

University of Twente

Evaluatie van de online cursus Op Verhaal Komen

**Een kwalitatieve studie naar de ervaringen van
deelnemers aan de online cursus met een counselor**

Bachelorthesis Psychologie
Lotte van der Lelij s1208985

Eerste begeleider: Sanne Lamers

Tweede begeleider: Marloes Postel

Abstract

Background: In Human Centered design it is important to include the users perspective in designing a new intervention. This study aimed to investigate the users perspective on the online course Op Verhaal Komen, a course designed to reduce symptoms of depressions in people over the age of 40. This study focused on the overall experience with the content of the course, the usability of the course and the online counseling that was provided in the course.

Method: 15 Interviews were held with participants. A qualitative analysis was then performed.

Results: The contents of the course were mostly regarded as positive, although just a small group of participants experienced help in decreasing symptoms of depression. The usability of the course was also regarded as positive, although there were much technical problems. The majority of the participants regarded the counseling as positive, however there were some contradictions in their experiences

Conclusion: The study showed that the overall experience of the course seemed positive, even though the technical problems should be regarded earlier in the next version of the course. The contradictions in the experiences could be regarded in follow-up studies.

Samenvatting

Achtergrond: Binnen het Human Centered Design is het belangrijk om de ervaringen van deelnemers mee te nemen in het ontwerpen van een nieuwe interventie. Deze studie heeft zich gericht op het onderzoeken van de ervaringen van deelnemers aan de online cursus Op Verhaal Komen, een cursus ontworpen om depressieve symptomen af te laten nemen bij personen van 40 jaar en ouder. Deze studie heeft de nadruk gelegd op de totale ervaring van de inhoud van de cursus, de gebruiksvriendelijkheid van de cursus en de begeleiding bij de cursus

Methode: Er zijn 15 interviews gehouden onder deelnemers. Hierna is er een kwalitatieve analyse uitgevoerd

Resultaten: De inhoud van de cursus is door de meeste deelnemers als positief ervaren, hoewel niet veel deelnemers hulp hebben ervaren bij het terugdringen van depressieve symptomen. De cursus werd door de meeste deelnemers wel gebruiksvriendelijk genoemd. Wel waren er in het begin veel technische problemen. De meerderheid van de deelnemers ervoeren de begeleiding als positief, er waren echter wat opvallende tegenstellingen in de ervaringen.

Conclusie: Deze studie heeft aangetoond dat de totale ervaring met de cursus positief lijkt. De technische problemen zullen eerder geadresseerd moeten worden in de volgende versie van de cursus. De tegenstellingen in de ervaringen met begeleider kunnen beschouwd worden in vervolgonderzoek.

1. Inleiding

Dit onderzoek richt zich op ervaringen van deelnemers aan de online zelfhulp cursus: Op Verhaal Komen. Dit is een interventie in de vorm van een cursus die zich richt op volwassenen in de tweede levenshelft met lichte tot matige depressieve klachten. Binnen deze cursus wordt met behulp van life-review getracht deze depressieve klachten terug te dringen ter voorkoming van het ontwikkelen van een depressieve stoornis. Aangezien deze cursus nog niet eerder online is aangeboden en het belangrijk is bij de evaluatie van een nieuwe interventie ook de ervaring van deelnemers te onderzoeken (Kaltenthaler et al., 2008), wordt er in deze studie getracht de ervaring van deelnemers met de cursus in kaart te brengen. Er wordt hierbij gekeken naar wat deelnemers van de inhoud van de cursus vonden, in hoeverre ze de cursus als gebruiksvriendelijk ervaren hebben en hoe ze de begeleiding van de cursus ervaren hebben.

1.2 Online Interventies

Het internet speelt binnen de maatschappij een steeds grotere rol. Ook de maatschappelijke groepen die vaak later zijn bij het gebruiken van nieuwe technologieën, namelijk vrouwen, ouderen en minderheidsgroepen maken er tegenwoordig gebruik van (Spek, Cuijpers, et al., 2007). Dit biedt nieuwe mogelijkheden voor het aanbieden van psychologische interventies (Spek, Cuijpers, et al., 2007). Zo is er de afgelopen tien jaar een sterke toename geweest in het gebruik van internet bij het bestrijden van angst en depressieve klachten (Griffiths, Farrer, & Christensen, 2010).

Het online aanbieden van psychologische interventies kent verschillende voordelen. Het kan dienen als een vervanging of aanvulling van face-to-face hulp, die vaak schaars is (Andersson & Cuijpers, 2008). Online interventies kosten therapeuten veelal minder tijd en kunnen op een goedkopere manier, meer mensen bereiken. (Warmerdam, van Straten, Twisk, Riper, & Cuijpers, 2008). Er kunnen mensen mee geholpen worden die geen traditionele hulp zouden zoeken, omdat ze vrezen gestigmatiseerd te zullen worden (Cowpertwait & Clarke, 2013; Cuijpers, van Straten, & Andersson, 2008; Spek, Nyklícek, et al., 2007). Verder hoeven mensen niet te reizen om deel te nemen aan de interventie. Het spaart dus reistijd en er kunnen ook mensen deelnemen die minder mobiel zijn (Marks, Cavanagh, & Gega, 2007). Verder kan een online interventie uitkomst bieden bij het behandelen van doven en slechthorenden (Marks et al., 2007). Daarbij kunnen deelnemers aan online interventies zelf hun tijd indelen, op hun eigen tempo werken en dingen teruglezen wanneer ze dat willen (Spek, Cuijpers, et al., 2007).

De nadelen van online interventies zijn dat niet iedereen er gebruik van kan maken. Deelnemers moeten in het bezit zijn van een computer en ook in staat zijn ermee te werken, verder kunnen analfabeten niet geholpen worden met deze interventies (Marks et al., 2007). In een onderzoek van Warmerdam et al. (2008), komt naar voren dat uitval veel hoger is bij mensen van een lager opleidingsniveau. Ook in het onderzoek van Spek, Nyklícek, et al. (2007) zijn vooral positieve effecten gevonden bij mensen met een bovengemiddeld opleidingsniveau. Het is hierbij niet duidelijk of er naar de gehele populatie gegeneraliseerd kan worden. Verdere nadelen van online interventies zijn dat de computer niet in staat is om direct vragen van deelnemers te beantwoorden en ook niet in de gaten heeft wanneer een deelnemer fouten maakt, doordat hij iets verkeerd begrepen heeft. (Marks et al., 2007).

Er zijn veel kwantitatieve onderzoeken gedaan naar de effecten van het online behandelen van angstklachten en depressieve klachten. In een meta analyse door (Griffiths et al., 2010) werd er gekeken naar de effectiviteit van online cognitieve gedragstherapie bij angst en depressie. Hieruit komt naar voren dat de effecten van online therapie net zo groot zijn als die van traditionele behandeling. Ook in een onderzoek onder 50 plussers (Spek, Nyklícek, et al., 2007) komt naar voren dat het online volgen van cognitieve gedragstherapie net zo effectief is als de face-to-face behandeling. Warmerdam et al. (2008) vergeleken in hun onderzoek twee verschillende online behandelmethodes, namelijk cognitieve gedragstherapie en probleem oplossingstherapie. Hieruit blijkt dat beide vormen effectief zijn in het bestrijden zijn van depressieve symptomen. Tussen de effectiviteit van beide behandelvormen werd geen significant verschil gevonden.

Een belangrijke factor in het al dan niet effectief zijn van online interventies is of er begeleiding aanwezig is (Andersson & Cuijpers, 2008). In een meta analyse van Spek, Cuijpers, et al. (2007) wordt online cognitieve gedragstherapie voor de behandeling van angst vergeleken met behandeling voor depressieve klachten. Uit deze studie komt naar voren dat niet het soort probleem bepalend is voor effectiviteit, maar het onderscheid tussen of er wel of geen persoonlijke begeleiding aanwezig is. In een onderzoek van Gega, Smith, and Reynolds (2013) werden de ervaringen van deelnemers aan twee vormen van cognitieve gedragstherapie bij depressie met elkaar vergeleken. Alle deelnemers volgden de interventie zowel op de computer, als met een therapeut. Deelnemers hebben de versie met de computer als minder positief, minder diepgaand en minder betekenisvol ervaren dan de versie met therapeut. Ook had de computer versie minder impact op een therapeutische relatie, het probleem oplossend vermogen van de patiënt en het begrip van de patiënt. Opvallend is dat e

bij deze interventie helemaal geen begeleiding aanwezig was. Blijkbaar speelt de aanwezigheid van enige vorm van begeleiding dus een belangrijke rol bij online interventies. Het is nog niet duidelijk of de voordelen van begeleiding voortkomen uit het feit dat er praktische begeleiding is, of dat er ook sprake is van een therapeutische relatie. (Gega et al., 2013). In onderzoek naar de therapeutische relatie ligt vaak de nadruk op het samenwerkingsverband tussen de therapeut en de cliënt. Hierbij gaat het om drie verschillende factoren (Bordin 1979). De mate waarin de cliënt en de counselor gelijke doelen hebben, consensus met betrekking tot de taken die de cliënt uit moet voeren en de band die tussen de therapeut en de cliënt wordt gevormd. Uit de meta-analyse van Socala et al. (2012) blijkt dat er maar weinig onderzoek is gedaan naar de therapeutische relatie binnen online zorg. De onderzoeken die wel zijn gedaan lijken erop te wijzen dat de therapeutische relatie online niet significant verschilt van de relatie bij face-to-face hulp, maar meer onderzoek hiernaar is gewenst.

Vooraf genoemde studies zijn vooral kwantitatieve studies naar de effectiviteit van online interventies. Het is bij het ontwerpen van online interventies belangrijk om ook het perspectief en de verwachting van deelnemers te onderzoeken en gebruiken in het ontwerpproces. Het is namelijk van belang dat de interventie als gebruiksvriendelijk ervaren wordt. Wanneer dit niet het geval is, is de kans op uitval of het niet gebruiken van de interventie groot. (Gemert, Peters, & Ossebaard, 2013). Hierbij kan gebruik gemaakt worden van Human Centered Design (HCD) (Gould & Lewis, 1985). Binnen HCD worden de behoeften, verwachtingen, interesses en motieven van gebruikers als uitgangspunt gebruikt in het ontwerpproces, om de gebruiksvriendelijkheid van een interventie te verhogen. Dit kent belangrijke voordelen. Zo zorgt een verhoogde gebruiksvriendelijkheid voor grotere adherentie, omdat de interventie beter aanspreekt bij de behoeften van de deelnemers. Verder zorgt een gebruiksvriendelijke interface ervoor dat deelnemers taken makkelijker en sneller kunnen uitvoeren. Het is belangrijk om interventies die zich richten op (mentale) gezondheid zo veilig mogelijk te laten zijn, deze kunnen namelijk verstekkende gevolgen hebben voor het welzijn van mensen. Het perspectief van deelnemers kan binnen HCD gebruikt worden om gevaren en fouten vroegtijdig te herkennen en verhelpen (Gemert et al., 2013).

Binnen HCD wordt er constante feedback van deelnemers gebruikt in het ontwerpproces. Zo vroeg mogelijk wordt er gevraagd naar de behoeften van de deelnemers en tussen het ontwerpen van verschillende versies van een interventie door vinden er steeds studies plaats naar de ervaringen van de deelnemers, de resultaten hiervan worden dan weer gebruikt in het

ontwerpen van de volgende versie. Het is hierbij van belang evaluatiemethoden te gebruiken die zo goed als mogelijk de ervaringen van deelnemers in kaart brengen. Dit betekent observeren en testen in de eigen omgeving en met echte deelnemers. Uit een meta-analyse van Kaltenthaler et al. (2008) blijkt dat er weinig informatie beschikbaar is over de acceptatie van cliënten met betrekking tot het online behandelen van depressie.

Vaak zijn er weinig gegevens bekend over de ervaringen van cliënten en wordt er alleen informatie gegeven over die cliënten die de gehele behandeling gevolgd hebben. In deze studie wordt daarom gekeken naar de ervaring van deelnemers en zullen ook de deelnemers benaderd worden die de cursus niet volledig afgemaakt hebben.

1.3 Op Verhaal Komen

In deze studie wordt er gekeken naar de ervaringen van deelnemers aan de online zelfhulpcursus Op Verhaal Komen. Dit is een interventie die gebruik maakt van life-review. Binnen life-review wordt getracht de deelnemer te ondersteunen bij het gestructureerd evalueren van het verleden en op die manier de depressieve symptomen te laten afnemen, door negatieve herinneringen in het levensverhaal te integreren en het ophalen van positieve herinneringen te stimuleren (Lamers, Korte, Bohlmeijer, Westerhof, in 2014). In de afgelopen 50 jaar is er in veel onderzoeken aangetoond dat life-review bevorderlijk zou zijn voor de mentale gesteldheid van volwassenen in de tweede levenshelft (Bohlmeijer, Roemer, Cuijpers, & Smit, 2007; Butler, 1964; Joling et al., 2011). Life-review wordt in veel interventies toegepast, onder andere bij interventies die zich richten op het bestrijden van depressieve stoornis. Interventies gebaseerd op life-review zijn laagdrempelig en erg geschikt voor volwassenen in de tweede levenshelft.

De cursus Op Verhaal Komen is in eerste instantie in Nederland ontwikkeld als face-to-face groepscursus. Deze cursus richtte zich op mensen met lichte tot matige depressieve klachten. Deze cursus bleek effectief te zijn in het terugdringen van depressieve klachten, drong angstklachten terug en was succesvol in het vergroten van het welbevinden. Deze resultaten hielden een jaar na het begin van de studie nog steeds stand (Korte, Bohlmeijer, Cappeliez, Smit, & Westerhof, 2012). Op basis van deze groepscursus is een zelfhulpcursus ontwikkeld waarbij deelnemers zelf aan de hand van een boek opdrachten maken en deze via e-mail bespreken met een counselor. (Postel, Lamers, Westerhof & Bohlmeijer, 2012). Deze cursus bleek effectief te zijn in het terugdringen van depressieve klachten en algemene psychische klachten en de positieve geestelijke gezondheid te verhogen. (Postel et al., 2012).

Op basis van positieve ervaringen met de cursus met e-mailcontact is er een versie van Op Verhaal Komen ontwikkeld die volledig online plaatsvindt (Postel et al., 2012). In deze versie doorlopen deelnemers de cursus zelfstandig en krijgen zij ondersteuning door middel van e-mailcontact met een counselor of door lotgenotencontact. Er is aangetoond dat deze zelfhulpcursus effectief is in het laten afnemen van depressieve symptomen en het verhogen van de mentale gesteldheid van volwassenen met lichte tot matige depressie symptomen de tweede levenshelft (Lamers et al., 2014). In aanvulling hierop richt deze studie zich op de ervaringen van de deelnemers aan deze cursus.

1.4. Doel van dit onderzoek.

Binnen het HCD is het belangrijk om naast kwantitatieve effectenstudies ook kwalitatieve studies te doen naar de ervaringen van deelnemers aan online interventies (Gemert et al., 2013). Dit exploratieve onderzoek richt op de ervaringen van deelnemers aan de online cursus Op Verhaal Komen, die feedback hebben gekregen van een counselor. Het doel van het onderzoek is het geven van een weergave van de ervaringen van de cursisten. Er wordt gekeken naar de hoe de inhoud van de cursus ervaren wordt. Binnen HCD is deze informatie van belang bij het verdere ontwerpen van de cursus. Ook zal de gebruiksvriendelijkheid geëvalueerd worden. Deze blijkt namelijk van invloed te zijn op de mate van adherentie aan de cursus (Gemert et al., 2013). Vooral de online aspecten van de cursus zullen hierbij benadrukt worden. Verder zal er gekeken worden naar de begeleiding bij de cursus. Er zal hierbij gekeken worden naar de therapeutische relatie. Wanneer de ervaringen van de cursisten in kaart zijn gebracht kunnen aan de hand hiervan uitspraken worden gedaan de sterke en zwakke kanten van de cursus. Hiermee kan de cursus eventueel aangepast worden en zo verbeterd voor toekomstig gebruik. Verder kunnen de uitkomsten van deze studie vergeleken worden met de uitkomsten van een onderzoek van Backhaus (2014) naar de ervaringen van deelnemers die feedback hebben ontvangen door middel van lotgenotencontact.

Hoofdvraag:

Wat zijn de ervaringen van de deelnemers die de online cursus Op Verhaal Komen hebben gevolgd met een counselor?

Deelvragen:

Wat zijn de ervaringen van de deelnemers met de inhoud van de cursus?

Wat zijn de ervaringen van de deelnemers met de gebruiksvriendelijkheid van de online cursus?

Wat zijn de ervaringen van deelnemers met betrekking tot de relatie met de online begeleider?

2. Methode

2.1. Procedure

Deze studie is onderdeel van een gerandomiseerde, gecontroleerde interventiestudie door Lamers et al., (2014). Binnen deze interventiestudie zijn deelnemers aselekt aan drie verschillende onderzoekscondities toegewezen. Het primaire doel van de interventie studie was het vergelijken deze condities met betrekking tot de effectiviteit van het verminderen van depressieve symptomen en verbeteren van het psychologisch welbevinden. De deelnemers in de eerste conditie kregen feedback van een counselor, deze feedback werd een keer in de twee weken via de e-mail aangeboden. De deelnemers in de tweede conditie kregen feedback door middel van lotgenotencontact, dit gebeurde door middel van contact over een forum. De derde conditie was een controleconditie, deelnemers kwamen op een wachtlijst en konden zes maanden later alsnog deelnemen aan de cursus, waarbij ze zelf mochten beslissen op welke manier ze feedback ontvingen. In deze studie werd gekeken naar de ervaringen van de deelnemers die feedback hebben ontvangen van een counselor, zowel van de deelnemers die in de eerste onderzoeksconditie zijn geplaatst, als van deelnemers die uit de controleconditie met de wachtlijst. Naar de deelnemers die feedback hebben ontvangen door middel van lotgenotencontact heeft een halfjaar gelden een onderzoek plaatsgevonden (Backhaus, 2014) . De resultaten van dit onderzoek zijn vergeleken met de resultaten van de huidige studie.

De deelnemers zijn telefonisch benaderd over deelname aan de interviews. Deelnemers die niet telefonisch bereikbaar waren zijn via een e-mail benaderd. Vervolgens is er een afspraak gemaakt met de deelnemers die bereid waren mee te werken. De interviews zijn opgenomen met een Philips Go Gear Sparks Voicerecoder. Met behulp van de webapplicatie Transcribe van Google Chrome zijn de interviews getranscribeerd.

2.2. Deelnemers

Er zijn uiteindelijk vijftien deelnemers geïnterviewd. Er waren vier deelnemers die niet mee wilden werken. De redenen die hiervoor gegeven waren, zijn het niet opnieuw willen ophalen van nare herinneringen, persoonlijke omstandigheden, of alleen via de mail willen communiceren. Met zeven deelnemers is wel een afspraak gemaakt, maar heeft het interview niet plaatsgevonden, omdat ze op het moment van de afspraak niet bereikbaar waren en later ook in het kader van dit onderzoek niet meer op tijd bereikbaar waren voor een vervolgspraak. Twee deelnemers konden niet worden bereikt. 33.33% Van de deelnemers aan dit onderzoek kwam uit de wachtlijstconditie, 66.67% kwam uit de conditie die direct met de cursus is gestart.

In totaal is 53,57% procent van de deelnemers aan de cursus die feedback kregen van een begeleider geïnterviewd voor deze studie.

Dertien van de deelnemers (86,67%) waren vrouwen, er waren dus twee mannen. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 57,76 jaar met een standaarddeviatie van 5.22. Eén van de deelnemers die zijn geïnterviewd is na een aantal lessen gestopt. De rest van de deelnemers heeft de cursus helemaal afgemaakt

2.3. Interviews

Bij de deelnemers zijn semigestructureerde interviews afgenomen. De interviewschema's die hiervoor gebruikt zijn, zijn te vinden in Bijlage 1. Er was een interviewschema voor deelnemers die de cursus helemaal of grotendeels hebben afgemaakt en er was een interviewschema voor de deelnemers die vroeg waren gestopt of zich alleen hadden aangemeld, dit interviewschema is bij één van de deelnemers gebruikt. Voorafgaand aan het interview is aan de deelnemers uitgelegd dat het ongeveer een half uur in beslag zou nemen. Verder is aan de deelnemers toestemming gevraagd voor het opnemen van het interview en is er uitgelegd dat er op een vertrouwelijke manier met hun gegevens zou worden omgegaan. Het interview bestond uit verschillende onderdelen. Eerst zijn er inleidende vragen gesteld over de indruk van de cursus in het algemeen deze vragen sloten aan op de onderzoeksvraag naar de inhoud van de cursus. (*Hoe hebt u deelname aan de cursus ervaren?*), Vervolgens zijn er vragen gesteld over de online aspecten van de cursus. Deze vragen richtten zich op de gebruiksvriendelijkheid (*Hoe hebt u het ervaren dat de cursus een online cursus was?*), Vervolgens zijn er vragen gesteld naar de ervaring met de begeleider, hier is ook gevraagd naar de relatie met de begeleider (*Had de begeleider volgens u toegevoegde waarde?*). Ten slotte waren er nog wat afrondende vragen naar suggesties voor verbetering en aanbeveling aan potentiële deelnemers en hadden de deelnemers de gelegenheid zelf nog dingen ter sprake te brengen die nog niet aan de orde waren gekomen. Deze vragen zijn vooral gesteld, zodat de antwoorden gebruikt kunnen worden voor het verbeteren van de cursus. Voor de onderzoeksvragen in deze studie zijn deze minder relevant en deze zullen dus ook niet verder besproken worden. Een lijst met suggesties die door deelnemers zijn aangedragen is toegevoegd in bijlage 2. De interviews duurden gemiddeld 19:50 minuten. Het kortste interview (dat met de deelnemer die maar een klein deel van de cursus heeft gedaan) duurde 6:37 minuten en het langste 28:20 minuten.

2.4. Data analyse

Nadat de interviews zijn getranscribeerd zijn ze met behulp van het programma ATLAS.ti.6.4 gecodeerd. In eerste instantie is er hierbij getracht zo dicht mogelijk bij de uitspraken van de geïnterviewden te blijven. Toch is de indeling aangehouden die zowel in de deelvragen als in het interviewschema naar voren komt: inhoud cursus, de gebruiksvriendelijkheid online aspecten van de cursus en de online begeleiding bij de cursus. Er was hier dus sprake van een combinatie tussen bottom-up en top down. Nadat de interviews een eerste keer gecodeerd waren is er een codeerschema opgesteld. Hierna is er gekeken welke codes samengevoegd of aangepast konden worden. Op basis hierop is het uiteindelijke codeerschema opgesteld (bijlage 3). Hiermee zijn de interviews opnieuw gecodeerd.

Er zijn deelnemers die op bepaalde vragen meerdere antwoorden hebben gegeven, deze hebben bijvoorbeeld meerdere positieve kanten van de begeleiding benoemd. Er is voor gekozen deze allemaal te coderen en mee te nemen in de resultaten. Verder zijn er een aantal vragen niet aan bepaalde deelnemers gesteld. Bij een aantal vragen zijn er dus meer of minder dan 15 antwoorden naar voren gekomen.

3. Resultaten

De indeling die is aangebracht in de deelvragen is ook zichtbaar in de antwoorden. Hier zal dan ook deze indeling in worden aangehouden. Eerst wordt de ervaring van de inhoud van de cursus besproken, dan de gebruiksvriendelijkheid en online aspecten van de cursus en vervolgens de ervaring met de online begeleiding bij de cursus.

3.1 Inhoud cursus

3.1.1. Reden voor aanmelding

Er werden verschillende redenen gegeven voor aanmelding aan de cursus (Zie tabel 3.1). Het ervaren van sombere of depressieve gevoelens werd hier veel genoemd. ” *somber, depressief ik weet niet precies wat het woord was toen en.. eeh.. naja een manier om daar mee, dus het zoeken naar hè, kan ik daar door middel van deze cursus wat lucht in brengen kan ik daar wat anders mee omgaan, kan ik daarin weer veranderen*”. Ook het verwerken van een vervelende gebeurtenis bleek een reden voor aanmelding te zijn. “*Ik heb een hele vervelende ervaring bij de hand gehad*”. Ook waren er deelnemers op zoek naar suggesties om met bepaalde zaken om te kunnen gaan en was er een deelnemer die aangaf zichzelf beter te willen leren kennen.

Ook nieuwsgierigheid was een belangrijke reden voor aanmelding. *“Ja een beetje nieuwsgierigheid eigenlijk. Een beetje nieuwsgierigheid en ja ik was gewoon benieuwd of het zou werken.”* Er waren deelnemers bij die vanwege hun werk geïnteresseerd waren in de cursus. *“omdat ik zelf ook bezig ben met coaching opleidingen om te kijken van he, wat kan nou uit het biografisch schrijven of verhalen mensen brengen, dus ook beroepsmatig geïnteresseerd.”* Verder was het feit dat de cursus zich richtte op het schrijven van levensverhalen een reden voor aanmelding. *‘ik hou erg van schrijven dus ik dacht van dit is echt, dit is echt bingo, dit is echt iets voor mij om te doen’.*

Tabel 3.1 Reden aanmelding cursus

Reden aanmelding	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Sombere of depressieve gevoelens	<i>n</i> =6	40%
Nieuwsgierigheid	<i>n</i> =4	26.27%
Schrijven	<i>n</i> =4	26.27%
Vervelende ervaring	<i>n</i> =3	20%
Suggesties om met dingen om te gaan	<i>n</i> =2	13.33%
Jezelf beter leren kennen	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i> =15	

3.1.1 Totale ervaring van de cursus

Tien van de deelnemers hebben deelname aan de cursus als positief ervaren. (Zie tabel 3.2) *“Ik vond het heel prettig.”* Vier deelnemers waren over het algemeen wel positief over de cursus maar zagen toch een aantal belangrijke negatieve kanten, drie hiervan vonden de begeleiding niet toereikend *“de reacties van de mensen die mijn stukken gelezen hebben of dat dan een persoon was, vind ik af en toe een beetje oppervlakkig”* en de laatste vond het *te veel tijd kosten*. Eén deelnemer geeft aan de deelname als negatief te hebben ervaren. *‘Ik dacht dat ik nergens last van had, maar door de cursus komen er toch dingen naar boven, die ik eigenlijk niet meer naar boven wil hebben’.*

Vier van de deelnemers bij wie hiernaar gevraagd is (14 in totaal) Vonden de cursus helpend. Vier hebben deelname aan de cursus als positief ervaren, maar merkten dat die effecten op de

langere termijn niet bleven. Een deelnemer vond de cursus wel positief, maar kon er door technische moeilijkheden niet volledig van profiteren. Vijf deelnemers vonden de cursus niet helpend, twee daarvan geven aan geen nieuwe inzichten te hebben verworven, twee vonden de begeleiding niet toereikend en een deelnemer geeft aan alleen maar dieper in de problemen verstrikt te zijn geraakt

Tabel 3.2 totaalbeeld cursus

	Ervaring cursus	Cursus was al dan niet helpend
+	<i>n</i> =10	<i>n</i> =5
+/-	<i>n</i> =4	<i>n</i> =4
-	<i>n</i> =1	<i>n</i> =5
Totaal	<i>n</i>=15	<i>n</i>=14

3.1.2 Positieve aspecten aan de cursus

Er zijn verschillende positieve kanten genoemd aan de cursus (Zie tabel 3.3). Een deel van die positieve kanten hebben te maken met de organisatie. *‘ik vond het wel heel fijn om gewoon dus die opdrachten elke keer en je moet naar een datum toewerken dat is op zich wel prima.’* De uitleg bij de vragen werd als een positief punt beschouwd en ook de manier van vragen sprak aan volgens een deelnemer. Ook werd het als prettig beschouwd dat de geschreven stukken konden worden opgeslagen en bewaard. *‘Wat ik ook positief vond is dat je het kon opslaan en bewaren. En ik heb het toevallig nog eens weer doorgelezen, want op een gegeven moment vergeet je het ook weer wat er gebeurd is en dat is dus ook heel fijn’*. Verder word de begeleiding aangedragen als een positief punt aan de cursus. *‘de terugkoppeling was ook prettig.’*

Een ander deel van de positieve kanten die zijn genoemd ging over hoe de cursus over kwam. De cursus had volgens de deelnemers een *“positieve benadering”*, was *‘professioneel’* en *“breed toegankelijk”*.

Verder werden er als positieve kanten aspecten genoemd die deelnemers geholpen hebben het psychisch welbevinden te verhogen. Deelnemers gaven aan de cursus hen geholpen heeft om alles op een rijtje te krijgen. *“het schrijven zelf ook dat heb ik als heel prettig ervaren, om nou*

eindelijk eens gestructureerd alles op een rijtje te zetten". Ook waren er deelnemers die door de cursus inzicht kregen in bepaalde patronen in hun leven. *"wat mooi gegaan is, is dat ik heb ingezien dat er wat meer rooie lijnen zijn dan ik had verwacht in mijn leven en dat is op zich wel heel verhelderend want daar kan ik wel mee verder"*. Ook was er een deelnemer die aangaf het prettig te vinden op zichzelf te kunnen reflecteren. Ook het ophalen van herinneringen werd als positief beschouwd. Verder vonden deelnemers dat er goede tips werden gegeven en gaf een deelnemer aan *"nuttige informatie"* te hebben ontvangen. Voor een van de deelnemers was de cursus Op Verhaal Komen een nuttige eerste stap naar een therapeut.

Tabel 3.3 Positieve kanten aan de cursus

Positieve kanten	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Helpende aspecten	<i>n</i> =10	66.66%
Organisatorisch	<i>n</i> =5	33.33%
Hoe de cursus overkwam	<i>n</i> =3	20%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.1.2 Negatieve kanten aan de cursus

Er werden ook aspecten aangedragen die als minder prettig of negatief zijn ervaren aan de cursus in het algemeen. Er werden een aantal organisatorische aspecten genoemd. Zo nam de cursus veel tijd in beslag en was het veel werk. Dit is ook voor de deelnemer die gestopt is de reden geweest om te stoppen. *"het was toen te veel werk dus ik heb iedere keer weer het hele verhaal, krijg je weer antwoord moet je daar weer op reageren, nou dat was me gewoon wat veel"*. Een deelnemer gaf aan het vervelend te hebben gevonden dat er geen dingen overgeslagen konden worden. Een andere deelnemer vond het juist jammer dat er geen eigen thema's konden worden aangedragen. Verder was er een deelnemer die dacht dan Op Verhaal Komen en schrijfcursus betrof en dat de feedback dus ook gericht zou zijn op haar schrijfstijl. Dit was echter meer een misverstand dan een negatieve kant van de cursus zelf. *"Dus in de feedback ging het eigenlijk over de inhoud dan over wat ik dan eigenlijk, een beetje doelend een beetje therapeutisch bijna de feedback, terwijl ik eigenlijk meer verwacht had dat er wat meer over de schrijfstijl of over de manier waarop je schrijft, dat daar wat me, hè dat hoort in een cursus thuis lijkt me"*.

Verder was er een deelnemer die vond dat de cursus juist alleen herinneringen had opgehaald die ze liever niet had willen halen.

Tabel 3.4 Negatieve kanten aan de cursus

Negatieve kanten	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Organisatorisch	<i>n</i> =5	33.33%
Ongewenste herinneringen	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.2 Gebruiksvriendelijkheid online cursus

Tien deelnemers hebben het als positief ervaren dat de cursus online was. De andere vijf waren niet helemaal negatief, maar vonden wel dat er belangrijke nadelen waren aan het feit dat de cursus helemaal online was. Verder is er aan negen van de deelnemers gevraagd of ze het volgen van een online cursus aan zouden raden bij een vriend of een vriendin. Drie hiervan zouden dat wel doen. Zes deelnemers geven aan dat dit afhankelijk is van de persoon. *“nou dat ligt helemaal aan degene die erom vraagt.”*

3.2.1 Reden voor een online cursus

Voor veel deelnemers was er niet echt een reden dat ze voor een online cursus gekozen hebben (Zie tabel .5), zij kwamen toevallig deze (online) cursus tegen. *” Nou, dat was eigenlijk, deze kwam langs en die was online, ik had niet echt het gevoel dat ik kon kiezen. Ik was niet op zoek naar iets of zo”*. Er waren deelnemers die uit *“nieuwsgierigheid”* voor een online cursus hebben gekozen. Ook hadden deelnemers het gevoel dat de cursus *“goed georganiseerd was”* en kozen daarom voor online. Verder gaven deelnemers aan *“Iets nieuws”* geprobeerd te willen hebben. Een van de deelnemers werd aangetrokken door de begeleiding, een deelnemer gaf aan het prettig te vinden juist niet afhankelijk te zijn van *“een klik met de therapeut”* en een van de deelnemers vond het idee prettig om op ieder moment weer af te kunnen haken. Verder vond een van de deelnemers het online aspect van de cursus een *“stok achter de deur”*

Tabel 3.5 Reden voor een online cursus

Reden online cursus	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Toevallig	<i>n</i> =7	46.47%
Nieuwsgierigheid	<i>n</i> =2	13.33%
Goede organisatie	<i>n</i> =2	13.33%
Iets nieuws proberen	<i>n</i> =2	13.33%
Begeleiding	<i>n</i> =1	6.67%
Onafhankelijk van een therapeut	<i>n</i> =1	6.67%
Ieder moment weer afhaken	<i>n</i> =1	6.67%
Stok achter de deur	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.2.2 Voordelen van een online cursus

Tabel 3.6 Voordelen van een online cursus

Voordelen online cursus	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Eigen plaats en tijd	<i>n</i> =13	86.87%
Anonimiteit	<i>n</i> =4	26.67%
Onafhankelijk van een therapeut	<i>n</i> =4	26.67%
Stok achter de deur	<i>n</i> =3	20%
Stukken opslaan en teruglezen	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i>=15	

Er zijn verschillende voordelen naar voren gekomen van het volgen van een online cursus (Zie Tabel 3.6). Zo gaven deelnemers aan dat ze het gemakkelijk vonden, omdat ze hun eigen tijd en plaats konden bepalen. ‘*dat je dat je ja, niet, je kunt gewoon je eigen, eigen planning maken, je eigen tijd indelen daarin*’. Ook de anonimiteit werd als prettig ervaren. ‘*Ja de relatieve anonimiteit denk ik hè, dat het misschien makkelijker is om over bepaalde dingen te praten als wanneer je gewoon face-to-face tegen over iemand zit*’. Ook vonden deelnemers het prettig om niet afhankelijk te zijn van een therapeut. ‘*het is moeilijk om te zoeken naar een therapeut waarbij je je vrij genoeg voelt om alles te vertellen*’. Verder vonden

deelnemers dat ze, door de structuur van de cursus, een stok achter de deur hadden om dingen op tijd in te leveren. Verder gaf nog een deelnemer aan het fijn te vinden dat de geschreven stukken opgeslagen en teruggelezen konden worden.

3.2.3 Nadelen van een online cursus

Er zijn aardig wat technische moeilijkheden geweest bij het volgen van de cursus (zie Tabel 3.7). Zo gaven deelnemers aan dat door technische problemen in het begin *“hele stukken tekst verloren gingen”*. Verder zijn er deelnemers geweest die problemen hadden met hun eigen apparatuur.

Als nadeel van het volgen van de cursus online geven deelnemers verder aan toch wat te missen aan de begeleiding. Een van de deelnemers geeft aan dat er op deze manier *“geen vangnet”* is voor wanneer het misgaat. Deelnemers gaven aan weerwoord te missen wanneer er een vraag is gesteld voor de begeleider. *“Als je een antwoord geeft en je wilt daar dieper op ingaan dan is dat op dat moment niet mogelijk, dus dat vond ik wel jammer”*. Een deelnemer gaf aan dat stoppen makkelijker bij een online cursus. Hoewel ‘een stok achter de deur hebben’ als voordeel werd genoemd van een online cursus, werd dit door een andere deelnemer juist niet zo gezien: *“dat er misschien te weinig stok achter de deur is, dat je door drukte eigenlijk makkelijk denkt van oh laat maar, ik doe het wel even niet, terwijl als je een afspraak hebt met iemand om er heen te gaan of eeh, hè dat je dan ook gedwongen word om daar tijd in te steken.”* Verder vond een van de deelnemers de cursus te *“onpersoonlijk”*.

Een van de deelnemers vond een online cursus te *“onrustig”*. *“Omdat er dingen gebeuren waar je gewoon zelf geen grip op hebt zeg maar en eeh.. Dus in dat opzicht zou ik gewoon inderdaad liever gewoon iets op tafel heb liggen van waar ik af en toe eens in terug kan bladeren of zo, ja ik ben 66 dus ik ben niet daarmee opgegroeid weet je wel dus ik kan het wel maar het is, ik vind het wel een beetje spannend.”*

Tabel 3.7 Nadelen van een online cursus

Nadelen online	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Technische moeilijkheden	<i>n</i> =9	60%
Gebrek aan begeleiding	<i>n</i> =7	46.67%
Onrustig	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.3 Begeleiding

3.3.1 Voorkeur groep

Elf van de deelnemers hadden de voorkeur voor de groep met een begeleider. Zij gaven aan geen behoefte te hebben gehad aan verhalen van andere mensen en het gevoel te hebben dat de begeleider betere inhoudelijke feedback kan geven. Eén van de deelnemers gaf aan liever in de groep met feedback van andere deelnemers te zitten. “omdat je verhalen van andere mensen hoort en daar leer je van”. Drie deelnemers zeiden van tevoren geen voorkeur te hebben gehad.

Tabel 3.8 voorkeur groep

Voorkeur	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Groep	<i>n</i> =1	6.67%
Begeleider	<i>n</i> =11	73.33%
Geen	<i>n</i> =3	20%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.3.2 Totale ervaring begeleiding

De begeleiding werd door negen van de deelnemers als positief beoordeeld (zie Tabel 4.2). Door drie van de deelnemers werd de begeleiding wel als positief gezien, maar miste er nog wat, één van hen vond de begeleider niet positief genoeg een ander miste inhoudelijke feedback. Drie van de deelnemers hadden het gevoel dat ze alleen maar terugkregen wat ze zelf hadden geschreven vonden dus de begeleiding negatief. “*Er kwam gewoon weinig of niks terug behalve dan wat ik zelf al had opgeschreven.*”

Van de negen deelnemers die de begeleiding als positief hebben ervaren, waren er acht die ook vonden dat de begeleider toegevoegde waarde had. De andere deelnemer vond wel dat de begeleiding wel goed was, maar niet echt toegevoegde waarde had, aangezien zij ook niet echt behoefte had aan hulp en “*zelf al deze dingen altijd mee bezig is geweest*”.

Tabel 3.9 Ervaring met de begeleider

	Totale ervaring begeleider	Begeleider had toegevoegde waarde	De verwachting t.o.v. de begeleider is uitgekomen
+	<i>n</i> =9	<i>n</i> =9	<i>n</i> =7
+/-	<i>n</i> =3	-	-
-	<i>n</i> =3	<i>n</i> =6	<i>n</i> =6
Totaal	<i>n</i> =15	<i>n</i> =15	<i>n</i> =12

3.3.2 Verwachting begeleider

Er waren verschillende verwachtingen ten opzichte van de begeleider. Er waren deelnemers die helemaal geen verwachtingen hadden bij de begeleider. Andere deelnemers verwachtten inzichten te krijgen van de begeleider, dat de begeleider hun stukken zouden lezen of een inhoudelijk terugkoppeling. Verder waren er twee die aangaven een professionele houding te verwachten, was er een deelnemer die dacht dat de begeleider een stok achter de deur zou zijn en was er een deelnemer die verwachtte dat de begeleider zou stimuleren bij het schrijven. Bij zes van deze deelnemers is de verwachting niet uitgekomen, hier wordt nog op teruggekomen bij de bespreking van negatieve kanten aan de begeleiding.

Tabel 4.10 Verwachting Begeleider

Verwachting begeleider	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Geen	<i>n</i> =2	13.33%
Inzichten	<i>n</i> =2	13.33%
Stukken lezen	<i>n</i> =2	13.33%
Professionaliteit	<i>n</i> =2	13.33%
Stok achter de deur	<i>n</i> =1	6.67%
Stimuleren bij het schrijven	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.3.3 Positieve kanten aan de begeleiding

Er werden verschillende positieve kanten aangedragen over de begeleiding bij de cursus, een deel hiervan richtte zich op de inhoudelijke feedback. Deelnemers geven aan goede inhoudelijke begeleiding te hebben ontvangen. Een deelnemer gaf aan dat de begeleider

“*waardevolle adviezen*” gaf. Verder werden er volgens een deelnemer stimulerende vragen gesteld, volgens een andere deelnemer gaf de begeleider waardevolle adviezen. Verder droeg de begeleider belangrijke inzichten aan. “*zoals ik zelf op mijn leven terugkeek was echt veel negativiteit en door die begeleider zag ik toch wel de positieve dingen die er ook natuurlijk zijn geweest en dan vond ik ook heel erg prettig dat ik daar in staat was dat ik daar was dat te kunnen zien*”.

Er worden ook positieve kanten genoemd aan de houding van de begeleider. De begeleider was volgens deelnemers vriendelijk, positief en persoonlijk. Deelnemers gaven aan dat de begeleiding een stok achter de deur was. Verder vond een deelnemer de snelle reactie van de begeleider prettig.

Tabel 3.11 Positief aan de begeleiding

Positief aan begeleiding	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Inhoudelijke begeleiding	<i>n</i> =7	46.67%
Houding	<i>n</i> =4	26.67%
Stok achter de deur	<i>n</i> =2	13.33%
Snelle reactie	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.3.4 Negatieve kanten aan de begeleiding

Er zijn ook negatieve kanten aan de begeleiding naar voren gekomen. De online begeleiding werd als onpersoonlijk gezien. “*ja, het is natuurlijk belangrijk dat je wat afstand houdt als begeleider, maar soms is het ook fijn om wel wat empathie te tonen, omdat je dan verder kunt komen.*” Er waren zelfs deelnemers die aangaven aan de indruk te hebben gekregen dat de antwoorden van de begeleider “*uit een boekje*” kwamen. “*Ik kreeg de indruk dat het een soort sjabloon was of zo wat ja, er werden stukjes tekst van mij, die kreeg ik als het ware teruggeduwd met in, in kant en klare zinnnetjes of zo en dat je denkt van ja dat, toe maar.*”

Een aantal deelnemers gaf aan te weinig of geen nieuwe inzichten te hebben verworven door de begeleiding, terwijl ze dat wel hadden verwacht. Ook hadden deelnemers het idee dat de vraag slechts herhaald werd in de feedback. Een deelnemer geeft aan na de cursus in therapie

dingen uit haar teksten te hebben gehaald, die de begeleider niet heeft gezien tijdens de cursus. *“en alles staat verdorie gewoonweg in die schrijfcursus. Nou heb ik hele goeie feedback gekregen, eehm.. maar daar is dit niet uitgetild”*.

Een deelnemer kreeg de indruk dat de begeleider iemand was met weinig levenservaring, een andere deelnemer vond de begeleider te negatief. Verder droegen deelnemers negatieve kanten aan over de organisatie van de begeleiding. Een van hen vond dat er te veel tijd zal tussen het indienen van de opdrachten en het feedbackmoment, anderen vonden het vervelend dat ze niet konden reageren op de vragen die in de feedback van de begeleider werden gesteld. *“als er vragen gesteld worden dan vind ik dat je daar eigenlijk antwoord op moet kunnen geven als cursist, maar dat was, dat ging niet en dat vond ik eigenlijk jammer”*.

Tabel 3.11 Negatief aan de begeleiding

Negatief aan begeleiding	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Onpersoonlijk	<i>n</i> =7	46.67%
Te weinig nieuwe inzichten	<i>n</i> =5	33.33%
Organisatie	<i>n</i> =3	20%
Weinig levenservaring	<i>n</i> =1	6.67%
Niet positief genoeg	<i>n</i> =1	6.67%
Totaal	<i>n</i>=15	

3.3.5 De relatie met de begeleider.

Door een deel van de deelnemers werd de relatie met de begeleider als positief omschreven. De rol van de begeleider werd gezien als coachend en er was zelfs een deelnemer die de band met de begeleider als *“emotioneel”* beschreef.

Er waren echter ook negatieve beschrijvingen van de relatie met de therapeut. Zo waren er twee deelnemers die aangaven helemaal geen relatie met de begeleider te hebben gehad. Een andere deelnemer omschreef de relatie als *“moeizaam”*

Tabel 3.12 Relatie met de begeleider

Relatie met de begeleider	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Positief	$n=6$	40%
Coachend	$n=2$	13.33%
Emotionele band	$n=1$	6.67%
Geen	$n=2$	13.33%
Moeizaam	$n=1$	6.67%
Totaal	$n=15$	

4. Conclusie en discussie

In deze studie wordt gekeken naar de ervaring van deelnemers aan de online zelfhulpcursus Op Verhaal Komen. Deze cursus richt zich op mensen van 40 jaar en ouder met lichte tot matige depressieve klachten. In deze studie zijn de deelnemers telefonisch geïnterviewd die feedback hebben ontvangen van een begeleider. Het doel hiervan is het in kaart brengen van de ervaringen van deelnemers, zodat deze ervaringen gebruikt kunnen worden voor het verdere ontwerpproces, een van de belangrijkste punten uit het HCD (Gemert et al., 2013). Er is gekeken naar de inhoudelijke aspecten van de cursus, de gebruiksvriendelijkheid van de online aspecten van de cursus en de begeleiding bij de cursus.

4.1 Conclusie

4.1.1 Inhoud cursus

De cursus wordt over het algemeen positief beoordeeld door het merendeel van de deelnemers. Veel deelnemers noemen inhoudelijke aspecten aan de cursus als positieve punten, zo noemen ze het inzicht krijgen in eigen patronen en het krijgen van goede adviezen. Wat opvallend is, is dat maar een klein deel van de deelnemers de cursus als helpend beschouwt. Ze geven aan geen nieuwe informatie te hebben ontvangen, de begeleiding niet toereikend te vinden en een deelnemer geeft aan alleen maar dieper in de problemen verstrikt te zijn geraakt. Hier dient echter wel bij vermeld te worden dat een aantal van de deelnemers redenen van aanmelding aangeven die niets te maken hadden met het zoeken van hulp, zoals nieuwsgierigheid, of het houden van schrijven.

4.1.2 Gebruiksvriendelijkheid online aspecten

Een groot deel van de deelnemers lijkt niet bewust voor een online vorm van hulpverlening te hebben gekozen, maar kwam de cursus toevallig tegen. Ondanks dat zijn deelnemers wel positief over de online aspecten van de cursus. De voordelen genoemd door Spek, Cuijpers, et al (2007) komen ook in dit onderzoek naar voren, namelijk het kunnen deelnemen aan de cursus in eigen plaats en tijd en het terug kunnen lezen van de opdrachten. Verder wordt de anonimiteit, de stok achter de deur en de onafhankelijkheid van een therapeut als prettig ervaren. Technische problemen blijken wel voor veel deelnemers storend te zijn geweest. Zeker in het begin van de cursus waren die veel aanwezig. Een deel van de cursisten vindt dat ze een stok achter de deur hadden door het online volgen van de cursus terwijl een andere deelnemer juist expliciet als nadeel benoemt geen stok achter de deur te hebben. Dit verschil komt voort uit de structuur van de cursus. Doordat er iedere twee weken iets ingeleverd moet worden hebben, kunnen deelnemers een stok achter de deur ervaren, maar doordat deelnemers binnen die twee weken hun tijd vrij in kunnen plannen kan dit ook juist niet zo zijn

De positieve beoordeling van de online aspecten van de cursus stemt overeen met de bevindingen uit het onderzoek naar de deelnemers die feedback hebben ontvangen vanuit het lotgenotencontact (Backhaus, 2014). Ook de anonimiteit en het kunnen volgen van de cursus in eigen plaats en tijd wordt door die deelnemers als positief bevonden. Verder speelden ook de technische moeilijkheden bij die deelnemers een rol.

4.1.3 Online begeleiding

In vergelijking met de deelnemers aan de groepscursus (Backhaus, 2014), zijn de deelnemers die feedback hebben gekregen van een counselor positiever. De groepsaspecten zijn als zeer negatief ervaren en de voorkeur lag bij veel deelnemers bij het volgen van de cursus met begeleiding van een counselor. Het verschil in beoordeling zou kunnen liggen aan het feit dat die voorkeur bij de deelnemers die feedback hebben gekregen van een counselor wel uitgekomen is en bij deelnemers die feedback hebben gekregen door middel van lotgenotencontact niet.

Het grootste deel van de deelnemers gaf voorafgaand aan de cursus de voorkeur aan feedback van een begeleider. De ervaring met een begeleider zijn veelal positief, de inhoudelijke begeleiding was goed, de houding van de therapeut prettig er was een snelle reactie en de begeleider was een stok achter de deur. Toch zijn de ervaringen met de begeleider ook bij een groot deel van de deelnemers negatief. Zo was het te onpersoonlijk en werden er te weinig

nieuwe inzichten gegeven. Verder kwam bij lang niet alle deelnemers hun verwachting ten opzichte van de begeleider uit en had ook volgens een groot aantal deelnemers de begeleider geen toegevoegde waarde. Er zijn wat opvallende tegenstellingen naar voren gekomen in de ervaring van deelnemers. Zo wordt er door een aantal deelnemers de houding van de begeleider als positief beschreven, terwijl er ook een deelnemer juist vond dat de begeleider te negatief was. Ook werd er door een heel aantal deelnemers aangegeven dat de inhoudelijke feedback goed was, terwijl er ook deelnemers waren die aangaven dat ze geen dingen hadden gehoord die ze nog niet wisten of zelfs het gevoel kregen dat de feedback rechtstreeks uit een boekje werd overgenomen. Hier sluit op aan dat een deel van de deelnemers de begeleiding persoonlijk vond, terwijl ‘onpersoonlijkheid’ juist ook als belangrijk nadeel wordt aangedragen. Ook in de relatie met de begeleider zijn deze tegenstellingen te zien. Waar een groot deel van de deelnemers de relatie positief vond, zijn er ook deelnemers geweest die helemaal geen relatie hebben ervaren en er was een deelnemer die de relatie moeizaam vond. Waar deze tegenstelling vandaan komen is niet precies duidelijk. Er is gekeken naar de samenhang tussen welke begeleider deelnemers ontvangen was en hun ervaring, maar hier is geen samenhang in gevonden. Er zijn een aantal deelnemers geweest die de begeleiding wel toegevoegde waarde vonden hebben, maar die geen relatie hebben ervaren met de begeleider. Dit lijkt erop te duiden dat de toegevoegde waarde voor die deelnemers vooral de aanwezigheid van de begeleider was en niet de therapeutische relatie. Dit spreekt ook uit de verwachtingen die deelnemers hadden van de begeleider, hier worden vooral praktische zaken genoemd zoals “*dat de begeleider meeleeft*” en “*dat de begeleider een stok achter de deur is.*”. Aan de andere kant waren er ook deelnemers die de begeleiding juist geen toegevoegde waarde had, omdat deze te onpersoonlijk was, hieruit lijkt juist wel een behoefte aan relatie met de begeleider te spreken. Het aspect wat door deelnemers vooral aangedragen werd met betrekking tot de therapeutische relatie is de band tussen de deelnemer en de begeleider, dit is dan ook vooral waar deze conclusie zich op richt. Over de andere twee elementen, namelijk consensus van doelen en taken, is niets gezegd. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de opzet van de cursus, doelen en taken stonden namelijk al vast en zijn niet voor de counselor aan de deelnemer verbonden.

4.2 Aanbevelingen Op Verhaal Komen

Het online aanbieden van de cursus Op Verhaal Komen lijkt positief ervaren te worden door de deelnemers. Er zijn wel een aantal zaken waar nog beter naar gekeken zou kunnen worden. Zo spreken veel deelnemers van technische problemen aan het begin van de cursus. Alhoewel deze

problemen vaak al zijn opgelost in de loop van de cursus is het relevant hier bij een volgende versie meer aandacht aan te besteden. Deelnemers geven namelijk aan dat problemen van technische aard erg storend zijn, aangezien deze afleiden van het doel van de cursus en de helpende aspecten van de cursus teniet kunnen doen. Voor een volgende versie is het aan te raden een test te doen voorafgaand aan onderzoek of implementatie, waarbij de technische problemen al gesignaleerd en verholpen kunnen worden.

Verder valt het aan te raden meer aandacht te besteden aan de manier van begeleiden bij de cursus. Het lijkt erg wenselijk te zijn om begeleiding van een counselor aan te bieden, maar er zijn nog veel deelnemers ontevreden geweest over de manier waarop dat op dit moment gebeurt. Zo noemen een aantal deelnemers de feedback niet voldoende, omdat ze alleen terugkrijgen wat ze zelf al hadden opgeschreven en zijn er een aantal deelnemers die de begeleiding toch te onpersoonlijk vinden. Het wordt nog niet duidelijk wat hier precies de oorzaak van is, er zijn veel verschillen in de beoordeling van de begeleiding en deze lijken persoonsgebonden te zijn. Eventueel vervolgonderzoek zou hier uitkomst kunnen bieden.

4.3 Beperkingen studie

Er zijn een aantal beperkingen te noemen aan deze studie. Zo zou er een bias kunnen zitten aan welke deelnemers besluiten mee te werken aan de telefonische interview. Het zou zo kunnen zijn dat juist de deelnemers die positieve, of juist negatieve ervaringen hebben met de cursus eerder geneigd zijn om mee te werken aan vervolgonderzoek naar deze cursus. Hierdoor zouden we een specifieke groep gemist hebben ervaren gemist kunnen hebben in het onderzoek. Zo was er een deelnemster die in eerste instantie graag mee wilde werken, maar toen aan het begin van het interview aangaf dat toch niet te willen, omdat ze dan allerlei vervelende herinneringen zou moeten ophalen. Het is niet precies duidelijk in hoeverre de ervaringen van de deelnemers die wel zijn geïnterviewd generaliseerbaar zijn naar de deelnemers die niet zijn geïnterviewd.

Verder kan ook de positie van de interviewer invloed hebben gehad op de antwoorden van de deelnemers. Deze is namelijk gepresenteerd als persoon van de Universiteit Twente en wordt dus gezien als deel van het ontwerpteam van de cursus. Het zou zo kunnen zijn dat deelnemers daardoor een meer positief beeld geven van hun ervaring met de cursus dan hoe die ervaring werkelijk was. Dit zou in het vervolg eventueel opgelost kunnen worden door de interviewer op een andere manier te presenteren en bijvoorbeeld expliciet te benadrukken dat deze geen deel uitmaakt van het team wat de interventie heeft ontworpen.

Ook zijn de deelnemers gestuurd in waar het interview over ging. Er is van tevoren al genoemd dat de online aspecten en de begeleiding besproken zouden worden en het kan dus zo zijn dat dit een rol heeft gespeeld in het naar voren brengen van de begeleiding als negatief punt aan het feit dat de cursus online was

Ten slotte heeft er een lange tijd gezeten tussen het volgen van de cursus en het afnemen van de interviews. Dit kan ertoe geleid hebben dat deelnemers aspecten die in die tijd belangrijk voor ze waren al zijn vergeten.

4.4 Suggesties voor vervolgonderzoek

4.4.1 Tegenstrijdigheden in de begeleiding

De ervaringen met de begeleiding leken sterk te verschillen per deelnemer. De tegenstellingen zaten in als hoe waardevol de feedback werd gezien, de houding van de begeleider, en de relatie met de begeleider. Waar deze tegenstellingen vandaan komen is niet duidelijk geworden. Er is geen verschil gevonden tussen de verschillende begeleiders. Het zou zeer nuttig kunnen zijn om deze tegenstellingen te onderzoeken, omdat er dan misschien duidelijker kan worden wat de reden zijn voor de negatieve ervaringen met de begeleider en deze in de toekomst zouden kunnen worden voorkomen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door de demografische gegevens van deelnemers te vergelijken met hun ervaring met de begeleider. De redenen voor de positieve ervaringen met de begeleider zouden ook kunnen helpen deze cursus te verbeteren, door deze positieve punten verder uit te bereiden. In eventueel vervolgonderzoek zouden de gegevens uit de huidige studie op een kwantitatieve manier geanalyseerd kunnen worden, om te kijken of er een verklaring te vinden is voor de verschillen in ervaring die nu willekeurig en persoonlijk lijken.

4.4.2 Acceptatie

Uit de literatuur komt naar voren dat het bij het onderzoeken van een nieuwe online interventie belangrijk is om te kijken naar de acceptatie van die interventie (Kaltenthaler et al., 2008). In deze studie zijn dus ook de deelnemers benaderd die de cursus niet hebben afgemaakt om zo inzicht te krijgen in de redenen voor deze deelnemers om met de cursus te stoppen. Deze deelnemers bleken alleen vaak liever niet meer deel te willen nemen aan vervolgonderzoek. Het gevolg hiervan was dat er slechts een deelnemer deel heeft genomen aan de studie die tussentijds met de cursus is gestopt. De reden voor deze deelnemer om te stoppen was tijdgebrek. Om uitspraken te doen over de reden voor deelnemers om te stoppen

waren er meer interviews nodig geweest met deelnemers die tussentijds gestopt zijn. Hier zou dus vervolgonderzoek naar kunnen plaatsvinden.

4.5 Conclusie

Al met al lijkt de cursus Op Verhaal Komen en de methode life-review door de deelnemers die de cursus hebben gevolgd met een counselor goed te worden ontvangen. Online hulpverlening wordt door deelnemers als positief beschouwd. Ook blijkt het mogelijk online een therapeutische relatie op te bouwen, al zijn factoren die hiervoor belangrijk zijn nog niet duidelijk.

Referenties

- Andersson, G., & Cuijpers, P. (2008). Pros and cons of online cognitive-behavioural therapy. *The British Journal of Psychiatry*, *193*(4), 270-271.
- Backhaus, M. (2014). Online life-review in groepsverband: een onderzoek naar de ervaringen van cursisten met depressieve klachten (bachelorthese). Psychologie, Faculteit Gedragwetenschappen, Universiteit Twente, Enschede.
- Bohlmeijer, E., Roemer, M., Cuijpers, P., & Smit, F. (2007). The effects of reminiscence on psychological well-being in older adults: A meta-analysis. *Aging and Mental Health*, *11*(3), 291-300.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, *16*, 252-260.
- Butler, R. N. (1964). The life review: An interpretation of reminiscence in the aged *New thoughts on old age* (pp. 265-280): Springer.
- Cowpertwait, L., & Clarke, D. (2013). Effectiveness of Web-based Psychological Interventions for Depression: A Meta-analysis. *International Journal of Mental Health and Addiction*, *11*(2), 247-268. doi: 10.1007/s11469-012-9416-z
- Cuijpers, P., van Straten, A., & Andersson, G. (2008). Internet-administered cognitive behavior therapy for health problems: a systematic review. *Journal of behavioral medicine*, *31*(2), 169-177.
- Gega, L., Smith, J., & Reynolds, S. (2013). Cognitive behaviour therapy (CBT) for depression by computer vs. therapist: Patient experiences and therapeutic processes. *Psychotherapy Research*, *23*(2), 218-231.
- Gemert, J. W. E. C., Peters, O., & Ossebaard, H. C. (2013). *Improving eHealth: Eleven international publishing*.
- Gould, J. D., & Lewis, C. (1985). Designing for usability: key principles and what designers think. *Communications of the ACM*, *28*(3), 300-311.
- Griffiths, K. M., Farrer, L., & Christensen, H. (2010). The efficacy of internet interventions for depression and anxiety disorders: a review of randomised controlled trials. *Medical Journal of Australia*, *192*(11), S4.
- Joling, K. J., van Hout, H. P., van't Veer-Tazelaar, P. J., van der Horst, H. E., Cuijpers, P., van de Ven, P. M., & van Marwijk, H. W. (2011). How effective is bibliotherapy for very old adults with subthreshold depression? A randomized controlled trial. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, *19*(3), 256-265.

- Kaltenthaler, E., Sutcliffe, P., Parry, G., Beverley, C., Rees, A., & Ferriter, M. (2008). The acceptability to patients of computerized cognitive behaviour therapy for depression: a systematic review. *Psychological Medicine*, *38*(11), 1521.
- Korte, J., & Bohlmeijer, E. (2010). De verhalen die we leven. *Denkbeeld*, *22*(3), 12-15.
- Korte, J., Bohlmeijer, E., Cappeliez, P., Smit, F., & Westerhof, G. (2012). Life review therapy for older adults with moderate depressive symptomatology: a pragmatic randomized controlled trial. *Psychological medicine*, *42*(6), 1163.
- Lamers, S.M.A., Bohlmeijer, E.T., Korte, J., & Westerhof, G. (2014). The efficacy of life-review as online-guided self-help for adults: a randomized trial. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, doi: 10.1093/geronb/gbu030
- Marks, I. M., Cavanagh, K., & Gega, L. (2007). *Hands-on help: Computer-aided psychotherapy*: Psychology Press.
- Postel, M.G., Lamers, S.M.A., Westerhof, G., & Bohlmeijer, E. Protocol op verhaal komen online. *Online cursus Op Verhaal Komen*, 12-20
- Spek, V., Cuijpers, P., Nyklícek, I., Riper, H., Keyzer, J., & Pop, V. (2007). Internet-based cognitive behaviour therapy for symptoms of depression and anxiety: a meta-analysis. *Psychological Medicine*, *37*(3), 319-328.
- Spek, V., Nyklícek, I., Smits, N., Cuijpers, P., Riper, H., Keyzer, J., & Pop, V. (2007). Internet-based cognitive behavioural therapy for subthreshold depression in people over 50 years old: a randomized controlled clinical trial. *Psychological Medicine*, *37*(12), 1797-1806.
- Sucala, M., Schnur, J. B., Constantino, M. J., Miller, S. J., Brackman, E. H., & Montgomery, G. H. (2012). The therapeutic relationship in e-therapy for mental health: a systematic review. *Journal of medical Internet research*, *14*(4).
- Warmerdam, L., van Straten, A., Twisk, J., Riper, H., & Cuijpers, P. (2008). Internet-based treatment for adults with depressive symptoms: randomized controlled trial. *Journal of medical Internet research*, *10*(4).

Bijlage 1: interviewschema's

Afspraak maken voor een interview

Hallo, u spreekt met Lotte van der Lelij van de Universiteit Twente. Wij zijn bezig met een evaluatie van de online cursus 'op verhaal komen' waar u (een jaar geleden) aan heeft deelgenomen. Bij deelname aan de cursus heeft u aangegeven mee te willen werken aan telefonische interviews, daarom bel ik u nu. Bent u nog steeds bereid om daaraan mee te werken?

Indien nee:

we respecteren uw keuze, u bent uiteraard vrij om niet mee te werken. Zou u hier misschien nog wel een reden voor kunnen geven? *Afronden gesprek*

Indien ja:

Goed, dan zou ik graag een afspraak met u willen maken voor een interview. Dat zal een interview zijn van ongeveer een half uur. Ik ben vooral benieuwd naar hoe u terugkijkt om de cursus. Door uw ervaringen met de cursus kunnen wij die dan weer verbeteren voor aankomende deelnemers. De interviews zullen vanaf 16 april van start gaan, wanneer komt het u het beste uit?

Plannen interview en afronden gesprek

Inleiding interview

Hallo, u spreekt met Lotte van der Lelij van de Universiteit Twente. Ik bel u voor het interview waar we onlangs een afspraak voor hebben gemaakt. Komt het inderdaad gelegen dat ik bel?

Zoals ik u al verteld heb bij het maken van de afspraak voor dit interview zal het gaan over uw ervaringen met de online cursus 'op verhaal komen'. De nadruk zal hierbij liggen op de online aspecten van de cursus en de begeleiding bij de cursus. Uw meningen en ervaringen staan hierbij voorop. Dit interview zal ongeveer een half uur gaan duren. Als u op een vraag lever geen antwoord geeft, dan hoeft dat niet.

Verder zou ik u voor we beginnen graag uw toestemming willen vragen voor het opnemen van dit gesprek. De opname kan ik dan later nog eens terugluisteren. Ik zal de interviews

uittype, maar uw gegevens zullen wel geanonimiseerd worden en er zal vertrouwelijk met de inhoud van dit gesprek om worden gegaan. Bent u akkoord met het opnemen van dit gesprek?

Hebt u zelf nog vragen voor we beginnen met het interview?

Ingaan op eventuele vragen

Interviewschema A (voor deelnemers die begonnen zijn aan de cursus)

Algemene vragen

Ik wil graag beginnen met wat vragen over de cursus in het algemeen, daarna ga ik wat dieper in op bepaalde onderwerpen.

Wat was voor u de reden om deel te nemen aan de cursus?

Zijn uw verwachtingen wat betreft de cursus uitgekomen?

Hoe hebt u de deelname aan de cursus ervaren?

Wat vond u positief en wat vond u negatief?

In hoeverre hebt u de cursus als helpend ervaren?

Welke suggesties voor verbetering van de cursus kunt u geven?

Welke onderdelen moeten we volgens u juist niet veranderen?

Online aspecten

Van de cursus Op Verhaal Komen is ook een versie met een boek. De versie die u heeft gevolgd was helemaal online, we zijn benieuwd wat ervaringen van deelnemers zijn met een cursus die volledig online plaatsvindt. De volgende vragen gaan dus daarover.

Wat was de reden dat u voor een online cursus gekozen hebt?

Hoe hebt u het ervaren dat de cursus een online cursus was?

Wat hebt u als positief en wat heeft u als negatief ervaren aan dat de cursus online plaatsvond?

Hebt u technische moeilijkheden gehad bij het volgen van de cursus?

Zou u een vriend/vriendin aanraden de cursus online of vanuit een boek te volgen?

Begeleiding

De cursus kon op verschillende manieren gevolgd worden, een deel van de deelnemers kreeg feedback van een begeleider, dat was bij u zo. De andere deelnemers kregen feedback vanuit

een groep met andere deelnemers. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de begeleider.

Ging uw voorkeur uit naar het volgen van de cursus met een begeleider?

Wat waren uw verwachtingen ten opzichte van de begeleider?

Zin die verwachtingen ook uitgekomen?

Als u het contact met de begeleider een rapportcijfer zou moeten geven, wat zou het dan zijn?

Welke aspecten van de begeleiding hebt u als prettig/helpend hebt ervaren?

Welke aspecten aan de begeleiding hebt u als minder prettig hebt ervaren?

Had de begeleider volgens u toegevoegde waarde?

Hoe hebt u de relatie tussen u en de begeleider ervaren?

Zouden er wat begeleiding betreft nog dingen zijn die aan de cursus toegevoegd zouden kunnen worden?

Afrondende vragen:

Tot slot heb ik nog wat afrondende vragen voor u

Zijn er dingen die we zouden kunnen verbeteren aan de cursus?

Heeft u misschien een idee over hoe we de cursus het beste onder de aandacht kunnen brengen bij potentiële deelnemers?

Zijn er nog dingen niet aan bod gekomen die u wel graag zou willen bespreken?

Dan wil ik u bedanken voor uw medewerking en nog eens benadrukken dat we vertrouwelijk met de opname en uw gegevens om zullen gaan. Ik wil tot slot nog even vragen of u het goed vindt dat ik in mijn verslag citaten uit het interview gebruik (uiteraard geanonimiseerd)?

Afronden gesprek.

Interviewschema B (voor mensen die zich wel hebben aangemeld, maar die niet zijn begonnen aan de cursus)

Algemene vragen

Ik wil graag beginnen met wat vragen over de cursus in het algemeen, daarna ga ik wat dieper in op bepaalde onderwerpen.

Waarom hebt u zich aangemeld aan de cursus?

Wat waren uw verwachtingen van de cursus?

Wat was voor u de doorslaggevende reden om niet verder te gaan met de cursus?

Ik hoeverre vormde het feit dat de cursus online was voor u een reden om niet door te gaan?

Zijn er andere dingen die hebben bijgedragen aan uw keuze met de cursus te stoppen?

Online aspecten cursus

Van de cursus Op Verhaal Komen is ook een versie met een boek. De versie die u heeft gevolgd was helemaal online, we zijn benieuwd wat ervaringen van deelnemers zijn met een cursus die volledig online plaatsvindt. De volgende vragen gaan dus daarover.

Wat was de reden dat u voor een cursus gekozen hebt die online werd aangeboden?

Heeft het online aspect van de cursus een rol gespeeld in het stoppen met de cursus?

Begeleider

De cursus kon op verschillende manieren gevolgd worden, een deel van de deelnemers kreeg feedback van een begeleider, dat was bij u zo. De andere deelnemers kregen feedback vanuit een groep met andere deelnemers. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de begeleider.

Naar welke groep ging uw voorkeur uit, die met de groep of die met de counselor?

Wat waren uw verwachtingen van de begeleider?

Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen deelnemers

Suggesties voor verbetering van de cursus

- Een begeleider die meer ingaat op wat er wordt geschreven.
- Een keer contact met de begeleider
- Een begeleider met veel ervaring
- De formulering bij de werving voor deelnemers aan de cursus veranderen (Deelnemer dacht dat het een cursus om beter te leren schrijven betrof)
- Bij het stellen van doelen moet duidelijk zijn dat het om interne doelen gaat, zodat er geen afhankelijkheid is van externe varianten
- Een face-to-face variant
- Een korte reflectie aan het eind van een les
- Zelf thema's aan kunnen dragen
- Een opvolging aan de cursus
- Betere nazorg: langere beschikbaarheid van de begeleider
- Een betere tijdsverdeling
- Een kortere tijdsspanne
- Eerder de interviews voor evaluatie houden
- Een aantal dubbele vragen schrappen
- Een directere confrontatie met de begeleider
- Het geven van een samenvatting aan het begin van de volgende les
- De begeleider contact laten opnemen met een deelnemer wanneer deze een tijd niet reageert
- Toegang tot materialen los van de cursus
- Vangnet voor wanneer er iets om technische redenen niet lukt
- Vragen kunnen overslaan
- Vragen die gesteld worden door de begeleider kunnen beantwoorden

Suggesties voor het onder de aandacht brengen van de cursus

- Online adverteren
- Adverteren in de wachtkamer bij huisartsen
- Mond tot mond reclame

- Via instellingen
 - Via Intermediair
 - Via universiteiten en hogescholen
 - Via het UWV
- Adverteren in tijdschriften

Bijlage 3: Codeerschema

Code	Subcode	Valentie	Voorbeeldcitaat
1. Cursus algemeen			
1.1.Reden aanmelding	Nieuwsgierigheid		<i>Ik ben erg benieuwd naar ehm, ja wat de impact hiervan is</i>
	Vervelende ervaring		<i>Ik heb een hele vervelende ervaring bij de hand gehad</i>
	Sombere of depressieve gevoelens		<i>Omdat ik bekend ben met sombere buien</i>
	Suggesties om met dingen om te gaan		<i>Om te kijken of ik suggesties zou krijgen om op een andere manier met bepaalde zaken om te kunnen gaan</i>
	Jezelf beter leren kennen		<i>Meer om mezelf iets beter te leren kennen en nja dat zal ook de reden geweest zijn ja.</i>
	Schrijven		<i>het leek me heel fijn om eeh, omdat ik heel graag wil schrijven</i>
12.Totaalbeeld cursus	Ervaring cursus	(+), (+/-), (+)	<i>maar in het algemeen heb ik het als prettig ervaren.</i>
	Helpend	(+), (+/-), (+)	<i>Nou helpend, zo ver dat ik het niet op heel veel nieuwe inzichten kon komen</i>
1.3 Positieve kanten cursus	Organisatorisch		<i>gewoon dus die opdrachten elke keer en je moet naar een datum toewerken dat is op zich wel prima</i>
	Hoe de cursus overkwam		<i>heel gedegen professioneel kwam het over</i>
	Helpende aspecten		<i>Op het moment dat ik het deed was het wel verhelderend en kreeg ik ook inzichten in mijn eigen patronen</i>
1.4 Negatieve kanten cursus	Ophalen ongewenste herinneringen		<i>door de cursus komen er toch dingen naar boven, die ik eigenlijk niet meer naar boven wil hebben.</i>

Organisatorisch

Ik vond het veel werk er ging veel tijd in zitten.

2. Online aspecten

2.1 Reden voor online

Toeval

Ja, ik zag het eigenlijk toevallig en toen dacht ik ach, dat is ook maar net in wat voor situatie je bent

Je kon elk moment afhaken

je kon ieder moment weer afhaken als je dacht van, nou ik ga het toch eigenlijk niet doen

Goede organisatie

het zag er dus ook uit als daardoor strak begeleid zal ik maar zeggen van, zoveel hoofdstukken zoveel lessen, zoveel zo en zo en zo gaat dat in zijn werk

Onafhankelijk van een therapeut

het is altijd moeilijk om je te uiten als er geen klik is met een therapeut.

Nieuwsgierig

Oh nou gewoon puur nieuwsgierigheid

Begeleiding

het stimuleerde wel dat ik wist dat er iemand meelas en iemand ook nog weer aanvullende vragen stelde.

Stok achter de deur

En dat ervaar ik dan ook als een stok achter de deur.

2.2. Totale ervaring

Totaal ervaring online

(+), (+/-), (-)

Nou op zich vind ik dat wel prettig

Aanbeveling vriend of vriendin

hangt ook een beetje af wat voor persoon het is.

2.3 Voordelen online

Anonimiteit

ik vind de voordelen dat je het gewoon lekker anoniem doet en dat je je eigen verhaal kwijt kunt,

Onafhankelijk therapeut

als je echt bij een therapeut of een counselor zit dan is dat voor mij wat

		<i>moeilijker om me dan makkelijk open te stellen</i>
	Eigen plaats/tijd indelen	<i>dat je op je eigen moment ermee aan het werk kan, dat je eventjes achter elkaar door kan schrijven,</i>
	Een stok achter de deur	<i>Je hebt een stok achter de deur want je maakt een afspraak dan en dan moet het ingeleverd zijn.</i>
	Op kunnen slaan en terug kunnen lezen	<i>Ja, dat je dingen terug kon lezen enzo en dat je voor jezelf bewaard wat je dan heb</i>
2.4 Nadelen online	Technische moeilijkheden	<i>Ja, dat het af en toe niet helemaal vlekkeloos verliep met het opslaan dan waren, er waren in het begin wat technische problemen</i>
	Gebrek aan begeleiding	<i>Het respons miste ik</i>
	Onrustig	<i>Ja wat ik zei ik vind het onrustig</i>
3. Begeleider		
3.1 Voorkeur Groep	Voorkeur naar Begeleider	<i>mijn voorkeur ging uit naar een cursus met een begeleider</i>
	Voorkeur naar Groep	<i>en als je vraagt van joh waar gaat je voorkeur naar uit dan denk ik toch in een groep</i>
	Geen voorkeur	<i>Ja, dat wist ik niet zeker ik dacht van ik kan denk ik met allebei goed uit de voeten</i>
3.2 Verwachting	Geen Inzichten	<i>ik ben er blanko ingegaan om daarop te reageren en daar dingen uit te halen die je, doordat je zelf midden in zo'n proces zit niet ziet.</i>
	Stukken lezen	<i>Nou dat die in ieder geval zou lezen en</i>

	Professionaliteit		<i>reageren en stimuleren</i> <i>Ik ging uit van een zekere professionaliteit</i>
	Stok achter de deur		<i>enerzijds stok achter de deur</i>
	Stimuleren bij het schrijven		<i>Nou dat die in ieder geval zou lezen en reageren en stimuleren.</i>
	Uitgekomen	(+), (+/-), (+)	<i>Ik vond ook dat de begeleider dat deed</i>
3.3 Totaalbeeld begeleider	Ervaring met begeleider	(+), (+/-), (+)	<i>dan is het toch wel een tamelijke onvoldoende</i>
	Toegevoegde waarde	(+)(-)	<i>Ja dat wel ja, en vooral ook omdat ie er was</i>
3.4 Positieve ervaring begeleider	Inhoudelijke begeleiding		<i>En de inhoudelijke terugkoppeling viel me mee</i>
	Houding		<i>ze was ook heel vriendelijk</i>
	Stok achter de deur		<i>meer een stok achter de deur</i>
	Snelle reactie		<i>ze reageerde altijd snel.</i>
3.5 Negatieve ervaring begeleider	Onpersoonlijk		<i>Dat vind ik weinig, dat vind ik niet persoonlijk</i>
	Niet positief genoeg		<i>maar dat ze wat meer de positieve dingen zou kunnen benadrukken</i>
	Te weinig nieuwe inzichten		<i>de reacties die ik daar op kreeg die weet ik, die wist ik eigenlijk allang</i>
	Weinig levenservaring		<i>en dat kon je merken in haar manier van reageren, iemand met weinig levenservaring laat ik het zo zeggen.</i>
	Organisatie		<i>en dan komen er wat vragen achter aan en eehm dan blijft dat een beetje in het luchtledige hangen</i>
3.6 Relatie met begeleider	Coach		<i>zoals een coach het zou moeten doen.</i> <i>Zien horen en doorvragen, mezelf laten onderzoeken. Wel coachend</i>
	Positief		<i>positief een gevoel van vertrouwen</i>

Emotioneel	<i>van mij op verschillende lagen aanwezig was, dus ook de emotionele laag.</i>
Geen	<i>die was er eigenlijk niet,</i>
Moeizaam	<i>ja ook wat moeizaam</i>

4.Suggesties voor

verbetering

4.1 Algemene suggesties	Zelf thema's aandragen	<i>nja bijvoorbeeld dat je zelf een thema laat aandragen</i>
	Vragen overslaan	<i>als ik hier geen zin in heb dan il ik dit ook gewoon niet hoeven doen weetje dus over het doelen stellen die dan ook, die je zelf kunt dien zeg maar, waarbij je niet afhankelijk bent van externe factoren, eehm, nou en verder geloof ik verder echt niet zo wat in me opkomt.</i>
	Doelen intern georiënteerd	<i>Ja misschien zou de formulering gewoon een beetje anders kunnen het is soms een beetje on, hoe heet dat, onevenwichtig verdeeld</i>
	Duidelijker adverteren	<i>nja ik vond de tijdspanne wat korter maken dus wat meer er bovenop zitten misschien wat schrappen, want er waren er wat bij waarvan ik dacht, maar daar heb ik allang antwoord op gegeven.</i>
	Betere tijdsverdeling	<i>dat je dan op een gegeven moment dat het zo geprogrammeerd is dat je dan ook met bepaalde instrumenten die hun effect hebben bewezen dat je daar</i>
	Kortere tijdsspanne	
	Dubbele vragen schrappen	
	Toegang materialen buiten cursus om	

	Vangnet bij probleem	<i>dan iets mee kan. dat je dan op een gegeven moment dat het zo geprogrammeerd is dat je dan ook met bepaalde instrumenten die hun effect hebben bewezen dat je daar dan iets mee kan.</i>
	Uitbereiding Nazorg	<i>Ja ik heb honger honger naar meer Dat lijkt meer op een soort nazorg of herinnering na een jaar of na een halfjaar.</i>
4.2 Suggesties begeleiding	Dieper ingaan op wat is geschreven	<i>nou ja dan zou je dus iemand aar moeten hebben zitten die daar werkelijk echt in gaan op wat er geschreven wordt</i>
	Reageren op vragen	<i>en antwoorden geven als dat er antwoord gegeven wordt op vragen die er gesteld worden die de counselor met name stelt eeh, en dat je die kunt beantwoorden of dat je zegt van he of, naja in ieder geval dat je daar een respons op hebt</i>
	Meer ervaring	<i>ja mijn ervaring is niet echt heel geweldig dus ik zou daar mensen op zetten met heel veel ervaring</i>
	'live' ontmoeting Contact wanneer een deelnemer niet reageert	<i>Misschien toch een keer in het echt eehm, ja, in de zin van dat je ja als er een tijdje iets niet is, iets niet ingevuld wordt ofzo wat je dan verwacht, omdat iemand dat tot op dat moment goed heeft gedaan. steeds op gijd en nou serieus mee bezig is geweest, dat je dan op een of andere manier laat merken</i>

Oplossing bij technische
problemen

*en op zo'n moment zou je de
begeleiding wat kunnen intensiveren*
