



Optekenen levensverhalen van ouderen door vrijwilligers

Een draaiboek

Zelfs wanneer men aan het verleden denkt,
gaat men vooruit,
en dus zou ik zeggen
dat verleden dat herleeft,
altijd toekomst is.

Heer Bommel
(in: Marten Toonder, De Klokker 1953)



Wouke van den Heuvel, coördinator

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	AANLEIDING SCHRIJVEN DRAAIBOEK	3
1.2	‘LEVENSBOKEN’ BIJ SWO DE BILT	3
2	VOORBEREIDING	7
2.1	OPSTELLEN VISIE.....	8
2.2	OPZETTEN NETWERK.....	8
2.3	OPSTELLEN PROJECTPLAN	10
2.4	FINANCIERING.....	10
2.4.1	<i>Startfinanciering</i>	11
2.4.2	<i>Structurele financiering</i>	11
2.5	PUBLIC RELATIONS	11
3	UITVOERING.....	13
3.1	OUDEREN	13
3.1.1	<i>Aanmelding</i>	13
3.1.2	<i>Kennismaking</i>	13
3.2	VRIJWILLIGERS	16
3.2.1	<i>Aanmelding</i>	16
3.2.2	<i>Kennismaking</i>	16
3.2.3	<i>Training en begeleiding</i>	17
3.3	WERKWIJZE OPTEKENEN LEVENSBOEK	20
3.3.1	<i>Matching</i>	20
3.3.2	<i>Werkwijze</i>	21
3.3.3	<i>Afronding en evaluatie</i>	23
3.4	PR EN ONDERHOUDEN NETWERK	24
4	EVALUATIE	27
5	BIJLAGEN	28
5.1	BIJLAGE 1: PROGRAMMA INTERNE STUDIEOCHTEND.....	28
5.2	BIJLAGE 2: RUBRIEKEN KENNISMAKINGSFORMULIER OUDERE.....	29
5.3	BIJLAGE 3: RUBRIEKEN KENNISMAKINGSFORMULIER VRIJWILLIGER.....	29
5.4	BIJLAGE 4: VRAGEN EVALUATIEFORMULIER OUDERE	30
5.5	BIJLAGE 5: VRAGEN EVALUATIEFORMULIER VRIJWILLIGER	30

1 Inleiding

1.1 Aanleiding schrijven draaiboek

Binnen Netwerk Utrecht Zorg voor Ouderen (NUZO, met als werkterrein de Provincie Utrecht en een deel van de Provincie Gelderland) zijn op allerlei plaatsen kleine en grote verbeteringen in de zorg, welzijn en wonen/ruimtelijke ordening voor (kwetsbare) ouderen gerealiseerd. Veel van deze verbeteringen of best practices zijn echter alleen lokaal bekend en zichtbaar. Het NUZO heeft de ambitie om deze verbeteringen in beeld te brengen zodanig dat ze door andere gemeenten of wijken eenvoudig kunnen worden overgenomen. Daartoe heeft het NUZO in september 2011 gemeenten uitgenodigd mee te doen aan een prijsvraag en een 'best practice' ouderenzorg bij hen in te dienen. Het NUZO zou de prijswinnaars in de gelegenheid stellen om de 'best practice' uit te werken tot een product, bijvoorbeeld toolkit, draaiboek of instructiefilmpje, dat ook binnen andere organisaties in de brede Utrechtse regio kan worden gebruikt.

Stichting Welzijn Ouderen De Zes Kernen De Bilt¹ heeft namens de gemeente De Bilt het optekenen van levensverhalen van kwetsbare ouderen, onderdeel van het project 'Zingeving... op weg naar bezieling', als 'best practice' ingediend. Het NUZO heeft gemeente De Bilt een stimuleringsprijs toegekend, samen met de gemeente Leusden dat ook een 'best practice' heeft ingediend over het schrijven van levensboeken. De stuurgroep van het NUZO die de prijzen heeft toegekend, wenst dat SWO De Bilt en Welzijn Leusden met elkaar samenwerken aangezien zij van mening is dat de ingediende projecten hetzelfde concept nastreven ondanks dat zij in uitwerking verschillend zijn. Het is de bedoeling dat beide organisaties samen een protocol ontwikkelen '... waarin beide werkwijzen worden beschreven en gebruikt kunnen worden. Dit om geïnteresseerden te laten zien dat er twee werkwijzen zijn. Geïnteresseerden kunnen kiezen voor een werkwijze die het beste aansluit bij de lokale situatie.'

Welzijn Leusden en SWO De Bilt hebben ervoor gekozen om allebei hun best practice uit te werken in een draaiboek en in een gezamenlijke website voor implementatie van een project 'Optekenen van levensboeken'. In dit document leest u het draaiboek van SWO De Bilt.

1.2 'Levensboeken' bij SWO De Bilt

Het project 'Zingeving... op weg naar bezieling' is drie jaar geleden ontstaan doordat ik als ouderenadviseur een inventariserend onderzoekje deed naar klachten in de thuiszorg bij ouderen. Om achter oorzaak en aard van de klachten te komen, bezocht ik 15 ouderen thuis. Ik ontmoette ouderen die te maken hadden met eenzaamheid, isolement en zingevingsvragen. Ouderen die graag praatten over het eigen levensverhaal, over hun leven dat hen op verhaal brengt. Achter die verhalen gingen vragen schuil:

'Hoe moet het met mij nu mijn lichaam steeds verder achteruit gaat...?'

'Ik zou zo graag weer in contact komen met mijn dochter die ik nooit meer zie....'

'Ik heb moeite om het leven op te pakken nu mijn man waar ik 42 jaar mee getrouwd ben geweest, overleden is....'

¹ De gemeente De Bilt bestaat uit de kernen De Bilt, Bilthoven, Maartensdijk, Hollandsche Rading, Groenekan en Westbroek

Ik signaleerde de behoefte om over deze levensthema's te kunnen praten. De behoefte aan een luisterend oor en inlevend vermogen, aan begrip voor de zoektocht die men soms moet doorlopen om weer zin in het leven te ervaren.

In gesprek met onze toenmalige directeur kreeg ik de ruimte om te verkennen welke dienstverlening er voor ouderen beschikbaar was op het gebied van wat men zou kunnen noemen Mentaal Welbevinden², en hoe onze organisatie, Stichting Welzijn Ouderen De Bilt (SWO) daarop zou kunnen inspelen. In diezelfde periode werd het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen opgericht³. Ik bezocht de bijeenkomst van het Netwerk en kwam in contact met collegae die al verder waren in hun werk op het gebied van Mentaal Welbevinden. Stimulerend en inspirerend waren de werkbezoeken aan het Centrum Ontmoeting in Levensvragen (COiL) in Nijmegen, en aan Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort (SWOM). Op basis van o.a. deze contacten, gesprekken en achtergrondinformatie heb ik een projectplan geschreven en dat als subsidieverzoek bij de gemeente De Bilt ingediend. Voor een aanvullende subsidie heb ik het projectplan bij Fonds Sluyterman van Loo ingediend⁴. Het optekenen van levensverhalen is de eerst uitgevoerde activiteit van het project. De tweede activiteit uit het projectplan die daar logisch uit voortvloeit is het voeren van persoonlijke gesprekken. Vaak blijkt dat door het vertellen van het levensverhaal de levensvragen naar boven drijven. De keuze voor deze volgorde van activiteiten is ook gemaakt omdat het optekenen van levensverhalen concreet zichtbaar resultaat oplevert voor de buitenwereld, en dat vergroot de support en de status voor en van het project. (Het voeren van 'persoonlijke gesprekken' moet dit jaar van de grond komen.) Als derde onderdeel van het project hebben we het groepsgerichte aanbod over zingeving per woonkern. Deze activiteit komt verder dit jaar en volgend jaar aanbod.

Door de gesprekken met ouderen, door de 'bestuiving' van collegae in den lande en door de inspirerende literatuur over het onderwerp ontstond bij mij een soort 'flow' voor het onderwerp, zingeving in relatie tot mentaal welbevinden. Wat zijn de drijfveren van iemand, wat motiveert iemand voor het leven, wat vindt iemand belangrijk... Daar zicht op hebben, zou dat niet een grote bron van kracht en wijsheid kunnen zijn voor ieder persoon? En zou het inzetten van ieders eigenheid, kracht- en hulpbronnen niet de invalshoek moeten zijn om welzijn vorm te geven?

Deze aandacht voor zingeving, vooral bij de ouder wordende mens, levert een bijdrage aan hun mentale welbevinden. Doelstelling, werkwijze en de mensen waarop we ons richten in het project sluiten aan bij het gedachtegoed van de WMO en Welzijn Nieuwe Stijl. Al gaande het schrijven van het projectplan ontstond de naam voor het project: 'Zingeving... op weg naar bezieling'. Het 'op weg zijn' staat in de naam van het project omdat het gaat om een proces dat uiteindelijk kan leiden naar kracht en verbinding van de persoon met zichzelf en met de wereld.

Het optekenen van levensverhalen is een onderdeel van het project 'Zingeving... op weg naar bezieling'. Alleen dit onderdeel komt in dit draaiboek aan de orde.

Als beelddrager van het project hebben we het schilderij van Dali gekozen, de vrouw aan het venster (1925). Het beeld is te gebruiken omdat het gedachten en associaties oproept die bruikbaar zijn bij het project: het over de schouder meekijken, (meekijken, meedenken met de ander) en de open ruimte, wat ruimte geeft voor verbeelding.

² http://www.netwerklevensvragen.nl/Site_LV/docs/pdf/6600.114-ActiZ_Bundel_Mentaal_Welbevinden_artikel2.pdf

³ <http://www.netwerklevensvragen.nl>

⁴ <http://www.stsvl.nl/>

In het project gaat het erom om samen met de oudere te verkennen wat belangrijk is voor het nu en voor de toekomst, misschien met nieuwe onverwachte perspectieven en aannames die kunnen verschillen van vertrouwde manieren om de wereld te begrijpen.

Het beeld roept veel spontane reacties op bij de verschillende mensen die het onder ogen krijgen. Het gekozen beeld sluit goed aan bij alle betrokkenen en is zeer bruikbaar gebleken als herkenningsteken voor het project.



Deskundigheid van de coördinator

De eerste en misschien wel allerbelangrijkste leerervaring was het zelf optekenen van het levensverhaal van twee ouderen. Weten waar het over gaat, wat zich aan kan dienen, de soms specifieke eigenaardigheden van de oudere, het weet hebben van de aandacht, concentratie en de tijd die het spreken over en het uitwerken van het levensverhaal vraagt, waren belangrijk om als projectleider vanuit eigen ervaring meegemaakt te hebben. Blijkt dat deze eigen ervaring een goede bron is om uit te putten bij de begeleiding van de vrijwilligers.

Una muchacha en una ventana

Eén van deze ouderen waarvan het levensverhaal opgetekend werd was de vrouw van mijn vroegere docent organisatiekunde. Ik heb hem steeds gevraagd om feedback. Het optekenen van het levensverhaal was een boeiend en leerzaam proces dat we met elkaar doorliepen.

Voor mijzelf bleek het van groot belang om me te laten inspireren door collegae die min of meer hetzelfde werk doen en al verder met genoemde activiteiten waren. Door bezoeken aan het COiL in Nijmegen en aan de SWO in Montfoort kreeg ik geloof in en zicht op de totstandkoming van het projectplan en de mogelijkheid van concretisering van de activiteiten. Het uitwisselen van goed werkmateriaal vergrootte mijn kennis en het inzicht. Ook de kennis en contacten opgedaan in de PRIL-bijeenkomsten waren van belang (Platform Regionale Initiatieven Levensvragen).

Ook heb ik de Master Class 'Ouder worden in perspectief' gevolgd⁵. Eén van de trainers van deze opleiding, Wout Huizing, is tevens één van de ontwerpers van de methode 'Mijn leven in kaart'. Dit is de methode die de vrijwilligers gebruiken bij het optekenen van levensverhalen. Het lezen van (vak)literatuur, het leren van eigen ervaringen en het leren in en van een groep geeft inspiratie en nieuwe ideeën die ik voor geen goud had willen missen.

Als informele kennisbron noem ik de contacten met anderen en dan zeker met de ouderen. Door anderen te vragen om mee te denken, suggesties te geven en anderen naar hun gedachten en ideeën te vragen over bijvoorbeeld wat zin aan hun leven geeft, ben ik ervan overtuigd geraakt dat zingeving voor ieder mens verschillend is en dat in ieder mens de mogelijkheid tot zingeving besloten ligt. Dat je in de zoektocht naar zin betekenis kan hebben voor een andere persoon, als klankbord, als luisterend oor, en dat je oor kunt hebben voor de

⁵<http://www.pthu.nl/opleidingen/Overige%20cursussen%20en%20studiedagen/Masterclassouderworden.doc/>

kracht- en hulpbronnen van de ander. Vanuit die aandacht en acceptatie voor dat wat er is kan ruimte ontstaan om eventuele handelingsalternatieven of mentale aannames te verkennen die meer bruikbaar kunnen zijn in de toekomst.

Daarnaast mag je in dit werk soms zomaar luisteren naar de levenswijsheid die iemand uitspreekt:

'In de oorlog heb ik 44 mensen verloren waaronder mijn man. Het verdriet blijft..., maar daarnaast hoor ik elke dag de roep van het leven.'

Op de vraag naar de zin van het leven antwoordt
een mens met het verhaal van zijn levensloop.

György Konrád

2 Voorbereiding

Op de eerste plaats is het van belang dat een organisatie of persoon een *visie* ontwikkelt als basis voor en richting van een project Optekenen levensverhalen. Het project moet ergens worden *aangehaakt*. Vaak bij de organisatie die het initiatief neemt. Er moet een *samenwerkingsverband* opgezet worden en *draagvlak* worden gecreëerd. *Doel* en *werkwijze* worden bepaald en in een *projectplan* vastgelegd, en *financiers* worden gezocht.

De periode van voorbereiding kan vele maanden in beslag nemen: financiering van het project, werving ouderen en vrijwilligers, opzetten training van vrijwilligers, ontwikkelen werving- en PR-materiaal, enzovoort. En zeker de activiteiten op het gebied van het creëren en behouden van draagvlak en het onderhouden van samenwerkings- en signaleringsnetwerk zullen na de voorbereidingsfase niet ophouden te bestaan. Ook het voortdurend op peil houden van het aantal vrijwilligers en ouderen vraagt permanent tijd en activiteit.

Bij de voorbereiding is het van belang om de consequenties van het werken met vrijwilligers niet te onderschatten. Sommige vrijwilligers zijn vaak geen professionals en vragen specifieke vormen van aandacht, coaching en begeleiding. Daarnaast zijn er vrijwilligers die dit vrijwilligerswerk doen naast een reguliere baan wat soms zorgt voor een teveel aan werkzaamheden. Ook door het min of meer vrijblijvende karakter van vrijwilligerswerk, de huidige tijdsgeest en het daaraan gekoppelde type vrijwilliger moet men voorbereid zijn op verloop onder de vrijwilligers.

Tevens moet men vooraf weten wie de administratieve ondersteuning gaat doen. En een eenvoudige maar aantrekkelijke lay out van het levensboek vraagt kennis, ondersteuning en tijd.

En misschien wel het allerbelangrijkste wat men zich dient te realiseren is dat het in een dergelijk project gaat om ouderen en om trage vragen en onderwerpen die zich niet laten versnellen.

Soms sta ik even stil
En dat is een hele vooruitgang

Bertold Brecht

2.1 Opstellen visie

Eén van de eerste stappen in het project bestond uit het opstellen van een visie. Het is van belang dat iedereen in de organisatie weet wat het project behelst, hoe het project past binnen de dienstverlening van de organisatie en op welke manier de collega's kunnen bijdragen aan het succes van het project. Een visie geeft richting. In de visie staat ook het doel van het project beschreven.

Als onderdeel van het ontwikkelen van onze visie hebben we een studieochtend georganiseerd voor de medewerkers en het bestuur van de SWO. In samenspraak met een bestuurslid, collega en een stafmedewerker van Relief⁶ maakten we een programma voor een studieochtend. Het doel van deze bijeenkomst was om de gemeenschappelijke visie op de ouder wordende mens te ontwikkelen. We zijn gestart met het verkennen van de beelden die de deelnemers aan de studieochtend zelf hebben en die er in het algemeen leven over ouderen. Vaak zijn deze beelden door de tijden heen veranderd, en ook blijkt ieder een eigen mensbeeld mee te dragen in zijn of haar werk met ouderen.

In onze visie en in onze werkwijze voor het project is het van belang om uit te gaan van een oudere die een uniek autonoom persoon is met eigen ervaringen, verwachtingen, behoeften en vragen. Wij zien de oudere als een autonome persoon met eigen verhaal en (levens)wijsheid, met eigen (potentiële) kracht- en hulpbronnen. Kernwaarden die daarbij horen zijn: waardigheid, dienstbaarheid, samenspel, respect en autonomie voor ieder persoon.

In het werken met ouderen gaan we uit van een relationeel mensbeeld waarin de relatie met de oudere het vertrekpunt en het werkmateriaal is voor de dienstverlening aan de oudere. De professional brengt dit tot uiting in houding, gedrag en vaardigheden. Deze benadering neemt de coördinator ook mee in de begeleiding van vrijwilligers. Bij zowel ouderen als vrijwilligers zal het zo veel mogelijk gaan om het aansluiten bij de eigen ervaring en over het benutten en uitbreiden van eigen kracht en mogelijkheden.

Het optekenen van het levensverhaal is in onze organisatie geen doel maar een middel om een bijdrage te leveren aan het welbevinden van vooral kwetsbare ouderen.

Het project sluit aan bij Welzijn Nieuwe Stijl⁷ en bij WMO-project De Kanteling van de VNG⁸.

Het is nodig om de visie te onderhouden en je periodiek af te vragen wat de betekenis is van de visie voor het dagelijkse werk. Opstellen en onderhouden van een visie is een cyclisch proces. Een intervisiegroep in de organisatie is daartoe een mogelijkheid.

Ten aanzien van vrijwilligers: bij de aannname, begeleiding en omgang met vrijwilligers laat ik me graag leiden door de drie B's: boeien, binden en behouden van vrijwilligers.

2.2 Opzetten netwerk

Samenwerken met anderen, zowel in de eigen organisatie als daarbuiten, verhoogt de kans op succes. Wanneer meerdere organisaties zich scharen achter het thema en initiatief, ontstaat een breder draagvlak, is er meer bekendheid met het project en is vaak meer financiering mogelijk. Vanuit de organisaties komen signalen binnen en zij kunnen ouderen doorverwijzen

⁶ <http://www.relief.nl/>

⁷ Zie brochure van Ministerie VWS,

http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Brochure_WNS.pdf

⁸ Zie <http://www.vng.nl/eCache/DEF/80/490.html>

naar het project. Het stelt bovendien de coördinator in staat om de verwijzers van die organisaties (bijvoorbeeld ouderenadviseurs, praktijkondersteuners of maatschappelijk werkers) gevoelig te maken voor het thema zingeving en levensvragen.

Intern netwerk

Het is van belang om te weten wie in de eigen organisatie degene zijn die ouderen tegen komen waar het optekenen van het levensverhaal van betekenis voor kan zijn. In onze organisatie zijn dat de adviseurs wonen welzijn zorg, de mantelzorgconsulenten en de medewerker die de 75+ huisbezoeken coördineert.. Naast deze professionals zijn de gastvrouwen (ook vrijwilligers) en de conciërge zeer laagdrempelige personen om in contact te komen met (kwetsbare) ouderen die de SWO bezoeken.

De professionals van de eigen organisatie hebben de studieochtend bijgewoond die georganiseerd is bij de start van het project. Zij zijn op de hoogte welke ouderen zij kunnen signaleren voor het project en weten op welke manier ze deze ouderen door kunnen geven aan de coördinator.

Van belang is om de collegae steeds te informeren over de voortgang van het project, bijvoorbeeld tijdens een vergadering waar uitwisseling over het eigen werk een onderdeel van is.

Extern netwerk

Daarnaast is er het externe netwerk waarover de eigen organisatie meestal al beschikt. Vooral de mensen en organisaties die in contact komen met ouderen die geschikt zijn voor het project, zijn van belang om actief te benaderen.

Het externe netwerk van ons project bestaat o.a. uit:

- de praktijkondersteuners van de huisartsen. Dit contact is goed tot stand gekomen door een aantal keren een uitwisseling met elkaar te hebben. Doel was om elkaar te leren kennen en elkaar weten te vinden in expertise. De praktijkondersteuners zijn belangrijke signaleerders voor het project omdat zij vaak in contact komen met kwetsbare thuiswonende ouderen. Ook zijn de praktijkondersteuners in De Bilt betrokken bij het OMU project, waarin men o.a. werkt met screeningslijsten om kwetsbaarheid in beeld te krijgen. Dikwijls bezoeken de praktijkondersteuners de oudere vanwege een medische vraag maar vaak ligt er achter of naast een medische vraag een zingevingsvraag. Het optekenen van het levensverhaal kan een bijdrage leveren aan het gevoel van meer welbevinden bij de oudere;
- convent van pastores, geestelijk verzorgers. Zeker van belang voor ons tweede onderdeel van het project, het voeren van persoonlijke gesprekken;
- ontmoetingsgroepen en eetgroepen in de diverse kernen van de gemeente De Bilt;
- SSW Woonstichting;
- maatschappelijk werk;
- thuiszorg;
- voorzitters Ouderenbonden;
- wachtlijstbeheerders van de verzorg- en verpleeghuizen.

In de contacten met zowel het interne als het externe netwerk is het belangrijk om te informeren maar vooral ook om de ander uit te nodigen om mee te denken of suggesties te geven over het project.

Afhankelijk van het doel van het contact en de mogelijkheden wordt het netwerk mondeling of schriftelijk benaderd. Van belang is om de contacten met het netwerk te blijven onderhouden door hen te betrekken en te informeren. Dit kan door hen te informeren over mijlpalen in het project of hen uit te nodigen voor een feestelijke gebeurtenis.

Als een oudere aangemeld is voor het project, is het belangrijk om degene die aangemeld heeft te bedanken en kort aan te geven wat het vervolg is van het traject met de oudere.

Aan de adviseurs stuurt de coördinator zo één keer per drie maanden een overzicht van NAW-gegevens van ouderen die meedoen met het project of waar de coördinator een kennismakingsgesprek mee gehad heeft. Vaak komen deze professionals deze ouderen weer tegen met een andere vraag en het is goed dat de adviseur op de hoogte is dat de oudere heeft deelgenomen of heeft kennis gemaakt met het project.

2.3 Opstellen projectplan

Om een goed begin te maken met het project, is het opstellen van een projectplan belangrijk. Hierdoor blijven doel en planning helder, en kan toegewerkt worden naar de te behalen resultaten. Financiers willen een projectplan zien, voordat zij de aanvraag in behandeling willen nemen. Resultaten moeten zo concreet mogelijk omschreven worden: hoeveel ouderen worden bereikt, hoeveel vrijwilligers zijn bij het project betrokken, met welke organisaties zal worden samengewerkt, enzovoort.

In het projectplan staan meestal de volgende punten:

- aanleiding (gebaseerd op literatuuronderzoek / inventarisatie naar bestaande behoeften)
- doelstelling en doelgroep van het project
- plan van aanpak
- te ondernemen activiteiten
- uitvoerders van het project en verantwoordelijken
- inbedding in organisaties en lopende projecten
- gewenste resultaten (inclusief afspraken over rapportage en evaluatie)
- tijdspad en planning
- financiering

2.4 Financiering

Het uiteindelijke doel van het project 'Zingeving... op weg naar bezieling' was om de activiteiten en werkwijzen die in het project ontwikkeld zijn, bij gebleken succes op te nemen in de reguliere dienstverlening van SWO De Bilt en dus gefinancierd uit de reguliere geldstroom. Daarmee zou het project beëindigd zijn. Voor de projectfase is dus extra geld nodig.

In een vorige paragraaf heb ik al het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen genoemd. Onderdeel daarvan is het Platform Regionale Initiatieven Levensvragen (PRIL), een platform voor organisaties en personen die in hun omgeving bezig zijn met het van de grond krijgen van een nieuw initiatief om ouderen te ondersteunen bij hun levensvragen. Op basis van de

inbreng van de deelnemers aan het platform heeft het PRIL een 'Groeiboek' samengesteld. In dit Groeiboek is een paragraaf opgenomen met hints en tips over het financieren van projecten waar ik graag naar verwijst⁹. Hierna volgen een paar opmerkingen die specifiek voor de financiering van ons project golden.

2.4.1 Startfinanciering

De grootste subsidie heeft ons project van de gemeente De Bilt gekregen. In de periode dat we wilden beginnen met ons project konden organisaties in de gemeente een subsidieverzoek indienen in het kader van de regeling 'Stimulering sociaal en cultureel leven 2010'. Ongetwijfeld kennen veel gemeenten dergelijke subsidieregelingen waarop een beroep gedaan kan worden.

Een subsidieregeling kent voorwaarden waaraan voldaan moet worden wil de subsidie verleend worden. Wij hebben ons projectplan met een hoofdstuk uitgebreid waarin we van alle subsidiecriteria hebben aangegeven hoe en in welke mate het project eraan voldoet.

Ook hebben we ons tot Fonds Sluyterman van Loo gewend. Ook nu hebben we het projectplan toegespitst op de subsidiecriteria van het fonds. Wat de meeste particuliere fondsen als voorwaarde stellen is dat ook andere organisaties, bijvoorbeeld de gemeente, deelnemen aan de financiering van het project. En dat na de projectfase de activiteiten structureel gefinancierd worden. Het fonds heeft ons subsidie verstrekt specifiek voor deskundigheidsbevordering van coördinator en vrijwilligers.

Het is goed je te realiseren dat het schrijven van een subsidieaanvraag en het daarop volgend traject een tijdrovende activiteit is. Reserveer daar in je projectplan voldoende ruimte voor.

2.4.2 Structurele financiering

Inmiddels is één van de projectactiviteiten, 'Optekenen levensverhalen van kwetsbare, zelfstandig wonende ouderen', als reguliere dienst in het kader van de WMO opgenomen in het aanbod van de SWO De Bilt.

Daarnaast vragen wij de deelnemende ouderen om een vrijwillige bijdrage. En we doen een beroep op de lokale middenstand, ouderenbonden en anderen voor sponsoring van ons project, met name bij speciale gebeurtenissen.

2.5 Public Relations

Een van de eerste werkzaamheden bij de start van het project is het werken aan Public Relations. PR met als doel om bekendheid aan het project te geven en als kanaal om ouderen en vrijwilligers voor het project te werven.

We hebben posters en folders gemaakt. De posters hebben we opgehangen op plaatsen waar regelmatig ouderen komen. Denk daarbij aan de locatie(s) van de eigen organisatie, de

⁹ <http://www.netwerklevensvragen.nl>

locaties van de samenwerkende organisaties in het netwerk, huisartsenpraktijken, enzovoort. Ook liggen er folders met verdere informatie.

Een belangrijk instrument voor PR voor de start van het project bleek het schrijven van een krantenartikel voor in de huis aan huis bladen te zijn waarin een oudere die bij veel andere ouderen bekend is, haar ervaring met het optekenen van het levensverhaal verwoordt en wat het haar gebracht heeft. Het levensverhaal van deze mevrouw was opgetekend door de coördinator. Het krantenartikel werd geïllustreerd met een foto van hen beiden met op de voorgrond het levensboek en een taartje met het SWO-logo erop. Een voornemen is om uit elke woonkern een oudere aan het woord te laten waarvan het levensverhaal opgetekend is. Het blijkt dat hoewel de zes kernen van De Bilt geografisch dicht bij elkaar liggen, iedere woonkern en dus haar bewoners haar eigen karakter en benadering heeft. Dit heeft consequenties voor de manier waarop het project in de aandacht gebracht kan worden.

In de krantenartikeltjes laten we ouderen en vrijwilligers zoveel mogelijk zelf aan het woord of citeren we hen. Daarbij doen we een oproep aan ouderen en vrijwilligers zich aan te melden. Het blijkt dat werving via huis aan huis bladen goed werkt.

Veel organisaties uit het netwerk hebben nieuwsbrieven, krantjes, e.d. om met hun leden of klanten te communiceren. Denk aan de nieuwsbrief van kerkgenootschappen, het krantje van een ouderenbond, de nieuwsbrief van de woonstichting, enzovoort. Wanneer je daarvoor een stukje over het project mag schrijven, bereik je een grote groep potentieel geïnteresseerden, zowel ouderen als vrijwilligers.

En als er in de gemeente eet- en ontmoetingsgroepen voor ouderen zijn, laat je dan uitnodigen om daar over het project te vertellen. 'Wees daar waar de klanten zijn'. En probeer aandacht voor je activiteit te krijgen gedurende het werkoverleg van professionals die de rol van signaleerder kunnen vervullen. Denk bijvoorbeeld aan thuiszorgmedewerkers en wachtlijstbeheerders voor de verzorgingshuizen.

Publiciteit op het internet is een andere manier om bekendheid te krijgen. Allereerst wordt het nieuwe aanbod opgenomen op de website van de eigen organisatie. Daarop worden ook regelmatig met nieuwsberichten de voortgang en de successen gemeld. Wanneer in de gemeente verwante initiatieven zijn ontstaan, kan het project wellicht ook vermeld worden op de sites die die initiatieven ondersteunen. Bij ons zijn dat bijvoorbeeld project MENS¹⁰ en 'De Bilt schrijft...'¹¹ in het kader van het 900 jarig bestaan van de Bilt.

En natuurlijk leveren we ervaringen aan voor het Groeiboek van het Expertisenetwerk.

Wie zich een weg baant door de wereld
hoort in het leven eens zijn eigen lied

A. Roland Holst

¹⁰ <http://www.mensdebilt.nl/>

¹¹ <http://www.debiltschrijft.nl/>

3 Uitvoering

3.1 Ouderen

3.1.1 Aanmelding

In het vorige hoofdstuk hebben we stil gestaan bij de mogelijkheden om het project bij ouderen onder de aandacht te brengen. De meeste ouderen komen aan het project via de adviseur wonen, welzijn, zorg of de praktijkondersteuners van de huisartsen. Deze professionals signaleren bij de oudere een latente behoefte aan contact en aan een gesprek over het eigen leven, of beoordeelden dat het optekenen van het levensverhaal een positieve uitwerking zou hebben op hun sociaal isolement. Na toestemming van de oudere krijgt de coördinator van deze signaleerders de NAW-gegevens door van de oudere.

Een kleine groep ouderen meldt zichzelf per telefoon aan voor het project. Ze komen aan het project door het lezen van een krantenartikel, zijn attent gemaakt door andere ouderen die meegedaan hebben of worden gestimuleerd door kinderen om zich aan te melden.

Het blijkt in de praktijk dat het belangrijk is dat de coördinator het initiatief neemt tot contact met de oudere. De stap is te groot voor sommige ouderen om zelf contact op te nemen met een onbekende coördinator en de stap is nog groter om van zichzelf te zeggen dat het belangrijk is om het eigen levensverhaal op te laten tekenen. Deze assertiviteit komen we weinig tegen en mag niet verondersteld worden van ouderen die soms in een kwetsbare, afhankelijke positie verkeren.

Een kleine groep ouderen die aangemeld zijn voor het project doet niet mee. Sommigen geven dit aan bij het eerste telefonische contact, bij anderen wordt dit besluit genomen in gesprek met de coördinator tijdens het kennismakingsgesprek. Redenen hiervoor zijn o.a. wantrouwen naar de buitenwereld, een te pijnlijk levensverhaal (bijvoorbeeld oorlogservaringen) of ziekte. Sommige ouderen willen wel graag met een vrijwilliger praten over de vragen die hen bezig houden maar niet het levensverhaal optekenen en vastleggen in een levensboek. Zij worden aangemeld bij het tweede onderdeel van het project Zingeving, het voeren van persoonlijke gesprekken, dat in 2012 bij de SWO van start gaat.

Het aantal mannen dat zich aanmeldt of aangemeld wordt, is heel klein. Wanneer in dit draaiboek over de oudere als 'zij' en over 'haar' gesproken wordt, geldt dat evenzeer voor mannelijke deelnemers aan het project.

3.1.2 Kennismaking

Eerste telefonisch gesprek

Bij alle soorten aanmelding belt de coördinator de oudere om zichzelf te introduceren en een voorstel te doen voor een kennismakingsgesprek. Uit de praktijk blijkt dat deze telefoontjes veel tijd vragen.

Belangrijk in dit eerste gesprek is dat de coördinator werkt aan condities van veiligheid en vertrouwen, zeker omdat de coördinator niet bekend is bij de oudere en omdat de oudere (weer) benaderd wordt door een onbekende professional die een dienstverlening aanbiedt waar de oudere vaak niet rechtstreeks om gevraagd heeft.

Aandachtspunten voor dit eerste contact per telefoon zijn:

- geduld, tijd en een rustige werkruimte. Het blijkt dat sommige ouderen de telefoon niet snel horen vanwege gehoorverlies of tijd nodig hebben om de telefoon te bereiken b.v. wegens immobiliteit;
- duidelijk en luid spreken vanwege teruglopend gehoor;
- duidelijk noemen van naam en organisatie waar coördinator voor werkt. Als de oudere onze welzijnsorganisatie kent, dan daar even bij stil staan;
- naam en functie noemen van degene die oudere aangemeld heeft;
- vragen of coördinator langs mag komen voor kennismaking en uitleg over de activiteit;
- voorstel doen voor afspraak;
- oudere gelegenheid geven om afspraak te noteren;
- afspraak nog een keer herhalen en gesprek hartelijk afronden.

Kennismakingsgesprek bij de oudere thuis

De coördinator informeert de oudere over het project, de bedoeling en de werkwijze, inventariseert welke thema's bij de oudere leven t.a.v. het levensverhaal en wat de verwachtingen zijn van de oudere t.a.v. een vrijwilliger. Op een soepele manier wordt het vragenformulier ingevlochten in het gesprek (zie bijlage).

Randvoorwaarde bij dit gesprek is net als in het eerste telefoongesprek dat er aandacht is voor veiligheid en vertrouwen om met elkaar in gesprek te gaan. Dit kan door de oudere letterlijk en figuurlijk te volgen. Vraag waar de oudere wil dat jij gaat zitten. Heb aandacht voor iets wat je opvalt of wat er op dat moment is, bijvoorbeeld het vroege tijdstip dat je bij haar komt, het mooie weer, het spreukje bij de kapstok, de bloemen en planten die zij heeft. Daarop aansluiten brengt de oudere vaak al even op verhaal en geeft haar een eerste indruk hoe de gesprekken over het levensverhaal zullen gaan: de oudere en zijn verhaal staan centraal.

Leggen van contact

De coördinator legt uit wat de activiteit inhoudt en gebruikt daarbij een levensboek dat ingekeken mag worden. Vaak vindt de oudere het leuk om het boek even globaal in te kijken. Feest der herkenning, en een kleine aanmoediging om al wat van eigen verhaal te vertellen. En de coördinator legt de werkwijze uit (een geschoolde vrijwilliger tekent het levensverhaal op, aantal gesprekken, een eventuele eigen bijdrage, enzovoort) en laat het methodedooasje van 'Mijn leven in kaart' zien.

De coördinator sluit aan bij eerder opgedane ervaringen van de oudere met het optekenen van het levensverhaal. Vaak zijn er oude brieven of aantekeningen uit periodes die voor de oudere moeilijk waren. Vooral vrouwen lijken in die tijd vaak geschreven te hebben uit troost aan zichzelf. Soms is er al een stamboom gemaakt of wordt hij gemaakt in de familie. In overleg met de oudere kan dit materiaal (of een gedeelte daaruit) een plek krijgen in het levensboek.

De coördinator vraagt door naar lichte en donkere gebeurtenissen uit het leven. Zij stelt open vragen zoals 'Is er iets in uw leven gebeurd wat voor u van groot belang was/is?' Iedere oudere heeft wel iets ingrijpends meegemaakt. Een verlies van een dierbare, oorlog, contact met kinderen dat is gestagneerd, ziekte. Het is van belang om de gevoelens die daarbij bovenkomen te (h)erkennen en er te laten zijn. Daarnaast zijn er de lichte kanten die vaak minder prominent naar voren komen dan de schaduwkanten.

In zo'n eerste gesprek laten ouderen vaak horen en zien waar hun levensverhaal stopt. Vaak is het verhaal gestopt bij een ingrijpende gebeurtenis waardoor de oudere het leven niet meer op een vitale manier hernomen lijkt te hebben. Soms is het belangrijk om de oudere stil te laten staan bij haar verlangen ten aanzien van deze pijnlijke gebeurtenis. Ouderen spreken bijvoorbeeld de wens uit om weer in contact te komen met een kind.

Een luisterend oor en inlevend vermogen zijn vaak op dat moment genoeg. Als ik mogelijkheden zie om belemmeringen op te lossen, doe ik een suggestie, anders laat ik het. Het kunnen uitspreken lijkt voor dat moment voldoende.

Om in dit kleine kennismakingsgesprek evenwichtig aandacht te geven aan zowel de donkere als de lichte kanten van het leven, is het belangrijk om daar waar de oudere het noemt, de positieve ervaringen uit te lichten:

'Wat fijn dat u zo'n warme relatie met uw kinderen hebt...'

'Bijzonder dat u ondanks alles hier zit...'

'Wat is het toch dat u zover gebracht heeft...'

Veel ouderen kunnen een krachtbron of een levensmotto noemen dat hen geestelijk op de been houdt. Bij het optekenen van het levensboek wordt dit motto soms de titel van het boek. Sommigen vinden kracht in het geloof, anderen in de natuur en sommigen hebben de eenvoudige aanname dat je iets van het leven moet maken.

Globale informatie opgedaan in dit kennismakingsgesprek geef ik in afstemming met de oudere door aan de vrijwilliger die aan de oudere gekoppeld wordt. Informatie gaat via de mail.

Daar waar ouderen aangeven zelf gedeelten van het levensboek te willen schrijven, is het natuurlijk belangrijk om deze inzet, zelfwerkzaamheid en betrokkenheid van de oudere te benutten.

Functionele openheid

Daar waar het zin heeft vertel ik wat over mijn eigen leven. Bijvoorbeeld 'Dat kleine meisje op de voorkant van de folder 'Van levensverhaal tot levensboek' ben ik. Ik ben opgegroeid op een boerderij. Ja, ik was ook de jongste van een gezin met drie dochters.' Functionele openheid van de coördinator kan een bijdrage leveren aan het open communiceren over het levensverhaal en aan een gevoel van gelijkwaardigheid.

Tijdens het gesprek inventariseer ik de verwachtingen die de oudere heeft. Het is een klein voorbeeld van het werken aan stimulering van eigen regie: uitgaan van wat de oudere wil en waar de oudere behoefte aan heeft. In het kennismakingsgesprek vraag ik wat hun motivatie is voor het maken van een levensboek, wat ze ermee willen als het klaar is en vooral vraag ik aan hen welke verwachting ze hebben van een vrijwilliger. 'Als alles zou kunnen, met wie zou u dan het liefste in gesprek gaan...?' Vaak valt er dan een stilte en is bescheidenheid voelbaar... soms weten ze het gelijk: iemand met humor of die goed kan luisteren. Of ze zeggen: 'Zegt u het maar'. Vaak geef ik dan terug wat ik in het contact met de oudere ervaren heb, bijvoorbeeld vriendelijkheid, gastvrijheid, en stem ik af of dit meegenomen kan worden bij de keuze van de vrijwilliger.

Afronding van contact op inhoud en relatie

Tot slot licht ik het vervolg aan de oudere toe. Ik bel de oudere wanneer een vrijwilliger beschikbaar is en geef aan wanneer dat ongeveer zal zijn. Ik geef de folder 'Van

levensverhaal tot levensboek', en vertel dat ik weer kom voor een afrondend gesprek als het levensboek klaar is. Als de oudere onze welzijnsorganisatie en haar medewerkers nog niet kent, laat ik een zorg- en welzijnsbrief achter.

In dit kennismakingsgesprek komt vaak een kort intensief contact tot stand over een wezenlijk onderwerp. De handdruk aan het einde van dit gesprek tussen oudere en mij drukt een gedeeld besef uit: 'We waren echt even samen', en beiden zijn we op onze eigen manier 'geraakt' door het unieke van ieders levensverhaal. De oudere is meestal zorgvuldig in de afronding van het contact. Ik word vaak uitgezwaaid.

Voor mensen die geen kinderen hebben, kan het maken van een levensboek de vraag oproepen voor wie ze het eigenlijk doen. Het vraagt extra aandacht om de oudere het perspectief te geven dat ze het voor zichzelf kunnen doen, dat dat de moeite waard is. De suggestie kan gedaan worden om het boek aan anderen voor te lezen of met anderen te bekijken.

Het lastige in het kennismakingsgesprek is om enerzijds te vragen naar aspecten van het levensverhaal, in een uitnodigende rol en houding, maar anderzijds aangeven dat jij als coördinator niet degene bent die het verhaal in dit gesprek op gaat tekenen. In dit gesprek gaat het over uitnodigen tot vertellen, te inventariseren en om het gesprek te begrenzen, ook in tijd.

3.2 Vrijwilligers

3.2.1 Aanmelding

Vrijwilligers worden geworven via informatie over het project in de huis aan huis bladen. Ook is informatie over het project gegeven in de activiteitengids van onze organisatie, de SWO-nieuwsbrief voor vrijwilligers, en in de diverse kerkbladen. En in de krantenartikelen doen we een ook oproep. Daarnaast hangen we posters op op plaatsen waar ouderen en vrijwilligers komen. Verder stimuleren we natuurlijk het principe 'hoort zeg het voort'.

De meeste tot nu toe vooral vrouwelijke vrijwilligers melden zichzelf aan via de telefoon of de mail. Ik laat de vrijwilliger via de mail weten blij te zijn met de interesse voor het project en doe een voorstel voor een kennismakingsgesprek.

Het aantal mannen dat zich aanmeldt of aangemeld wordt, is heel klein. Wanneer in dit draaiboek over de vrijwilliger als 'zij' en over 'haar' gesproken wordt, geldt dat evenzeer voor mannelijke vrijwilligers van het project.

3.2.2 Kennismaking

Het kennismakingsgesprek met de vrijwilliger vindt plaats op de SWO. Ook voor deze gesprekken is het werken aan condities van veiligheid en vertrouwen van belang. Een gastvrije ontvangst en aandacht voor de plek waar we gaan zitten.

Doelstelling van dit gesprek is om over en weer te verkennen. Enerzijds ga ik na of de potentiële vrijwilliger past bij de rol en taken die de vrijwilliger dient te vervullen, anderzijds kan de vrijwilliger door de verkregen informatie nagaan of dit een geschikte activiteit is.

Punten die in het gesprek naar voren komen zijn:

- doelstelling van het gesprek;
- korte informatie over onze organisatie, doelstelling en werkwijze van het project. Wervingsfolder, methodedooosje en levensboek laten zien;
- vragen naar eigen ervaringen, thema's levensverhaal, opleiding en werkervaring;
- verkennen wat de ervaringen, beelden en visie zijn die de potentiële vrijwilliger heeft over de ouder wordende mens;
- vragen naar computervaardigheid en het invullen van een formulier voor persoonsgegevens
- peilen bereidheid tot scholing, het volgen van de trainingsdag en het bijwonen van de vrijwilligersbijeenkomsten;
- ruimte voor eigen vragen, suggesties;
- afronden van gesprek. Teruggeven als het een open prettig gesprek was. Eventueel geef ik de wervingsfolder en poster mee.

N.B. Soms blijkt in het gesprek dat deze activiteit niet aansluit bij de vrijwilliger. Ik ben op de hoogte van ander vrijwilligerswerk in de organisatie en met instemming van de vrijwilliger geef ik de interesse van de vrijwilliger door aan anderen in de organisatie die met vrijwilligers werken.

Al werkend komt er steeds meer zicht op welke vrijwilligers het meest aansluiting vinden bij dit soort vrijwilligerswerk. Het zijn vaak mensen met een relationeel gerichte achtergrond en vooral affiniteit en warme betrokkenheid bij de ouder wordende mens. Het min of meer verwerkt hebben of constructief om weten te gaan met eigen thema's en levensomstandigheden blijken factoren die van positieve invloed zijn op het tot stand komen van een 'goede' match tussen oudere en vrijwilliger.

Als coördinator moet je je instellen op verloop onder de vrijwilligers en dus moet je oog blijven houden voor potentiële vrijwilligers. Als oorzaken voor het verloop tot nu toe kunnen genoemd worden: te grote tijdsinvestering, ziekte, ongeschiktheid maar ook de eigen bedrijfjes waarin mensen het optekenen van levensverhalen opnemen in hun dienstverlening. Soms staan daarmee de belangen van de vrijwilliger en het project op gespannen voet, wat vraagt om afbakening en begrenzing van activiteiten. Dat kan leiden tot het beëindigen van de vrijwilligersovereenkomst.

3.2.3 Training en begeleiding

Als er met de vrijwilligers een kennismakingsgesprek heeft plaats gevonden en over en weer is duidelijk dat de vrijwilliger een serieuze kandidaat is voor het optekenen van de levensverhalen, nodig ik de vrijwilliger via een brief uit voor een trainingsdag.

Trainingsdag

De trainingsdag wordt georganiseerd als er circa 12 aangemelde vrijwilligers zijn. De trainingsdag vindt plaats in een ruimte van onze organisatie. De ruimte wordt met zorg ingericht o.a. door de beeldrager, de poster van de vrouw aan het venster van Dali, neer te zetten. Bloemen om de ruimte aan te kleden, en koffie en thee zijn beschikbaar. Op de tafels

die in een kring gezet zijn, is er voor iedere vrijwilliger een map met achtergrondartikelen en een aantal gedichten die over het leven, de levensloop gaan. Daarnaast de administratieve papieren zoals de vrijwilligersovereenkomst. Op de voorkant van deze mappen is weer het beeld van Dalí terug te vinden. Er wordt een eenvoudige lunch aangeboden.

Deze dag heeft als doel om vrijwilligers kennis te laten maken met

- de methode 'Mijn leven in kaart - met ouderen in gesprek over hun levensverhaal'¹²,
- de gesprekstechniek die ondersteunend is bij het optekenen van het levensverhaal, en
- met elkaar. Dit laatste is een belangrijk onderdeel van de dag omdat de groep vrijwilligers een 'lerende' groep gaat vormen die met en van elkaar leert, een veilige groep waarin het stimulerend is om je ervaringen te delen. Ook is het belangrijk dat vrijwilligers elkaar tussentijds weten te vinden.

De trainingsdag biedt mij en de vrijwilliger nog eens de gelegenheid om te kijken of het optekenen van levensverhalen past bij de vrijwilliger. In de praktijk bleek bijvoorbeeld dat een vrijwilliger zelf aangaf dat eigen emoties te veel een rol spelen waardoor de vrijwilliger vermoedde niet in staat te zijn om voldoende afstand tot het levensverhaal van de oudere te bewaren. Ook blijkt dat het optekenen van levensverhalen voor sommige vrijwilligers teveel geduld vraagt en men liever iets concreter doet voor een oudere. Mooi is om dan zicht te hebben op andere vacatures voor vrijwilligers binnen de organisatie.

Voor de begeleiding van deze dag hebben wij gekozen voor één van de schrijvers van de methode 'Mijn leven in kaart'. Deze trainer heeft veel ervaring in het werken en begeleiden van groepen. Het programma stellen de trainer en de coördinator samen op. Kenmerk van deze dag is dat eigen ervaringen van de vrijwilligers gebruikt worden, dat concrete handvaten gegeven worden om met de methode aan de gang te gaan en dat aan het eind van de dag duidelijk is hoe een proces van het optekenen van een levensverhaal eruit kan zien. Voor een overzicht van een programma van een trainingsdag zie bijlage.

Aan het einde van de trainingsdag is er voor iedere vrijwilliger een methodedoois en is er duidelijkheid over wanneer de vrijwilliger bericht krijgt over de oudere met wie hij in gesprek kan gaan. Ik zorg ervoor dat de match zo snel mogelijk na de trainingsdag tot stand komt. Ook zeg ik wanneer de eerste vrijwilligersbijeenkomst zal zijn. Met instemming van de groep deel ik een lijst uitgereikt met NAW-gegevens en bereikbaarheid van alle vrijwilligers. Als laatste programmaonderdeel van deze dag wordt aan iedere vrijwilliger een certificaat uitgereikt. De certificaten vergezeld door een roos worden overhandigd door de vrijwilliger die de certificaten in mooi kalligrafieschrift gemaakt heeft en door één van de eerste ouderen van wie het levensboek opgetekend is. Na deze feestelijke gebeurtenis is er nog gelegenheid voor een drankje met elkaar. Voor het creëren van draagvlak is het zinvol om collegae, directie en bestuur hier ook voor uit te nodigen.

Begeleiding en coaching van de vrijwilligers is een continue proces. In de begeleiding heeft de coördinator meestal een meedenkende en ondersteunende rol. Bij en in het begeleiden gaat het over gezamenlijk optrekken. De coördinator is gericht op ontmoeting, uitwisseling, meedenken en benutten van eigen kracht en mogelijkheden van de vrijwilliger. Het project krijgt meer kracht als deze dialogische benadering op alle niveaus plaats vindt.

¹² Geschreven door Wout Huizing en Thijs Tromp, uitgegeven bij Bohn Stafleu van Loghum, 2007. Voor een beknopte introductie in de methode, zie

<http://www.zorgvoorhetverhaal.nl/item/205/Function%20URL:%20Given%20itemNr%20is%20empty>

Vrijwilligersbijeenkomsten

De vrijwilligersbijeenkomsten vinden zo één keer per 6 à 8 weken plaats. Zij vinden plaats in de eigen organisatie. Wij hebben ervoor gekozen om de bijeenkomsten zoveel mogelijk op een vrijdagmiddag te houden van 14.00 tot 16.00 uur omdat deze dag en dit tijdstip het meest geschikt bleek voor de werkende vrijwilligers.

Op de ene vrijwilligersbijeenkomst wordt de datum van de volgende bijeenkomst vastgesteld. Daarnaast stuur ik een week van te voren nog een uitnodiging en een kort overzicht van datgene waar het de bijeenkomst over zal gaan. De eerste bijeenkomsten na de trainingsdag waren vooral gericht op het uitwisselen van ervaringen. Daaruit kwam vanzelf het thema 'luisteren en vragen stellen' naar voren. Dit thema hebben we verkend door met elkaar in gesprek te gaan over een episode uit het eigen levensverhaal en door schriftelijke informatie over dit onderwerp. Ik begin de bijeenkomst vaak met een passend gedicht, dat ook weer bruikbaar materiaal kan zijn voor de vrijwilliger in contact met de oudere. Een ander onderwerp dat uit de praktijk naar voren kwam was de oorlog, de betekenis die de oorlog voor sommige ouderen heeft of heeft gehad en wat dit thema vraagt aan de optekenaars van het levensverhaal. Om over dit onderwerp te leren hebben we een bijeenkomst georganiseerd waarin een oudere vertelde over zijn eigen oorlogservaringen. De daarop volgende bijeenkomst hebben we samen met Cogis¹³ een workshop georganiseerd over welke betekenis de oorlog kan hebben in een levensverhaal en hoe de vrijwilliger over dit voor veel oudere pijnlijke onderwerp in gesprek kan gaan en een plaats kan geven in het totale levensverhaal. Voor deze bijeenkomst hebben we de vrijwilligers van welzijn Leusden uitgenodigd omdat de ouderadviseur van Leusden en de coördinator onderlinge uitwisseling hebben en we wisten dat dit onderwerp bij beide groepen vrijwilligers vragen oproep.

Ook hebben we gezamenlijk het symposium bezocht 'Het verleden als uitdaging'. Dit symposium was georganiseerd ter gelegenheid van de promotie op het onderwerp levensverhalen van Thijs Tromp, directeur van Reliëf, mede auteur van de methode 'Mijn leven in kaart'. In de dissertatie beschrijft hij o.a. welke effecten het werken met de methode heeft op langere termijn voor ouderen¹⁴. Een aantal keren per jaar willen we aandacht besteden aan scholing buiten de deur, of het uitnodigen van een deskundige van buitenaf. Als doelstelling hiervoor denken we aan kwaliteitsbewaking maar ook aan het boeien, binden en behouden van vrijwilligers.

Het samen optrekken als welzijnsorganisaties wat scholing van vrijwilligers betreft is een enorm succes gebleken bij zowel de coördinatoren als bij de vrijwilligers. Daarnaast is natuurlijk het gezamenlijk dragen van de kosten voor dit soort activiteiten voor beide welzijnsorganisaties aantrekkelijk. Dit gaan we zeker vaker doen.

Bij het project is een aparte vrijwilliger betrokken die zorg draagt voor de definitieve lay out en vormgeving van het levensboek. De naam en bereikbaarheid van deze vrijwilliger is bekend bij de optekenaars. Als het levensverhaal in concept klaar is, maakt de optekenaar een afspraak met deze vrijwilliger op de SWO. De vrijwilliger helpt daar waar nodig om een eenvoudig, kwalitatief mooi levensboek af te leveren. De bijdrage van deze vrijwilliger is gericht op eventuele taalcorrecties, foto's scannen, en het afdrukken en inringen van het boekje. Ook

¹³ Kenniscentrum vervolging, oorlog en geweld

¹⁴ 'Het verleden als uitdaging. Een onderzoek naar de effecten van life review op de constructie van zin in levensverhalen van ouderen', Boekencentrum Academic, 2011

zorgt hij voor het bijmaken van levensboeken. De vrijwilliger levert een belangrijke bijdrage aan het project en de optekenaars zijn zeer blij met zijn inzet en betrokkenheid.

3.3 Werkwijze optekenen levensboek

3.3.1 Matching

Het is mooi wanneer de vrijwilligers aan het einde van de trainingsdag weten aan welke oudere ze gekoppeld zijn en dat ze snel aan het werk kunnen. Dit vooral omdat de motivatie na deze dag groot is om in gesprek te gaan met een oudere.

Bij de kennismaking met de oudere en bij de kennismaking met de vrijwilliger vraag ik door naar belangrijke items in het levensverhaal. Al vertellend geven zij een beeld van zichzelf. Deze beelden neem ik mee bij het koppelen van de vrijwilliger aan een oudere. Belangrijk is om je voor te stellen hoe het zal zijn als de oudere en vrijwilliger met elkaar in gesprek gaan, of er chemie tussen beiden zal kunnen ontstaan. Ik laat mijn verbeelding daarbij spreken.

Criteria zijn daarbij:

- de verwachting die de oudere uitgesproken heeft;
- onderwerpen waarover vrijwilligers bij voorkeur niet willen spreken (bijvoorbeeld niet over geloof, of niet over dezelfde handicap die de moeder van de vrijwilliger had - MS);
- geografische afstand. Vaak is het mooi om oudere en vrijwilliger uit dezelfde woonkern te koppelen. Voordeel is natuurlijk de geringe reistijd maar ook het contact dat na het optekenen van het levensverhaal kan ontstaan. De rol van de vrijwilliger als optekenaar van het levensverhaal is dan geweest en die relatie met de oudere is afgesloten, maar vaak ontstaat er een ander contact (sociale samenhang in het klein);
- levensthema's die hetzelfde zijn of juist niet. Soms kan het voor oudere en vrijwilliger ondersteunend zijn om van elkaar te weten dat bijvoorbeeld beiden te maken hebben gehad met een ingrijpend verlies. Van belang is om te weten of het verlies een wond of een litteken is bij beiden;
- gedeelde geloofsovertuiging en overeenkomst in afkomst en milieu kunnen redenen zijn om vrijwilliger en oudere aan elkaar te koppelen;
- man/vrouw: sommige ouderen geven expliciet aan liever door een vrouwelijke vrijwilliger te worden bezocht;
- ervaring van de vrijwilliger: een net beginnende vrijwilliger koppel ik bij voorkeur aan een oudere waarvan ik verwacht dat het optekenen van het levensverhaal een makkelijk traject zal zijn.

De meeste vrijwilligers gaan verder na het optekenen van het eerste levensverhaal. Ik heb zicht op hoe het proces tussen oudere en vrijwilliger verlopen is en welke beleving de oudere over het contact met de vrijwilliger heeft gehad. Ik kan bij een volgende matching met deze informatie rekening houden. Als een vrijwilliger verteld heeft over de moeite die ze heeft gehad met een oudere die bijvoorbeeld steeds de neiging had om over haar grenzen te gaan en zeer claimend gedrag heeft vertoond, kan ik haar bij een volgende matching koppelen aan een oudere die 'makkelijker' lijkt.

3.3.2 Werkwijze

Enkele aspecten van de werkwijze gedurende het optekenen van levensverhalen:

- Om vrijwilligers zo goed mogelijk te kunnen begeleiden, is het belangrijk dat de coördinator zelf ervaring heeft opgedaan met het optekenen van één of meerdere levensverhalen.
- In het project werken we met de methode 'Mijn leven in kaart'. In de handleiding van de methode worden minimaal acht gesprekken als richtlijn gegeven. In de praktijk blijkt dat het aantal gesprekken per oudere verschilt.
- Altijd vinden de gesprekken bij de oudere thuis plaats met een frequentie van 1 keer per 14 dagen. Soms wordt gekozen voor een vast tijdstip. Het blijkt goed te werken wanneer vrijwilliger en oudere de volgende afspraak noteren.
- Ouderen kunnen aangeven dat ze het boek op een feestelijk moment (bijvoorbeeld verjaardag, sterfdag partner, huwelijksfeest) willen overhandigen aan (klein)kinderen of bekenden. Met dat moment wordt dan rekening gehouden.
- Naast de vrijwilligers voor het optekenen van het levensverhaal zijn er twee vrijwilligers die als fotograaf een bijdrage aan het project leveren. Op verzoek van vrijwilliger en oudere maakt de fotograaf een foto die geplaatst wordt in het levensboek. Dit wordt enorm op prijs gesteld.
- Bij de planning van het project hebben we de tijd die in het opmaken van de levensboeken gaat zitten, behoorlijk onderschat. Om een mooi, representatief boekwerkje te maken is meer nodig dan basale handigheid in Word: het scannen van foto's en alle aspecten van opmaak en lay out is inmiddels aan een vrijwilliger uitbesteed die de vrijwilligers ondersteunt bij de laatste fase van het maken van het levensboek.
- Belemmeringen die de voortgang van de gesprekken beïnvloeden:
 - Het proces van het optekenen van het levensverhaal kan vertragen doordat de oudere ziek wordt of een operatie moet ondergaan.
 - Ook blijkt dat het in gesprek gaan over pijnlijke gebeurtenissen veel vraagt van de oudere. Het is soms confronterend en pijnlijk. Een oudere verwoordde het zo: 'Ik had er soms slapeloze nachten van maar ik ben blij dat ik meegedaan heb. Uiteindelijk ben ik dankbaar over wat het leven mij gebracht heeft.'
 - Een andere ervaring is: een oudere wordt aangemeld door een praktijkondersteuner. Bij de aanmelding wordt aangegeven dat mevr. soms gedeprimeerd is. Er vindt een kennismakingsgesprek plaats en het optekenen van het levensverhaal is begonnen. Tijdens het optekenen geeft de oudere aan er een tijdje mee te willen stoppen omdat de pijnlijke gebeurtenissen haar mede deprimeren. De vrijwilliger liet de evt. voortgang en het weer opnemen van contact voorlopig bij de oudere te laten. Dit bericht kreeg de coördinator door van de vrijwilliger. De coördinator gaf deze informatie door aan de praktijkondersteuner. De praktijkondersteuner nam de informatie mee naar een volgend bezoek aan de oudere en liet vervolgens aan de coördinator weten dat mevrouw toch door de zure appel heen wil bijten en dat ze zo blij is met de vrijwilliger. Ik gaf de informatie weer door aan de vrijwilliger. Het laatste wat ik hoorde was dat de oudere het contact met de vrijwilliger over het

levensverhaal weer heeft voortgezet en zeer blij is dat ze zichzelf “er doorheen gewerkt heeft”..

- In de meeste gevallen geeft de vrijwilliger zijn eigen gegevens aan de oudere. Soms adviseer ik om dit niet te doen wanneer er sprake is van neiging tot grensoverschrijdend gedrag van de oudere. De SWO is dan een intermediair tussen de oudere en de vrijwilliger.

Begrenzen

Een belangrijk aspect van het optekenen van levensverhalen dat iedere vrijwilliger wel een keer met een oudere tegenkomt is de noodzaak tot begrenzen. Begrenzen ten aanzien van het levensverhaal (ouderen willen van alles opschrijven voor het boek of allerlei foto's opnemen), begrenzen in de tijd (als een oudere op verhaal is, wil ze het liefst door blijven vertellen) en begrenzen in het onderwerp (een oudere raakt niet uitgepraat over een onderwerp en blijft er te lang in hangen). Het is noodzakelijk dat de vrijwilliger een neiging tot grenzeloosheid erkent en herkent, en vervolgens de begrenzing aangeeft.

We hebben inmiddels geleerd en ervaren dat het ook belangrijk is om vanuit de herinnering terug te keren naar het hier en nu om niet te blijven steken in een verleden dat geweest is. Wat is er in het hier en nu in de situatie van de oudere, wat is er wat de oudere verwarmt? Leerzaam was de workshop omgaan met oorlogservaring omdat daarin ook nog eens aangegeven werd om bepaalde delen van het levensverhaal te zien als een onderdeel van een geheel, het gehele levensverhaal. Dat is de balans die het optekenen van het levensverhaal teweeg kan brengen.

Ook blijkt soms dat sommige onderwerpen in het levensverhaal of bepaald gedrag van de oudere een gevoelige plek in de vrijwilliger zelf raken. Het stilstaan bij en het omgaan met eigen gedachten en gevoelens, het zorg dragen voor de eigen persoon blijft voor de vrijwilliger belangrijk bij het optekenen van levensverhalen.

Contact vrijwilliger - coördinator

Met de vrijwilliger ga ik altijd na of de 'klik' met de oudere tot stand is gekomen. Ik ben overigens verrast dat de 'klik' bijna altijd tot stand komt, met soms na afloop een contact of vriendschap erbij. Incidenteel volgt een gesprek met een vrijwilliger wanneer de 'klik' niet zo makkelijk tot stand komt. Daarnaast coach ik via de mail. Hier wordt door de vrijwilligers wisselend gebruik van gemaakt. Met deze contact- en begeleidingsvorm kan ik direct inspelen op de vragen en omstandigheden van de vrijwilliger. In de praktijk blijkt dit beter te werken dan 1x per 2 weken een coachingsgesprek. Belangrijk is dat de coördinator meteen reageert op mails van vrijwilligers.

Met de vrijwilligers is afgesproken dat zij me melden wanneer het optekenen van het levensverhaal belemmeringen kent of stil dreigt te blijven staan. Belemmeringen die de oudere of die de vrijwilliger ervaart. In de praktijk blijkt dat er een klein aantal vrijwilligers is die dit niet melden. Als het lange tijd 'stil' blijft, leg ik contact met de vrijwilliger. In een tweetal gevallen ging het over niet goed functioneren van de vrijwilliger omdat zij teveel eigen besognes had waardoor het optekenen van het levensverhaal een ondergeschoven activiteit werd. De stagnatie wordt besproken en daar waar het kan, wordt het optekenen van het levensverhaal weer voortgezet. Als blijkt dat zich bij dezelfde vrijwilliger weer iets dergelijk zich voordoet, is het goed de vrijwilliger te confronteren met deze gang van zaken en aan te geven dat dit vrijwilligerswerk ander gedrag en vaardigheden vraagt. Eventueel attendeer ik de vrijwilliger op

ander vrijwilligerswerk bij de organisatie. Dit is lastig maar wel noodzakelijk gebleken. Het onderstreept de noodzaak om bij de kennismaking met de vrijwilliger de projectdoelen, de belastbaarheid en persoonlijkheid van de vrijwilliger goed in het vizier te hebben.

Overhandiging van het levensboek

Als het levensboek klaar is, wordt het in goudpapier verpakt en in afstemming met de oudere overhandigd. Sommige ouderen willen het levensboek op een speciaal moment ontvangen, een verjaardag, sterfdag van de partner, of een huwelijksfeest, en nodigen daar kinderen, familie of vrienden bij uit. Een oudere zonder kinderen had gebak gehaald en haar broer en schoonzus en haar beste vriendin uitgenodigd. De vrijwilliger overhandigde het boek. Het was een genoeglijk samenzijn waarin stukjes uit het levensboek werden voorgelezen en er werd over uitgewisseld. 'Overgave' was de titel van het boek, en de genodigden waren het daar mee eens, '...daar gaat het om'.

Het is belangrijk om de overhandiging in overleg met de oudere speciaal te laten zijn, ook al heeft de oudere geen of weinig netwerk.

3.3.3 Afronding en evaluatie

Afronding met oudere

Ik hoor van de vrijwilliger wanneer het levensboek klaar is en aan de oudere overhandigd wordt. Een week of vier na de afronding neem ik weer telefonisch contact op met de oudere om een afspraak te maken voor een evaluerend gesprek.

Doel van dit evaluatieve gesprek is om na te gaan of de oudere tevreden is met het resultaat (het levensboek) en het proces, de manier waarop de contacten met de vrijwilliger over het levensverhaal geweest zijn. Vaak ligt het levensboek al op tafel en wil de oudere het graag laten zien. We staan dan stil bij het unieke en bijzondere van ieder verhaal en wat het optekenen van het levensverhaal gebracht heeft.

'Soms had ik slapeloze nachten als ik nadacht over mijn leven, maar nu ik het op papier heb, lijkt het wel alsof ik meer rust en aanvaarding voel.'

'Door die gesprekken met de vrijwilliger is het gelukt om meer structuur in mijn gedachten over mijn leven te krijgen. Dat geeft rust en ik ben dankbaar voor het leven.'

'Mijn dankbaarheid is zo groot geworden...'

Ook kreeg ik een man van een praktijkondersteuner door die ernstig ziek was. Bij de kennismaking gaf meneer aan dat hij graag een boek achter wilde laten en eerlijk wilde zijn over zijn leven. De man en de vrijwilliger hadden samen een aantal mooie gesprekken.

Op de dag dat de man overleed, was zijn levensboek klaar. Het boek had betekenis op de begrafenis en betekenis voor zijn vrouw, kinderen en kleinkinderen.

Na een aantal weken bezocht ik de vrouw van de man. "Ja", zei ze, "het levensboek geeft rust en mijn man noemde het een afronding. Over alles hebben we uitgewisseld..."

Hieruit blijkt, evenals uit een onderzoek van Thijs Tromp, dat ouderen die een boek maken met verhalen en foto's uit hun eigen leven, positiever gaan terugkijken op hun leven. Ze spreken meer vertrouwen uit naar de toekomst. De tragiek in hun leven lijkt meer naar de achtergrond te schuiven.

Tijdens het evaluatiegesprek luister ik ook naar suggesties en verbeteringen. Daarnaast besteed ik aandacht aan de vragen, behoeften en wensen die verder bij de oudere leven. Ik peil welke dienstverlening of activiteit aan kan sluiten bij de woon- en welzijnssituatie van de oudere. Voorbeeld hiervan is de Boodschappen Plus Bus van onze organisatie, en in een incidenteel geval is het mogelijk dat de oudere vrijwilligerswerk voor de SWO gaat doen, gastvrouw wordt of chronisch zieken gaat bezoeken. Daar waar het gepast is, ben ik gericht op het aanbieden van mogelijkheden tot participatie van de oudere in een klein of wat groter verband.

Tijdens het optekenen van het levensverhaal en tijdens het afrondend gesprek is het belangrijk om na te gaan waar de oudere warm voor loopt, wat haar hobby's zijn, wie of wat zin geeft of heeft gegeven aan haar bestaan, over welke kracht- en hulpbronnen de oudere beschikt. Wanneer de oudere zich daar meer van bewust is, kan zij die wellicht in het dagelijks leven weer of meer aanwenden. (NB. Dit onderdeel van gesprekken met ouderen is een belangrijk onderwerp om tijdens terugkombijeenkomsten met vrijwilligers te onderzoeken: wat zijn kracht- en hulpbronnen, welke bronnen ervaart de vrijwilliger zelf, enzovoort, zodat er meer alertheid komt bij het luisteren naar de oudere.)

Ook besteed ik in dit gesprek aandacht aan de kosten die een oudere reëel vindt om bij te dragen. We zijn hiermee in een verkennende fase.

Bovengenoemde onderwerpen laat ik zo soepel mogelijk aan bod komen aan de hand van het evaluatieformulier (zie bijlage).

Afronding met vrijwilliger

Gedurende het traject hebben de vrijwilliger en ik al contact over de voortgang gehad en ik ben op de hoogte van hoe de vrijwilliger het werk ervaart. In aanvulling daarop vult de vrijwilliger aan het eind van het traject ook een evaluatieformulier in. Dit formeel invullen van een formulier stimuleert een reflectieve houding en een gestructureerde terugblik. De informatie die ik hieruit afleid, kan ik in de relatie met de vrijwilliger in het vervolg van het project benutten en kan tevens leiden tot aanpassing van onderdelen van het project.

Afronding tussen oudere en vrijwilliger

Het afronden op inhoud en betrekkningsniveau tussen oudere en vrijwilliger is belangrijk. Achter het optekenen van het levensverhaal en het contact dat dat met zich meebrengt, wordt een punt gezet. Regelmatig geeft de oudere een kleine attentie aan de vrijwilliger of gaat de oudere met de vrijwilliger uit eten.

Vaak blijft het contact tussen oudere en vrijwillige onder een andere vlag bestaan (over sociale samenhang gesproken...).

3.4 PR en onderhouden netwerk

Bij de paragraaf over PR in het hoofdstuk Voorbereiding hebben we al een aantal tips gegeven om het project bekendheid te geven in de gemeente. Het is belangrijk om aan die bekendheid te blijven werken om het verkregen draagvlak in stand te houden of uit te breiden, en om potentiële deelnemers en vrijwilligers te kunnen blijven werven. Een groot aantal activiteiten in de voorbereidingsfase kun je daartoe periodiek nogmaals uitvoeren.

Een aantal voorbeelden:

- Wees alert op maatschappelijke ontwikkelingen en thema's waar je met het project op aan kunt sluiten. Het thema van de Boekenweek 2011 luidde "geschreven portretten". Dat thema sluit naadloos aan bij het optekenen van levensverhalen. In de etalages van de diverse boekwinkels legden we een aantal levensboeken die ter inzage waren en PR-materiaal van het project.
- Toen de eerste 20 levensboeken gereed waren, hebben we dat uitgebreid gevierd met ouderen, vrijwilligers en netwerk.. Als het levensboek bijna klaar is, schrijft de oudere haar levenswijsheid op een tegeltje (van papier). Alle tegeltjes met portretfoto's die gemaakt zijn door de fotograven die als vrijwilliger bij het project betrokken zijn, hebben we op grote staanders bevestigd. Tijdens de feestelijke bijeenkomst heeft H. Mittendorff, wethouder van Zorg en welzijn/maatschappelijke ondersteuning, de staanders onthuld en is met de aanwezigen in gesprek gegaan over de geïnventariseerde levenswijsheden. Ook kreeg de levenswijsheid + foto van de wethouder een plaats op de staander: 'Als je ademt en beweegt, wil dat nog niet zeggen dat je leeft...'

De dirigente van het SWO-koor heeft liederen gezonden die aansloten bij de wijsheden.

Zo'n feestelijke gebeurtenis biedt tal van mogelijkheden om PR te bedrijven. Natuurlijk hebben we de krant uitgenodigd en uitgebreid verslag gedaan op onze eigen website. De staanders met foto's en levenswijsheden hebben we ten toon gesteld in de gang van onze twee locaties. Daarbij deden we de oproep aan andere ouderen om ook hun levenswijsheid op een tegeltje te schrijven. We willen alle wijsheden verzamelen en misschien komen we aan het einde van het jaar komen met een wijshedenkalender of -boekje.

- Alle ouderen en vrijwilligers kregen het boekje 'Eeuwelingen' van Steffie van den Oord. De ouderenbond, de boekhandel en een horeca gelegenheid hebben een sponsorbijdrage geleverd waardoor we de aanschaf van de boeken konden bekostigen. Het is ons gebleken dat bij dit soort incidentele uitgaven sponsors te vinden zijn. Het project ontmoet veel enthousiasme en de gevraagde bedragen zijn relatief niet groot.
- Een ander voorbeeld van sponsoring is het gratis ter beschikking stellen door een kantoorboekhandel van rollen goudpapier waarin de levensboeken worden verpakt voordat ze overhandigd worden.
- Wat betreft de staanders kunnen we inmiddels spreken van een 'reizende' tentoonstelling. Begin juni gaan de staanders met projectmateriaal naar de hal van het gemeentehuis. Daar zijn we blij mee omdat het belangrijk is dat zichtbaar is dat de gemeente in het kader van de WMO dergelijke projecten weet te waarderen. Natuurlijk reist de NUZO-trofee mee (een groot bord met vermelding van de prijs).
- De NUZO erkenning is natuurlijk van groot belang om op te nemen bij het leveren van informatie over het project. Het krijgen van de NUZO-prijs is weer een publicatiemoment.
- Georganiseerde en informele ontmoetingen om over het project te informeren en erover uit te wisselen zijn activiteiten van blijvende aard, net zoals het schrijven van informatieve stukjes in de diverse kerkbladen of in de bladen van de ouderenbonden.

- PR van een andere orde is om voor in het levensboek van de oudere een pagina op te nemen met het logo van de SWO en de beelddrager van het project.

‘Daar zijn waar de mensen zijn’ en ‘Hoor zeg het voort’ zijn oude principes die dateren uit de tijd dat de term Public Relations nog niet was bedacht, maar ze zijn nog steeds bruikbaar en effectief om te werken aan bekendheid van het project. De coördinator als een soort marskramer van het project hoort daarbij. Ik heb altijd folders bij me, en ben in mijn contacten altijd alert op aanknopingspunten met het project.

Een oudere heeft veel verhaal
maar weinig publiek

4 Evaluatie

In het project zelf is evalueren een permanente proces. De individuele contacten van de coördinator met ouderen en vrijwilligers en de evaluatieformulieren leveren input voor voortdurend verbeteren. Ook zijn coördinator en vrijwilligers tijdens de terugkombijeenkomsten gericht op het doorvoeren van verbeteringen.

De resultaten van het project zullen periodiek aan de financiers verantwoord moeten worden. Meestal een tussentijds verslag en een evaluatie aan het einde van de subsidieperiode. Hoe doe je dat? In het aanvraagformulier voor subsidie en eventueel ook in de toewijzingsdocumenten staan een aantal criteria op basis waarvan de financier subsidie wil verstrekken. Het ligt voor de hand om in een verantwoordingsrapportage alle criteria op te nemen en aan te geven in hoeverre het project voldaan heeft aan de criteria. Vaak heeft een subsidiegever zelf ook een rapportage/evaluatieformulier waarin dan de relatie met de criteria gelegd kan worden.

Het projectplan is een andere leidraad voor het schrijven van een evaluatieverslag. In het projectplan staan doelen, activiteiten en te behalen resultaten genoemd. In het evaluatieverslag wordt beschreven in hoeverre de verwachte resultaten zijn behaald, met name in concrete cijfers: het aantal ouderen waarvoor een levensverhaal is of wordt opgetekend, het aantal vrijwilligers dat daarbij betrokken is, het aantal terugkombijeenkomsten dat gehouden is, het aantal organisaties waarmee samengewerkt wordt, enzovoort.

Kwantificeerbare doelen van het project vallen te meten, kwalitatieve veel minder. Uit de reacties van ouderen hebben we wel een indruk gekregen van wat het optekenen van het levensverhaal hen gebracht heeft, *maar niet alles van waarde is te meten*.

Het is van belang om vanaf de start van het project alle feiten en activiteiten te registreren. Op het moment van schrijven van een evaluatieverslag kost het veel tijd en moeite om met terugwerkende kracht alle feiten en activiteiten terug te halen, en de kans dat je er een paar vergeet, is aanwezig. Ook het registreren ten behoeve van verslaglegging is een permanent proces.

Tot slot: zorg dat je weet wat de subsidiegever belangrijk vindt en sluit daarop aan. Staat bijvoorbeeld WMO of Welzijn Nieuwe Stijl op de agenda van de gemeente? Laat zien hoe de behaalde resultaten in het project daarbij passen. En gebruik praktijkvoorbeelden waaruit bijvoorbeeld de positieve waarde blijkt die ouderen en vrijwilligers ervaren, en citeer uit positieve reacties van organisaties uit het netwerk. Het verlevendigt het lezen van het evaluatieverslag en het werkt zeer overtuigend.

5 Bijlagen

5.1 Bijlage 1: Programma interne studieochtend

- 9.00** Inloop en ontvangst
- 9.30** Welkom en introductie van de dag (Hella, voorzitter bestuur)
Introductie (Wouke)
- 9.45** Ouder worden anno 2010... (Wout Huizing)
Vragen vooraf aan deelnemers:
- wie is voor jou een 'positief' voorbeeld van ouder worden?
 - welk 'negatief' beeld van ouder worden herken je bij jezelf?
- Inleiding door Wout Huizing (m.b.v. powerpointpresentatie en in gesprek met de deelnemers)
- 10.20** Groepsgesprekken in drietallen
In de ruimte verspreid liggen (ansicht)kaarten. Ieder loopt er langs en kiest er één uit om aan de hand van de gekozen kaart iets te vertellen over:
- wat inspireert je in je werk met ouderen?
 - welke ouderen kom je (in je werk) zoal tegen?
 - welke thema's/ vragen komen vooral aan de orde in deze contacten?
- 11.10** Inventarisatie van thema's en vragen plenair (Wout Huizing)
- 11.25** Luisteren naar (levens-)verhalen (Wout Huizing)
Thema's en vragen dienen zich meestal aan in verhalen. Maar wat gebeurt er als mensen elkaar verhalen vertellen? Wat kun je horen? Waar kun je op letten? Hoe vertellen mensen?
Afwisseling van theorie en praktijk; (m.b.v. powerpointpresentatie en in gesprek met deelnemers)
- 12.10** Evaluatie en vooruitblik: wat 'levert' deze ochtend op en welke verwachtingen leven er t.a.v. voortgang op deze studiebijeenkomst?
- 12.25** Afsluiting (Wouke, Hella)
- 12.30** Lunch

5.2 Bijlage 2: Rubrieken kennismakingsformulier oudere

Naam

Adres

Telefoonnummer

Geboortedatum

Aanmelding via

Kinderen

Kleinkinderen

Gezondheid

Motivatie

Ervaring met levensverhaal

Belangrijke items levensverhaal

Verwachting t.a.v. vrijwilliger

Aandachtspunten voor vrijwilliger

Acties voor toekomst

Financiële bijdrage levensboek

5.3 Bijlage 3: Rubrieken kennismakingsformulier vrijwilliger

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoon:

E-mail:

Beroepsachtergrond / werkervaring:

Algemene informatie:

Motivatie:

Overig:

5.4 Bijlage 4: Vragen evaluatieformulier oudere

Het levensboek is klaar of bijna klaar. Wij zijn erg benieuwd wat u ervan vond om samen met de vrijwilliger uw levensboek te maken. Graag zou ik even met u stil willen staan bij de volgende vragen.

U bent bezig geweest met uw levensverhaal. Wat heeft u dat gebracht?

Is er iets veranderd in de kijk op uzelf of op uw leven? Kunt u dat toelichten?

Hoe heeft u het contact met de vrijwilliger ervaren?

Heeft u iets gemist of zou u nog een suggestie willen doen?

Wat ziet u voor uzelf als een vervolg op het levensboek? Met wie of wat zou u verder willen gaan?

Wat zou de SWO voor u kunnen betekenen?

Aan welke twee andere inwoners uit de zes kernen van de gemeente De Bilt zou u het maken van een levensboek aan willen bevelen?

Zou u ook aan deze activiteit meedoen als er kosten aan waren verbonden? En zo ja, wat is voor u een reëel bedrag?

- Nee
- Ja, € 10
- € 25
- € 50
- ander bedrag €

5.5 Bijlage 5: Vragen evaluatieformulier vrijwilliger

Het levensboek is klaar. Ik ben erg benieuwd wat je ervan vond om samen met een oudere een levensboek te maken. Daarom vraag ik je om onderstaande vragen te beantwoorden zodat we met elkaar werken aan de kwaliteit van deze dienstverlening.

Hoe vond je het om een levensboek met een oudere te maken?

Wat vond je het meest waardevolle van deze activiteit?

Waar ben je minder tevreden over?

Waar zou je een volgende keer aandacht aan willen besteden?

Wat zou je anders willen doen? Wat zou je willen leren?

Heb je nog suggesties van algemene aard voor het project?

Heb je nog specifieke suggesties voor de projectleider?