

Full paper

Professionele integriteit op de werkvloer van mensgerichte beroepen Verslag van een kwalitatief praktijkonderzoek

Bart Cusveller¹ en Joanne Lassche-Scheffer²

Trefwoorden: Professionele integriteit, beroepsethiek, mensgerichte beroepen, kwalitatief onderzoek, focusgroepinterviews

Samenvatting

Professionele integriteit in openbaar bestuur en bedrijfsleven krijgt tegenwoordig veel aandacht van media, beleidsmakers en onderzoekers. In andere sectoren van de samenleving, zoals mensgerichte beroepen, lijkt dit onderwerp minder prominent te zijn. Toch komen ook hier in de praktijk integriteitsvraagstukken voor. Om professionals in beroepsdomeinen als zorg, welzijn, educatie en kerkelijk werk op dit punt toe te rusten, is de vraag wat zij aangeven als relevante factoren in het plaatsvinden, verhelpen en vermijden van integriteitsissues. Om deze vraag te beantwoorden zijn met twintig professionals en experts uit deze beroepen focusgroepinterviews gehouden. De conclusie is dat professionele integriteit gezien wordt als een vorm van betrouwbaarheid die in de beroepsuitoefening zelfhanteling, professioneel kader en gerichtheid op het belang van de ander bijeen houdt. Verschillende factoren die deze 'heelheid' bevorderen of belemmeren werden benoemd en worden weergegeven als thema's voor het gesprek (in onderwijs en praktijk) over professionele integriteit en integriteitsissues.

Acknowledgements

Deze studie is mede mogelijk gemaakt door een postdocbeurs van landelijk regieorgaan praktijkonderzoek SIA, projectsubsidie HBOPD.2018.01.001.

Inleiding

Aanleiding en onderwerp

Aan integriteitsissues als fraude, ondermijning en ongewenste intimiteit wordt in onze samenleving zwaar getild. Aandacht voor professionele integriteit in openbaar bestuur en bedrijfsleven, bijvoorbeeld, is in ons land geïnstitutionaliseerd in overheidsbeleid, leerstoelen en trainingsinstituten. Ook in bedrijfs- en bestuursethische literatuur wordt evenzeer gereflecteerd op deze issues (Musschenga, 2004; Karssing, 2006; Van Es, 2015).

Veel minder centraal lijkt het begrip professionele integriteit in de vier 'mensgerichte' beroepsdomeinen waarvoor onze hogeschool opleidt: zorgverlening, sociaal werk,

Abstract

Professional integrity in business administration and public administration, have caught the eye of the media, policy-makers, and scholars. Less prominently, such issues seem to appear in 'person-centered professions' like education, pastoral care, social work, and nursing. To equip professionals in these person-centered practices, the question should be asked what they consider relevant factors in preventing and coping with integrity issues in their domains. To answer this question, twenty professionals and experts were interviewed in focus-groups. The conclusion is that professional integrity is seen as a form of reliability, involving an interplay of one's use of self, professional position, and objective to promote the interest of the other. Factors influencing this 'wholeness' were identified and presented as themes for reflection and discussion in profession and leadership.

kerkelijk werk en onderwijs.³ Volgens de media echter staan de belangen van burgers bij oneigenlijk gedrag van professionals in zulke beroepen net zo goed op het spel. Enkele voorbeelden maken dit duidelijk: een maatschappelijk werker doet een greep uit de bankrekening die zij voor een cliënt beheert (Omroep Gelderland, 2019), verpleegkundigen gluren in het patiëntendossier van een televisieberoemdheid die in het ziekenhuis is opgenomen (Algemeen Dagblad, 2018), een ambtsdrager krijgt een seksuele relatie met een pastorant die hij begeleidt bij verlies en rouw (De Gelderlander, 2020), een docent geeft een leerling een voldoende om hem eindelijk eens van school af te laten gaan (De Volkskrant, 2011; Trouw, 2011).

Ook al komen integriteitsissues duidelijk in deze beroepen voor, theoretische reflectie op professionele integriteit lijkt in deze domeinen nauwelijks gebaseerd op meer dan anekdotische informatie. Onderzoeksliteratuur over integriteitsissues in mensgerichte beroepen in ons land leveren volgens

¹ Verpleegkundige, filosoof. Lector Zorg en zingeving

² Verpleegkundige, gezondheidswetenschapper, Lid Kenniskring lectoraat Zorg en zingeving

Correspondentieadres: Academie Health Care, Hogeschool Viaa, Postbus 10030, 8000 GA Zwolle; b.cusveller@viaa.nl

³ Met de aanduiding 'mensgericht' onderscheiden we deze beroepen van bijvoorbeeld 'productie-' of 'dienstgerichte' beroepen.

online-zoekopdrachten (Google Scholar, Academic Search) voornamelijk 'argument based'-literatuur van ethici, juristen en beleidsmakers op. Nauwelijks wordt empirische 'evidence based'-documentatie van aantallen, typen en trends in de casuïstiek gevonden. Bovendien komen mensgerichte beroepen slechts terloops voor in de 'argument based'-literatuur over professionele integriteit (bijv. Musschenga, 2004; Karssing, 2006; Van Es, 2015; Van Es, 2020) en komt professionele integriteit slechts terloops voor in literatuur over mensgerichte beroepen (Van Dartel, 2017; Tenwolde & Houtlosser, 2009; Buitink, Ebskamp & Groothoff, 2019; Rothfusz, 2016; Boerman & Ebskamp, 2001).

Een van de uitzonderingen op de afwezigheid van empirische input is 'Signalement 2016/1' van het Centrum Ethiek en Gezondheid (CEG). Dit rapport over integriteit in de zorg is gebaseerd op interviews. Van de 11 respondenten zijn er twee werkzaam als professional op de werkvloer en de overige negen als bestuurder (Gezondheidsraad, 2016). In de analyse van het signalement zijn er met betrekking tot integriteitsissues in de zorg vijf thema's waar met name bestuurders wat mee zouden moeten. Drie van die vijf thema's betreffen rechtstreeks het al dan niet integere functioneren van professionals in de dagelijkse realiteit van deze mensgerichte sector: ⁴

- Niet open omgaan met het maken van fouten in de zorg, vanwege de dreiging van sancties;
- 'Perverse systeemprikkels' die zorgprofessionals ertoe verleiden vooral te doen wat vergoed wordt, niet wat goed is voor de zorgvrager;
- Groepsdruk die verhindert dat men elkaar aanspreekt op ongepast gedrag of in ieder geval op gedrag dat niet in het belang van de zorgvrager is.

In bedrijfs- en bestuursethiek lijkt professionele integriteit volop aandacht te krijgen van beroepsbeoefenaars, onderzoekers, docenten en beleidsmakers. In de beroepspraktijk en het beroepsonderwijs in mensgerichte domeinen lijkt dat echter niet of althans veel minder het geval. Voor ons als docent-onderzoekers van een hogeschool die opleidt voor de mensgerichte domeinen gezondheidszorg, sociaal werk, educatie en kerkelijke werk, is een lacune als deze onwelkom en een gemis in beroepsethiek en morele vorming. Als de belangen van burgers door de aan- of afwezigheid van professionele integriteit in deze mensgerichte beroepsdomeinen op het spel kunnen staan, is het (leren) herkennen van en omgaan met integriteitsissues hier eveneens van belang. Het onderwerp van dit onderzoek is daarom wat (aankomende) professionals in mensgerichte beroepen (a) verstaan onder, (b) hindert bij, en/of (c) helpt bij het omgaan met en vermijden van integriteitsissues in hun werk.

Begripsbepaling en vraagstelling

In de literatuur bestaat geen eenduidige definitie van het

begrip integriteit, volgens het genoemde signalement van het CEG (Gezondheidsraad, 2016, p. 18). Zelf geven zij (de eveneens niet eenduidige) definitie "integriteit is een gelaagde persoonlijke eigenschap die vier componenten omvat, namelijk betrouwbaarheid, authenticiteit, deugdzaamheid en reflectie" (Gezondheidsraad, 2016, p. 17). Zij vervolgen dat er in feite niet een maar tenminste twee verschillende definities van integriteit onderscheiden kunnen worden, namelijk een brede en een smalle (Gezondheidsraad, 2016, p. 9). De brede definitie van professionele integriteit komt in de buurt van het geheel van alle normatieve kenmerken van 'de goede professional' (vgl. Karssing, 2006, p. 17, 105). Dan vallen zo'n beetje alle misstappen, ook 'gewone' fouten en vergissingen, onder integriteitsissues. De smalle definitie van professionele integriteit daarentegen betreft een *specifiek* soort kenmerken en vraagstukken van goede beroepsbeoefening, namelijk: de "deelverzameling van de *morele* dimensie in het functioneren" (Karssing, 2006, p. 110, curs. toegevoegd). Dan wordt integriteit ook vaak als 'crisisbegrip' gebruikt, namelijk om een bepaald type inbreuk op goede beroepsuitoefening aan te duiden en te onderscheiden van 'gewone' fouten (Karssing, 2006, p. 204).

In de smalle betekenis is het een antoniem van fraude, corruptie en andere vormen van machtsmisbruik, in de brede betekenis verwijst integriteit óók naar machtsgebruik en is integriteit een aspect van alle werkzaamheden (Karssing, 2006, p. 164).

De verhouding tussen brede en smalle definitie is interessant, maar geeft op voorhand geen reden om ons onderzoek bij aanvang te versmallen of te sturen met een van beide betekenissen. Wij willen verkennen in hoeverre, op welke manier en in welke betekenis professionele integriteit door beroepsbeoefenaars in mensgerichte domeinen herkend wordt als relevant voor het vermijden en verhelpen van integriteitsissues in hun beroepspraktijk. Voor dat doel is het voldoende om als werkdefinitie te hanteren dat professionele integriteit een vorm van betrouwbaarheid van beroepsbeoefenaars is. Uiteindelijk hopen we hulpmiddelen aan te reiken voor het gesprek over professionele integriteit in beroepspraktijk en beroepsonderwijs. Met het oog op domeinoverstijgend opleiden en samenwerken in de praktijk van mensgerichte beroepen staat hierbij vooral centraal wat gemeenschappelijk is aan het omgaan met professionele integriteit.

Gegeven de aanleiding en begripsverheldering komen we tot de volgende hoofdvraag:

Welke factoren zijn volgens professionals in mensgerichte professies relevant om integriteitsissues in hun beroepspraktijken te herkennen en te hanteren?

⁴ De twee thema's die we buiten beschouwing laten zijn 'botsende belangen en verwachtingen' (tussen bestuurders en externe partijen) en 'beloning van bestuurders' (Gezondheidsraad, 2016).

Deelvragen zijn:

1. Welke omschrijving geven de respondenten van professionele integriteit in hun domein?
2. Welke voorbeelden van integriteitsissues voor professionals noemen de respondenten in hun domein?
3. Welke voorbeelden van goed omgaan met integriteitsissues door professionals noemen de respondenten in hun domein?
4. Welke belemmerende randvoorwaarden voor het omgaan met integriteitsissues door professionals noemen de respondenten in hun domein?
5. Welke bevorderende randvoorwaarden voor het omgaan met integriteitsissues door professionals noemen de respondenten in hun domein?

Methode

Interviews

Deze verkennende studie is opgezet als beschrijvend kwalitatief onderzoek door middel van focusgroepsinterviews. Voor de opzet van operationalisering en verslaglegging is gebruik gemaakt van de 'Consolidated criteria for reporting qualitative studies' (COREQ) (Tong, Sainsbury & Craig, 2017). Vooraf werd het onderzoekplan door de Medisch Ethische Toetsingscommissie (METC) van ziekenhuis Isala in Zwolle beoordeeld als niet meldingsplichtig inzake de Wet Medisch-wetenschappelijk Onderzoek (nummer 19.0802). De respondenten kregen bij aanvang een formulier om schriftelijk in te stemmen met deelname aan het interview, geluidsopname van het gesprek, en anoniem gebruik van de uitkomsten.

Het onderzoek betreft gemeenschappelijke ervaringen van senior-professionals en experts in het werkveld en daarom is gekozen voor focusgroepsinterviews (Baarda et al., 2013; Krueger & Casey, 2000). Door een beroep te doen op werkveldcontacten van de opleidingen zijn de respondenten gericht benaderd (Baarda et al., 2013). Als selectiecriteria gold dat de respondenten ruime ervaring hebben als professional binnen een van de domeinen waarvoor de hogeschool opleidt (minstens 5 jaar) en/of als expert (bijvoorbeeld als vertrouwenspersoon) bij integriteitsissues zoals het CEG die noemt.

De opzet was aanvankelijk om twee gemengde groepen samen te stellen qua werkveld (een met 'professionals' uit de vier domeinen en een met 'experts' uit de vier domeinen). Omdat het domein van de zorg in de eerste twee interviews sterk ondervertegenwoordigd bleek, werd besloten een derde interview te houden met een groep met zowel professionals als experts uit dit ene domein. Hierdoor was het niet meer mogelijk om de uitkomsten van de focusgroepen direct met elkaar te vergelijken. Omdat bovendien de interesse uitging naar de domeinoverstijgende gezamenlijkheid en de opbrengsten van alle drie de focusgroepen veel overeenkomsten vertoonden, zijn gegevens uit alle interviews uiteindelijk samengevoegd voor analyse. Door deze focus kan de diversiteit die samenhangt met de verschillende

beroepscontexten van de respondenten, waardoor bijv. empirische ervaringen ook verschillen, niet goed in beeld worden gebracht, hoewel dergelijke informatie van grote waarde is voor het onderwerp.

Voor elk interview was maximaal twee uur gepland, met inbegrip van een pauze (Nieswiadomy, ter Maten & Hoogerduijn, 2013; Krueger & Casey, 2000). De respondenten konden tijdens het interview met elkaar interacteren en aantekeningen maken op papier. De deelnemers kregen de toezegging inzage in de concept-analyse ('member check') en een definitieve rapportage na afloop te krijgen.

Analyse

Zowel de interviews als de flappen met aantekeningen werden 'verbatim' getranscribeerd. Met behulp van software van Atlas.ti werden de tekstbestanden samengevoegd en stapsgewijs geanalyseerd van concrete interviewdata naar een hoger abstractieniveau (Baarda et al., 2013; Doorewaard, Kil & Van de Ven, 2019). Deze stappen zijn:

1. De ruwe tekst opdelen in betekenisvolle fragmenten en deze 'coderen' ofwel 'open coderen',
2. De codes indelen naar deelvragen, ofwel 'gericht coderen',
3. De codes per deelvraag thematisch groeperen en labelen, ofwel 'axiaal coderen',
4. De labels thematisch groeperen en thema's benoemen,
5. De thema's groeperen onder dimensies.

Door onderlinge samenspraak tussen de onderzoekers en tussentijdse controle door 'peers' en respondenten had het analyseproces een iteratief karakter (Baarda et al., 2013; Baarda, 2019). Na afloop werd een schriftelijke rapportage geschreven volgens de COREQ (Cusveller & Lassche-Scheffer, 2020, 2021) en beschikbaar gesteld aan betrokkenen, belangstellenden en subsidieverstrekker.

Resultaten

Respondenten

In totaal hebben drie focusgroepinterviews plaatsgevonden met in totaal twintig respondenten (twee interviews op 28 november 2019 en één interview op 6 februari 2020, per interview respectievelijk 6, 7 en 7 respondenten). Van hen waren vijftien vrouw en vijf man. Acht van hen vertegenwoordigden het domein van de zorg/verpleegkunde, vier het domein welzijn/sociaal werk, vijf het domein educatie/onderwijs, en drie het domein van theologie/kerkelijk werk. Tien respondenten fungeerden in hun instelling als vertrouwenspersoon of als lid van een commissie of team voor behandeling van klachten of ethische kwesties. Tien respondenten waren senior-professionals in hun domein.

Uitkomsten

Per onderzoeksvraag worden hieronder de dimensies en thema's weergegeven, toegelicht met de labels uit de interviews.

Deelvraag 1: Welke omschrijvingen geven de respondenten van professionele integriteit in hun domein?

Voor wat betreft de invulling die de respondenten aan professionele integriteit geven, wijst analyse op drie dimensies van professioneel gedrag. Die zullen we hieronder aanduiden als zelfhantering, professionaliteit en mensgerichtheid. Onder de dimensie van *zelfhantering* vallen in dit verband volgens de respondenten de thema's dat gedrag van de professional al dan niet congruent en betrouwbaar kan zijn, dat wil zeggen

- dat het gedrag past bij het zelfinzicht van de professional, en
- past bij wat een professional zegt en bij wie hij of zij is.

Onder de dimensie van *professionaliteit* vallen de thema's dat gedrag al dan niet flexibel en deskundig kan zijn, dat wil zeggen

- dat het gedrag past bij de dynamiek van de casus, en
- past bij iemands professionele positie.

Onder de dimensie van *mensgerichtheid* vallen de thema's dat het gedrag al dan niet zichtbaar, aandachtig en dienstbaar kan zijn, dat wil zeggen

- dat het gedrag door de ander als integer herkend wordt,
- dat het past bij de behoefte van de ander om gehoord te worden, en
- past bij het belang van de ander.

Deze drie dimensies van professioneel gedrag zijn volgens de respondenten dimensies van professionele integriteit die samenhangen. Persoonlijke zelfhantering van de beroepsbeoefenaar sluit aan op handelen in een professionele positie die erop gericht is een medemens die dat nodig heeft van dienst te zijn.

Deelvraag 2: Welke voorbeelden noemen de respondenten van integriteitsissues voor professionals in hun domein?

Integriteitsissues hebben volgens de respondenten dezelfde drie dimensies als professionele integriteit, namelijk zelfhantering, professionaliteit en mensgerichtheid. Alleen is bij een identiteitsissue het gedrag van de professional in een of meer van deze opzichten ontoereikend, of onvoldoende verbonden met de andere dimensies.

Met de dimensie van *zelfhantering* doelen de respondenten in dit verband op de thema's dat de professional de grenzen van aanvaardbaar en onaanvaardbaar gedrag onduidelijk hanteert, onder druk niet het juiste belang dient, en incongruent is in zijn of haar gedrag. Dat wil zeggen

- dat de professional de dunne scheidslijn tussen het wel of niet accepteren van grensoverschrijdend gedrag niet herkenbaar bewaakt en aangeeft,
- dat de professional binnen het werk in een organisatie niet zichzelf (niet authentiek) blijft, en
- dat de professional niet doet wat zij zegt en niet zegt wat zij doet.

Met de dimensie *professionaliteit* worden de thema's bedoeld dat de professional zich onttrekt aan toetsing van zijn of haar gedrag door derden, onder druk niet het juiste belang dient, toevertrouwde middelen en informatie misbruikt, de grenzen van wat mag en niet mag (kan en niet kan) onduidelijk hanteert, en incongruent is in gedrag.

Dat wil zeggen

- dat de professional zich niet bewust is van de eigen houding en niet reflecteert op het eigen gedrag,
- dat de professional een onjuiste afweging maakt tussen de belangen van twee of meer belanghebbenden,
- dat de professional de beschikbare middelen en mogelijkheden onjuist gebruikt in situaties van botsende belangen,
- dat de professional onduidelijk is over (de toepassing van) bestaande regelingen, relaties en posities, en
- dat de professional praat over anderen in plaats van met anderen.

Met de dimensie van *mensgerichtheid* worden de thema's bedoeld dat de professional onder druk niet het juiste belang dient, de grenzen van wat persoonlijk en professioneel is onduidelijk hanteert, en zich onttrekt aan toetsing door derden. Dat wil zeggen

- dat de professional het werk met name onder werkdruk en strakke regelgeving onzorgvuldig en onverantwoord uitvoert,
- dat de professional de dunne scheidslijn tussen persoonlijke en professionele betrokkenheid niet goed bewaakt en aangeeft, en
- dat de professional het eigen referentiekader stelt boven het belang van de belanghebbende.

De respondenten noemen bij de drie verschillende dimensies van integriteitsissues soms dezelfde thema's. Dat komt volgens hen omdat sommige thema's in de praktijk daadwerkelijk verschillende dimensies overlappen. Dit suggereert dat integriteit en integriteitsissues betrekking hebben op het bij elkaar houden van de dimensies van professionele integriteit. De thema's van integriteitsissues die niet verschillende dimensies overlappen, wijzen er op dat een integriteitsissue ook kan ontstaan wanneer een afzonderlijke dimensie van professionele gedrag op zich onvoldoende wordt ingevuld.

Deelvraag 3: Welke voorbeelden noemen de respondenten van goed omgaan met integriteitsissues door professionals in hun domein?

Aan de voorbeelden die de respondenten noemden van goed omgaan met integriteitsissues, kunnen eveneens de drie dimensies onderscheiden worden van zelfhantering, professionaliteit en mensgerichtheid.

Onder de dimensie van *zelfhantering* valt volgens de respondenten het thema dat professionals congruent zijn met zichzelf, dat wil zeggen

- kwetsbaar durven zijn en zichzelf durven te zijn.

Onder de dimensie van *professionaliteit* vallen de thema's van duidelijkheid scheppen, open staan voor toetsing, en professioneel gebruik van de eigen positie. Dat wil zeggen dat professionals

- in gesprek gaan over en benoemen van wat fout is, duidelijk zijn over regelingen en professionele relaties,
- meedoen aan reflectie, evaluatie, intervisie en moreel beraad, en
- benaderbaar en dienstbaar leiderschap tonen, tot zorgvuldige belangenafwegingen en besluitvorming komen,

en open durven zijn over de professionele relatie.

Onder de dimensie van *mensgerichtheid* vallen de thema's van dienstbaarheid aan de ander en mensgericht gebruik van de eigen positie. Dat wil zeggen

- werken met respect voor de ander, met aandacht en een luisterend oor voor de ander, en
- belangen zorgvuldig af te wegen en besluiten zorgvuldig te vormen, en open durven zijn over de eigen positie ten opzichte van de ander.

Ook de thema's omtrent goed omgaan met integriteit en integriteitsissues tonen volgens de respondenten overlap, wat opnieuw samenhang van de drie dimensies van professionele integriteit suggereert.

Deelvraag 4: Welke belemmerende randvoorwaarden noemen de respondenten voor het omgaan met integriteitsissues door professionals in hun domein?

De factoren die professionals volgens de respondenten belemmeren in het omgaan met integriteitsissues, hebben drie andere dimensies dan bij de eerste deelvragen werden genoemd, namelijk competentie, werkomgeving en werksoort.

Met de dimensie van *competentie* worden de thema's van ontoereikende houding, ontoereikende deskundigheid en ontoereikende vaardigheden bedoeld. Dat wil zeggen dat professionals

- zich onttrekken aan toetsing door derden, ontoereikend karakter, afstomping door het werk en over-empathisch zijn,
- een onduidelijk beeld van rolverwachtingen heeft en onvoldoende is toegerust voor het werk, en
- relationeel onvermogen vertonen.

Met de dimensie *werkomgeving* doelen de respondenten in dit verband op de thema's van ongunstig organisatiebeleid en ongunstige organisatiecultuur. Dat wil zeggen

- onduidelijke kaders, gebrek aan beleid, en disbalans tussen werklust en werkkraft, en
- onveiligheid in het team, stroperige communicatie, een machtscultuur, een toedekkende gesprekscultuur, en een zakelijkheidscultuur.

Met de dimensie van *werksoort* wordt op het thema bedoeld dat werken met mensen naar zijn aard complex is, dat wil zeggen

- dat situaties, kwesties en relaties in het werk gelaagd en veranderlijk zijn.

Over de hele linie werden deze belemmerende factoren door de respondenten teruggezien op verschillende niveaus van de beroepsdomeinen, ofwel in de professional op zich, in de praktijk zelf, en in de professie als geheel.

Deelvraag 5: Welke bevorderende randvoorwaarden noemen de respondenten voor het omgaan met integriteitsissues door professionals in hun domein?

De respondenten noemden desgevraagd ook factoren die bevorderlijk zijn voor professionals om goed om te gaan met integriteitsissues. Deze vertonen net als de belemmerende factoren de drie dimensies competentie, werkomgeving en werksoort.

Onder de dimensie van *competentie* vallen volgens de respondenten in dit verband de thema's van gepaste houding, vereiste vaardigheden en benodigde deskundigheid. Dat wil zeggen dat professionals in hun gedrag

- aanspreekbaar zijn, gericht op rust en overzicht, proactief, kwetsbaar durven zijn en op samenwerking gericht,
- issues aan de orde stellen, duidelijkheid geven, onbevooroordeeld luisteren, open zijn, en zelfreflectie, en
- in ieder geval basiskennis van het vak vertonen.

Onder de dimensie van *werkomgeving* vallen de thema's van cultuur, leiding en structuur. Dat wil zeggen dat professionals

- in een aanspreekcultuur en veilige teamcultuur kunnen werken,
- ondersteuning krijgen vanuit de organisatie, en
- duidelijke kaders ervaren en ondersteuning op het gebied van integriteitsvraagstukken.

Onder de dimensie van *werksoort* valt het thema van doelgerichtheid. Dat wil zeggen

- de dienstbaarheid van de professional aan het belang van de ander, ofwel in de complexiteit van de praktijk voor ogen houden waar het in je professionele positie om te doen is.

Algemeen gesproken werden deze bevorderende factoren eveneens benoemd op verschillende niveaus van het betreffende beroepsdomein, ofwel factoren in de professional, de praktijk en de professie.

Discussie

Resultaten

Welke omschrijving geven de respondenten van professionele integriteit in hun domein (deelvraag 1)? Wanneer we de drie gevonden dimensies van professionele integriteit in de mensgerichte beroepen weergeven in de samenhang die onze analyse van de focusgroepinterviews suggereert, kan deze omschrijving worden voorgesteld:

Professionele integriteit in de mensgerichte domeinen houdt in dat de beroepsbeoefenaar de eigen persoon zich zo binnen een professioneel kader hanteert dat dit dienstbaar is aan het belang van de ander.

Dit voorstel komen we zo niet in de literatuur tegen. Verschillende thema's van omgaan met integriteitsissues betreffen zowel de invulling van elk van deze dimensies op zich als de samenhang van deze dimensies. Dat stemt meer overeen met de brede dan met de smalle opvatting van integriteit die we in de inleiding zagen (o.a. Karssing, 2006). Het betreft het gehele gedrag van de goede beroepsbeoefenaar, niet alleen het gehoorzamen van regels (Gezondheidsraad, 2016, p. 18).

Op de vraag welke professionele integriteitsissues de respondenten terugkijkend op hun domein noemden (deelvraag 2), zagen we dat de respondenten niet alleen het gedrag als geheel als integer (of niet) aanduiden. Ook specifieke tekortkomingen in professioneel gedrag werden genoemd. Voor zover ze afzonderlijk worden aangeduid als integriteitsissue, komt dit overeen met de smalle betekenis van het woord (o.a. Karssing, 2006). Tegelijk kan gezegd

worden dat deze afzonderlijke integriteitsissues ook vaak de samenhang tussen dimensies en thema's van integriteit blijken te betreffen. Dat wil zeggen dat de smalle en de brede betekenis van professionele integriteit volgens de analyse van de interviews samenhangen.

De voorbeelden van integriteitsissues die onze respondenten naar voren brachten, of die nu breed of smal worden opgevat, zijn vergelijkbaar met issues die het signalement van het CEG noemt in verband met de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg (Gezondheidsraad, 2016). De neiging die het signalement hierbij als eerste noemt (om fouten niet bespreekbaar te maken vanwege de dreiging van sancties), komt overeen met de thema's van onttrekken aan toetsing en ongunstige cultuur. Ook het gedrag dat het als tweede noemt (om alleen of vooral te doen wat vergoed wordt of op een andere manier gewaardeerd) komt overeen met (onder druk) dienen van het verkeerde belang en het misbruik maken van middelen en informatie. Het derde thema dat het CEG noemt (elkaar niet aanspreken door groepsdruk), komt ook overeen met thema's die we in onze interviews zagen, zoals het belang van een aanspreekcultuur en sociale veiligheid binnen het team.

Welke voorbeelden van goed omgaan met integriteitsissues noemen de respondenten (deelvraag 3)? Over de hele linie worden hierin dezelfde dimensies en thema's gezien als in de voorbeelden van integriteitsissues. Duidelijk wordt dat ook tussen deze thema's onderling veel overlap zit. Terugkerende thema's onder de drie dimensies van professionele integriteit zijn met name:

- Congruentie tussen doen, zijn en zeggen
- Duidelijkheid en grenshantering tussen personen, posities en relaties
- Openheid voor toetsing door derden
- Gebruik van middelen en informatie
- Dienstbaarheid aan het belang van de ander.

Hierin zien we tenminste drie van de vier elementen terug van de definitie die het CEG in haar signalement gaf, namelijk betrouwbaarheid, authenticiteit en reflectie (Gezondheidsraad, 2016, p. 17). Het element deugdzaamheid uit hun definitie wordt niet door onze respondenten genoemd. Mogelijk wordt dit algemene begrip in de praktijk eerder als synoniem dan als specifiek onderdeel van integriteit gezien. Uit deelvragen 2 en 3 blijkt professionele integriteit niet een enkelvoudige kwaliteit van beroepsuitoefenaar of beroepsuitoefening, maar een samengestelde. Vandaar de terechte associatie van integriteit met 'heelheid' in de literatuur (Musschenga, 2004).

Tot slot, de onderzoeksvragen die waren gericht op de belemmerende en bevorderende randvoorwaarden van het omgaan met professionele integriteit en integriteitsissues (deelvraag 4 en 5), laten drie andere dimensies zien dan de beroepsinhoudelijke integriteitsissues (2 en 3). De randvoorwaarden kunnen we ook aanduiden als 'institutionele context', dat wil zeggen dat leidinggevend en ondersteuners van de professional hierop invloed hebben. Het valt

op dat de genoemde belemmerende en bevorderende randvoorwaarden vrijwel elkaars spiegelbeeld vormen. Samengevoegd kunnen ze concreet gelegen zijn in:

- Beleid van de werkomgeving
- Cultuur van de werkomgeving
- Houding van de professional
- Deskundigheid van de professional
- Vaardigheid van de professional
- Complexiteit van de werksoort (belemmerende factor) of doelstelling van de werksoort (bevorderende factor).

Een dergelijk overzicht van randvoorwaarden is ons niet bekend uit de onderzoeksliteratuur.

Methodologie

Een vruchtbare kant van dit onderzoek bleek dat de geselecteerde respondenten dankzij hun expertise veel over integriteitsissues in mensgerichte beroepen te zeggen hadden. Hoewel in aanzet gericht uit het eigen netwerk geworven, waren het respondenten met een brede kennis van en brede blik op hun beroepsdomein. Omdat de schaal van de sample respondenten en de regionale spreiding van de selectie respondenten niet groot is, is de representativiteit van de respondenten voor hun hele vakgebied op voorhand moeilijk aan te geven en pas geduid worden na nader onderzoek. Hetzelfde geldt voor generaliseerbaarheid van de uitkomsten. Uit de peer review en member check kwamen weliswaar geen kanttekeningen, maar nader onderzoek zal eerst moeten uitwijzen in hoeverre de dimensies en thema's ook op andere domeinen van toepassing zijn, bijvoorbeeld voor de geestelijke gezondheidszorg (psychiatrie, zorg voor mensen met een verstandelijke beperking).

Omwille van de kwaliteit van de dataverzameling en interesse in de gezamenlijke, beroep-overstijgende kenmerken is gekozen voor mixed-groups van professionals en experts uit de diverse domeinen. Door een iteratief proces tussen de onderzoekers, peers en respondenten - zowel in het ontwerp als de analyse - zijn intersubjectieve bevindingen tot stand gekomen. Alle betrokkenen waren het erover eens dat deze werkwijze heeft geleid tot een rijke en informatieve opbrengst. In dit onderzoek is echter geen verzadiging van het onderzoeksmateriaal aangetoond. Door vervolgonderzoek kan mogelijk verzadiging bereikt worden.

Tot slot kan als beperking ook het punt uit de inleiding worden aangehaald dat er door de analyse van de gemeenschappelijke kenmerken van de verschillende werkgebieden van de professionals, weinig gezegd kan worden over de verschillen tussen de beroepsdomeinen. Dat juist hierin ook waardevolle inzichten in professionele integriteit schuilen zal dan ook uit nader onderzoek kunnen blijken.

Praktische betekenis

We hebben professionals en experts in focusgroepinterviews gevraagd als het ware achteruit te kijken en vooruit te kijken op het herkennen respectievelijk hanteren van integriteitsissues in de professionele praktijk (deelvragen 2 en 3). Vervolgens hebben we hen gevraagd als het ware

achteruit te kijken en vooruit te kijken op het herkennen respectievelijk hanteren van de organisatorische randvoorwaarden van integriteitsissues in de professionele praktijk (deelvragen 4 en 5). De uitkomsten kunnen mogelijk gebruikt worden voor (individuele) reflectie en (gezamenlijke) discussie in beroepspraktijk en beroepsonderwijs. Met het oog op praktische hulpmiddelen voor reflectie en discussie hebben we de labels uit de interviews (zie sectie Resultaten) in tabellen weergegeven als onderwerpen voor bezinning en gesprek. Met deze concepten kan worden onderzocht hoe behulpzaam deze uitkomsten zijn voor professionals, bijvoorbeeld in moreel beraad of casuïstiekbespreking, en leidinggevend, bijvoorbeeld in beleidsvorming en toerusting.

Handreikingen professioneel gedrag

De uitkomsten van deelvragen 2 en 3 suggereren om te beginnen twee hulpmiddelen voor de professionals zelf (Tabellen 1 en 2). Allereerst bieden de analyse van integriteitsissues een kritische tool voor herkenning van situaties waarin zich integriteitsissues voordoen (vraag 3). Vervolgens biedt de analyse van goed omgaan met integriteit een tool voor het bevorderen van integriteit en preventie van integriteitsissues (vraag 4).

Tabel 1: Concept handreiking herkenning integriteitsissues

Dimensie	Label
Zelfhantering	De scheidslijn tussen wel en niet accepteren van grensoverschrijdend gedrag bewaken en aangeven
	In het werken binnen een organisatie jezelf blijven
	Doen wat je zegt en zeggen wat je doet
Professionaliteit	Bewust zijn van je eigen houding en reflecteren op je eigen gedrag.
	Juist gebruik van de beschikbare middelen en mogelijkheden
	Een juiste afweging maken tussen de belangen van twee of meer belanghebbenden
	Praten over anderen in plaats van met anderen
Mensgerichtheid	Onder werkdruk en strakke regelgeving zorgvuldig en verantwoord werken
	De scheidslijn tussen persoonlijke en professionele betrokkenheid bewaken en aangeven
	Het belang van de ander stellen boven het eigen referentiekader

Tabel 2: Concept handreiking goed omgaan met integriteit

Dimensie	Label
Zelfhantering	Kwetsbaar durven zijn
	Zichzelf durven zijn
Professionaliteit	In gesprek gaan over wat fout is
	Duidelijk zijn over regelingen en professionele relaties
	Deelnemen aan reflectie, evaluatie, interview, moreel beraad, e.d.
	Benaderbaar en dienstbaar zijn
	Zorgvuldige belangenafweging en besluitvorming
	Open zijn over de (invulling van) de eigen professionele positie
Mensgerichtheid	Aandacht hebben voor en open kunnen luisteren naar de ander
	Respect tonen voor de ander
	Zorgvuldige belangenafweging en besluitvorming
	Open durven zijn over de eigen positie ten opzichte van de ander

Handreikingen integriteitsbeleid

De uitkomsten van de belemmerende en bevorderende randvoorwaarden kan met name in integriteitsbeleid gebruikt worden door bijvoorbeeld leidinggevend. De labels van onderzoeksvragen 4 en 5 suggereren handreikingen (Tabellen 3 en 4) in de vorm van een 'kritische scan randvoorwaarden' (op basis van onderzoeksvraag 5) respectievelijk een 'handreiking voor integriteitsbeleid' (op basis van onderzoeksvraag 6). Hierbij hebben we de labels weergegeven als onderwerpen voor reflectie en discussie.

Tabel 3: Concept kritische scan belemmerende randvoorwaarden

Dimensie	Label
Competentie	Zich onttrekken van professionals aan toetsing van hun gedrag
	Ontoereikende karaktereigenschappen van professionals voor hun werk
	In gesprek gaan over wat fout is
	Afstomping van professionals door hun werk
	Overmatige empathie van professionals in hun werk
	Onduidelijk beeld van rolverwachtingen van professionals in hun werk
	Onvoldoende toegerust zijn van professionals voor hun werk
	Relationeel onvermogen of handelingsverlegenheid van professionals
Werkomgeving	Onduidelijke kaders voor het werk van professionals
	Gebrek aan beleid voor het werk van professionals
	Disbalans tussen werklust en werkkracht voor professionals
	Onveiligheid in het team van professionals
	Stroperige communicatie in de organisatie
	Machtscultuur of zakelijkheidscultuur in de organisatie
	Zwijgcultuur of toedekkende gesprekscultuur in de organisatie
Werksoort	Gelaagdheid (complexiteit) van situaties, kwesties en relaties in het werk van professionals
	Veranderlijkheid (dynamiek) van situaties, kwesties en relaties in het werk van professionals

Conclusie

De hoofdvraag van onze studie was: Welke factoren zijn voor professionals in mensgerichte professies relevant om integriteitsvraagstukken in hun beroepspraktijken te herkennen en te hanteren? Op de werkvloer blijken dat voor professionals in vier mensgerichte domeinen om de samenhangende dimensies zelfhantering, professionele positie en mensgerichtheid te gaan. Meer in het bijzonder zijn er gedetailleerde aandachtspunten te geven die overlappen in de thema's congruentie, duidelijkheid, openheid, juist gebruik van middelen en informatie, en dienstbaarheid aan het belang van de ander. Hiermee kunnen professionals naar hun eigen werk kijken. Ook hebben we als factoren belemmerende en bevorderende randvoorwaarden beschreven die de context vormen voor integriteitsvraagstukken en integriteitsbeleid. Drie dimensies die deze context kenmerken zijn competentie, werkomgeving en werksoort. De uitlopende aandachtspunten hangen samen in de thema's beleid en cultuur van de organisatie, houding, deskundigheid en vaardigheid van de professional, en com-

Tabel 4: Concept handreiking bevorderende randvoorwaarden

Dimensie	Label
Competentie	Aanspreekbare opstelling van professionals in hun werk
	Overzicht en rust in het werk van professionals
	Proactieve werkhouding van professionals
	Kwetsbaar durven opstellen van professionals in hun werk
	Gerichtheid van professionals op samenwerking
	Integriteitsissues in hun werk aan de orde kunnen stellen door professionals
	Duidelijk kunnen zijn door professionals over verhoudingen en voorschriften in hun werk
	Zonder (voor)oordeel kunnen luisteren door professionals in hun werk
	Open kunnen zijn van professionals over hun werk
	Zelfreflectie en zelfbeheersing van professionals in hun werk
Werkomgeving	Basiskennis van professionals voor hun werk
	Aanspreekcultuur binnen de organisatie
	Ondersteuning voor professionals vanuit de organisatie op het gebied van integriteit
	Duidelijke kaders voor professionals op het gebied van integriteitsissues
Werksoort	Veilige teamcultuur in de organisatie
	Ondersteuning voor professionals vanuit de organisatie voor hun werk
	Dienstbaarheid van professionals aan het belang van de ander
Werksoort	Hantering van de complexiteit en dynamiek van hun positie door professionals

plexiteit en doelstelling van de werksoort. Hiermee kunnen leidinggevendenden naar hun eigen organisatie kijken.

Naar aanleiding van de uitkomsten hebben we – in alle voorlopigheid – handreikingen gedaan voor reflectie en discussie over integriteit en integriteitsvraagstukken. Daarmee hebben we niet alleen zicht gekregen op afzonderlijke factoren die relevant zijn voor professionals in mensgerichte beroepen om integriteitsvraagstukken te herkennen en te hanteren. We hebben ook zicht gekregen op de samenhang van deze factoren. Professionele integriteit vraagt het bij elkaar houden van deze kenmerken van goede beroepsbeoefening, om professionele heelheid, zogezegd. Integriteitsissues in smalle zin brengen professionele integriteit in brede zin in gevaar. Niet voor niets bevatten beroepscode's in de mensgerichte beroepen artikelen die hiertegen waarschuwen (Cusveller, 2021).

Literatuur

- Algemeen Dagblad (2018). Liefst 85 ziekenhuismedewerkers bestraft voor neuzen in dossier Barbie. Algemeen Dagblad 26 april 2018. <https://www.ad.nl/binnenland/liefst-85-ziekenhuismedewerkers-bestraft-voor-neuzen-in-dossier-barbie~aedceabe/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F> (geraadpleegd 7 oktober 2020).
- Baarda B. (2019) Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Groningen / Utrecht: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda B, Bakker E, Fischer T, Julsing M, De Goede M, Peters V, Van der Velden T. (2013) Basisboek Kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Boerman R, Ebskamp J. (2001) Een waardevolle leraar. Praktische ethiek en beroepsidentiteit. Baarn: HB Uitgevers.
- Buitink J, Ebskamp J, Groothoff R. (2019) Moresprudentie. Ethiek en beroepscode in het sociaal werk. Utrecht: ThiemeMeulenhoff.
- Cusveller B, Lassche-Scheffer J. (2020), Professionele integriteit in mensgerichte beroepen. Een kwalitatief werkveldonderzoek. Zwolle: hogeschool Viaa.
- Cusveller B, Lassche-Scheffer J. (2021) Meer dan betrouwbaarheid. Praktijkonderzoek naar professionele integriteit in mensgerichte beroepen. Onderzoek van Onderwijs; 50 (2): 23-28.
- Cusveller B. (2021) Professionele integriteit. TVZ; 131 (2): 58.
- De Gelderlander (2020). Gerechtshof spreekt wijkouderling hervormde kerk uit West Betuwe vrij van misbruik jonge vrouw. De Gelderlander 29 mei 2020. <https://www.gelderlander.nl/west-betuwe/gerechtshof-spreekt-wijkouderling-hervormde-kerk-uit-west-betuwe-vrij-van-misbruik-jonge-vrouw~aebee65c/> (geraadpleegd 7 oktober 2020).
- De Volkskrant (2011). Bijna kwart van alle studenten Inholland kreeg onterecht diploma. De Volkskrant 27 april 2011. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/bijna-kwart-van-alle-studenten-inholland-kreeg-onterecht-diploma~b740704f/> (geraadpleegd 7 oktober 2020).
- Doorewaard H, Kil A, Van de Ven A. (2019) Praktijkgericht kwalitatief onderzoek. Een praktische handleiding. Amsterdam: Boom uitgevers.
- Gezondheidsraad / Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. (2016) Integriteit in zorgorganisaties: perspectieven van bestuurders. Signalering Ethiek en Gezondheid 2016/1. Den Haag: Centrum voor Ethiek en Gezondheid.
- Karssing E. (2006) Integriteit in de beroepspraktijk. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Krueger R, Casey M. (2000) Focusgroups. A practical guide for applied research. Thousand Oaks / London: Sage Publications, Inc.
- Musschenga B. (2004) Integriteit. Over de eenheid en heilheid van de persoon. Utrecht: Lemma.
- Nieswiadomy R, ter Maten A, Hoogerduijn J. (2013) Verpleegkundige onderzoeksmethoden. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Omroep Gelderland (2019). Plunderen rekening voor bijna 250.000 euro: maatschappelijk werker hoort straf. Omroep Gelderland 1 november 2019. <https://www.omroep gelderland.nl/nieuws/2427883/Plunderen-rekening-voor-bijna-250-000-euro-maatschappelijk-werker-hoort-straf> (geraadpleegd 28 september 2020).
- Rothfus J. (2016) Ethiek in sociaal werk. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Tenwolde H, Houtlosser M. (2009) Verpleegeethiek. Baarn: HB Uitgevers.
- Tong A, Sainsbury P, Craig J. (2007) Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. International Journal for Quality in Health Care; 19 (6): 349-357.
- Trouw (2011). Ook diploma fraude Hogeschool van Amsterdam. Trouw 17 december 2011. <https://www.trouw.nl/nieuws/ook-diplomafraude-hogeschool-van-amsterdam~b281aa2c/> (geraadpleegd 7 oktober 2020).
- Van Dartel H. (2017) Goed verplegen. Leerboek ethiek voor verpleegkundigen. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Van Es R. (2015) Professionele ethiek. Morele besluitvorming in organisaties en professies. Amsterdam: Boom.
- Van Es R. (2020) Emotionele integriteit. De onderstroom van professionele ethiek. Amsterdam: Boom.