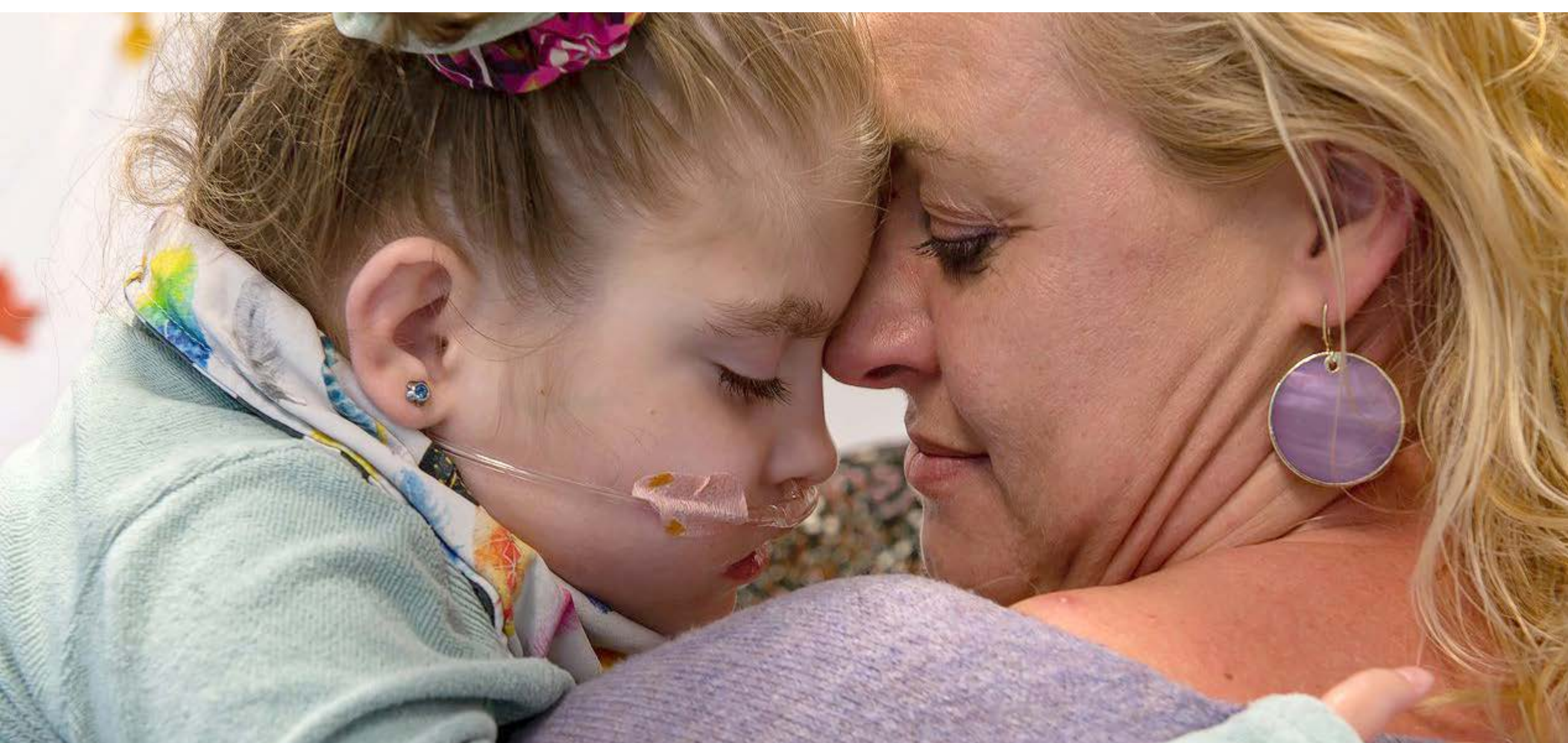


Yuòn Ni Lie is moeder van Tim met (Z)EVMB. In het contact met hem is tacit knowledge cruciaal. Al vindt ze het soms lastig om op die intuïtie te vertrouwen.

"Als je een kind hebt dat zorgintensief is, dan heb je sterke voelsprietten nodig. Een soort van extra zintuig. Tim kan mij niet vertellen dat hij pijn heeft of ander ongemak ervaart, ik moet het aan zijn gedrag aflezen. Als ik niet zou weten dat dit tacit knowledge heet, dan zou ik het moederinstinct noemen. Het heeft allebei met gevoel, intuïtie te maken. **Ik weet gewoon wat hij bedoelt, al is erop vertrouwen soms wel lastig. Je krijgt namelijk nooit honderd procent garantie dat je het bij het juiste eind hebt.** Bij veel signalen van Tim weet ik wat ik moet doen, maar soms is er iets nieuws en is het een kwestie van proberen, trial and error. Ik ben zelf vrij rationeel en vind het van nature lastig om op mijn intuïtie te vertrouwen. Eigenlijk combineer ik bij tacit knowledge die twee dingen, mijn ratio en intuïtie. Als ik voel dat Tim niet happy is, streep ik in mijn hoofd een lijstje van mogelijke oorzaken af. Net zo lang totdat ik het heb gevonden.

Bij tacit knowledge moet je soms sterk in je schoenen staan. Heel vaak zijn mijn verhalen weggewuifd als overbezorgd. Dat begon al toen Tim zes weken was. Hij kneep steeds in zijn vuistjes en kneep zijn ogen dicht. Ik wist dat er iets niet goed was, maar werd niet serieus genomen. Totdat het epilepsie bleek te zijn. Het mooiste is als mijn tacit knowledge serieus wordt genomen door zorgprofessionals. Op het kinderdagcentrum gaat dat heel goed. Daar vinden ze het bijvoorbeeld fijn dat ik heb aangegeven dat als Tim zijn ogen openspert, hij dan alert is. De medewerkers dragen op hun beurt hun tacit knowledge weer aan mij en mijn man over. Daar zijn we heel blij mee, ook omdat hieruit blijkt dat ze echt een band met Tim hebben. **In contact met artsen merk ik dat mijn tacit knowledge steeds serieuzer wordt genomen.** Onze kinderarts vraagt aan mij hoe ik Tims signalen interpreteer, wat ik zie. Hij gebruikt dit bijvoorbeeld bij het stellen van een diagnose. Dat is heel waardevol."

"Bij veel signalen van Tim weet ik wat ik moet doen, maar soms is er iets nieuws en is het een kwestie van proberen."



"Je moet echt iets durven voelen. Dat vind ik het lastigst. Ik merk echt dat ik het niet alleen in mijn hoofd kan doen. Want dan ga ik, daar komt al die twijfel vandaan. Ik merk wat ik voel het eerst. Je moet durven varen op je gevoel."

een ouder

Tips voor ouders en naasten

Probeer woorden te geven aan je gevoel en je intuïtie en deze in verband te brengen met eerdere gebeurtenissen. Zie je een **patroon**? Spert degene met (Z)EVMB bijvoorbeeld zijn ogen open als hij pijn heeft? Dan kan die oogbeweging een manier zijn om hem te 'lezen'.

Probeer je tacit knowledge eens te **verwoorden** en schrijf het op. Dat helpt om het met anderen te delen. Benoem hierbij steeds wat je doet en waarom.

Maak **filmpjes** van specifieke tacit knowledge-momenten. Dit zijn momenten waarvan je bang bent (of denkt) dat een ander ze niet herkent. Met filmpjes van kleine nuances in signalen van je kind, kun je duidelijk laten zien wat je bedoelt, bijvoorbeeld als je in gesprek gaat met zorgverleners.

Geef andere verzorgenden de gelegenheid om hun eigen tacit knowledge op te bouwen. Daar is wel voldoende **tijd en ruimte** voor uitproberen en betrokkenheid voor nodig. Wissel zo nu en dan jouw tacit knowledge met die van verzorgenden uit. Wie weet kunnen jullie zo samen je kennis uitbreiden.

Het kan moeilijk zijn om de zorg voor degene met (Z)EVMB uit handen te geven, jij kent hem als geen ander. Bedenk dat hij door meerdere mensen heel goed gekend kan worden; al zal die kennis en afstemming net wat verschillen van die van jou. Werk aan onderling **vertrouwen** en durf vervolgens elkaars tacit knowledge onderzoekend te bevragen. Dat bevordert ieders kennis en ook de mogelijkheden tot goede zorg.

Soms ontstaat door tacit knowledge de overtuiging dat er iets lichamelijks aan de hand is. Deel je zorgen dan met een arts. Probeer zo goed mogelijk uit te leggen op welke signalen en (afwijkende) patronen je zorgen zijn gebaseerd. Het kan lastig zijn voor een arts om het beleid te bepalen, zeker als de persoon met (Z)EVMB de klacht niet heeft in de spreekkamer. Het is belangrijk om dan samen te werken en jouw tacit knowledge te **combineren** met de medische kennis van de arts. Er zijn veel mooie voorbeelden van artsen, ouders en naasten die hierin samenwerken.

Tacit knowledge voor zorgmedewerkers

Mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB) kunnen niet duidelijk aangeven hoe zij zich voelen en wat ze nodig hebben. Als je dagelijks voor hen zorgt, zou het kunnen dat je op een gegeven moment signalen herkent waaruit je kunt opmaken hoe het met iemand is. Of wat hij wel of niet fijn vindt. Vaak zijn deze signalen heel klein en subtiel. Zoals een bepaald lachje, oogbeweging of geluid. Dit is waar tacit knowledge over gaat. Het is een combinatie van herkennen van subtiele signalen en een gevoel. Je bouwt tacit knowledge op in de relatie met degene die je verzorgt. **Als zorgmedewerker heb jij – misschien ongemerkt – tacit knowledge over cliënten die je al langer kent.** Dit is een belangrijke bron van informatie die je kan helpen om aan te sluiten bij de behoeften van je cliënten.

Interview met persoonlijk begeleiders: Erica Keyser en Petra Schoonhoven



“Wij hebben een werksfeer waarin tacit knowledge makkelijk wordt gedeeld. Zo hou je elkaar scherp.”

Petra Schoonhoven en Erica Keyser werken als persoonlijk begeleider bij Omega. Ze werken op dezelfde groep voor dagbehandeling voor volwassenen met (Z)EVMB. Mede dankzij hun tacit knowledge kunnen zij de mensen voor wie zij zorgen een mooier leven geven.

“Wat zie jij? Ik zie dit.” Die vraag stellen Erica en Petra elkaar geregeld. Dankzij de pilot binnen het onderzoeksproject over tacit knowledge van het Amsterdam UMC, zijn zij zich nog meer bewust van het belang van tacit knowledge. “Goed kijken, voelen, interpreteren, dat deden we al,” vertelt Erica. “Tijdens de pilot werden we uitgedaagd om er heel bewust mee bezig te gaan. Er werd ons gevraagd wat we zagen, hoe we dat interpreterden en waarom. Als ik zei dat ik dacht dat een cliënt blij was, dan werd me gevraagd waarom. Waar zag ik dat dan aan? En in welke documenten zag ik het terug? Dat heeft ons wel geprikkeld.” Petra knikt instemmend. “In onze documenten staan dingen als signaleringsplannen en schema’s. Tacit knowledge beschrijven was nieuw en ook wel lastig. Het is soms moeilijk onder woorden te brengen en dan is het vertellen nog altijd gemakkelijker dan opschrijven.” De twee zijn het er over eens dat het goed is om dit toch te doen. “Stel dat er een invaller komt, dan is het fijn als deze weet waar bepaalde signalen op wijzen. Je kunt niet alles opschrijven, maar wel de belangrijke dingen; signalen van iemand waarvan we zeker weten dat ze ergens op wijzen.”

Door de pilot wordt in het team van Erica en Petra nu veel over tacit knowledge gesproken. De twee ervaren dat als positief. “Door te delen wat we waarnemen, kom je soms verder. Tacit knowledge stelt je in staat om een cliënt beter te begrijpen,” vindt Petra. “En je voorkomt blinde vlekken; Ik kan iets op een bepaalde manier interpreteren, maar de ander kan hetzelfde anders interpreteren. Je eigen interpretatie hoeft niet waar te zijn. Elkaar hierop blijven bevragen is belangrijk. Ook mensen met (Z)EVMB veranderen en de tacit knowledge verandert mee. Zeker als ze ouder worden. Je kunt er niet vanuit gaan dat het altijd klopt wat je ziet, voelt en denkt. Wij hebben een werksfeer waarin dit makkelijk kan worden gedeeld. Ik vind het heel leuk als er nieuwe collega’s en stagiaires komen, die weer andere dingen zien. Zo houd je elkaar scherp.”

Beiden vinden dat tacit knowledge hun werk verrijkt. Erica: “Mensen met (Z)EVMB kunnen niet zeggen wat ze willen of hoe ze zich voelen. Mede dankzij tacit knowledge wordt de band sterker en kun je iemand meer recht doen. Een mooi leven bezorgen, dat geeft veel voldoening.”



Tips voor zorgmedewerkers

*Waar over ouders wordt gesproken, kunnen ook verzorgers, broers, zussen en andere naasten van iemand met (Z)EVMB worden bedoeld.

Moedig ouders aan om woorden te geven aan hun tacit knowledge en durf hun kennis te **bevragen**. Hierdoor worden zij meteen ook aangemoedigd om kritisch te reflecteren op hun eigen aannames.

Bouw een band op met degene die je verzorgt, wees alert op **kleine signalen** en reageer hierop. Zo helpt jouw tacit knowledge om de autonomie van iemand met (Z)EVMB te bevorderen.

Het is niet erg als het een andere collega wel lukt om contact te krijgen met iemand met (Z)EVMB en jou niet. Dat kan met de **band** te maken hebben die er is met degene die je verzorgt. Dit verschilt nu eenmaal per persoon, dat is heel menselijk.

Door je werk ontwikkel je intuïtie. **Vertrouw** daarop en deel het met collega’s. Daag elkaar uit om uit te leggen waarom je iets op een bepaalde manier doet en inschat. Hiermee bevorder je de tacit knowledge in het team en worden blinde vlekken voorkomen.

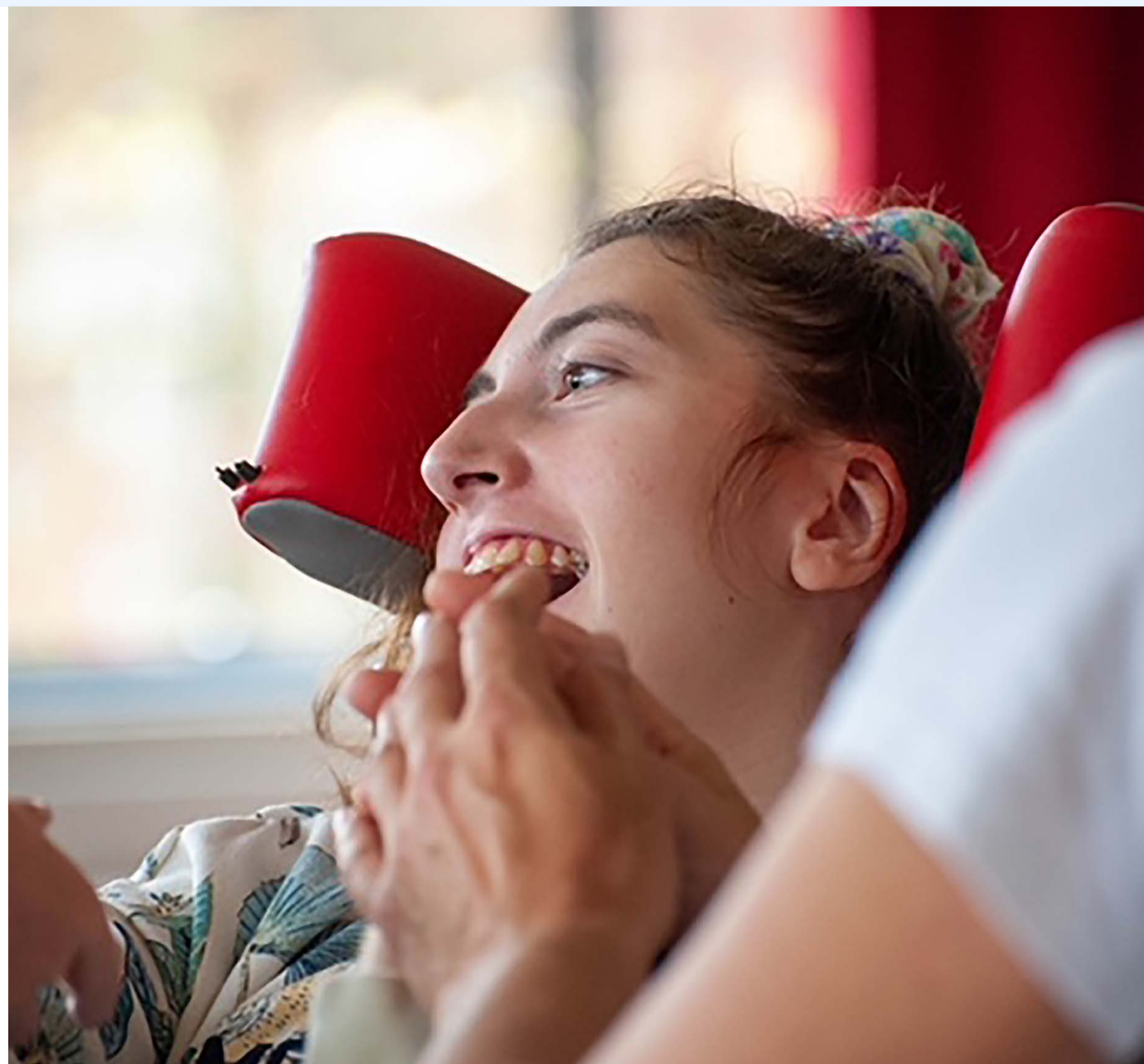
Ouders weten welk gedrag van iemand met (Z)EVMB aangeeft dat hij pijn heeft, ongemak ervaart of iets juist fijn vindt. Ook als dit gedrag heel subtiel is en nauwelijks waarneembaar voor iemand die degene met (Z)EVMB niet zo goed kent. Vraag hiernaar, zodat jij het gedrag ook kunt herkennen. Kijk ook hoe ouders bepaalde handelingen verrichten bij degene met (Z)EVMB en vraag hen specifiek naar hun **interpretaties** van onbegrepen gedrag. Gebruik de tacit knowledge van ouders als een werkhypothese en ga ermee aan de slag.

Ouders vinden het vaak lastig om de zorg uit handen te geven. Zeker omdat passende zorg voor een deel ook is gebaseerd op tacit knowledge. Wees je hiervan bewust. Benadruk dat het winst is als iemand met (Z)EVMB zo’n **verfijnde afstemming** met meerdere verzorgers tegelijk kan opbouwen.

Tips voor managers in de gehandicaptenzorg

Als binnen een organisatie in de gehandicaptenzorg ruimte wordt geboden aan tacit knowledge, dan is dat heel waardevol. Kunnen lezen en voelen – dit zijn termen die vaak worden gebruikt bij het verwoorden van deze kennis – wat er bij een cliënt met (Z)EVMB speelt, komt het welbevinden van de cliënt en daarmee ook de zorg ten goede. Deze kennis wordt opgebouwd in de relatie tussen iemand met (Z)EVMB en verzorger (ouder, zorgprofessional etc.). **Hiervoor is een langdurige relatie en verbondenheid tussen de verzorger en verzorgende nodig.** De volgende voorwaarden zijn nodig om binnen een team tacit knowledge op te kunnen bouwen:

- Zorg dat er tijd en ruimte is binnen de organisatie voor het opdoen van (gezamenlijke) ervaringen met de cliënt en om een band op te bouwen.
- Zorg voor een veilige en open werkcultuur om tacit knowledge met elkaar te delen. Maak daarbij duidelijk dat tacit knowledge, ook door het management, wordt gezien als een geldige en onmisbare vorm van kennis binnen de organisatie, en dat het een belangrijke aanvulling vormt op kennis die makkelijker te objectiveren is.
- Wees zelf nieuwsgierig naar tacit knowledge en geef gelegenheid voor gezamenlijke reflectiemomenten en dialoog.
- Tacit knowledge wordt gemakkelijker gedeeld als degene met wie de informatie wordt gedeeld, de afzender als deskundig ziet.



Tips voor gedragsdeskundigen

Meestal staat tacit knowledge niet in een dossier, maar wordt mondeling overgedragen. Vaak is het een gevoel. **Welke signalen iemand met (Z)EVMB laat zien en hoe deze geïnterpreteerd moeten worden, is heel belangrijke informatie.** Hoe krijg je deze essentiële kennis boven water? Door met medewerkers die zorgen voor iemand met (Z)EVMB in gesprek te gaan en deze kennis onderling te delen. Hou hierbij de volgende zaken in de gaten:

- Nodig medewerkers uit om hun interpretaties onder woorden te brengen. Vraag naar concrete voorbeelden en vraag door. Laat medewerkers in een open gesprek hun interpretaties met elkaar delen.
- Stimuleer medewerkers om dit ‘weten’ (aanvoelen, inschatten) serieus te nemen en bij elkaar uit te vragen: “Hoe doe jij dat bij die persoon? Hoe weet je dat hij nu boos is”, en waar mogelijk naast elkaar te leggen (uitproberen, verifiëren). Dit stimuleert de ontwikkeling van tacit knowledge op het niveau van individuele medewerkers, en ook binnen het team. Verder voorkomt het blinde vlekken in de kennis.
- Tacit knowledge gaat over gevoel en interpretatie. Voor het delen hiervan is een veilige omgeving, waarin ook niet bewezen kennis mag worden gedeeld, heel belangrijk.
- Vraag medewerkers de signalen die zij opmerken te filmen en hun collega’s te vertellen wat zij zien, wat het betekent en welke zorg of handeling erop moet volgen. Dit filmpje kan ter verduidelijking worden toegevoegd aan het dossier.

Tacit knowledge voor medisch professionals

“Emma doet anders dan anders. Ik voel dat er iets mis is met haar.” Ouders en naasten van mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB) uiten hun zorgen vaak door te wijzen op subtiele gedragsveranderingen bij hun (volwassen) kinderen. Deze signalen zijn heel waardevol, want mensen met (Z)EVMB kunnen hun gezondheidsklachten niet verbaal uiten. **Om gezondheidsproblemen van hun patiënten te duiden en behandelen, zijn artsen afhankelijk van tacit knowledge; de impliciete kennis van ouders, naasten en zorgmedewerkers.** Het is belangrijk dat artsen de waarde van tacit knowledge inzien en deze kennis integreren met hun medische expertise. Dit komt de effectieve en passende zorg ten goede.

Interview met arts: Dr. Ilse Zaal-Schuller



“Ouders zijn mijn ogen en oren.”

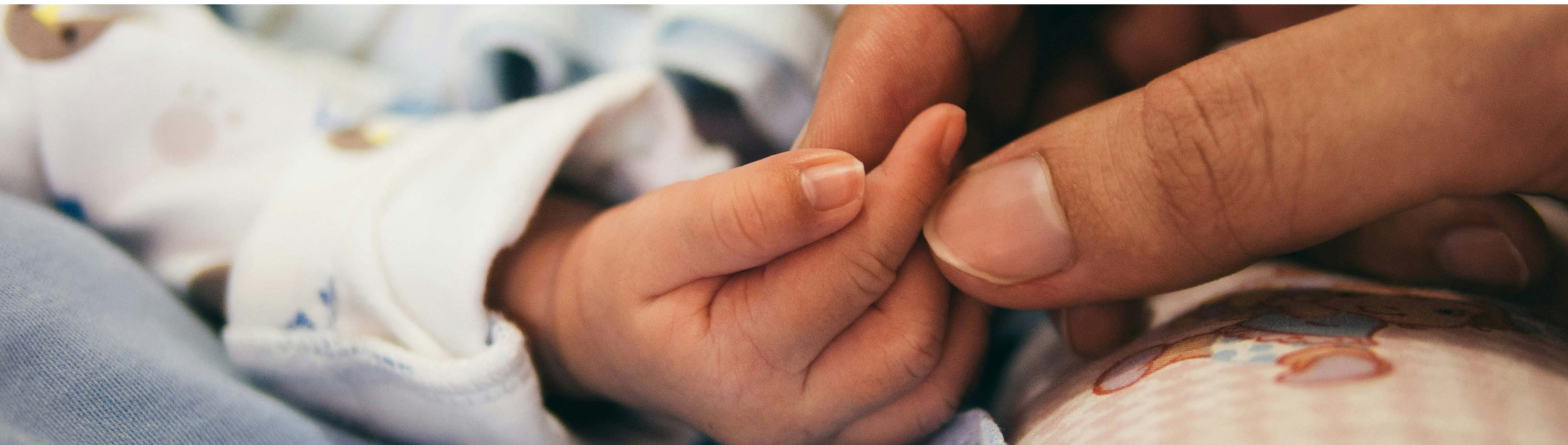
Dr. Ilse Zaal-Schuller is arts VG/kaderarts palliatieve zorg. Om haar werk goed te kunnen doen, kan ze niet zonder wat ouders en verzorgers haar vertellen.

“Tacit knowledge is de ervaringskennis die ouders en begeleiders meebrengen, maar niet altijd goed onder woorden kunnen brengen. Hun gevoel, ideeën en beleving over wat er zou kunnen spelen, is voor mij als arts heel belangrijk. Mensen met (Z)EVMB kunnen geen woorden geven aan hun klachten. Is iemand misselijk, heeft hij hoofdpijn, jeuk, of zit er een kreukje in de zitting van de rolstoel waardoor hij niet lekker zit? Zie er maar eens achter te komen. Daar kan tacit knowledge bij helpen.

Ik ben ervan overtuigd dat artsen ook tacit knowledge hebben. Inmiddels heb ik een gevoel ontwikkeld voor hoe comfortabel of oncomfortabel iemand is. Ook kijk ik naar de bezorgdheid van de ouders. Kan het nog wat uitstel hebben, is er nog tijd om de klachten te observeren en registreren, of is het zo erg dat zelfs dat niet meer kan? Mijn tacit knowledge gaat vooral over de grote groep, op het individuele niveau zijn de ouders en verzorgers de enige bron die ik heb. Zij zijn mijn ogen en oren. Die bron van informatie gecombineerd met mijn medische kennis, bepaalt

het verdere beleid. Het is soms lastig als ouders heel grote zorgen hebben en ik het nog even wil aanzien. Maar het komt ook voor dat het precies andersom is: dat ik bespreek dat ik een opname nodig vind, maar ouders aangeven dat ze het thuis nog even willen aankijken. Dan ga ik met hen in overleg, we komen er altijd uit.

Het is belangrijk om goed te luisteren naar de zorgen die er zijn en deze serieus te nemen. Soms zit er een vraag achter de vraag. Bijvoorbeeld als ouders zeggen dat ze per se een scan willen. Als je goed doorvraagt, dan is het enige wat ouders willen zeggen dat het belangrijk is om heel goed onderzoek te doen, omdat iemand met (Z)EVMB zijn klachten bijna niet uit. Tacit knowledge is dan zo mogelijk nog belangrijker, omdat de persoon met (Z)EVMB het ook niet laat zien, bijvoorbeeld door grimassen, als diegene pijn heeft. **Het mooiste is als ik mijn medische kennis in elkaar kan vlechten met wat ouders zien, voelen en gewoon weten.** Als arts die met mensen met (Z)EVMB werkt, kun je niet zonder de tacit knowledge van ouders.”



Tips voor medisch professionals

*Waar over ouders wordt gesproken, kunnen ook verzorgers, broers, zussen en andere naasten van iemand met (Z)EVMB worden bedoeld.

Ouders zijn experts van hun kind. Ze weten vaak dat bepaald gedrag wijst op pijn of ongemak, ook al kunnen ze dit niet altijd 'hard maken'. Maak gebruik van de tacit knowledge van ouders bij **lezen en interpreteren** van de klachten van een patiënt.

Moedig ouders aan om woorden te geven aan hun tacit knowledge en vraag hen om hun interpretaties te relateren aan eerdere (medische) situaties.

Tacit knowledge stelt ouders in staat om de behoeften van hun kind met (Z)EVMB beter in te schatten. Dit is essentieel voor het bieden van passende medische zorg, bijvoorbeeld door te begrijpen wanneer iemand met (Z)EVMB pijn heeft, of een andere vorm van ongemak ervaart. Geef ouders daarom de **gelegenheid** om deze kennis te delen.

Het kan voorkomen dat tacit knowledge in tegenspraak is met medische informatie. Bijvoorbeeld als een ouder intuïtief aanvoelt wat het beste is voor zijn kind en dit niet overeen komt met wat richtlijnen (of andere medische bronnen) aangeven. Om de meest passende zorg te bieden, is het belangrijk om beide bronnen van informatie te **integreren**.

Artsen hebben net als ouders ook tacit knowledge, denk aan het **'niet plus-gevoel'**. Het verschil zit in de manier waarop deze kennis is opgebouwd. Bij ouders heeft het betrekking op hun langdurige relatie met hun kind en bij professionals op ervaringen met verschillende kinderen. Het mechanisme is hetzelfde, maar de opbouw is anders. Laat deze beide vormen van tacit knowledge elkaar aanvullen.



Hoe verder?

Hoe verder? In het zorg- en onderwijsprogramma LACCS speelt tacit knowledge een cruciale rol

Een goed leven voor iedereen met (zeer) ernstige verstandelijke of meervoudige beperkingen ((Z)EVMB)). Voor iedereen in de professionele zorg en onderwijs moet dát het streven zijn, aldus orthopedagoog Karin de Geeter. Zij ontwikkelde, samen met Kirsten Munsterman, het LACCS-programma dat zowel ouders als zorgprofessionals handvatten geeft. Tacit knowledge speelt hierin een belangrijke rol.

Het LACCS-programma beschrijft vijf gebieden die allemaal even belangrijk zijn in het leven van iemand met (Z)EVMB: lichamelijk welzijn, alertheid, contact, communicatie en stimulerende tijdsbesteding. "Alles wat het leven waardevol maakt," aldus Karin de Geeter. "Om te zorgen dat dit centraal staat in de zorg en het onderwijs aan mensen met ernstige beperkingen, hebben wij het LACCS-programma ontwikkeld."

Goed Leven-gesprek

Tacit knowledge speelt in het LACCS-programma een grote rol. Zoals tijdens het Goed Leven-gesprek dat periodiek wordt gevoerd over iemand met (Z)EVMB. Hierin wordt besproken hoe het is gesteld met de vijf gebieden van het LACCS-programma in zijn of haar leven. Hierbij komt tacit knowledge vaak om de hoek kijken. "Zo waren er laatst ouders die het gevoel hadden dat hun kind op de een of andere manier last had van de sondevoeding. Ze konden niet goed duiden wat het precies was. Objectief gezien was er niets aan de hand: het kind kreeg voldoende voedingsstoffen binnen en groeide voldoende. Dus dat leek een dikke plus op de waarde 'goed gevoed' te zijn. Door de tacit knowledge in dit Goed Leven gesprek serieus te nemen is de voeding aangepast, mét een duidelijk effect. De klachten verdwenen."



Karin de Geeter

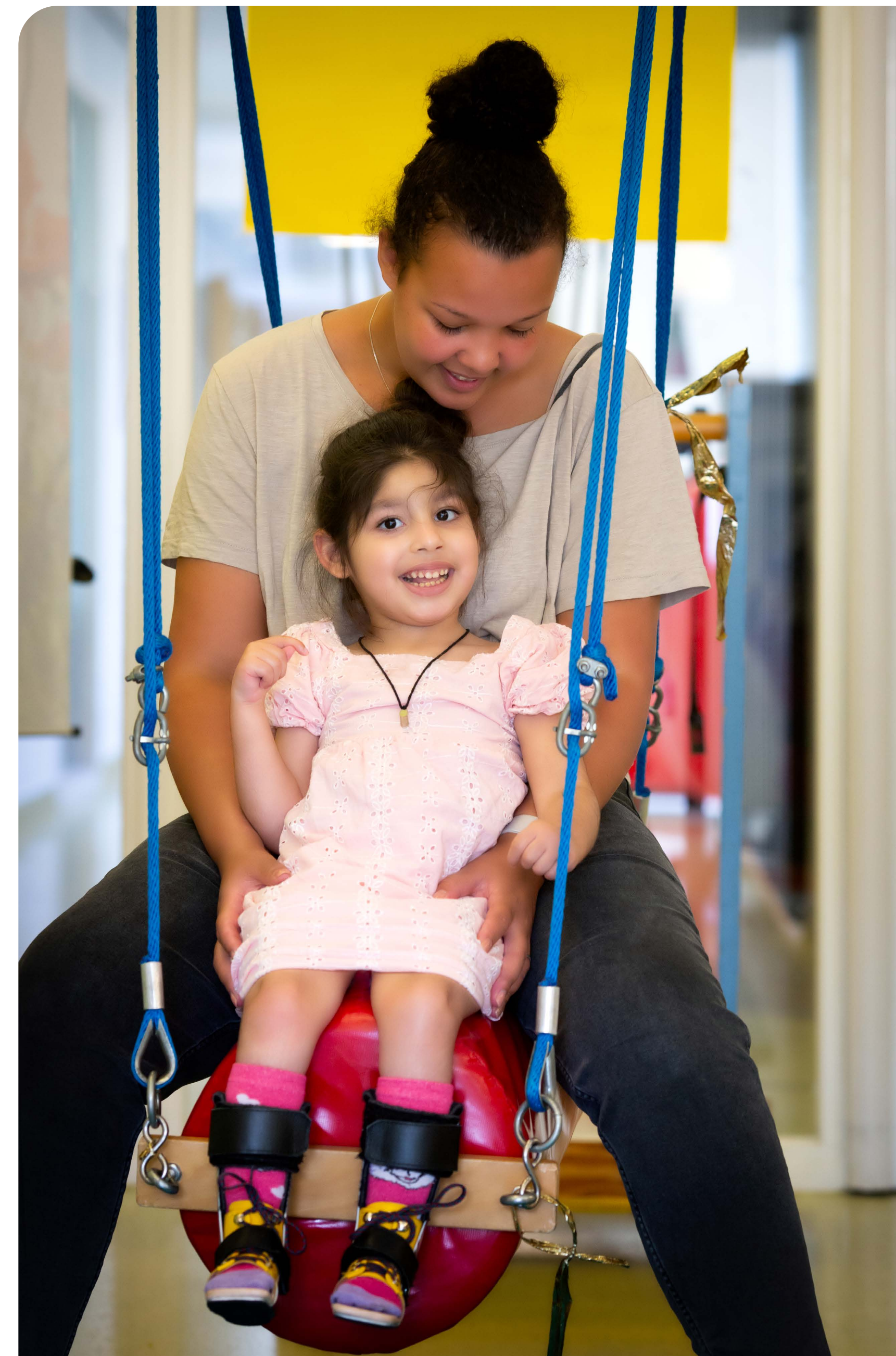
Scholing

De wens bestaat om in elke basis LACCS-scholing tacit knowledge een nog prominentere rol te geven, zoals in de post-HBO-opleiding en de opleidingen voor managers en gedragsdeskundigen. "Dus specifiek ingaan op hoe je tacit knowledge opbouwt, maar ook hoe je het expliciet maakt en hoe je het met elkaar deelt," vertelt Karin. "Voor tacit knowledge in de praktijk is het belangrijk dat je iemand kent. Als je een nieuwbakken professional bent of op een nieuwe werkplek komt, dan heb je collega's nodig die je vertellen wat zij bij iemand zien en voelen."

Risico

Volgens de orthopedagoog is de protocolisering in de zorg één van de valkuilen. "Alles wat gedaan wordt voor en met iemand met (Z)EVMB wordt vastgelegd. Soms wordt zelfs letterlijk beschreven hoe je precies moet reageren of moet handelen. Natuurlijk is het heel belangrijk om veel informatie vast te leggen, ook vanwege het grote verloop van personeel in de zorg. Het mag alleen niet ten koste gaan van de persoonlijke relatie, van tacit knowledge. Er moet ruimte zijn voor het weten, zonder het goed onder woorden kunnen brengen, dat zorgpersoneel door langdurig contact met een cliënt heeft opgebouwd."

Dat is niet zonder risico, aldus Karin. "Iemand kan iets voelen, maar dat hoeft niet te zeggen dat het klopt. Dan kan het gebeuren dat hij met de juiste intenties op gevoel het verkeerde doet. Daarom is het belangrijk om tacit knowledge en de handelingen die erop volgen te delen met anderen. **Elkaar in een veilige sfeer open en kritisch bevragen, zodat je weet dat je het goede doet. Dit geldt voor mensen die dagelijkse zorg en ondersteuning geven in een instelling, en ook voor ouders en medisch professionals.** Daar kan scholing ook een steentje aan bijdragen. Als er bewuster wordt omgegaan met tacit knowledge, dan komt dit de zorg uiteindelijk enorm ten goede."



Over het onderzoeksproject

'Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB'

Mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB) kunnen niet vertellen hoe het met ze is. Het onderzoeksproject 'Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB' van het Amsterdam UMC, laat zien dat ouders en professionals deels op basis van tacit knowledge inschatten hoe het met mensen met (Z)EVMB gaat. **Zowel ouders als zorgprofessionals vinden dat hun tacit knowledge cruciaal is in de zorg en ondersteuning voor deze groep.** Tegelijkertijd is deze kennis kwetsbaar door het grote aantal professionals per persoon, personeelwisselingen en de mogelijkheid dat mensen met (Z)EVMB hun ouders overleven.

Het onderzoeksproject richtte zich op:

- het verder concretiseren van tacit knowledge
- hoe wordt tacit knowledge opgebouwd en ingezet
- de randvoorwaarden waaraan professionals en zorginstellingen moeten voldoen
- de overdraagbaarheid

Drie deelprojecten

Het onderzoeksproject bestond uit een samenhangende set van drie deelprojecten, die deels parallel aan elkaar, deels chronologisch, zijn uitgevoerd:

Deelproject 1

Verdere specificering van het begrip 'tacit knowledge in de zorg', op basis van een literatuurstudie. Uitgevoerd door Maartje Hoogsteyns.

[Hier lees je het artikel](#)

Deelproject 2

Empirisch onderzoek naar hoe tacit knowledge wordt toegepast door zowel ouders, medisch professionals en professioneel verzorgenden in de zorg voor mensen met (Z)EVMB. Hiervoor zijn de volgende onderzoeksprojecten gedaan:

- Interviews met elf ouders over tacit knowledge in de zorg voor hun kind, waarvoor ouders ook een filmpje opnamen van specifieke gedragingen van hun kind. Uitgevoerd door Kasper Kruithof en Marga Nieuwenhuijse. [Hier lees je het artikel.](#)
- Interviews met één ouder en tien betrokken zorgprofessionals rondom een kind met (Z)EVMB, over het uitwisselen van tacit knowledge tussen verschillende verzorgenden. Uitgevoerd door Kasper Kruithof.
- Interviews met ouders/verwanten en direct en indirect betrokken zorgprofessionals van een woonlocatie. Op welke manieren wordt tacit knowledge door de verschillende betrokkenen gewaardeerd binnen een woongroep, en welke bevorderende en belemmerende factoren worden daarbij beschreven en ervaren. Uitgevoerd door Kasper Kruithof en Marga Nieuwenhuijse.
- Interviews met tien artsen VG over tacit knowledge in de medische zorg voor mensen met (Z)EVMB. De artsen VG werden geïnterviewd over de aard, waarde en overdracht van tacit knowledge van ouders, begeleiders en artsen VG in de medische praktijk. Uitgevoerd door Sylvia Huisman en Ilse Zaal.

- Een onderzoek naar tacit knowledge in de spreekkamer van de arts VG middels geluidsopnames van consulten. Het onderzoek richtte zich op de inhoud, vorm en functie van tacit knowledge tijdens consulten met de arts VG. Uitgevoerd door Ilse Zaal en Sylvia Huisman.
- Vier observaties in zorginstellingen, waarbij werd geobserveerd hoe de begeleiders handelden met de bewoners. Vervolgens werd een interview gehouden met deze begeleiders. Uitgevoerd door Kasper Kruithof en Marga Nieuwenhuijse.

Op de website van het ZEVMB-kenniscentrum vind je de gepubliceerde artikelen, samenvattingen van de deelstudies en leksamenvattingen. Ook lees je hier meer informatie over het onderzoeksproject 'Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB'. Nog te verschijnen artikelen en samenvattingen worden in de loop der tijd toegevoegd: www.zevmb.nl/tacitknowledge.

Deelproject 3

Een synthese en implementatie van de bevindingen uit lopende onderzoeksprojecten, met het oog op gebruik ervan in de dagelijkse praktijk. Bij de zorginstellingen die waren betrokken bij dit onderzoeksproject (Stichting Philadelphia Zorg, Esdégé-Reigersdaal, Prinsenstichting en Stichting Omega Amsterdam) zijn zes pilots uitgevoerd. In deze pilots werd 'iets' uitgetoetst in relatie tot tacit knowledge. Zoals het maken van een video-opname van een interactie tussen een medewerker en een bewoner, waarbij tacit knowledge

een belangrijke rol speelde. Deze specifieke interactie werd vervolgens aan de hand van de opname besproken in het team en daarna uitgetoetst door anderen. In twee andere pilots werden filmpjes opgenomen van bewoners waarbij onduidelijkheid bestond over hoe zij bepaalde situaties ervaarden. De filmpjes werden vervolgens met ouders en zorgprofessionals gezamenlijk besproken, waarin zij hun interpretaties deelden en van elkaar leerden. De pilots in de instellingen zijn begeleid door Marga Nieuwenhuijse.



"Het is een feeling. En of je dat kan leren? Op een opleiding leer je dat niet. En ik denk dat het ook helpt in wat voor team je zit. Wij zijn een team wat al heel lang bij elkaar is en met ouders die heel betrokken zijn."

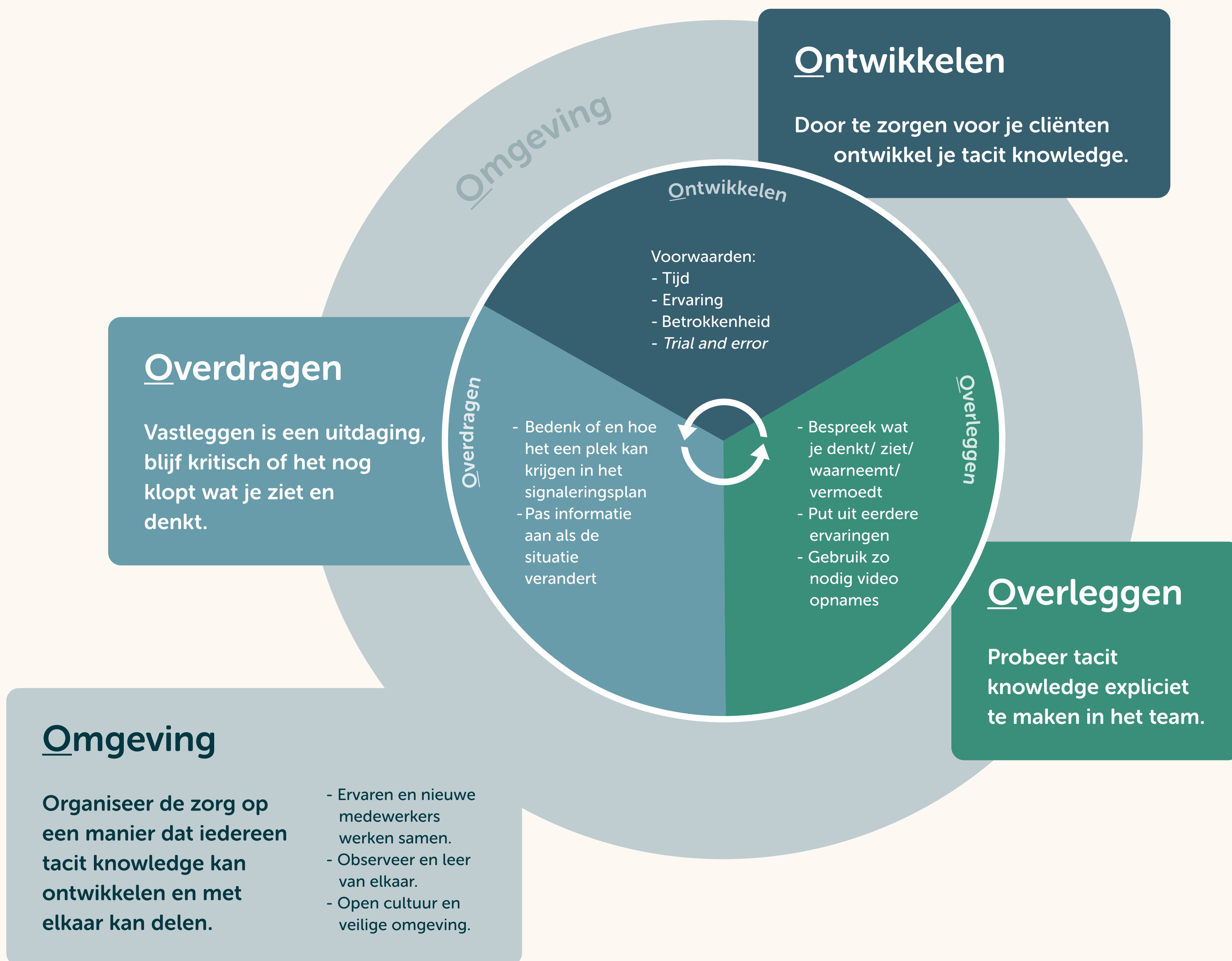
een zorgmedewerker

Het O-model voor tacit knowledge binnen zorgorganisaties

Hoe ontwikkel je tacit knowledge? Wat is hiervoor nodig binnen een zorgorganisatie? En hoe deel je dit soort kennis met anderen? Het O-model maakt dit duidelijk. Het is ontwikkeld op basis van de verschillende deelstudies van het onderzoeksproject van het Amsterdam UMC over tacit knowledge in de zorg voor mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB).

Het O-model biedt ondersteuning om bewuster met tacit knowledge aan de slag te gaan in de zorg voor mensen met (Z)EVMB. Dit kan bijdragen aan goede en passende zorg voor deze groep. Doorloop de stappen en creëer de voorwaarden om ruimte te maken voor tacit knowledge binnen jouw organisatie!

Mensen met (Z)EVMB kunnen niet vertellen hoe het met ze gaat. Toch weten ouders, verzorgers en zorgprofessionals vaak precies wat er met hen aan de hand is, soms zelfs zonder duidelijke signalen. Deze gevoelsmatige en intuïtieve kennis heet **tacit knowledge**. Het is een vorm van weten die moeilijk onder woorden te brengen is, maar wel belangrijk is in de zorg voor mensen met (Z)EVMB. Het draagt immers bij aan het begrijpen van hun situatie, wensen en communicatie.



Betrokkenen bij het onderzoeksproject:

'Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB'



Projectgroep

Maartje Hoogsteyns, docent en onderzoeker
Afdeling Ethiek, Recht & Humaniora, Sectie Ethiek van de Zorg, Amsterdam UMC*, Amsterdam

Kasper Kruihof, docent en onderzoeker
Afdeling Ethiek, Recht & Humaniora, Sectie Ethiek van de Zorg, Amsterdam UMC, Amsterdam

Ilse Zaal-Schuller, arts VG/kaderarts palliatieve zorg
Emma Kinderziekenhuis, Amsterdam UMC / Prinsenstichting Purmerend

Sylvia Huisman, arts VG
Emma Kinderziekenhuis, Amsterdam UMC / Prinsenstichting Purmerend

Marga Nieuwenhuijse, onderzoeker en projectleider
Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora, Sectie Ethiek van de Zorg, Amsterdam UMC, Amsterdam

Dick Willems, emeritus hoogleraar medische ethiek en hoofdaanvrager van het onderzoek
Amsterdam UMC, Amsterdam

Susanna de Wit-Blom, projectmanager en ouderexpert
ZEVM, Stichting Complex Care United (2CU)

Bettina Sandbergen-van Veen, directeur en ouderexpert
ZEVM, Stichting Complex Care United (2CU)

Karin de Geeter, orthopedagoog
De Geeter & Munsterman Orthopedagogen

Samenwerkingspartners en andere betrokkenen


Stichting Philadelphia Zorg


Esdégé-Reigersdaal


Prinsenstichting


Stichting Omega Amsterdam


2CU


De Geeter en Munsterman


Amsterdam UMC


Emma Kinderziekenhuis


Xendens

Het onderzoeksproject 'Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB' van het Amsterdam UMC is gefinancierd door ZonMw, Programma Langdurige Zorg en Ondersteuning.



*De afdeling Ethiek, Recht & Humaniora, Sectie Ethiek van de Zorg van het Amsterdam UMC is verbonden met Xendens, Academisch Centrum voor Dialoog en Samenleving.



“Ik kijk gewoon naar haar. Als zij een snellere of juist oppervlakkigere ademhaling heeft, dan wil dat meestal wat zeggen. En ik luister ook naar haar. Tacit knowledge is dus echt mijn zintuigen gebruiken. Ik luister naar haar geluidjes en ieder geluidje heeft een andere soort van betekenis.” – **een ouder**

Colofon

Tekst en hoofdredactie:

[Deborah Ligtenberg](#), in nauwe samenwerking met de leden van de projectgroep

Design: [Dana Dijkgraaf](#)

Foto's: privébezit en Stichting Omega Amsterdam

[Meer informatie over tacit knowledge en het onderzoeksproject](#)

'Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB'