

## Betrokken vrijwilligers en dierbare herinneringen

Een kwalitatief onderzoek naar de inzet van vrijwilligers in een interventie met depressieve ouderen in een verpleeg- of verzorgingstehuis.

Leonie Stein – S1019074

Bachelorthese

Enschede, januari 2014

Universiteit Twente

Faculteit der gedragswetenschappen

Opleiding Psychologie

*Begeleidingscommissie:*

Dr. Jojanneke Korte

Dr. Sanne Lamers

**UNIVERSITEIT TWENTE.**

## Samenvatting

In dit onderzoek is er aandacht voor het uitvoeren van psychologische interventies met behulp van vrijwilligers. Het doel van dit onderzoek is een duidelijk beeld te krijgen van de belangrijkste elementen voor het inzetten van vrijwilligers in een psychologische interventie. Literatuur laat zien dat er wel richtlijnen zijn voor het gebruik van vrijwilligers in organisaties, maar dat er nog niet is gekeken naar het inzetten van vrijwilligers in psychologische interventies. De drie belangrijkste elementen bij de inzet van vrijwilligers in organisaties zijn de werving van vrijwilligers, de training en begeleiding. Om te kijken hoe vrijwilligers het beste ingezet kunnen worden in psychologische interventies is er onderzoek gedaan naar de ervaringen van vrijwilligers met de interventie ‘Dierbare Herinneringen’, waarbij vrijwilligers een interventie op basis van life-review therapie geven aan ouderen met een lichte depressie, uit verpleeg- en verzorgingsinstellingen.

Voor dit onderzoek zijn er bij de acht vrijwilligers die mee deden aan de interventie ‘Dierbare Herinneringen’ semigestructureerde interviews afgenomen om zo achter de belangrijkste aandachtspunten te komen bij de inzet van vrijwilligers in de interventie ‘Dierbare Herinneringen’ en meer algemeen in psychologische interventies.

De respondenten van dit onderzoek hadden, op één persoon na, allemaal al ervaring met gespreksvaardigheden. Alles respondenten gaven aan dat ze de trainingsdag die ze hebben gehad als positief hebben ervaren en dat de ondersteunende materialen, in de vorm van een boekje en e-learning, erg nuttig waren. De respondenten gaven aan dat ze graag zouden zien dat al hun vragen beantwoord worden en dat ze graag een respons zouden krijgen op feedback die zij gaven over de deelnemer. Een intervisie bijeenkomst werd door alle respondenten benoemd als zinvol.

Uit de resultaten komt naar voren dat het mogelijk is om vrijwilligers in te zetten in psychologische interventies en wat de belangrijkste elementen zijn om dit optimaal te laten verlopen. Uit het onderzoek komt naar voren dat de sterke punten van de interventie ‘Dierbare Herinneringen’, de training en ondersteunende materialen zijn, maar dat de begeleiding en intervisie bijeenkomst meer aandacht vergen. Voor psychologische interventies in het algemeen kan worden geconcludeerd dat in de training van vrijwilligers het beste, onder deskundige begeleiding, de onderliggende theorie kan worden besproken, waarna er oefeningen gedaan worden die voorbereiden op de praktijk. Tijdens de training is het van belang om de verschillende verwachtingen met betrekking tot de interventie te

bespreken en om alvast in te gaan op de afronding van de training. Tijdens de interventie is het voor de vrijwilligers belangrijk dat zij met hun vragen bij een begeleider terecht kunnen, dat ze hun feedback kunnen uiten en dat ze daar respons op krijgen.

De uitkomsten van dit onderzoek bieden nieuwe mogelijkheden voor een kosten- en tijdbesparende oplossing voor psychologische interventies, door de inzet van vrijwilligers. Voor vervolgonderzoek is het aan te raden een grote sample te gebruiken om de resultaten optimaal generaliseerbaar te maken.

## Abstract

In this study the focus is on conducting psychological interventions using volunteers. The purpose of this study is to create a clear image of the most important elements for the use of volunteers in a psychological intervention. Literature shows that there are guidelines for the use of volunteers in organizations, but no research has been done at the use of volunteers in psychological interventions. The three key elements in the use of volunteers in organizations are volunteer recruitment, training and supervision. To see how volunteers can be best recruited in interventions, research has been done on the experiences of volunteers with the intervention 'Dierbare Herinneringen', where volunteers provide an intervention based on life-review therapy to older people with mild depression in nursing and care homes.

For this research, the eight volunteers who participated in the intervention 'Dierbare Herinneringen' have been interviewed to find the main issues for recruiting volunteers in the intervention 'Dierbare Herinneringen', and more generally in psychological interventions.

With the exception of one person, all respondents of this study were already experienced with conversation skills. All respondents indicated that they have experienced the day of training as positive and the supporting materials in the form of a booklet and e-learning as very useful. Respondents indicated that they would like to see that all their questions would be answered and that they would like to get a response on the feedback that they gave about the participant. An intervention meeting was found useful.

The results show that it is possible to use volunteers in psychological interventions and what the key elements are in order to optimal facilitate this. The study shows that the strengths of the intervention 'Dierbare Herinneringen' are training and support materials, but the supervision and intervention require more attention. For psychological interventions in general it can be concluded that the training of volunteers, done under expert guidance, at best can discuss the underlying theory, after which exercises are done to prepare for the practice. During training, it is important to discuss the different expectations regarding the intervention and to enter into the completion of the training. During the intervention, it is important for the volunteers that they can go to a counselor with questions, they can express their feedback and that they are getting a response.

The results of this study provide new opportunities for cost- and time-saving solution for psychological interventions, through the efforts of volunteers. For further research, it is advisable to use a large sample to make the results optimally generalizable.

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	1
Abstract.....	3
Inhoudsopgave .....	4
1. Inleiding .....	5
1.1. Vrijwilligerswerk .....	5
1.2. Voorwaarden bij de inzet van vrijwilligers in interventies .....	6
1.3. Voorwaarden bij de inzet van vrijwilligers in organisaties .....	7
1.4. Interventie ‘Dierbare Herinneringen’ .....	8
1.5. Doelstellingen .....	9
2. Methode .....	12
2.1. Design .....	12
2.2. Respondenten.....	12
2.3. Procedure .....	12
2.4.Dierbare herinneringen .....	13
2.5.Meetinstrument .....	13
2.6.Data-analyse.....	14
3. Resultaten.....	15
3.1. Achtergrond vrijwilligers .....	15
3.2. Trainingsdag.....	15
3.3. Ondersteunend materiaal .....	16
3.4. Structuur & tijdslimiet .....	18
3.5. Afronding .....	19
3.6. Begeleiding .....	20
3.7. Intervisie .....	21
3.8.Psychologische interventies in het algemeen.....	22
4. Conclusie en discussie .....	24
4.1. Beantwoording onderzoeksvragen en reflectie .....	24
4.2. Sterke kanten, beperkingen en aanbevelingen .....	26
4.3. Conclusie.....	27
Referenties .....	29
Bijlagen .....	32
Bijlage 1 – Interviewschema.....	32
Bijlage 2 – Overzicht thema’s.....	34

## **1. Inleiding**

Het doel van dit onderzoek is om een duidelijk beeld te krijgen van de behoeftes bij het inzetten van vrijwilligers in een psychologische interventie. Dit onderzoek wordt uitgevoerd omdat er, voor zover bekend, nog geen onderzoek is gedaan naar life-review interventies waarbij vrijwilligers worden ingezet om de interventie uit te voeren. Ook zijn er voor zover bekend nog geen onderzoeken gedaan waarbij enkel vanuit het perspectief van de vrijwilliger wordt gekeken. Wel is er voornamelijk onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in organisaties, waarin aandacht is voor zowel de vrijwilligers als de professionals en de vrijwilligersorganisaties in hun onderzoek (Plemper et al., 2006; Runia & Machielse, 2012; Scholten & Overbeek, 2009).

### **1.1. Vrijwilligerswerk**

Vrijwilligerswerk is werk dat niet verplicht en onbetaald wordt verricht in enig georganiseerd verband, ten behoeve van anderen of de samenleving (Arts & te Riele, 2011). Dit werk wordt verricht door een vrijwilliger: iemand die zijn diensten aanbiedt zonder daar een vergoeding voor te verwachten (Shin & Kleiner, 2003). In 2010 waren er in Nederland 6.1 miljoen mensen die dat jaar vrijwilligerswerk hebben gedaan (Houben- van Herten & te Riele, 2011). Dit komt neer op 45.1% van de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder. Dit hoge getal komt echter doordat er bij dit onderzoek is gekeken naar het aantal mensen die dat jaar minstens 1 keer vrijwilligerswerk hebben gedaan. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van de Enquête Beroepsbevolking (EBB) en er naar het vrijwilligerswerk op het moment van het vraaggesprek wordt gevraagd, komt dit percentage uit op 22% van de volwassenen in 2009 (Arts & te Riele, 2011). Het verschil tussen deze percentages laat zien dat er veel mensen bereid zijn om vrijwilligerswerk te doen, alleen dat het aantal mensen dat zich voor lange tijd aan vrijwilligerswerk wil binden kleiner is dan het totale aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet.

De gemiddelde tijd die in vrijwilligerswerk wordt gestoken is 4,9 uur per week, waarbij laagopgeleiden wekelijks meer tijd besteden aan vrijwilligerswerk dan dat hoogopgeleiden doen. Daarentegen zijn er wel meer hoogopgeleiden die vrijwilligerswerk doen dan laagopgeleiden. Het grootste percentage van de vrijwilligers is tussen de 65 en 75 jaar oud (28%) (Arts & te Riele, 2011). Vrijwilligerswerk op het gebied van school, levensbeschouwing en verzorging is erg populair, maar het meest populair is vrijwilligerswerk dat te maken heeft met sport (Houben- van Herten & te Riele, 2011). Over

het percentage vrijwilligers dat psychologische interventies uitvoert is in de literatuur niets te vinden.

## **1.2. Voorwaarden bij de inzet van vrijwilligers in interventies**

Tot nu toe is er nog weinig onderzoek gedaan naar de inzet van vrijwilligers in psychologische interventies. Uit de enkele onderzoeken die er naar zijn gedaan komt naar voren dat de inzet van vrijwilligers in interventies zinvol lijkt, vooral als het gaat om langdurige, intensieve en complexe hulpverlening (Runia & Machielse, 2012; Damianakis, Wagner, Bernstein & Marziali, 2007). Vrijwilligers hebben namelijk vaak meer tijd en aandacht die ze aan een cliënt kunnen besteden dan dat professionals hebben. Daarnaast is het voor een vrijwilliger minder belangrijk om concrete doelstellingen te behalen met de cliënt. Wel wil de vrijwilliger zelf graag dat hij of zij zelf ook voldoening krijgt van het vrijwilligerswerk dat gedaan wordt en moet het goed te combineren zijn met werk en privé, waarbij goede randvoorwaarden geregeld zijn (Runia & Machielse, 2012).

Er zijn enkele onderzoeken gedaan naar het nut van interventies die gebruik maken van vrijwilligers die de interventie uitvoeren (Laforest, Goldin, Nour, Roy & Payette, 2007; Damianakis et al., 2007). In deze onderzoeken wordt benoemd dat de vrijwilligers het meewerken aan de (voorlichting- en psychologische) interventie als positief hebben ervaren en of de interventie op de juiste manier is uitgevoerd door de vrijwilligers, maar er wordt niet in gegaan op de behoeften van de vrijwilligers betreffende het uitvoeren van de interventie, zoals behoefte aan begeleiding.

Een onderzoek dat zich wel specifiek op de ervaring en het gebruik van vrijwilligers binnen een psychologische interventie heeft gericht is het onderzoek van Runia en Machielse (2012). Zij hebben onderzoek gedaan naar de inzet van vrijwilligers in de hulpverlening aan personen die structureel sociaal geïsoleerd zijn. Hierbij hebben ze gekeken hoe de vrijwillige inzet optimaal kan verlopen en dit hebben ze onderzocht door in gesprek te gaan met professionals en vrijwilligers die mensen in een sociaal isolement begeleiden. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het vaak lastig is om vrijwilligers in te zetten bij cliënten in sociaal isolement omdat het begeleiden van de vrijwilligers erg veel tijd in beslag neemt voor de professionals. Ook stellen Runia en Machielse dat de problematiek van cliënten in sociaal isolement vaak te complex is om enkel door vrijwilligers aan te pakken en is de inzet van professionals alsnog nodig. In het onderzoek komt ook naar voren dat het vinden van geschikte vrijwilligers voor deze doelgroep erg lastig is, ze moeten namelijk over bepaalde kwaliteiten en competenties beschikken en bereid zijn om voor lange tijd zich aan één cliënt

te binden, waarbij vaak maar langzaam resultaten geboekt worden.

### **1.3. Voorwaarden bij de inzet van vrijwilligers in organisaties**

Shin en Kleiner (2003) richten zich met een literatuur onderzoek op de inzet van vrijwilligers in organisaties in het algemeen en richten zich niet op één bepaalde doelgroep, zoals bij het onderzoek van Runia en Machielse (2012) over cliënten in een sociaal isolement wel het geval is. Shin en Kleiner noemen in hun artikel 'How to manage unpaid volunteers in organisations' drie elementen die van belang zijn bij het inzetten van vrijwilligers.

Ten eerste is dat de werving van de vrijwilligers. Voor de werving van vrijwilligers is het van belang dat er een duidelijke werksomschrijving is opgesteld, zodat het voor de vrijwilligers duidelijk is wat de verantwoordelijkheden zijn en hoe de tijdsbesteding er uit ziet. Ook is het van belang om te weten wat voor soort vrijwilligers je zoekt en op welke manier je deze het beste kan bereiken.

Ten tweede stellen Shin en Kleiner (2003) dat training van belang is. Bij training van vrijwilligers is het belangrijk dat de vrijwilligers instructies krijgen over de vaardigheden en houding die zij nodig hebben om het vrijwilligerswerk uit te voeren. Inhoudelijk moet de training de volgende punten bevatten: beleid en procedures, gegevens over noodsituaties, rollen en verantwoordelijkheden en specifieke vaardigheden en doelstellingen. Het trainen van de vrijwilligers is belangrijk, omdat het de vrijwilligers coördinator, de instelling en de vrijwilliger zelf beschermt tegen misbruik (of ongehoorzaamheid) van de procedures. Door een goede training en communicatie zal de vrijwilliger zich belangrijk, nodig en gewaardeerd voelen. De elementen van een goede training bestaan uit: relevante informatie gepresenteerd door een deskundige, geschikte tijd en locatie, participatieve en interactieve sessies. Daarnaast moet een training informatief zijn, ruimte geven voor feedback, ruimte geven voor de vragen en zorgen van de vrijwilligers en samenwerkend en bekrachtigd zijn.

Het derde en laatste belangrijke element is volgens Shin en Kleiner (2003) de begeleiding van de vrijwilligers. Begeleiding van vrijwilligers creëert een omgeving die verbintenis met de organisatie bevordert, doordat de begeleiders/managers het belang van vrijwilligers erkennen. Het geeft vrijwilligers de mogelijkheid om hun mening te geven, het zorgt er voor dat ze betrokken zijn bij besluitvorming en het geeft ze autonomie. Daarnaast moeten de relaties onderling bevorderd worden door sociale activiteiten. 40% van de vrijwilligers die stopt met het vrijwilligers werk, geeft aan dit te doen doordat de organisatie geen goede begeleiding geeft en ze de tijdsbesteding van de vrijwilligers niet op de juiste manier benutten. Vrijwilligers willen zich nuttig en gewaardeerd voelen. De begeleiders/managers



van de vrijwilligers moeten de vrijwilligers ondersteunen. Dit kan gedaan worden door middel van vergaderingen, telefoontjes en het verstrekken van de benodigde informatie.

#### **1.4. Interventie 'Dierbare Herinneringen'**

Een interventie waarbij gebruik wordt gemaakt van (getrainde) vrijwilligers is 'Dierbare Herinneringen'. 'Dierbare Herinneringen' is een interventie die gebaseerd is op life-review therapie. Deze interventie richt zich op het ophalen van specifieke positieve herinneringen bij (licht) depressieve ouderen in zorginstellingen (Bohlmeijer et al., 2010).

Depressie is een veelvoorkomende aandoening bij ouderen in verpleeg- en verzorgingshuizen. De prevalentie wordt geschat op 15,5% voor een ernstige depressie, 25,7% voor een milde depressie en bij 43,9% van de cliënten zouden depressieve symptomen aanwezig zijn (Jongenelis et al., 2007). Depressie bij ouderen zorgt ervoor dat hun kwaliteit van leven achteruit gaat, de economische lasten omhoog gaan en het kan suïcidale neigingen tot gevolg hebben wanneer de klachten niet behandeld worden (Monteso et al., 2012). Depressieve symptomen bij ouderen zijn geassocieerd met een grotere morbiditeit en mortaliteit, waardoor het van belang is om een interventie te ontwikkelen die depressieve symptomen bij ouderen kan verminderen (Scuteri, Modestino, Fedullo, Assisi & Gianni, 2013).

Cliënten met depressieve symptomen of een lichte depressie lijken de neiging te hebben om te overgeneraliseren, ze herinneren zich vaak globale negatieve herinneringen in plaats van specifieke positieve herinneringen. Overgeneralisatie leidt tot een hogere kwetsbaarheid voor het ontwikkelen van een depressie. Anderzijds blijkt ook dat een depressie negatieve gevolgen kan hebben voor de specificiteit van herinneringen (Dalglish et al., 2007; Vreeswijk & de Wilde, 2004). De interventie 'Dierbare Herinneringen' probeert de overgeneralisatie te verminderen door in de interventie juist specifieke positieve herinneringen op te halen. In de pilotstudy van 'Dierbare Herinneringen' zorgde de interventie bij 30% van de ouderen die kampten met een depressieve stoornis ervoor dat deze na de interventie geen stoornis meer hadden (Bohlmeijer et al., 2010).

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor het gebruik van reminiscentie om de geestelijke gezondheid bij ouderen te verbeteren. Reminiscentie is het proces van het ophalen van persoonlijke herinneringen. Dit kunnen algemene of juist specifieke herinneringen zijn die al dan niet vergeten waren (Bohlmeijer et al., 2011). Het ophalen van deze herinneringen kan grotendeels spontaan plaatsvinden door middel van bepaalde cues zoals foto's, liedjes, etc. (Bohlmeijer et al., 2010). Onderzoek laat zien dat reminiscentie belangrijke effecten

teweeg kan brengen bij ouderen, zoals afname van angst en depressie, en een stijging van tevredenheid met het leven ( Cappaliez & O'Rourke, 2006; Korte, Bohlmeijer, Westerhof & Pot, 2011)

Wanneer reminiscentie niet spontaan plaatsvindt maar gestructureerd wordt opgehaald, spreekt men van life-review. Hierbij wordt de (totale) levensloop van iemand systematisch besproken. Life-review wordt meestal uitgevoerd in een één-op-één setting met een begeleider die stuurt bij het ophalen van de herinneringen door vragen te stellen, maar het kan ook door de persoon zelf gedaan worden met behulp van een boek of aan de hand van vragen. (Bohlmeijer et al., 2011; Pinguart & Forstmeier, 2012). De focus van life-review ligt op de evaluatie van het leven en het integreren van, en betekenis geven aan, positieve en negatieve gebeurtenissen in een samenhangend levensverhaal. Life-review kan zorgen voor verbetering van het geheugen en stijging van het zelfvertrouwen (Birren & Deutschman, 1991; Pinguart & Forstmeier, 2012). Life-review is het meest geschikt voor mensen zonder een ernstige psychische stoornis, maar die wel depressie klachten hebben, die moeite hebben met bepaalde levensgebeurtenissen of overgangen in het leven. Hierin is life-review ook effectief gebleken. (Bohlmeijer et al., 2010; Hsieh & Wang, 2003; Pinguart, Duberstein & Lyness, 2007).

Wanneer life-review wordt gebruikt bij mensen met een mentale stoornis, zoals bijvoorbeeld depressie, is er sprake van life-review therapie. Life-review therapie heeft als doel het reduceren van verbittering en verveling en het stimuleren van een positieve kijk op het verleden. Vaak wordt hierbij gebruik gemaakt van psychotherapeutische technieken zoals cognitieve therapie (Pinguart & Forstmeier, 2012).

'Dierbare Herinneringen' is gebaseerd op life-review therapie, alleen wordt bij 'Dierbare Herinneringen' geen gebruik gemaakt van psychotherapie maar wordt de interventie gekoppeld aan inzichten over de werking van het geheugen van mensen met een depressie. Doordat er geen gebruik wordt gemaakt van psychotherapie kan 'Dierbare Herinneringen' goed uitgevoerd worden door vrijwilligers. De vrijwilligers hebben voor de uitvoer hiervan algemene therapeutische gespreksvaardigheden nodig die ze zich kunnen aanleren doormiddel van een training (Bohlmeijer et al., 2010).

## **1.5. Doelstellingen**

De doelstelling van dit onderzoek is meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden voor het inzetten van vrijwilligers in psychologische interventies en de voorwaarden die hierbij nodig zijn om de uitvoer van de interventies optimaal te laten verlopen. Deze kennis kan gebruikt worden bij het trainen en begeleiden van vrijwilligers. Deze these zal zich op kwalitatieve

wijze verdiepen in de ervaringen van de vrijwilligers met het uitvoeren van de interventie ‘Dierbare Herinneringen’, en meer algemeen in het gebruik van vrijwilligers in psychologische interventies, om er achter te komen hoe vrijwilligers het beste ingezet kunnen worden in een psychologische interventie.

Tot nu toe zijn er nog geen algemene richtlijnen voor de inzet van vrijwilligers in psychologische interventies. De kijk vanuit het perspectief van de vrijwilligers is hierbij van belang doordat er zo richtlijnen kunnen worden opgesteld die voor vrijwilligers belangrijk zijn, waardoor de coördinator van de interventie hierop kan inspelen en de vrijwilligers betrokken kan houden.

Op het gebied van life-review interventies zijn er veel onderzoeken uitgevoerd, maar voor zover bekend is er tot op heden bij geen van deze interventies gebruik gemaakt van vrijwilligers. Meestal worden de interventies geleid door therapeuten (Karimi et al., 2010; Korte, Bohlmeijer, Cappeliez, Smit, & Westerhof, 2012) of wetenschappelijk onderzoekers (Davis, 2004; Hsieh et al., 2010). Doordat deze echter beperkter beschikbaar zijn en meer kosten met zich meebrengen dan vrijwilligers, kan de inzet van vrijwilligers mogelijkheden geven voor het uitvoeren van meer interventies binnen de tijd en het geld dat er voor beschikbaar is. Tevens zijn er veel life-review interventies die in groepen worden gegeven (Pinquart & Forstmeier, 2012), soms met 65 cliënten per groep (Zhou et al., 2012). Hoewel dit geen effect heeft op de werking van de interventie (Pinquart & Forstmeier, 2012), is het denkbaar dat niet elk lid van de groep evenveel tijd krijgt om diens gevoelens en gedachten te delen en is het opbouwen van intimiteit en vertrouwen in de groep een uitdaging (Karimi et al., 2010). Wanneer er grote aantallen vrijwilliger kunnen worden ingezet als begeleider van een individuele psychologische interventie, is het aannemelijker dat elke cliënt gelijke kansen heeft met betrekking tot het uiten van emoties en gevoelens en het opbouwen van een band met de begeleider van de interventie.

In dit onderzoek zullen twee vraagstellingen beantwoord worden. De eerste vraagstelling luidt:

^Onder welke voorwaarden kan de interventie ‘Dierbare Herinneringen’ succesvol uitgevoerd worden door vrijwilligers?

De uitkomsten met betrekking tot de interventie ‘Dierbare Herinneringen’ zullen gebruikt worden om meer algemeen na te gaan onder welke voorwaarden vrijwilligers ingezet kunnen worden bij psychologische interventies in het algemeen. Dat leidt tot de tweede vraagstelling:

^Onder welke voorwaarden kunnen vrijwilligers succesvol ingezet worden om een

psychologische interventie uit te voeren?

Naar aanleiding van de gevonden literatuur is de verwachting dat vrijwilligers belang hechten aan een goede training en dat ze betrokkenheid en begeleiding belangrijke aandachtspunten vinden bij de uitvoer van een psychologische interventie.

## **2.Methode**

In dit hoofdstuk zal een overzicht worden gegeven van de werkwijze van de onderzoeker. Allereerst zal het design van het onderzoek worden besproken, vervolgens zal er een uitleg worden gegeven volgens welke procedure er te werk is gegaan tijdens het onderzoek. De respondenten zullen worden besproken en de kernelementen van de life-review interventie 'Dierbare Herinneringen'. Tot slot zullen de meetinstrumenten en de manier van data-analyse worden behandeld.

### **2.1.Design**

De opzet van dit onderzoek is kwalitatief. Vrijwilligers is expliciet gevraagd naar hun ervaring met het uitvoeren van de interventie 'Dierbare Herinneringen'. Dit is gedaan met behulp van een semigestructureerd interview.

### **2.2. Respondenten**

De respondenten van dit onderzoek zijn acht vrijwilligers die de interventie 'Dierbare Herinneringen' hebben uitgevoerd met een deelnemer. Dit zijn alle vrijwilligers die tot nu toe de interventie uitgevoerd hebben. Zeven respondenten hebben via anderen gehoord van de interventie en hebben zich daarna aangemeld, één respondent is zelf op zoek gegaan naar vrijwilligerswerk en kwam het project op internet tegen. De respondenten zijn zes vrouwen en twee mannen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 64.1 jaar oud, waarbij de jongste respondent 40 jaar oud is en de oudste 88 jaar oud. Vijf respondenten komen uit de omgeving van Enschede, de overige drie respondenten komen uit de buurt van Heerenveen. Alle respondenten hadden momenteel geen of weinig werk of waren al met pensioen en hadden daardoor tijd om mee te doen aan de interventie 'Dierbare Herinneringen'. De respondenten hadden allemaal verschillende achtergronden, waarbij ze al eerder ervaring op hadden gedaan met gesprekstechnieken.

### **2.3. Procedure**

Op het moment van de start van het onderzoek waren er acht vrijwilligers die de interventie 'Dierbare Herinneringen' met een deelnemer hadden doorlopen. Alle acht de vrijwilligers zijn via de e-mail of telefoon benaderd voor deelname aan dit onderzoek. Hierbij werd uitgelegd wat de bedoeling van het interview was en werd er een datum en locatie voor het interview afgesproken, in overeenstemming met de respondent. De interviews duurden ongeveer een half uur per persoon en vonden plaats bij de vrijwilligers thuis of een andere locatie die zij

zelf uit hadden gekozen. Alle gesprekken werden, na toestemming van de respondenten, opgenomen met een voicerecorder en daarna getranscribeerd. Behalve de interviewer en de vrijwilliger, waren er geen andere mensen aanwezig bij de interviews. De interviews vonden plaats tussen 16 oktober en 7 november 2013 en zijn onderdeel van een groter onderzoek naar de effecten van 'Dierbare Herinneringen'. Het project is goedgekeurd door de Medisch Ethische Toetsingscommissie.

#### **2.4.Dierbare herinneringen**

Dierbare herinneringen is een interventie die is opgezet om te worden uitgevoerd door opgeleide vrijwilligers. De interventie richt zich op mensen van 65 jaar en ouder, met lichte tot matige depressie klachten. Het doel van de interventie is het versterken van de positieve zelfidentiteit en daarmee het verminderen van de depressieklachten. De deelnemers worden volgens een vaste werkwijze getraind in het ophalen van positieve, specifieke autobiografische herinneringen. Dit wordt uitgevoerd door vrijwilligers, tijdens vijf gesprekken van ongeveer 45 minuten over verschillende levensfasen. Het eerste gesprek is een oriënterend gesprek, bedoeld om de vrijwilliger en de deelnemer kennis te laten maken en om algemene dingen over de deelnemer te weten te komen. Tijdens het tweede gesprek worden er herinneringen opgehaald over de kindertijd, van 0 tot 12 jaar. Het derde gesprek gaat in op de jeugd, van 12 tot 18 jaar, en het vierde gesprek op de volwassenheid. In het vijfde gesprek worden er herinneringen opgehaald over het leven in het algemeen, dit is tevens het afsluitend gesprek.

De vrijwilligers die de interventie uit gaan voeren bij deelnemers, worden hiervoor getraind. Zij krijgen een 1-daagse training waarin informatie wordt gegeven over de interventie en gesprekken geoefend worden met behulp van rollenspellen. Tevens krijgen de vrijwilligers een boekje mee naar huis waar ze alle informatie in kunnen nalezen, waar de structuur van de gesprekken in weergegeven staat en waar voorbeeldvragen in staan. Op internet kunnen de vrijwilligers via een e-learning programma oefenen met de gesprekken.

#### **2.5.Meetinstrument**

Tijdens dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview (Bijlage 1). Het interviewschema bevat 16 vragen over verschillende onderwerpen van de interventie en is als volgt opgebouwd: de eerste vragen gaan over het eerste moment dat de respondenten in contact kwamen met de interventie 'Dierbare Herinneringen', daarna zijn er vragen over respectievelijk de training, de verschillende gesprekken, de afronding, de begeleiding en

uiteindelijk over hun eigen ervaringen. Zo konden de respondenten hun verhaal vertellen vanaf de eerste ontmoeting tot aan de laatste en de eventuele vragen die zij hier aan over hebben gehouden. De gestelde vragen stonden vooraf vast, maar de volgorde hiervan en de manier van vraagstelling was afhankelijk van het verloop van het interview, dit verschilde per respondent. Een aantal vragen hoefde niet meer gesteld te worden doordat in de loop van het interview de respondent deze uit zichzelf al beantwoordde. Daarnaast zijn sommige vragen niet gesteld doordat deze bij enkele respondenten niet van toepassing waren. Verder werd er op een aantal onderwerpen dieper ingegaan naar aanleiding van het verhaal dat de respondent vertelde, zodat alle relevante onderwerpen helemaal duidelijk werden voor de interviewster.

## **2.6.Data-analyse**

In de interviews zijn ook onderwerpen naar voren gekomen die in het interview niet expliciet bevraagd zijn, deze onderwerpen zijn benoemd door de respondenten zelf als verbeterpunten. Na afname van de acht interviews zijn de gesprekken aan de hand van de opnames met de voicerecorder getranscribeerd. De informatie die niet van belang was voor het onderzoek is hierbij buiten beschouwing gelaten. Van alle interviews is één bestand gemaakt en deze is gecodeerd met behulp van Atlas.ti. Met behulp van dit programma is er begonnen met het open coderen. De citaten die belangrijk zijn voor de vraagstelling van het onderzoek hebben allemaal een code gekregen die paste bij het citaat. De lengte van de citaten zijn verschillend, elk citaat is gekozen op basis van de inhoud, wanneer meerdere zinnen bij elkaar hoorden wat betreft inhoud is er één citaat van gemaakt en er een code aan gegeven. De eerste fase van het coderen is alleen met behulp van codes gedaan. In de tweede fase zijn de codes onderverdeeld in thema's. In Bijlage 2 staat een overzicht van de verschillende thema's en hoeveel codes er bij elk thema horen. Het indelen hiervan is gedaan volgens de methode van de constante vergelijking. Dat wil zeggen dat er bij elk citaat wordt gekeken of het bij een bestaand thema past of dat er een nieuw thema moet worden gemaakt. In de laatste fase zijn 8 thema's overgebleven.

### 3. Resultaten

De interviews met de vrijwilligers hebben resultaten opgeleverd over verschillende onderwerpen. In dit hoofdstuk zullen alle relevante onderwerpen worden besproken die naar voren kwamen uit de interviews.

#### 3.1. Achtergrond vrijwilligers

Uit de vraag ‘Welke benodigde vaardigheden (luisteren, empathie tonen, structureren en doorvragen) gingen u goed af en welke vond u lastig en waarom?’ kwam naar voren dat er veel respondenten waren die een werkgeschiedenis hadden waarin ze ervaring op hadden gedaan met gespreksvaardigheden. Zeven van de acht respondenten gaven bij deze vraag aan dat de meeste vaardigheden hen goed afgingen omdat ze al ervaring hadden met gespreksvoering. Een respondent die bij justitie en in de gezondheidszorg heeft gewerkt zegt hierover: *‘Dat klinkt een beetje vervelend, maar dat was voor mij geen probleem. Ik heb daar in mijn werk natuurlijk zo veel training in gehad, dat is gewoon een stukje van mezelf geworden, dat is niet echt een probleem’*. Een andere respondent antwoordt op de vraag: *‘Ik heb in het onderwijs gewerkt als docent maar vooral als schoolleider. Ik heb dus menigmaal gesprekken moeten voeren, met ouders, met docenten, met leerlingen. Ik heb daarvoor ook ander werk gedaan in de personele sfeer, dus ik doe het een beetje op de automatische piloot’*. De achtergrond van de respondenten is wel allemaal verschillend, waardoor de ervaring met gespreksvoering bij iedereen op een andere manier is opgedaan. Alle zeven respondenten gaven aan dat het voeren van de gesprekken met de deelnemers goed verliep mede door hun werkervaring of studie.

#### 3.2. Trainingsdag

Voor aanvang van de cursus ‘Dierbare Herinneringen’ hebben de vrijwilligers een trainingsdag bijgewoond om meer informatie te krijgen over de cursus en om te oefenen met de gesprekken die zij met de deelnemer zouden gaan voeren.

Over de trainingsdag waren alle respondenten positief. In Tabel 1 zijn de kenmerken weergegeven die door de respondenten genoemd zijn over de trainingsdag. De praktische oefeningen werden door vijf respondenten benoemd als goede eigenschap van de training. Een respondent zei hierover: *‘Je hebt wel vrij duidelijk hoe dan een gesprek gaat want het wordt meer in de praktijk geoefend als in de theorie zegmaar, het werd wel theoretisch onderbouwd maar het werd wel in de praktijk geoefend, dus dat is alleen maar ideaal want in de praktijk zul je het toch ook moeten doen’*. Een andere respondent vertelde: *‘De structuur*



van de training was uitstekend. De sterke punten van de training waren dat er veel mogelijkheid was om te oefenen, om rollenspellen te gaan doen, ik denk dat dat best belangrijk is want theorie alleen maakt natuurlijk nog niet dat je een goede gesprekspartner bent natuurlijk. En de prettige manier waarop dat gedaan is’.

De goede sfeer van de training werd door vier respondenten benoemd als positieve eigenschap. Een voorbeeld hiervan: *‘We hebben ontzettend gelachen met zijn allen. Zit je daar met allemaal vrouwen en de ene speelt dan de deelnemer en de andere de vrijwilliger (...) en dan schoot ik al in de lach (...) dat zorgt er ook voor dat je met de groep gewoon gezellig bezig bent en dat het ook een leuke training is maar dat je je ook kunt herinneren waar de training om gaat’.*

Drie van de acht respondenten gaven aan dat de training wel anders was dan de praktijk. Iemand zei hierover: *‘Alleen ik vond de training ‘bereid je voor op hele ingewikkelde gesprekken’, maar die komen in de praktijk niet uit’.* Na afloop van de training hadden alle deelnemers wel het gevoel goed voorbereid te zijn om te starten met het uitvoeren van de interventie.

Tabel 1  
*Eigenschappen Training*

Eigenschappen training	Aantal keer benoemd
Praktisch	5
Goede sfeer	4
Praktijk anders dan training	3

### **3.3. Ondersteunend materiaal**

Om thuis de gesprekken die de vrijwilligers moesten gaan voeren met de deelnemers van ‘Dierbare Herinneringen’ voor te kunnen bereiden, hebben de vrijwilligers ondersteunend materiaal meegekregen. Dit ondersteunend materiaal bestond uit een boekje met informatie voor de trainers en inloggegevens om toegang te krijgen tot een e-learning programma waar de deelnemers de gesprekken met behulp van filmpjes en vragen konden oefenen.

Alle respondenten waren tevreden over het boekje en de e-learning, die ze op hun gemak thuis konden bestuderen nadat ze de trainingsdag hadden gehad. In Tabel 2 worden de kenmerken weergegeven die de respondenten hebben genoemd over zowel het boekje als de e-learning. Op één respondent na heeft iedereen de e-learning gebruikt, het boekje is door alle acht respondenten gebruikt. Eén respondent geeft duidelijk aan wat hij goed vond aan het

boekje en de e-learning: *‘Het boekje ook, die vond ik erg goed in elkaar zitten. Heel concreet, heel erg bruikbaar. Want er zaten een paar maanden tussen de training en dat het gesprek plaats vond dus dan moet je het je zelf weer gaan herinneren en toen was dat boekje een uitkomst’*. Over de e-learning zegt hij: *‘De e-learning was meer een test van mijn eigen geheugen maar was goed als ondersteuning voor jezelf, een soort van samenvatting die heel precies gecontroleerd wordt, want er zitten dan wat instinkers bij waarvan je denkt, ‘oh ja het is net even iets anders’*. *Goed als ondersteuning, goed om te oefenen’*. Andere dingen die gezegd werden over het boekje waren dat het bruikbaar was doordat het erg duidelijk was en het gemakkelijk was dat je dit in je eigen tijd kon doornemen. Ook werd het boekje betiteld als volledig en was het een goede uitkomst om tussen de training en het eerste gesprek alles weer even na te lezen. Er werden duidelijke handvatten gegeven en het was een prima voorbereiding op de gesprekken.

De e-learning werd bruikbaar, duidelijk, volledig en gemakkelijk bevonden. Ook hierbij vonden de respondenten het fijn dat je het in je eigen tijd door kon nemen en dat het een goede ondersteuning bood voor het voorbereiden van de gesprekken. De respondent die geen gebruik heeft gemaakt van de e-learning kon dit niet vinden op haar computer. Een andere respondent vond de e-learning in eerste instantie afschrikkend omdat het op de computer gedaan moest worden, ze zegt hierover: *‘Bij de e-learning dacht ik ‘o jee’*. *Dat heeft met mijn leeftijd temaken, maar ik kwam er goed uit’*.

Tabel 2  
*Kenmerken Ondersteunend Materiaal*

Boekje	Aantal keer benoemd	E-learning	Aantal keer benoemd
Zelfstandig te gebruiken	4	Bruikbaar	3
Bruikbaar	3	Duidelijk	2
Duidelijk	2	Volledig	2
Volledig	2	Zelfstandig te gebruiken	1
	1	Gemakkelijk	1
		Geheugentest	1

### 3.4. Structuur & tijdslimiet

Een aantal respondenten gaf aan dat ze het aanhouden van de tijdslimiet lastig vonden (vier van de acht). In het boekje ‘Dierbare herinneringen, informatie voor trainers’ staat aangegeven dat de tijd per gesprek ongeveer 45 minuten behoort te zijn, drie respondenten geven echter aan dat ze vaak langer zijn gebleven dan 45 minuten, soms voor het gesprek zelf, maar soms ook voor de gezelligheid: *‘(...) ik ben ook wel eens langer gebleven omdat hij dat heel graag wou. Hij wou dan nog wat laten zien ofzo en dat doe ik dan toch, misschien mag het wel helemaal niet, maar goed. Ik ben ook wel eens na het gesprek nog een half uur gebleven voor de gezelligheid. Hij vindt het gewoon geweldig’*, aldus een respondent. Bij een andere respondent waren alle gesprekken langer dan de aangegeven tijd: *‘Ik kwam er elke keer om half 11 geloof ik, maar ik ben er nooit voor 12 uur weggegaan. Omdat het gewoon makkelijk verliep, ik kan me ook voorstellen dat iemand potdicht zit en dat je na 3 kwartier denkt ‘nu is het wel mooi geweest’. Het was geen enkel probleem om het uit te laten lopen’*.

Hoe de vrijwilligers met de tijdslimiet omgaan is echter verschillend, een respondent zei het volgende: *‘Ik ben altijd een uur geweest. Dan hou je je daar ook aan. Ik vond het wel vrij kort, je houdt je er ook aan want afspraak is afspraak, maar ze kon soms nog wel veel meer praten’*.

Ook kan het aan de deelnemer zelf liggen hoelang het gesprek verloopt, één respondent geeft namelijk aan dat de tijd voor de deelnemer precies goed was, als het langer zou duren zou de deelnemer het gesprek niet meer volhouden. Wel vond ze zelf dat het wat aan de korte kant was doordat je ook nog een inleiding van het gesprek had en weer even moest bespreken wat de week ervoor besproken was, waardoor het uiteindelijke herinneringen ophalen maar kort duurde. Bij een andere respondent was het voor de deelnemer al snel genoeg: *‘Dat was voldoende, bij deze vrouw zeker. Het is geen grote prater. Ze gaf ook heel duidelijk na 35 of 40 minuten aan dat ze het wel genoeg vond. Dan kapte ze het zelf bijna af (...) maar ze wist ook wel van die 3 kwartier, dat had ik ook wel duidelijk gezegd en daar had ik ook wel structuur aan gegeven’*.

Het volgen van de structuur van de gesprekken en het indelen in de verschillende levensfasen werd moeilijk bevonden door drie van de acht respondenten. Doordat de gesprekken elk over een andere levensfase zouden moeten gaan, moesten de gesprekken goed gestructureerd worden, dit lukte niet altijd even goed doordat de meeste deelnemers veel meer te vertellen hadden over bijvoorbeeld de volwassenheid dan over de kindertijd, iemand zegt hierover: *‘Je kunt je er heel moeilijk aan houden, maargoed als je iemand hebt van 96 en je die volwassen periode neemt, van 18 tot 96, dan is dat veel te lang (...) Dan kwam ze*

*daarop en daarop en dan begon het weer, en ik denk ik moet nou deze fase hebben. Dat was heel moeilijk om bij haar vast te houden*'. Een andere respondent merkt ook op dat de fases snel in elkaar overlopen, over de gesprekken over de jeugd en daarna de volwassenheid zegt ze: *'Dat zat er eigenlijk aan vast. Want in het boekje staat tot je 18<sup>de</sup>, maar toen ze haar man ontmoette dat hoorde eigenlijk al weer bij die volgende periode. Die periode was heel groot dus daar hebben we ook heel veel over gesproken, ook als we in die andere fase zaten want dan kwam ze toch weer op die fase*'.

### **3.5. Afronding**

De afronding van de training met de deelnemer was voor veel respondenten lastig. Hierbij gaat het zowel over de afronding van het laatste gesprek als over het feit dat er na het laatste gesprek geen contact meer is met de deelnemer. Vijf van de acht respondenten geven aan dat ze het vervelend vinden dat ze na het laatste gesprek niks meer horen over hoe het nu verder gaat met de deelnemer. Eén mevrouw zegt hierover: *'Ik weet niks. Dat vind ik echt helemaal niet leuk. Ik wil ook wat terug horen, ik wil feedback (...) Dat ik weet dat het afgerond is voor haar, of dat er nog een vervolg aan zit en of het wat opgeleverd heeft*'. De respondenten geven aan dat ze het fijn zouden vinden als ze aan iemand door kunnen geven hoe zij het hebben ervaren en of ze bijvoorbeeld dachten dat de deelnemer meer ondersteuning nodig had, van bijvoorbeeld een psycholoog. Hiervoor lijkt het de vrijwilligers zinvol als er een formulier is die zij na afloop kunnen invullen, iemand zegt over de inhoud van dat formulier het volgende: *'(...) van wat heb je nog meer opgemerkt of wat ging er goed, wat ging er minder goed, wat is je opgevallen en ligt dat dan aan je eigen vaardigheid of aan je deelnemer*'. Een andere vrijwilliger zegt hierover dat er in het formulier een mogelijkheid moet zijn om aan te geven of de deelnemer bijvoorbeeld extra verzorging of aandacht nodig heeft.

Het is voor de vrijwilligers soms lastig dat het contact met de deelnemer na het 5<sup>e</sup> gesprek ineens ophoudt. Vaak vragen de deelnemers of ze nog een terug zouden willen komen en vaak willen de vrijwilligers dit wel maar weten ze niet hoe ze hier mee om moeten gaan. Een respondent zegt hierover: *'Ze vroeg ook of ik nog eens terug wilde komen. Dat wil ik wel maar ik vind het wel belangrijk dat er eerst iemand is geweest om de vragenlijst nog een keer af te nemen, dat het is afgerond*'. Een respondent die op het moment van het interview de training met haar deelnemer nog niet heeft afgerond vraagt zich dan ook af hoe ze het bij het 5<sup>e</sup> gesprek kan afsluiten, hierover zegt ze: *'Mijn vraag is wel, hoe ga je dit nu afsluiten ik zou me heel goed kunnen voorstellen dat van hem straks de vraag komt van zien*

*we elkaar nog eens een keer. Dat vind ik wel fijn als jullie daar ook over nadenken, want voor de eenzame mensen is dit heel fijn gewoon. En ik denk niet dat ik hem zomaar ga blijven bezoeken, ik denk ook niet dat dit goed is eigenlijk. Daar zit ik ook wel een beetje mee, van hoe ga je dat doen en komt er nog iets, gaan jullie er ook nog iets mee doen?'. Hierbij geeft ze ook aan dat ze denkt dat de deelnemers aan het project allemaal behoefte hebben aan meer contact aangezien het eenzame mensen zijn. Ook is er een respondent die aangeeft dat ze zich schuldig voelt tegenover haar deelnemer omdat ze haar na de gesprekken weer alleen laat. Maar deze respondent geeft ook aan dat dit vooral komt doordat ze vrijwilliger is en dit niet haar beroep is. 'Ik denk dat als ik het als beroep had gedaan, dat ik er veel meer kort over had gesloten met de coördinator daar over. Dan sta je er anders in. Dan had ik allang aan de bel getrokken 'en nu?'' , aldus een respondent.*

Uit de verschillende reacties van de respondenten blijkt dat ze het moeilijk vinden om na de vijf gesprekken niet meer terug te komen. Vaak voelen de vrijwilligers zich begaan met de deelnemer en willen ze de deelnemer blijven bezoeken om de deelnemer niet 'in een gat' te laten vallen. Sommige vrijwilligers hebben echter minder moeite met de afsluiting van de training, een mevrouw waarbij de deelnemer na het tweede gesprek niet meer verder wilde zei hierover: *'Ik denk ook wel dat mijn vaardigheden er voor hebben gezorgd dat ik dat gesprek ook heel snel vergeten ben en daar geen vervelend gevoel aan over heb gehouden, want ik ben gewend om mensen in hun waarde te laten en het van me af te laten glijden. Het is niet persoonlijk, ik zit daar als vrijwilliger voor het project en ik zit daar voor die meneer en als die meneer dat niet wil dan, 'ja pech', het is niet anders'*. Een andere respondent zei hierover: *'Ik ben vanuit mijn werk ook wel gewend om dat af te kaderen en weer afscheid te nemen en los te laten. Misschien dat dat uit maakt, maar ik kan me er wel wat bij voorstellen dat mensen het soms lastig vinden dat het ineens afgelopen is'*. Het zijn echter maar twee van de acht respondenten die dit zo ervaren, het merendeel vond het dus wel lastig.

### **3.6. Begeleiding**

Eén vraag in het interview was 'wat vond u van de begeleiding die u kreeg?'. Op deze vraag is op verschillende manieren geantwoord door de respondenten. Drie respondenten gaven namelijk aan dat ze tijdens de gesprekken die ze met de deelnemer hadden geen begeleiding meer hebben gehad, maar deze ook niet nodig hadden. Eén mevrouw beantwoordt de vraag dan ook met: *'Ja, wel voldoende. Van mij uit was er ook geen behoefte aan meer contact, ik vond het wel genoeg zo. Je moet het toch alleen doen'*. Maar er waren ook mensen bij wie de gesprekken minder soepel verliepen, of die vragen kregen tijdens de gesprekken en die daar

graag met iemand over wouden mailen of bellen. Vier van de acht mensen geven aan dat ze de begeleider hebben gemaïld toen ze bezig waren met de cursus ‘Dierbare Herinneringen’, één respondent zegt hierover: *‘Nou bijvoorbeeld die vraag van hoe ga ik daar nou mee om, dan mail ik [naam begeleider] en dan krijg ik daar antwoord op. Dus dat was wel goed’*. Echter waren er van die vier respondenten drie die op hun (laatste) mail geen antwoord meer hebben gehad. Hierbij geeft één mevrouw aan: *‘Ik heb regelmatig gemaïld en daar kreeg ik ook reacties op, dat vond ik prettig. Alleen op het laatst, met de belangrijkste mail ging het helemaal mis, daar heb ik nooit reactie op gehad’*. Ook is er een respondent die nog gevraagd was of ze de interventie bij nog een deelnemer wou doen, maar daar niks meer over heeft gehoord. Dat er geen reactie komt op de mailtjes ervaren de respondenten als vervelend. In sommige gevallen zoeken de vrijwilligers dan ook op een andere manier een uitlaatklep voor hun verhaal. Zo was er een mevrouw die na het eerste gesprek graag wou vertellen hoe het gesprek was verlopen, maar de begeleider niet kon bereiken. Omdat ze haar verhaal toch graag kwijt wilde heeft ze een andere vrijwilliger gebeld die ook bij de training was geweest. Met deze mevrouw heeft ze iedere keer na een gesprek even gebeld om haar ervaringen te delen met iemand. Een andere respondent waarbij de begeleider ook geen tijd had heeft er verder niks mee gedaan en zegt: *‘Verder heb ik daar zelf geen begeleiding bij nodig gehad. Het enige is, dat toen ik verslag wilde doen aan [naam begeleider], want ik wilde het haar toch wel even vertellen, dat het een beetje een verrassing voor me was dat deze man niet het soort problemen had die ik verwachtte. Maar goed, [naam begeleider] had geen tijd. Het is verder ook prima hoor, ik heb haar toen even kort een mailtje gestuurd en jij mag dit verder overbrengen’*.

### **3.7. Intervisie**

De eerste respondent die geïnterviewd is gaf aan dat ze het leuk zou vinden als er nog een intervisiebijeenkomst plaats zou vinden. Naar aanleiding van haar opmerking is er in elk interview gevraagd hoe de respondent dacht over een intervisiebijeenkomst. In Tabel 3 zijn de kenmerken weergegeven die de respondenten genoemd hebben over een intervisiebijeenkomst. Uit de interviews komt naar voren dat alle respondenten een intervisie nuttig zouden vinden. Veel geven aan graag ervaringen uit te wisselen met de andere vrijwilligers omdat ze nieuwsgierig zijn naar hun ervaringen (vijf van de acht) en dat het ze leuk en leerzaam lijkt om ervaringen met anderen uit te wisselen. *‘Misschien toch weer even contact met elkaar, als we dan met het groepje waar we mee gestart zijn bij elkaar komen. Ervaringen uitwisselen, dat vind ik wel heel fijn’*, aldus een respondent. Hierbij vult ze aan:

*‘De een heeft daar wat meer behoefte aan dan de ander, maar je kan van elkaar zeer zeker leren, dat heb ik wel gemist’.* Een andere respondent merkt op: *‘Ik ben wel benieuwd hoe het met andere gegaan is, omdat ik me kan voorstellen dat het heel uiteenlopend zal zijn, omdat het heel andere personen zijn en andere deelnemer hebben gehad’.* Doordat iedere vrijwilliger een andere deelnemer had en dus een andere ervaring heeft opgedaan, denken de respondenten dat het uitwisselen van ervaringen leerzaam kan zijn voor een volgende keer. Tevens zou een intervisie een goede gelegenheid zijn om een deel van de eerste training nog een keer te herhalen om te kijken of je nog weet hoe de gesprekken moeten verlopen. Eén respondent merkt hierbij op dat het ook een goede manier is om de vrijwilligers er bij te blijven betrekken op het moment dat er even geen deelnemers zijn en ze er hierdoor niet meer mee bezig zijn.

Twee respondenten zeggen er voor zichzelf geen belang bij te hebben maar dat het voor het onderzoek wel belangrijk kan zijn, één van de respondenten zegt hierover: *‘Ik dacht dat het nog de bedoeling was om nog een follow-up te geven aan de training, ik denk dat dat goed is. Of ik daar nou speciaal behoefte aan heb, maar ik denk dat het in het kader van het hele onderzoek gewoon wel belangrijk is (...) Als het er is zou ik wel vinden dat ik daar naar toe moest gaan. Ik zou er naar toe gaan’.* Deze respondenten hebben zelf geen behoefte om ervaringen uit te wisselen of om de eerste training te herhalen.

Tabel 3  
Kenmerken intervisiebijeenkomst

Nut van intervisie	Aantal keer benoemd
Ervaring uitwisselen	5
Herhaling	2
Belangrijk voor het onderzoek	2
Zelf geen belang bij	2
Vrijwilligers op de hoogte houden	1

### 3.8. Psychologische interventies in het algemeen

Alle voorgaande paragrafen in dit hoofdstuk laten de resultaten zien die specifiek zijn voor ‘Dierbare Herinneringen’. Wanneer er naar psychologische interventies in het algemeen wordt gekeken zijn er een aantal resultaten die naar voren komen uit het onderzoek die hier

ook op toepasbaar zijn. Alle respondenten zijn positief over het gebruik van een training. Hierbij geven ze aan dat een combinatie van het doornemen van de theorie van een interventie en het oefenen van de interventie in de praktijk van belang zijn. Dit zien de respondenten graag gebeuren onder deskundige begeleiding. Wanneer er daarnaast ondersteunend materiaal beschikbaar is ervaren de respondenten dit als positief. De respondenten geven hierbij aan dat het ondersteunend materiaal bruikbaar is om thuis de besproken elementen nog een keer na te lezen en om zich voor te bereiden op de interventie.

Punten waar respondenten moeite mee hebben is het aanhouden van een tijdslimiet en structuur en het afronden van een interventie. Respondenten willen graag weten wat er met de deelnemer gebeurt wanneer ze klaar zijn met interventie. Ook geven ze aan dat ze graag zien dat hun feedback op een deelnemer door de begeleider wordt gelezen en dat er een reactie op wordt gegeven. Om contact te houden met de andere vrijwilligers die deelnemen aan een interventie vinden respondenten een intervisie bijeenkomst van belang. De respondenten geven aan dat ze hierbij ervaringen willen uitwisselen met andere vrijwilligers en hun kennis over de interventie willen ophelderen.



## **4. Conclusie en discussie**

Het doel van dit onderzoek was een duidelijk beeld te krijgen van de behoeften bij het inzetten van vrijwilligers in een psychologische interventie. Hieronder zullen de bevindingen van dit onderzoek besproken worden in relatie met eerder onderzoek. Daarnaast zullen de sterke en zwakke punten van dit onderzoek besproken worden, waarna er aanbevelingen worden gedaan voor vervolgonderzoek.

### **4.1. Beantwoording onderzoeksvragen en reflectie**

Aan het begin van dit onderzoek zijn twee verschillende vragen gesteld, de eerste vraag was: 'Hoe kan de interventie 'dierbare herinneringen' uitgevoerd worden door vrijwilligers?'. Uit de resultaten blijkt dat de interventie 'Dierbare Herinneringen' sterke punten en verbeterpunten heeft. De sterke punten van de interventie zijn de training en het ondersteunend materiaal. De trainingsdag die wordt gegeven aan de vrijwilligers van 'Dierbare Herinneringen' is op de juiste manier ingericht. Vrijwilligers vinden het belangrijk dat de theorie van de interventie wordt besproken, maar ook dat er geoefend wordt om deze theorie in de praktijk te brengen. Binnen de training voor de interventie 'Dierbare Herinneringen' is hier genoeg aandacht voor waardoor de vrijwilligers na de training goed voorbereid zijn om de interventie te geven aan de deelnemers. Wel is het hier nog van belang dat er in de training besproken wordt hoe de afronding van de interventie eruit gaat zien, dit wordt momenteel nog niet duidelijk genoeg besproken in de training. Het ondersteunende materiaal dat bij de interventie 'Dierbare Herinneringen' gebruikt wordt is op de juiste manier vorm gegeven. Het boekje geeft de vrijwilligers ondersteuning om de theorie thuis nog eens door te nemen en de e-learning zorgt ervoor dat de praktijk nogmaals geoefend kan worden.

De verbeterpunten van de interventie 'Dierbare Herinneringen' zijn te behalen bij de begeleiding en intervisie bijeenkomst. Uit de resultaten kan worden geconcludeerd dat niet alle vrijwilligers die deelnamen aan de interventie reactie hebben gehad op de vragen die zij hebben gesteld. Om te laten zien dat de vrijwilligers serieus genomen worden is het belangrijk dat er ruimte is voor vragen en bevindingen van de vrijwilligers en dat hier een reactie op wordt gegeven. Na afloop van de interventie met een deelnemer of tussen de interventies van twee deelnemers in, is het bovendien aan te raden om een intervisiebijeenkomst te houden zodat de vrijwilligers hun ervaringen kunnen delen met andere vrijwilligers of de training nog een keer kunnen herhalen.

De tweede vraag die aan het begin van dit onderzoek is gesteld is: 'Hoe kunnen

vrijwilligers ingezet worden om een psychologische interventie uit te voeren?'. De resultaten hebben tot de volgende conclusies geleid:

Het is een voordeel om vrijwilligers te werven met een relevante achtergrond, hierdoor kan er in de training tijd bespaard worden. Shin en Kleiner (2003) benoemen dit ook als een belangrijk element van het begeleiden van vrijwilligers. Zij geven aan dat het belangrijk is om te weten wat voor soort vrijwilliger je zoekt.

Voor aanvang van de interventie hebben vrijwilligers een training nodig die de onderliggende theorie van de interventie bespreekt en daarna overgaat tot het praktisch gericht oefenen van de interventie. Daarnaast is het aan te raden om tijdens de training ondersteunend materiaal aan te bieden waarmee thuis geoefend kan worden. Ook blijkt uit dit onderzoek dat het belangrijk is om bepaalde regels en verwachtingen te bespreken in de training zodat iedere vrijwilliger er hetzelfde met de regels om gaat en ze weten wat ze kunnen verwachten. Hierbij is het ook belangrijk om de afronding van de interventie alvast goed te bespreken en wat de regels zijn met betrekking tot het contact met de deelnemer na de interventie. Over de training van vrijwilligers komt uit dit onderzoek naar voren dat deze er voor kan zorgen dat vrijwilligers over genoeg vaardigheden beschikken om met de interventie te starten. De bevindingen uit dit onderzoek komen overeen met de bevindingen van Shin en Kleiner (2003), die aangeven dat het belangrijk is dat de vrijwilligers instructies krijgen over de vaardigheden en houding die zij nodig hebben voor het vrijwilligerswerk. Daarnaast stellen zij, in overeenstemming met de bevindingen van dit onderzoek, dat het bespreken van regels belangrijk is omdat het de vrijwilliger zelf, de vrijwilligerscoördinator en de instelling beschermt tegen misbruik of ongehoorzaamheid van de procedures.

Voor, tijdens en na de interventie is het belangrijk dat er ruimte is voor vragen en opmerkingen van vrijwilligers. Om te zorgen dat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen is het belangrijk om reactie te geven op deze vragen en opmerkingen. Dit wordt door Shin en Kleiner (2003) ook duidelijk naar voren gebracht, de vrijwilliger heeft behoefte aan erkenning van de begeleider, ze moeten weten dat ze gewaardeerd worden.

Tot slot is het daarbij aan te raden om een intervisie bijeenkomst te houden. Hierdoor kunnen de vrijwilligers hun eigen verhaal kwijt en ervaringen delen met de andere vrijwilligers. Ook kan een tussentijdse bijeenkomst een mogelijkheid bieden om de training nog eens te herhalen.

## 4.2. Sterke kanten, beperkingen en aanbevelingen

Dit onderzoek is, voor zover bekend, het eerste onderzoek naar de inzet van vrijwilligers in psychologische interventies. De uitkomsten van dit onderzoek bieden mogelijkheden voor psychologische interventies in de toekomst. Door vrijwilligers in te zetten bij de uitvoer van psychologische interventies kunnen er meer cliënten deelnemen aan de interventies in minder tijd, die minder kosten met zich mee brengen.

In de inleiding van dit onderzoek zijn drie verschillende soorten interventies besproken, namelijk reminiscentie, life-review en life-review therapie. Doordat de interventie ‘Dierbare Herinneringen’ een life-review therapie is, wat de moeilijkste soort interventie is van de drie, kunnen de richtlijnen voor de inzet van vrijwilligers in interventies, met zekerheid worden toegepast bij deze drie soorten interventies.

Binnen dit onderzoek is er gekozen om vanuit het perspectief van de vrijwilligers te kijken, iets wat weinig wordt gedaan. Dit biedt inzicht in de elementen die vrijwilligers belangrijk vinden bij het uitvoeren van een interventie, waardoor de begeleiding optimaal kan verlopen. Wanneer de coördinatoren van de interventie alles voor de vrijwilligers optimaal laat verlopen zal het voor de vrijwilligers mogelijk zijn om de interventie zelfstandig uit te voeren, wat er voor zorgt dat het voor zowel vrijwilliger als coördinator zonder problemen kan verlopen.

Doordat er binnen dit onderzoek gekozen voor het afnemen van interviews bij de vrijwilligers, kon er veel informatie worden verzameld. Binnen het interview zijn er vragen gesteld over alle onderwerpen van de interventie, maar er was ook ruimte voor de respondenten om zelf informatie toe te voegen die zij belangrijk achtten voor de uitvoer van de interventie. Doordat het interview zowel vooraf vastgestelde onderwerpen aan bod liet komen als ook toevoegingen van de respondenten, was het een goede manier om aan informatie te komen die de vraagstelling kon beantwoorden.

Een beperking van dit onderzoek is dat drie van acht respondenten de training met de deelnemer niet afgemaakt hebben doordat de deelnemer niet verder kon/wilde met de training. Hierdoor hebben drie respondenten niet alle gesprekken gevoerd met de deelnemers en zijn de respondenten niet aan elkaar gelijk. Ook was er één respondent die de trainingsdag en de gesprekken met de deelnemer niet meer goed kon herinneren en daardoor weinig informatie kon geven over zijn ervaringen.

Hoewel de conclusies gegeneraliseerd kunnen worden voor verschillende

psychologische interventies, kan het zijn dat er bij andere doelgroepen dan depressieve cliënten meer eisen worden gesteld aan de vrijwilliger die de interventie uitvoert, zoals Runia en Machielse (2012) stellen in hun onderzoek. Doordat de interventie ‘Dierbare Herinneringen’ gericht is op depressieve ouderen, is het niet met zekerheid te stellen dat interventies met andere doelgroepen dezelfde aandachtspunten voor de begeleiding van vrijwilligers vergt.

Voor vervolg onderzoek is het aan te bevelen een grotere sample te gebruiken. In dit onderzoek zijn acht vrijwilligers geïnterviewd, waarvan er drie respondenten de interventie niet helemaal hebben kunnen afmaken. Een grotere groep respondenten die allen de interventie volledig hebben doorlopen is daarom aan te raden. Ook is het aan te raden de respondenten kort na het afronden van de interventie te benaderen zodat alles nog vers in het geheugen ligt.

Om het onderzoek op grote schaal te kunnen generaliseren is het aan te raden om vrijwilligers van verschillende psychologische interventies te benaderen voor onderzoek. Hierdoor kan er vergeleken worden of er voor verschillende doelgroepen een zelfde manier van gebruik van vrijwilligers kan worden gehandhaafd.

### **4.3. Conclusie**

Dit onderzoek is het eerste onderzoek op het gebied van life-review uitgevoerd door vrijwilligers en dat vanuit het perspectief van de vrijwilligers wordt bekeken. Er is nog weinig onderzoek gedaan naar het gebruik van vrijwilligers in psychologische interventies. Dit onderzoek geeft een handleiding met de belangrijkste elementen bij de inzet van vrijwilligers in psychologische interventies. Dit biedt nieuwe mogelijkheden voor psychologische interventies in de toekomst om kosten te besparen en meer interventies uit te voeren binnen de beschikbare tijd.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat training en begeleiding van de vrijwilligers de belangrijkste elementen zijn bij het inzetten van vrijwilligers in psychologische interventies. Specifiek voor ‘Dierbare Herinneringen’ kan geconcludeerd worden dat de training al de juiste elementen bevat. Voor de begeleiding is het aan te bevelen om vragen van vrijwilligers altijd te beantwoorden en om vooraf duidelijk te bespreken hoe de afronding van de interventie er uit ziet voor zowel de deelnemer als de vrijwilliger. Voor psychologische interventies in het algemeen is het van belang dat er een training wordt

gegeven die zowel theoretisch als praktisch voorbereid op de interventie. Er moet ruimte zijn voor vragen en feedback van de vrijwilligers en het is van belang dat hier een reactie op gegeven wordt naar de vrijwilligers toe. De afronding van de interventie moet ook hier al op tijd besproken worden zodat de vrijwilligers weten waar ze aan toe zijn en hoe ze dit het beste aan kunnen pakken.

Ten slotte is het aan te bevelen om bij vervolg onderzoek een grotere sample te gebruiken met vrijwilligers uit verschillende psychologische interventies om hiermee de generaliseerbaarheid van de resultaten optimaal te maken.

## Referenties

- Arts, K., & te Riele, S. (2011). Niet-werkenden besteden meer tijd aan vrijwilligerswerk dan werkenden. *Centraal Bureau voor de Statistiek*. Verkregen op 18, november, 2013 van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3389-wm.htm>
- Birren, J.E., & Deutchman, D.E. (1991). *Guiding Autobiography Groups for Older Adults: Exploring the Fabric of Life*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Bohlmeijer, E.T., Steunenberg, B., & Westerhof, G.J. (2011). Reminiscentie en geestelijke gezondheid: empirische onderbouwing van interventies. [electronic version] *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie Jaargang 42* (1), p. 7-16.
- Bohlmeijer, E.T., Steunenberg, B., Leontjevas, R., Mahler, M., Daniël, R., & Gerritsen, D. (2010). *Dierbare Herinneringen. Protocol voor individuele life-review therapie gebaseerd op autobiografische oefening*. Enschede: Universiteit Twente.
- Cappaliez, P., & O'Rourke, N. (2006). Empirical validation of a model of reminiscence and health in later life [electronic version]. *Journals of Gerontology: Psychological Sciences*, *61*, 237 – 244
- Dalgleish, T., Perkins, H., Williams, J.M.G., Golden, A.M., Barnard, P.J., Au-Yeung, C. (2007). Reduced specificity of autobiographical memory and depression: The role of executive processes [electronic version]. *Journal of Experimental Psychology: General*, *136*, 23-42.
- Damianakis, T., Wagner, L.M., Bernstein, S., & Marziali, E. (2007). Volunteers' experiences visiting the cognitively impaired in nursing homes: A friendly visiting program [electronic version]. *Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement* *26* (4), 343–356
- Davis, M.C. (2004). Life review therapy as an intervention to manage depression and enhance life satisfaction in individuals with right hemisphere cerebral vascular accidents [electronic version]. *Issues in Mental Health Nursing*, *25*, 503–515.
- Houben- ven Herten, M., & te Riele, S. (2011). Vrijwillige inzet 2010 [electronic version]. Den Haag: Centraal Bureau van de Statistiek.
- Hsieh, C.J., Chang, C., Su, S.F., Hsiao, Y.L., Shih, Y.W., Han, W.-H., & Lin, C.C. (2010). Reminiscence group therapy on depression and apathy in nursing home residents with mild-to-moderate dementia [electronic version]. *Journal of Experimental and Clinical Medicine*, *2*, 72–78
- Hsieh, H. F., & Wang, J. J. (2003). Effect of reminiscence therapy on depression in older adults: A systematic review [electronic version]. *International Journal of Nursing Studies*, *40*, 335-345.

- Jongenelis, K., Gerritsen, D. L., Pot, A. M., Beekman, ATF., Eisses, AMH., Kluiters, H., & Ribbe, MW. (2007). Construction and validation of a patient- and user-friendly nursing home version of the Geriatric Depression Scale [electronic version]. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 22, 837–842.
- Karimi, H., Dolatshahee, B., Momeni, K., Khodabakhshi, A., Rezaei, M., & Kamrani, A.A. (2010). Effectiveness of integrative and instrumental reminiscence therapies on depression symptoms reduction in institutionalized older adults: An empirical study [electronic version]. *Aging & Mental Health*, 14, 881–887.
- Korte, J., Bohlmeijer, E.T., Cappeliez, P., Smit, F., & Westerhof, G. (2012). Life review therapy for older adults with moderate depressive symptomatology: A pragmatic randomized controlled trial [electronic version]. *Psychological Medicine*, 42, 1163-1173
- Korte, J., Bohlmeijer, E.T., Westerhof, G. J., & Pot, A.M. (2011). Reminiscence and adaption to critical life-events in older adults with mild to moderate depressive symptoms [electronic version]. *Aging and Mental Health*, 15, 638-646.
- Laforest S., Goldin B., Nour K., & Roy M. (2007). Nutrition risk in home-bound older adults: using dietician-trained and supervised nutrition volunteers for screening and intervention [electronic version]. *Canadian Journal on Aging* 26, 305-15.
- Monteso, p., Ferre, C., Lleixa, M., Albacar, N., Aguilar, C., Sanchez, A. & Lejeune, M. (2012). Depression in the elderly: study in a rural city in southern Catalonia [electronic version]. *Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing*, 19 (5), 426-429
- Pinquart, M., Duberstein, P. R., & Lyness, J. M. (2007). Effects of psychotherapy and other behavioral interventions on clinically depressed older adults: A meta-analysis [electronic version]. *Aging & Mental Health*, 11, 645-657
- Plempers, E., Dekker, F., Oudenampsen, D., Overbeek, R. van, Visser, G., & Scholten, C. (2006). Hoe stevig is het cement? Positie van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in de zorg. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Verkregen op 20, november, 2013 van [http://www.verwey-jonker.nl/participatie/publicaties/arbeid/hoe\\_stevig\\_is\\_het\\_cement](http://www.verwey-jonker.nl/participatie/publicaties/arbeid/hoe_stevig_is_het_cement)
- Runia, K., & Machielse, A. (2012). Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers [electronic version]. *Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie*, 2012 (4), 1-100
- Scholten, C., & van Overbeek, R. (2009). *Een solide basis. Onderzoek naar vrijwilligerswerk en verantwoorde zorg*. Utrecht: Vilans.
- Scuteri, A., Modestino, A., Fedullo, F., Assisi, A., & Gianni, W. (2013). Depression treatment selectively modifies arterial stiffness in older participants [electronic version] *Journals of Gerontology Series A: Biomedical Sciences and Medical Sciences*, 68 (6), 719-725
- Shin, S., & Kleiner, B.H. (2003). How to manage unpaid volunteers in organizations [electronic version]. *Management Research News*, 26 (2/3/4), 63–71.

Vreeswijk, van, M.F., & Wilde, de, E.J. (2004). Autobiographical memory specificity, psychopathology, depressed mood and the use of the Autobiographical Memory Test: a meta-analysis [electronic version]. *Behaviour Research and Therapy*, 42, 731–743.

Zhou, W., He, G., Gao, J., Yuan, Q., Feng, H., & Zhang C.K. (2012). The effects of group reminiscence therapy on depression, self-esteem, and affect balance of Chinese community-dwelling elderly [electronic version]. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 54 (3), 440-447



## Bijlagen

### Bijlage 1 – Interviewschema

#### **Interviewschema vrijwilligers ‘Dierbare herinneringen’**

*DOEN: Samenvatten (begrijp ik het goed dat u...), stiltes laten vallen, niet afkappen.*

Doorvragen indien wenselijk: wat bedoelt u precies, kunt u dat misschien toelichten, kunt u hier misschien een voorbeeld van geven, hoe ziet u dat precies?

- 1. Kunt u misschien vertellen waarom u zich heeft opgegeven als vrijwilliger voor ‘Dierbare herinneringen’?**
  - Weet u nog meer redenen?

*Hoe heeft u gehoord over het bestaan van ‘Dierbare herinneringen’?*

*Wist u direct dat u wilde deelnemen of heeft u hierover getwijfeld?*

- Waarom heeft u wel of niet getwijfeld?
  - Is er nog meer dat u hierover kwijt wilt?
- 2. Hoe heeft u de 1-daagse training ervaren?**
    - Waren er sterke punten en wat waren verbeterpunten?
    - Wat vond u van de dag zelf, wat vond u van het boekje en wat vond u van de e-learning?
    - Had u na de training het idee goed genoeg voorbereid te zijn?
  - 3. Hoe heeft u het geven van de training over het algemeen ervaren?**
    - Wat ging er goed?
    - Tegen welke obstakels liep u aan?
  - 4. Welke benodigde vaardigheden (luisteren, empathie tonen, structureren en doorvragen) gingen u goed af en welke vond u lastig en waarom?**
  - 5. Hoe ging het oriënterend gesprek?**
    - Wat waren de plus of minpunten van dit eerste gesprek?

**6. Hoe ging u het structureren van de 4 gesprekken van ‘dierbare herinneringen’ af?**

*1. korte inleiding en herhaling van de rationale. 2. eventueel – een korte bespreking van een huiswerkopdracht. 3. de eigenlijke training in het ophalen van de herinneringen 4. evaluatie en feedback. 5. bespreking van een nieuwe huiswerkopdracht (wanneer van toepassing) en planning van een volgend gesprek.*

**7. Hoe verliep het gesprek over de kindertijd?**

- Wat ging er goed en wat waren problemen met bepaalde vragen? (bijv. dat de vraag niet duidelijk was)

**8. Hoe verliep het gesprek over de jeugd?**

- Wat ging er goed en wat waren problemen met bepaalde vragen? (bijv. dat de vraag niet duidelijk was)

**9. Hoe verliep het gesprek over de volwassenheid?**

- Wat ging er goed en wat waren problemen met bepaalde vragen? (bijv. dat de vraag niet duidelijk was)

**10. Hoe verliep het gesprek over het leven in het algemeen?**

- Wat ging er goed en wat waren problemen met bepaalde vragen? (bijv. dat de vraag niet duidelijk was)

**11. Wat vond u van de hoeveelheid tijd per gesprek? (45 min)**

**12. Wat vond u van de begeleiding die u kreeg?**

- Waarom vond u dat?
- Is er nog meer dat u hierover kwijt wilt?

**13. Heeft u het idee dat u als vrijwilliger over genoeg vaardigheden beschikt om de gesprekken goed te laten verlopen ?**

- Waarom vond u dat?
- Is er nog meer dat u hierover kwijt wilt?

**14. Wat vond u van het contact met de ouders?**

**15. Hoe heeft u het persoonlijk ervaren?**

**16. Wat heeft u er zelf van geleerd?**

## Bijlage 2 – Overzicht thema's

### Code Families

---

Code Family: Achtergrond vrijwilligers

Codes (6): [Aansluiting] [Al ervaring] [Niet nieuw] [Technieken bijhouden 1] [Type vrijwilliger] [Vaardigheden door beroep]

Quotation(s): 13

---

Code Family: Afronding

Codes (9): [Afscheid nemen] [Als beroep] [Beter afronden] [dat was het dan] [Feedback] [Feedback formulier] [Hoe afronden] [Hoe verder na laatste gesprek] [Nadenken over afsluiting]

Quotation(s): 15

---

Code Family: Begeleiding

Codes (14): [Andere vrijwilliger gebeld] [Contactpersoon] [Geen begeleiding nodig] [Geen behoefte, wel fijn gevonden] [Geen reactie] [geen tijd] [Genoeg tijd] [Gesprekken uitgesteld] [Kwam moeilijk tot stand] [Niet noodzakelijk] [Niet op de hoogte gebracht] [Niet op de hoogte gehouden] [Reactie] [Veranderingen doorgeven]

Quotation(s): 19

---

Code Family: Intervisie

Codes (9): [Belangrijk] [Bijsturen] [doelgroep verbreed] [Ervaring delen] [Facebook] [geen behoefte] [Herhalingstraining] [Nieuwsgierig naar anderen] [Vrijwilligers er bij houden]

Quotation(s): 14

---

Code Family: Ondersteunend materiaal

Codes (12): [Afschrikwekkend] [Boekje als voorbereiding] [Boekje duidelijk] [bruikbaar] [e-learning goede methode] [E-learning makkelijk] [e-learning niet kunnen vinden] [Eigen tijd] [Nodig] [Nuttig] [ondersteuning] [volledig]

Quotation(s): 12

---

Code Family: Structuur

Codes (13): [Bedoeling gesprek duidelijk maken] [Concrete vragen stellen] [Foto's] [Goed] [Herhaling] [Moeite in 1 fase blijven] [moeite met doorvragen] [niet aangekaart] [Niet altijd volgens doelstelling] [Structureren is gelukt] [Sturen] [Viel niet mee] [weinig aanknopingspunten]

Quotation(s): 20

---

Code Family: Tijdslimiet

Codes (7): [45 waren zo om] [aan tijd houden] [Evenwicht] [Genoeg tijd] [Kort] [langer dan 45 min] [Tweestrijd]

Quotation(s): 13

---

Code Family: Trainingsdag

Codes (9): [Goed voorbereid] [goede voorbereiding] [Informatief] [Instructief] [Interessant] [Leerzaam] [Praktijk anders] [Praktisch] [Sfeer]

Quotation(s): 18