



Expertisenetwerk
LEVENSVRAGEN
en **OUDEREN**

Groeiboek regionaal initiatief

Eerste versie

Auteurs Christien Begemann, Marije Vermaas
Datum 8 juni 2011

Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen

Aandacht voor levensvragen hoort bij een goede kwaliteit van welzijn en zorg voor ouderen

Het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen is een samenwerking van ActiZ, Agora, Humanistisch Verbond, LOC Zeggenschap in zorg, MOgroep, PCOB en Unie KBO, PThU, Reliëf, Vereniging Het Zonnehuis en Vilans.

De activiteiten van het Expertisenetwerk worden mede mogelijk gemaakt door: Brentano, de gezamenlijke religieuzen in Nederland via de commissie PIN, Ministerie van VWS, Ouderenfonds, Porticus, R.C. Maagdenhuis, RCOAK, Skanfonds, Sluyterman van Loo, Vereniging Het Zonnehuis en VSBfonds.

Kijk voor meer informatie op www.netwerklevensvragen.nl.

COLOFON

Auteur(s): Christien Begemann, Marije Vermaas. Met dank aan alle leden van het Platform Regionale Initiatieven Levensvragen

Organisatie(s): Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen / Vilans

Datum: 8 juni 2011

© Vilans, kenniscentrum voor langdurige zorg en ondersteuning

Voorwoord

De laatste jaren zijn er op verschillende plaatsen in het land initiatieven genomen om ouderen ondersteuning bij levensvragen te bieden. Dit komt door ontwikkelingen in de maatschappij zoals ontkerkelijking en individualisering waardoor ouderen minder gemakkelijk in de tot voor kort vertrouwde kaders van kerk en familie terecht kunnen met hun levensvragen. En dat terwijl we steeds ouder worden en daarmee ook langer kwetsbaar zijn. Dat vraagt om meer aandacht voor levensvragen.

Geestelijke verzorging is intramuraal dun gezaaid, en extramuraal wordt men verwezen naar kerk en eigen netwerk. Veel ouderen hebben geen binding meer met een kerk en niet iedereen kan of wil in eigen kring terecht bij levensvragen.

In 2005 zijn de eerste initiatieven in ondersteuning bij levensvragen van zelfstandig wonende ouderen ontstaan: Motto in Rotterdam en COL in Nijmegen. Vanaf het begin van het Expertisenetwerk in 2008 is contact geweest met deze twee initiatieven, en met een klein, maar groeiend aantal andere vernieuwende projecten, zoals geestelijke verzorging bij Thuiszorg Oosterlengte in Groningen.

Naast de directe ondersteuning van ouderen met levensvragen rekt een aantal van deze initiatieven het ook tot haar taak om andere beroepskrachten, zoals ouderenwerkers, maatschappelijk werkers, huisartsen en thuiszorgmedewerkers gevoelig te maken voor dit onderwerp zodat zij eerder levensvragen signaleren en eventueel doorverwijzen. Ook zijn er initiatieven om vrijwilligers die ouderen vanuit een andere organisatie bezoeken, te scholen en te ondersteunen bij het gevoelig worden voor levensvragen (de vraag achter de vraag te herkennen en te erkennen). Het verlangen groeide om een Platform op te richten, waar de initiatieven onderling informatie en ervaringen konden delen en verzamelen. In april 2009 is daarom het Platform Regionale Initiatieven Levensvragen (PRIL) opgericht: een platform voor organisaties en personen die in hun omgeving bezig zijn met het van de grond krijgen van een nieuw initiatief om ouderen te ondersteunen bij hun levensvragen. Hier kunnen pioniers van elkaar leren, elkaar stimuleren, samen vraagstukken uitwerken en netwerken vormen.

“Pril is er om elkaar te inspireren. Van elkaar te leren. Samen te ontwikkelen. Niet aldoor zelf het wiel uit te moeten vinden.”

In de afgelopen jaren is het aantal nieuwe initiatieven sterk gegroeid. Bijvoorbeeld: vrijwilligers in de gemeente Cuijk willen ouderen gaan ondersteunen bij levensvragen; de welzijnsorganisatie WijZ in Zwolle laat ouderencoaches aan de slag met ondersteuning van levensvragen en een zorgorganisatie in Amsterdam werkt samen met een netwerk palliatieve zorg om ondersteuning bij levensvragen beter te organiseren.

Al deze initiatiefnemers hebben veel te ontdekken: hoe organiseer ik het, hoe school ik vrijwilligers, waar haal ik financiële middelen vandaan, hoe maak ik mezelf bekend? Zomaar een paar vragen waar zij zich voor gesteld zien. Deze ervaringen en overwegingen zijn in deze handreiking gebundeld, zodat nieuwe initiatieven gebruik kunnen maken van deze kennis. Ook helpt dit Groeiboek al langer lopende initiatieven wellicht bij het verder ontwikkelen van hun project.

Dit document is als het ware een residu van alle opgedane kennis en ontwikkeld materiaal, ontstaan dankzij de deelnemers van PRIL door samen te werken aan het “Groeiboek”.

Inhoudsopgave

Aandacht voor levensvragen hoort bij een goede kwaliteit van welzijn en zorg voor ouderen	2
COLOFON	2
Voorwoord	3
Inhoudsopgave	3
1 Inleiding	5
2 Ondersteuning door vrijwilligers, professionals of geestelijk verzorgers?.....	6
2.1 Ondersteuning door vrijwilligers	6
2.1.1 Algemeen	6
2.1.2 Argumenten voor uitvoering door vrijwilligers	7
2.1.3 Argumenten tegen uitvoering door vrijwilligers.....	7
2.1.4 Type vrijwilligers.....	7
2.2 Ondersteuning door geestelijk verzorgers	7
2.2.1 Algemeen	8
2.2.2 Argumenten tegen ondersteuning door een geestelijk verzorger	8
3 Projectfase 1: Voorbereiding	10
3.1 Initiatief nemen tot de start / oprichting van het nieuwe project.....	10
3.1.1 Voordelen van initiatief vanuit een intramurale zorginstelling.....	10
3.1.2 Voordelen van initiatief vanuit thuiszorg	11
3.1.3 Voordelen van initiatief vanuit kerken / parochies	11
3.1.4 Voordelen van initiatief vanuit welzijn ouderen.....	12
3.1.5 Voordelen van initiatief vanuit netwerk palliatief	12
3.2 Samenwerken en betrekken van andere uitvoerders van het project	12
3.3 Draagvlak creëren.....	13
3.4 Werkwijze en doel bepalen	13
3.4.1 Inventarisatie lopende projecten of onderzoeken	13
3.4.2 Projectplan	14
3.4.3 Doel en doelgroep.....	14
3.4.4 Keuze van het aanbod	15
3.4.5 Samenwerkingspartners	15
3.4.6 Tijdspad.....	15
3.5 Financiering	15
3.6 Kiezen voor organisatorische en juridische onderbrenging	19
3.6.1 Stichting	19
3.6.2 Project ondersteuning bij levensvragen en ouderen als onderdeel van een grotere organisatie	19
4 Uitvoering	20
4.1 Werving van geestelijk verzorgers	20
4.2 Werving en begeleiding van vrijwilligers	20
4.2.1 Werving	20
4.2.2 Intake van vrijwilligers	21
4.2.3 Behoud van vrijwilligers	21
4.2.4 Werkwijze	22
4.3 Bekendmaking bij cliënten/ouderen.....	22
Vaak is het makkelijker om vrijwilligers te vinden dan om in contact te komen met ouderen die behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek. We noemen hier een aantal zaken om rekening mee te houden bij het benaderen van ouderen.....	22



4.3.1	Verwachtingen en beeldvorming over het project.....	22
4.3.2	Verwijzers en netwerk.....	23
4.3.3	Plaatselijke promotie.....	23
4.3.4	Kennismakende activiteiten.....	24
4.3.5	Inzet van andere middelen.....	24
4.4	Wat bieden de bestaande projecten concreet?.....	24
4.4.1	Individueel contact.....	24
4.4.2	Gespreksgroepen.....	24
4.4.3	Werken met levensboeken.....	25
4.4.4	Cursussen/trainingen aan verwijzende organisaties.....	25
5	Evaluatie.....	26
5.1	Succes van het project.....	26
5.2	Hoe wordt tevredenheid bij ouderen/cliënten gepeild?.....	27
5.3	Hoe wordt tevredenheid bij vrijwilligers/beroepskrachten gepeild?.....	27
5.4	Inzichtelijk maken van het succes.....	27
5.5	Hoe “meet” je het succes van het project?.....	28
6	Documenten, literatuur en materialen.....	29
6.1	Documenten van regionale initiatieven.....	29
6.1.1	Projectplannen.....	29
6.1.2	Wervingsfolders vrijwilligers.....	29
6.1.3	Bekendmaking aan ouderen / cliënten.....	29
6.1.4	Voorbeelden van eenmalige activiteiten vanuit de projecten.....	29
6.1.5	Nieuwsbrieven / artikelen.....	30
6.1.6	Onderzoeken.....	30
6.1.7	Jaarverslagen en Evaluaties.....	30
6.1.8	Overig.....	30
6.2	Overzicht van Trainers.....	30
6.3	Materiaal.....	31
7	Overzicht van initiatieven.....	33
7.1	Vanuit Netwerk of Steunpunt Palliatief.....	33
7.2	Vanuit SWO.....	33
7.3	Vanuit samenwerkende organisaties.....	34
7.4	Vanuit kerk.....	34
7.5	Vanuit eerste lijn.....	34
7.6	Overig.....	35

1 Inleiding

In dit Groeiboek willen we op een rij zetten waar initiatiefnemers in projecten voor ‘ondersteuning bij levensvragen’ zoal mee te maken krijgen.

Alle projecten gaan door een aantal ontwikkelingsfasen heen. Sommige projecten die aangesloten zijn bij PRIL bestaan al jaren en hebben alle fasen al min of meer doorgemaakt, andere staan nog helemaal aan het begin.

De projecten ontwikkelen zich afhankelijk van de lokale situatie en de precieze Ausgangssituatie. Zo verloopt de opstart van een initiatief van vrijwilligers anders dan dat van een professionele organisatie. Financiële mogelijkheden kleuren de uiteindelijke vorm ook mee.

Daardoor bestaan er zeker verschillen onderling. Over sommige verschillen is al veel gediscussieerd, met name over de vraag of de gesprekken met ouderen over levensvragen het best door geestelijk verzorgers (beroepsmatig dus) of door vrijwilligers gevoerd kunnen worden.

In dit Groeiboek beschrijven we de argumenten die voor en tegen beide keuzes gebruikt worden zonder dat we er een waardeoordeel aan hangen. Wellicht is het ‘t meest constructief om de waarde van de inzet van vrijwilligers en geestelijk verzorgers te combineren door samen te werken, in de uitvoering en in de training van vrijwilligers.

We onderscheiden drie fasen in de ontwikkeling van projecten over ondersteuning bij levensvragen, namelijk voorbereiding (hoofdstuk 2 en 3), uitvoering (hoofdstuk 4) en evaluatie (hoofdstuk 5).

In dit Groeiboek komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Ondersteuning door vrijwilligers, professionals of geestelijk verzorgers?
2. Hoe zien de fasen van de ontwikkeling van een project eruit?
3. Waar moet men op letten in de voorbereidingsfase? (wie is initiatiefnemer, uitvoerder, creëren van draagvlak, bepalen werkwijze en doel, financiering)
4. Waar moet men op letten in de uitvoering? (werving vrijwilligers en ouderen, logistieke vormgeving, werkwijze)
5. Hoe evalueer je het project?
6. Tips, overzicht initiatieven, literatuur en materialen

2 Ondersteuning door vrijwilligers, professionals of geestelijk verzorgers?

We onderscheiden twee typen organisatievormen om ondersteuning bij levensvragen van ouderen vorm te geven. Bij het eerste type (2.1) zijn *vrijwilligers* vooral degene die de ondersteuning bieden. Zij worden daarbij begeleid door professionals, in de meeste gevallen door een geestelijk verzorger. Soms biedt een agogisch medewerker de begeleiding en is een geestelijk verzorger alleen op afstand betrokken.

Bij het tweede type (2.2) bieden *professionals*, zoals geestelijk verzorgers, pastores of dominees de ondersteuning.

De helft van de projecten die momenteel bestaan (januari 2011) kozen voor de eerste organisatievorm, de andere helft voor de tweede. Op welke argumenten zijn deze keuzes gebaseerd? Wat zijn voor- en nadelen van beide organisatievormen? Daarover gaat dit hoofdstuk.

2.1 Ondersteuning door vrijwilligers

Een organisatie, ontstaan vanuit een samenwerkingsverband met diverse (welzijns)organisaties, biedt steun aan ouderen die kampen met levensvragen. Een geestelijk verzorger werft, traint en begeleidt vrijwilligers die bij ouderen thuis ondersteuning bieden, met name door 'present' te zijn. Door aanwezigheid en een luisterend oor geeft de vrijwilliger degene die hij of zij bezoekt het gevoel de moeite waard te zijn.

2.1.1 Algemeen

In dit type projecten ligt het zwaartepunt van het werk bij vrijwilligers. Zij zijn degenen die de contacten met ouderen onderhouden. Op de achtergrond is een professionele coördinator aanwezig, in vrijwel alle gevallen een geestelijk verzorger. De vrijwilligers worden meestal gekoppeld aan een oudere door de coördinator van het project, die daarbij in de gaten houdt of het contact "klikt". De coördinator/geestelijk verzorger is op de achtergrond aanwezig voor wanneer er problemen ontstaan. De vrijwilliger kan altijd om begeleiding vragen en indien nodig neemt de coördinator het contact met de oudere over.

Van tevoren wordt aan een vrijwilliger gevraagd zich wel voor enige tijd te willen verbinden, meestal een jaar. Dit omdat er door scholing en begeleiding veel wordt geïnvesteerd in de vrijwilliger en omdat het type contact dat zij/hij gaat onderhouden om een langer durende relatie kan vragen. In het geval dat het tussen de vrijwilliger en oudere toch niet zo goed blijkt te klikken, wordt getracht een nieuwe koppeling te maken.

Iedere vrijwilliger neemt deel aan een starttraining. In zo'n training komt aan de orde:

- Wat zijn levensvragen?
- Hoe herken ik levensvragen bij ouderen/
- Hoe kan ik ermee omgaan?

Daarnaast zijn er regelmatig bijeenkomsten voor vrijwilligers onderling waarin zij hun ervaringen delen, bijvoorbeeld in de vorm van casuïstiekbespreking. In deze bijeenkomsten worden ook thema's behandeld zoals levensmoeheid, dementie en depressie. De bijeenkomsten worden door een geestelijk verzorger of coördinator begeleid.

Hieronder geven we de argumenten weer die gebruikt worden in de discussie of ondersteuning bij levensvragen door vrijwilligers een kwalitatief verantwoord aanbod is. Nogmaals: maak je eigen keuze.

2.1.2 Argumenten voor uitvoering door vrijwilligers

- Met inzet van vrijwilligers bereik je meer ouderen, vanwege lagere kosten en meer menskracht

Door het inzetten van vrijwilligers kunnen meer ouderen bereikt worden dan wanneer alleen een professional/geestelijke verzorger dit doet. Projecten waarin alleen beroepskrachten werkzaam zijn, zijn veel duurder en daardoor in veel lokale situaties onhaalbaar. Door de bezuinigingen in de zorg en een toename aan kwetsbare ouderen vanwege de vergrijzing, wordt dit werk steeds meer afhankelijk van vrijwilligers.

- Er is sprake van gelijkwaardig contact tussen de oudere en (vaak oudere) vrijwilligers. Vrijwilligers hebben geen professionele relatie met een oudere; het is een relatie van mens tot mens. Voor de oudere kan dit een gelijkwaardiger en dus prettiger uitgangssituatie zijn.

- Het werk is ook voor de vrijwilliger zelf zingevend

Vrijwilligers beleven zelf veel bevrediging aan dit werk. Zij kunnen hun potenties en talenten zo goed benutten, ook na een eventueel pensioen.

- Werken met vrijwilligers bevordert de sociale samenhang. Dit is een belangrijk argument om subsidie te krijgen, met name bij gemeenten in het kader van de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl

2.1.3 Argumenten tegen uitvoering door vrijwilligers

- Vrijwilligers zijn onvoldoende geschoold om goede kwaliteit te kunnen bieden in ondersteuning bij levensvragen; goede kwaliteit biedt iemand die hier specifiek voor is opgeleid, met name een geestelijk verzorger.
- Ondanks goede screening en ondersteuning kunnen vrijwilligers vroegtijdig afhaken, zeker omdat de gesprekken en contacten complex van aard zijn

2.1.4 Type vrijwilligers

Vrijwilligers zijn over het algemeen lang verbonden aan de projecten 'ondersteuning bij levensvragen'. Bij projecten die al langer bestaan (en waar we dus kunnen zien hoe lang vrijwilligers gemiddeld blijven) is dat gemiddeld 3 jaar.

Vrijwilligers zijn over het algemeen hoog opgeleid (HBO of academisch) en hebben door hun opleiding vaak affiniteit met dit soort werk (bijvoorbeeld maatschappelijk werk, pastoraat et cetera).

2.2 Ondersteuning door geestelijk verzorgers

Een organisatie, ontstaan vanuit een gezamenlijk initiatief van geestelijk verzorgers, pastores en predikanten, biedt aandacht en zorg voor levensvragen van patiënten in de palliatieve fase en ouderen. De patiënt krijgt geestelijke of spirituele ondersteuning door een professional. Lees voor meer informatie over spirituele zorg de Richtlijn Spirituele zorg van Agora (juni 2010)

2.2.1 Algemeen

In dit type projecten biedt een geestelijk verzorger ondersteuning aan zelfstandig wonende ouderen die daar behoefte aan hebben. In de praktijk gebeurt dit vooral in de palliatieve zorg, vanuit of aangehaakt bij *Netwerken palliatieve zorg*. Van dergelijke initiatieven is de doelgroep breder dan ouderen: het gaat om mensen in de laatste fase van hun leven. Kwetsbare ouderen worden hier ook onder geschaard en soms expliciet genoemd.

De aanmelding vindt plaats bij een centraal adres/telefoonnummer, een zogenaamd meldpunt. Vanuit dit meldpunt worden geestelijk verzorgers aan deze vragen gekoppeld. Deze geestelijk verzorgers zijn voor een bepaald aantal uren verbonden aan het project, of worden soms op consultbasis betaald. De pool van geestelijk verzorgers, predikanten of pastores is vaak met behulp van bepaalde kwaliteitscriteria samengesteld. Enkele criteria zijn bijvoorbeeld:

- Een volledige afgeronde universitaire studie (theologie, humanistiek of een andere studie gelieerd aan de geloofsachtergrond), master geestelijke zorg of HBO theologie
- Bevestigd in een ambt
- Ervaring met palliatieve zorg, verlies- en rouwverwerking
- Bereidheid tot intervisie en multidisciplinair overleg
- Beschikbaar kunnen zijn voor mensen zonder kerkelijke of levensbeschouwelijke binding.

Er zijn documenten beschikbaar van PRIL projecten die een dergelijke criterialijst hebben opgesteld.

Vaak zien we dat vrijwilligers een rol spelen in het bemensen van het meldpunt en op de achtergrond organisatorische en administratieve werkzaamheden verrichten, om hiermee geestelijk verzorgers vrij te maken voor cliënt contact. Deze vrijwilligers moeten vanzelfsprekend wel weer worden begeleid; dit doet of een geestelijk verzorger of een beroepskracht van de organisatie waar het meldpunt bij is aangehaakt.

Heel nieuw is de formule waarin door een gemeente in het kader van de Wmo een geestelijk verzorger aangesteld is om thuiswonende burgers met levensvragen te ondersteunen. In Arnhem heeft de stichting geestelijke verzorging een deel van de subsidie gekregen uit het Innovatiefonds Wmo.

2.2.2. Argumenten om te kiezen voor ondersteuning door een geestelijk verzorger

- Professionele deskundigheid

Geestelijke zorg is een professie waar een jarenlange studie aan vooraf gaat. Dit is niet zomaar te vervangen door inzet van vrijwilligers, hoe goed getraind die ook zijn. En zeker als levensvragen zich toespitsen op specifieke vragen zoals vragen op het gebied van geloof, religie maar bijvoorbeeld ook balans opmaken aan het eind van het leven en rituelen daarbij, sluit begeleiding door een geestelijk verzorger het beste aan.

- Continuïteit in de relatie

Professionele inzet garandeert een toereikend aantal gesprekken; professionals “haken minder snel af”.

- Vertrouwelijkheid in het contact is beter gegarandeerd

Geestelijk verzorgers hebben geheimhoudingsplicht; hierdoor stellen cliënten meer vertrouwen in hen dan in vrijwilligers.

2.2.2 Argumenten tegen ondersteuning door een geestelijk verzorger

- Vrijwilligers kunnen vaak langdurende ondersteuning bieden, langer dan professionals.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan ouderen die eenzaam zijn en moeilijk meer de deur uitkomen.

- De drempel is hoger met een beroepskracht.

Gesprekken met een beroepskracht worden gekenmerkt door professionele distantie; vrijwilligers zijn informeler en dichterbij en maken de ondersteuning daarmee laagdrempelig van aard

- Werken met een geestelijk verzorger is duurder: wanneer ander soort hulp nodig is (bijvoorbeeld maatschappelijk werk of specifieke geestelijke zorg) kan altijd worden doorverwezen door vrijwilligers.

3 Projectfase 1: Voorbereiding

Bij de voorbereiding van een project komt heel wat kijken en vaak neemt het nogal wat tijd in beslag. Op de eerste plaats moet een organisatie of persoon het *initiatief* nemen om zo'n project op te zetten. Hiervoor is meestal een concrete aanleiding aanwezig. Vervolgens moet het initiatief ergens worden *aangehaakt*. Vaak bij de organisatie die het initiatief neemt, maar dat is niet perse altijd mogelijk of de beste oplossing.

Er moet *draagvlak* worden gecreëerd, eventueel een *samenwerkingsverband* tot stand worden gebracht, *doel en werkwijze* worden bepaald en *financiers* worden gezocht.

Dit hele traject kan gemakkelijk een periode van een á twee jaar duren.

Hieronder nemen we de verschillende onderdelen van de voorbereidingsfase door. We beschrijven telkens op hoofdlijnen ook hoe de bestaande projecten deze stappen gezet hebben.

3.1 Initiatief nemen tot de start / oprichting van het nieuwe project

Doorgaans is het niet zo dat het initiatief heel bewust speciaal vanuit een zorginstelling of welzijnsorganisatie is genomen. Projecten en initiatieven zijn vaak vrij “toevallig” ontstaan omdat mensen vanuit een bepaalde organisatie met dit thema bezig zijn. Er zijn zodoende geen echte voor- of nadelen te benoemen. Wel biedt elke organisatievorm eigen kansen en mogelijkheden. Deze mogelijkheden worden in dit hoofdstuk in kaart gebracht.

Van de projecten die op 1 februari 2011 in de databank staan en grotendeels ook deelnemers aan het PRIL zijn, zijn zeven verschillende soorten initiatiefnemers te onderscheiden:

- intramurale zorginstelling
- instelling welzijn ouderen
- vrijwilligers(organisatie)
- thuiszorgorganisatie
- netwerk palliatieve zorg
- kerken
- religieuze stichtingen

Bij de bestaande projecten zijn intramurale zorginstellingen en netwerken palliatieve zorg het meest vaak initiatiefnemer geweest.

Verklaringen hiervoor kunnen zijn:

- spirituele zorg neemt in de palliatieve zorg een belangrijke plaats in en krijgt daar al vrij lang aandacht
- de netwerken palliatieve zorg hebben eigen geldstromen via het ministerie van VWS en daardoor meer mogelijkheden
- binnen intramurale zorginstellingen werken geestelijk verzorgers, die zich zorgen maken om de ouderen die nog zelfstandig wonen. Zij weten hoe belangrijk ondersteuning bij levensvragen is.

3.1.1 Voordelen van initiatief vanuit een intramurale zorginstelling

Uit onderzoek en een pilot bleek dat cliënten veel behoefte hadden aan aandacht voor hun levensvragen. De vakgroep Geestelijke verzorging besloot gespreksgenoten (vrijwilligers) te

werven, trainen en ondersteunen om met cliënten in gesprek te gaan.

- Voor een ziekenhuis dat een dergelijk initiatief neemt, al dan niet samen met anderen, levert het 't voordeel op dat na ontslag uit het ziekenhuis de ondersteuning ook thuis kan worden gecontinueerd.
- Er kan gebruik gemaakt worden van een groot bestaand netwerk, waardoor meerdere groepen tegelijkertijd bereikt worden
- Verwijzers zijn daardoor ook snel op de hoogte van de mogelijkheid om door te verwijzen voor geestelijke ondersteuning
- Er kan gebruik gemaakt worden van al bestaande expertise in de intramurale setting

3.1.2 Voordelen van initiatief vanuit thuiszorg

Een thuiszorgorganisatie ontdekte door een onderzoek onder thuiswonende ouderen dat er veel emotionele eenzaamheid is. De thuiszorgorganisatie schakelt daarom de geestelijk verzorger in om geestelijke begeleiding en gesprekken te bieden aan ouderen in de thuissituatie. Op die manier ontstaat er een multifunctionele thuiszorg.

- De thuiszorg bereikt veel ouderen, die zich soms in een geïsoleerde situatie bevinden. De thuiszorg kan inschatten of er geestelijke ondersteuning nodig is en deze dan inroepen.
- Alle medewerkers zijn indien ze kunnen signaleren potentiële verwijzers
- Thuiszorgorganisaties werken samen met andere organisaties in de wijk; zo kunnen zij die ook attent maken op vragen op het gebied van levensvragen en ondersteuningsmogelijkheden

NB. Doordat financiering voor deze aanpak eerst vanuit de inmiddels opgeheven functies Activerende en Ondersteunende Begeleiding van de AWBZ werd betaald, is deze aanpak nu niet meer financieel haalbaar. Er zal naar andere manieren moeten worden gezocht om multifunctionele thuiszorg te kunnen blijven aanbieden, bijvoorbeeld middels subsidie.

3.1.3 Voordelen van initiatief vanuit kerken / parochies

De parochies en kerken in een bepaalde regio willen het netwerk tussen de verschillende kerkelijke en maatschappelijke netwerken verbeteren, zodat meer (niet- of randkerkelijke) ouderen aandacht voor levensvragen kunnen ontvangen. Er is hiervoor een speciale organisatie opgericht, die deze netwerken bij elkaar brengt.

- Daar zijn meestal veel vrijwilligers beschikbaar
- Kan aansluiten bij de geloofsbeleving van bepaalde doelgroep
- Er is een locatie beschikbaar voor bijeenkomsten
- Financiering is vaak beschikbaar, door een notie van 'present' te zijn in de samenleving, ook ouderen buiten de kerk te bereiken en bij te staan
- NB levensvragen wordt al vaak gezien als 'iets van de kerk', terwijl het veel breder is. Door hierin samen te werken met SWO's of andere organisaties, kan het een gezamenlijke verantwoording worden en breder draagvlak krijgen

3.1.4 Voordelen van initiatief vanuit welzijn ouderen

Een welzijnsorganisatie probeert sociaal geïsoleerde ouderen te bereiken die zij met andere projecten en activiteiten niet bereiken, door de inzet van vrijwilligers. De ouderen melden zich zelf aan of worden door derden aangemeld. Vrijwilligers bezoeken de ouderen en spreken met hen over levensvragen.

- Veel ervaring met ouderenwerk
- Al bekend bij verwijzers
- Vaak locatie ter beschikking
- Soms kan gedeeltelijk gebruik gemaakt worden van budget van welzijnsorganisatie, bijvoorbeeld in natura door ondersteuning van ouderenwerker
- Er kan gebruik gemaakt worden en aangesloten worden bij bestaande activiteiten van SWO's, zoals cursussen en trainingen voor vrijwilligers

3.1.5 Voordelen van initiatief vanuit netwerk palliatief

Mensen met een chronische of ernstige ziekte kunnen voor informatie en hulpvragen bij het netwerk palliatief terecht. In sommige netwerken palliatief is er steeds meer aandacht voor de spirituele begeleiding en de zingevingsvraagstukken rond het ziek-zijn en het einde van het leven. Een pool van geestelijk verzorgers, geselecteerd op bepaalde kwaliteitscriteria, is verbonden aan het netwerk palliatief, zodat deze bij cliënten op bezoek kunnen gaan.

- In de palliatieve zorg zijn gemakkelijker financiële middelen te vinden dan via ouderenfondsen, gemeenten en verzekeraars
- Signaleringsfunctie
- In de palliatieve zorg wordt al enige jaren gewerkt aan competentieontwikkeling spirituele zorg; spirituele zorg wordt steeds meer vanzelfsprekend onderdeel van de palliatieve zorg (Zie definitie van Palliatieve Zorg uit 2002 WHO.). Er is geen handelingsverlegenheid hiermee.

3.2 Samenwerken en betrekken van andere uitvoerders van het project

Samenwerken met andere partijen heeft veel voordelen en wordt door bijna elk initiatief als positief ervaren. Door andere partijen te betrekken, is de kans groter dat het project slaagt. Wanneer meerdere organisaties zich scharen achter dit thema en initiatief, ontstaat er een breder draagvlak, is er meer bekendheid met het project en is vaak meer financiering mogelijk. Vanuit de organisaties komen signalen binnen en zij kunnen ouderen doorverwijzen naar het project. Het stelt bovendien de projectmedewerkers in staat om de verwijzers van die organisaties (bijvoorbeeld ouderenadviseurs of maatschappelijk werkers) gevoelig te maken voor het thema zingeving en levensvragen.

Bepaalde financiers (zoals de gemeente) zijn vaak eerder bereid om te financieren, als het een breed gedragen initiatief is. Ook is het project dan niet afhankelijk van één persoon of één initiatief nemende organisatie. Nadelen van samenwerking zijn dat er meer tijd nodig is voor netwerken, afstemming en vergaderingen.

Voorbeelden van samenwerkingsverbanden zijn:

- Samenwerking tussen parochies, kerken en welzijnswerk

- Samenwerking tussen geestelijke verzorging van een zorgorganisatie met de thuiszorg
- Samenwerking tussen huisartsen en andere verwijzers en welzijn en vrijwilligersorganisaties
- Samenwerking tussen zorgorganisaties en levensbeschouwelijke organisaties
- Samenwerking tussen Palliatief-spirituele zorg extern/zelfstandig/particulier die zorgvragen krijgt van derden

3.3 Draagvlak creëren

Draagvlak creëren kost tijd, maar is heel belangrijk voor het slagen van het project. Draagvlak moet in de organisatie en daarbuiten worden gecreëerd. Dit kan op diverse manieren worden gedaan.

- Intern in een organisatie: met bijeenkomsten of studiedagen over dit thema kan draagvlak worden gecreëerd. Er ligt materiaal over het thema 'beelden over ouderen, en hoe die beelden je omgang met ouderen bepalen'.
- Extern: de zichtbaarheid wordt vergroot door veel naar bijeenkomsten te gaan, zoals stadsdeel- of gemeentevergaderingen en bewonersbijeenkomsten.
- Voor aansluiting bij lopende projecten en zaken kan geput worden uit onderzoeken die in de gemeente of landelijk zijn uitgevoerd over dit thema. Via een eigen draagvlakonderzoek waarin je vraagt in hoeverre andere organisaties dit thema belangrijk vinden en bereid zijn erin te investeren, werk je al aan een samenwerkingsnetwerk.
- Training en reflectie aan zorgverleners over spirituele zorg

Veel coördinatoren en initiatiefnemers geven aan dat er in de uitvoeringsfase veel tijd zit in het omschrijven en verantwoorden van activiteiten naar samenwerkingspartners en financiers - dat zal daarom ook in de planning moeten worden opgenomen.

3.4 Werkwijze en doel bepalen

Veel projecten starten op basis van een plaatselijke inventarisatie naar behoeften met een kleine werkgroep van enthousiaste mensen, die doel en doelgroep bepalen, een organisatievorm kiezen, het projectplan schrijven en samen op zoek gaan naar meer samenwerkingspartners. We lichten in deze paragraaf de verschillende stappen kort toe. Indien de werkgroep voldoende financiering heeft (3.5), gaat het project of initiatief van start met de werving van vrijwilligers of geestelijke verzorgers en ouderen. Ook de PR en investeren in naamsbekendheid komen dan om de hoek kijken (hoofdstuk 4).

3.4.1 Inventarisatie lopende projecten of onderzoeken

Alvorens een project of initiatief te starten, is het goed om te kijken welke onderzoeken of projecten en activiteiten er lokaal al bestaan. Is uit onderzoek gebleken (bijvoorbeeld van de gemeente, stichting welzijn, werkgroepen palliatieve zorg, de thuiszorg of intramurale zorg) welke doelgroep waar behoefte aan heeft? Welke partijen zijn al op dit thema bezig? Kan dit nieuwe initiatief daarbij aansluiten of is samenwerking mogelijk?

Vanuit de inventarisatie ontstaat er vaak een werkgroep, die doel en doelgroep vaststelt. Vervolgens wordt bedacht hoe deze doelstelling kan worden bereikt. Dit alles wordt vastgelegd in een projectplan. In een enkel geval wordt ook weleens een werkconferentie georganiseerd rondom dit thema, waarbij potentiële samenwerkingspartners worden uitgenodigd.

3.4.2 Projectplan

Om een goed begin te maken met het project, is het opstellen van een projectplan belangrijk. Hierdoor blijven doel en planning helder, en kan toegewerkt worden naar de te behalen resultaten. Financiers willen een projectplan zien, voordat zij de aanvraag in behandeling willen nemen. Resultaten moeten zo concreet mogelijk omschreven worden: hoeveel vrijwilligers of geestelijk verzorgers worden actief, hoeveel gesprekken zijn gepland, met hoeveel organisaties zal worden samengewerkt?

In het projectplan staan meestal de volgende punten:

- Aanleiding (gebaseerd op literatuuronderzoek / inventarisatie naar bestaande behoeften)
- Doelstelling en doelgroep van het project (met daarbij aandacht voor de definitie van levensvragen/ zingeving / spirituele zorg)
- Plan van aanpak
- Uitvoerders van het project en verantwoordelijken
- Inbedding in organisaties en lopende projecten
- Gewenste resultaten (afspraken over rapportage en evaluatie)
- Tijdsplan en planning
- Kostenberaming

3.4.3 Doel en doelgroep

Doel

Omschreven doelen van PRIL projecten zijn vaak:

- Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven of het geestelijk welzijn van cliënten of ouderen door hen te ondersteunen en begeleiden in hun levens- en zingevingsvragen (hierbij kan verwezen worden naar de normen van verantwoorde zorg, het domein Mentaal Welbevinden)
- Toegankelijkheid van spirituele zorg vergroten voor bepaalde doelgroepen (zoals thuiswonende ouderen, ouderen in de palliatieve fase)
- Het bieden van een zinvol contact of vertrouwelijk gesprek dat ouderen moeilijk elders kunnen vinden.
- Isolement en eenzaamheid van ouderen voorkomen door activiteiten of gespreksgenoten te bieden.
- Gelijkwaardige contacten tussen ouderen en jongeren tot stand brengen, zodat bepaalde generaties meer met elkaar in contact komen en van elkaar kunnen leren
- Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en zorgverleners

Impliciete doelen zijn vaak een verbetering van de samenwerking tussen bepaalde partijen of het activeren van burgers (in het kader van participatie vanuit de Wmo).

Doelgroep

Het is van belang om van te voren een duidelijke doelgroep te bepalen: is het project bedoeld voor ouderen (al dan niet behorend tot een bepaalde leeftijdscategorie), voor alle inwoners van de (deel)gemeente in het algemeen, voor terminale ouderen of patiënten. De keuze hiervoor hangt vaak samen met wie het initiatief heeft genomen: netwerken palliatief kiezen voor mensen in de palliatieve fase en een instelling welzijn ouderen kiest voor ouderen. Op grond van de gekozen doelgroep bouw je je samenwerkingsrelaties op van waaruit je verwijzingen hoopt te krijgen.

Een veelal impliciete doelgroep is ook de vrijwilligersgroep: het project wil vaak niet alleen bijdragen aan het welzijn van ouderen, maar werkt ook met oudere vrijwilligers, die daardoor een zinvolle tijdsbesteding hebben die voldoening geeft. De training van vrijwilligers of intervisie en samenwerking tussen geestelijk verzorgers wordt hierbij vaak als doel genoemd.

3.4.4 Keuze van het aanbod

In deze fase maakt een project in oprichting een keuze voor activiteiten die uitgevoerd zullen worden. Die keuze heeft te maken met:

- De doelgroep waar je je op richt
- De geografische context waar het project zich bevindt: wie doet daar al wat en welke aanvullende activiteiten kan het project verrichten?
- De expertise en interesse van initiatiefnemers en beoogde uitvoerders.

In hoofdstuk 4.4 staat beschreven welk aanbod we in de bestaande projecten aantreffen.

3.4.5 Samenwerkingspartners

Hoe meer samenwerkingspartners betrokken zijn, hoe meer draagvlak er voor het project is. Samenwerkingspartners kunnen zijn: maatschappelijke organisaties, stichtingen welzijn ouderen, (thuis)zorginstellingen, huisartsen, netwerk palliatief. Zie ook paragraaf 2.3.

3.4.6 Tijdspad

Om startklaar te raken is veel voorbereidingstijd nodig, dit kan wel een tot twee jaar duren. Wanneer je deze tijd wil plannen moet je rekening houden met:

- sluitingsdata van aanvragen voor fondsen,
- de benodigde tijd om draagvlak te creëren,
- om vrijwilligers en geestelijk verzorgers te werven en te selecteren,
- om PR vorm te geven
- en ouderen te bereiken.

3.5 Financiering

Financiering van initiatieven/projecten in ondersteuning bij levensvragen is een ingewikkelde opgave. Bij het aanvragen van financiering van je project, moet je voortdurend bedenken wat de geldverstrekker wil horen. Welke resultaten zou de geldverstrekker willen zien, en hoe kan je aansluiten bij de taal van bijvoorbeeld een fonds?

De ervaring leert dat de financiering van de startperiode van een project meestal wel lukt, hoewel dit erg veel tijd vraagt.

Daarna komen de projecten voor de opdracht te staan om bij gebleken succes structurele financiering aan te boren.

Hieronder beschrijven we de verschillende financieringsbronnen die gebruikt worden en de criteria die deze hanteren.

Startfinanciering

- **Fondsen**

Fondsen die werden aangeschreven zijn: RCOAK, Skanfonds, Oranjefonds, Fonds Achterstandwijken Rotterdam, Laurensfonds Rotterdam, Fonds Sluylterman van Loo, IKNO, KCWO, Porticus, Noaber Foundation

Criteria: ieder fonds heeft op de eigen website de criteria staan waar een projectaanvraag aan moet voldoen. Knelpunten in het werven van fondsen zijn:

- * Fondsen geven tijdelijke toezeggingen, geen structurele financiering
- * Fondsen willen dat financiering altijd uit meerdere bronnen komt
- * bezuinigingen en onzekerheid over financiële klimaat komende jaren leiden tot verminderde bijdrage vanuit fondsen

Een nieuwe ontwikkeling op het gebied van financiering door fondsen is het tweejarig stimuleringsprogramma van het Skanfonds. Lees hier meer over op de site: www.netwerklevensvragen.nl

Tips voor het werven van fondsen

- * leg mondeling contact met het fonds waar je een aanvraag wil doen op basis van een summier eerste projectplan, vraag wat ze ervan vinden en hoe je het verder kunt aanscherpen
- * schrijf een duidelijk projectplan, vanuit doelstelling en gewenste resultaten
- * maak gebruik van expertise fondsenwerving (fondswerving is een vak); je kunt hiervoor ook ondersteuning aanvragen bij het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen
- * fondsen zijn vaak eerder tot financiering bereid als zij weten dat er ook andere financiers zijn gevonden, zoals gemeenten. Probeer daarom tegelijkertijd uit verschillende bronnen geld te vinden.

- **Netwerken palliatieve zorg**

Er zijn in totaal 67 netwerken palliatieve zorg, waarvan ongeveer een derde van de netwerken ook expliciet spirituele zorg biedt. Strikt genomen is dat zorg voor mensen in de palliatieve fase, maar in de praktijk kunnen ook ouderen hiervan gebruik maken. Aandacht voor levensvragen via de netwerken palliatieve zorg wordt gefinancierd via de subsidies die deze netwerken krijgen van het ministerie van VWS en aangevuld door fondsen. Sommige initiatieven kiezen dan ook voor aanhaking bij een netwerk palliatief vanwege de mogelijkheid via hen aan financiering te komen.

- **Gemeenten**

Gemeenten financieren sporadisch ondersteuning bij levensvragen in het kader van de Wmo of als een specifiek project in een bijzonder programma, bijvoorbeeld rond eenzaamheid of sociale participatie. Denk hierbij aan de gemeenten Zwolle, Nijmegen en Tynaarlo en deelgemeente IJsselmonde in Rotterdam.

Een uitwerking van het Wmo beleid van gemeenten is op dit moment Welzijn Nieuwe Stijl, een samenwerking van VWS, VNG en MOgroep. Zie hiervoor ook www.invoeringwmo.nl

De kernbegrippen (bakens genoemd) waarbij je met aanvragen voor projecten in ondersteuning bij levensvragen kunt aansluiten zijn onder meer:

- De vraag achter de vraag zoeken
- Gebaseerd op de eigen kracht van een burger

- Een goede balans tussen collectief en individueel
- Formeel en informeel in goede balans.

Om financiering bij een gemeente te verkrijgen is het dus belangrijk om hierbij aan te sluiten. Ondersteuning bij levensvragen gaat op zoek naar de vraag achter de vraag, activeert de eigen kracht van burgers, wanneer je zowel individueel als groepsgericht aanbod hebt heb je een balans tussen collectief en individueel en samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten voldoet aan het vierde kernbegrip. Ook wordt voor bepaalde specifieke zorg subsidie toegekend, zoals bij de gemeente 's-Hertogenbosch, die in 2009 en 2010 de palliatief-spirituele zorg subsidieerde.

De reguliere Wmo prestatievelden waar je bij het doen van een aanvraag bij kunt aansluiten zijn:

- Prestatieveld 4: het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers
De Minister van Volksgezondheid¹: “Een mogelijkheid is om bij de mantelzorgondersteuning aandacht te geven aan het signaleren en omgaan met levensvragen.”
- Prestatieveld 5: het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem
De Minister van Volksgezondheid: “Gemeenten maken op grond van de Wmo plannen die zijn gericht op het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer, het zelfstandig functioneren en eenzaamheidsbestrijding. De Wmo-pilots hebben bewezen dat met beperkte middelen (bijvoorbeeld om ontmoetingsplekken te creëren of een sociaal steunpunt in te richten) veel resultaat kan worden behaald.
Integratie zingevings- en levensvragen in de dagelijkse zorgverlening: Het project «Zingeving als Business»² wordt gesteund in het kader van het Transitieprogramma in de Langdurige Zorg. Een samenwerkingsverband van 14 zorg- en welzijn- en woningorganisaties heeft een voorstel ontwikkeld om de gezamenlijke dienstverlening efficiënter en samenhangender in te richten. Inzet van deze samenwerking is dat het welbevinden van de mensen met een hulpvraag weer op de voorgrond moet staan bij de dagelijkse dienstverlening van zorg- en welzijnsprofessionals. Levensvragen en aandacht voor zingeving zijn centrale onderdelen van de hulpverlening. De geestelijke verzorgers vervullen hierin een voortrekkersrol.” Mogelijk kunnen de resultaten van dit experiment van belang zijn bij het versterken van de samenhang tussen AWBZ en de Wmo.
- Prestatieveld 6: het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer
De Minister van Volksgezondheid: “Ook kan samenwerking tussen zorginstelling en gemeente ertoe leiden dat het aanbod van voorzieningen (het restaurant, deelname aan uitstapjes en overige recreatieve activiteiten, dagbesteding maar ook zorgverlening) toegankelijk wordt voor mensen met een beperking in de buurt. De sociale structuur van de buurt versterkt hierdoor waardoor ouderen langer eigen regie behouden.
Een laatste voorbeeld van vruchtbare samenwerking op lokaal niveau is de opkomst van geïntegreerde indicatiestelling waarbij het Wmo-loket, CIZ en MEE op een centraal punt

¹ Zie: www.netwerklevensvragen.nl/smartsite.dws?ch=DEF&id=138760 of rechtstreeks: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/dossier/25424/kst-60698?resultIndex=0&sorttype=1&sortorder=4>

² www.zorginnovatieplatform.nl/innovaties/69/Zingeving-als-business/

beoordelen op welke hulp de cliënt is aangewezen. Als blijkt dat begeleiding bij zingevingsvraagstukken nodig is, kan worden bezien welke instantie het best de hulpvraag kan beantwoorden.”

- (Initiatief nemende) organisatie in zorg of welzijn
Op enkele locaties hebben de initiatief nemende partijen zelf geïnvesteerd in de opzet van het project.

Dit kan op verschillende manieren:

- Investering door een deel van het benodigde budget uit eigen middelen te betalen
- Investering door een deel van de formatie van de eigen instelling vrij te maken voor het project
- Investering door vrijgeven van ruimte en administratieve faciliteiten.

Met het oog op structurele financiering is het een duidelijk pre wanneer deelnemende organisaties zelf een deel van de financiële verantwoordelijkheid dragen.

- Particulier initiatief: banken, verenigingen, eigen activiteiten

Het getuigt van ondernemerszin om ook andersoortige financieringsbronnen aan te boren, bijvoorbeeld:

- Leg contact met plaatselijke banken en bedrijven voor sponsoring
- Leg contact met de plaatselijke Rotary en andere particuliere verenigingen
- Organiseer een benefiet-activiteit waarvan de opbrengst voor je project is: een rommelmarkt, (herdenkings)concert, lezing etc.
- Maak een financieel netwerk om je project heen van mensen die vaste donateur zijn (“Vrienden van....”)
- Vraag als “donatie” diensten in je omgeving gratis aan: bijvoorbeeld lay-out en drukwerk, opstellen stichtingsakte, gebruik maken van een mooie ruimte etc.

Structurele financiering

Uiteindelijk wil je natuurlijk ernaar toe dat je voor je project structurele financiering vindt. De fondsen waar je bij de startfase en beroep op doet willen tevoren al weten hoe je na afloop van de door hen gefinancierde periode tot structurele financiering wil komen; dat is een goede stimulans om daar in een vroeg stadium al over na te denken en de juiste samenwerkingspartners bij te betrekken.

Mogelijkheden hiervoor zijn:

- Financiering via de Wmo: de gemeente trekt binnen de planningstermijnen van de Wmo specifiek geld uit voor ondersteuning van ouderen bij levensvragen;
- Als onderdeel van het reguliere werk van een betrokken organisatie: een welzijnsorganisatie neemt het op in haar contract dat ze in het kader van de Wmo met een gemeente sluit, een zorgorganisatie stelt een gedeelte van haar budget voor geestelijke verzorging hiervoor beschikbaar of een combinatie van deze beide
- Structurele inzet van vrijwilligers: dit is in feite natuurlijk ook een structurele financieringsbron
- Vermarktning van je concept: je kunt trainingen en cursussen die je ontwikkeld hebt binnen je project daarbuiten gaan uitvoeren om zodoende middelen voor het project te genereren

3.6 Kiezen voor organisatorische en juridische onderbrenging

De meeste initiatieven starten met een werkgroep, veelal bestaande uit mensen van verschillende disciplines (ouderenzorg, ziekenhuizen, psychiatrie en thuiszorg). Er ontstaat vaak een soort netwerk, zoals bij het Netwerk Levensvragen Noordoostpolder, wat een netwerk is van 8 partijen die een intentieverklaring ondertekend hebben waarin zij aangeven wat hun inbreng in het netwerk is. Als er eenmaal een vast omschreven plan kan worden opgesteld, wordt gekozen voor een stichting, of onderbrenging in een bestaande organisatie.

3.6.1 Stichting

Redenen om te kiezen voor een stichting als organisatievorm, zijn:

- Het project wordt op die manier niet afhankelijk van een bepaalde organisatie maar is zelfstandig
- om fondsen te kunnen werven
- om subsidies te kunnen aanvragen
- een stichting is rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid, waardoor bestuurders niet hoofdelijk aansprakelijk zijn
- doordat het werk niet op namen van personen staat, maar op de stichting, krijgt het werk een bepaalde identiteit die bekend wordt en is continuïteit meer gewaarborgd.
- voor mensen die een (particuliere) gift schenken is het ook voordelig, want die kunnen het aftrekken van de inkomensbelasting.
- voor de belastingdienst is het helder: er is geen sprake van winstoogmerk er wordt met een relatief kleine begroting gewerkt en sommigen hebben geen mensen in loondienst.
- Inkomsten, bijvoorbeeld door het verkopen van diensten zoals trainingen, lezingen of cursussen, kunnen gemakkelijk door de stichting worden geïnd

Het opstellen van een notariële akte kost rond de 400 euro. Bij een van de bij ons bekende projecten heeft een notaris dit pro deo gedaan als gift aan het project.

3.6.2 Project ondersteuning bij levensvragen en ouderen als onderdeel van een grotere organisatie

Via samenwerking of contacten met bijvoorbeeld intramurale zorg of netwerk palliatieve zorg, wordt aangesloten bij bestaande organisatievormen.

Binnen deze vorm wordt vaak gestart met een pilot, waarbij gekeken wordt of het aanbod aansluit bij de vraag. Mocht dat het geval zijn, dan kan daarna eventueel besloten worden om het project te verzelfstandigen, wanneer voldoende financieringsmogelijkheden aanwezig zijn. Maar het onderdeel blijven van een grotere organisatie heeft voordelen waardoor het verstandig kan zijn dit te continueren. Denk hierbij aan naamsbekendheid, gebruikmaking van (verwijzings)netwerk en financiering door de organisatie van het project.

4 Uitvoering

Bij de uitvoering van het project moeten allereerst (vrijwillige) medewerkers worden geworven en behouden. Daarna is het belangrijk het project bij ouderen bekend te maken. Proactief werken is noodzakelijk voor een succesvolle uitvoering van het project.

4.1 Werving van geestelijk verzorgers

Bij sommige projecten biedt de geestelijk verzorger de ondersteuning. Er wordt veelal een pool samengesteld van geestelijk verzorgers die met dit project mee willen doen, en die benaderd kunnen worden bij een vraag van een cliënt. Bij sommige projecten krijgen deze geestelijk verzorgers een vergoeding per gesprek, andere geestelijk verzorgers doen dit vrijwillig, weer anderen mogen dit doen in het kader van hun werk bij een instelling.

Omdat deze geestelijke verzorgers niet in teamverband werken maar individueel, is het belangrijk om toch af en toe bijeen te komen om uit te wisselen over het werk om daarmee samenhang in het project te houden en de kwaliteit te verbeteren. Zo heeft het team geestelijk verzorgers in Arnhem contact gelegd met de universiteit voor Humanistiek en werken ze samen binnen een onderzoek naar geestelijke verzorging en hebben de geestelijk verzorgers intervisie-bijeenkomsten onder leiding van de onderzoeker.

Er kan ook gezocht worden naar samenwerking met de Vereniging Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen (VGVZ); hopelijk is het op termijn mogelijk om je als geestelijk verzorger in te schrijven in hun Register, waardoor kwaliteit (grotendeels) gewaarborgd is.

Het Centrum voor Levensvragen in West-Friesland en de Gids Levensbeschouwelijke en spirituele zorg hebben kwaliteitscriteria opgesteld voor geestelijk verzorgers, om zo de kwaliteit van de zorg te waarborgen. Onder deze kwaliteitscriteria vallen bijvoorbeeld criteria omtrent opleiding, ervaring, open houding, deelname aan intervisie etc.

In West-Friesland bestaat de pool uit 14 geestelijk verzorgers van heel diverse achtergronden, zodat klanten van allerlei pluimage daar terecht kunnen. In de gids van Twente en Oost-Achterhoek zijn 50 predikanten, pastores, geestelijk verzorgers opgenomen.

4.2 Werving en begeleiding van vrijwilligers

4.2.1 Werving

In de praktijk blijkt de werving van vrijwilligers niet moeilijk te zijn, sommige projecten hebben zelfs een 'overstroom' aan vrijwilligers. Het is interessant werk en trekt over het algemeen de wat hoger opgeleide mensen als vrijwilliger aan.

Manieren om vrijwilligers te werven, zijn:

- Artikel in de plaatselijke huis-aan-huis krant
- Informatie folder over het vrijwilligerswerk
- Vacature plaatsen bij de Vrijwilligerscentrale
- Via-via: stimuleer vrijwilligers om kennissen mee te nemen
- Persoonlijk benaderen, door aanwezig te zijn bij een bijeenkomst van de ouderenbond, kerkelijke bijeenkomst of andere plekken waar ouderen samenkomen.

Geef bij de werving duidelijk aan wat voor mensen worden gezocht (mensen in een bepaalde leeftijdsfase? Welke eigenschappen moet de vrijwilliger hebben?), hoeveel tijd het kost en hoe lang

de vrijwilliger geacht wordt zich in principe aan het project te verbinden.. Het vermelden van een training- en scholingsaanbod kan vrijwilligers helpen om te realiseren dat zij niet alles in huis hoeven te hebben en er zelf ook veel voor terug krijgen.

4.2.2 Intake van vrijwilligers

Het is belangrijk om bij de intake die vrijwilligers te selecteren, die bij dit type vrijwilligerswerk. Het blijkt dat sommige vrijwilligers te therapeutisch zijn ingesteld, of soms op de lange duur geld willen verdienen aan dit werk. Ook is het belangrijk om vrijwilligers te zoeken die niet te 'doenerig' zijn maar in staat zijn aanwezig te zijn zonder direct oplossingen te willen bieden. Er zijn door diverse projecten aandachtspuntenlijsten ontwikkeld, waar bij de intake op gelet kan worden. Denk bijvoorbeeld aan eigenschappen als goed kunnen luisteren, zich in de ander kunnen verplaatsen / de ander aanvoelen en in staat zijn de ander te bemoedigen. Ook zijn het omgaan met vertrouwelijke informatie (integriteit en betrouwbaarheid), dienstverlenende houding en vermogen tot samenwerking en reflectie op eigen handelen eigenschappen die van de vrijwilliger worden verlangd. Het is belangrijk deze criteria bij de werving van vrijwilligers al duidelijk te maken, zodat zij zichzelf daar als het ware op kunnen selecteren.

Als de coördinator van het project de intakes doet met ouderen en vrijwilligers, is er later makkelijker een match te maken tussen vraag en aanbod.

4.2.3 Behoud van vrijwilligers

Training / scholing

Het is belangrijk om vrijwilligers voor zij beginnen een starttraining te geven. Hierdoor krijgen ze zelfvertrouwen, worden ze deskundiger en leren ze elkaar en de coördinator kennen. Van dergelijke trainingen zijn er inmiddels een aantal ontwikkeld want de bestaande projecten geven daar graag een eigen invulling aan. Ook zijn er trainers beschikbaar die dergelijke trainingen kunnen geven. Een overzicht hiervan is te vinden in hoofdstuk 6.

Voorbeelden van onderwerpen die in de training zoal aan bod komen zijn:

- wat verstaan we onder levensvragen?
- Hoe kan je luisterend present zijn?
- Informatie over ouderen die in een sociaal isolement verkeren.
- Informatie over en oefenen met de presentiemethode.

Begeleiding

Begeleiding van vrijwilligers door een geestelijk verzorger of een agogisch medewerker gebeurt vaak groepsgewijs, of als dat nodig is individueel. Terugkom-momenten bieden mogelijkheden voor vrijwilligers om verhalen en ervaringen te delen met andere vrijwilligers, het helpt vrijwilligers om zich niet teveel mee te laten slepen, zich niet te verantwoordelijk te laten voelen en om op tijd te signaleren wanneer andere deskundigheid gewenst is. Aan de andere kant levert het de organisatie verhalen op van de vrijwilligers, die gebruikt kunnen worden om de resultaten van het project te kunnen verzamelen en 'meten' en verantwoorden (voor financiers), of om te horen wat er verbeterd kan worden. Terugkom-momenten bieden tevens een goede manier om vrijwilligers te scholen en thema's verder uit te diepen, eventueel onder begeleiding van een externe deskundige.

Thema's die aan de orde komen zijn onder meer:

- wat motiveert mij om dit werk te doen?
 - Naar wie kan ik verwijzen als ik het zelf niet meer weet?
 - Waar zie ik tegenop?

- Hoe ver kan ik met iemand oplopen, wanneer en hoe kan ik de verhalen weer loslaten?
- Bij diverse initiatieven wordt de training aan vrijwilligers door geestelijk verzorgers gegeven.

4.2.4 Werkwijze

De werkwijze bij de intake en begeleiding van vrijwilligers is meestal als volgt:

De vrijwilliger meldt zich telefonisch aan bij de coördinator. De coördinator houdt een intakegesprek, waarbij de vrijwilliger wordt ingelicht over het project, de training en het omgaan met de cliënt. Vervolgens kijkt de coördinator bij welke cliënt de vrijwilliger zou passen.

De coördinator maakt vervolgens een match tussen cliënt en vrijwilliger. De vrijwilliger gaat vervolgens naar de cliënt en bepaalt samen met de cliënt het aantal gesprekken.

4.3 Bekendmaking bij cliënten/ouderen

Vaak is het makkelijker om vrijwilligers te vinden dan om in contact te komen met ouderen die behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek. We noemen hier een aantal zaken om rekening mee te houden bij het benaderen van ouderen.

4.3.1 Verwachtingen en beeldvorming over het project

Voor ouderen moet duidelijk zijn wat zij kunnen verwachten en met welke vragen zij bij de vrijwilliger of professional terecht kunnen. Sommige initiatieven proberen aan te sluiten bij de beleving van ouderen door voorbeelden te geven van vragen waar de oudere mee kan zitten, andere initiatieven leggen meer de nadruk op het soort activiteiten of gesprekken dat de oudere kan verwachten. Ook wordt soms duidelijk gemaakt wat dit initiatief toevoegt, naast de al bestaande en langlopende projecten (Zonnebloem bv). Wat is het unieke aan dit project, of is dit initiatief een samenwerkingsverband? Naar wie kan men dan bellen?

Het project moet duidelijk aangeven welke ouderen zich kunnen (aan)melden: gaat om het specifieke leeftijdscategorieën (ouderen boven de 55, 65 of in de negentig?), om specifieke vragen (geconfronteerd met verlies en eindigheid, eenzaamheid), om specifieke situaties (bv. ouderen die net zijn verhuisd, thuiswonende ouderen, terminale patiënten)?

Ook beeldmateriaal speelt een grote rol bij het aanspreken van ouderen. Kies foto's van mensen waar ouderen zichzelf in herkennen. Ook als u een specifieke doelgroep hebt, zoals oudere vluchtelingen of migranten, dan moet u beelden gebruiken die deze doelgroep aanspreken. De organisatie Pharos heeft een project over zingeving en vluchtelingen (zie www.pharos.nl).

Ook moet voor ouderen duidelijk zijn of er kosten verbonden zijn aan de gesprekken. Moeten mensen een afspraak maken of kunnen ze altijd terecht? Op welke tijden kan gebeld worden? Is privacy gewaarborgd? Worden de gesprekken vertrouwelijk gevoerd?

Tot slot is naamgeving van zowel het project als van de gesprekspartners zeer belangrijk. Ouderen dienen hierbij aangesproken te worden in de taal die zij spreken. De bestaande projecten gebruiken de volgende namen voor de vrijwilligers waar ouderen mee in gesprek kunnen gaan:

- Een ouderencoach
- Een gesprekspartner
- Een bezoekmaatje
- Een gespreksvrijwilliger

Overweeg goed welke benaming volgens jou het meest zal aanslaan bij de groep ouderen die je voor ogen hebt bij je project en vraag het indien mogelijk eens na bij een groep ouderen.

4.3.2 Verwijzers en netwerk

Bij de bestaande projecten blijkt dat hoewel ouderen een enkele keer zelf contact opnemen om een gesprek aan te vragen het in de meeste situaties zo is dat dit via een verwijzer die al met de oudere in contact is verloopt.

Duidelijk is dat er veel geïnvesteerd moet worden in netwerken en contacten met verwijzers. Voorbeelden van verwijzers zijn: medewerkers van zorg- en welzijnsinstellingen, ouderenadviseurs, huisartsen, fysiotherapeuten, vrijwilligersorganisaties (zoals Humanitas, Zonnebloem, VPTZ), gezamenlijke kerken, organisaties voor de ondersteuning van mantelzorg (Steunpunt mantelzorg), geriateren en thuiszorg-verpleegkundigen. Via doorverwijzing van 'veldwerkers' kom je in contact met de ouderen die er behoefte aan hebben. Bepaalde projecten hebben een signaleringsnetwerk ingericht, waarbij in kaart is gebracht welke verwijzers en signaleringsfuncties er zijn. Hierdoor worden levensvragen onder ouderen sneller opgespoord en doorverwezen.

Het is van belang om als project blijvend op het netvlies van verwijzers te staan. Dit kost veel tijd, omdat zij eerst vertrouwen moeten zien te krijgen in het project. Trouw en uithoudingsvermogen is hierbij belangrijk, en het voortdurend vertellen van de kansen die dit project biedt en hoe het ouderen helpt. Hier kan je ook creatieve manieren voor bedenken zoals bijvoorbeeld een boekje over het werk van geestelijk verzorgers of een levensboekenproject bij de verjaardag van een zorgmedewerker cadeau doen. Of door met een stand op de plaatselijke markt te gaan staan, om zo het project in de buurt te promoten. Een project heeft positieve ervaring opgedaan met het regelmatig terugkoppelen naar verwijzers van het aantal ouderen dat door hun toedoen met het project in contact is gekomen en door een vrijwilliger begeleid is.

Een van de PRInitiatieven steekt voor de bekendmaking van het project bij cliënten in op scholing en intervisie van verwijzers, zoals huisartsen en geestelijk verzorgers. Hiermee hopen zij te bereiken dat de verwijzers het belang van het project in zien, zodat zij meer ouderen naar het project verwijzen. Informatievoorziening en kennis over wat spirituele zorg is, wat levensvragen zijn, of bijvoorbeeld dat spirituele zorg wordt genoemd in de definitie van palliatieve zorg van de Wereldgezondheidsorganisatie (2002), helpt verwijzers om het belang van het onderwerp in te zien.

Door één initiatief is een stappenplan ontwikkeld voor verwijzers om mensen die na een slecht nieuws gesprek uit het ziekenhuis komen en naar huis gaan te kunnen verwijzen naar een geestelijk verzorger bij hen in de buurt. Ook helpt een duidelijk contactpersoon of ontmoetingspunt ouderen om snel de weg te kunnen vinden.

Tot slot is bij verwijzing proactief werken gewenst: bij een mogelijke doorverwijzing moet de cliënt niet zelf hoeven te bellen, maar wordt er contact opgenomen door de coördinator van het project, de vrijwilliger of de professional.

4.3.3 Plaatselijke promotie

Goede PR is noodzakelijk om naamsbekendheid te krijgen. Diverse projecten hebben goede ervaring dat ze bekend worden nadat er een artikel (met foto) in de plaatselijke krant is verschenen. Dit werkt drempelverlagend. Ook hebben veel initiatieven geïnvesteerd in een website of foldermateriaal. Een website is niet noodzakelijk, maar wel handig voor verwijzers om makkelijk informatie over het project te kunnen opzoeken.

Folders worden verspreid via verwijzers, plaatsen waar veel ouderen komen (bijvoorbeeld in de wachtkamer van de huisarts) of via welzijnsactiviteiten. Van diverse initiatieven is foldermateriaal beschikbaar.

Een van de initiatieven lanceerde de nieuwe projectopzet en projectnaam op de plaatselijke markt. Zo bereikten zij direct veel mensen, verworven veel naamsbekendheid en straalden hiermee uit midden in de samenleving te staan.

4.3.4 Kennismakende activiteiten

Ouderen kunnen ook bereikt worden door een cursusaanbod te maken en dit via plaatselijke kanalen, zoals de zomerschool, aan te bieden. Aansluiting bij bestaande projecten, zoals het maken van een levensboek kan hierbij een uitkomst zijn.

Door laagdrempelig een aantal bijeenkomsten of cursussen aan te bieden, kunnen enerzijds ouderen worden bereikt en anderzijds kunnen de ouderen kennis maken met het project. Meerdere initiatieven hebben gespreksgroepen of thema-avonden georganiseerd, waar veel ouderen op afkwamen.

Hier gaan we in paragraaf 4.4 verder op in.

4.3.5 Inzet van andere middelen

Diverse projecten hebben een fysiek of digitaal middel gemaakt om in contact te komen met mensen die behoefte hebben aan aandacht voor hun levensvragen, zoals een online verwijsgids of telefonische hulplijn. De verwijsgids wordt uitgedeeld aan verwijzers of is online te vinden, bijvoorbeeld op de website van de gemeente. Er worden vaak folders uitgedeeld met het telefonische nummer van de hulplijn. Ouderen komen via dat nummer in contact met iemand die bij het levensvragenproject betrokken is, en kan worden gekoppeld aan een professionele of vrijwillige gesprekspartner.

Het is belangrijk om van te voren bedenken wie de hulplijn of gids beheert, en op welke tijden contact kan worden opgenomen. Het wordt vaak als vervelend ervaren als mensen een antwoordapparaat krijgen.

4.4 Wat bieden de bestaande projecten concreet?

4.4.1 Individueel contact

Veel projecten gaan uit van het bevorderen en faciliteren van één op één gesprekken tussen de oudere en de vrijwilligers of geestelijk verzorger. De coördinator speelt een grote rol om de juiste match te maken tussen deze twee individuen. Hoe vaak het contact plaatsvindt verschilt per project - soms gaat het om een jarenlange relatie tussen vrijwilliger en oudere, soms om een enkel gesprek.

4.4.2 Gespreksgroepen

Sommige initiatieven willen ouderen meer contact aanbieden en hen op een laagdrempelige manier een plek bieden om hun levensvragen te kunnen bespreken, door ontmoetingsgroepen te starten. Deze groepen richten zich vaak op een specifieke doelgroep, zoals niet- of randkerkelijke ouderen.

4.4.3 Werken met levensboeken

De laatste tijd is het maken van levensboeken samen met ouderen een bekende methodiek geworden waar een aantal projecten dankbaar gebruik van maakt. In een levensboek maken de oudere en vrijwilliger samen een verhaal van het leven van de oudere op een manier die bij hem of haar past: met verhalen, tekeningen, knipsels, foto's etc. Er is variatie in de duur van het maken van een levensboek, soms duurt het drie maanden, waarbij de vrijwilliger elke week langs komt, soms bestaat het contact uit drie gesprekken.

Bij deze projecten wordt soms met jongeren gewerkt, in het kader van de maatschappelijke stage of een scholenproject. Voordeel hiervan is dat jongeren en ouderen met elkaar in contact komen en van elkaar leren. Ouderen stromen na het maken van een levensboek soms door naar gespreksgroepen.

4.4.4 Cursussen/trainingen aan verwijzende organisaties

Sommige projecten hebben een trainingsaanbod ontwikkeld voor medewerkers in de zorg: thuiszorg en de intramurale zorg voor ouderen. Dit is dan ook een van de doelen van hun project: het gevoelig maken van zorgprofessionals. Sommige voorlopers en initiatieven hebben inmiddels veel kennis en expertise opgebouwd in het trainen van vrijwilligers in het omgaan met levensvragen, of de wijze van samenwerken met andere organisaties of het aansluiten bij de taal van financiers en verwijzers. Vanuit hun ervaringen delen zij deze kennis met andere startende initiatieven en projecten, zodat ook zij gevoelig worden voor het thema en gemakkelijker van start kunnen gaan.

5 Evaluatie

Evaluëren van het project is belangrijk voor het verbeteren van het project, het behouden van vrijwilligers en blijven aanspreken van cliënten. Ook moeten resultaten verwoord worden naar de financiers. Een evaluatie bestaat uit het evalueren van de aanpak, behaalde resultaten, bereik onder de doelgroep en samenwerking.

5.1 Succes van het project

De meeste projecten zijn heel succesvol. Een project wordt vaak als succesvol gezien, als de doelen die van te voren zijn vastgesteld zijn behaald (bijvoorbeeld aantal gesprekken, aantal bereikte ouderen, aantal betrokken vrijwilligers) of als het project door verwijzers en doelgroep positief wordt ontvangen.

Als successen van het project worden genoemd:

- Enthousiasme en doorzettingsvermogen van de initiatiefnemer(s)
- Wanneer er vrijwilligers worden ingezet levert dat resultaat op voor de doelgroep (een gesprekspartner) maar ook voor de vrijwilligers zelf (een zinvolle dagbesteding)
- Een goede starttraining levert deskundige en enthousiaste vrijwilligers op
- Geestelijk verzorgers en vrijwilligers nemen deel aan intervisie en trainingsdagen wanneer er kwaliteitscriteria worden gehanteerd ten aanzien van hun inzet. Dit verbetert de kwaliteit van de geleverde diensten en bevordert de netwerkvorming en samenwerking.
- Samenwerking met meerdere partijen, waardoor er een breed draagvlak en netwerk is ontstaan.
- Door investeringen in PR en contacten met de plaatselijke politiek, maatschappelijke instanties en de gemeente, wordt het belang van dit thema steeds meer herkend en erkend.
- Door aan te sluiten bij de taal van de Wmo (participatie, bevorderen van zelfredzaamheid) en de gemeentelijke visie, is structurelere financiering op termijn wellicht mogelijk.
- Een duidelijke projectstructuur biedt duidelijkheid aan alle betrokkenen. Daardoor pakt iedereen zijn of haar eigen verantwoordelijkheid makkelijk op.
- Een goede voorbereiding en input vanuit anderen die met hetzelfde thema bezig zijn, zoals de mensen uit PRIL, biedt veel inzicht, kennis.
- Het aanstellen van één eindverantwoordelijke of coördinator die het overzicht houdt en waar men terecht kan met vragen, biedt duidelijke structuur
- Duidelijke afbakening van doel, doelgroep en resultaten helpt om de visie helder voor ogen te houden en gericht te werk te gaan.

Redenen waarom een project minder succesvol is, zijn:

- bekendheid bij verwijzers, zoals huisartsen en wijkverpleegkundigen: het kost veel tijd om het vertrouwen van verwijzers te winnen, en om verwijzers zover te krijgen dat ze ook daadwerkelijk naar dit project verwijzen. Ook blijkt dat sommige zorgmedewerkers menen dat zij al voldoende aandacht voor levensvragen bieden en daardoor niet doorverwijzen terwijl dat in de optiek van het betrokken project wel verstandig zou zijn
- de intake van ouderen en vrijwilligers, kost veel tijd, terwijl deze tijd lang niet altijd in de begroting is meegenomen.
- er wordt niet altijd even goed en nauwkeurig samengewerkt: veelal werken de verschillende partijen langs elkaar heen.
- het vinden en waarborgen van financieringsmiddelen kost veel tijd, soms is een project wegens het gebrek aan financiering niet van de grond gekomen, of heeft het vroegtijdig moeten stoppen.



- Het omgaan met bepaalde doelgroepen (zoals mensen die beginnend dementerend zijn of depressief) stelt specifieke eisen aan de vrijwilligers, waardoor het ook al zijn er in principe voldoende vrijwilligers aan het project verbonden soms lastig is de juiste vrijwilligers in te kunnen zetten.
- het blijkt dat veel mensen niet goed weten wat zij kunnen verstaan onder geestelijke of spirituele zorg. Aansluiten bij de taal van de ouderen en professionals is niet altijd eenvoudig, maar wel heel belangrijk voor het vinden van de juiste vrijwilligers en verwijzers die weten waarnaar zij doorverwijzen.

Om te weten of een project succesvol is, wordt ook gekeken of de vooraf opgestelde gewenste resultaten zijn gehaald. Hierbij kan naar concrete cijfers worden gekeken: Hoeveel ouderen zijn bereikt? Hoeveel vrijwilligers zijn getraind? Hoeveel samenwerkingspartners zijn betrokken? Hoeveel trainingen zijn gegeven?

5.2 Hoe wordt tevredenheid bij ouderen/cliënten gepeild?

Een aantal bestaande projecten peilt onder de ouderen die bereikt zijn hoe tevreden zij zijn met het ondersteuningsaanbod.

Sommige doen dit via een schriftelijke evaluatie dat gedurende en/of na afloop door de oudere wordt ingevuld.

Anderen doen het liever mondeling door de coördinator de oudere (telefonisch) mondeling te laten benaderen om een tevredenheidspeiling te doen.

Om nog preciezer te kijken naar wat de gesprekken opleveren wordt ook wel aan het begin van de gesprekken gevraagd naar de verwachtingen van een oudere en na afloop besproken wat daarvan is uitgekomen en/of er ook onverwachte winst te benoemen is.

5.3 Hoe wordt tevredenheid bij vrijwilligers/beroepskrachten gepeild?

Het is belangrijk om ook de tevredenheid van vrijwilligers te peilen, en zodoende een vinger aan de pols te houden over hoe zij het werk ervaren. Dit kan door een evaluatie onder medewerkers te houden of een jaarlijkse bijeenkomst te organiseren ter uitwisseling van verhalen.

Bij sommige projecten vullen vrijwilligers maandelijks een formulier in met hun ervaring van het contact (contactrapportage). Hier is veel informatie uit te halen

5.4 Inzichtelijk maken van het succes

Om succes inzichtelijk te maken, blijkt uit de praktijk dat het werkt om verhalen te vertellen en casuïstiek te beschrijven: op die manier laat je zien welk effect het project heeft gehad op ouderen en vrijwilligers / beroepskrachten, en voor de samenwerking tussen organisaties. Casuïstiek spreekt mensen aan en is overtuigend.

Voor de verantwoording naar de financier is het van belang om je in te lezen in de taal van de subsidiegever en termen te gebruiken waar de financier veel waarde aan hecht, zoals “welzijn nieuwe stijl”. Door casussen mee te sturen en citaten van ouderen erbij op te nemen gaat het project leven. Meten wordt door de financier belangrijk gevonden dus meet wat je doet (aantallen bezoeken, cliënten, bijeenkomsten, vrijwilligers) en zo mogelijk meet effect maar dat is erg moeilijk in termen van minder zorgbehoefte. Stichting Maat heeft hiertoe een eerste aanzet gegeven:

<http://www.netwerklevensvragen.nl/smartsite.dws?id=140115>

Ook naar verwijzers is het belangrijk terug te rapporteren. Dit kan in algemene termen: dat het project in een half jaar bijvoorbeeld drie cliënten via hen heeft binnengekregen en dat deze contacten nog steeds lopen. Op die manier blijft het project op hun netvlies.

5.5 Hoe “meet” je het succes van het project?

Effectenmeting wordt door fondsen en gemeenten erg belangrijk gevonden. Begin daarom bij de start van het project al met de verzameling van feiten en verslaglegging. Evalueer regelmatig onder ouderen, medewerkers en samenwerkende organisaties, en laat zien wat het oplevert. Indien inzichtelijk gemaakt kan worden dat een project nuttig is en kostenverlagend, heeft het project meer kans op vervolg subsidie.

6 Documenten, literatuur en materialen

Sinds 2009 hebben diverse PRILleden hun materialen en onderzoeken gedeeld met andere leden van het platform. In dit hoofdstuk vindt u hiervan een overzicht. Kijk voor de beschrijving van de initiatieven in de projectenbank. Op de website www.netwerklevensvragen.nl wordt het overzicht regelmatig bijgewerkt. Kijk daarom voor een actueel overzicht op de website.

6.1 Documenten van regionale initiatieven

6.1.1 Projectplannen

- Projectvoorstel 2008 en conceptueel beeld 2009 (Centrum voor Levensvragen West Friesland)
- Visie en plan van aanpak: Zin geven aan leven 2009 (Noordoostpolder)
- Visiedocumenten Haarlem De binnenkant van het leven geeft kleur aan de ziel en Haarlem De ziel kleurt de binnenkant van het leven (Seniorenpastoraat Haarlem)
- Projectplan 2010 (Cuijk)
- Projectplan UitZicht 2009 (Palliatief Netwerk Salland)

6.1.2 Wervingsfolders vrijwilligers

- Werving vrijwilligers 2010 (pilot project verhuizing en levensboeken Libertas Leiden)
- Werving vrijwilligers: Welzijnsmarkt folder 2009 en Heeft u even tijd voor mij? ([Seniorenpastoraat Haarlem](#))
- Werving vrijwilligers folder Gesprekspartners gezocht 2010 (Seniorenpastoraat Haarlem)
- Werving vrijwilligers 2009 (WijZ Zwolle)

- | | Folder | Uitzicht | Salland |
|-------------------------------|--------|----------|---------|
| - <u>Folder</u> (2008) Boxtel | | | |

Flyer 2010 Netwerk Levensvragen Noordoostpolder

Gedragscodes vrijwilligers Netwerk Levensvragen Noordoostpolder

6.1.3 Bekendmaking aan ouderen / cliënten

- Pilot project verhuizing en levensboeken Libertas Leiden: Bekendmaking aan aspirant bewoners 2010
- Bekendmaking aan ouderen folder 2010 (Netwerk levensvragen Noordoostpolder)
- Bekendmaking ouderen (WijZ Zwolle)
- Bekendmaking aan ouderen (Gezondheidscentrum Levinas Rotterdam)

6.1.4 Voorbeelden van eenmalige activiteiten vanuit de projecten

- Impulsmiddag - uitnodiging voor pastores en vrijwilligers in het pastoraat nov 2010 (Seniorenpastoraat Haarlem)

- [Train de trainer middag](#) over Lesbrievens: "Met ouderen in gesprek over levensvragen" april 2011 (Centrum voor Levensvragen West Friesland)

6.1.5 Nieuwsbrieven / artikelen

- [Nieuwsbrief Oosterlengte](#) Aandacht voor spiritualiteit in de zorgverlening aan mensen in hun laatste levensfase, zie pagina 6
- Krantenartikel (SWO de Bilt)
- [Krantenartikel](#) 2009 (WijZ Zwolle)
- Nieuwsbrief Gezondheidscentrum Levinas: [eerste editie](#) en [tweede editie](#)
- Nieuwsbrief seniorenpastoraat Utrecht
- Krantenartikelen 2010 Netwerk levensvragen Noordoostpolder: [Flevopost](#), [de Noordoostpolder](#)

6.1.6 Onderzoeken

- [Onderzoek:](#) Wordt geestelijke verzorging onderdeel van de eerste lijn? (Gezondheidscentrum Levinas Rotterdam)
- Onderzoeken van Pricewaterhouse Coopers naar [effecten van geestelijke zorg](#) en [Maatschappelijke Businesscase](#) van Stichting Maat

6.1.7 Jaarverslagen en Evaluaties

- [Projectverslag](#) Onder de vijgenboom 2010 (Bergkerk, Amersfoort)
- [Evaluatie formulier](#) / contactrapportage vrijwilligers na gesprekken 2010 (Motto Rotterdam)
- [Evaluatie Steunpunt levensvragen](#) 2010 (Woerden)
- Jaarverslag Haarlem, zie projectenbank

6.1.8 Overig

- [Kwaliteitscriteria geestelijk verzorgers](#) (Centrum voor Levensvragen West-Friesland)
- [Inventarisatievragen voor samenwerkingspartners](#) voor opzetten regionaal initiatief voor SWO's (Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen)
- [Scholingstraject](#) en intervisie voor geestelijk verzorgers (Gezondheidscentrum Levinas Rotterdam)

6.2 Overzicht van Trainers

- Kees Scheffers, COiL
- Christien Begemann, Vilans
- Wendy van Lier, Vilans
- Wout Huizing, Reliëf
- Elly Prinse, Motto Rotterdam

6.3 Materiaal

Literatuurlijst

Er zijn voor de cliënt, met al je voelsprietten, (2009), Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen/Sting, Utrecht. Downloaden via www.netwerklevensvragen.nl

Lachrimpels en littekens. Geestelijke verzorging in het verzorgings- en verpleeghuis, (2010), Evelyn Noltus en Mini Jurjens, Reliëf / Deo Volente / VGVZ, Heeswijk. Bestellen via www.reliëf.nl

Wat doe je daar nu eigenlijk? Fragmenten van humanistische geestelijke verzorging in een verpleeghuis (2010), Sonja 't Hart-Hartog, De Graaff-Humanistisch Verbond, Utrecht. Bestellen via info@humanistischverbond.nl

Wegwijzer in religies en levensbeschouwingen voor zorgverleners (2009). Margreet van Steenbeek (red.), Utrecht, UMC Utrecht. Bestellen via J.Teunissen@umcutrecht.nl.

Werken aan mentaal welbevinden. Vijf startpunten voor de zorgorganisatie, (2010), ActiZ (eindred.), Bunnik, publicatienummer 10.002. Bestellen via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Websites

www.actiz.nl

www.hetgoedegesprek.nl

www.netwerklevensvragen.nl

www.stichtingevenanders.nl

www.venvn.nl

www.vgvz.nl

www.zlpwijzer.nl

Werkvormen

Aandacht voor levensvragen in de zorgpraktijk. Twee scholingen voor verzorgenden en verpleegkundigen in zorginstellingen. K. Hansen, Truus van Kaam en Marcelle Mulder

Elkaar beter leren kennen, Handleiding voor het opzetten van Gespreksgroepen over levensthema's voor nieuwe bewoners van woon-zorgcentra. Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Marcelle Mulder. Downloaden via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Even Anders, levensbeschouwelijk kaartspel. Stichting Even Anders

Gesprekken over levensvragen, dvd Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen Bestellen via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Geestelijke verzorging buiten de deur: Presentie, kwartiermaken en extramuralisering (2008), Eric de Rooij, Universiteit voor Humanistiek Utrecht.

Downloaden via: <http://igitur-archive.library.uu.nl/human/2008-1112-201045/UUindex.html>

Lesbrief voor vrijwilligers: Omgaan met Levensvragen. Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen Downloaden via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Leren omgaan met levensvragen. Educatieve spelsituaties over contact met cliënten over levensvragen, dvd

Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Vereniging Het Zonnehuis
Bestellen via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Met ouderen in gesprek over levensvragen. 10 lesbrieven over levensvragen en zingeving voor zorgverleners in de ouderenzorg. Trijntje Scheeres-Feitsma en Marcelle Mulder

Migranten en levensvragen. Stappenplan voor gespreksuur voor verzorgenden over omgaan met levensvragen, Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen
Downloaden via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Mijn leven in fragmenten. Met dementerenden in gesprek over hun leven, methode voor het maken van een levensboek. Wout Huizing en Marie-Elise van den Brandt

Mijn leven in kaart. In gesprek met ouderen over hun levensverhaal, methode voor het maken van een levensboek. Wout Huizing en Thijs Tromp

Scoren op Kwaliteit, spel. LOC Zeggenschap in zorg

Sprekende handen. Een methodiek voor ontmoetingsgroepen met dementerende mensen. Paula Irik en Irene Majjer-Kruijssen

Tja, wat zal ik zeggen... Met cliënten in gesprek over spiritualiteit, werkboek. Elizabeth Johnston Taylor, Peterjan van der Wal en Janco Wijngaard

Op de website van het Expertisenetwerk levensvragen en ouderen is verder ook veel literatuur en materiaal te vinden over ouderen en levensvragen.

7 Overzicht van initiatieven

Dit is het overzicht van de initiatieven die bij ons bekend waren op 1 februari 2011. Op de website www.netwerklevensvragen.nl wordt het overzicht regelmatig bijgewerkt. Kijk daarom voor een actueel overzicht op de website.

7.1 Vanuit Netwerk of Steunpunt Palliatief

- **Van Mens tot Mens** ('s-Hertogenbosch)

De stichting voor palliatief-spirituele zorg richt zich op het geven van ondersteunende aandacht voor zingeving aan leven en dood en aan hun levenssituatie. www.vanmenstotmens.eu

- **Gids Levensbeschouwelijke en Spirituele Zorg** (Twente & Oost-Achterhoek)

Een online verwijsgids voor geestelijke ondersteuning in de laatste levensfase.

- **Transmurale palliatieve zorg Palliatief Advies Team in het Medisch Centrum Leeuwarden**

Het palliatief advies team is beschikbaar voor alle hulpverleners uit de regio Noord-West Friesland en geeft advies op vragen met betrekking tot palliatieve (terminale) zorg.

- **Stichting Palliatief Spiritueel Team** (Boxtel)

Vrijwilligers bieden geestelijke ondersteuning aan mensen die in de laatste fase van hun leven verkeren.

- **Extramurale geestelijke verzorging** (Amsterdam)

Mensen in Amsterdam die daar door ziekte of ouderdom behoefte aan hebben kunnen de hulplijn van het Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam/Diemen bellen en gratis ondersteuning krijgen van een geestelijk verzorger. In 2011 is de subsidie gecontinueerd om extramurale geestelijke verzorging te blijven aanbieden. Daarnaast wordt een vernieuwingsslag gemaakt en naar meer samenwerking gezocht. Sinds januari 2011 zijn de netwerken Palliatieve zorg in Amsterdam, Hoorn en Zaanstad met elkaar in gesprek om - naar Hoorns-model- Centra van Levensvragen op te richten. De bedoeling is dat door samenwerking en uitwisseling expertise van elkaar wordt geleerd. In het najaar van 2011 gaat het Centrum voor Levensvragen Amsterdam van start met activiteiten en een website.

- **UITzicht Salland**

Uitzicht biedt spirituele ondersteuning in de laatste levensfase. Ervaren geestelijke verzorgers bezoeken mensen thuis.

7.2 Vanuit SWO

- **Levensvragen en sociaal isolement** (Zwolle)

Door middel van het inzetten van vrijwilligers wordt geprobeerd isolement onder ouderen met levensvragen te verminderen.

- **Zingeving** (De Bilt)

SWO De Zes Kernen De Bilt wil het geestelijk welzijn van ouderen bevorderen door aandacht te hebben voor hun levensvragen. Project Zingeving doet dit door individuele en groeps gesprekken.

- **Zingeving (Montfoort)**

Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort heeft diverse activiteiten voor ouderen op het gebied van zingeving, zoals levensboeken maken met een vrijwilliger en een ontmoetingsbijeenkomst op zondag: (z)inloop.

7.3 Vanuit samenwerkende organisaties

- **Zingeving op MAAT (COL Nijmegen)**

COL biedt (groeps-)gesprekken en cursussen aan voor zorgprofessionals en vrijwilligers om ouderen met levensvragen te ondersteunen. COL werkt aan het geestelijk welzijn van ouderen met aandacht voor zingeving en het voorkomen van isolement.

- **Netwerk levensvragen Noordoostpolder**

Het Netwerk is een bundeling van organisaties, die zowel professionele- als informele ondersteuning bieden aan mensen met levensvragen. Doel is dat er voor iedere burger in de Noordoostpolder met zingeving- en levensvragen een aanspreekpunt is. www.levensvragennoordoostpolder.nl

- **Platform Gesprekspartners (IJmond-Noord)**

Regionaal Diaconaal Centrum IJmond-Noord wil door middel van dit platform van organisaties en instellingen vrijwilligers trainen in geestelijke verzorging (aanbod) en de vraag zichtbaar maken. Het platform bevindt zich in de ontwikkelingsfase.

7.4 Vanuit kerk

- **Onder de vijgenboom (Bergkerk Amersfoort)**

Dit project biedt een platform en vrijplaats aan ouderen om te reflecteren op ouderdom, zin, samenhang en bezieling.

- **Ouderenpastoraat (Venlo)**

Verkenning van levensvragen en zingeving onder ouderen; met hen ontmoetingen organiseren om aldus te bevorderen dat zij toekomen aan verdieping, zelfwaardering en verbondenheid.

- **Seniorenpastoraat (Haarlem)**

Welzijnsbevordering en eenzaamheidspreventie van thuiswonende ouderen d.m.v. verbindende bijeenkomsten en bezoekwerk.

- **Seniorenpastoraat (Utrecht)**

Het seniorenpastoraat biedt ondersteuning op het terrein van pastoraat aan ouderen. Het seniorenpastoraat richt zich met name op vrijwilligers in parochies en verenigingen op het terrein van ouderenpastoraat binnen de provincie Utrecht.

7.5 Vanuit eerste lijn

- **Geestelijke Verzorging (Brabant-Zorg)**

Geestelijk verzorgers scholen en begeleiden vrijwilligers en beroepskrachten in het omgaan met levensvragen van ouderen.

- **Spreekuur Geestelijke Zorg Kralingen-Crooswijk (Rotterdam)**

Gezondheidscentrum (GC) Levinas biedt wekelijks een spreekuur aan waar mensen terecht kunnen met vragen rondom zingeving.

- **Geestelijke verzorging Thuiszorg (Oosterlengte)**

Thuiszorg Oosterlengte bood geestelijke begeleiding aan cliënten in de thuissituatie. Vanwege veranderde regelgeving wordt de begeleiding niet meer vergoed. Het ontbreken van de financiële middelen heeft geleid tot het stopzetten van het project.

7.6 Overig

- **MOTTO: Meelevende Ondersteuning ten behoeve van Thuiswonende Ouderen (Regio Rotterdam / IJsselmonde, Alexander)**

Een geestelijk verzorger begeleidt vrijwilligers die thuiswonende ouderen ondersteunen bij levensvragen.

- **Project levensboeken (Den Haag)**

Een oudere en een vrijwilliger maken samen in een periode van drie maanden een levensboek over het leven van de oudere.

- **Centrum voor Levensvragen (West-Friesland)**

Het Centrum voor Levensvragen West-Friesland is er voor mensen die geconfronteerd worden met vragen over het leven, bestaan, zin van het leven en het naderende einde van het leven.

- **Zingeving Cuijk**

In Cuijk wordt getracht een nieuw initiatief op te zetten waarbij aandacht voor levensvragen van ouderen centraal staat. Het initiatief bevindt zich in de voorbereidingsfase.

- **Steunpunt Geestelijke Verzorging (Woerden)**

Steunpunt voor mensen met levensvragen bij chronische ziekte en voor mensen in de palliatieve fase.

- **Stichting Geestelijke Verzorging (Arnhem)**

Een onafhankelijke stichting die ouderen thuis ondersteuning bij levensvragen biedt. De ondersteuning kan worden geboden door een humanistisch, protestante en katholieke geestelijk verzorger.