



het Goede Gesprek

Factsheet

# Meet het Goede Gesprek

# INLEIDING

Het Goede Gesprek is een maatjesproject waarin vrijwilligers worden getraind en ingezet als gespreksmaatje voor bewoners van 55 jaar en ouder in Rotterdam Centrum, met als doel ondersteuning te bieden op het gebied van zingeving en levensvragen. Het Goede Gesprek is een initiatief van Stichting Samen010, wmo radar en het Wijkpastoraat Rotterdam West en is gestart op 1 oktober 2018. Deze factsheet is gemaakt op basis van het Handboek: 'MEET HET GOEDE GESPREK'. Een Handboek over de inzet van een meetinstrument om inzicht te krijgen in de betekenis van gesprekken op het gebied van zingeving en levensvragen. Het meetinstrument bestaat uit een beeldplaat met een onderliggende vragenlijst en is in samenwerking met Marion Matthijssen ontwikkeld. Janna Kool tekende voor de vormgeving. De uitkomsten helpen Het Goede Gesprek om beter af te stemmen op de behoeften en mogelijkheden van ouderen.

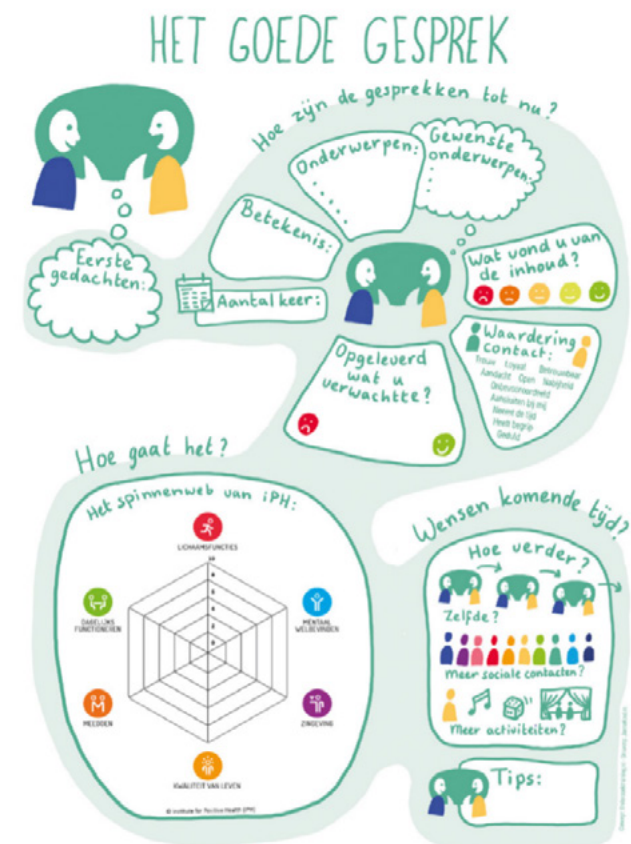
## Het meetinstrument

- Meet wat het effect is van de interventie (de gesprekken) op de oudere en de vrijwilliger
- Kijkt naar hoe mensen ervoor staan op verschillende domeinen (fysiek, sociaal-emotioneel, participatie, dagelijks functioneren);
- betreft deelnemende ouderen actief bij het project en geeft hen een stem;

Met twaalf deelnemers van het Goede Gesprek zijn, aan de hand van de beeldplaat, evaluatiegesprekken gehouden in de vorm van een interview. Daarnaast is in een tweetal groepsbijeenkomsten met in totaal acht ouderen het Goede Gesprek geëvalueerd. In deze factsheet beschrijven we de uitkomsten van deze gesprekken, gevolgd door een aantal conclusies en aanbevelingen.

# EEN GOED GESPREK

Aan de deelnemers is gevraagd wat een gesprek tot een goed gesprek maakt. Een aantal deelnemers moet daar even goed over nadenken. Sommigen geven één antwoord op de vraag en anderen geven meerdere antwoorden. Er zijn verschillende antwoorden op gegeven. De volgende elementen zijn genoemd bij een goed gesprek:



## Inhoudelijk goed gesprek

- kunnen delen wat je bezighoudt en hoe je je voelt
- alles kunnen zeggen wat je denkt en voelt
- een gesprek op persoonlijk niveau
- praten over 'diepere dingen'
- dat je ook de persoonlijke, moeilijke dingen kunt bespreken

## Een goede gesprekspartner

- dat er wordt doorgevraagd in een gesprek
- echte interesse
- gelijkwaardigheid in het contact
- dat er echt geluisterd wordt
- gemakkelijk kunnen praten, ook als je niet zo'n prater bent
- onbevangen kunnen praten, zonder angst voor veroordeling

## Wederkerigheid

- elkaar eerst beter leren kennen
- verbinding zoeken, bijvoorbeeld dezelfde interesses hebben
- over en weer vragen hoe het gaat
- elkaar begrijpen
- openstaan voor elkaars verhalen, advies en opbouwende kritiek
- luisteren naar elkaar en elkaar de ruimte geven om te praten

## Specifieke onderwerpen

Sommigen deelnemers geven hele specifieke onderwerpen aan bij een goed gesprek. Het volgende is genoemd:

- kunnen praten over de persoon die men vroeger was en hoe het nu is, het verschil daartussen en de stress die dat geeft
- kunnen praten over het overlijden van de partner en de scheiding van een kind
- kunnen praten over (de moeilijke dingen van) vroeger

## Overige elementen

- een gesprek dat rust geeft en je oplucht (uitkomst van een gesprek)
- naar buiten kunnen gaan voor een gesprek (omgeving waarin een gesprek plaatsvindt)
- ondersteuning bij praktische zaken



## De vrijwilliger

### Eigenschappen

Aan de ouders is aan de hand van kaartjes gevraagd welke eigenschappen zij van toepassing vinden op hun vrijwilliger. Tijdens de eerste interviews valt op dat de meeste ouders bijna alle eigenschappen van toepassing vinden op hun vrijwilliger. Daarom is na een aantal interviews aan de ouders eerst gevraagd wat ze van de vrijwilliger vinden en hoe ze

het contact met de vrijwilliger beoordelen. Vervolgens is alsnog aan de hand van de kaartjes gekeken welke eigenschappen het beste bij de vrijwilliger passen. In onderstaande woordwolk is te zien hoe de ouderen denken over hun vrijwilliger.

Sommige eigenschappen worden wat vaker genoemd dan andere eigenschappen. In onderstaand overzicht is te zien hoe vaak alle eigenschappen zijn genoemd.

EIGENSCHAP	AANTAL KEER GENOEMD
Geduld	10
Neemt de tijd	10
Heeft begrip	10
Betrouwbaar	10
Heeft aandacht	8
Is trouw	7
Is loyaal	6
Sluit bij mij aan	6
Nabijheid	5
Open	5
Onbevooroordeeld	5

*'Ze heeft urenlang naar mij gekluisterd.'*

*'Ze is niet afstandelijk, maar als ze praat, moet je ook naar haar luisteren.'*

*'Misschien blijft hij wel een beetje op afstand.'*

Van de eigenschap 'nabijheid' hebben sommige ouderen expliciet aangegeven dat ze dit niet ervaren.

Daarnaast is er over de vrijwilligers nog een aantal aanvullende opmerkingen gemaakt die duidelijk maken wat ouderen wel of niet waarderen in contact met de vrijwilliger.

'Het is leuk dat de vrijwilligster een bloemetje had meegebracht toen ik jarig was.'

'Het is fijn om herkenning bij de vrijwilligster te vinden op het gebied van kledingsmaak en inrichting van het interieur.'

'Met de vrijwilliger kan ik geen pastoraal gesprek voeren, omdat de vrijwilliger hiervoor geen opleiding heeft gevolgd, geen verdiepende kennis heeft en waarschijnlijk zelf ook niets met het geloof heeft. Ik voel niet de ruimte om alles met de vrijwilliger te bespreken.'

'Het is fijn dat de vrijwilligster altijd wat te vertellen heeft en dat alles wat gedeeld wordt binnenshuis blijft.'

'Het ontbreekt aan een vast moment waarop we kunnen afspreken. De vrijwilliger belt op het laatste moment of ze kan komen, en dan kan ik vaak niet.'

## Waardering

Met behulp van smileys is de ouderen gevraagd hoe zij het contact met hun vrijwilliger waarderen. De smileys staan hierbij symbool voor een schaal van 'zeer ontevreden' tot 'zeer tevreden'. De meeste ouderen zijn tevreden tot zeer tevreden over het contact met hun vrijwilliger. Een paar ouderen kiezen voor neutraal of tussen neutraal en tevreden.

In de gehouden groeps gesprekken is gevraagd in hoeverre het voor de oudere verschil maakt een maatje te hebben van het Goede Gesprek, ten opzichte van een 'gewoon' bezoekmaatje. Voor sommige ouderen maakt dit geen verschil. Zij waarderen vooral het gezelschap van de vrijwilliger en het kunnen praten over van alles. Voor anderen maakt het juist wel verschil. Zij ervaren bij de vrijwilliger van het Goede Gesprek de ruimte om hun hele verhaal met ook de lastige dingen te vertellen.

Daarnaast geven meerdere ouderen aan dat zij met de vrijwilliger kunnen praten over zaken waar zij met hun eigen kinderen of familie liever niet over praten.



'Als iemand voor de gezelligheid komt, moet ik ook gezellig zijn. Bij deze vrijwilliger weet ik dat ook over de moeilijke dingen mag praten.'

'Sommige dingen bespreek ik wel met de vrijwilliger en niet met m'n dochter, omdat de vrijwilliger buiten de dingen staat.'

## Het Maatjescontact

### Frequentie

Hoe vaak een vrijwilliger bij een oudere langs gaat voor een bezoek wordt in onderling overleg afgesproken. De coronacrisis is van invloed geweest op de aard en frequentie van het contact tussen de vrijwilligers en oudere. In de eerste lockdownperiode (voorjaar 2020) hebben de bezoeken aan huis een aantal weken stilgelegd en is er vooral telefonisch contact onderhouden. Daarna zijn de bezoeken thuis bij acht ouderen weer opgepakt. Vier ouderen hebben op het moment van het evaluatiegesprek nog altijd alleen telefonisch contact met hun vrijwilliger. De meest genoemde frequentie van het maatjescontact is tweewekelijks of vierwekelijks. In drie gevallen is de frequentie van het contact wisselend.

## Onderwerpen

In het evaluatiegesprek is de ouderen gevraagd naar het soort onderwerpen dat met de vrijwilliger besproken wordt. Sommige ouderen vinden het lastig om dit te benoemen. Een aantal ouderen geeft aan dat het gesprek vaak begint met de vraag:

## ‘Hoe gaat het met u?’

en dat daaruit het gesprek verder ontstaat. Twee ouderen geven aan dat de gesprekken vooral gaan over wat hen op dat moment hoog zit.

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat in nagenoeg alle maatjescontacten over zowel alledaagse onderwerpen als over persoonlijke onderwerpen wordt gesproken. Bij alledaagse onderwerpen gaat het bijvoorbeeld over het nieuws, sport, andere culturen, geschiedenis, politiek, sieraden, eten, verschillen tussen generaties. Soms is er sprake van een gezamenlijke interesse die gespreksstof oplevert. Bij de persoonlijke onderwerpen wordt de eigen gezondheid genoemd, de relatie met familie/kinderen of vrienden, gebeurtenissen uit het leven, het overlijden van de partner, moeilijke dingen van vroeger. Eén oudere geeft aan over haar geloof in God met de vrijwilliger te spreken.

Bij drie ouderen gaan de gesprekken ook over praktische problemen, waarbij de vrijwilligers ondersteuning hebben geboden door middel van advies of een praktische oplossing. Ten slotte wordt door drie ouderen aangegeven dat de gesprekken ook wel over de vrijwilliger zelf gaan: over diens bezigheden of familie.

## Gewenste onderwerpen

Op de vraag of er ook nog onderwerpen zijn die de oudere graag zou willen bespreken, geven de meeste ouderen aan dat ze met hun vrijwilliger tot nu toe hebben kunnen bespreken wat ze willen. Door een aantal ouderen worden onderwerpen genoemd als het omgaan met

## alleen-zijn, het naderende levenseinde, de behoefte aan intimiteit, de eigen religieuze geloofsbeleving en omgaan met stress

als thema's waar zij nog eens met hun vrijwilliger over door zouden willen praten. Eén oudere heeft als wens om dieper over bepaalde onderwerpen die al eerder aan de orde zijn gekomen, in te gaan. Ze ervaart dat het gesprek daarover nu teveel aan de oppervlakte blijft. Er worden verschillende redenen genoemd waarom de gewenste onderwerpen tot nu toe nog niet aan bod gekomen zijn. Zo voelt het soms te kwetsbaar om deze onderwerpen te spreken met de vrijwilliger. Eén oudere heeft ook twijfel of het zin heeft deze onderwerpen te bespreken. Een ander denkt dat de vrijwilliger te weinig expertise heeft, hij praat liever met een professional die gespecialiseerd is. Ook voelt deze oudere te weinig ruimte bij de vrijwilliger. Tot slot geeft iemand aan dat het er simpelweg 'nog niet van gekomen is' met de vrijwilliger deze onderwerpen te bespreken. Ze voelt wel de ruimte hiervoor bij de vrijwilliger.

## Betekenis maatjescontact

Op de vraag wat de gesprekken met de vrijwilliger voor de oudere betekenen, worden veel verschillende antwoorden gegeven.

### Steun in de rug

Meerdere ouderen benoemen dat zij aandacht en begrip bij hun vrijwilliger vinden en dat dit hen erg goed doet. Het geeft ruimte om het eigen verhaal te vertellen en dat lucht op.

**‘Ze kan niet mijn problemen oplossen, maar je krijgt toch een stuk brood om te eten’.**

Daarnaast worden door sommige ouderen de bezoeken van de vrijwilliger als een rustpunt te ervaren. Eén oudere waardeert het erg dat de vrijwilliger goed met de haar nervositeit om kan gaan. Ouderen ervaren verder aanmoediging in het contact met hun vrijwilliger. Zo vindt een oudere het helpend dat de vrijwilliger haar stimuleert het wat rustiger aan te doen, terwijl een andere oudere juist door het contact met haar vrijwilliger de stap naar buiten weer heeft durven zetten. Een derde noemt dat hij door de vrijwilliger het initiatief heeft genomen om achter een wmo-aanvraag bij de gemeente aan te gaan. Ook wordt genoemd dat het contact positieve afleiding geeft in de eigen moeilijke situatie.

**‘Mijn vrijwilliger is een vrolijke vrouw, en daar word ik ook vrolijk van!’**

### Erbij horen

Een oudere geeft aan door haar gevoelens te kunnen delen ze het gevoel heeft hierin niet meer helemaal alleen te staan. Een ander verwoordt:

**‘Als iemand aandacht aan je besteedt, hoor je er weer een beetje bij.’**

Ook benoemt een oudere dat het contact met haar vrijwilliger haar tevoorschijn haalt.

**‘Je komt uit je schulp, daar voelde ik mij heel prettig bij!’**

### Zin vinden

Het maatjescontact brengt een aantal ouderen ook perspectief. Zo geeft een oudere aan dat hij het leven nu wel weer ziet zitten. Een andere oudere krijgt na een bezoek van de vrijwilliger weer ‘een kleine lach’ en een derde ervaart nieuwe hoop:

**‘Ze geeft je een stukje toekomst’**

Ook is er een oudere die aangeeft dat de bezoeken van de vrijwilliger haar zelf ook veel voldoening geven, omdat ze dan even voor de vrijwilliger kan ‘zorgen’ door een kopje thee te zetten. Ze heeft het gevoel dat ze hierdoor weer iets te bieden heeft.

## Verbonden blijven

Sommige ouderen noemen dat zij via de vrijwilliger verbonden blijven met de buitenwereld. Doordat de vrijwilliger de buitenwereld mee naar binnen neemt, blijven zij de verbinding met de maatschappij ervaren.

## Vergroten van kennis en vaardigheden

De gesprekken met de vrijwilliger ervaren sommige ouderen ook als ondersteuning voor de eigen sociale vaardigheden. Zo geeft een oudere aan dat de gesprekken hem helpen om zelf meer te praten. Een andere oudere ervaart dat hij zijn sociale vaardigheden door de gesprekken op peil kan houden, zodat hij in staat blijft om ook met anderen het contact te kunnen aangaan.

De gesprekken worden soms ook als constructief ervaren. Zo vindt een oudere dat zijn vrijwilliger 'goed onderlegd' is en dat maakt hem een prettige gesprekspartner. Een andere oudere geeft aan nieuwe dingen te leren van de vrijwilliger. 'Het verrijkt mijn gedachtewereld en werkt als een spiegel voor mijn eigen leven.'

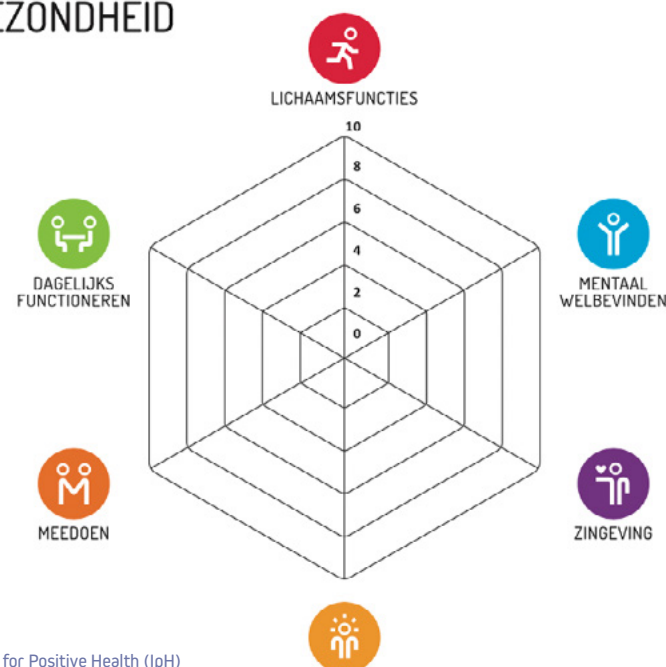
## Onverwacht effect

Er wordt door één oudere ook een onverwacht effect van het maatjescontact genoemd. Hij ervaart de gesprekken met de vrijwilliger soms ook als confronterend. De vrijwilliger die hem bezoekt is zelf ook al wat ouder, maar nog gezond en vitaal. De vrijwilliger heeft nog dingen die de oudere zelf niet meer heeft of kan doen, zoals op vakantie gaan, contact met kleinkinderen, en dat ervaart de oudere als moeilijk. 'Dan denk ik: waarom heb ik dat niet meer?'

## Positieve gezondheid

In het meetinstrument is het model van positieve gezondheid opgenomen om in kaart te brengen hoe men het eigen welbevinden op dit moment ervaart. Daarnaast helpt het model om te bepalen wat men op dit moment het meest belangrijke onderdeel in het leven vindt om aandacht aan te schenken. Ouderen kunnen aan hun leven een cijfer geven per onderdeel: lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren.

MIJN  
POSITIEVE  
GEZONDHEID





In de evaluatiegesprekken wordt duidelijk dat niet alle ouderen het zien zitten om het model per onderdeel met een cijfer in te vullen. Het vraagt soms teveel werk of energie waar men geen ruimte voor heeft. Eén oudere geeft aan het model nogal ingewikkeld te vinden.

Uiteindelijk vullen zeven ouderen het model in met een cijfer. Het blijkt dat al pratend dit cijfer nog weleens wat omhoog of omlaag kan gaan. Ook is men niet altijd consistent in de waarde die men aan de cijfers bij de verschillende onderdelen toekent. Vier ouderen geven geen cijfer per onderdeel, maar willen wel iets vertellen over hoe het met hen gaat aan de hand van de verschillende onderdelen. Eén oudere laat het model voor wat het is.

Het wordt duidelijk dat het model in het meetinstrument vooral een goed hulpmiddel is om te reflecteren op de eigen situatie. De verschillende onderdelen helpen om het gesprek op gang te brengen en even stil te staan bij hoe het op een specifiek gebied met de oudere gaat.

**‘Dat zinvolle,  
dat is vroeger weleens  
een beetje meer geweest.’**

## Wensen

Tot slot is aan de ouderen gevraagd welke wensen zij hebben voor de komende periode. Hier komt vaak een mix van wensen uit. Elf ouderen willen het contact met de vrijwilliger graag voortzetten. Eén van hen heeft een specifieke wens voor het contact met zijn vrijwilliger, namelijk dat deze wat vaker op bezoek komt en zijn bezoeken vooraf inplant. Een andere oudere wil graag het contact met een lagere frequentie voortzetten. Er is één oudere die het contact met de vrijwilliger mogelijk wil afronden, omdat ze er zelf niet genoeg ruimte voor heeft. Het blijkt dat daarnaast bij de meeste ouderen ook nieuwe behoeften zijn ontstaan. De volgende wensen worden genoemd:

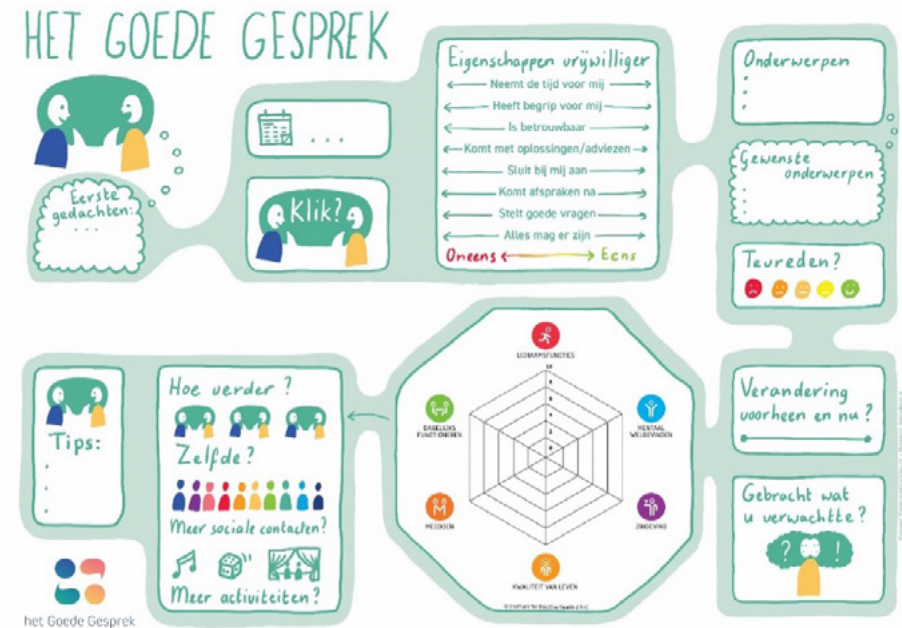
- Naar buiten willen
- Blijven bewegen
- Vrijwilligerswerk willen oppakken
- Meer sociale contacten willen
- Meedoen met activiteiten
- Weer onderdeel worden van het maatschappelijk leven
- De wijk bezoeken waar men is opgegroeid
- Voor een oppashond zorgen

## Conclusies en aanbevelingen

Het Goede Gesprek is er in verschillende soorten en maten, zo blijkt uit de gehouden evaluatiegesprekken. Voor de ene oudere is de inhoud van het gesprek belangrijk, voor de andere oudere de ruimte voor het delen van het verhaal en het ervaren van begrip. Verrassend waren de ouderen die vertelden dat de gesprekken met de vrijwilliger bijdroegen aan hun eigen sociale vaardigheden en dat zij nieuwe kennis opdoen via de vrijwilliger. Ook blijkt een vrijwilliger in sommige gevallen een belangrijke schakel te zijn voor de verbinding met de buitenwereld. Het contact met een vrijwilliger in dezelfde levensfase kan voor een deelnemer van het Goede Gesprek ook als confronterend worden ervaren; dit is een aandachtspunt.

De mate van tevredenheid over de vrijwilligers van het Goede Gesprek is over het algemeen groot. De gespreksonderwerpen zijn divers en wisselen tussen alledaagse en meer persoonlijke onderwerpen. Meerdere ouderen geven aan de ruimte te voelen om alles te bespreken met hun vrijwilliger. Ook praktische problemen komen soms aanbod. Een klein aantal ouderen noemt dat er ook onderwerpen zijn die tot nu toe niet besproken zijn in het maatjescontact. Hier wordt soms echter ook een grens van het Goede Gesprek ervaren. Bepaalde onderwerpen zijn té persoonlijk of voelen als te ingewikkeld om te bespreken met een vrijwilliger.

Het model van positieve gezondheid blijkt voor ouderen vooral een goed hulpmiddel om te reflecteren op de eigen levenssituatie. In deze



reflectie komen vaak gespreksonderwerpen naar boven die nader verkend kunnen worden. De aanbeveling is om deze in de terugkoppeling naar de vrijwilliger mee te nemen. Het voeren van de evaluatiegesprekken aan de hand de beeldplaat heeft geleid tot een aantal aanpassingen en nieuwe versie waar we mee verder gaan. In de nieuwe versie van de beeldplaat:

- is de volgorde van de vragen aangepast, waardoor het gesprek logischer verloopt
- kunnen ouderen specifieker aangeven welke eigenschappen de vrijwilliger in zich heeft
- wordt gevraagd of men een verandering ervaart ten opzichte van de start van het maatjescontact
- is het model van IpH meer gekoppeld aan de gesprekken met de vrijwilliger van het Goede Gesprek



## het Goede Gesprek

Huis van de Wijk de Kip  
Kipstraat 37, 3011 RS Rotterdam  
info@wморadar.nl

Het Goede Gesprek is een project van:  
Samen010 | St. Wijkpastoraat Rotterdam West | wmo radar

Mede mogelijk gemaakt door:

