



Samen werken aan verbinding

*Een onderzoek naar de informatie-uitwisseling tussen
vrijwilligers in de hulpverlening*

Colofon

Publicatiedatum

27 juni 2016

Handjehelpen

Pallas Athenedreef 12
3561 PE Utrecht
030 263 2950

Christelijke Hogeschool Ede

Oude kerkweg 100
6717 JS Ede
0318 696 300

Studenten

Gerhilde Mulder
gerhildemulder@hotmail.com
Klas S4C

Nadine de Mooij
nadinedemooy@hotmail.com
Klas S4C

Afstudeerbegeleider

Jochum Muurling
jmuurling@che.nl

Opdrachtgever

Ward Verbeek (Regio-coördinator)
wverbeek@handjehelpen.nl
030 – 263 29 63 / 06 – 435 68 696

Voorwoord

Deze scriptie is geschreven als onderdeel van de Bachelor Sociaal Pedagogische Hulpverlening.

‘Zo, deze bevalling zit er op’, schalt het door de school. Tegelijkertijd klinkt er: ‘Het kind is er eindelijk!’ Twee verschillende zinnen. Twee zinnen met dezelfde betekenis. Dit geeft ons als duo weer; een duo wat veel van elkaar verschilt. Ook zijn we een duo dat elkaar goed aanvult. Tijdens onze samenwerking zijn we er achter gekomen hoe belangrijk het is om goed te communiceren en om echt naar de ander te luisteren. Maar ook om geïnteresseerd te zijn in de geheel andere werkwijze van de ander en dat te respecteren. Wij hebben ervaren dat je elkaar kunt versterken door samen te werken. Het bundelen van elkaars krachten en expertise komt ook aan bod in deze scriptie.

Het schrijven van de scriptie was niet mogelijk geweest zonder hulp van velen die hun medewerking hebben verleend. Daarom willen we graag een woord van dank uiten, allereerst aan Ward Verbeek, projectleider van Handjehelpen. We hebben gesprekken met hem gehad over de voortgang van ons onderzoek. Hij heeft meegedacht en feedback gegeven. Onze dank gaat ook uit naar Jochum Muurling, docent van de Christelijke Hogeschool Ede. Hij heeft ons de begeleiding gegeven die nodig was bij het tot stand komen van de scriptie. Verder willen we de vrijwilligers bedanken die bereid waren mee te werken aan een interview. Daarnaast willen we onze dank uiten naar de medewerkers van de organisaties *Humanties* en *Malkander*. We danken hen vanaf deze plek voor de bereidwilligheid om onze vragen te beantwoorden.

We wensen u veel plezier tijdens het lezen van deze scriptie.

Ede, juni 2016

Gerhilde Mulder & Nadine de Mooij

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Hoofdstuk 1	
1.1 Aanleiding	6
1.2 Probleemstelling	9
1.3 Vraagstelling en onderzoeksvragen	10
1.4 Begrippenlijst	11
1.5 Doelgroep, doelstelling en resultaten	12
1.6 Werkwijze en onderzoeksmethode	14
1.7 Middelen	18
1.8 Individualisering	21
1.9 Opbouw en werkwijze	23
Hoofdstuk 2	
2.1 De samenwerking tussen vrijwilligers en professionals	24
2.2 Informatie-uitwisseling	26
Conclusie	30
Hoofdstuk 3	
3.1 Frequentie informatie-uitwisseling	31
3.2 Sturing en zelforganisatie	32
3.3 Betekenis en nut van informatie-uitwisseling	33
3.4 Geheimhoudingsplicht	34
3.5 Behoeftes aan informatie-uitwisseling	34
3.6 Communicatievormen	35
3.7 Thema- en intervisiebijeenkomsten	36
3.8 Overig	37
Conclusie	38
Hoofdstuk 4	
4.1 Betekenis en nut informatie-uitwisseling	39
4.2 Sturing en zelforganisatie	40
4.3 Behoeftes aan informatie-uitwisseling	41
4.4 Communicatievormen	41
4.5 Regels en geheimhoudingsplicht	42
Conclusie	43
Hoofdstuk 5	
5.1 Verwachtingen	44
5.2 Sturing en zelforganisatie	44
5.3 Veranderingen invoeren	45
Conclusie	47
Hoofdstuk 6	
6.1 Eindconclusie	48
6.2 Aanbevelingen	49
6.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	50
6.3 Discussie	51
Bibliografie	56

Samenvatting

Samen werken aan verbinding

In de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals zijn de elementen uit het WIFA-model van belang. Deze elementen zijn waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). Deskundigheidsbevordering is van belang gebleken, mits dit een duidelijk doel heeft. Informatie-uitwisseling is van belang om de zorg rondom cliënten kwalitatief te verbeteren. In dit onderzoek staan de gezinssystemen centraal.

Het is nodig activiteiten te organiseren om tot informatie-uitwisseling te komen. Uit onderzoek is gebleken dat de gekoppelde vrijwilligers weinig tot geen ervaring hadden rondom het uitwisselen van informatie. De behoefte van de respondenten om informatie uit te wisselen hangt samen met de noodzaak van de situatie.

Om tot informatie-uitwisseling te komen is het nodig dat de projectleiders de eerste stappen zetten. Het is cruciaal dat verwachtingen aan het begin duidelijk gemaakt worden. Tijdens het startgesprek moeten wederzijdse verwachtingen uitgesproken worden en werkafspraken worden gemaakt. Zowel sturing als flexibiliteit vinden de respondenten belangrijk. In de sturing en zelforganisatie is het belangrijk rekening te houden met de individuele wensen en behoeftes van de vrijwilligers. De thema- en intervisiebijeenkomsten worden door de respondenten gewaardeerd. Het heeft meerwaarde wanneer er tijd wordt ingepland om met de gekoppelde vrijwilliger te spreken.

Om het project te borgen is het van belang dat er regelmatig met de gekoppelde vrijwilligers geëvalueerd wordt over het verloop van de informatie-uitwisseling. Wanneer er veranderingen in het project optreden, moeten de vrijwilligers hiervan tijdig op de hoogte worden gebracht. Bij extra taken en activiteiten moeten de vrijwilligers beslissen of ze hiermee instemmen.

Hoofdstuk 1

Methodologie/verantwoording

"Samenwerking bindt en versterkt"
(Gemeente Renkum, 2013)

"...participatiemogelijkheden worden belemmerd door een taalachterstand"
(Gemeente Rotterdam, 2007)

"Samenwerkingsverband is het gevolg van organiseren"
(Kaats & Opheij, 2014)

1.1 Aanleiding

Participatiesamenleving

In de troonrede van het jaar 2013 (Rijksoverheid, 2013) is gesteld dat Nederland sinds vijf jaar kampt met een economische crisis. Ingrijpen is nodig aangezien de overheidsschuld anders te hoog blijft. Ook werd gesteld dat mensen mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Om deze redenen werd besloten dat de klassieke verzorgingsstaat moest veranderen in een participatiesamenleving. Dit houdt in dat burgers zich betrokken voelen bij hun wijk of omgeving en zich daar ook vrijwillig voor inzetten (Rijksoverheid, z.d.). De bedoeling is dat er een samenleving wordt gecreëerd waarin burgers weer naar elkaar omzien. Ook het inzetten van het netwerk en het putten uit eigen kracht zijn belangrijke woorden in het kader van de participatiesamenleving (Wilk, 2015). Wat verder wordt toegejuicht door de overheid is de toename van het aantal mantelzorgers en vrijwilligers, ook wel informele zorg genoemd. In de kamerbrief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wordt hierover gesproken: "Informeel zorg maakt dan ook volop deel uit van de transformatie van zorg en ondersteuning waar we momenteel midden in zitten" (Rijn, 2015). Hij beschrijft het belang van de informele zorg, namelijk dat de zorg en ondersteuning in Nederland hierdoor beter wordt. De informele zorg staat echter niet op zichzelf. Juist de samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals komt de cliënt ten goede (Movisie, z.d.).

Niet iedereen is enthousiast over het idee van een samenleving met burgers die naar elkaar omzien. Er klinken geluiden van overbelasting van netwerken en gaten die er zullen vallen in de zorg voor kwetsbare burgers (Keinemans & van Doorn, 2013). Een voorbeeld van kwetsbare burgers zijn mensen die een taalachterstand hebben. Deze mensen worden belemmerd in hun participatiemogelijkheden: "Ze ondervinden er hinder van in hun sociale omgang met anderen, bij het zoeken naar werk, bij het uitoefenen van hun beroep, het volgen van een opleiding of het opvoeden van hun kinderen" (Gemeente Rotterdam, 2007). Toch zullen ook de mensen met een taalachterstand zich wat moeten aanpassen aan de veranderde samenleving. Maar wat hebben deze mensen nodig om zelf deel te kunnen nemen aan de participatiesamenleving?

Organisaties Handjehelpen en Taal doet meer

Organisatie *Handjehelpen* en *Taal doet meer* zetten zich gezamenlijk in voor de mensen die een taalachterstand hebben. De manier waarop zij werken komt overeen met de principes van de participatiesamenleving.

Handjehelpen is een professioneel geleide vrijwilligersorganisatie die informele hulp biedt aan burgers. 'Gewoon doen' is het motto van *Handjehelpen*. "*Handjehelpen* gelooft in een samenleving waar iedereen mee kan doen en waar mensen zich voor elkaar inzetten" (*Handjehelpen*, z.d.).

Sommige mensen hebben moeite om mee te komen in de maatschappij. *Handjehelpen* zorgt dan voor ondersteuning door een passende koppeling te maken tussen mensen die extra hulp kunnen gebruiken en een vrijwilliger. Daarbij is het uitgangspunt de behoefte van de hulpvrager. De organisatie zet zich in voor jong en oud, voor mensen met een chronische ziekte of een psychische stoornis, voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of sociale beperking en voor mantelzorgers. De drie pijlers waar *Handjehelpen* zich in zijn begeleiding op richt zijn 1) de presentiebenadering, 2) netwerkondersteuning en 3) eigen kracht. Deze drie pijlers sluiten aan bij de participatiesamenleving.

Taal doet meer is een professioneel geleide vrijwilligersorganisatie die een brug wil slaan tussen de Nederlandssprekende Utrechters en de Utrechters die de Nederlandse taal (nog) niet goed beheersen. Vanwege een achterstand in de taal- en spraakontwikkeling hebben sommigen van hen moeite om mee te komen in de huidige samenleving. Het is dus van belang dat mensen de Nederlandse taal leren kennen en gebruiken. Want, “taal verbindt mensen en wij verbinden mensen met taal”, aldus *Taal doet meer* (z.d.). Beide organisaties zetten zich in voor kwetsbare burgers in de samenleving.

Handjehelpen en *Taal doet meer* hebben besloten om een samenwerkingsverband met elkaar aan te gaan. In deze samenwerking richten zij zich op gezinnen die leven in armoede en waarin er sprake is van een taalachterstand. Onlangs is er een project gestart dat zich hiermee bezig houdt. De naam van het project is: Opgroeien met beperkingen. De reden van het ontstaan van het project is het bundelen van de krachten van beide organisaties ten gunste van de gezinnen. In de praktijk worden daarom twee vrijwilligers in één gezin ingezet; een taalcoach van *Taal doet meer* en een vrijwilliger van *Handjehelpen*. “*Taal doet meer* vrijwilligers hebben heel veel kennis over taal coaching en onderwijsondersteuning, maar weinig of geen kennis over begeleiding van kinderen en volwassenen met een beperking en de weerslag daarvan op het hele gezinssysteem” (*Handjehelpen*, 2015). *Handjehelpen* heeft juist wel de kennis over de begeleiding van kinderen en volwassenen in een gezinssysteem, maar zij missen vaak de kennis over taal coaching. Ze zagen mooie kansen in het gebruik maken van elkaars expertise. Het doel van de dubbele inzet in de gezinnen is om de kansen op de sociale én economische participatie van het hele gezin te vergroten. Er waren veel gezinnen die gebruik wilden maken van de dubbele inzet. In totaal nemen tien gezinnen deel aan het project. Een paar gezinnen moesten afgewezen worden bij gebrek aan begeleiding hetgeen aangeeft dat het project in goede aarde valt bij de gezinnen (Verbeek, 2015).

Projectplan

In het projectplan (*Handjehelpen*, 2015) staan verschillende activiteiten beschreven om de samenwerking tussen de vrijwilligers te versterken. Het gaat om de volgende activiteiten:

- Elk gezin krijgt een taalcoach van *Taal doet meer*
- Elk gezin krijgt een vrijwilliger vanuit *Handjehelpen*
- *Handjehelpen* geeft de taalcoaches een training over beperkingen en hun weerslag op het gezinssysteem
- *Taal doet meer* geeft de *Handjehelpen* vrijwilligers een training over taalcoaching en onderwijsondersteuning
- De taalcoach coacht de ouders op taal middels thema's uit het dagelijks leven
- De taalcoach geeft onderwijsondersteuning aan het kind met de beperking
- De taalcoach coacht de ouders op hoe ze hun kind in het onderwijs kunnen helpen
- De taalcoach adviseert de vrijwilliger van *Handjehelpen* hoe hij de taalvaardigheid van het kind spelenderwijs kan vergroten
- De vrijwilliger van *Handjehelpen* pakt de vraag op m.b.t. speelmaatje van het kind met de beperking; ontlasting van de ouders; en sociaal netwerkverbreding voor het hele gezin
- De taalcoach- en de *Handjehelpen* vrijwilliger stemmen hun specifieke begeleiding op elkaar af en versterken elkaars inbreng

- *Handjehelpen en Taal doet meer* organiseren samen gedurende de projectperiode een uitwisseling van ervaringen en deskundigheidsbevordering voor de betreffende vrijwilligers en taalcoaches.

Momenteel worden er intervisie- en themabijeenkomsten gehouden om vrijwilligers met elkaar in contact te brengen en om elkaar te versterken. Er zijn drie trainingen waaraan de vrijwilligers moeten deelnemen. Twee hiervan zijn nieuw ontwikkeld en de derde training bestond al bij *Taal doet meer*. Het gaat om de volgende trainingen:

1. Welkomstraining; Opgroeien met beperkingen
2. Training Armoede
3. Taalondersteuning bij kinderen

Vanaf januari 2016 zullen er telefoongesprekken plaatsvinden door Ward Verbeek (projectleider) met de hulpvragers en vrijwilligers. Dit heeft als doel om inzicht te krijgen in de beleving van beide partijen en wat de resultaten zijn van de koppeling in de gezinnen. De resultaten vormen een onderdeel van de evaluatie van het project. Bij een positieve uitslag bepaalt de gemeente dat het project weer met een jaar verlengt kan worden.

Informatie-uitwisseling binnen de samenwerking

In dit onderzoek wordt ingegaan op de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers. Met informatie-uitwisseling wordt bedoeld dat de vrijwilligers informatie met elkaar uitwisselen over het gezin. Deze informatie kan gaan over bijzonderheden en ervaringen in het gezin, tips voor de ander en het overdragen van eigen kennis. Wanneer organisaties gebruik maken van elkaars expertise en samenwerken aan een gemeenschappelijk doel, dan wordt de uitvoering krachtiger. Een reden hiervan is dat vrijwilligers hun kennis met elkaar delen. Kaats & Opheij (2014) schrijven hierover het volgende: "Om continuïteit te kunnen waarborgen, is het ook nodig dat je je als organisatie blijft ontwikkelen en blijft leren. (...). Juist van partijen met een andere achtergrond en denkwereld kun je veel leren". Van der Aa (2009, oktober) geeft aan dat "kennis delen helpt bij het ontwikkelen, implementeren evenals het hergebruiken van nieuwe methodieken en werkwijzen" (p. 5). In de praktijk houdt dit in dat de informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers plaats dient te vinden ten behoeve van de gezinnen. Voor de hulpvrager is het gunstig wanneer de vrijwilligers gebruik maken van elkaars kracht. Hierdoor zal de hulpvrager beter begeleid worden in de taal- en spraakontwikkeling en bij zijn/haar hulpvraag doordat interventies beter op elkaar aansluiten.

Het klinkt allemaal positief. Toch is het niet vanzelfsprekend dat de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers goed verloopt. In het aanvraagformulier van het tweede jaar van het project (Verbeek, 2015) wordt duidelijk dat de vrijwilligers een positief effect hebben in de gezinnen. Het valt echter op dat hier alleen over de effecten van de individuele bijdragen gesproken wordt. Het effect van de samenwerking tussen de vrijwilligers wordt niet benoemd.

Bij dit onderzoek wil de opdrachtgever (en projectleider) Ward Verbeek te weten te komen op welke manier de informatie-uitwisseling verbeterd kan worden. Hij gaf aan dat tijdsdruk en de waan van de dag elementen zijn die tegen kunnen werken bij het actief volgen, begeleiden en onderhouden van contact met vrijwilligers en gezinnen. In de literatuur blijkt dat de tijdsdruk vaak hoog is bij leidinggevenden waardoor er minder frequent gecommuniceerd wordt (Vavia, z.d.).

Vanuit het project worden alleen intervisie- en themabijeenkomsten gehouden en hiervan is de opkomst niet altijd even hoog. Bij de eerste themabijeenkomst waren vier van de twintig vrijwilligers aanwezig. Hierdoor ontmoetten de gekoppelde vrijwilligers elkaar niet en werd de samenwerking niet bevorderd. Kaats & Opheij (2014) spreken over het effect van onderorganisatie. Volgens hen houdt onderorganisatie in dat je er met alleen een goed idee en wederzijds belang nog niet bent. Het

is belangrijk om activiteiten te organiseren zodat het doel bereikt kan worden. Ook wordt door hen gezegd dat er, zeker in het begin van de samenwerking, nog geen ingesleten routine is en patronen ontbreken. Wanneer hier geen organisatie plaatsvindt, houdt het samenwerkingsverband op te bestaan. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* hebben een goed idee en een wederzijds belang, namelijk de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers ten behoeve van de gezinnen. Er worden bijeenkomsten georganiseerd die als doel hebben om tot informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers te komen. Maar is dit voldoende? Wat vinden de vrijwilligers zelf van informatie-uitwisseling en waarin liggen hier hun wensen en behoeftes?

Het is belangrijk om inzicht te krijgen in de wensen en behoeftes van de vrijwilligers want hierdoor zullen verbeteringen beter aansluiten bij de vrijwilligers. Wanneer de resultaten over de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de vrijwilligers uitblijven dan houdt het project op te bestaan. *Handjehelpen* gaf echter aan het lastig te vinden om tot realisatie te komen van de intensieve begeleiding en organisatie van de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking. De organisaties zijn nog op zoek naar manieren om de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de vrijwilligers te verbeteren. Die manieren moeten leiden tot een verbeterde informatie-uitwisseling binnen in de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers.

1.2 Probleemstelling

De organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* zoeken naar manieren om de informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers in het project 'Opgroeien met beperkingen' te verbeteren die passend zijn bij de wensen en behoeftes van de vrijwilligers ten bate van het gezinssysteem.

1.3 Vraagstelling en onderzoeksvragen

Hoofdvraag

Op welke manier kan de informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers in het project 'Opgroeien met beperkingen' van de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* verbeterd worden passend bij de wensen en behoeftes van de vrijwilligers ten bate van het gezinssysteem?

Deelvragen

1. Welke handreikingen zijn er in de literatuur te vinden over de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en de manieren van informatie-uitwisseling in de hulpverlening die aansluiten bij het project 'Opgroeien met beperkingen'?
2. Hoe ervaren de gekoppelde vrijwilligers de informatie-uitwisseling ten behoeve van het gezinssysteem en welke wensen en behoeftes hebben zij hierin?
3. Hoe verhouden de literatuur en de praktijk zich met elkaar en in hoeverre is aanpassing van informatie-uitwisseling nodig binnen het project 'Opgroeien met beperkingen'?
4. Wat zijn de ervaringen van verschillende organisaties, die met vrijwilligers werken, over het implementeren van een project welke toegepast kunnen worden op het project 'Opgroeien met beperkingen'?

Relevantie onderzoek

De organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* hebben een samenwerkingsvorm gecreëerd waarin vrijwilligers en vrijwilligers met elkaar werken. Deze samenwerkingsvorm is nieuw waardoor er zowel in het Nederlands, als in het Engels weinig tot geen literatuur over te vinden is. Dit maakt het onderzoek vernieuwend en uniek. In deelvraag 1 wordt er om die reden ingegaan op de samenwerking tussen de vrijwilligers en professionals (projectleiders).

1.4 Begrippenlijst

Gezinssysteem

Elk gezin is een systeem waarbij de functie het voortbestaan van het systeem is. Elk lid van het systeem heeft zo zijn/haar eigen rol (Masselman, 2014). "In de gezinsbenadering gaat men ervan uit dat de gedragingen en rollen van de individuele gezinsleden niet los kunnen worden gezien van het gedrag van de andere leden van het gezin. Ze moeten in samenhang met elkaar worden beschouwd, omdat ze immers door elkaar worden beïnvloed en bepaald" (Willemse, 2012).

Koppeling

De deelnemende gezinnen aan dit project hebben zowel een vrijwilliger van *Handjehelpen* als van *Taal doet meer*. De twee vrijwilligers in één gezin worden een 'koppeling' genoemd.

Vrijwilliger

Het werk dat men onbetaald doet ten behoeve van de ander of de samenleving (Rijksoverheid, z.d.).

Gekoppelde vrijwilligers

Een vrijwilliger van *Handjehelpen* en een vrijwilliger van *Taal doet meer* verlenen samen, maar onafhankelijk van elkaar, hulp in één gezin. Deze vrijwilligers zijn aan elkaar gekoppeld en het is de bedoeling dat zij in hun samenwerking informatie uitwisselen over- en ten behoeve van het gezin.

Informatie-uitwisseling

De gekoppelde vrijwilligers wisselen informatie met elkaar uit over het gezin. Deze informatie kan gaan over bijzonderheden en ervaringen in het gezin, tips voor de ander en eigen kennis. Doordat de gekoppelde vrijwilligers in hetzelfde gezin werken is het raadzaam om hun interventies op elkaar afstemmen op basis van hun doelen. Het is daarbij belangrijk om regelmatig en op open wijze informatie uit te wisselen, zodat de andere vrijwilliger informatie krijgt over de mogelijkheden en beperkingen van de hulpvragers. Hier kan de andere vrijwilliger zijn/haar interventies op afstemmen (Instituut voor Sociotherapie, 2005).

Implementeren

Als een vernieuwing of verandering procesmatig en/of planmatig wordt ingevoerd spreek je over implementatie. Bij implementatie heb je twee doelen voor ogen: de verandering is geïntegreerd in het beroepsmatige handelen en deze implementatie levert verbetering of verandering op (NJI, z.d.).

1.5 Doelgroep, doelstellingen en resultaten

1.5.1 Doelgroep en doelstellingen

De directe doelgroep die binnen dit onderzoek beoogd wordt zijn 1) de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* en 2) de gekoppelde vrijwilligers. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* zijn de opdrachtgevers en hierbij ook de lezers van dit verslag. Op hen richten wij ons in het schrijven van dit onderzoeksverslag. Er is ook sprake van een andere doelgroep, namelijk de gezinnen. Door een verbeterde informatie-uitwisseling binnen de samenwerking zijn de gekoppelde vrijwilligers nog meer in staat om de gezinnen te ondersteunen. Dat komt de gezinnen ten goede.

Macroniveau (de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer*)

De organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* willen weten hoe de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers wordt ervaren en hoe dit verbeterd kan worden. Beide organisaties investeren in de samenleving door kwetsbare burgers een helpende hand te bieden. Met dit onderzoek willen zij bereiken dat de kwetsbare gezinnen zo goed mogelijk ondersteund worden.

Doelstelling 1: Aan het eind van dit onderzoek hebben de organisaties Handjehelpen en Taal doet meer handvaten gekregen in hun begeleidersrol ten aanzien van de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers en kunnen ze met de gegeven acties aan het werk om de informatie-uitwisseling te verbeteren ten behoeve van de gezinssystemen. Deze informatie kan ook gedeeld worden met soortgelijke organisaties.

Mesoniveau (de gekoppelde vrijwilligers)

De gekoppelde vrijwilligers zijn de uitvoerende partijen van de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer*. Zij werken in de gezinnen en bieden het gezin ondersteuning. Tussen de gekoppelde vrijwilligers moet informatie-uitwisseling over de cliënt plaatsvinden, zodat de interventies beter op elkaar aansluiten en de kwaliteit van zorg verbetert.

Doelstelling 2: Binnen dit onderzoek krijgen de organisaties Handjehelpen en Taal doet meer een herschreven projectplan waarin de interventies zullen aansluiten op de wensen en de behoeftes van de vrijwilligers.

Microniveau (de deelnemende gezinnen)

De deelnemende gezinnen zijn uiteindelijk de belangrijkste doelgroep. Zij zijn de reden van het ontstaan van het project. In dit onderzoek richten wij ons echter niet op de gezinnen. Wel zal het resultaat gericht zijn ten behoeve van de gezinnen. Een verbeterde informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers zou ertoe moeten leiden dat de gezinnen zo goed mogelijk ondersteund worden.

Doelstelling 3: Het eindresultaat van dit onderzoek levert een herschreven projectplan op omtrent de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking van de gekoppelde vrijwilligers. Het doel hiervan is dat de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking van de gekoppelde vrijwilligers verbeterd zal worden waardoor de gezinssystemen zo goed mogelijk ondersteund worden.

1.5.2 Resultaten

Aan de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* leveren wij de volgende onderdelen:

- Een einddocument met daarin de bevindingen (theorie en ervaringen) omtrent de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers.
- Aanbevelingen om de informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers te verbeteren en aan te laten sluiten aan de wensen en behoeftes van de vrijwilligers.
- Een herschreven projectplan met interventies om de informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers te verbeteren.

1.6 Werkwijze en onderzoeksmethode

1.6.1 Onderzoeksmethode

Om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden, wordt er gebruik gemaakt van ontwerpend onderzoek. Bij ontwerpend onderzoek ligt de nadruk vooral op het creëren van nieuw materiaal. Legierse (2004, november) legt deze onderzoeksmethode als volgt uit:

“...wat ertoe moet leiden dat een probleem wordt opgelost of een bestaande situatie wordt verbeterd of bepaalde taken (beter) uitgevoerd kunnen worden. Een ontwerp berust op de evaluatie van een bestaande (probleem)situatie, en de verklaring van de daarin aangetroffen problemen. Het omvat daarnaast vaak ook beschrijvingen, vergelijkingen (met gewenste situatie), en definities. Typische ontwerp vragen zijn: Wat kan eraan gedaan worden? Hoe kan het verbeterd worden? Hoe moet het zijn? Wat zijn geschikte maatregelen? Wat moet er wel en niet gebeuren?”

1.6.2 Onderzoekseenheid

Onze onderzoekseenheid is 'informatie-uitwisseling binnen de samenwerking'. Hierin gaat het over de samenwerking tussen mensen vanuit verschillende organisaties die hetzelfde doel beogen. Onze waarnemingseenheden in dit onderzoek zijn de gekoppelde vrijwilligers die meewerken in het project vanuit de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer*. Zij zullen hun ervaringen, wensen en behoeftes delen over de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking.

1.6.3 Dataverzamelmethode

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelmethode:

1. Literatuuronderzoek
2. (Koppel)interviews

Baarda (2013) zegt hierover dat de geldigheid van het onderzoek wordt vergroot door gebruik te maken van verschillende onderzoeksmethoden

1.6.4 Methoden per deelvraag

Per deelvraag wordt uitgelegd welke methoden hiervoor gebruikt worden om antwoord te krijgen op de vraag.

Deelvraag 1

“Welke handreikingen zijn er in de literatuur te vinden over de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en de manieren van informatie-uitwisseling in de hulpverlening die aansluiten bij het project ‘Opgroeien met beperkingen’?”

Op deze deelvraag zullen we door middel van literatuuronderzoek antwoord geven. Eerst onderzoeken we hoe de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals eruit kan zien en welke elementen hier belangrijk in zijn. Daarna zoomen we in op de informatie-uitwisseling in de hulpverlening.

We doen literatuuronderzoek naar de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals omdat we geen (Nederlandse en Engelse) literatuur konden vinden over de samenwerking tussen vrijwilligers en vrijwilligers. Dit komt omdat deze samenwerkingsvorm nieuw is. De projectleiders zijn in dit geval de professionals. We hebben hiervoor gekozen zodat we de projectleiders handvaten kunnen geven in de omgang met vrijwilligers. We sluiten af met een conclusie die duidelijk zal maken op welke manier de gevonden informatie van toepassing is binnen het project ‘Opgroeien met beperkingen’.

Soort bronnen

We zoeken gericht naar bronnen vanuit ons vakgebied de hulpverlening en kijken hierin naar de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en de informatie-uitwisseling binnen deze samenwerking. Hiervoor zullen we gebruik maken van verschillende bronnen zoals vakbladen (Sozio, Movisie, Zorg en Welzijn), instituten (Rijksoverheid, SCP, NJI), databestanden (HBO Kennisbank, Springer), boeken, pdf-bestanden.

Betrouwbaarheid en geldigheid (literatuuronderzoek)

Bij deze deelvraag zullen we gebruik maken van actuele literatuur aangezien de samenwerking in de informele zorg relatief nieuw is in Nederland (Boer & Klerk, 2013). We zullen bronnen kiezen die maximaal tien jaar oud zijn (2006-heden). Op deze manier zullen we de geldigheid van het literatuuronderzoek vergroten en geen achterhaalde informatie in ons onderzoek verwerken. Bij het kiezen van literatuur bestaat het risico dat we ons teveel laten leiden door onze eigen mening. We willen dit voorkomen door ons hier bewust van te zijn en ons te laten leiden door de onderwerpen die we behandelen in deze deelvraag. Ook zullen we heel het hoofdstuk/document doornemen zodat we begrijpen wat de auteur bedoeld. De betrouwbaarheid zal hierdoor vergroot worden, aangezien een theoriegedeelte minder aan het toeval is overgelaten (Baarda, 2013). De geldigheid van het onderzoek vergroten we door gebruik te maken van diverse bestaande publieke documenten. We weten dat de hiervoor beschreven bronnen wetenschappelijk zijn en dat de schrijvers deskundig zijn. Dat vergroot de betrouwbaarheid van ons literatuuronderzoek.

Deelvraag 2

“Hoe ervaren de gekoppelde vrijwilligers de informatie-uitwisseling ten behoeve van het gezinssysteem en welke wensen en behoeftes hebben zij hierin?”

Om deze deelvraag te beantwoorden zullen we twee soorten interviews afnemen:

- Koppelinterviews
- Individuele interviews

Bij deze interviews stellen we vragen die gaan over:

- Ervaringen over de samenwerking
- Ervaringen over de informatie-uitwisseling
- Behoeftes met betrekking tot de informatie-uitwisseling
- Wensen/verbeterpunten met betrekking tot de informatie-uitwisseling

Met deze onderwerpen hopen we antwoord te krijgen op de deelvraag.

We kiezen voor open vragen omdat we dan de meeste informatie van de vrijwilligers hopen te verkrijgen. Op deze manier krijgen we een beter inzicht in ervaringen, wensen en behoeftes van de vrijwilligers. De verzamelde informatie zullen we verwerken door de inhoud te labelen (zie verderop).

Verantwoording interviews

We zullen twee koppelinterviews houden en zes vrijwilligers individueel interviewen. Dit betekent dat we tien van de twintig vrijwilligers zullen spreken over ons onderwerp. We kiezen voor deze aantallen omdat er niet meer vrijwilligers beschikbaar zijn (i.v.m. de tijd en de wil van vrijwilligers). Het risico hiervan is dat we nuttige informatie kunnen mislopen. We proberen om vrijwilligers uit beide organisatie te spreken omdat dit voor een breder beeld kan zorgen aangaande de wensen en behoeftes. Hierover zullen we met de projectleiders spreken.

Met de beschikbare vrijwilligers gaan we halfgestructureerde interviews afnemen. De reden hiervoor is dat we bepaalde vragen aan bod willen laten komen en ook door willen vragen. Baarda (2013) zegt hierover: “Je laat je in zo’n gesprek inspireren door hetgeen de geïnterviewde zegt, maar houdt wel in de gaten dat alle vragen aan bod komen”. Verder willen we tijdens de interviews ervoor zorgen dat we nuttige informatie verkrijgen en dit doen we door vooraf topics op te stellen. Deze topics geven

structuur aan het gesprek en we creëren de mogelijkheid om de vrijwilligers te horen. Tijdens de interviews gaan we met de vrijwilligers van het project in gesprek over hun ervaringen, mening, behoeftes en ideeën omtrent de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking. Baarda (2013) schrijft: “Als je wilt weten wat voor kennis mensen, wat ze voelen en wat ze denken is interviewen de aangewezen manier van dataverzameling”.

We houden koppelinterviews omdat dit tegelijkertijd interventies zijn. De vrijwilligers ervaren dan hoe het is om bij elkaar te komen en te spreken over informatie-uitwisseling binnen de samenwerking. Aan het einde van het gesprek vragen we naar hun ervaring welke we meenemen in het beantwoorden van de deelvraag.

Ook zullen we zes vrijwilligers individueel interviewen; zowel vrijwilligers van *Handjehelpen* als van *Taal doet meer*. We kiezen voor individuele interviews omdat we graag de individuele ervaringen horen van de vrijwilligers. Op deze manier zullen ze niet door elkaar beïnvloed worden en hopen we een zo betrouwbaar mogelijk antwoord te krijgen. Verder zullen de interviews anoniem verwerkt worden, hetgeen we ook vermelden in de instructie. Dit kan de vrijwilliger een gevoel van veiligheid geven, waardoor men open is over zijn ervaringen. Op deze manier hopen we een betrouwbare weergave te geven over de ervaringen van de vrijwilligers. Wanneer we merken dat antwoorden overeenstemmen, weten we dat er sprake is van een grotere betrouwbaarheid omdat de antwoorden dan “minder van het toeval afhangen (Baarda, 2013)”.

Werkwijze

Wanneer we de interviews zullen houden met de vrijwilligers is het belangrijk om over enige voorkennis te beschikken (Baarda, 2013). Onze voorkennis halen we uit ons literatuuronderzoek bij deelvraag één.

We zullen de interviews opnemen zodat we alle informatie behouden en later de gegevens systematisch kunnen analyseren. Hierna zullen we de opgenomen interviews verwijderen. Het risico bestaat dat de vrijwilligers niet openlijk hun mening en ervaringen omtrent de huidige samenwerking vertellen. Zeker niet wanneer ze hier niet tevreden over zijn. Wij zullen daarom van tevoren vermelden dat het belangrijk is om transparant te zijn en leggen hierbij uit dat de projectcoördinator dit juist fijn vindt. Hij is namelijk op zoek naar verbeteringen. Verder willen we een positieve sfeer creëren door te zeggen dat het project gedragen wordt door de vrijwilligers en dat het daarom juist van belang is om hun mening erover te horen. Door aan het begin een duidelijke en positieve sfeer neer te zetten, proberen we vertrouwelijkheid te creëren. Verder laten we de vrijwilligers weten wat we met de gegevens gaat gebeuren en dat alleen medewerkers bij *Handjehelpen* en *Taal doet meer* ze te zien krijgen.

Plaats van het interview

In een document van Van der Gaag en Van der Klein (2012) wordt door vrijwilligers aangegeven dat ze het fijn zouden vinden om meer binding te hebben met de organisatie. Ze benoemden hierbij dat dit onder andere zou kunnen door activiteiten plaats te laten vinden bij de organisatie. We kiezen er daarom voor om de interviews op de locatie van *Handjehelpen* te laten plaatsvinden, zodat de vrijwilligers op deze manier meer binding ervaren met de organisatie. Mocht het lastig zijn om af te spreken op de locatie van *Handjehelpen*, dan kijken we naar andere mogelijkheden. Zo zouden we, in overleg met de vrijwilligers, ook bij een vrijwilliger thuis kunnen afspreken. Ook zouden we een telefonisch interview kunnen houden met vrijwilligers wanneer blijkt dat dit de enige optie is om hen te spreken.

Informatieverwerking

We verwerken de informatie uit de (koppel)interviews door de inhoud te labelen. We kiezen hiervoor omdat we zo de informatie gestructureerd kunnen verwerken. Eerst zullen we de irrelevante informatie schrappen. “De informatie die van belang kan zijn voor de beantwoording van de deelvraag zullen we daarna zoveel mogelijk in kaart brengen door te coderen” (Baarda, 2013). Uiteindelijk zullen we de deelvragen beantwoorden aan de hand van de kernlabels en de daaruit

volgende labels. Op deze manier beogen we een goede samenvatting van alle interviews. In het hoofdstuk zelf wordt middels fragmentnummers verwezen naar de bijbehorende fragmenten.

Deelvraag 3

“Hoe verhouden de literatuur en de praktijk zich met elkaar en in hoeverre is aanpassing van informatie-uitwisseling nodig binnen het project ‘Opgroeien met beperkingen’?”

Bij het beantwoorden van deze deelvraag zullen we de uitkomsten van deelvraag één en twee gebruiken. Literatuur en praktijk worden hier naast elkaar gelegd en vergeleken. Mertens (2010) geeft aan dat overtuigingen, logische redeneringen en uitspraken door mensen die het kunnen weten verschillende manieren zijn om de lezers te overtuigen. Tussendoor benoemen we steeds welke aanpassingen omtrent de informatie-uitwisseling nodig zijn binnen het project. We sluiten deze deelvraag af met een conclusie.

Deelvraag 4

“Wat zijn de ervaringen van verschillende organisaties, die met vrijwilligers werken, over het implementeren van een project welke toegepast kunnen worden op het project ‘Opgroeien met beperkingen’?”

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zullen we twee andere professioneel geleide vrijwilligersorganisaties gaan benaderen: *Humanitas* en *Malkander*. We kiezen voor de organisatie *Humanitas* omdat dit een vrijwilligersorganisatie is en hiermee een soortgelijke organisatie is als *Handjehelpen*. We kiezen voor de organisatie *Malkander* omdat deze organisaties ondersteunt die met vrijwilligers werken. Zij bemiddelen, informeren, geven advies, bieden scholing aan vrijwilligersorganisaties. Beide organisaties hebben ervaring in het werken met projecten waar vrijwilligers werkzaam zijn. We verwachten dat deze organisaties ons nuttige informatie kunnen bieden aangaande ons onderzoek.

Werkwijze

We bellen met medewerkers van de organisaties *Humanitas* en *Malkander* om te vragen wat volgens hen belangrijk is bij het implementeren van projecten onder vrijwilligers en op welke manier zij hun vrijwilligers hierin begeleiden. Op deze manier hopen we suggesties van deze organisaties mee te nemen zodat we deze toe kunnen passen op het project van *Handjehelpen* en *Taal doet meer*. We zullen de interviews opnemen en hiervan maken we een verslag. De hoofdonderwerpen uit de verslagen vormen de kopjes in de deelvraag. De deelvraag wordt afgesloten met een conclusie die duidelijk zal maken op welke manier de informatie toegepast kan worden bij het project ‘Opgroeien met beperkingen’.

1.7 Middelen, tijdpad en planning

1.7.1 Overzicht benodigde middelen

Personen

Ward Verbeek en Jochum Muurling zullen ons begeleiden tijdens dit onderzoek.

Via Ward Verbeek en Jorinde van Leeuwen willen we in contact komen met de vrijwilligers, zodat we hen kunnen interviewen en de vragenlijst kunnen verspreiden.

Bronnen

Het internet, boeken, vakbladen en instituten behoren tot onze literatuur. Via de CHE hebben we toegang tot verschillende databanken. Ook kunnen we gebruik maken van de schoolbibliotheek. Van Ward Verbeek hebben we documenten gekregen over het project.

Middelen

Voor het opnemen van de interviews hebben we opnameapparatuur nodig. Dit zullen we lenen van de CHE. We beschikken allebei over een laptop.

Ruimte

Als we bij *Handjehelpen* op het kantoor zijn, hebben we een ruimte/plek nodig waar we achter de computer/laptop kunnen werken. Ook zullen we een ruimte (bij *Handjehelpen*) nodig om de (koppel)interviews te kunnen houden.

Kosten

De vrijwilligers zullen mogelijk kosten moeten maken voor het vervoer van- en naar *Handjehelpen*. Zelf zullen we kosten maken wanneer we met andere organisaties zullen bellen. Voor het einddocument maken we printkosten.

Tijd

De vrijwilligers van dit project zullen tijd vrij moeten maken voor het deelnemen aan het (koppel)interview. Om niet in tijdnood te komen zullen de (koppel)interviews niet langer dan één uur duren. Onze eigen planning zullen we ook goed in de gaten houden zodat we op tijd zijn met afspraken en andere deadlines.

Verantwoordelijkheid

We zijn in allebei verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderzoek. Als er problemen ontstaan, waar dan ook, dan kunnen Ward Verbeek en/of Jochum Muurling ons daar ook op aanspreken als we het zelf niet zien.

Wanneer we een koppelinterview houden moeten we ons er bewust van zijn dat dit iets doet in de samenwerking. De vrijwilligers zien en spreken elkaar dan en dit kan gevolgen hebben. Mocht er een conflict, meningsverschil etc. optreden, dan is het aan ons om dit in goede banen te leiden en ervoor te zorgen dat de vrijwilligers tevreden naar huis kunnen gaan.

Afspraken begeleiding

Tijdens ons eerste gesprek met Jochum Muurling hebben we afgesproken dat wij de initiatiefnemers zijn van dit onderzoek. Op deze manier zullen we meer een samenwerking aangaan met onze afstudeerbegeleider en opdrachtgever. Na de gesprekken schrijven we een procesverslag. Verder zullen we de interviewvragen voorleggen aan Jochum Muurling en Ward Verbeek voordat we hiermee naar buiten treden. Als we vrijwilligers benaderen zullen we dit altijd doen in overleg met Ward Verbeek.

1.7.2 Tijdspad

Dit afstudeeronderzoek gaan wij uitvoeren vanaf midden februari tot en met half mei 2016 (semester 2). Om te mogen beginnen moeten we eerst een 'go' krijgen voor ons plan van aanpak van zowel de opdrachtgever als de docent. We beginnen in week 8 met het beantwoorden van de deelvragen. In week 19 leveren we de eerste versie van ons verslag in. Zo kunnen we de feedback die we krijgen nog toepassen, de laatste dingen aanpassen en dan leveren we de officiële versie op 16 mei 2016 in.

Hieronder is een tabel weergegeven met daarin de activiteiten, de benodigde tijd, wanneer we het afgerond willen hebben en wie er verantwoordelijk is voor welke taak. Tijdens ons onderzoek zullen we echter zoveel mogelijk samen doen.

Aantal studiepunten ter beschikking

Voor het Plan van aanpak en het individuele portfolio hebben we elk 98 sbu (3,5 EC). We houden de gemaakte uren bij in een tabel. Voor het uitvoeren van de afstudeeropdracht hebben we elk 560 sbu (20 EC). In het schema hieronder is de verdeling van de uren zichtbaar.

1.7.3 Planning

Activiteit	Benodigde tijd	Afgerond	Verantwoordelijk
Algemeen			
Overleg Ward en Jochum	40 uur x 2 Ward (opdrachtgever) 10 uur x 2 Jochum(CHE)	Week 17	Gerhilde en Nadine
Startgesprek	1 uur x 2	Week 49	Gerhilde en Nadine
Logboek	15 uur x 2	Week 17	Gerhilde en Nadine
Hoofdstuk 2	47 uur x 2	Week 9	Gerhilde, Nadine
Hoofdstuk 3	47 uur x 2	Week 13	Gerhilde, Nadine
Hoofdstuk 4	47 uur x 2	Week 16	Gerhilde, Nadine
Hoofdstuk 5	47 uur x 2	Week 17	Gerhilde, Gerhilde
Vorbereiding interview			
Topiclijst en interviewvragen	16 uur x 2	Week 6-7	Gerhilde en Nadine
Afspraken maken, middelen regelen	4 uur x 2	Week 8	Gerhilde en Nadine
Afnemen interviews			
Koppelinterviews vrijwilligers (9x)	13 uur x 2	Week 11-12	Gerhilde en Nadine
Analyseren interviews			
Uittypen interviews (4x)	35 uur	Week 12-13	Nadine
Uittypen interviews (4x)	35 uur	Week 12-13	Gerhilde
Fragmenteren en	90 x 2	Week 15	Gerhilde en Nadine

labelen			
Projectplan herschrijven	30 x 2	Week 18	Gerhilde en Nadine
Conclusie	10 uur	Week 18	Nadine
Aanbevelingen	10 uur	Week 18	Gerhilde
Discussie	10 uur	Week 18	Nadine
Procesbewaking	12 uur		Gerhilde
Spelling	24 uur	Week 17	Gerhilde
Opbouw, lay-out	25 uur	Week 17	Nadine
Bronvermelding	8 uur	Week 17	Gerhilde
Feedback aanpassen	26 uur	Week 17	Gerhilde en Nadine
Verslag inleveren	1 uur	Week 18	Nadine
Bijlagen op cd-rom zetten	8 uur	Week 18	Nadine
Presentatie maken	30 uur	Week 18	Nadine
Inhoud	27 uur	Week 18	Gerhilde
Presentatie geven	5 uur	Week 23	Nadine
Afronding			
Gesprek met Ward en Jochum	4 uur x 2	Week 20	Gerhilde en Nadine
Samenvatting naar minordocent	7 uur	Week 20	Gerhilde
Totaal aantal uren:	560 x 2		
Reserve:	0		

1.8 Individualisering

We houden allebei onze uren bij. Van de gesprekken met de begeleiders maken we reflectieverslagen.

1.8.1 Relatie met minor

Gerhilde Mulder

De verdiepingsminor die ik in het tweede jaar heb gekozen is pedagogiek en we hebben veel les gehad over kinderen, de ontwikkeling, over de ouders en dergelijke. Wij richten ons niet zozeer op de kinderen met ons onderzoek, maar het resultaat is wel ten behoeve van de kinderen. Kinderen die leven in armoede, kinderen die een achterstand hebben, hebben wel degelijk last van de gevolgen daarvan.

Wat ik in mijn jaarstage onder andere geleerd heb, is dat de hulpverlening moet uitgaan van de wens van de hulpvrager en dat aansluiten heel belangrijk is. Al een paar keer zijn er in de krant berichten verschenen over kinderen die vermoord zijn door hun ouders ondanks alle hulpverlening in het gezin, of kinderen die misbruikt/mishandelt werden terwijl er veel hulpverlening bovenop zat. Ik ben heel blij met de ontwikkeling 'één gezin en één plan'. Zo is er iemand eindverantwoordelijk en dus op de hoogte van wat er wel en niet in een gezin gebeurt. Goede samenwerking is zo belangrijk, zowel voor de cliënten als voor de hulpverlening. Daarom vind ik het fijn dat ik met dit onderzoek mijn steentje kan bijdragen.

Het grootste leerdoel van mij voor dit onderzoek is om tijdens interviews me niet te laten leiden door wat de geïnterviewde vertelt maar dat ik (met mijn vragen) het gesprek stuur.

Verder ben ik soms nogal kort door de bocht. Ik wil leren om met iets meer woorden te omschrijven wat ik bedoel zodat het ook voor de lezer(s) duidelijk is. Tegelijkertijd zie ik dat ook als een kwaliteit, ik zeg niet snel dingen dubbel.

Ook ben ik goed in beginnen 'uit het niets'. Nadine bouwt dan verder op wat ik begonnen ben. En dat is één van de dingen wat ons tot zo'n goed team maakt.

Nadine de Mooij

De verdiepingsminor die ik volg is 'Pedagogiek'. Ons afstudeeronderzoek heeft een relatie met deze minor. Wij gaan onderzoek doen naar de uitvoering van een project m.b.t. de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen gekoppelde vrijwilligers. De naam van het project is: Opgroeien met beperkingen. Het project richt zich hierbij met name op gezinnen die leven in armoede en waar een taalachterstand heerst. Zelf ben ik een vrijwilliger in dit project en ik begeleid een jongen bij zijn algehele ontwikkeling. Hier heeft hij een achterstand in. Ik ondervind hiermee aan den lijve hoe het er in het project aan toegaat en ik zie hier zeker het belang van in voor de ontwikkeling van het kind en voor de gezinnen.

Ons afstudeeronderwerp zelf vindt plaats op mesoniveau. Dit betekent dat we onderzoek doen naar de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers en dit is nodig om gezinnen (en kinderen) te helpen. Ik vind het mooi om iets bij te dragen aan de werking van het project. Door op organisatieniveau iets te onderzoeken, zal de reikwijdte groter zijn. Zo zal uiteindelijk niet één gezin worden geholpen, maar alle gezinnen die deelnemen aan het project.

Binnen dit onderzoek staan nog een aantal vaardigheden centraal die ik verder wil ontwikkelen. Zo wil ik leren om betrouwbare informatie te vinden en die kort, krachtig en helder weer te geven. In hoofdstuk twee zal ik me hier daarom op richten. Verder wil ik leren om tijdens het afnemen van de interviews het gesprek te sturen. Ik heb namelijk de neiging om mee te gaan in een verhaal van iemand. Hierdoor bestaat de kans dat we teveel afwijken van het onderwerp. Ik wil het gesprek blijven sturen door goed het doel van het gesprek in gedachten te houden en meer mijn positie als gespreksleider in te nemen.

Verder kan ik mijn kwaliteiten in dit onderzoek verwerken. Zo kan ik literatuur en praktijk goed aan elkaar verbinden en dit versterkt dan het onderzoek. Verder kan ik structuur aanbrengen in het verslag door verbinding (een brug) te leggen tussen verschillende onderwerpen. Tijdens het

interviewen luister ik echt naar wat de ander te zeggen heeft en hier haak ik dan op in. Hierdoor lever ik een bijdrage aan het uitluisteren en bevragen van de vrijwilligers waardoor we de ervaring van de vrijwilligers goed in beeld krijgen.

1.9 Opbouw en leeswijzer

In dit hoofdstuk is het onderzoek ingeleid. De achtergrond van het probleem is weergegeven, er is een vraagstelling gepresenteerd en de relevantie is behandeld. Volgend hierop komt hoofdstuk twee waarin middels literatuuronderzoek handvaten zullen worden gegeven over belangrijke elementen aangaande de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Ook zal inzicht worden gegeven over de informatie-uitwisseling in de hulpverlening die aansluit bij het project 'Opgroeien met beperkingen'. In hoofdstuk drie komen de vrijwilligers aan het woord. Middels (koppel)interviews zal inzicht worden gegeven over de individuele beleving, wensen, behoeftes en verbeterpunten van vrijwilligers over de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking. In hoofdstuk vier zullen literatuur en praktijk worden vergeleken en er zal in beeld worden gebracht in hoeverre aanpassingen aan de informatie-uitwisseling nodig is. Hierin worden de uitkomsten gebruikt uit hoofdstuk twee en drie. In hoofdstuk vijf worden suggesties en tips gegeven over het implementeren van projecten bij vrijwilligers. Deze suggesties en tips zijn afkomstig van de organisaties *Humanitas* en *Malkander* die hiervoor benaderd zijn.

Tot slot wordt een conclusie geschreven waarin antwoord zal worden gegeven op de hoofdvraag. Ook zullen aanbevelingen genoemd worden die de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* toe kunnen passen op hun project. We sluiten af met een discussie, waarbij een aantal punten worden benoemd die van belang zijn om te weten over dit onderzoek.

Om het milieu te sparen, zullen we de bijlagen middels een cd-rom toevoegen.

Hoofdstuk 2

Welke handreikingen zijn er in de literatuur te vinden over de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en de manieren van informatie-uitwisseling in de hulpverlening die aansluiten bij het project 'Opgroeien met beperkingen'?

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. Dit heeft als doel om de projectleiders handvaten te geven in de omgang met de vrijwilligers. De projectleiders zijn de professionals in dit hoofdstuk. Eerst wordt er gekeken naar het belang van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Vervolgens worden belangrijke elementen in deze samenwerking benoemd. Daarna wordt er ingezoomd op de organisatie rondom de informatie-uitwisseling en de manieren om tot informatie-uitwisseling binnen de samenwerking te komen. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie die duidelijk zal maken op welke manier de gevonden informatie van waarde is voor het project 'Opgroeien met beperkingen'.

2.1 De samenwerking tussen vrijwilligers en professionals

In de huidige samenleving neemt vrijwilligerswerk een steeds grotere plaats in (Elich, 2013). Hierdoor werken professionals meer met vrijwilligers samen. Aan een optimale samenwerking tussen de vrijwilliger en de professional zijn wel enkele voorwaarden verbonden. Aangezien de projectleiders van de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* met vrijwilligers werken is het belangrijk om nader te bekijken wat bevorderend is om tot een optimale samenwerking te komen.

2.1.1 Belang van samenwerking

Een goede samenwerking tussen vrijwilligers en professionals komt de cliënt ten goede (Movisie, z.d.). Marian van der Klein van het Verwey-Jonker Instituut (Huisjes, z.d.) verkent actuele vraagstukken onder andere op het gebied van vrijwillige inzet en de combinatie van formele en informele zorg. Zij legt uit dat vrijwilligers en professionals elkaar aanvullen en wijzer maken. Op die manier kunnen professionals hun deskundigheid delen met de vrijwilligers. Andersom kunnen vrijwilligers een brug slaan tussen cliënten en professionals omdat zij dichterbij de cliënt staan. Dankzij hun goede relaties met de cliënten maken vrijwilligers problemen zichtbaar die anders verborgen zouden blijven. Een vraag die blijft staan is: wat is belangrijk in een goede samenwerking tussen vrijwilligers en professionals?

2.1.2 Belangrijke elementen voor een optimale samenwerking

In de Toekomstagenda wordt gesproken over het belang van versterken, verlichten en verbinden van de informele zorg (Ministerie van VWS, 2014). Hieronder volgt een toelichting:

- Versterken: De deskundigheidsbevordering van professionals en vrijwilligers staat hier centraal. Voor professionals betekent dit dat bij- en nascholing een vereiste is om tot een omslag in houding en manier van werken te komen. Voor vrijwilligers betekent dit dat ze door scholing en training beter in staat zijn om tot een goed samenspel te komen tussen de cliënt, mantelzorger, sociaal netwerk en professionals.
- Verlichten: Hier gaat het om het goed toerusten (ondersteunen) van mantelzorgers en vrijwilligers, waardoor ze hun taak/rol in de zorg goed kunnen volhouden.
- Verbinden: Het beter verbinden van informele- en formele zorg en ondersteuning is belangrijk. Daardoor kan een meer integraal hulp- en ondersteuningspakket voor de cliënt worden gerealiseerd en kunnen werkzaamheden beter worden afgestemd in de samenwerking tussen de vrijwilligers en professionals.

Het WIFA-model geeft eveneens aan wat belangrijk is om tot een goede samenwerking tussen de vrijwilligers en de professionals te komen. WIFA staat voor de woorden: Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). Hieronder volgt een toelichting op de begrippen uit het WIFA-model.

2.1.3 Waarderen

Een belangrijk element in de samenwerking is om vrijwilligers in woord en daad te waarderen. In een onderzoek door Van der Klein, Bultink & Van der Gaag (2012) namens het Verwey-Jonker Instituut kwam naar voren dat professionals aan vrijwilligers hun waardering kunnen laten blijken door complimenten te geven of door kleine attenties te bieden zoals een verjaardagskaart. Dit wordt door de vrijwilligers erg gewaardeerd. Daarbij is het voor hen de enige beloning in hun werk (Huisjes, z.d.) en dus van groot belang.

2.1.4 Informeren

Met informeren wordt bedoeld dat vrijwilligers op de hoogte gehouden worden over zaken met betrekking tot cliënten, uitvoering van taken en organisatie (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). Wanneer er dus veranderingen optreden bij de cliënt of in de taken die verricht worden, is het nodig om de vrijwilligers te informeren.

Een open communicatie en vertrouwen zijn bepalende factoren voor het succes van de samenwerking. Van der Klein et al. (2012) leggen hierover uit dat een vrijwilliger het belangrijk vindt gehoord, gezien en betrokken te worden bij de organisatie. In een samenwerking is het echter niet de bedoeling dat één partij de andere partij informeert. Juist het samenspel tussen de vrijwilliger en de professional kan zorgen voor versterking van de samenwerking. Dit wordt duidelijk in een film waarvan Vilans, Movisie en NOV (2011) de initiatiefnemers zijn. In deze film wordt gesteld dat de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals wordt versterkt wanneer professionals kennis, vaardigheden en tips delen. Vrijwilligers dienen dan bereid te zijn een dialoog aan te gaan en zelf ook signalen te delen met professionals. Tussen vrijwilligers en professionals vindt dan uitwisseling plaats ten gunste van de cliënt (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). Vragen zoals 'hoe kunnen we samen het werkproces verbeteren' worden erg gewaardeerd door de vrijwilliger (Van der Klein et al., 2012).

In de samenwerking is het belangrijk dat de vrijwilliger en de professional beiden gemotiveerd zijn. Het kan zijn dat één partij minder belang heeft bij de samenwerking. Voorwaarde is dan dat de randvoorwaarden goed geregeld moeten zijn om de samenwerking te laten slagen (Van Daal, Winsemius & Plemper, 2005). In de volgende paragraaf wordt hier verder op ingegaan.

2.1.5 Faciliteren

Het is belangrijk dat vrijwilligers ondersteund worden bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Dit kan door randvoorwaarden, zoals een vast contactpersoon, en passende begeleiding en scholing te faciliteren (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). De begeleiding en scholing kan gestalte krijgen in op maat gesneden cursussen en trainingen. Deze zijn belangrijk om vrijwilligers tevreden te houden, ervaringen uit te wisselen en om hen te helpen bij het stellen van grenzen (De Klerk, De Boer, Kooier, Plaisier & Schyns, 2014). Toch wordt er niet alleen positief tegen de cursussen en trainingen aangekeken. Zo kijken Van der Klein et al. (2012) hier kritisch tegenaan en zij zeggen dat men niet te snel moet zijn met deskundigheidsbevordering. De reden is dat veel vrijwilligers een beroep uitoefenen in welzijn, opvang of zorg en men moet deze vrijwilligers dan niet onderschatten. De deskundigheidsbevordering kan dan averechts werken: dan is het te dwingend en het kan de relatie met de cliënt verstoren. Deskundigheidsbevordering is alleen van belang wanneer er vanuit een bepaald pedagogisch gedachtegoed gewerkt moet worden. Ook kan het gebruikt worden om gemotiveerde vrijwilligers wat extra's te bieden.

Een belangrijk thema voor vrijwilligers is het stellen van grenzen. In het boek 'Vrijwilligers en beroepskrachten: verslag van een verkennend onderzoek naar hun relatie' (Van Daal et al., 2005) wordt geschreven dat de vrijwilligers hierdoor beter in staat zijn hun eigen grenzen in de gaten te houden. Te weinig interactie met een organisatie kan daarentegen uitlopen op eenzaamheid in het

vrijwilligerswerk. In dit verband kan gesproken worden over de vrijwilligersklem (Tonkens, Van den Broecke & Hoijtink, 2009). Dit houdt in dat werkzaamheden van de vrijwilliger steeds zwaarder kunnen worden en tegen de behoefte van de vrijwilliger ingaan. Toch zal de vrijwilliger niet snel besluiten er mee op te houden, omdat de cliënt hier te veel schade van zou ondervinden. De vrijwilliger raakt dan klem in zijn loyaliteit aan de cliënt. Het is dus uiterst belangrijk om goed samen te werken met de professional en ondersteunt te worden vanuit een organisatie, want hiermee ga je de vrijwilligersklem tegen.

2.1.6 Afstemmen

Een goede afstemming van de werkzaamheden is noodzakelijk (Doelman-van Geest, 2013). Een onduidelijke taakverdeling kan spanning opleveren tussen de vrijwilligers en professionals. Zo kunnen professionals zich in hun positie bedreigd voelen terwijl vrijwilligers het vervelend vinden als een professional ingrijpt wanneer dit in hun ogen onnodig was (Movisie, 2014). Daarbij is het belangrijk om vrijwilligers de vrijheid te geven om binnen de regels hun werkzaamheden naar eigen inzicht vorm te geven (Huisjes, z.d.). Op die manier krijgen vrijwilligers een stem en worden ze uitgedaagd om te werken vanuit hun eigen deskundigheid.

Het is niet alleen belangrijk dat vrijwilligers hun grenzen aangeven bij cliënten. De Klerk et al. (2014) geven aan dat vrijwilligers ook tegenover een vrijwilligersorganisatie hun grenzen moeten aangeven. Zo kan een vrijwilligersorganisatie meer vragen dan een vrijwilliger aan kan of wil. Een voorbeeld hiervan is de vrijwilliger taken te laten doen die niet direct onder het vrijwilligerswerk vallen. Dit kan een vrijwilliger als vorm van misbruik opvatten. Bovendien is het lastig om vrijwilligers verplichtingen op te leggen aangezien er weinig sanctiemogelijkheden zijn (Van Daal et al., 2005).

2.2 Informatie-uitwisseling

In de vorige paragraaf is er gekeken naar de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals in de hulpverlening. In deze paragraaf wordt ingegaan op het doel van informatie-uitwisseling en de regels die hieraan verbonden zijn. Verder wordt ingegaan op de organisatie van de informatie-uitwisseling. Afsluitend worden manieren genoemd die gebruikt kunnen worden bij de informatie-uitwisseling.

2.2.1 Doel van de informatie-uitwisseling

Bij informatie-uitwisseling is het de bedoeling dat een collega zo efficiënt en volledig mogelijk wordt geïnformeerd over zaken die belangrijk zijn voor het werk (Gulik, z.d.). Het beoogde doel hiervan is dat de zorg rondom cliënten kwalitatief verbeterd wordt (Krijgsman & Ottenheim, 2015). De informatie die uitgewisseld wordt, kan gaan over de cliënten als individu en groep (zorgplan/begeleiding), maar ook over de dagelijkse gang van zaken (Gulik, z.d.). Als vrijwilligers en professionals werkzaam zijn in hetzelfde gezin maar niet tegelijkertijd aanwezig zijn, dan is informatie-uitwisseling van belang voor een effectieve samenwerking en een optimaal resultaat. Juist dan kunnen ze krachten en expertise bundelen en wordt er niet langs elkaar heen gewerkt. Daarbij is informatie-uitwisseling ook heel belangrijk omdat men dan de verantwoordelijkheid deelt. Als ieder zelfstandig te werk gaat en alleen de eigen verantwoordelijkheid kent, kan er gemakkelijk iets mis gaan omdat men iets niet als risicovol heeft opgemerkt (Staat van de Gezondheidszorg, 2011).

2.2.2 Regels omtrent de informatie-uitwisseling

Bij informatie-uitwisseling is het noodzakelijk om rekening te houden met de wetgeving en normering. In de wetgeving Zorg en Welzijn (Thuis & Verhage-van Kooten, 2012) is te lezen bij Wbp artikel 12 dat een ieder, die handelt onder het gezag van een verantwoordelijke of bewerk, de gegevens alleen mag verwerken in opdracht van de verantwoordelijke. Deze personen zijn verder verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens. Artikel 8 zegt dat persoonsgegevens alleen verwerkt mogen worden wanneer de betrokkene zijn toestemming hiervoor gegeven heeft. In de informatie-uitwisseling is het dus belangrijk dat cliënten hun toestemming hebben gegeven voor het delen van informatie met anderen uit de zorgketen (Staat van de Gezondheidszorg, 2011). Daarnaast

zijn professionals verplicht om de meldcode te gebruiken bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Voor vrijwilligersorganisaties geldt deze verplichting niet. Wel mogen vrijwilligersorganisaties een stappenplan opstellen (Rijksoverheid, z.d.).

2.2.3 Organisatie van informatie-uitwisseling

Om de informatie-uitwisseling in de praktijk te laten werken is het nodig hier activiteiten voor te organiseren. Wanneer hier geen of weinig sprake van is, wordt er gesproken van onderorganisatie. De mogelijkheid bestaat dan dat de samenwerking ophoudt te bestaan (Kaats & Opheij 2014). Daarom is het belangrijk om de informatie-uitwisseling te organiseren.

Klein Wolterink & Krijgsman (2012) beamen dit in het paper 'Betere zorg door betere informatie'. Zij leggen uit dat de organisatie rondom de informatie-uitwisseling goed geregeld moet zijn. Denk hierbij aan het vastleggen van informatie, de toegang tot de informatie en het beheer van de gebruikte systemen en de infrastructuur. Daarbij moeten er ook werkafspraken gemaakt worden en het moet duidelijk zijn op welke manier de informatie uitgewisseld wordt. Als dit goed geregeld is, kunnen mensen informatie uitwisselen en kan er een samenwerking op gang komen met als resultaat betere en een meer efficiënte zorg. Dit wordt aangeduid met de term interoperabiliteit. Om dit te bereiken is een goed ingerichte architectuur nodig binnen een organisatie (Nictiz, z.d.).

Het paper van Klein Wolterink & Krijgsman (2012) presenteert interoperabiliteitsniveaus die van belang zijn om informatie-uitwisseling en de samenwerking tussen zorgaanbieders mogelijk te maken (Tabel 1). Het vijfde niveau, infrastructuur en techniek, is weggelaten omdat dit specifiek gericht is op elektronische uitwisseling. Er zijn daarnaast echter nog meer manieren van informatie-uitwisseling.

Hieronder zijn in Tabel 1 de interoperabiliteitsniveaus te vinden. Ook wordt er een beschrijving bij de niveaus gegeven.

	Niveau	Beschrijving
1	Organisatie	Dit niveau heeft betrekking op de organisatorische kant van de samenwerking; wie er betrokken zijn bij de samenwerking en hoe de verantwoordelijkheid en bevoegdheid gedefinieerd is.
2	Zorgproces	Dit niveau heeft betrekking op de procesmatige kant van de samenwerking. Het zorgproces moet duidelijk beschreven zijn. Dat houdt in dat er in staat in welke concrete zorgprocessen wordt samengewerkt en welke koppelvlakken en overdrachtsmomenten hierbij bestaan tussen de betrokkenen. Ook moet duidelijk zijn op welke manier en in welk kader de informatie uitgewisseld gaat worden.
3	Informatie	Dit niveau heeft betrekking op de informatieaspecten. Welke informatie gedeeld moet worden – in het kader van de samenwerking – bij de overdrachtsmomenten in zorgprocessen. De afspraken die gemaakt worden vormen de basis voor de informatie-uitwisseling bij de overdrachtsmomenten.
4	Systemen	Dit niveau heeft betrekking op de informatiesystemen. Er worden afspraken gemaakt hoe de informatie wordt vastgelegd en welke vorm van uitwisseling gewenst is. Ook worden randvoorwaarden gesteld, bijvoorbeeld binnen welke tijd er gereageerd moet worden.

Tabel 1. Interoperabiliteitsniveaus. Aangepast overgenomen uit *Een checklist voor informatie-uitwisseling in de zorg* door G. Klein Wolterink & J. Krijgsman, 2012.

Naast deze aspecten spreekt Zorg Beter met Vrijwilligers (z.d.) over het borgen van verbeteracties. Hiervoor is het belangrijk om structuren in kaart te brengen, wenselijke en realistische werkwijzen af te spreken, positieve prikkels te geven om bewustwording gaande te houden en om regelmatig te evalueren.

2.2.4 Manieren van informatie-uitwisseling

Eén van de meest voorkomende vragen in de hulpverlening is hoe de informatie-uitwisseling tussen professionals en vrijwilligers moet worden vormgegeven. Volgens Van de Maat, Oude Avenhuis en Van Xanten (2014) is het houden van overleg een veelgebruikt instrument. Hierin kunnen de voortgang, belemmeringen, uitwisseling van informatie en actuele ontwikkelingen met betrekking tot cliënten besproken en afgestemd worden. Het bespreken van casuïstiek is eveneens zeer helpend. Hierdoor wordt bruikbare feedback verkregen en leert men elkaar en elkaars manier van werken beter kennen. Guido van de Luitgaarden (2013) is van mening dat intervisiegesprekken zinvol zijn maar dat er meer voor nodig is om tot een goede informatie-uitwisseling te komen.

Buiten georganiseerde bijeenkomsten zijn er nog andere manieren om informatie uit te wisselen. We maken onderscheid tussen drie manieren van informatie-uitwisseling: mondelinge-, schriftelijke- en digitale informatie-uitwisseling.

Mondeling

De mondelinge informatie-uitwisseling kan onderverdeeld worden in een ontmoeting en het telefonisch contact.

Ontmoeting

Voordeel van ontmoeting is dat er minder kans op spraakverwarring en verkeerde interpretatie is doordat de informatie toegelicht kan worden. Doordat men elkaar ziet, is er de mogelijkheid om waar te nemen hoe de ander zich voelt en hoe de boodschap overkomt. Ook kan er worden besloten wie wanneer mag spreken (Oomkes, 1995). Vanuit een onderzoek van Van Os (2014) wordt geconcludeerd dat men voorkeur heeft om persoonlijke informatie te bespreken tijdens een ontmoeting. Reguliere informatie kan via de digitale weg.

Nadeel van een ontmoeting is dat de gesprekken meestal niet worden vastgelegd en dus, indien wenselijk, niet terug te vinden zijn. Daarnaast kost een ontmoeting meer tijd en tijd is vaak kostbaar in de zorg (Thorax, z.d.).

Telefonisch contact

Voordeel van bellen is dat het weinig tijd kost. Omdat er vragen gesteld kunnen worden en men elkaars intonatie kan horen, is er minder kans op spraakverwarring en verkeerde interpretaties.

Nadeel van bellen is dat de non-verbale communicatie onzichtbaar blijft. Dit heeft als gevolg dat het lastiger is om gevoelens over te dragen, te regelen wie mag spreken en na te gaan hoe de boodschap opgevangen wordt (Oomkes, 1995). Daarnaast worden de gesprekken meestal niet opgenomen waardoor de informatie niet terug te vinden is.

Schriftelijk

Schrift/map

Voordeel van een schrift/map is dat de informatie bewaard blijft en terug te vinden is. Hierdoor kan alles nagelezen en overdacht worden op iemands eigen tempo (Profi-leren, z.d.).

Nadeel van schriftelijke informatie-uitwisseling is dat de communicatie hierbij eenrichtingsverkeer is. Belangrijke informatie kan men vergeten vast te leggen doordat er geen gelegenheid is tot het stellen van vragen. Daarbij is niet duidelijk hoe de informatie is overgekomen en óf deze is overgekomen (MZSW, z.d.). Een ander nadeel van schriftelijke informatie-uitwisseling is dat er enige moeite gedaan moet worden die in te zien (Nieweg & Groenhuis, 2013).

Digitaal

De digitale informatie-uitwisseling kan onderverdeeld worden in een elektronisch document, Skype en WhatsApp.

Elektronisch document

Voordeel van een elektronisch document is dat het altijd beschikbaar is. Ook is het een efficiënte manier om informatie te verspreiden en in te zien. Daarbij hoeft de informatie niet meer verwerkt te worden, want het is elektronisch aangeleverd (Slimmer Zorgen, 2014).

Nadeel is dat men de non-verbale reactie van de ander niet ziet, waardoor de kans op misverstanden en miscommunicatie groter is (Thorax, z.d.). Daarbij kan er de angst zijn dat het dossier gekraakt wordt, waardoor gegevens door onbevoegden worden ingezien (Slimmer Zorgen, 2014).

Skype

Voordeel is dat men de ander tijdens het skypen kan zien. Iemands non-verbale reactie is zichtbaar en er kan uitleg gegeven worden over de informatie als daar om gevraagd wordt. Een ander voordeel is het organiseren van zorg op afstand en dit zorgt voor tijdsbesparing (Steyaert & Knaeps, 2016).

Nadeel van een skype-gesprek is dat een overleg gepland moet worden. De drempel is hoger, omdat men iemand moet storen in de privé-situatie (Capelleveen, 2015).

WhatsApp

Voordeel van WhatsApp is dat het weinig tijd kost en men de telefoon meestal bij zich heeft.

Nadeel van WhatsApp is dat er misverstanden kunnen optreden door eigen interpretaties. Door het gemis aan de non-verbale reactie van de ander, is de kans op misverstanden en miscommunicatie groter. Daarbij leent WhatsApp zich niet voor het voeren van diepgaande gesprekken. Verder kan de veiligheid van de uitgewisselde informatie niet gegarandeerd worden, waardoor de privacy van de hulpvrager in gevaar komt (Morren, 2015).

Er zijn dus verschillende manieren om informatie uit te wisselen. Momenteel leven we in een digitaal tijdperk en past een digitale vorm van informatie uitwisselen bij onze huidige levensstijl (Nefarma, z.d.). Groote, Hugenholtz en Klaassen (2011) schrijven in hun boek dat het belangrijk is om juist verschillende communicatiemiddelen te kiezen omdat deze elkaar aanvullen. Zij bevelen dit aan omdat iedereen een voorkeur qua middelen heeft. Wel wordt de mondelinge communicatie het meest effectief gevonden. Van de Maat et al. (2014) zijn het erover eens dat samenwerken staat of valt met elkaar kennen en elkaar weten te vinden. Persoonlijk contact is hierin noodzakelijk. Welke vorm van informatie-uitwisseling door de vrijwilligers zelf wordt toegejuicht, wordt duidelijk in het volgende hoofdstuk.

Conclusie

In dit hoofdstuk ging het om de vraag: ‘Welke handreikingen zijn er in de literatuur te vinden over de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en de manieren van informatie-uitwisseling in de hulpverlening die aansluiten bij het project ‘Opgroeien met beperkingen’?’

Gebleken is dat de literatuur handreikingen bevat over de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. In de eerste plaats zijn de in het WIFA-model opgenomen elementen belangrijk voor een goede samenwerking. Deze elementen zijn waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen (Zorg Beter met Vrijwilliger, z.d.). Het is belangrijk om vrijwilligers te faciliteren door middel van scholing. In de literatuur wordt er echter op gewezen dat deskundigheidsbevordering ook averechts kan werken (Van der Klein et al., 2012). Daarom is het beter dit als maatwerk in specifieke situaties te gebruiken. Door het goed afstemmen van werkzaamheden worden spanningen tussen professionals en vrijwilligers voorkomen.

Een ander punt is dat informatie-uitwisseling tussen de vrijwilligers in een gezin zo efficiënt en volledig mogelijk moet zijn over zaken die belangrijk zijn voor het werk (Gulik, z.d.). Hiermee wordt immers de zorg rondom de cliënten kwalitatief verbeterd en het risico verkleind dat men langs elkaar heen werkt (Krijgsman & Ottenheijm, 2015). Voor het uitwisselen van informatie zijn wettelijke regels van toepassing. Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als de betrokkene daarvoor toestemming heeft gegeven. In tegenstelling tot professionals zijn vrijwilligersorganisaties niet verplicht de meldcode te gebruiken bij huiselijk geweld en kindermishandeling.

Voorts is van belang de informatie-uitwisseling te organiseren. Anders bestaat het risico dat de samenwerking ophoudt te bestaan (Kaats & Opheij 2014). Essentieel voor een goede informatie-uitwisseling is het gebruik maken van de interoperabiliteitsniveaus. Daartoe behoren zaken als het vastleggen van en de toegang tot informatie, een goed ingerichte systeemarchitectuur en het beheer ervan (Klein Wolterink & Krijgsman, 2012).

Ten slotte is gebleken dat er verschillende manieren zijn voor het uitwisselen van informatie. Naast georganiseerde bijeenkomsten zijn te onderscheiden de mondelinge-, schriftelijke- en digitale informatie-uitwisseling. Deze methoden hebben allen voor- en nadelen. Hoewel uit de literatuur blijkt dat mondelinge communicatie als het effectiefst wordt gezien, komt daarin ook de aanbeveling voor om verschillende communicatievormen te kiezen. Die kunnen elkaar dan aanvullen (Groote et. al., 2011). Hoe de vrijwilligers hier zelf over denken komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

Hoofdstuk 3

Hoe ervaren de gekoppelde vrijwilligers de informatie-uitwisseling ten behoeve van het gezinssysteem en welke wensen en behoeftes hebben zij hierin?

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven en geanalyseerd wat de ervaringen van de vrijwilligers zijn over de informatie-uitwisseling en wordt onderzocht wat voor wensen en behoeftes zij hierin hebben. Dit heeft als doel om de informatie-uitwisseling bij de vrijwilligers te laten aansluiten en te verbeteren. Als basis van dit onderzoek zijn tien vrijwilligers geïnterviewd.

In dit hoofdstuk worden de volgende thematieken achtereenvolgens behandeld:

- Frequentie informatie-uitwisseling
- Sturing en zelforganisatie
- Betekenis en nut informatie-uitwisseling
- Geheimhoudingsplicht
- Behoeftes aan informatie-uitwisseling
- Communicatievorm
- Thema- en intervisiebijeenkomsten
- Overige informatie

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie waarin duidelijk wordt hoe de vrijwilligers de informatie-uitwisseling ten behoeve van het gezinssysteem ervaren en welke wensen en behoeftes zij hierin.

3.1 Frequentie informatie-uitwisseling

Wanneer er over informatie-uitwisseling wordt gesproken, is het goed om na te gaan in hoeverre er sprake is van informatie-uitwisseling en met welke frequentie dit plaatsvindt. De vervolgvraag is welke frequentie dan wenselijk is. Het antwoord hierop geeft een richtlijn voor de organisatie van de informatie-uitwisseling.

3.1.1 Huidige frequentie

De gekoppelde vrijwilligers hadden weinig tot geen ervaring met informatie-uitwisseling (fragmentnr. 2.1a, 3.2, 4.1, 5.3, 6.3, 7.1a, 8.3). Zeven van de tien respondenten gaven aan dat ze hun gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet hadden. Dit varieert van elkaar per toeval ontmoeten in het gezin (fragmentnr. 4.1) en het elkaar één keer gezien en gesproken te hebben tijdens een bijeenkomst (fragmentnr. 2.1a, 5.1a, 6.1) tot elkaar regelmatig gezien hebben doordat beiden tegelijkertijd werkzaam waren in het gezin (fragmentnr. 1.1). De andere drie respondenten gaven aan dat ze de andere vrijwilliger nooit of niet bewust hebben ontmoet. Zo werd gezegd dat de vrijwilligers elkaar gezien hebben tijdens een bijeenkomst, terwijl ze toen niet wisten dat ze een koppel waren (fragmentnr. 8.3). Eén vrijwilliger was niet op de hoogte van de samenwerking met een andere vrijwilliger (fragmentnr. 3.2). Een andere respondent van *Handje helpen* was nog niet gekoppeld aan een vrijwilliger van *Taal doet meer*, maar neemt wel deel aan dit project (fragmentnr. 7.1a). De projectleiders zochten daarom nog naar een vrijwilliger die wil deelnemen aan het project (fragmentnr. 7.9a).

Concluderend houdt dit in dat zes van de tien respondenten elkaar één keer ontmoet hadden. Eén respondent had de andere vrijwilliger regelmatig ontmoet doordat beiden werkzaam waren in het gezin. Drie van de tien respondenten hadden elkaar nooit ontmoet. Eén van hen was nog niet gekoppeld aan een andere vrijwilliger.

3.1.2 Wenselijke frequentie

De respondenten verschilden van mening over de frequentie van een georganiseerde manier van informatie-uitwisseling. Dit varieerde van één keer per maand (fragmentnr. 3.28, 4.19) tot vijf keer per jaar (fragmentnr. 6.23a). Dit zou kunnen betekenen dat hier een middenweg in gevonden kan worden; bijvoorbeeld één keer in de acht weken. Toch kan hier geen eenduidige richtlijn voor gegeven worden.

Hoewel de respondenten hierover dus van mening verschilden, bleken er in de uitleg over deze frequentie vooral overeenkomsten te liggen. Zo waren allen het erover eens dat er informatie-uitwisseling moet plaatsvinden wanneer dit noodzakelijk is. Wanneer daarvan sprake is, zal afhankelijk zijn van de situatie en de uitdaging waar men tegenaan loopt. De respondenten gaven voorbeelden wanneer zij het nodig vonden om informatie uit te wisselen: bij moeilijkheden in het gezin waar men zelf niet uitkwam (fragmentnr. 3.28, 5.19), wanneer ergens tegenaan gelopen werd, wanneer men een idee heeft om te delen (fragmentnr. 4.14, 7.7) en wanneer tips nodig zijn (fragmentnr. 7.7). De vraag die overbleef was of er, naast deze noodzakelijke uitwisseling op eigen initiatief, ook verplichte ontmoetingen zouden moeten plaatsvinden. Een respondent zei hierover dat hij juist flexibiliteit fijn vond, omdat hij naast het vrijwilligerswerk ook een drukke baan heeft. Hij zei hier verder over: “En als je je dan aan een vast proces gaat houden van dan en dan op dat moment onder die voorwaarden, dan moet je daar zijn om dan een gesprek te voeren. Dat wordt dan allemaal wel een beetje te intensief” (fragmentnr. 3.29a). Een koppel gaf aan dat je niet dwangmatig informatie uit moet wisselen en dat het niet te belastend dient te zijn (fragmentnr. 4.14). Eén respondent opperde het idee om de koppels te verplichten om vijf keer per jaar elkaar te zien om informatie uit te wisselen. Wanneer er behoefte zou zijn aan meer uitwisseling dan kan dat, maar dat moet dan onderling geregeld worden (fragmentnr. 6.23a).

3.2 Sturing en zelforganisatie

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de sturing en zelforganisatie ten bate van de informatie-uitwisseling. Allereerst zal er gekeken worden hoe dit tijdens het project is geweest. Daarna wordt benoemd hoe volgens de respondenten de invulling van sturing en zelforganisatie eruit dient te zien.

3.2.1 Huidige sturing en zelforganisatie

Alle respondenten gaven aan dat er weinig tot niet aangestuurd werd op informatie-uitwisseling (fragmentnr. 1.3, 2.4, 3.14, 4.4a, 5.14, 6.22, 7.9b, 8.5). Zes respondenten gaven aan dat ze wel op de hoogte waren van het feit dat er een andere vrijwilliger bij het gezin betrokken is (fragmentnr. 2.5, 3.14, 4.7, 5.14, 8.4). Het contact werd echter verder niet bevorderd (fragmentnr. 1.3, 2.19, 3.13), persoonsgegevens werden niet uitgewisseld (fragmentnr. 1.15, 2.4, 3.14) en men had geen idee hoe de samenwerking georganiseerd werd (fragmentnr. 4.4a, 8.5). Het gevolg hiervan was dat men zelf ook geen initiatief heeft genomen tot informatie-uitwisseling (fragmentnr. 1.16, 2.9, 3.14, 4.4a, 6.8, 8.7). Van samenwerking was dan ook niet veel sprake (zie paragraaf 2.1).

Acht van de tien respondenten waren bereid tot informatie-uitwisseling (fragmentnr. 1.14, 2.24b, 3.9a, 4.4a, 6.33a, 7.15a, 8.27a). Dit moet dan gestimuleerd worden vanuit de organisaties (fragmentnr. 1.14, 2.24a, 3.13, 4.4a, 4.16, 6.22, 8.8). De respondenten droegen zelf ideeën aan voor deze sturing en zelforganisatie.

3.2.2 Wenselijke sturing

Vijf van de tien respondenten gaven aan dat de projectleiders de eerste stap moeten zetten om tot informatie-uitwisseling te komen. Zij kunnen persoonsgegevens (e-mailadressen en telefoonnummers) uitwisselen tussen de gekoppelde vrijwilligers (fragmentnr. 1.15, 2.18, 3.14, 6.22, 8.15). Verder werd benoemd dat de koppels elkaar ten minste één keer gesproken en gezien moeten hebben zodat ze van elkaars bestaan op de hoogte zijn (fragmentnr. 3.13). Toch kan er meer sturing nodig zijn dan alleen de bovengenoemde aspecten. Eén respondent gaf aan dat het ook goed is als de

projectleiders zo nu en dan vragen naar de informatie-uitwisseling. Op deze manier worden de vrijwilligers eraan herinnert dat het goed is om weer contact met elkaar op te nemen (fragmentnr. 2.22). Ook een andere respondent gaf aan dat de sturing meer zichtbaar mocht zijn. Hierdoor is de informatie-uitwisseling meer in het bewustzijn (fragmentnr. 4.16). Een andere respondent zei dat alleen het uitwisselen van contactgegevens niet voldoende is, aangezien de informatie-uitwisseling dan vaak blijft liggen. Dit had ze zelf zo ervaren (fragmentnr. 8.17). Ze bevestigde dat het goed zou zijn wanneer er actiever gestuurd wordt op de daadwerkelijke ontmoeting van de gekoppelde vrijwilligers (fragmentnr. 8.15). De actievere sturing krijgt meer handen en voeten door het voeren van een 'startgesprek'. Een respondent gaf hierover aan dat het belangrijk is om vanaf het begin helder te hebben hoe de samenwerking eruit dient te zien (fragmentnr. 8.26). Ze legde uit welke elementen in dit startgesprek aan bod kunnen komen. Zo moet duidelijk worden hoe het traject eruit ziet: in het project wordt samengewerkt, er wordt verteld wat er van de vrijwilligers verwacht wordt, welke mogelijkheden er zijn om tot informatie-uitwisseling te komen, welke informatie uitgewisseld kan worden, wat het nut is van informatie-uitwisseling en wat er nodig is om de samenwerking vorm te geven (fragmentnr. 8.8, 8.15, 8.18, 8.24). Ook een andere respondent gaf hier invulling aan: maak duidelijk dat je elkaar minstens vijf keer per jaar moet ontmoeten en vraag wanneer de vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten (fragmentnr. 6.22, 6.23b).

3.2.3 Wenselijke zelforganisatie

Vier respondenten gaven aan dat het belangrijk is om flexibiliteit te ervaren in het vrijwilligerswerk (fragmentnr. 2.17b, 3.29b, 5.13, 7.8). Drie van hen waren geen voorstander voor het inplannen van vaste gespreksmomenten (2.17b, 3.29b, 5.13). Twee van hen vonden het beter om zelf te bepalen wanneer support of hulp nodig is (3.29b, 7.8). Eén respondent vertelde dat het voor vrijwilligers met een drukke baan juist fijn is om flexibiliteit te ervaren in het vrijwilligerswerk (fragmentnr. 3.29b). Een andere respondent had zich juist vanwege het zelfstandige en flexibele werk aangemeld bij de organisatie en verlangt daarom niet naar meer sturing (fragmentnr. 5.13). Eén respondent zei het prettig te vinden om zelf initiatief te mogen nemen. Mocht dit niet lukken, dan is het fijn dat de projectleiders aansturen (fragmentnr. 7.8). Een andere respondent vond dat elk koppel het beste zelf kon besluiten hoe de samenwerking vorm te geven (fragmentnr. 8.27a). Een bepaalde mate van flexibiliteit in het werk blijkt belangrijk te zijn voor vrijwilligers. Toch zijn er ook risico's aan de zelforganisatie van informatie-uitwisseling verbonden. Er kunnen aspecten ontstaan die de informatie-uitwisseling op eigen initiatief belemmeren. Zo vertelde één respondent dat ze geen initiatief had genomen tot contact, ze wist dat ze nog maar kort vrijwilliger zou zijn (fragmentnr. 1.16). Ook werd door één iemand aangegeven dat werkzaamheden en drukte buiten het vrijwilligerswerk om ervoor zorgden dat er geen zelforganisatie van de informatie-uitwisseling plaatsvond. Wanneer het goed ging in het gezin, werd er geen reden gezien om informatie uit te wisselen (fragmentnr. 4.5). Twee vrijwilligers gaven aan het nut niet in te zien van informatie-uitwisseling bij hen als koppel, omdat de werkgebieden verschillend waren (fragmentnr. 6.8, 8.10). Eén van hen zei hierover dat ze zich deskundig te voelen op haar eigen werkgebied, maar niet op dat van de gekoppelde vrijwilliger (fragmentnr. 8.19).

3.3 Betekenis en nut informatie-uitwisseling

In deze paragraaf wordt gekeken welke betekenis de vrijwilligers aan informatie-uitwisseling geven.

3.3.1 Informatie-uitwisseling om doelen te bereiken

Alle respondenten gaven aan het waardevol te vinden om elkaar te spreken over het gezin waar beiden werkzaam zijn (fragmentnr. 1.8, 2.14, 3.10a, 4.23, 5.20a, 6.17, 7.2, 8.27b). Zo gaf één respondent aan het interessant te vinden om ervaringen met elkaar te delen (fragmentnr. 2.7a). Ze denkt dat het altijd goed is om samen te werken, want samen weet men meer dan alleen (fragmentnr. 2.15a). Een andere respondent vertelde dat ze nieuwe informatie over het gezin te horen kreeg, die ervoor zorgde dat signalen sneller werden opgepikt. Zo kreeg de respondent te horen van de gekoppelde vrijwilliger dat de vader uit het gezin angstig was om naar buiten te gaan. Volgens hem zou het goed zijn wanneer vader met zijn zoontje mee naar buiten ging. Toen vader dit

aangaf aan de respondent, kon hier meteen op ingespeeld worden (fragmentnr. 4.11). Verder kunnen de gekoppelde vrijwilligers elkaar tips geven over datgene waar tegenaan gelopen wordt, er kan hulp gevraagd worden en men kan elkaar op nieuwe ideeën brengen (fragmentnr. 2.3, 3.10a, 7.13). Een respondent verklaarde dat er met de informatie van de andere vrijwilliger aan de slag gegaan kan worden in het gezin en waarop feedback gevraagd kan worden. Daarna kan gevraagd worden of de situatie in het gezin verbeterd is (fragmentnr. 3.18). Op die manier wordt het gezin beter ondersteund. Verder hebben vrijwilligers hun eigen ervaringen en door deze te delen houden ze elkaar op de hoogte van wat er speelt binnen het gezin (fragmentnr. 3.11, 5.10a, 6.16a). Interventies worden versterkt en twee respondenten noemen dat ze tot nieuwe inzichten kunnen komen. Er werd nog een voordeel benoemd van de informatie-uitwisseling, namelijk dat er dezelfde strategieën gehanteerd worden zodat men met hetzelfde doel bezig is (fragmentnr. 3.21, 4.10, 4.11, 5.17a).

3.3.2 Informatie-uitwisseling voor persoonlijke versterking

Het blijkt nog dat twee respondenten de informatie-uitwisseling niet alleen zien als middel om hun doelen binnen het gezin beter te bereiken. Ook voor hen persoonlijk is informatie-uitwisseling waardevol. Een respondent gaf aan het fijn te vinden om bij de ander het verhaal kwijt te kunnen over het gezin en op die manier steun te ontvangen (fragmentnr. 3.22). Een andere respondent vertelde dat ze door de bijeenkomsten wordt gesterkt in de binding met de organisatie: “Weet je wat ook best wel een goed gevoel geeft? Het gevoel dat je ergens bij hoort. En dat wordt, ik weet dat dat gewoon heel belangrijk is voor mensen. Voor wie dan ook om ergens bij te horen” (fragmentnr. 5.8a).

3.4 Geheimhoudingsplicht

Bij de afname van één interview werd gesproken over ‘het delen van privé-informatie’ aan de gekoppelde vrijwilliger en aan de organisaties. Deze informatie bracht de respondent zelf in.

Eén respondent sprak over haar normen en waarden omtrent de informatie-uitwisseling. Ze gaf aan ervoor open te staan om haar ervaringen te delen over het gezin. Ze sprak ook over de geheimhoudingsplicht. Ze was zich hier sterk van bewust en zei: “...wat ik van de moeder hoor, ja dat ga ik niet delen met F. Sowieso niet natuurlijk want dat is privé-informatie en dat zou ik niet gaan delen met iemand van *Handjehelpen*” (fragmentnr. 6.11). Verder gaf de respondent aan niet te weten in hoeverre ze welke informatie mag meedelen aan de projectleiders van beide organisaties (fragmentnr. 6.28). De respondent zag het wel als haar taak om ernstige dingen, zoals bijvoorbeeld lichamelijk geweld, te melden bij haar organisatie (fragmentnr. 6.15).

3.5 Behoeftes aan informatie-uitwisseling

In deze paragraaf wordt benoemd in hoeverre de vrijwilligers behoefte hebben aan informatie-uitwisseling.

Hoewel er positief tegen informatie-uitwisseling aangekeken wordt (zie paragraaf 3.3), betekent dit niet per definitie dat alle vrijwilligers hier behoefte aan hebben. De meningen van de respondenten waren hierover verdeeld. Twee respondenten hadden behoefte om informatie uit te wisselen (fragmentnr. 3.9, 4.4b) en zes andere respondenten stonden hier open voor (fragmentnr. 1.14, 2.24b, 4.13, 6.33b, 7.15b, 8.27c). De andere drie respondenten zagen ook de voordelen in van informatie-uitwisseling, maar kregen hierbij niet de behoefte om informatie uit te wisselen (fragmentnr. 5.10b, 8.14).

3.5.1 De respondenten die openstonden voor informatie-uitwisseling

Eén respondent gaf aan het prettig te vinden om contact te hebben met de andere vrijwilliger en dingen te bespreken, maar vond het daarbij wel fijn om elkaar vrij te laten in de eigen werkzaamheden (fragmentnr. 1.14). Door andere respondenten werden verschillende redenen genoemd waarom het goed is om informatie uit te wisselen. Zo werd het interessant gevonden om ervaringen te delen en om elkaar op de hoogte te houden (fragmentnr. 2.7b, 2.15b), je kunt adviezen

krijgen over zaken waar men zelf niet uitkomt en er kunnen ideeën opgedaan worden (fragmentnr. 3.10b). Verder gaf één van deze respondenten in het begin van het gesprek aan dat de werkgebieden van haar en de andere vrijwilliger te verschillend zijn. Hierdoor heeft ze geen initiatief genomen om contact te leggen (fragmentnr. 6.9). Later werd benoemd dat het voordeel hiervan wel gezien werd: het zou erg interessant zijn observaties te delen omdat beide vrijwilligers vanuit een ander gezichtspunt kijken naar het gezin (fragmentnr. 6.14, 6.16b). Een andere respondent was positief om informatie uit te wisselen met de gekoppelde vrijwilliger. Zij zijn beiden met de taalontwikkeling bezig en daarom werd het nuttig gevonden om tips te krijgen. Hierdoor zou ze meer deskundig zijn om aan haar doel in het gezin te werken (fragmentnr. 7.15b). Ook werd aangegeven dat informatie-uitwisseling nuttig kan zijn, maar afhankelijk is van de situatie (fragmentnr. 8.27c).

3.5.2 De respondenten die behoefte hadden aan informatie-uitwisseling

Twee respondenten werden zich tijdens de afname van de interviews bewust van het nut van informatie-uitwisseling. Later in het gesprek gaven deze respondenten aan behoefte te hebben aan het uitwisselen van informatie (fragmentnr. 3.9, 4.4b). Zo werd het als een gemis ervaren dat er nog geen informatie-uitwisseling was geweest (fragmentnr. 4.4b). Bij deze respondent was er behoefte aan meer informatie-uitwisseling wanneer iemand een idee heeft, als men vastloopt of wanneer men iets signaleert en tips wil (fragmentnr. 4.13, 4.17b). De andere respondent gaf aan, naar aanleiding van het interview, in contact te willen treden met de andere vrijwilliger (fragmentnr. 3.9b).

3.5.3 De respondenten die geen behoefte hadden aan informatie-uitwisseling

Tijdens een koppelinterview werd gezegd dat er geen behoefte was om ervaringen met elkaar te delen (fragmentnr. 5.10b, 5.12). Beiden zijn met andere doelen bezig en de respondenten betwijfelden of het uitwisselen van ervaringen daaraan veel toevoegt (fragmentnr. 5.5, 5.11). Daarentegen zag men wel de meerwaarde in van informatie-uitwisseling. Dit werd bereikt doordat tijdens het interview informatie werd gedeeld over het gezin waar de ander niets vanaf wist. Hierna gaven de respondenten aan dat men door de uitwisseling van informatie meer te weten komt over de situatie zelf (fragmentnr. 5.4, 5.10b). Tijdens dit koppelinterview kwamen de respondenten er ook achter dat ze in een situatie verschillend handelden waardoor interventies niet goed op elkaar aansloten. Door hier met elkaar over te spreken werd één manier van handelen afgesproken (fragmentnr. 5.17b). Verder kwam naar voren dat een respondent ideeën doorgaf aan de hulpvrager die de hulpvrager met de andere vrijwilliger zou kunnen doen (fragmentnr. 5.4). De laatste respondent gaf eveneens aan geen behoefte te hebben aan informatie-uitwisseling. De respondent gaf aan dat dit geen toegevoegde waarde had aangezien de werkzaamheden ver uit elkaar lagen (fragmentnr. 8.10). Daarbij was er ook niets gebeurd waardoor er geen behoefte was om de andere vrijwilliger te spreken (fragmentnr. 8.12). De conclusie van deze respondent was, dat het contact met de andere vrijwilliger leuk en nuttig kon zijn, maar ze dacht niet dat ze elkaar tips zouden kunnen geven (fragmentnr. 8.13, 8.14). Het zou per gezin verschillen in welke mate men behoefte heeft aan informatie-uitwisseling (fragmentnr. 8.10).

3.6 Communicatievorm

Informatie kan op verschillende manieren uitgewisseld worden. In deze paragraaf wordt benoemd welke communicatievorm de vrijwilligers wenselijk vinden om tot informatie-uitwisseling te komen.

Tijdens de afname van de interviews kwamen drie communicatievormen aan bod, namelijk mailcontact, telefonisch contact en ontmoeting. Hieronder worden deze communicatievormen toegelicht.

3.6.1 Mailcontact

Twee respondenten gaven aan dat het hun voorkeur had om mailcontact te hebben met de gekoppelde vrijwilliger. Zo gaf één van de respondenten aan problemen met het gehoor te hebben en hierdoor liever e-mails stuurt (fragmentnr. 1.17). Daarbij is het sturen van e-mails eenvoudiger, dit kan ieder moment en het neemt weinig tijd in beslag (fragmentnr. 2.21). Toch is niet iedereen

enthousiast over het mailen. Op deze manier kan men moeilijk met elkaar sparren (fragmentnr. 3.27), het is lastig te bewaren (fragmentnr. 4.20) en het is een beetje eenrichtingsverkeer waardoor er niet meteen gereageerd kan worden (fragmentnr. 6.18). Volgens een respondent kan via de mail het contact wat moeizamer verlopen, omdat deze niet altijd gelezen worden (fragmentnr. 7.6).

3.6.2 Telefonisch contact

Vijf respondenten gaven aan het prettig te vinden om telefonisch contact te hebben met de gekoppelde vrijwilliger (fragmentnr. 4.18, 4.20, 5.18, 7.6). Een telefoongesprek werd waardevol gevonden omdat hierbij doorgevraagd kan worden (fragmentnr. 4.20) en men ook meteen respons krijgt (fragmentnr. 7.6). Een respondent gaf aan van 'de oude stempel' te zijn en niet handig is met computers. Bellen zou dan het meest aansluiten (fragmentnr. 4.18).

3.6.3 Ontmoeting

Twee respondenten gaven aan het prettig te vinden om tijdens een ontmoeting informatie uit te wisselen (fragmentnr. 3.27, 6.18). Dit is prettig voor de eigen beeldvorming. Hierbij werd vermeld dat het prettiger is om elkaar te zien tijdens het sparren en het geven van advies. Wanneer men elkaar ziet, is het gemakkelijker om een gesprek te voeren (fragmentnr. 3.27, 6.18). Verder werd benoemd dat beide vrijwilligers bezig zijn om iets positiefs tot stand te brengen. Daarom zou het geen extra moeite zijn om de gekoppelde vrijwilliger te ontmoeten; men wil het voor de hulpvragers alleen maar beter en prettiger maken (fragmentnr. 6.30, 6.32). Door één van deze respondenten werd aangegeven dat de communicatievorm afhankelijk is van datgene wat er besproken moet worden. Als het om iets moeilijks gaat, dan heeft het de voorkeur om dit persoonlijk te bespreken. Bij een periodieke vraag is het prima om te mailen (fragmentnr. 3.26). Vijf andere respondenten gaven aan ontmoetingen ook te waarderen (fragmentnr. 2.20, 4.21, 5.6). Zo vertelden drie respondenten dat het prettig is om elkaar tijdens de thema- en intervisiebijeenkomsten te ontmoeten (fragmentnr. 2.20, 5.6). Daarnaast had iedere respondent ook nog een andere voorkeur qua communicatievorm. Het werd fijn gevonden om, naast deze georganiseerde ontmoeting, ook de gelegenheid te hebben elkaar te bellen of te mailen (fragmentnr. 2.20, 4.18, 5.6, 5.18). Verder gaf een respondent aan dat het belangrijk is om de andere vrijwilliger te ontmoeten, zeker bij de start. Daarbij was er geen voorkeur voor de manier van communiceren (fragmentnr. 8.21).

Het zou nuttig zijn wanneer één van de projectleiders bij enkele ontmoetingen aanwezig is, aldus drie respondenten (fragmentnr. 6.27, 7.12b, 8.23). Hierover werd gezegd: "Ja dat zou ik wel nuttig vinden. Want die hebben gewoon meer info ook. Of meer info ontvangen, in ieder geval van de andere kant, waardoor misschien dingen signaleert, duidelijker worden..." (fragmentnr. 6.27). Ook de andere respondenten gaven aan dat de projectleiders een goede aanvulling zijn, want zij zijn deskundig (fragmentnr. 8.23) en het zou ook nuttig kunnen zijn voor de projectleiders zelf (fragmentnr. 7.12b).

3.7 Thema- en intervisiebijeenkomsten

Binnen het project worden thema- en intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor de gekoppelde vrijwilligers. In deze paragraaf wordt er daarom gekeken naar de ervaring van de vrijwilligers over deze bijeenkomsten en wat zij hierin wenselijk vinden.

De thema- en intervisiebijeenkomsten zijn meestal niet drukbezocht maar blijken toch belangrijk te zijn voor de vrijwilligers. Respondenten beschouwen de bijeenkomsten over het algemeen als interessant, nuttig en waardevol (fragmentnr. 2.10, 3.6, 5.7, 6.25, 7.3, 8.11). De respondenten vonden de thema- en intervisiebijeenkomsten nuttig, omdat hier ervaringen uitgewisseld werden en er tips werden gegeven. Vervolgens kon men met die tips aan het werk (fragmentnr. 3.6, 3.23, 5.7). Eén van de respondenten gaf aan dat het een leuke manier is om door middel van casussen over probleemsituaties te praten (fragmentnr. 7.18). Een andere respondent vertelde dat de bijeenkomsten erg interessant zijn: "Ja dat vind ik gewoon echt heel interessant, psychologie en pedagogiek en dat soort dingen" (fragmentnr. 5.8b). Niet iedereen vindt het echter interessant. Een respondent gaf aan een themabijeenkomst minder interessant te hebben gevonden omdat ze al

voldoende wist over het thema. De bijeenkomsten hadden meer emotionele waarde, doordat men de gekoppelde vrijwilliger ziet (fragmentnr. 7.3). Een andere respondent gaf aan dat ze zich ertoe moest zetten om te komen bij de bijeenkomst, maar eenmaal aanwezig was het zeker leuk (fragmentnr. 2.13).

Wat een bijeenkomst waardevol maakt, is de uitwisseling met andere vrijwilligers. Er wordt extra waarde gehecht aan de aanwezigheid van de gekoppelde vrijwilliger (fragmentnr. 7.3, 8.11). Men vond het teleurstellend wanneer de gekoppelde vrijwilliger niet aanwezig was (fragmentnr. 3.8, 4.9). Een respondent gaf aan dat de ontmoeting met de andere vrijwilliger zeker de meerwaarde is van de bijeenkomsten (fragmentnr. 5.7). Het is leuk om dan met elkaar ervaringen uit te wisselen, maar de aanwezigheid van anderen maakt dit lastiger. Er werd dan ook voorgesteld om de avond op te splitsen in twee delen, waarbij er tijd wordt gegeven aan de koppels om even bij elkaar te zitten (fragmentnr. 5.20b).

Wat verder opvalt is dat vijf respondenten elkaar ontmoet hebben tijdens een bijeenkomst en dat dit dan ook de enige keer was dat ze elkaar ontmoet hebben (fragmentnr. 2.1b, 5.1b, 6.2, 8.2). Dat geeft het belang aan van de bijeenkomsten.

3.8 Overig

Verder is het nog belangrijk om te vermelden dat drie respondenten gestopt zijn, of gaan stoppen, bij dit project (fragmentnr. 1.6, 6.20, 8.1). Eén respondent heeft nog geen gekoppelde vrijwilliger (fragmentnr. 7.1b).

Conclusie

In dit hoofdstuk ging het om de vraag: 'Hoe ervaren de gekoppelde vrijwilligers de informatie-uitwisseling ten behoeve van het gezinssysteem en welke wensen en behoeftes hebben zij hierin?'

Gebleken is dat de gekoppelde vrijwilligers weinig tot geen ervaring hebben met informatie-uitwisseling. Dit houdt wellicht verband met het feit dat men elkaar te weinig ontmoette. Drie van de tien respondenten hebben hun gekoppelde vrijwilliger nooit ontmoet, de overige zeven hebben elkaar wel eens ontmoet. Over de frequentie van een georganiseerde manier van informatie-uitwisseling verschillen de respondenten van mening. De gewenste frequentie varieert van eenmaal per maand tot vijf keer per jaar. Wel zijn allen van mening dat informatie-uitwisseling moet plaatsvinden als de noodzaak daarvoor aanwezig is. Over verplichte ontmoetingen op eigen initiatief wordt verschillend gedacht.

Aansturing op informatie-uitwisseling vindt volgens de respondenten nauwelijks plaats. Zeven respondenten zijn bereid tot informatie-uitwisseling, maar dat moet dan vanuit de organisatie gestimuleerd worden. De overige respondenten onderkennen wel het nut ervan, maar vinden het niet of minder belangrijk wegens het bezig zijn met andere doelen of het te ver uit elkaar liggen van de werkzaamheden. Bij de aansturing van informatie-uitwisseling zijn de projectleiders van belang. Zij kunnen zorgen voor de eerste aanzet: het uitwisselen van persoonsgegevens tussen de gekoppelde vrijwilligers. Een actievere sturing kan plaatsvinden door het voeren van een startgesprek. Hiermee wordt bereikt dat vanaf het begin duidelijk is hoe de samenwerking eruit dient te zien. Verder wordt gesproken over zelforganisatie van informatie-uitwisseling. Het is duidelijk geworden dat hier ook risico's aan verbonden zijn: een eigen drukke baan, het feit dat het goed gaat in het gezin of het niet inzien van het nut van informatie-uitwisseling kunnen belemmerend werken bij de zelforganisatie van informatie-uitwisseling.

Informatie-uitwisseling blijkt niet alleen belangrijk voor het beter kunnen realiseren van gestelde doelen binnen het gezin, maar ook voor persoonlijke versterking en een sterkere binding met de organisatie.

Over de vraag welke communicatievorm wenselijk is voor het uitwisselen van informatie wordt verschillend gedacht en de behoeftes lopen uiteen. Gebleken is dat bellen en ontmoeting de voorkeur hebben. Aspecten als door kunnen vragen en direct respons krijgen spelen hierbij een rol. De thema- en intervisiebijeenkomsten blijken niet alleen interessant, nuttig en waardevol te zijn met het oog op het uitwisselen van ervaringen en het bespreken van casussen. Ook de ontmoeting met de gekoppelde vrijwilliger tijdens een dergelijke bijeenkomst wordt duidelijk als een meerwaarde beschouwd.

Hoofdstuk 4

Hoe verhouden de literatuur en de praktijk zich met elkaar en in hoeverre is aanpassing van informatie-uitwisseling nodig binnen het project 'Opgroeien met beperkingen'?

Inleiding

In hoofdstuk twee is gezien wat de literatuur aangeeft over de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en is gekeken naar de manieren van informatie-uitwisseling. Daaropvolgend in hoofdstuk drie kwamen tien vrijwilligers aan het woord over hun ervaringen met betrekking tot het project. In dit hoofdstuk wordt de literatuur met de praktijk vergeleken en wordt bepaald welke aanpassingen nodig zijn omtrent de informatie-uitwisseling binnen het project.

In dit hoofdstuk wordt dezelfde structuur gehanteerd als in hoofdstuk drie. Dit betekent dat achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Betekenis en nut informatie-uitwisseling
- Sturing en zelforganisatie
- Behoeft informatie-uitwisseling
- Communicatievormen
- Regels en geheimhoudingsplicht

Tussendoor wordt steeds benoemd welke aanpassingen van informatie-uitwisseling nodig zijn binnen het project. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie waarin duidelijk wordt op welke manier de gevonden informatie van waarde is voor het project.

4.1 Betekenis en nut informatie-uitwisseling

Uit de literatuur blijkt dat het uitwisselen van informatie zeer waardevol is. Op deze manier kunnen professionals hun deskundigheid delen met vrijwilligers. Veelal staan vrijwilligers dichterbij de cliënten dan professionals, waardoor zij een brug kunnen slaan tussen de cliënt en de professional. Dankzij de goede relaties die vrijwilligers hebben, maken zij problemen zichtbaar die anders verborgen zouden blijven (Huisjes, z.d.). Dit is eveneens van toepassing wanneer er twee vrijwilligers bij dezelfde hulpvrager werkzaam zijn. In de praktijk bleek echter dat er weinig tot geen informatie werd uitgewisseld tussen de gekoppelde vrijwilligers (fragmentnr. 2.1a, 3.2, 4.1, 5.3, 6.3, 7.1a, 8.3). Twee respondenten kregen tijdens de afname van de interviews de behoefte om in contact te worden gebracht met de gekoppelde vrijwilliger (fragmentnr. 3.9, 4.4b). Alle respondenten gaven aan dat ze het waardevol zouden vinden om de gekoppelde vrijwilliger te spreken over het gezin waarin beiden werkzaam zijn (fragmentnr. 1.8, 2.14, 3.10a, 4.23, 5.20a, 6.17, 7.2, 8.27b). Zo kunnen de vrijwilligers elkaar op nieuwe ideeën brengen en door ervaringen te delen houden ze elkaar op de hoogte over wat er speelt binnen het gezin (fragmentnr. 3.10a, 3.11, 4.11, 5.10a, 6.16a). Verder kunnen de gekoppelde vrijwilligers elkaar tips geven over datgene waar zij tegenaan lopen (fragmentnr. 3.10a, 7.13).

Dit sluit aan bij wat Krijgsman & Ottenheijm (2015) aangeven over het nut van informatie-uitwisseling. Zo zorgt het efficiënt en volledig mogelijk overdragen van zaken ervoor dat de kwaliteit van de zorg verbetert. Als professionals en vrijwilligers betrokken zijn bij hetzelfde gezin is het van belang dat ze informatie uitwisselen. Juist dan worden krachten en expertises gebundeld. Vanuit de praktijk kwam naar voren dat interventies werden versterkt doordat de vrijwilligers door informatie-uitwisseling tot nieuwe inzichten kwamen (fragmentnr. 3.21, 4.10, 4.11, 5.17a). Verder wordt er in de Toekomstagenda (Ministerie van VWS, 2014) onder andere gesproken over de ondersteuning van vrijwilligers zodat zij beter hun werk vol kunnen houden. Twee respondenten gaven aan dat ze aan de informatie-uitwisseling steun ontleenden (fragmentnr. 3.22, 5.8a).

Aanpassingen

- Het is zinvol wanneer de projectleiders het nut van informatie-uitwisseling ter sprake brengen.

4.2 Sturing en zelforganisatie

Kaats & Opheij (2014) leggen uit dat het belangrijk is om activiteiten te organiseren in een samenwerking. Als er niets wordt georganiseerd bestaat de kans dat de informatie-uitwisseling niet tot stand komt. Uit de praktijk kwam naar voren dat er weinig tot niet aangestuurd werd op informatie-uitwisseling (fragmentnr. 1.3, 2.4, 3.14, 4.4a, 5.14, 6.22, 7.9b, 8.5). Het gevolg hiervan was dat men zelf ook geen initiatief had genomen tot het uitwisselen van informatie (fragmentnr. 1.16, 2.9, 3.14, 4.4a, 6.8, 8.7). Acht van de tien respondenten waren wel bereid tot informatie-uitwisseling (fragmentnr. 1.15, 2.24b, 3.9a, 4.4a, 6.33a, 7.15a, 8.27a). Dit moet echter wel gestimuleerd worden vanuit de organisaties (fragmentnr. 1.14, 2.24a, 3.13, 4.4a, 4.16, 6.22, 8.8).

In het paper 'Betere zorg door betere informatie' wordt gesproken over de interoperabiliteitsniveaus. De interoperabiliteitsniveaus geven de wijze aan waarop informatie-uitwisseling georganiseerd kan worden. Zo is het nodig dat vooraf duidelijk wordt wie er bij de informatie-uitwisseling betrokken zijn en welke koppelvlakken en overdrachtsmomenten hierbij bestaan. Ook moet duidelijk zijn op welke manier de informatie uitgewisseld wordt, over welke informatie het gaat en hoe de gedeelde informatie moet worden vastgelegd (Klein Wolterink & Krijgsman, 2012). Uit de praktijk bleek dat er behoefte was aan een startgesprek. Het werd belangrijk gevonden om vanaf het begin helder te hebben hoe de samenwerking eruit dient te zien (fragmentnr. 8.26) en om de andere vrijwilliger gezien en gesproken te hebben (fragmentnr. 3.13). Twee respondenten gaven invulling aan het startgesprek (fragmentnr. 6.22, 6.23b, 8.8, 8.15, 8.18, 8.24). Duidelijk wordt dat deze invulling overeenkomt met de interoperabiliteitsniveaus. Doelman-van Geest (2013) geeft aan dat een goede afstemming van de werkzaamheden noodzakelijk is en dit kan tijdens het startgesprek naar voren komen.

M. Van der Klein (Huisjes, z.d.) zegt dat het belangrijk is de vrijwilligers vrijheid te geven om binnen de regels hun werkzaamheden naar eigen inzicht vorm te geven. Vier respondenten bevestigden dit. Zij gaven aan dat het belangrijk is om flexibiliteit te ervaren in het vrijwilligerswerk (fragmentnr. 2.17b, 3.29b, 5.13, 7.8). Drie van hen waren geen voorstander voor het inplannen van vaste gespreksmomenten (2.17b, 3.29b, 5.13). Twee van hen vonden het beter om zelf te bepalen wanneer support of hulp nodig is (3.29b, 7.8). Vier andere respondenten noemden aspecten die het uitwisselen van informatie op eigen initiatief zouden belemmeren. Zo zorgden werkzaamheden en drukte buiten het gezin ervoor dat er geen zelforganisatie van de informatie-uitwisseling plaatsvond; helemaal als het goed ging in het gezin (fragmentnr. 4.5). Het kan ook zijn dat vrijwilligers niet inzagen op welke manier de informatie-uitwisseling bij hen van nut kon zijn, omdat de werkgebieden op heel andere vlakken lagen (fragmentnr. 6.8, 8.10).

Zorg Beter met Vrijwilligers (z.d.) geeft aan dat het belangrijk is om verbeteracties te borgen. Zo is het van belang om positieve prikkels te geven die de bewustwording gaande houden, alsook om regelmatig te evalueren. Twee respondenten beaamden dit. Zij gaven aan dat het goed is wanneer de projectleiders zo nu en dan vragen hoe het gaat met de informatie-uitwisseling (fragmentnr. 2.22). Ook werd er gezegd dat de sturing meer zichtbaar mag zijn, want hierdoor is de informatie-uitwisseling meer in het bewustzijn (fragmentnr. 4.16).

Aanpassingen

- Om tot informatie-uitwisseling te komen moeten de projectleiders meer sturing geven aan de vrijwilligers. Een startgesprek is hierin een belangrijk onderdeel.
- De projectleiders moeten in de sturing rekening houden dat de vrijwilligers een bepaalde mate van flexibiliteit wenselijk vinden, zonder dat dit de informatie-uitwisseling belemmert.
- De projectleiders dienen verbeteracties te borgen door regelmatig met de vrijwilligers te evalueren.

4.3 Behoeft informatie-uitwisseling

Van Daal, Winsemius & Plemper (2005) schrijven dat het in een samenwerking belangrijk is dat zowel de vrijwilliger als de professional gemotiveerd is. Wanneer één partij hier minder belang bij heeft, is het lastig om de samenwerking te laten slagen. Uit de praktijk kwam naar voren dat twee van de tien respondenten behoefte hadden om informatie uit te wisselen (fragmentnr. 3.9, 4.4b) en zes andere respondenten stonden hier open voor (fragmentnr. 1.14, 2.24b, 4.13, 6.33b, 7.15b, 8.27c). Ze moesten hier dan wel het belang van inzien. Of men hier het belang van inziet is afhankelijk van de situatie en de uitdaging waar tegenaan gelopen wordt. Drie respondenten konden wel voordelen noemen van de informatie-uitwisseling, maar kregen zelf niet de behoefte om informatie uit te wisselen (fragmentnr. 5.10b, 8.14). Men dacht dat de werkzaamheden te ver uit elkaar zouden liggen om nuttige informatie uit te wisselen. Om die reden betwijfelden twee respondenten of de informatie-uitwisseling iets zou toevoegen (fragmentnr. 5.11). Eén respondent gaf aan dat ze zich deskundig voelde op het eigen werkgebied, maar niet op dat van de ander (fragmentnr. 8.19). Daarbij had zich in het gezin ook geen situatie voorgedaan waardoor de respondent de behoefte kreeg om informatie uit te wisselen (fragmentnr. 8.12).

Aanpassingen

- De projectleiders dienen de mening en behoeftes van de vrijwilligers te horen over de informatie-uitwisseling. Vervolgens kan er per koppel kijken wat bij hen helpend is om de informatie-uitwisseling te bevorderen.

4.4 Communicatievormen

Uit de literatuur blijkt dat het belangrijk is om vrijwilligers te ondersteunen bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Dit kan door randvoorwaarden te faciliteren, zoals een vast contactpersoon, en passende begeleiding en scholing (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). Volgens Van de Maat, Oude Avenhuis & Van Xanten (2014) draagt het houden van overleg bij aan de informatie-uitwisseling. Tijdens een overleg worden de voortgang, belemmeringen en actuele ontwikkelingen besproken en afgestemd met betrekking tot de cliënten en vindt er uitwisseling van informatie plaats. Uit de praktijk kwam naar voren dat respondenten de thema- en intervisiebijeenkomsten waardevol vonden (fragmentnr. 2.10, 3.6, 5.7, 6.25, 7.3, 8.11). De respondenten gaven aan de bijeenkomsten nuttig te vinden omdat ervaringen werden uitgewisseld en tips werden gegeven die toegepast konden worden in het werk (fragmentnr. 3.6, 3.23, 5.7). Er werd extra waarde gehecht aan de aanwezigheid van de gekoppelde vrijwilliger (fragmentnr. 3.8, 4.9, 7.3, 8.11). Het zou dan goed zijn wanneer de gekoppelde vrijwilligers de tijd krijgen bij elkaar te zitten om informatie uit te wisselen (fragmentnr. 5.20b).

Van der Klein, Bultink & Van der Gaag (2012) zeggen dat men niet te snel moet zijn met deskundigheidsbevordering omdat dit een averechts effect kan hebben. Deskundigheidsbevordering zou alleen van belang zijn wanneer er vanuit een bepaald pedagogisch gedachtegoed gewerkt moet worden. Het kan ook gebruikt worden om gemotiveerde vrijwilligers wat extra's te bieden. Dit is terug te zien in de praktijk. Zo vond één respondent de themabijeenkomsten minder interessant. Dit kwam omdat deze respondent al kennis van het thema had (fragmentnr. 7.3). Daarentegen vond een andere respondent het erg interessant om bijgeschoold te worden (fragmentnr. 5.8b). Verder gaven drie respondenten aan steun te hebben ontleend aan de informatie-uitwisseling via de bijeenkomsten. Zo gaf een respondent aan dat de bijeenkomst haar binding met de organisatie versterkte (fragmentnr. 5.8a). Ook werd aangegeven dat het fijn was om bij de ander het verhaal kwijt te kunnen over het gezin om op die manier steun te ontvangen (fragmentnr. 3.22). Een andere respondent gaf aan dat de bijeenkomsten vooral emotionele waarde hadden, omdat daar de andere vrijwilligers gezien werden (fragmentnr. 7.3).

Naast de georganiseerde bijeenkomsten zijn er nog meer mogelijkheden om informatie uit te wisselen. Informatie kan op verschillende manieren uitgewisseld worden: mondeling, digitaal en schriftelijk. Groote, Hugenholz & Klaassen (2011) schrijven dat het belangrijk is om verschillende communicatiemiddelen te kiezen, omdat deze elkaar aanvullen. Verder geven ze aan dat iedereen

een voorkeur qua communicatiemiddel heeft. De respondenten bevestigden dit. Zo hadden twee respondenten voorkeur om de informatie-uitwisseling te laten plaatsvinden via de mail (fragmentnr. 1.17, 2.21). Vijf respondenten gaven aan telefonisch contact het prettigst te vinden (fragmentnr. 4.18, 4.20, 5.18, 7.6). Twee respondenten hadden de voorkeur om elkaar te ontmoeten (fragmentnr. 3.27, 6.18). Groote et al. (2011) schrijven dat mondelinge communicatie het meest effectief wordt gevonden. De respondenten die voorstander zijn van een ontmoeting, waren het hier over eens. Ze zeiden dat men beter in staat is om een gesprek te voeren, wanneer ze elkaar zien (fragmentnr. 3.27, 6.18). Andere respondenten gaven aan dat juist het telefooncontact effectief is omdat men hier kan doorvragen (fragmentnr. 4.20) en direct respons verkregen wordt (fragmentnr. 7.6). Daarnaast gaven zes respondenten aan om te variëren tussen de communicatievormen. Zo werd het fijn gevonden om de gekoppelde vrijwilliger zowel bij de start in het project te ontmoeten (fragmentnr. 8.21) als tijdens de georganiseerde bijeenkomsten. Naast deze georganiseerde bijeenkomsten werd het fijn gevonden om, indien nodig, gelegenheid te hebben elkaar te bellen of te mailen (fragmentnr. 2.20, 4.18, 5.6, 5.18).

Aanpassingen

- Plan een koppelmoment in tijdens de intervisiebijeenkomsten.
- Naast de bijeenkomsten is het aan te bevelen om de vrijwilligers andere communicatievormen te laten gebruiken.
- Per koppel moet bezien worden welke manier van communiceren bij hen aansluit.

4.5 Regels en geheimhoudingsplicht

Wanneer er informatie uitgewisseld wordt, heeft men ook te maken met de wetgeving en de normering. In de wetgeving Zorg en Welzijn (Thuis & Verhage-van Kooten, 2012) is te lezen bij Wbp artikel 12 dat een ieder, die handelt onder het gezag van een verantwoordelijke of bewerker, de gegevens alleen mag verwerken in opdracht van de verantwoordelijke. Deze personen zijn verder verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens. Deze gegevens mogen alleen verwerkt worden wanneer de betrokkene hier toestemming voor heeft gegeven, aldus artikel 8.

Eén respondent was zich sterk bewust van de geheimhoudingsplicht. Deze respondent gaf aan geen privé-informatie, gehoord van de hulpvrager zelf, te willen delen met de gekoppelde vrijwilliger (fragmentnr. 6.11). Verder gaf de respondent aan niet te weten in hoeverre ze welke informatie mag delen met de projectleiders van beide organisaties (fragmentnr. 6.28). De respondent zag het wel als taak om ernstige dingen, zoals bijvoorbeeld lichamelijk geweld, te melden bij haar organisatie (fragmentnr. 6.15). Uit de literatuur blijkt dat professionals een wettelijke verplichting hebben om de meldcode te gebruiken bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Voor vrijwilligersorganisaties geldt deze verplichting niet, maar ze mogen wel een stappenplan opstellen (Rijksoverheid, z.d.).

Aanpassingen

- De gezinnen, die deelnemen aan het project, moeten hun toestemming hebben gegeven tot informatie-uitwisseling.
- In het startgesprek moeten de projectleiders aan de vrijwilligers bekend maken dat de gezinnen hun toestemming hebben gegeven tot informatie-uitwisseling.

Conclusie

In dit hoofdstuk ging het om de vraag: 'Hoe verhouden de literatuur en de praktijk zich met elkaar en in hoeverre is aanpassing van informatie-uitwisseling nodig binnen het project 'Opgroeien met beperkingen'?'

Uit de gemaakte vergelijking van de literatuur met de informatie-uitwisseling binnen dit project is gebleken dat die beiden niet altijd gelijk op gaan. De voorgestelde aanpassingen zijn erop gericht om meer overeenstemming tussen literatuur en praktijk te realiseren. Deze aanpassingen zijn terug te vinden bij de aanbevelingen.

Betekenis en nut informatie-uitwisseling

Uit de literatuur blijkt dat het om uiteenlopende redenen waardevol is informatie uit te wisselen. Hoewel dit in de praktijk wordt bevestigd, is echter gebleken dat er nauwelijks informatie-uitwisseling plaatsvindt tussen de gekoppelde vrijwilligers.

Sturing en zelforganisatie

De literatuur laat zien dat het belangrijk is om in een samenwerking activiteiten te organiseren (Kaats & Opheij, 2014). Uit de praktijk komt naar voren dat er weinig tot niet wordt aangestuurd op informatie-uitwisseling. Men is hier echter wel toe bereid. Om continuïteit te geven aan de informatie-uitwisseling is borging nodig.

Behoefte informatie-uitwisseling

In de literatuur wordt benadrukt dat het in een samenwerking belangrijk is dat vrijwilliger en professional gemotiveerd zijn (Van Daal et. al., 2005). Uit de praktijk blijkt dat deze motivatie samenhangt met de behoefte van vrijwilligers aan informatie-uitwisseling. Zo hebben vrijwilligers behoefte aan informatie-uitwisseling wanneer men hier het belang van inziet.

Communicatievormen

Volgens de literatuur draagt het houden van overleg bij aan de informatie-uitwisseling tussen vrijwilligers (Van de Maat et. al., 2014). De praktijk laat zien dat de vrijwilligers de intervisie- en themabijeenkomsten nuttig vinden en dat het extra waardevol wordt gevonden als de gekoppelde vrijwilliger daar ook aanwezig is. Hieruit volgt dat door het inplannen van koppelmomenten tijdens de intervisie- en themabijeenkomsten de informatie-uitwisseling kan worden bevorderd.

Uit de literatuur blijkt dat het beter is verschillende communicatievormen te kiezen voor het uitwisselen van informatie, omdat die elkaar kunnen aanvullen (Groote et. al., 2011). Wanneer vrijwilligers verschillende communicatievormen gebruiken, afgestemd op hun behoeften, kan dat de informatie-uitwisseling stimuleren. Uit de praktijk bleek dat respondenten verschillende voorkeuren hebben qua communicatievorm.

Regels en geheimhoudingsplicht

Voor het uitwisselen van informatie zijn wettelijke regels van toepassing. Volgens artikel 8 Wbp (Thuis & Verhage-van Kooten, 2012) mogen persoonsgegevens alleen worden verwerkt als de betrokkene daarvoor toestemming heeft gegeven. Daarom is het van belang dat de aan het project deelnemende gezinnen toestemming hebben gegeven voor de informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers.

Hoofdstuk 5

“Wat zijn de ervaringen van verschillende organisaties, die met vrijwilligers werken, over het implementeren van een project welke toegepast kunnen worden op het project ‘Opgroeien met beperkingen’?”

Inleiding

In voorgaande hoofdstukken zijn de literatuur en tien vrijwilligers uit het project ‘Opgroeien met beperkingen’ aan het woord geweest over de samenwerking en de informatie-uitwisseling tussen professionals en vrijwilligers. In dit hoofdstuk wordt een andere partij gehoord, namelijk de vrijwilligersorganisaties *Humanitas* en *Malkander*. Met medewerkers van deze organisaties is gesproken over het implementeren van projecten. Dit had als doel om informatie en adviezen te verkrijgen welke toegepast kunnen worden op het project ‘Opgroeien met beperkingen’. Van de organisatie *Humanitas* te Utrecht is er gesproken met stadscoördinator Janina Hontscharenko. Ook is er gesproken met Rien van Doorn, voorzitter van *Humanitas* Nederrijn. Verder is er een gesprek geweest met Sociaal Werker Heddy Boon. Zij is werkzaam bij de organisatie *Malkander* te Ede. In deze gesprekken kwamen de volgende hoofdonderwerpen aan bod: verwachtingen voor alle deelnemende partijen, sturing en zelforganisatie en het invoeren van veranderingen binnen een project. Deze onderwerpen worden in dit hoofdstuk één voor één besproken. In een afsluitende conclusie wordt gezien hoe de informatie toegepast kan worden op het project ‘Opgroeien met beperkingen’.

5.1 Verwachtingen

In deze paragraaf worden belangrijke elementen genoemd die vooraf nodig zijn bij het starten van een project.

Hontscharenko vertelde dat een project staat of valt met duidelijkheid: “Als je vrijwilligers werft voor een project, is het belangrijk dat het hele pakket aangeboden kan worden zodat de ander weet wat er verwacht wordt. De ander moet hier dan zijn grenzen in aangeven”. Dit werd bevestigd door Van Doorn. Die duidelijkheid is volgens hem niet alleen belangrijk voor de vrijwilligers, maar ook voor de organisatie. Op deze manier weten beide partijen wat er verwacht wordt van de ander. Het opzetten van projecten vraagt veel werk vooraf, aldus Van Doorn. Uit de literatuur komt naar voren dat in de voorbereidingsfase alles geregeld moet worden om tot realisatie van het project te komen. Deze voorbereiding is klaar wanneer alles duidelijk is voor de uitvoerende partijen (Projectmanagement-training, z.d.). Van Doorn gaf aan dat het wel belangrijk is dat een vrijwilliger akkoord gaat met de taken en bijkomende activiteiten. Het MJD (z.d.) spreekt over een vrijwilligersovereenkomst. Hierdoor weet men wat er van elkaar verwacht wordt. Indien nodig kan men elkaar wijzen op de afspraken. Van Doorn gaf verder aan dat er duidelijkheid moet komen richting de vrijwilligers over de thema- en intervisiebijeenkomsten. Hij gaf aan dat er aan thema- en intervisiebijeenkomsten positieve kanten zitten voor de vrijwilliger die zeker benoemd moeten worden. Zo leren ze hier van elkaar en ze kunnen zichzelf ontplooien.

5.2 Sturing en zelforganisatie

In deze paragraaf wordt benoemd hoe andere organisaties de sturing en zelforganisatie vormgeven en waarmee rekening moet worden gehouden.

Er is geen eenduidige richtlijn te geven op de vraag wat de beste begeleiding is voor vrijwilligers. Alle vrijwilligers hebben eigen behoeftes en daar dient rekening mee gehouden te worden. “Sturing en zelforganisatie is iets wat op en neer blijft gaan”, aldus Hontscharenko. Dit houdt in dat er de ene keer meer aangestuurd moet worden dan de andere keer. Het is belangrijk om op de hoogte te zijn

van de behoeftes van de vrijwilligers zodat daarop ingespeeld kan worden. Wanneer de behoeftes duidelijk zijn, is het ook duidelijk wanneer er meer of minder sturing nodig is. Boon gaf eveneens aan dat de manier van begeleiding aan moet sluiten bij de vrijwilligers. Zo heeft de ene vrijwilliger meer sturing en begeleiding nodig dan de ander. Iemand die bijvoorbeeld gewend is om zelfstandig te werken, gaat liever zijn eigen gang en stelt al te veel bemoeienis niet zo op prijs. Verder zei Boon dat de begeleiding ook aangepast moet zijn op de taak van de vrijwilliger. Uit de literatuur komt naar voren dat dat er een balans moet worden gevonden in het bieden van ruimte aan de vrijwilliger om het werk te kunnen doen en het bieden van kaders die werkzaamheden afbakenen. Om achter deze balans te komen is een actief dialoog nodig (Simpel en Duidelijk, 2016).

Wanneer men wil dat vrijwilligers zelf activiteiten organiseren is het belangrijk om hen te enthousiasmeren, zo stelde Boon. Het is dan wel noodzakelijk om mee te kijken en bij te sturen waar nodig. Boon en Van Doorn gaven beiden aan dat sturing net zolang moet blijven plaatsvinden totdat de taken zeer duidelijk zijn voor de vrijwilliger. Daarna hoeft er minder gestuurd te worden.

Hontscharenko noemde manieren om de sturing aan de vrijwilligers vorm te geven. Zo werd verteld dat bij de organisatie *Humanitas* het contact met de vrijwilligers wordt onderhouden door middel van telefoongesprekken. Op deze manier zorgen zij voor continuïteit zodat informatie-uitwisseling blijft plaatsvinden. Verder zeiden zowel Hontscharenko als Boon dat de vrijwilligers het erg waarderen als er voor hen buiten het project om iets leuks georganiseerd wordt. Denk hierbij aan een borrel, een etentje of een muziekkavond. Hontscharenko gaf aan dat er bij zulke informele activiteiten veel ervaringen onderling worden uitgewisseld. Deze activiteiten moeten dan wel door de organisaties georganiseerd worden.

Georganiseerde bijeenkomsten zijn eveneens manieren om vrijwilligers aan te sturen. Oudenampsen, Nederland & Stavenuiter (2012) geven aan dat het belangrijk is dat vrijwilligers ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen tijdens intervisie en dat ze begeleid worden. Verder zeggen zij dat het houden van intervisie en het coachen van vrijwilligers nauw met elkaar samenhangt en elkaar aanvult. Hontscharenko legde uit dat het tijdens bijeenkomsten van belang is dat professionals oog hebben voor de vrijwilligers. Zo voelen zij zich gehoord en is er een grote kans dat ze de volgende bijeenkomst weer aanwezig zijn. Hontscharenko vervolgde dat het aan het einde van de bijeenkomsten de bedoeling is dat de vrijwilligers schriftelijk de situatie bij de hulpvragers weergeven. Op deze manier blijven de professionals op de hoogte. Van Doorn zei dat er duidelijkheid moet zijn over de frequentie van de bijeenkomsten. Daarnaast moet duidelijk gemaakt worden dat de thema- en intervisiebijeenkomsten onderdeel zijn van het vrijwilligerswerk en dat men daar wordt verwacht. Het kan voorkomen dat iemand een keer niet aanwezig is. Bij veel verzuim gaat men met de vrijwilliger in gesprek. Van Doorn zei: "Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend want we verwachten wel het één en ander van onze vrijwilligers". De Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (z.d.) beaamt dit. Zij zegt: "Vrijwilligerswerk is niet verplicht maar ook niet vrijblijvend". Dit heeft als reden dat organisaties en vrijwilligers moeten vertrouwen dat afspraken nagekomen worden. Een vrijwilligerscontract is hierin ondersteunend.

5.3 Veranderingen invoeren

In deze paragraaf komt aan bod hoe veranderingen bij een bestaand project ingevoerd kunnen worden en wat hierin belangrijk is.

Soms is het nodig om veranderingen door te voeren in een bestaand project. Hontscharenko gaf aan dat vrijwilligers dit in de eerste instantie niet prettig vinden; zeker niet wanneer ze hier geen reden toe zien. Uit de literatuur komt naar voren dat veranderingen in een organisatie rationele- en emotionele bezwaren en praktische belemmeringen op kunnen treden. Het is helpend wanneer men duidelijk maakt wat er voor de betreffende partijen concreet verandert. Verder is het goed om vooral ook de positieve gevolgen te benoemen (Movisie, z.d.). Hontscharenko gaf aan dat het belangrijk is te bedenken hoe een verandering aangekondigd gaat worden. Het aankondigen moet dusdanig gebeuren dat de vrijwilligers ook het nut gaan inzien. Bij *Humanitas* gebeurt dit door de vrijwilligers

te wijzen op zowel de voordelen voor het gezin als voor de eigen ontwikkeling. Verder is het nodig om de vrijwilligers zelf te laten beslissen of ze extra taken en activiteiten willen uitvoeren. Hierbij moet er gelet worden op eventuele overbelasting van vrijwilligers. Uit de literatuur komt naar voren dat in het proces van veranderen vaak de focus ligt op het willen; de bereidheid tot verandering. Het is echter ook een kwestie van kunnen en mogen (Movisie, z.d.). Mocht het zo zijn dat vrijwilligers niet mee willen gaan met de veranderingen, dan is het nodig dat zij weten dat er mogelijkheden zijn om deel te nemen aan een ander project. Van Doorn gaf aan dat er veranderingen ingevoerd kunnen worden gedurende een project. Wanneer dit invloed heeft op het werk van de vrijwilligers, is het belangrijk om hen daarvan op de hoogte te brengen. Als een vrijwilliger niet met de verandering mee wil gaan, moet er gezocht worden naar een oplossing. Dit kan ook betekenen dat de vrijwilliger besluit om te stoppen met het vrijwilligerswerk of een andere taak gaat uitvoeren.

Conclusie

In dit hoofdstuk ging het om de vraag: 'Wat zijn de ervaringen van verschillende organisaties, die met vrijwilligers werken, over het implementeren van een project?'.

Op basis van de gesprekken kan ten eerste geconcludeerd worden dat het verschaffen van duidelijkheid cruciaal is. Bij het starten van een project moet vooraf helder zijn wat de taken en bijkomende activiteiten van de vrijwilliger inhouden. Dit is voor zowel de organisatie als de vrijwilligers van belang. Ook moet het besef er zijn dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is. Daarom is het essentieel dat de vrijwilliger akkoord gaat met de taken en bijkomende activiteiten.

Een tweede conclusie is dat de manier van begeleiding van vrijwilligers afhankelijk is van individuele behoeftes en taken. Om daarop te kunnen inspelen is het van belang dat de organisatie die behoeftes kent. Voor de vrijwilligers moet duidelijk zijn dat thema- en intervisiebijeenkomsten onderdeel zijn van hun werk. Bij regelmatige afwezigheid van een vrijwilliger vindt daarover een gesprek plaats. Van belang is ook dat vrijwilligers hun grenzen kunnen aangeven richting de organisatie.

Continuïteit van informatie-uitwisseling kan bevorderd worden door zelf het contact met vrijwilligers te onderhouden door middel van telefoongesprekken. Daarnaast worden informele activiteiten erg gewaardeerd.

Ten slotte kan worden geconcludeerd dat bij het doorvoeren van veranderingen in een bestaand project de communicatie daarover van wezenlijk belang is. De verandering moet tijdig en zodanig worden aangekondigd dat de vrijwilliger inziet dat die zowel in het belang is van het gezin als van de eigen ontwikkeling. Dit om te voorkomen dat de verandering bij de vrijwilligers op weerstand stuit. Ook dient de organisatie er open over te zijn dat de vrijwilligers bij (dreigende) overbelasting kunnen overstappen naar een ander project.

Hoofdstuk 6

In dit hoofdstuk komt de eindconclusie aan bod waarin antwoord wordt gegeven op de vraagstelling die centraal staat in dit onderzoek. Daaruit volgen de aanbevelingen voor het project. Tot slot wordt in de discussie kritisch gekeken naar de resultaten en het onderzoeksproces.

6.1 Eindconclusie

De vraagstelling in dit onderzoek luidt als volgt:

Op welke manier kan de informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers in het project 'Opgroeien met beperkingen' van de organisaties Handje helpen en Taal doet meer verbeterd worden passend bij de wensen en behoeftes van de vrijwilligers ten bate van het gezinssysteem?

Uit de bestudeerde literatuur blijkt dat het waardevol is om informatie uit te wisselen. Het is dan wel noodzakelijk dat er activiteiten worden georganiseerd om de informatie-uitwisseling gaande te houden (Kaats & Opheij, 2014). Georganiseerde activiteiten en heldere werkafspraken zijn voorwaarden om een samenwerking op gang te brengen en te zorgen voor een optimaal resultaat in de gezinnen. Informatie-uitwisseling kan mondeling, schriftelijk of digitaal plaatsvinden. Er wordt aangeraden de vrijwilligers te laten kiezen tussen de communicatievormen (Groote et al., 2011). Voor de borging van het project is het van belang dat er geëvalueerd wordt en dat de projectleiders voor continuïteit zorgen. Bij veranderingen in het project is het belangrijk vrijwilligers daarvan tijdig op de hoogte te brengen en hen zowel het belang voor het gezin als voor de eigen ontwikkeling te laten inzien (Movisie, z.d.).

Op basis van de ervaringen van de respondenten wordt geconcludeerd dat er weinig tot geen aansturing is geweest op het uitwisselen van informatie. De respondenten gaven aan het wel waardevol te vinden om elkaar te spreken, omdat men elkaar kan aanvullen in het werk. Er werd echter ook de vraag gesteld of de informatie-uitwisseling iets zou toevoegen, aangezien de werkgebieden verschillend zijn. Hieruit wordt er geconcludeerd dat vrijwilligers in verschillende situaties elk hun eigen wensen, meningen en behoeftes hebben.

Respondenten gaven aan het belangrijk te vinden dat de projectleiders de eerste stappen zetten om tot informatie-uitwisseling te komen. Daarnaast vonden ze het ook belangrijk dat de wederzijdse afspraken en verwachtingen met betrekking tot het project duidelijk zijn. Respondenten gaven aan flexibiliteit belangrijk te vinden.

Wanneer er extra taken bij komen voor de vrijwilliger, is het van belang te vragen of ze hierin mee willen en kunnen gaan. Sturing wordt wenselijk gevonden, maar teveel verplichtingen zou te intensief zijn. Respondenten geven aan dat thema- en intervisiebijeenkomsten gewaardeerd worden, zeker wanneer de gekoppelde vrijwilliger aanwezig is. Hieruit wordt er geconcludeerd dat het waardevol is wanneer er tijdens de intervisiebijeenkomsten koppeltijd wordt ingepland. Daarnaast is het van belang dat vrijwilligers weten dat de bijeenkomsten verplicht zijn. Wanneer er gewerkt wordt met vrijwilligers, kan men verplichtingen scheppen, maar zijn er weinig tot geen sanctiemogelijkheden.

Op basis van de bestudeerde literatuur en de ervaringen van de respondenten kan het volgende worden geconcludeerd:

- Het is belangrijk om informatie uit te wisselen met als voorwaarde dat de respondenten hiertoe bereid zijn.
- Wanneer er activiteiten georganiseerd worden, komt er informatie-uitwisseling op gang.
- Het is noodzakelijk dat werkafspraken en verwachtingen van tevoren duidelijk zijn.
- Er is continuïteit en evaluatie nodig om het project te borgen.
- De behoefte van de respondenten om informatie uit te wisselen is afhankelijk van de situatie.
- Vrijwilligers hebben individuele meningen en behoeftes.

- De thema- en intervisiebijeenkomsten worden waardevol gevonden, zeker wanneer de gekoppelde vrijwilliger aanwezig is.
- Het is wenselijk dat er gevarieerd wordt tussen communicatievormen.

In bijlage 1 (Projectplan: 'Klappen met twee handen!') zijn de aanpassingen te vinden die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

6.2 Aanbevelingen

Wanneer besloten wordt om het project voort te zetten, is het nodig om de onderstaande aanbevelingen in acht te nemen. Deze aanbevelingen zijn tevens verwerkt in het herschreven projectplan (bijlage 1).

Start van het project

- Zorg dat tijdens het werven van vrijwilligers duidelijkheid wordt verschaft over de bijbehorende taken en activiteiten.
- Leg uit dat de vrijwilliger voor een vastgestelde tijd deelneemt aan het project.
- Benader hulpvragers, die voldoen aan het profiel, met de vraag of ze deel willen uitmaken van het project.
- Vraag de hulpvragers om toestemming voor het uitwisselen van informatie tussen de gekoppelde vrijwilligers.
- Laat een gezin deelnemen aan het project wanneer er twee vrijwilligers beschikbaar zijn.
- Begin met een startgesprek met de vrijwilligers die gekoppeld worden. Laat de vrijwilligers een contract ondertekenen met de werkafspraken.
- Stel de gekoppelde vrijwilligers op de hoogte van het feit dat de gezinnen toestemming hebben gegeven tot het uitwisselen van informatie.
- Start het project met drie bijeenkomsten. Daarna kunnen de vrijwilligers starten in de gezinnen.

Contactmomenten

- Organiseer informele activiteiten waar de gekoppelde vrijwilligers elkaar ontmoeten.
- Vertel de vrijwilligers dat er twee verplichte contactmomenten per jaar moeten plaatsvinden. Meerdere contactmomenten kunnen, indien gewenst, onderling geregeld worden.
- Vertel elk koppel dat ze een communicatievorm mogen kiezen die bij hen past.
- Zorg voor continuïteit door regelmatig te evalueren met de vrijwilligers.

Individuele wensen en behoeftes

- Ga actief het dialoog aan met de vrijwilligers om zicht te krijgen op de wensen en behoeftes van de vrijwilligers.

- Houd, met betrekking tot sturing en zelforganisatie, rekening met de individuele wensen en behoeftes van de vrijwilligers.

Veranderingen in het project

- Breng vrijwilligers tijdig op de hoogte van veranderingen in het project en benoem de voordelen.
- Laat vrijwilligers zelf beslissen of ze wel of niet mee willen gaan met de veranderingen. Wanneer men niet mee wil gaan, nemen ze niet langer deel aan het project.

Intervisiebijeenkomsten

- Organiseer koppelmomenten tijdens intervisiebijeenkomsten.
- Loop rond tijdens de koppelmomenten, vraag hoe de informatie-uitwisseling verloopt en waar de vrijwilligers behoefte aan hebben.
- Laat de vrijwilligers tijdens de intervisiebijeenkomst kort de situatie beschrijven bij de hulpvrager. Zo blijven de projectleiders op de hoogte.

6.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Wanneer de aanbevelingen van dit onderzoek toegepast worden, is het raadzaam om een onderzoek te doen naar het effect van de informatie-uitwisseling op de gezinssystemen. Daarnaast is het goed om de werking van de interventies in het oog te houden en om deze, indien nodig, aan te passen.

6.4 Discussie

Middels een SWOT-analyse wordt er kritisch terug geblikt op de beslissingen die van invloed zijn geweest op de kwaliteit van dit onderzoek. De sterktes, kansen, zwaktes en bedreigingen van dit onderzoek worden in kaart gebracht. Daarna zal elk genoemd onderdeel verder worden toegelicht. Verder zullen de onderzoeksdoelstellingen worden geëvalueerd. Hierbij zal gekeken worden in hoeverre de doelstellingen behaald zijn.

SWOT-Analyse

Sterktes

- Actueel, vernieuwend en uniek onderwerp.
- Recente en wetenschappelijke literatuur.
- Verschillende meningen en partijen komen aan bod en worden afgewogen.
- Inzicht in de wensen en behoeftes van de vrijwilligers.
- Een herschreven projectplan.
- Fragmentnummers meerdere keren gebruikt.

Kansen

- Aan professionals worden handvaten gegeven in de omgang met vrijwilligers.
- Mogelijkheid om de informatie over de beschreven samenwerkingsvorm te integreren in andere organisaties.
- Inzicht over het implementeren van projecten.

Zwaktes

- Niet alle vrijwilligers zijn geïnterviewd.
- Drie respondenten zijn telefonisch geïnterviewd.
- Twee respondenten zijn gestopt bij het project.
- Eén respondent is niet gekoppeld.
- De eerste twee interviews hebben minder diepgang.
- Er zijn een beperkt aantal organisaties benaderd.

Bedreigingen

- In de beginsituatie was de focus van de hoofdvraag onjuist.
- Geen literatuuronderzoek over de samenwerking tussen vrijwilliger en vrijwilliger.

Sterktes

Actueel, vernieuwend en uniek onderwerp

In onze huidige samenleving wordt er steeds meer samengewerkt met vrijwilligers (Elich, 2013). Dit maakt het onderwerp van deze scriptie hoogst actueel. Daarnaast is het onderwerp vernieuwend en uniek. Zo hebben de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* een samenwerkingsvorm gecreëerd waarin vrijwilligers met vrijwilligers samenwerken. Over deze samenwerkingsvorm is niets in de literatuur terug te vinden. Door dit onderzoek is er een begin gemaakt in de literatuur- en praktijkstudie naar deze samenwerkingsvorm.

Recente en wetenschappelijke literatuur

In deze scriptie is gebruik gemaakt van recente literatuur. Hiervoor is gekozen omdat het over een onderwerp gaat waarin nieuwe ontwikkelingen zijn geweest. Op deze manier sluit de gevonden literatuur aan bij het onderwerp en is het risico op achterhaalde literatuur verkleind. De bronnen zijn afkomstig uit de jaren 2005 - 2016. Het merendeel van die bronnen komt uit de jaren 2012 - 2014.

De kwaliteit van de gebruikte bronnen zijn kritisch beoordeeld. Zo zijn de bronnen gerelateerd aan het vakgebied de hulpverlening waardoor de informatie aansluit bij het onderwerp uit de scriptie. De gebruikte bronnen zijn bestaande publieke documenten zoals kennisinstituten (Rijksoverheid, Movisie, Verwey-Jonker Instituut, SCP, NJI), databestand (HBO Kennisbank), boeken, pdf-bestanden en vakbladen. Deze bronnen zijn wetenschappelijk en de schrijvers deskundig. Mede op deze manier hebben we de betrouwbaarheid van dit onderzoek gewaarborgd.

Verschillende meningen en partijen

In deze scriptie komen verschillende partijen aan bod: de literatuur, vrijwilligers en professionals uit organisaties. Door het onderwerp vanuit verschillende kanten te benaderen is er een vollediger beeld ontstaan. Verschillende meningen en denkwijzen zijn opgenomen en met elkaar afgewogen wat het onderzoek heeft versterkt. Het onderzoek is hierdoor valide geworden doordat praktijk en theorie is vergeleken.

Inzicht in de wensen en behoeftes

Er is inzicht gekomen in de verschillende wensen en behoeftes van de vrijwilligers. Dit zorgt ervoor dat de aanbevolen verbeteringen aansluiten bij de vrijwilligers in het project. Het vergroot de kans dat vrijwilligers positieve ervaringen opdoen in het project, waardoor ze met meer tevredenheid hun werkzaamheden uitvoeren.

Herschreven projectplan

Dit onderzoek heeft een herschreven projectplan opgeleverd voor de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer*. Dit maakt het eenvoudiger om de aanbevelingen te implementeren in het project.

Fragmentnummers

Tijdens het beantwoorden van hoofdstuk 3 kwamen we erachter dat sommige fragmenten onder meerdere kernlabels pasten. Wanneer bleek dat de fragmenten voor meerdere kernlabels van toegevoegde waarde konden zijn, is besloten om deze fragmenten voor meerdere kernlabels te gebruiken. De reden hiervoor was dat op deze manier de interviews met de respondenten optimaal gebruikt konden worden. Een bijkomend voordeel was dat op deze manier geen eenzijdige interpretatie is gegeven aan een bepaald fragment.

Kansen

Handvaten voor professionals

Deze scriptie geeft professionals handvaten in de omgang met vrijwilligers. De vrijwilligers hebben hun wensen en behoeftes aangegeven, aangaande de professionals, en dit kan toegevoegde waarde hebben voor professionals uit andere vrijwilligersorganisaties.

Samenwerkingsvorm integreren in andere organisaties

Door dit onderzoek is er een begin gemaakt in de literatuur- en praktijkstudie naar de beschreven samenwerkingsvorm. Het kan zijn dat het in de toekomst vaker voor komt dat vrijwilligers en vrijwilligers samenwerken. Andere vrijwilligersorganisaties hebben dan de mogelijkheid om de verworven kennis in dit onderzoek te integreren.

Implementeren van projecten

Deze scriptie geeft inzicht over het implementeren van projecten in vrijwilligersorganisaties. De professionals uit andere vrijwilligersorganisaties kunnen de inzichten toepassen bij het starten van projecten.

Zwaktes

Niet alle vrijwilligers zijn geïnterviewd

Niet alle vrijwilligers uit het project zijn geïnterviewd. De reden hiervoor is dat de vrijwilligers beschermd werden tegen overbelasting en dus niet benaderd konden worden. In totaal zijn tien van de twintig vrijwilligers geïnterviewd. Dit betekent dat niet elke ervaring, wens en behoefte van de vrijwilligers is opgenomen in deze scriptie hetgeen nadelig is voor de validiteit van het onderzoek. Doordat het merendeel van de antwoorden van de respondenten overeenstemmen, stellen we dat er sprake is van betrouwbaarheid van het praktijkonderzoek.

Drie respondenten zijn telefonisch geïnterviewd

Wegens persoonlijke omstandigheden konden drie vrijwilligers niet geïnterviewd worden tijdens een ontmoeting. Om die reden zijn die interviews telefonisch afgenomen. Het nadeel hiervan was dat de non-verbale communicatie niet te zien was. Dit maakte het voeren van een gesprek lastiger. Toch is er voor gekozen om hen telefonisch te interviewen, omdat op deze manier wel inzicht verkregen werd in hun ervaringen, wensen en behoeftes. Tijdens deze interviews zijn alle interviewvragen aan bod gekomen en is gemeten wat gemeten moest worden. Dit geeft aan dat deze interviews valide zijn.

Twee respondenten zijn gestopt bij het project.

Twee van de tien respondenten namen geen deel meer aan het project tijdens de afname van het interview. Zij vertelden met terugwerkende kracht iets over hun ervaringen, wensen en behoeftes aangaande het project. Tijdens deze interviews kon dus niet de actuele situatie gemeten worden. Ook stond het project wat verder van hen af waardoor ze zich er mogelijk niet zelf bij betrokken voelden. Het is daarom de vraag of de interviews valide en betrouwbaar zijn. De antwoorden bleken echter overeen te stemmen met de antwoorden van de andere respondenten. Om deze reden wordt gesteld dat de interviews betrouwbaar zijn. De kans op validiteit is vergroot doordat de organisatie rondom het project onveranderd is gebleven. Hierdoor is de verkregen informatie nog steeds actueel.

Geen koppel

Eén respondent was nog niet gekoppeld aan een vrijwilliger. Wel zat deze respondent in het project en nam deel aan de bijeenkomsten. De respondent kon dus wel iets vertellen over de ervaringen aangaande het project en de bijeenkomsten. In het project gaat het echter over de koppeling van twee vrijwilligers en hier kon de respondent niets over vertellen. Daardoor is het de vraag of dit interview valide is. Toch kan gezegd worden dat het interview valide is. De reden hiervoor is dat het

de huidige situatie weergaf in het project. Dat maakt dit interview juist ook sterk. Zo is er een aanbeveling geschreven over de koppeling van de vrijwilligers in het project. Verder had de respondent ideeën over de informatie-uitwisseling en wat de eigen wensen en behoeftes hierin zijn. Om die reden is de respondent dan ook geïnterviewd.

De eerste twee interviews hebben minder diepgang

Onze hoofdvraag ging in de beginperiode over de ervaring van de vrijwilligers in het project. Tijdens de eerste twee interviews werd ingezien dat er weinig tot geen ervaring was. De focus was hierdoor onjuist waardoor de eerste twee interviews minder diepgang hebben. Bij de andere interviews is de focus verschoven naar de wensen en behoeftes van de vrijwilligers. Daardoor hebben deze interviews wel meer diepgang gekregen.

Beperkt aantal organisaties benaderd

In hoofdstuk 5 is gesproken met drie professionals, afkomstig uit twee organisaties. Voor de betrouwbaarheid is het beter wanneer de verkregen informatie uit meerdere organisaties komt. In verband met de tijd is dit niet mogelijk gebleken. Om de informatie te versterken en betrouwbaar te maken is er literatuur toegevoegd aan dit hoofdstuk.

Bedreigingen

Onjuiste hoofdvraag

In de beginsituatie was de focus van de hoofdvraag onjuist waardoor twee interviews minder diepgang hadden. Om die reden is de focus verschoven naar de wensen en behoeftes van de vrijwilligers. Ook is besloten dat er een manier gevonden moest worden om de gedachtestroom over de wensen en behoeftes los te krijgen. Het bleek namelijk dat in eerste instantie alleen oppervlakkige antwoorden werden gegeven. Om die reden is er gebruik gemaakt van een interventie. De respondenten moesten rond het woord 'informatie-uitwisseling' woorden opschrijven die zij hierbij vonden passen (zie bijlage 12). Op die manier kregen de respondenten gelegenheid om rustig na te denken en hun gedachten op papier te zetten. Later werd hierover met hen in gesprek gegaan. Op deze manier kwam er meer diepgang in de gesprekken.

Geen literatuur

Tijdens het literatuuronderzoek bleek dat er geen literatuur te vinden was over de samenwerking tussen vrijwilligers en vrijwilligers. Daarom is hierover geen informatie toegevoegd. Wel was er veel informatie te vinden over de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. Deze informatie is verwerkt in hoofdstuk 2. De reden hiervoor is dat de vrijwilligers aangestuurd worden door professionele projectleiders en het dus nuttige informatie kan opleveren.

Onderzoeksdoelstellingen

Macroniveau (de organisaties Handjehelpen en Taal doet meer)

Aan het eind van dit onderzoek hebben de organisaties Handjehelpen en Taal doet meer handvaten gekregen in hun begeleidersrol ten aanzien van de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking tussen de gekoppelde vrijwilligers en kunnen ze met de gegeven acties aan het werk om de informatie-uitwisseling te verbeteren ten behoeve van de gezinssystemen. Deze informatie kan ook gedeeld worden met soortgelijke organisaties.

Dit onderzoek heeft de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* een herschreven projectplan opgeleverd (zie bijlage 1). Dit projectplan geeft de projectleiders handvaten in hun begeleidersrol ten aanzien van de informatie-uitwisseling en kan gedeeld worden met soortgelijke organisaties. Er kan gesteld worden dat dit doel is bereikt.

Mesoniveau (de gekoppelde vrijwilligers)

Binnen dit onderzoek krijgen de organisaties Handjehelpen en Taal doet meer een herschreven projectplan waarin de interventies zullen aansluiten op de wensen en de behoeftes van de vrijwilligers.

Dit onderzoek heeft de organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* een herschreven projectplan opgeleverd (zie bijlage 1). De vrijwilligers hebben hun wensen en behoeftes kenbaar gemaakt waar in het projectplan rekening mee is gehouden. Op deze manier sluiten de interventies aan bij de vrijwilligers. Er kan worden gesteld dat dit doel is bereikt.

Microniveau (de deelnemende gezinnen)

Het eindresultaat van dit onderzoek levert een herschreven projectplan op omtrent de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking van de gekoppelde vrijwilligers. Het doel hiervan is dat de informatie-uitwisseling binnen de samenwerking van de gekoppelde vrijwilligers verbeterd zal worden waardoor de gezinssystemen zo goed mogelijk ondersteund worden.

Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is dat het gezinssysteem zo goed mogelijk ondersteund wordt. Het is nog niet duidelijk of dit doel bereikt is/zal worden. Wanneer de aanbevelingen doorgevoerd zijn, kan er een nulmeting gedaan worden in het gezinssysteem. Dit staat beschreven in het herschreven projectplan (bijlage 1). Deze nulmeting zal duidelijk maken in hoeverre deze doelstelling bereikt is.

Bibliografie

- Aa, A. van der, (2009, oktober). Samen slimmer: Kennisdeling over reële maatschappelijke vraagstukken in online platforms en netwerken [Online publicatie]. *Ketens en netwerken*. Gedownload op 12 november 2015, van <http://www.ketens-netwerken.nl/resources/uploads/files/samen%20slimmer.pdf>
- Baarda, B. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (derde druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Boer, A. de, & Klerk, M. de. (2013.). *Literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Geraadpleegd op 23 februari 2016, van file:///C:/Users/120950/Downloads/Informeel%20zorg%20in%20Nederland_web.pdf
- Capelleveen, J.W. van. (2015, 30 mei). *5 nadelen van het thuiswerken: Het grootste gevaar: afleiding van de alledaagse omstandigheden*. Geraadpleegd op 2 maart 2016, van <http://www.anderssamenwerken.nl/hnw/nadelen-thuiswerken.html>
- Daal, H.J. van, Winsemius, A., & Plemer, E. (2005, juli). *Vrijwilligers en beroepskrachten: Verslag van een verkennend onderzoek naar hun relatie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- De Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk. (z.d.). *Vrijwilligerscontract*. Geraadpleegd op 22 juni 2016, van <https://www.nov.nl/standpunten/vrijwilligerscontract>
- Doelman-van Geest, H.A. (2013, juli). *Blik op: samenspel formele en informele zorg*. Gedownload op 28 februari 2016, van <http://www.tympan.nl/sites/default/files/0568%20blik%20op%20samenspel%20formele%20en%20informele%20zorg%20k35.pdf>
- Elich, J. (2013, 17 september). Nieuwsbericht: Participatiesamenleving? Bezuinigingen ondermijnen eigen kracht burgers. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://www.mogroep.nl/actueel/nieuws/2522-participatiemaatschappij-bezuinigingen-ondermijnen-eigen-kracht-burgers>
- Fleuren, M., Wiefferink K. & Paullussen, T. (2004.). *Determinants of innovation within health care organizations*. Gedownload op 22 februari 2016, van <file:///C:/Users/121267/Downloads/artikel%20review%20Int.%20J.%20Qual.%20Health%20Care.PDF>
- Gaag, R., van der, Klein, M. van der. (2012, juni.). *Tien cases uit de pedagogische civil society: professionals en vrijwilligers werken samen*. Gedownload op 23 februari 2016, van http://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/tien-cases-uit-de-pedagogische-civil-society_2801_web.pdf
- Gemeente Renkum. (2013, oktober). *Samen doen, komt voor elkaar!* Gedownload op 23 december 2015, van <http://vrijwilligrenkum.nl/wp-content/uploads/2013/06/vrijwilligerskrant.pdf>
- Gemeente Rotterdam. (2007, februari). *Meedoen door taal*. Gedownload op 23 december 2015, van <http://www.rotterdam.nl/JOS/Document/meedoen/Meedoendoortaal.pdf>
- Groepsdynamiek. (z.d.). *Interviews*. Geraadpleegd op 21 februari 2016, van <http://www.groepsdynamiek.nl/interviews.html>

Groote, G., Hugenholz, C., & Klaassen, D. (2011). *Projecten leiden: Methoden en technieken voor projectmatig werken* (25^e geheel herziene druk). Houten: Unieboek | Het Spectrum.

Gulik, S. van. (z.d.). *Mondelinge overdracht*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://hh.surfsharekit.nl:8080/get/smpid:32534/DS2/>

Handjehelpen. (2015). *Opgroeien met beperkingen*. Rapport. Utrecht: Auteur.

Handjehelpen. (z.d.). *Handjehelpen: Gewoon doen!* Geraadpleegd op 12 november 2015, van http://www.handjehelpen.nl/over-ons/organisatie/423_NL

Houten, M. van. (2012, 23 juni). 'Participatie van de burger is echt nodig'. *Trouw*. Geraadpleegd op 23 december 2015, van <http://www.trouw.nl/tr/nl/4500/Politiek/article/detail/3275832/2012/06/23/Participatie-van-de-burger-is-echt-nodig.dhtml>

Huisjes, M. (z.d.). Professionals en vrijwilligers hebben elkaar nodig. *Professionele kracht, vrijwillige kracht, eigen kracht: samen voor jeugd*, 22-31. Gedownload op 28 februari 2016, van <http://www.vrijwillige-inzet.nl/fileadmin/www.vrijwillige-inzet.nl/brochures/DEFbrochure.pdf>

Instituut voor Sociotherapie. (2005, 2 januari). *Beroepsprofiel voor Sociotherapeuten*. Geraadpleegd op 22 februari 2016, van <http://www.sociotherapie.nl/soc01.htm>

Kaats, E. & Opheij, W. (2014). *Leren samenwerken tussen organisaties: Allianties netwerken ketens partnerships*. Deventer: Vakmedianet.

Keinemans, S., Door, L. van, (2013, 5 oktober). *Ruttes participatiesamenleving is ethisch discutabel*. Geraadpleegd op 21 januari 2016, van <http://www.socialevraagstukken.nl/ruttes-participatiesamenleving-is-ethisch-discutabel/>

Klein, M. van der, Bulsink, D., & Gaag, R. van der. (2012). *Pedagogische civil society voor beginners: Hoe professionals en vrijwilligers goed kunnen samenwerken rond jeugd en gezin*. Gedownload op 28 februari 2016, van http://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/Pedagogische-civil-society-voor-beginners_2801_web.pdf

Klerk, M. de, Boer, A. de, Kooiker, S., Plaisier, I., & Schyns, P. (2014, september). *Hulp geboden: Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*. Gedownload op 27 april 2016, van http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2014/Hulp_geboden

Klein Wolterink, G. & Krijgsman, J. (2012, 13 november). *Een checklist voor informatie-uitwisseling in de zorg*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <https://www.nictiz.nl/SiteCollectionDocuments/Whitepapers/12017%20Een%20checklist%20voor%20informatie-uitwisseling%20in%20de%20zorg.pdf>

Krijgsman, J. & Ottenheijm, S. (2015, 11 september). *Advies ter verbetering van informatie-uitwisseling in de zorg: Aanbevelingen voor inhoudelijke prioriteiten en samenwerking*. Geraadpleegd op 19 mei 2016, van https://www.nictiz.nl/SiteCollectionDocuments/Rapporten/Advies_informatie_uitwisseling_Nictiz_na_ar_minister_Schippers.pdf

Legierse, A. (2004, november). *Typen vragen bij onderzoeksopdrachten*. Geraadpleegd op 29 december 2015, van <http://www.daltondeventer.nl/DONderzoek/map/legierse-onderzoek>

Luitgaarden, G. van de. (2013, 18 december). *Inzet van vrijwilligers in de zorg voor mensen met multiproblematiek*. Geraadpleegd op 29 februari 2016, van <http://www.dewijkin.nl/sociale-uitsluiting/inzet-van-vrijwilligers-in-de-zorg-multiproblematiek/>

Maat, J.W., van de, Oude Avenhuis, A., & Xanten, H. van. (2014, maart). *Samenwerken tussen zorg en welzijn: nu is de tijd*. Geraadpleegd op 19 mei 2016, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Samenwerken-tussen-zorg-en-welzijn-nu-is-de-tijd%20%5BMOV-2346033-1.0%5D.pdf

Masselman, A. (2014, 23 mei). *Alles is liefde*. Geraadpleegd op 29 december 2015, van <http://prisma coaching.com/blog/het-gezin-als-systeem>

Medezeggenschap Sociale Werkbedrijven. (z.d.). *Schriftelijke en mondelinge communicatiemiddelen – OR*. Geraadpleegd op 12 april 2016, van <http://www.mzsw.nl/informatiecentrum/communicatie-achterban/schriftelijke-en-mondelinge-communicatiemiddelen/>

Mertens, J. (2010). *Praktijkonderzoek voor bachelors*. Gedownload op 23 februari 2016. http://www.coutinho.nl/winkel/html_pages/46900029/Aspecten_van Onderzoek.pdf

Ministerie van VWS. (2014, september). *Toekomst agenda & informele zorg en ondersteuning*. Gedownload op 28 februari 2016, van http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site_EM/docs/pdf/Toekomstagenda-informele-zorg.pdf

MJD. (z.d.). *Vrijwilligersovereenkomst*. Geraadpleegd op 22 juni 2016, van <http://www.mjd.nl/vrijwilligerswerk/kennisbank/vrijwilligersovereenkomst>

Morren, S. (2015, 9 juli). *Patiëntgegevens uitwisselen via WhatsApp, mag dat?* Geraadpleegd op 12 april 2016, van <http://www.medischondernemen.nl/medisch-ondernemen/patientgegevens-uitwisselen-via-whatsapp-mag-dat>

Movisie. (2014, 13 november). *Grenzen aan de verantwoordelijkheid van vrijwilligers?*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <https://www.movisie.nl/artikel/grenzen-aan-verantwoordelijkheid-vrijwilligers>

Movisie. (2015, 15 april). *Transitie jeugdzorg: een overzicht*. Geraadpleegd op 10 november 2015, van <https://www.movisie.nl/artikel/transitie-jeugdzorg-overzicht>

Movisie. (z.d.). *Omgaan met weerstand*. Gedownload op 22 juni 2016, van <http://www.daltondeventer.nl/cursus1213/daco/map/Omgaan%20met%20weerstand.pdf>

Movisie. (z.d.). *Samenspel tussen formele en informele zorg*. Gedownload op 28 februari 2016, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Prestatieveld4/Samenspel%20tussen%20formele%20en%20informele%20zorg.pdf

Nederlands Jeugd Instituut. (z.d.). *Implementatie*. Geraadpleegd op 21 februari 2016, van <http://www.nji.nl/nl/Implementatie/Implementeren-met-effect/Wat-is-implementeren>

Nefarma (z.d.). *Informatie-uitwisseling*. Geraadpleegd op 9 maart 2016, van <http://www.nefarma.nl/website/partner-in-de-zorg/zorgthemas/informatie-uitwisseling>

Nieweg, R. & Groenhuis, M. (2013, september). *Flexibele standaardisatie mondelinge overdracht*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://docplayer.nl/6170349-Flexibele-standaardisatie-mondelinge-overdracht-drs-r-nieweg-en-drs-m-groenhuis-share-your-talent-move-the-world.html>

Nictiz. (z.d.). *Interoperabiliteitsmodel*. Geraadpleegd op 23 mei 2016, van <https://www.nictiz.nl/standaardisatie/interoperabiliteitsmodel>

Onderwijsadviesbureau Dekkers. (2014, 31 januari). *De toetswinkel-Betrouwbaarheid en validiteit* [Videobestand]. Geraadpleegd op 15 maart 2016, van <https://www.youtube.com/watch?v=h9fKSyYOIqM>

Oomkes, F.R. (1995). *Non-verbale communicatie: woordenloze waarheid*. Gedownload op 12 april 2016, van https://www.coachlink.nl/kennisbank/artikel/203627/non_verbale_communicatie/

Os, R. van. (2014, 3 april). *Communicatie in de jeugdzorg: fysiek of digitaal?* Geraadpleegd op 2 maart 2016, van <http://www.thorax.nl/fysiek-of-digitaal-communicatie-in-de-jeugdzorg/>

Oudenampsen, D., Nederland, T. & Stavenuiter, M. (2012, februari). *Vrijwillig, effectief en efficiënt: Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*. Gedownload op 22 juni 2016, van http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/Vrijwillig-effectief-en-efficient_Handreiking_3869_web.pdf

Profi-leren. (z.d.). *Communicatiemiddelen*. Gedownload op 12 maart april 2016, van http://www.profi-leren.nl/files/oa_dc_40_communicatiemiddelen.pdf

Projectmanagement-training. (z.d.). *Voorbereidingsfase*. Geraadpleegd op 22 juni 2016, van <https://www.projectmanagement-training.nl/voorbereidingsfase/>

Rijksoverheid. (2013, 17 september). *Troonrede 2013*. Geraadpleegd op 10 november 2015, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>

Rijksoverheid. (z.d.). *Burgerparticipatie*. Geraadpleegd op 10 november 2015, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/burgerschap/inhoud/burgerparticipatie>

Rijksoverheid. (z.d.). *Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling*. Geraadpleegd op 19 mei 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode>

Rijksoverheid. (z.d.). *Vrijwilligerswerk*. Geraadpleegd op 1 februari 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk>

Rijn, M.J. van. (2015, 24 juni). *Voortgangsrapportage Informele Zorg*. Gedownload op 10 november 2015, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/06/24/kamerbrief-over-voortgangsrapportage-informele-zorg>

Sandd. (z.d.). *Tips voor meer respons*. Geraadpleegd op 23 februari 2016, van <http://www.sandd.nl/content/tips-direct-mail/tips-09/>

Simpel en duidelijk. (2016, 20 maart). *Waar gaat het fout met vrijwilligers?* Geraadpleegd op 22 juni 2016, van <http://www.simpelenduidelijk.nl/waar-gaat-het-fout-met-vrijwilligers/>

Slimmer Zorgen. (2014, 21 oktober). *Het Elektronisch Patiëntendossier*. Geraadpleegd op 12 april 2016, van <http://www.slimmerzorgen.nl/het-elektronisch-patientendossier/>

Staat van de Gezondheidszorg. (2011, oktober). *Informatie-uitwisseling in de zorg: ICT lost knelpunten zonder standaardisatie van de informatie-uitwisseling niet op*. Gedownload op 2 maart 2016, van http://www.igz.nl/Images/2011-10%20Staat%20van%20de%20Gezondheidszorg%202011_tcm294-310059.pdf

Steyaert, J. & Knaeps, J. (2016, 24 maart). *Mantelzorg: over wat is en zou kunnen zijn: Unieke kansen voor gezinszorg*. Geraadpleegd op 12 april 2016, van <http://sociaal.net/analyse-xl/mantelzorg-is-en-zou-kunnen/>

Thorax. (z.d.). *Fysieke en digitale communicatie in de zorg*. Geraadpleegd op 2 maart 2016, van <http://www.thorax.nl/kennis-en-expertise/fysieke-en-digitale-communicatie-in-de-zorg/>

Thuis, M., Verhage-van Kooten, M. (2012). *Wetgeving: Zorg en welzijn* (18^e herziene druk). Den Haag: Sdu.

Tonkens, E., Broeke, J. van den, & Hoijsink, M. (2009). *Op zoek naar weerkaatst plezier: Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Gedownload op 28 februari 2016, van <http://kennisbank.hva.nl/document/495628>

Vilans. (2011). *Film laat belang vrijwilligers in zorg zien*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://www.sozio.nl/film-laet-belang-vrijwilligers-in-zorg-zien/1023987>

Zorg Beter met Vrijwilligers. (z.d.). *Film: Toekomst vrijwilligerswerk in de zorg*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Film-Toekomst-vrijwilligerswerk-in-de-zorg.html>

Zorg Beter met Vrijwilligers. (z.d.). *Samenwerking*. Geraadpleegd op 18 mei 2016, van http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/Site_ZBMV/docs/pdf/Samenwerking_LR.pdf

Zorg Beter met Vrijwilligers. (z.d.). *Samenwerken: eerste suggesties*. Geraadpleegd op 19 mei 2016, van http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/site_zbmV/docs/pdf/praktische_tips_suggesties_samenwerking_zbmV.pdf

Inhoudsopgave bijlagen

Bijlage 1	
Projectplan 'Klappen met twee handen!'	63
Bijlage 2	
Interviewvragen vrijwilligers	78
Bijlage 3	
Kernlabels en fragmentnummers	79
Bijlage 4	
4.1 Uitgetypt interview K	111
4.2 Geschrapt interview K	115
4.3 Gefragmenteerd interview K	118
Bijlage 5	
5.1 Uitgetypt interview F	122
5.2 Geschrapt interview F	128
5.3 Gefragmenteerd interview F	131
Bijlage 6	
6.1 Uitgetypt interview A	138
6.2 Geschrapt interview A	145
6.3 Gefragmenteerd interview A	150
Bijlage 7	
7.1 Uitgetypt interview H & N	159
7.2 Geschrapt interview H & N	168
7.3 Gefragmenteerd interview H & N	172
Bijlage 8	
8.1: Uitgetypt interview A & J	179
8.2: Geschrapt interview A & J	191
8.3: Gefragmenteerd interview A & J	196
Bijlage 9	
9.1: Uitgetypt interview G	205
9.2: Geschrapt interview G	212
9.3: Gefragmenteerd interview G	216
Bijlage 10	
10.1: Uitgetypt interview L	223
10.2: Geschrapt interview L	229
10.3: Gefragmenteerd interview L	232
Bijlage 11	
11.1: Uitgetypt interview W	237
11.2: Geschrapt interview W	242
11.3: Gefragmenteerd interview W	246

Bijlage 12	
Interventie tijdens interviews	254
Bijlage 13	
Interviewvragen organisaties	257
Bijlage 14	
Gespreksverslagen organisaties	258

Bijlage 1: Projectplan ‘Klappen met twee handen!’

Onderstaand projectplan is aangepast aan de bevindingen die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen. De aanpak van activiteiten en de werkwijze (januari 2017 – december 2018) betreffen vooral de grootste wijzigingen. Daarnaast zijn de risico's van dit project opgenomen.

Verder is aan het project een nieuwe naam gegeven, namelijk ‘Klappen met twee handen!’. De reden hiervoor is dat er wordt verwacht dat de vrijwilligers een positief effect tot stand brengen en dit mag weerklank vinden in de naam.

KLAPPEN MET TWEE HANDEN!

1 jan 2015 – 1 jan 2018



Angelique Heerdink, Gerhilde Mulder & Nadine de Mooij

OPGROEIEN MET EEN BEPERKING & TAALACHTERSTAND IN ARMOEDE

Voor een kind met een beperking kan het moeilijk zijn om aan het gewone sociale leven deel te nemen. Als datzelfde kind in armoede opgroeit in een gezin waar Nederlands niet de moedertaal is, wordt de kans op 'gewoon meedoen' nog kleiner. Immers, de ouders hebben door hun taalachterstand en leven in armoede zelf al de nodige moeite om aan het maatschappelijk leven deel te nemen. Hierdoor kan het moeilijker zijn om hun kinderen te helpen bij het 'gewoon meedoen'.

Voor het kind (met een beperking) betekent armoede minder mee kunnen doen met zijn leeftijdgenoten. Zo is er bijvoorbeeld geen geld voor speelgoed waardoor de ontwikkeling minder gestimuleerd wordt. Veel van deze kinderen hebben ook geen fiets waardoor ze niet verder komen dan de eigen buurt. Verder is er vaak ook geen geld voor zwemlessen en voor deelname aan een sportclub waardoor de vriendenkring erg beperkt blijft. Wanneer er sprake is van een intellectuele achterstand is er vaak geen geld voor bijlessen waardoor het kind nog meer achterop raakt. Goede schoolprestaties zijn nodig voor de ontwikkelingskansen van het kind. Ondersteuning van het kind met een beperking is soms noodzakelijk om het hele gezin overeind te houden.

Handjehelpen

Handjehelpen is een professioneel geleide vrijwilligersorganisatie die reeds 35 jaar bestaat in de provincie Utrecht. De dienstverlening bestaat uit praktische ondersteuning aan kinderen en volwassenen met een beperking in de thuissituatie. Uitvoering van deze diensten gebeurt door circa 1.300 vrijwilligers en HBO-stagiaires in 16 gemeentes in de provincie Utrecht met 105.000 hulp-uren op jaarbasis. Inmiddels heeft *Handjehelpen* veel ervaring opgedaan in het op maat begeleiden van vrijwilligers en HBO-stagiaires.

Hulp van Handjehelpen

Vrijwilligers en stagiaires van *Handjehelpen* bieden hulp aan sommige van deze kinderen. Deze hulp kan van grote betekenis zijn voor het kind en zijn gezin. Zo worden ouders even ontlast en hebben ze tijd voor de andere kinderen en/of andere bezigheden.

Een vrijwilliger/stagiaire kan daarnaast op zoek gaan naar mogelijkheden om het sociale netwerk van het kind te vergroten. Zo kan er bij de Speelgoedbank een fiets of een spelletje gehaald worden. Ook kan er gevoetbald worden op een verderop gelegen voetbalveld om te spelen en nieuwe vriendjes te maken. Verder kan de vrijwilliger/stagiaire met het kind langsgaan bij de bibliotheek. Wanneer ouders behoefte hebben om het netwerk te vergroten, kan een vrijwilliger/stagiaire hier ondersteuning bieden.

Handjehelpen ziet meer gezinssituaties ontstaan waar behoefte is aan taalverbetering en ondersteuning bij het bevorderen van schoolprestaties. Behoeftte aan taalverbetering kan ook voor ouders gelden. Dit is echter een expertise die de meeste vrijwilligers of HBO stagiaires van *Handjehelpen* niet in huis hebben. Om de ontwikkelingskansen van de kinderen te vergroten, zijn juist de beheersing van de Nederlandse taal en goede schoolprestaties van belang. Hierbij is het belangrijk dat ouders ook de taal beheersen.



Taal doet meer



Taal doet meer bestaat bijna 30 jaar in de stad Utrecht. Met meer dan 300 vrijwilligers zorgen zij dat inwoners van Utrecht mee kunnen doen in de samenleving. Het aanleren van de Nederlandse taal is een rode draad in het werk. Dit heeft als reden dat de Nederlandse taal nodig is om onder andere een baan te vinden, naar de huisarts te gaan, met de leerkracht van je kinderen te praten, huiswerk te maken of met een computer te werken.

De vrijwilligers bieden coaching en activering aan mannen en vrouwen die het Nederlands niet als moedertaal hebben. De vrijwillige mentoren en huiswerkbegeleiders van *Taal doet meer* ondersteunen risicoleerlingen op de middelbare school. Zij krijgen een extra steun in de rug om een goede start te maken in de brugklas en bij het maken van huiswerk.

Hulp van *Taal doet meer*

Om hulp op maat te kunnen geven voor deze specifieke hulpvragen is onderzoek gedaan naar het aanbod op taal en huiswerkbegeleiding. *Handjehelpen* kwam uit bij de organisatie *Taal doet meer* in de gemeente Utrecht. *Taal doet meer* houdt zich onder andere bezig met:

- taalcoaching aan volwassenen in groepsverband en in de thuissituaties. Tijdens de taalcoaching komen thema's uit het dagelijks leven aan bod zoals opvoeding/onderwijs, gezondheid en geld;
- mentorschap, huiswerkhulp en taalondersteuning aan brugklassers uit gezinnen met lage inkomens.

Samenwerking

De vrijwilligers van *Taal doet meer* hebben veel kennis over taalcoaching en onderwijsondersteuning. Ze hebben weinig of geen kennis over begeleiding van kinderen en volwassenen met een beperking en de weerslag daarvan op het hele gezinssysteem. *Handjehelpen* daarentegen heeft deze laatste genoemde kennis in ruime mate, maar juist geen specifieke kennis over taalcoaching. Daarom is het idee ontstaan om een gezamenlijk aanbod te creëren. Dit, in de verwachting dat door samensmelting van kennis en expertise een maximale ondersteuning ontstaat van het gehele gezinssysteem. Deze ondersteuning heeft als doel om de kansen op sociale en economische participatie van het hele gezin te vergroten.

De samenwerking wordt verder vormgegeven in het project 'Klappen met twee handen!'. Het eerste jaar van dit project is een pilot en zal moeten uitwijzen of aan de veronderstelde resultaten is voldaan. Een jaar is echter te kort om al te kunnen spreken over een succesvolle aanpak, maar de contouren zullen wel zichtbaar zijn.

Wat we gaan doen

Ward Verbeek (*Handjehelpen*) en Jorinde van Leeuwen (*Taal doet meer*) zijn de projectleiders bij het project: Klappen met twee handen! Hierbij is Ward Verbeek de eindverantwoordelijke. *Handjehelpen* is de voortrekker van het project en eindverantwoordelijk.

De organisaties *Handjehelpen* en *Taal doet meer* ondersteunen gezamenlijk tien gezinnen in één jaar tijd. In deze gezinnen is sprake van armoede, een taalachterstand en een kind met een beperking in de basisschoolleeftijd. Het doel hiervan is dat de kansen- en economische participatie van het hele gezin vergroot wordt. De samenwerking krijgt verder handen en voeten door een vrijwilliger van *Taal doet meer* met een vrijwilliger van *Handjehelpen* te laten samenwerken. In deze samenwerking staat de informatie-uitwisseling over- en ten bate van het gezin centraal. Als dit project een succes is, wordt het een jaar verlengd.

Hoe zien de werkzaamheden eruit?

- Elk gezin krijgt een taalcoach vanuit *Taal doet meer*.
- Elk gezin krijgt een vrijwilliger vanuit *Handjehelpen*.
- *Handjehelpen* geeft de taalcoaches een training over beperkingen en de weerslag hiervan op het gezinssysteem.
- *Taal doet meer* geeft de vrijwilligers van *Handjehelpen* een training over taalcoaching en onderwijsondersteuning.
- De taalcoach coacht de ouders op taal middels thema's uit het dagelijks leven.
- De taalcoach geeft onderwijsondersteuning aan het kind met de beperking.
- De taalcoach coacht de ouders hoe ze hun kind in het onderwijs kunnen helpen.
- De taalcoach adviseert de vrijwilliger van *Handjehelpen* hoe de taalvaardigheid van het kind spelenderwijs vergroot kan worden.
- De vrijwilliger van *Handjehelpen* werkt aan de hulpvraag met betrekking tot het kind met een beperking.
- De vrijwilligers van *Handjehelpen* en *Taal doet meer* stemmen hun specifieke begeleiding op elkaar af en versterken elkaars inbreng.
- Gedurende de projectperiode organiseren *Handjehelpen* en *Taal doet meer* een uitwisseling van ervaringen en deskundigheidsbevordering voor de betreffende vrijwilligers.

Resultaten

Dit project richt zich op de volgende resultaten:

- Verbeterde schoolprestaties van het kind.
- Betere beheersing van de Nederlandse taal van het kind.
- Betere beheersing van de Nederlandse taal door de ouders.
- Betere kennis van ouders van het Nederlandse onderwijs en ondersteuningsmogelijkheden voor hun kind.
- Sociaal netwerk van het kind is verbreed.
- Sociaal netwerk van ouders is verbreed.
- Gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen van het kind is vergroot.
- Gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen van ouders is vergroot.

Er wordt gebruik gemaakt van een nulmeting bij elk gezin dat deelneemt aan het project. Na een jaar wordt nogmaals een meting gedaan.

De ervaringen van de deelnemende vrijwilligers over de samenwerking worden meegenomen in de implementatie van de eigen werkwijze. Dit is de basis voor *Handjehelpen* en *Taal doet meer*.

Daarnaast worden de ervaringen beschikbaar gesteld aan andere vrijwilligersorganisaties. Dit wordt onder andere gedaan via het landelijk samenwerkingsverband '*Het begint met taal*'.

Aanpak van activiteiten

In het komende jaar zullen er diverse activiteiten plaatsvinden om tot informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers te komen. Deze activiteiten komen in willekeurige volgorde aan bod.

Stap 1: Werven van koppels

De organisatie *Handjehelpen* en *Taal doet meer* leveren beiden tien vrijwilligers die bereid zijn deel te nemen aan het project voor minimaal één jaar. Tijdens het werven wordt een korte uitleg gegeven over de werkzaamheden van dit project. Vervolgens worden er tien koppels gemaakt van de vrijwilligers van *Handjehelpen* en *Taal doet meer*.

Stap 2: Hulpvragers benaderen die voldoen aan het profiel

Wanneer er een koppel beschikbaar is, kunnen de organisaties de hulpvragers benaderen met de vraag of zij open staan voor een vrijwilliger uit beide organisaties. Hierbij wordt uitgelegd dat ze deel uit mogen maken van het project 'Klappen met twee handen!'. De organisaties benaderen hulpvragers, die voldoen aan het profiel, waar reeds een vrijwilliger van *Handjehelpen* of *Taal doet meer* werkzaam is. Het is nodig dat de hulpvragers toestemming geven voor informatie-uitwisseling tussen de gekoppelde vrijwilligers. Pas dan kunnen zij deelnemen aan het project. De projectleiders moeten om deze toestemming vragen en zorgen dat de gezinnen schriftelijk hun toestemming verlenen.

Stap 3: Startgesprek met de gekoppelde vrijwilligers

Aan het begin van de samenwerking, januari 2017, worden de gekoppelde vrijwilligers uitgenodigd voor een startgesprek met de projectleiders. Dit gesprek kent drie doelen:

- 1) Kennismaking tussen de gekoppelde vrijwilligers.
- 2) Duidelijkheid verschaffen over het project en de beoogde samenwerking.
- 3) Werkafspraken maken over de informatie-uitwisseling.

Het Startgesprek	
1)	De gekoppelde vrijwilligers maken kennis met elkaar.
2)	Verwachtingen duidelijk maken: - Uitleg van het project. - Er wordt uitgelegd wie er bij de samenwerking betrokken zijn. - Er wordt vermeld dat het gezin toestemming heeft gegeven voor het uitwisselen van informatie.
3)	De meerwaarde van de informatie-uitwisseling wordt uitgelegd.
4)	Samenwerking concreet maken: - Er wordt uitgelegd welke overdrachtsmomenten er zijn: thema- en intervisiebijeenkomsten en twee contactmomenten per jaar. - Er wordt uitgelegd welke informatie gedeeld wordt bij de overdrachtsmomenten. - Er wordt besproken dat er twee contactmomenten telefonisch of via een ontmoeting zullen plaatsvinden. Binnen een week wordt hiervan een kort verslag gestuurd naar de projectleiders. - Er wordt uitgelegd hoe de informatie vastgelegd dient te worden. <i>De afspraken die hier gemaakt zijn, vormen de basis voor de informatie-uitwisseling bij de overdrachtsmomenten.</i>
5)	Persoonsgegevens uitwisselen.
6)	Ondertekenen van de werkafspraken.

Aan het eind van het gesprek ondertekenen de gekoppelde vrijwilligers een format waarin de werkafspraken staan. Het is uiteraard de bedoeling dat de vrijwilligers hiermee akkoord gaan.

In dit format staat de volgende informatie:

- Korte inhoud van het project.
- Data van de verplichte thema- en intervisiebijeenkomsten.
- Data van twee verplichte contactmomenten per jaar.
- Manieren om informatie uit te wisselen (ontmoeting, telefonisch).
- Vastlegging van informatie.

Stap 4: Themabijeenkomsten

Handjehelpen en *Taal doet meer* organiseren in de maand januari drie themabijeenkomsten. Vrijwilligers zijn verplicht om deze bijeenkomsten bij te wonen, mits ze een geldige reden hebben (zie de werkafspraken). Dit heeft als doel om de betreffende vrijwilligers voor te bereiden op de werkzaamheden van het project.

De themabijeenkomsten:

1. **Welkom:** Klappen met twee handen!
2. **Training armoede:** *Handjehelpen* geeft de vrijwilligers een training over de beperkingen in het gezin en de weerslag daarvan op het gezinssysteem.
3. **Taalondersteuning bij kinderen:** *Taal doet meer* geeft vrijwilligers een training over taalcoaching en onderwijsondersteuning.

Andere activiteiten:

Intervisiebijeenkomsten

Tijdens de intervisiebijeenkomsten vindt er tussen de vrijwilligers uitwisseling van ervaringen plaats. Alle vrijwilligers zijn hierbij aanwezig.

De avond wordt opgedeeld in vijf delen:

- 1) **Gezamenlijke ontmoeting:** Spel ter introductie.
- 2) **Verslagje schrijven:** De vrijwilligers geven schriftelijk de situatie bij het gezin weer.
- 3) **Koppelmoment:** De gekoppelde vrijwilligers krijgen de gelegenheid informatie over het gezin uit te wisselen. De projectleiders lopen rond en vragen hoe de informatie-uitwisseling gaat en waar behoefte aan is.
- 4) **Pauze**
De groep wordt opgesplitst in twee groepen van tien vrijwilligers. Ward en Jorinde begeleiden elk een groep.
- 5) **Casuïstiekbespreking:** Gelegenheid tot het stellen van vragen, bespreken van casuïstiek. Voorbeeld casussen achter de hand houden.

Contactmomenten

De vrijwilligers dienen twee maal per jaar contact op te nemen met de gekoppelde vrijwilliger. Deze contactmomenten vinden plaats in de maanden mei en november. Om de projectleiders op de hoogte te houden van de informatie-uitwisseling maken de vrijwilligers hierover een kort verslag. Dit wordt binnen een week naar Ward Verbeek gemaïld.

Borging

De projectleiders borgen het project door positieve prikkels te geven aan de vrijwilligers en door regelmatig te evalueren. Dat resulteert zich in drie activiteiten.

- Nabellen van de gezinnen en vrijwilligers

De projectleiders bellen twee keer per jaar met de hulpvragers en vrijwilligers. Dit heeft als doel om inzicht te krijgen in de beleving van beide partijen en wat de resultaten zijn van de koppeling in de gezinnen. De resultaten vormen een onderdeel van de evaluatie van het project.

- Het aanbieden van een informele activiteit

Per jaar bieden de projectleiders een informele activiteit aan. De vrijwilligers worden uitgenodigd voor bijvoorbeeld een borrel, picknick, muziekavond. Dit heeft als doel de binding tussen de organisatie en vrijwilligers te versterken, de informatie-uitwisseling te bevorderen en om de vrijwilligers een 'leuke' activiteit te bieden. Het is nodig dat de projectleiders onderling afstemmen over welke activiteit het gaat. De vrijwilligers zijn vrij om te bepalen of ze hier naar toe gaan.

- Nulmeting

Aan het eind van het jaar wordt het project geëvalueerd. De projectleiders laten de hulpvragers een enquêteformulier invullen. Met de vrijwilligers houden de projectleiders een mini-interview over de informatie-uitwisseling. Dit draagt bij aan de verantwoording van het project aan de gemeente. Verder geeft het de projectleiders inzicht in de werking van het project en worden eventuele verbeterpunten genoemd.

Risico's en voorwaarden

- Het risico bestaat dat er niet tijdig voldoende koppels beschikbaar zijn. Hierdoor kunnen er minder gezinnen deelnemen aan het project. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen hierop inspelen door verder te zoeken naar vrijwilligers en het gezin in januari 2018 te laten deelnemen aan het project. Als er in de tussentijd wel vrijwilligers gevonden worden voor een gezin, kunnen ze afzonderlijk starten.
- De motivatie van de vrijwilligers om te gaan samenwerken kan wegzakken, waardoor de verplichte ontmoetingen mogelijk weinig effect hebben. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen hierop inspelen door het gesprek aan te gaan en (opnieuw) te bekijken wat er nodig is om de samenwerking vorm te geven.
- Het kan voorkomen dat vrijwilligers zich niet aan de afspraken houden. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen hierop inspelen door het gesprek aan te gaan en hen te attenderen op de werkafspraken.
- Het kan gebeuren dat de vrijwilligers geen verslag van het contactmoment naar Ward Verbeek sturen. Ward Verbeek kan hierop inspelen door de vrijwilligers een herinneringsmail te sturen.
- Het kan voorkomen dat één van de twee vrijwilligers voortijdig stopt. Wanneer dit aan de orde is, mist het project zijn doel. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen hierop inspelen door op korte termijn een andere vrijwilliger bereidt te vinden om zich in te zetten voor het project. Wanneer dit niet lukt maakt het gezin geen deel meer uit van het project.
- Wanneer men werkzaam is in het project kan het voorkomen dat vrijwilligers overbelast raken. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen hierop inspelen door een balans te vinden in vermindering van taken zonder dat dit de informatie-uitwisseling benadeeld.
- Tijdens de bijeenkomsten kan het zijn dat een vrijwilliger zich heeft afgemeld. Dit betekent dat een vrijwilliger tijdens het koppelmoment alleen is. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen hierop inspelen door de vrijwilliger met een projectleider te laten spreken over de hulpvrager.
- Het kan nodig zijn om veranderingen in te voeren tijdens het project. Het risico bestaat dat vrijwilligers niet langer deel willen/kunnen nemen aan het project. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen hierop inspelen door veranderingen tijdig aan te geven en hen het nut te vertellen van de verandering. Daarbij moet aan de vrijwilligers de ruimte geboden worden om mee te gaan in de verandering of te stoppen met hun deelname aan het project.

Voorwaarde

- Het project wordt gefinancierd door de gemeente. Zolang de resultaten voldoen aan de eisen van de gemeente zal het project blijven bestaan. *Handjehelpen* en *Taal doet meer* kunnen dit bevorderen door voldoende zicht te verkrijgen op datgene wat er gaande is bij de hulpvragers en vrijwilligers.

Activiteitenplan: werkwijze

Januari 2015 – december 2015

Activiteit	Doel	Termijn	Verantwoordelijk
Afstemming over werkwijze en werkprocessen.	Samenwerkingsovereenkomst met helder taakverdeling.	Jan 2015	- Handjehelpen - Taal doet meer
Afstemming tussen <i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> over bestaande hulpvragen.	Onderzoeken of we reeds in dezelfde gezinnen komen.	Jan 2015	- Handjehelpen - Taal doet meer
Gezinnen die voldoen aan het profiel en waar reeds en vrijwilliger van <i>Handjehelpen</i> of <i>Taal doet meer</i> thuis komen benaderen over dit project.	Reeds bestaande hulpvragers intensievere hulp kunnen aanbieden.	Jan 2015 – doorlopend	- Handjehelpen - Taal doet meer
Intake nieuwe hulpvragers die voldoen aan het profiel.	Hulpvragers zoals bedoeld in project intensieve hulp kunnen aanbieden.	Jan 2015 - doorlopend	- Handjehelpen
Hulpvragers een enquêteformulier laten invullen en mini-interviews houden.	Nulmeting t.b.v. de evaluatie.	Jan 2015 - doorlopend	- Handjehelpen
Werving en introductietraining nieuwe vrijwilligers.	Vrijwilligers die het leuk vinden om samen te werken met vrijwilligers van een andere organisatie om de intensieve hulp te kunnen bieden.	Jan 2015 - doorlopend	- Handjehelpen - Taal doet meer
Koppelen van nieuwe vrijwilligers van <i>Handjehelpen</i> & van <i>Taal doet meer</i> met de hulpvragers.	Intensieve hulp geven zoals bedoeld in project; samenwerking vrijwilligers.	Jan 2015 - doorlopend	- Handjehelpen - Taal doet meer
Specifieke trainingen over en weer van de vrijwilligers.	De hulp van taalcoaches en van vrijwilligers op elkaar afstemmen t.b.v. optimale hulp van de doelgroep	Mrt 2015 - doorlopend	- Handjehelpen - Taal doet meer
Begeleiding koppelingen en begeleiding van de samenwerking van vrijwilligers die in dezelfde hulsituaties zitten.	Optimale hulp en tevreden vrijwilligers en taalcoaches.	Jan 2015 - doorlopend	- Handjehelpen - Taal doet meer
Hulpvragers een enquêteformulier laten invullen en mini interviews houden.	Evalueren van de resultaten.	Dec 2015	- Handjehelpen
Bespreken en beschrijven ervaringen van het project: succesfactoren en valkuilen.	Inzicht in do's & dont's gecombineerde ondersteuning.	Dec 2015	- Handjehelpen - Taal doet meer
Evaluatie naar Skanfonds: bij positieve resultaten aanvraag projectgeld voor volgend projectjaar.	Resultaten bekendmaken.	Dec 2015	- Handjehelpen

Januari 2017 – december 2018

Activiteit	Doel	Termijn	Verantwoordelijk
Afstemming over werkwijze en werkprocessen.	Werkwijze met heldere taakverdeling.	Sept 2016	- Handjehelpen - Taal doet meer
Bestaande vrijwilligers inlichten over de verandering in het project.	Duidelijkheid creëren en kijken welke vrijwilligers meegaan in het project.	Sept 2016	- Handjehelpen - Taal doet meer
Werving vrijwilligers.	Vrijwilligers bereid vinden om deel te nemen aan het project.	Sept 2016 – dec 2016	- Handjehelpen - Taal doet meer
Afstemming tussen <i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> over bestaande hulpvragen.	Onderzoeken of we reeds in dezelfde gezinnen komen.	Okt 2016	- Handjehelpen - Taal doet meer
Gezinnen die voldoen aan het profiel benaderen over dit project en schriftelijke toestemming krijgen tot informatie-uitwisseling.	Reeds bestaande hulpvragers intensievere hulp kunnen aanbieden.	Okt 2016 – dec 2016	- Handjehelpen - Taal doet meer
Vrijwilligers van <i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> koppelen aan elkaar. Startgesprek.	Intensieve hulp geven zoals bedoeld in dit project. Werkafspraken.	Jan 2017*	- Handjehelpen - Taal doet meer
Themabijeenkomst 1, 2, 3	Vrijwilligers met elkaar laten kennis maken. Informatie geven over het project. De hulp van taalcoaches en van vrijwilligers op elkaar afstemmen t.b.v. optimale hulp van de doelgroep.	Jan 2017*	- Handjehelpen - Taal doet meer
Hulpvragers een enquêteformulier laten invullen.	Nulmeting t.b.v. de evaluatie.	Feb 2017	- Handjehelpen
Intervisiebijeenkomst 1	De hulp van taalcoaches en van vrijwilligers op elkaar afstemmen t.b.v. optimale hulp van de doelgroep. Begeleiding koppelingen.	Mrt 2017	- Handjehelpen - Taal doet meer
Contactmoment tussen de gekoppelde vrijwilligers.	Informatie-uitwisseling.	Mei 2017	- Gekoppelde vrijwilligers
Nabellen gezinnen en vrijwilligers	Inzicht krijgen in de beleving van beide partijen en wat de resultaten zijn van de koppeling in de gezinnen.	Jun 2017	- Handjehelpen
Intervisiebijeenkomst 2	De hulp van taalcoaches en van vrijwilligers op elkaar afstemmen t.b.v. optimale hulp van de doelgroep. Begeleiding koppelingen.	Jun 2017	- Handjehelpen - Taal doet meer
Nieuwe vrijwilligers werven (indien nodig).	Vrijwilligers bereid vinden om deel te nemen aan het project.	Sept 2017 – dec 2017	- Handjehelpen - Taal doet meer
Intervisiebijeenkomst 3	De hulp van taalcoaches en van vrijwilligers op elkaar afstemmen t.b.v. optimale hulp van de doelgroep. Begeleiding koppelingen	Okt 2017	- Handjehelpen - Taal doet meer
Nabellen gezinnen en vrijwilligers	Inzicht krijgen in de beleving van beide partijen en wat de resultaten zijn van de koppeling in de gezinnen.	Okt 2017	- Handjehelpen
Contactmoment tussen de	Informatie-uitwisseling.	Nov 2017	- Gekoppelde

gekoppelde vrijwilligers.			<i>vrijwilligers</i>
Hulpvragers een enquêteformulier laten invullen en met vrijwilligers een mini-interview houden.	Nulmeting t.b.v. de evaluatie.	Nov 2017	- <i>Handjehelpen</i>
Informele activiteit	De binding tussen organisatie en vrijwilligers versterken.	Dec 2017	- <i>Taal doet meer</i>
Bespreken en beschrijven ervaringen van het project: succesfactoren en valkuilen.	Inzicht in do's & dont's gecombineerde ondersteuning.	Dec 2017	- <i>Handjehelpen</i> - <i>Taal doet meer</i>
Evaluatie naar Skanfonds: bij positieve resultaten aanvraag projectgelden voor volgend projectjaar	Resultaten bekendmaken	Dec. 2017	- <i>Handjehelpen</i>

*** In de maand januari vinden er startgesprekken en drie themabijeenkomsten plaats. De vrijwilligers starten in februari bij de hulpvragers.**

Financiering

Handjehelpen is op de hoogte van maatschappelijke ontwikkelingen die betrekking hebben op de doelgroep. Met formele zorginstanties, gemeentes en welzijnsorganisaties wordt er meegedacht over de uitvoering van die maatschappelijke ontwikkelingen. Het blijkt dat bepaalde doelgroepen niet de zorg krijgen die ze nodig hebben. *Handjehelpen* ziet het als een morele plicht om te kijken naar nieuwe mogelijkheden in hun dienstverlening. Soms worden daarvoor geheel nieuwe trajecten gestart. Het kan dan nuttig zijn om iets nieuws te ontwikkelen of met andere partijen nauw samen te werken.

Voor de ontwikkeling en uitvoering daarvan zijn er helaas niet de financiële middelen. Instanties zoals de provincie, gemeentes en fondsen stellen daarvoor subsidies beschikbaar. Daardoor is *Handjehelpen* in staat om nieuwe vormen van hulp te ontwikkelen. Wanneer de nieuwe dienstverlening geïntegreerd is in de organisatie, kan het toegepast worden in de andere zestien gemeentes waarin *Handjehelpen* werkzaam is.

Ook bij deze nieuwe dienstverlening meent *Handjehelpen* te mogen rekenen op vervolg financiering van gemeente Utrecht, waarvan ook *Taal doet meer* op projectbasisfinanciering krijgt.

BEGROTING

Projectjaar 1: jan. 2015 – dec. 2016

Projectleider Handjehelpen 7 uur per week (schaal 9 CAO Welzijn)	€ 12.600,00
<i>Taal doet meer</i> leidt 10 taalcoaches op	€ 7.500,00
Projectleider <i>Taal doet meer</i> 28 uur op jaarbasis	€ 2.400,00 +-----
Subtotaal	€ 22.500,00
Bureaunkosten 15%	€ 3.375,00 +-----
Totaal	€ 25.875,00

Projectjaar 2: jan. 2016 – dec. 2016

Projectleider Handjehelpen 5 uur per week (schaal 9 CAO Welzijn)	€ 9.375,00
<i>Taal doet meer</i> in samenwerking met landelijke koepelorganisatie <i>Het begint met taal</i> leidt 4 extra taalcoaches op	€ 3.000,00
Projectleider <i>Taal doet meer</i> 18 uur op jaarbasis	€ 1.600,00 +-----
Subtotaal	€ 13.975,00
Bureaunkosten 15%	€ 2.096,25 +-----
Totaal	€ 16.071,25

Projectjaar 3: jan 2017 – dec. 2017

Projectleider Handjehelpen € 5.850,00
3 uur per week (schaal 9 CAO Welzijn)

Taal doet meer in samenwerking met € 3.000,00
landelijke koepelorganisatie *Het begint met taal* leidt
4 extra taalcoaches op

Projectleider *Taal doet meer* € 900,00
10 uur op jaarbasis +-----

Subtotaal € 9.750,00
Bureaunkosten 15% € 1.462,40
+-----

Totaal € 11.212,50

DEKKINGSPLAN**Projectjaar 1: jan. 2015 – dec. 2015**

Skanfonds € 25.000,00
Handjehelpen € 575,00
Taal doet meer € 300,00
+-----

Totaal € 25.875,00

Projectjaar 2: jan. 2016 – dec. 2016

Skanfonds € 15.000,00
Handjehelpen € 771,25
Taal doet meer € 300,00
+-----

Totaal € 16.071,25

Projectjaar 3: jan. 2017 – dec. 2017

Skanfonds € 10.000,00
Handjehelpen € 912,50
Taal doet meer € 300,00
+-----

Totaal € 11.212,50

Bijlage 2: Interviewvragen vrijwilligers

Algemene vragen

- Wat is uw leeftijd?
- Welke opleiding heeft u gevolgd?
- Welk werk doet u/heeft u gedaan?

Ervaringen over de samenwerking

U zit in het project 'Opgroeien met beperkingen'. Dit houdt in dat u samenwerkt met een vrijwilliger van Handjehelpen/Taal doet meer omdat jullie in hetzelfde gezin komen.

- Hoe vaak heeft u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet?
- Hoe geeft u aan de samenwerking met uw gekoppelde vrijwilliger vorm?
- Hoe ervaart u de samenwerking met uw gekoppelde vrijwilliger?
- In hoeverre wordt er vanuit de organisaties aangestuurd op samenwerking?
- In hoeverre onderneemt u zelf actie om samen te werken met uw gekoppelde vrijwilliger?
- Hoe zijn jullie te weten gekomen dat je een koppel bent?
- Zijn jullie op de hoogte van elkaars rol?

Ervaringen over de informatie-uitwisseling

In de samenwerking met uw gekoppelde vrijwilliger is het de bedoeling dat jullie informatie uitwisselen over het gezin en kennis met elkaar delen.

- Op welke manier delen jullie kennis, ervaringen en ideeën?
- Op welke manier dragen de thema- en intervisiebijeenkomsten bij aan de informatie-uitwisseling met uw gekoppelde vrijwilliger?
- In hoeverre heeft de informatie-uitwisseling met uw gekoppelde vrijwilliger meerwaarde volgens u?

Behoeft met betrekking tot de informatie-uitwisseling

- Vindt u dat u en uw gekoppelde vrijwilliger meer informatie zouden moeten uitwisselen over het gezin? Leg uit.
- In hoeverre hebt u behoefte om uw gekoppelde vrijwilliger vaker te zien en te spreken?

Als u kijkt naar de sturing door Ward en Jorinde en het zelf nemen van initiatief in de informatie-uitwisseling...

- Waar liggen dan uw behoeftes als het gaat om sturing vanuit het project en het nemen van eigen initiatief?

Wensen/verbeterpunten met betrekking tot de informatie-uitwisseling

- Hoe ziet volgens u de ideale informatie-uitwisseling met uw gekoppelde vrijwilliger eruit?
- Welke ideeën hebt u om de informatie-uitwisseling te verbeteren?
- Welke manier van informatie uitwisselen vindt u prettig: digitaal, mondeling of schriftelijk? Leg uit.
- Heeft het voor u meerwaarde om met Ward en de gekoppelde vrijwilliger samen te komen?

Overig

- Zou u nog eens in eigen woorden kunnen samenvatten wat informatie-uitwisseling is?

Bijlage 2: Kernlabels en fragmentnummers

Frequentie informatie-uitwisseling

1.1	1.2	1.7	1.18	2.1a	2.8	2.11	2.17a	3.1	3.2
3.3	3.4	3.5	3.7	3.28	3.29a	3.31	4.1	4.8	4.14
4.19	5.1a	5.3	5.9	5.19	6.1	6.3	6.4	6.10	6.19
6.23a	7.1a	7.5	7.7	7.9a	8.3	8.22			

Sturing en zelforganisatie

1.3	1.4	1.12	1.13	1.15	1.16	2.4	2.5	2.6	2.9
2.17b	2.18	2.19	2.22	2.24a	3.9a	3.12	3.13	3.14	3.29b
3.30	4.2	4.4a	4.5	4.6	4.7	4.15	4.16	5.13	5.14
5.15	6.6	6.8	6.13	6.22	6.23b	6.24	6.33a	7.4	7.8
7.9b	7.10	7.11	7.12a	7.15a	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8
8.15	8.16	8.17	8.18	8.19	8.24	8.25	8.26	8.27a	

Betekenis en nut informatie-uitwisseling

1.8	1.9	1.10	1.11	2.2	2.3	2.7a	2.14	2.15a	2.16
3.10a	3.11	3.16	3.17	3.18	3.19	3.20	3.21	3.22	3.24
4.10	4.11	4.17a	4.22	4.23	5.8a	5.10a	5.17a	5.20a	6.12
6.16a	6.17	6.26	7.2	7.13	7.14	7.21	8.9	8.27b	

Geheimhoudingsplicht

6.11	6.15	6.28							
------	------	------	--	--	--	--	--	--	--

Behoefte aan informatie-uitwisseling

1.14	2.7b	2.15b	2.24b	3.9b	3.10b	3.15	4.4b	4.13	4.17b
5.2	5.4	5.5	5.10b	5.11	5.12	5.17b	6.5	6.9	6.14
6.16b	6.33b	7.1b	7.15b	8.10	8.12	8.13	8.14	8.27c	

Communicatievorm

1.17	2.20	2.21	2.23	3.25	3.26	3.27	3.32	4.3	4.18
4.20	4.21	5.6	5.16	5.18	6.18	6.27	6.30	6.31	6.32
7.6	7.12b	7.20	8.20	8.21	8.23				

Thema- en intervisiebijeenkomsten

1.5	2.1b	2.10	2.12	2.13	3.6	3.8	3.23	4.9	4.12
5.1b	5.7	5.8b	5.20b	6.2	6.7	6.21	6.25	6.29	7.3
7.16	7.17	7.18	7.19	8.2	8.11				

Overig

1.6	6.20	8.1							
-----	------	-----	--	--	--	--	--	--	--

Bijlage 3: Kernlabels, fragmentnummers en labels

Frequentie informatie-uitwisseling

Fragment nr.	Fragment
1.1	<u>G</u>: Ehm heb jij de vrijwilliger wel eens ontmoet van <i>Taal doet meer</i>? <u>K</u>: Ja die heb ik ontmoet ja. <u>G</u>: Enne, hadden jullie ook een samenwerking of? <u>K</u>: Ja we hadden wel een leuke samenwerking inderdaad. <u>G</u>: Hoe vaak zag je die andere vrijwilliger? <u>K</u>: Die zag ik ehm... Ja het verschilt heel erg. Zij was de ene week er woensdag en de andere week op donderdag. Dus ja, ongeveer één keer in de twee weken zag ik dr. <u>G</u>: Oké, want waren jullie dan op hetzelfde moment er; in het gezin? <u>K</u>: Ja ik was altijd op woensdag was ik er. Woensdagmiddag. En zij was er... verschillend. De ene keer zei ze dat ze woensdag meer tijd had. De andere keer was dat donderdag.
1.2	<u>G</u>: Deden jullie ook kennis uitwisselen samen of uh ervaringen over wat er in het gezin gebeurde enzo? <u>K</u>: Ja, zo af en toe wel. Maar over het algemeen waren we natuurlijk wel allebei bezig met het kind waarvoor we kwamen.
1.7	<u>G</u>: Oké. Ja dan is er ook maar eentje natuurlijk ja. Dus als je dan niet kan... Uhm sprak jij je vrijwilliger wel eens uh, buiten de uh, hoe zeg je dat, via de telefoon ofzo of buitenom? <u>K</u>: Nee eigenlijk niet. Ja we woonden ook wel een eindje uit elkaar. Dat scheelt 30 kilometer. Ik zag haar eigenlijk alleen maar als ik daar was.
1.18	<u>N</u>: Heb je het idee dat het gezin er ook iets van merkte over... van jullie samenwerking? <u>K</u>: Nee nee, dat denk ik niet. Het heeft ook niet echt uhm... Ja we gingen ook met z'n... Ja, we zagen elkaar zo af en toe daar en op die school dan. Nou ja op die school waren die kinderen natuurlijk moeder overal mee naar toe aan het slepen. Die moest natuurlijk overal even kijken. Ennem, ja en in het gezin eigenlijk gewoon zo af en toe even koffie drinken, thee zetten en drinken. Gewoon even een gesprekje, maar... Ja daar zat het gezin vooral ook veel bij. En daarna gewoon... Nou ja, dan ging ik naar de bieb en zij bleef dan thuis met het kind of andersom. Dus ja ook niet echt heel erg samen gewerkt. <u>N</u>: Nee, meer individueel en als jullie dan bij elkaar waren dan was het gewoon leuk en gezellig. <u>K</u>: Ja precies.
2.1a	<u>G</u>: Dit houdt in dat je ook een gekoppelde vrijwilliger hebt van <i>Taal doet meer</i>. Heb je die wel eens gezien? <u>F</u>: Euh ja ik heb haar een keer gezien en dat was bij de training van Ward, training deel twee geloof ik. <u>G</u>: Oh ja. Ja. En is er sprake van een samenwerking tussen jullie twee? <u>F</u>: Eigenlijk niet. Ik heb haar toen die ene keer gezien maar toen was ik nog niet in het gezin geweest en verder heb ik haar nooit meer gesproken dus. Dus er is niet echt van samenwerking te spreken.
2.8	<u>G</u>: Over ervaringen gesproken, is een mooi bruggetje. Euhm. Maar hebben hier staan dat samenwerkingsmanieren hoe je kennis ervaringen en ideeën deelt. Maar. <u>F</u>: Ja toen bij die trainingsbijeenkomst had zij wat van haar ervaringen euh aan mij gedeeld. En daar bleef het bij. <u>G</u>: Er speelt natuurlijk ook mee dat jij er nog niet was geweest. <u>F</u>: Ja dus ik had nog niks tegen haar te vertellen.
2.11	<u>G</u>: En wie is jouw koppel? <u>F</u>: Dat weet ik eigenlijk niet eens. <u>G</u>: Oké.

2.17a	<u>N:</u> En heb je ook behoefte om je gekoppelde vrijwilliger die je nog nooit, tenminste, heb je daar-daar behoefte aan om die vaker te ontmoeten? <u>F:</u> Euhm. Ontmoeten, weet ik niet zozeer. Maar een telefoongesprek ofzo dat zou wel leuk zijn. Ik weet niet of ik daarvoor om alleen haar te zien ook weer vaker naar kantoor zou willen komen. Op zich wel een keertje hoor. <u>N:</u> Hoezo zou je niet vaker naar kantoor willen komen? <u>F:</u> Euhm... Ja. Ik besteed al zoveel tijd aan stage en de avonden denk ja... dan is het wel leuk, lekker als je gewoon even euh kan ontspannen ofzo. Maar overdag zou ik het geen probleem vinden om haar te spreken. <u>G, N:</u> ja. Ja. Dan ben je natuurlijk ook al. <u>N:</u> qua overbelasting ook. <u>F:</u> Ja, lange dag en dan is het beetje veel. <u>N:</u> Ja. Ja. <u>F:</u> Je hebt natuurlijk ook nog je privé afspraken en sporten en
3.1	<u>N:</u> Ja. Je zit hier in het project. Maar ehm je zei net dat je eh nog niet wist wie je gekoppelde vrijwilliger was? Dus ik neem aan dat je diegene ook nog niet hebt ontmoet? <u>A:</u> Ehm, nee.
3.2	<u>A:</u> En ik heb eh en Ward heb ik ontmoet. En vorige keer, toen was jij ook aanwezig, heb ik hier iemand voor het eerst ontmoet van <i>Taal doet meer</i>. <u>G:</u> En is die iemand dan jouw gekoppelde vrijwilliger of is dat gewoon iemand van <i>Taal doet Meer</i>? <u>A:</u> Het is iemand van <i>Taal doet meer</i>. Voor zover ik weet heb ik geen gekoppelde vrijwilliger. <u>G:</u> Wij denken dat je er wel één hebt. <u>A:</u> O, dat is dan niet goed gecommuniceerd dan. Of het... Of ik ben... Het is bij mij wel gecommuniceerd maar ik heb daar geen kennis van vernomen. Maar op de één of andere manier weet ik niet of ik een gekoppelde...
3.3	<u>G:</u> Ja, dus je ervaart dan waarschijnlijk geen samenwerking met die andere vrijwilliger? Als ik zo vrij mag zijn. <u>A:</u> ik heb tot nu toe geen eh geen enkele vorm van samenwerking ervaren.
3.4	<u>N:</u> En weet je wel of er een andere vrijwilliger in het gezin ook is? <u>A:</u> Ehm, ja. Ik weet dat er iemand is die de mevrouw helpt met taal. Ik richt mij op de jongens. <u>N:</u> Dat is jouw koppel. <u>A:</u> Aah oké. Ik richt mij op die drie jongens. En eh iemand anders richt zich op die mevrouw. En eh ik heb begrepen dat één van de doelen van mij is om die mevrouw te ontzorgen zodat zij zich meer op de Nederlandse taal kan richten. <u>N:</u> Ja. En weet jij dan ook de rol van die andere vrijwilliger? <u>A:</u> De rol van de vrijwilliger heb ik begrepen inmiddels, langzaam, is eh die mevrouw met de Nederlandse taal en haar een beetje wegwijs maken geloof ik in de ja, dingen... het invullen van formulieren et cetera.
3.5	<u>N:</u> En hoe ben je erachter gekomen? <u>A:</u> Eigenlijk een beetje gaandeweg door eh door met eh met Ma. te spreken. Het is ook ter sprake gekomen tijdens een eh... tijdens een gesprek met Ward. Dat ook. Maar ik heb diegene nooit ontmoet. En er is nooit informatie-uitwisseling geweest, inhoudelijke informatie-uitwisseling geweest tussen mij en de andere persoon.
3.7	<u>G:</u> Fijn. En je koppel; die was er niet? <u>A:</u> Ehm.. <u>G:</u> Omdat je zegt: "Ik weet het niet". Dan heb je hem misschien nog niet ontmoet. <u>A:</u> Eh misschien was ze er wel, maar ik heb haar niet... ik ben me niet bewust van wie het is.
3.28	<u>N:</u> Hoe vaak zou dat dan ongeveer moeten; het bellen of... Wat zou voor jou fijn zijn? <u>A:</u> Dat is afhankelijk van de uitdagingen die je tegenkomt met het gezin. Zit je in een hele moeilijke situatie, kom je er niet uit ehm of of worstel je met het één en ander dan kan de

	frequentie ja, eens in de vier weken. Ehm maar aan de andere kan, als alles op rolletjes verloopt en je bent tevreden, ja dan kun je simpelweg via een mailtje van: “Hoi, hoe gaat het. Ja, alles gaat goed, prima.” Nou dan dan hoeft het wat mij betreft niet maandelijks ofzo of eh.... Maar worstel je echt met het één het ander. Dan zou ik zeggen van: “Plan dan gewoon maandelijks...” <u>N:</u> Gewoon wanneer je het nodig hebt. <u>A:</u> Ja.
3.29a	<u>N:</u> En vind je dat vanuit de organisatie daar ook een beetje zeg maar dat wel dat je er bewust van bent. Eh dat het eh kan de informatie uitwisselen. Dus... Of vind je dat het echt meer van wanneer jij inschat van: Het is nu nodig. Dan is het prima. <u>A:</u> Ehm eigenlijk een beetje van beide. Ik vind, zoals het nu gedaan is met Ward bijvoorbeeld. “Joh, ga aan de gang. Als je mij nodig hebt en zodra je mij nodig hebt, aarzel niet met mij contact op te nemen.” En ja, dat dat vind ik fijn. Ik eh je bent vrijwilliger. Ik eh heb naast mijn, naast dit heb ik een drukke baan en dan vind ik juist die flexibiliteit vind ik fijn en ik denk voor andere werkenden denk ik ook. Kan ik me voorstellen dat dat ook fijn is. En als je dan zeg maar aan een vast proces gaat houden van; dan en dan op dat moment onder die voorwaarden, dan moet je daar zijn om dan een gesprek te voeren. Dat wordt dan allemaal wel een beetje te intensief. Ja, het wordt een beetje inflexibel. Wat ik zo fijn vind aan dit en dat heb ik aangegeven. Toen ik begon is dat ik eh ja. Ik heb een baan en een baan vergt van mij dat ik flexibel ben eh en dan vind ik dit juist fijn. Het is vanaf het begin aangegeven: “Heb je support nodig of heb je vragen? Dan kun je bij die en die persoon terecht.” En vervolgens laten ze dat aan mij over om te bepalen van he heb ik support nodig of heb ik hulp nodig dan kan ik daar en daar terecht.
3.31	<u>G:</u> Had je dat willen weten? <u>A:</u> Ehm ja ja. En nogmaals, ik zeg wel dat het... Het is gezegd, maar het is niet expliciet gezegd van: “Dan en dan, je moet contact met eh met elkaar komen en je kunt bij elkaar terecht voor steun.” Ik dacht dat het twee aparte, zoals het bij mij is binnengekomen, en wellicht is het aan mijzelf, ehm had ik begrepen van: Het zijn twee aparte projecten. Jullie hebben in principe niets met elkaar te maken. <u>N:</u> Gewoon individueel in het gezin. <u>A:</u> Ja klopt. Jij doet dat. Jij houdt je bezig met die jongens en zij houdt zich bezig met eh moeder. Zo heb ik dat begrepen.
4.1	<u>G:</u> Hoe vaak heeft u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet? <u>H:</u> Euh, we hebben 1 x keer maar dat.. <u>H:</u> Ja dat was 1x ik kwam aan en zij ging ofzo. <u>N:</u> Ja. <u>N:</u> Per toeval was dat. <u>G:</u> Heb je elkaar ook wel echt gezien of was het meer van euh <u>H:</u> Niet gesproken. <u>N:</u> Niet gesproken
4.8	<u>G:</u> En nu zijn we bij de ervaringen aangekomen. Welke manier dragen de thema – en intervisiebijeenkomsten bij aan die informatie-uitwisseling met je gekoppelde vrijwilliger? Ik ben even vergeten hoe die informatie-uitwisseling. Euhm, ik heb, we bedoelen daarmee gewoon zeg maar, de, de basis. Stel je voor, moeder ligt in het ziekenhuis als je aankomt en dat je dat ff terugkoppelt aan je gekoppelde vrijwilliger zodat die op de hoogte is. Dat soort dingen. <u>H:</u> Dat is er niet dus he. Alleen, wij hebben tot nu toe geen koppeling in die zin dat we elkaar informeren.
4.14	<u>G:</u> Als ik, heb ik, Is de behoefte om elkaar vaker te zien of te spreken? <u>H:</u> Nou op z'n minst als je, als je een idee hebt he. Dus niet dwangmatig iedere maand even een telefoontje, maar als je een idee hebt of je zegt van nah, ik blijf hier m'n hoofd tegen stoten dat je dan even uitwisselt. Dat lijkt me goed.

	<u>N:</u> Ja mij lijkt het zelf heel nuttig. Moet inderdaad, het moet niet te belastend zijn omdat ik, nu op dit moment ook best wel euh druk heb. Maar inderdaad, als er gewoon iets is of euh, of ik heb een idee, of jij hebt een idee om dan even te delen. En dan euh, ja, dat zou wel fijn zijn.
4.19	<u>G:</u> En, en hoe ziet u dat voor u? Elke week of eens in de maand? <u>H:</u> Ja, als het uitkomt, maar dan misschien toch wel euh, iets van euh, een keer per maand of zes weken.
5.1a	<u>N:</u> En over de samenwerking van jullie, euhm, hoe vaak hebben jullie elkaar al ontmoet, gezien of gesproken. <u>A:</u> Ja dit is de tweede keer. <u>J:</u> Ja de tweede keer. <u>G:</u> Er is dus al een eerste keer geweest. Waar is de eerste keer geweest. <u>A:</u> Hier gewoon. <u>G:</u> Ook bij zo'n bijeenkomst? <u>J:</u> Ja.
5.3	<u>G:</u> Bellen jullie elkaar wel eens? Of sms-en? <u>J:</u> Nee, eigenlijk hebben wij geen contact. <u>A:</u> Nee. Ik weet niet of dat gebruikelijk is bij andere
5.9	<u>G:</u> En is het ook genoeg zeg maar eens in de drie maanden ofzo is het? Of had je het vaker gewild? Of juist minder? <u>A:</u> Weet ik eigenlijk niet zo goed. <u>J:</u> Het is net als je zo'n avond niet kan dan is het gewoon zonde weet je wel, dat is het hem. <u>G:</u> Dan is het, dan duurt het gelijk weer heel lang. <u>A:</u> Ja. Dus ik denk an sich zou op zich voldoende kunnen zijn. Maar ja, het is al heel snel als je een keer niet kan <u>J:</u> Maar, wat er toen ook wel's, maar in het begin zei die van van die dingen: O dan moet je even kijken, eigenlijk is ie misschien niet gelijk voor jou maar misschien is het wel leuk. En dan kom je gewoon, zo van, ja. <u>A:</u> Ja. Ja misschien kan de frequentie iets omhoog. Een keer in de twee, dan kan je meer niet <u>G:</u> Wordt het dan niet te belastend als je, dan is het best vaak. <u>A:</u> Na ik merk wel dat als zo'n datumprikker voorbij komt, dan euhm, ja dan ik werk en heb een sportavond en ik ga een keer naar Ai. toe, er blijft niet zoveel over dan. <u>J:</u> Maar als je iedere maand een hebt dan kan je keus maken. Nee die niet, deze maand kan niet want ik ben te druk. Of die is niet interessant. Oh ik kan wel volgende maand. <u>A:</u> Meer keuze doen. Of een keer in de drie maanden of dan euh... Verplicht kan niet, maar dan is dat dan gewoon.
5.19	<u>G:</u> En zou je dan willen bellen als er iets gebeurd is of gewoon eens in de zoveel tijd even bijkletsen zeg maar? <u>J:</u> Meer als je zelf klem zou lopen. Stel dat jij echt denk, goh, ik verzin allerlei dingen en ze doet helemaal niks of ze wil helemaal niks, dan euh, dan kan je wel ik bedoel, dan kijk, euh, Ai. is natuurlijk zo van nou jullie zijn van dezelfde leeftijd, maar ik ben natuurlijk ouder en dat werkt soms bij haar hoeft dat niet gelukkig. <u>A:</u> Maar ik denk in de informatie-uitwisseling tussen ons vind ik het gewoon leuk om even te ouwehoeren.
6.1	<u>N:</u> Hoe vaak hebt u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet? <u>G:</u> Eén keer.
6.3	<u>N:</u> En hoe vond je het om haar te ontmoeten? <u>G:</u> Eh dat vond ik leuk ja. Maar ze eh het jammere was... Zij was nog niet in mijn gezin geweest. Ze ging de week daarna ging zij in mijn gezin dus we konden niet over dat gezin spreken omdat zij.... Tenminste, we konden geen ervaringen delen omdat zij er nog niet geweest was.
6.4	<u>N:</u> O dat is jammer dan. Maar hebt u met haar wel gesproken over het gezin?

	<u>G</u>: Ik heb met haar gesproken over het gezin ja. <u>N</u>: Enne hoe was dat om te doen? <u>G</u>: Hoe dat was? Nou dat was prima. Ik was daar al eh enkele keren geweest dus ik kon een beetje mijn eh indrukken eh mijn persoonlijke indrukken dan he.
6.10	<u>N</u>: Hebt u wel een idee dat de uitwisseling van wat u daar meemaakt of ja of dat meerwaarde heeft? <u>G</u>: Ja dat weet ik niet. Kijk dat heb ik helemaal niet kunnen ervaren eigenlijk.
6.19	<u>N</u>: Ja. Ja hoe zou dat dan er precies uit moeten zien? Moet dat verplicht eens in de zoveel weken of eh wat zou voor u fijn zijn? <u>G</u>: Nou ik denk eens in de zoveel weken wel erg veel is. Misschien eens in de drie maanden of zo. Dat je elkaar vier keer per jaar ziet. Als je een jaar in zo'n gezin er zijn he.
6.23a	<u>N</u>: Dus dat zou wel fijn zijn eh als dat eh gestuurd zou worden? <u>G</u>: Ja. Zo van ehm Nou misschien dat ze dat ze een format kunnen maken van: Nou, wij hebben... Het lijkt ons nuttig als eh <i>Taal doet meer</i>, degene van <i>Taal doet meer</i> en van <i>Handjehelpen</i> wat meer, vijf keer per jaar spreken. Om informatie uit te wisselen. En heeft één van de twee behoefte aan wat meer dan kan dat ook. Maar dan moet u dat zelf regelen. En dan ben je wel verplicht om vijf keer per jaar elkaar te zien.
7.1a	<u>N</u>: En heb je je gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet? <u>L</u>: Nee, want volgens mij hebben wij helemaal geen koppel voor zeg maar dit gezin.
7.5	<u>G</u>: En heb je dan idee van, omdat je allebei waarschijnlijk op een ander tijdstip komt, elke week contacten of? <u>L</u>: Oh, nee. Dat niet. <u>G</u>: Elke week is teveel? <u>L</u>: Ja.
7.7	<u>G</u>: Want je zegt van, elke week is teveel. Maar wanneer bel je wel? <u>L</u>: Ja. Misschien als ik tips nodig heb van die persoon. Of als ik een leuk idee denk te hebben waarvan ik denk, nou misschien is dat voor die ander ook een leuk idee. Als ik een soort samenwerking wil.
7.9a	<u>N</u>: En hoezo zou je daar meer initiatief willen nemen? <u>L</u>: Omdat ik het idee hebt dat me dat wel lukt. En ik vind het beetje dat, ja, lijkt me meer werkdruk vormen voor Ward en dat vind ik niet echt nodig. <u>N</u>: Ja, meer die vrijheid van nu komt mij het uit. Of nu heb ik behoefte aan en dan <u>G</u>: Zijn er dingen die je van Ward zou willen, hoe zeg je dat, behoefte hebt aan, aan Ward zeg maar, dat hij dingen aanstuurt ook nu bijvoorbeeld? <u>L</u>: Nee, ja. Nee. Maar ik zou het wel fijn vinden als ik bijvoorbeeld een beetje op de hoogte wordt gehouden van hoe het gaat met de vrijwilliger zoeken en zo. Want nu heb ik echt geen idee. En ik had laatst toevallig een gesprek met Ward daarover en toen, toen had Ward gebeld. Toen vroeg ik daarna en toen vroeg ik of ze daar nog steeds naar op zoek waren. Maar dat moest ik wel zelf vragen. Ik dacht, ja, dat is misschien wel iets wat ik fijn zou vinden.
8.3	Tenminste ik ben twee keer ook bij een bijeenkomst geweest van <i>Handjehelpen</i>. En één keer was dat zeg maar nog voordat ik gekoppeld werd aan mijn ja eh aan mijn cursist zeg maar. Daar was volgens mij al wel een persoon die ook gekoppeld was aan dat zoontje in dat gezin. Maar toen wist ik dat nog niet. Dus ik heb haar denk ik wel een keer ontmoet en daarna ben ik nog een keer naar een bijeenkomst geweest maar toen was zij er zelf niet. Dus ik heb ik heb haar één keer gezien. Maar toen waren we nog niet echt eh aan elkaar gekoppeld. <u>N</u>: Dus jullie hebben dan ook niet echt informatie uitgewisseld over het gezin dan? <u>W</u>: Nee nee, dat hebben wij niet gedaan.
8.22	<u>N</u>: Ja. En hoe vaak zou u uhm je elkaar ongeveer moeten spreken? <u>W</u>: Uhm nou ja dat vind ik een beetje afhankelijk van de situatie. Maar meer dat je bijvoorbeeld, weet ik veel, één keer in de zoveel maanden ook even een moment plant om gewoon weer om te evalueren bijvoorbeeld. Dat zou kunnen.

Sturing en zelforganisatie

Fragment nr.	Fragment
1.3	<u>G</u> : Vanuit <i>Handjehelpen</i> ; werd er aangestuurd op samenwerking met die andere vrijwilliger? <u>K</u> : Nee eigenlijk niet.
1.4	<u>G</u> : Dus dat heb je helemaal zelf opgepakt? <u>K</u> : Ja nou ja. Gewoon voor zover we elkaar zagen. Gewoon, dat gaat dan eigenlijk vanzelf. Een beetje contact leggen.
1.12	<u>G</u> : Ja uh als je kijkt naar uh de sturing vanuit de organisatie en het zelf initiatief nemen uhm. Waar lagen jouw behoeftes toen? Moest <i>Handjehelpen</i> meer sturen of uh... om tot samenwerking te komen met de andere vrijwilliger? <u>K</u> : Nee, nee eigenlijk niet. Nee het is eigenlijk gewoon vanzelf gegaan. We hebben elkaar dan gewoon... Ja, ik wist in feite niet eens dat ze een andere meisje/vrijwilligster had. <u>G</u> : Hoe kwam je daar achter? <u>K</u> : Oja, ik was daar en toen was zij er ook ineens. Ik kwam daar aan en zij zat ook binnen en toen hebben we elkaar voorgesteld. <u>G</u> : Dus in eerste instantie wist je dan niet dat er samenwerking was? <u>K</u> : Nee. <u>G</u> : Oké. Dat was dus wel even een verrassing? <u>K</u> : Ja nou ja. Ik vind het niet erg. Ik dacht. Ja zoals ik al zei. Ik was dan voor het middelste meisje; Si. En zij was er voor er voor Sa., de oudste. Dus in feite stond ik qua werkzaamheden ook wel gewoon een beetje los van elkaar. Maar het was inderdaad wel even een verrassing toen ik haar zag zitten. Dus van: 'O, ze hebben nou ook voor de andere kinderen vrijwilligers.'
1.13	<u>G</u> : Ja. Nou wel grappig om te horen dat je dat niet weet, terwijl je toch een koppel bent. <u>K</u> : Ja precies. <u>G</u> : Had je dat willen weten? <u>K</u> : Nee, ja... Het had niet heel veel uitgemaakt zeg maar. Vind ik. Ik had het in allebei de instanties wel gedaan. Ook als ik geen koppel was geweest. Dus eh.
1.15	<u>N</u> : Want niet iedereen die heeft natuurlijk een... dat die de andere vrijwilliger in het gezin ziet. Enne, heb je daar nog ideeën voor? Want dan spreek je elkaar natuurlijk ook niet echt. Heb je dan nog ideeën van... hoe de samenwerking dan verbeterd zou kunnen worden? <u>K</u> : Uhm nou ja. Ik wist in feite in eerste instantie niet eens dat zij er ook was. Dus uh haha. Dus misschien dat ik daar dan, als ze dat tegen mij gezegd hadden, misschien ook wel ja wat verder had kunnen vragen naar een e-mailadres voor ons waar we ook wat informatie over konden uitwisselen.
1.16	<u>N</u> : Oké, ja. <u>K</u> : Maar ja, ik wist ook van tevoren dat ik er best wel kort zou zijn dus dat heb ik... Dat initiatief heb ik ook niet genomen.
2.4	<u>G</u> : In hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op de samenwerking? <u>F</u> : Eigenlijk niet want ik heb niet eens haar gegevens. Als ik het zou vragen aan Ward ofzo dan zou ik denk ik wel die gegevens krijgen. Maar er wordt niet op aangestuurd. Anders hadden, anders hadden ze me op z'n minst wel gewoon haar gegevens gestuurd denk ik.
2.5	<u>N</u> : maar je wist al wel vanaf het begin, euhm, dat zij er ook was? Dat je wel een samenwerking <u>F</u> : Ja. Want ik was dus al op die euhm training voordat ik bij het gezin startte. Dus daarvan was ik wel op de hoogte.
2.6	<u>G</u> : We hebben nog de vraag in hoeverre neem je zelf actie om euh om te samenwerken met-met de andere vrijwilliger? <u>F</u> : Ja eigenlijk ook niet. Want ik heb ook niet haar gegevens ofzo gevraagd. Ik heb daarin zelf ook geen initiatief getoond.

2.9	<u>F:</u> Ja. Ik heb geen actie ondernomen. En zij hebben ook nergens op aangestuurd. Dus vandaar dat ik nog nooit contact echt van is gekomen.
2.17b	<u>N:</u> En heb je ook behoefte om je gekoppelde vrijwilliger die je nog nooit, tenminste, heb je daar-daar behoefte aan om die vaker te ontmoeten? <u>F:</u> Euhm. Ontmoeten, weet ik niet zozeer. Maar een telefoongesprek ofzo dat zou wel leuk zijn. Ik weet niet of ik daarvoor om alleen haar te zien ook weer vaker naar kantoor zou willen komen. Op zich wel een keertje hoor. <u>N:</u> Hoezo zou je niet vaker naar kantoor willen komen? <u>F:</u> Euhm... Ja. Ik besteed al zoveel tijd aan stage en de avonden denk ja... dan is het wel leuk, lekker als je gewoon even euh kan ontspannen ofzo. Maar overdag zou ik het geen probleem vinden om haar te spreken. <u>G, N:</u> ja. Ja. Dan ben je natuurlijk ook al. <u>N:</u> qua overbelasting ook. <u>F:</u> Ja, lange dag en dan is het beetje veel. <u>N:</u> Ja. Ja. <u>F:</u> Je hebt natuurlijk ook nog je privé afspraken en sporten en
2.18	<u>G:</u> Ja als je kijkt naar de sturing van Ward en Jorinde en zelf initiatief nemen in de info-uitwisseling met de andere vrijwilliger. Euh, waar ligt dan je behoefte als het gaat om, om de, om de sturing van het project? <u>F:</u> Euhm... Nou Ward zou mij wel euh haar gegevens mogen geven. Dat zou wel leuke eerste stap zijn. Ik heb er eigenlijk eerlijk gezegd ook nog nooit om gedacht om dat gewoon te vragen. Want ik zie Ward best wel vaak. En, ja, Jorinde, daar heb ik niet genoeg gevoel, voor mijn gevoel heb ik daar niet echt veel mee te maken ofzo.
2.19	<u>N:</u> Euh, vind je euh dat er dus, dat er telefoonnummers sowieso had uitgewisseld moeten worden? De gegevens van euh... <u>F:</u> Ja eigenlijk wel nu ik er zo over nadenk. Vind ik eigenlijk wel dat ik euh die euh gewoon euh in ieder geval op de mail zou moeten hebben gekregen. <u>F:</u> Gewoon haar e-mailadres en telefoonnummer ofzo. Zoiets. <u>G:</u> zoiets ja. Dus dat is wel iets wat je zeg maar, iets, euh, ja hoe zeg je dat, ja zoiets als gemist hebt, ervaren. <u>F:</u> Ja want zonder contactgegevens dan is er niet eens de mogelijkheid om echt samen te werken. <u>G, N:</u> haha nee <u>F:</u> dus dat wordt dan op deze manier absoluut niet gestimuleerd.
2.22	<u>N:</u> Maar hoe zie je dat dan voor je? Want, ik kan me ook voorstellen, je hebt de gegevens en eens in de maand. Maar, als euh, ja, verwaterd dat dan niet op een gegeven moment? <u>N:</u> Wat zou jij mo.. Wat zou jou dan motiveren om 't wel euh... ja... echt regelmatig te doen. <u>F:</u> Dat is wel een hele goeie vraag. Misschien gewoon ook wel meer de vraag vanuit bijvoorbeeld Ward. Dat ie vraagt van 'Heej heb je nog contact gehad met euhm met de vrijwilliger? Dan word je wel weer beetje ge Eraan herinnert dat het wel goed is om weer een keertje contact op te nemen. <u>N:</u> Ja. Dus daar dan ook een stukje sturing in, terwijl je het wel zelf doet uiteindelijk. <u>F:</u> Ja. Denk het wel.
2.24a	<u>G:</u> Heb je verder wat je wil, kwijt wil, wil melden? <u>F:</u> Ja, niet echt denk ik. De conclusie is gewoon een beetje dat ik eigenlijk geen contact heb. En dat ik haar een keer gezien heb. En dat heb wel waardevol kan zijn om vaker contact te hebben en dat ik daar best bereid toe ben. Alleen wordt 't gewoon niet gestimuleerd en zelf heb ik ook nog niet, geen actie ondernomen.
3.9a	en ik eh ik zou mij nu, na aanleiding van dit gesprek, zal ik eh om informatie gaan vragen en gaan vragen of ik met haar in contact kan treden.
3.12	Sowieso vind ik dat als er twee eh twee twee eh eh vrijwilligers ehm betrokken zijn bij één gezin dan vind ik wel dat je eh ja dat je informatie eh moet uitwisselen. Überhaupt, ook al is

	het maar één keer, met elkaar gesproken moet hebben en elkaar gezien moet hebben. Om eens even te kijken van: Speelt er wat? Is er iets wat ik moet weten of niet.
3.13	<u>G</u>: Als je kijkt naar ehm sturing vanuit dit project ehm zeg ik maar door Ward en Jorinde. Vind je dan dat dat meer initiatief moet komen of zijn als het gaat om samenwerking? <u>A</u>: Ehm Ja nou ja goed. Kijk, zeker als ik nu terugkijk naar het feit is dat er een andere taal ehm... dat we een iemand van <i>Taal doet meer</i> is en dat ik daar niet mee in contact ben gebracht, vanuit dat oogpunt, denk ik wel. Want wij constateren nu dat ik nooit in contact ben gebracht met die persoon. Ehm dat ik ook niet weet wie het is. Dus ja... En als we die constatering; dat is gewoon een feit. Dus ja, dan kunnen we eigenlijk alleen maar constateren van: Ja, eigenlijk moet je dan met elkaar in contact worden gebracht. Ehm en ook al werk je niet intensief samen, maar überhaupt één keer om kennis te hebben gemaakt en... <u>G</u>: Ja, van elkaars bestaan op de hoogte te zijn. <u>A</u>: Exact.
3.14	<u>N</u>: Want Ward had dat wel eh had je daarvan wel op de hoogte gebracht toch? <u>A</u>: Ja hij heeft mij wel inderdaad op de hoogte gebracht. Hij heeft wel gezegd van: "Hé, er is iemand van <i>Taal doet meer</i> bij die mevrouw." Maar echt ons tweeën eh in contact brengen of eh de contactgegevens geven zodat ik dan wellicht initiatief neem of die ander initiatief neemt. Dat is nooit eh dat is nooit geweest.
3.29b	<u>N</u>: En vind je dat vanuit de organisatie daar ook een beetje zeg maar dat wel dat je er bewust van bent. Eh dat het eh kan de informatie uitwisselen. Dus... Of vind je dat het echt meer van wanneer jij inschat van: Het is nu nodig. Dan is het prima. <u>A</u>: Ehm eigenlijk een beetje van beide. Ik vind, zoals het nu gedaan is met Ward bijvoorbeeld. "Joh, ga aan de gang. Als je mij nodig hebt en zodra je mij nodig hebt, aarzel niet met mij contact op te nemen." En ja, dat dat vind ik fijn. Ik eh je bent vrijwilliger. Ik eh heb naast mijn, naast dit heb ik een drukke baan en dan vind ik juist die flexibiliteit vind ik fijn en ik denk voor andere werkenden denk ik ook. Kan ik me voorstellen dat dat ook fijn is. En als je dan zeg maar aan een vast proces gaat houden van; dan en dan op dat moment onder die voorwaarden, dan moet je daar zijn om dan een gesprek te voeren. Dat wordt dan allemaal wel een beetje te intensief. Ja, het wordt een beetje inflexibel. Wat ik zo fijn vind aan dit en dat heb ik aangegeven. Toen ik begon is dat ik eh ja. Ik heb een baan en een baan vergt van mij dat ik flexibel ben eh en dan vind ik dit juist fijn. Het is vanaf het begin aangegeven: "Heb je support nodig of heb je vragen? Dan kun je bij die en die persoon terecht." En vervolgens laten ze dat aan mij over om te bepalen van he heb ik support nodig of heb ik hulp nodig dan kan ik daar en daar terecht.
3.30	Ehm ja, zolang je maar weet bij wie je terecht kunt. Ehm ja, en dat is in dit geval moeten we dan constateren dat ik eh ja niet helemaal duidelijk was voor mij wat ik dan zeg maar bij de Taalcoach terecht kon, bij de andere vrijwilliger.
4.2	<u>G</u>: Oké. Euhm, in hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op samenwerking? <u>H</u>: Dat vind ik zwak. <u>G</u>: Zwak? <u>H</u>: Ja want ik heb een keer euhm bij die Ward. <u>G</u>: Ja.
4.4a	<u>G</u>: En hoe vind jij de samenwerking vanuit de organisaties? Wordt er op aangestuurd? <u>N</u>: Nee, eigenlijk niet. Er worden wel intervisiebijeenkomsten gehouden waarop je elkaar dan kan zien. Maar voor de rest euhm, nee. Ik wist alleen dat ik samenwerkte met Ha. maar meer ook niet. <u>G</u>: En heb je zelf ook actie ondernomen om euhm, met je vrijwilliger in contact te komen? <u>H</u>: Ik niet <u>N</u>: Ik ook niet. <u>H</u>: Nee ik had ook het idee, het is niet per se nodig. Maar ook euhm, ik heb wel als een gemis gevoeld. Maar, ik dacht aan, misschien komt het een volgende keer.
4.5	<u>N</u> : Ja. Ik heb zelf ook niet contact ondernomen. Ook met studie en drukte en het liep allemaal

	wel in het gezin dus. Ja, ja.
4.6	<u>G</u>: Levert het wat op zo'n bijeenkomst? <u>H</u>: Ja, maar het zou beter aangestuurd moeten worden. <u>N</u>: Ja. Ik heb zelf ook niet contact ondernomen. Ook met studie en drukte en het liep allemaal wel in het gezin dus. Ja, ja.
4.7	<u>G</u>: We hebben, ik heb hier de vraag, hoe zijn jullie te weten gekomen dat je een koppel bent? <u>H</u>: Ik hoorde het van euh van de euh organisatie waar mijn euh. <u>G</u>: Taal doet meer? <u>H</u>: Taal doet meer, van mijn clubje zeg maar, dat euh, dat euhm Handjehelpen ook in dat gezin was. Dus toen had, toen wist ik euh, dat ik een, euh unne koppelgenoot had. Enne, ik weet van R., daar waar ik kom, dat iedere vrijdagmiddag jij er bent? <u>G</u>: En hoe wist jij van zijn bestaan af? <u>N</u>: Ja Ward had het wel aan het begin euh gezegd tegen mij. Dus ik wist wel van Ha., en toen we elkaar dus per toeval ontmoetten en elkaar een hand gaven dacht ik, heej dat is vast m'n gekoppelde ja, m'n koppeling.
4.15	<u>G</u>: Ja. Waar liggen jullie behoeftes als het gaat om sturing vanuit de organisaties? <u>H</u>: Euhm, nou ja, kijk ik heb 30 jaar in het onderwijs gezeten dus ik euh, weliswaar niet in taal onderwijs, maar ik euh. En ik weet, ik weet dat ik van <i>Taal doet meer</i>, die hebben een euh, een inloop openmiddag op op euh, universi, euh hoe heet het de bibliotheek. <u>H</u>: Als ik contact wil hebben dan kan ik daar heen op dondermiddag. <u>G</u>: En, en vanuit Ward heb je niet meer sturing nodig? Of van Jorinde? <u>H</u>: Nou ja, euh, het loopt gewoon. Ik, euh, er is ook, maar die heeft ook meer een coördinerende functie, dat is iemand euh, die af en toe contact houdt met mij van hoe gaat het met? Het gaat goed. Ik, 't is, het idee is ook dat ik dit tot de zomer doe. En, dan heb ik een heel jaar met hem gewerkt.
4.16	<u>N</u>: En vanuit <i>Handjehelpen</i> vind ik wel dat, er is gewoon gelegenheid als je vragen hebt ofzo, of dan kan je altijd terecht dus dat vind ik wel heel goed. En dat, dat weet ik ook. Alleen met samenwerking mag er van mij wel meer euhm, euhm, sturing meer zichtbaar zijn. Vind ik wel dat, dat je ook weet van het kan of geen druk er achter maar euhm dat het meer in je bewustzijn is ofzo. <u>N</u>: Nee maar ook voor onze samenwerking dat het meer bewust is van van euh dat de organisatie d'r ook wat euhm, euh dichter op zit zeg maar. Om tot samenwerking te komen.
5.13	<u>G</u>: En vanuit de organisatie? Vanuit <i>Handjehelpen</i> zou je daar meer euh, euh van verwachten dan dat er nu is qua sturing van het project? <u>J</u>: Nee. Ik kwam hier ook juist omdat, juist de organisatie niet zo is. Dat je daarin aangemeld werd en je krijgt vrijwilliger en je wordt op weg geholpen en daarna, he, mag je het euh, euh, euh eigenlijk zelfstandig en je kunt af en toe deelnemen aan. Dat is ook de manier waarom ik juist met euh <u>N</u>: Juist het flexibele er van euh. <u>A</u>: Alleen op het allerbegin dan dat ik een keer was langs geweest. En toen was het van: nou zie maar. En toen dacht ik van wow, oh. Wel nog een keer gebeld en euh, ja toen was het ook wel oke. En toen werd ik, weet ik waar ik moet zoeken. Maar vooral die eerste keer dacht ik van, en wat moet ik dan de allereerste keer gaan vragen. Wat moet ik met de taal ik heb nog geen idee. Dus het was echt alleen die allereerste les dat ik zoiets had van: wow, nou hier had ik misschien ff iets meer hulp nog bij willen hebben. Euhm, en waar ik wel ook in het begin euhm, had ik helemaal niet door dat er nog een vrijwilliger was. Dat heb ik pas hier gehoord. <u>J</u>: Ja?
5.14	<u>A</u>: Ja, dus. En niet dat er ergens in de zin van dat ik zo moeten samenwerken. Maar het was wel handig om te weten dat het echt bij het project was. <u>J</u>: Oh, dat wist ik wel ja. <u>J</u>: Ja en Ward belt dan en die belde ook er na van: hoe was het en hoe ging het en hoe was het en weet ik veel.

5.15	<u>A:</u> Vanuit <i>Taal doet meer</i> doet Sasja die rol vervullen. Die belt ook gewoon, niet te vaak en euh, <u>J:</u> Precies. <u>A:</u> Gewoon hoe het gaat. <u>N:</u> Een duidelijk aangrijpingspunt waar je op terug kan vallen eventueel. <u>A:</u> Ja en die je kan bellen als er iets is. <u>J:</u> Ja en als je contact opneemt of een mailtje stuurt of belt, dan, dan, krijg je ook eigenlijk heel snel euh, euh, krijg je antwoord of, of, of je wordt teruggebeld wee tje wel. Dat, dat is super. Dat vind ik echt super. <u>J:</u> Ja maar, maar dat geeft je ook. Nou oke, weet je wel zo van, euh. <u>G:</u> Beetje het steuntje in de rug. <u>J:</u> Ja niet dat je inderdaad een mailtje stuurt en je moet er een week of twee weken op wachten voor je eindelijk eens keer, nee. Dat is echt niet zo. Dat is wel prettig. Ook omdat je natuurlijk dat als, ik bedoel, je doet het alleen.
6.6	<u>N:</u> In hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op eh de samenwerking? <u>G:</u> Ehm bedoel je? Welke? Want ik werk voor een andere organisatie dan bij <i>Handjehelpen</i>. <u>N:</u> Ja, in het project is het dat <i>Handjehelpen</i> en eh <i>Taal doet meer</i> dat die samenwerken met elkaar. <u>G:</u> Ja. Die werken samen met elkaar. Die hebben een aantal avonden georganiseerd maar eeh
6.8	<u>N:</u> Hebt u zelf ook nog activiteiten ondernomen om F. te spreken of... <u>G:</u> Nee, nee. Omdat ik ehm... Ja omdat zeg maar. Mijn werkgebied ligt op een heel ander vlak dan dat van haar.
6.13	<u>N:</u> Hebt u weleens dat u denkt van: O dat zal leuk zijn met taal of zo van ehm als F. dat deed met de kinderen om dat soort dingen te doen? <u>G:</u> Nou ik heb ooit een keer geïnformeerd bij de moeder van eh hoe vind je... Wat doet F. als ze op die middag daar is? Dan krijg ik te horen van: 'Ja, de kinderen vinden het heel erg leuk, en eh als het mooi weer is gaat ze naar buiten en is ze op hun kamer, leest ze dingen voor. Nou ja, dat heb ik dus wel gevraagd. En ze waren echt heel erg heel erg blij mee.
6.22	<u>N:</u> En stel u nog wel langer daar in het gezin zou blijven als taalcoach. Ehm Wat vindt u dan van de informatie-uitwisseling; een samenvatting? <u>G:</u> Ehm nou tot nu toe is dat dan twee keer geweest. Dan zou ik toch meer, eh dan zou ik meer afsturen op eh een duootje weet je wel. Van: 'Dit is je <i>Handjehelpen</i>, het gezicht van <i>Handjehelpen</i> die in jouw gezin zit en jij zit er als taalcoach. Wanneer kunnen jullie elkaar eens ontmoeten on-privé'. <u>N:</u> En dan vanuit dat de organisatie dat even zegt tegen jullie. <u>G:</u> Ja of dat je zegt. Nou dit zijn de e-mailadressen van jullie allebei. Ehm Ga ga eens met elkaar, ga eens een gesprek met elkaar proberen te regelen.
6.23b	<u>N:</u> Dus dat zou wel fijn zijn eh als dat eh gestuurd zou worden? <u>G:</u> Ja. Zo van ehm Nou misschien dat ze dat ze een format kunnen maken van: Nou, wij hebben... Het lijkt ons nuttig als eh <i>Taal doet meer</i>, degene van <i>Taal doet meer</i> en van <i>Handjehelpen</i> wat meer, vijf keer per jaar spreken. Om informatie uit te wisselen. En heeft één van de twee behoefte aan wat meer dan kan dat ook. Maar dan moet u dat zelf regelen. En dan ben je wel verplicht om vijf keer per jaar elkaar te zien.
6.24	In welke samenstelling dat weet ik dan even niet. Of dat dan eh bij <i>Handjehelpen</i> zou moeten zijn of dat je dat privé moet, zou moeten regelen. Ik denk dat het leuk is om om niet in een hok te zitten maar gewoon echt over dat gezin te praten van. Ja de rest van de groep kent het gezin helemaal niet. Hoewel het ook nuttig is om verhalen van anderen te horen. Dus daar heb ik dan zelf niet zo'n idee over hoe dat zou moeten. Of dat plenair zou moeten of eh ja met z'n tweeën, maar ik denk dat wel minimum aantal ontmoetingen.
6.33a	<u>G:</u> Ja en dat wat ik dan zou willen... Als ik daar nu nog zou zitten, bij wijze van spreken, zou ik dat graag willen dan. Dat ik over een maand of zo eens met F. zou kunnen praten.

7.4	<u>G</u>: Denk je dat dat je ingelicht wordt als jij een koppel krijgt? <u>L</u>: Daar ga ik wel vanuit ja.
7.8	<u>N</u>: En stel dat die ander er wel is en dan de rol van Ward daarin zeg maar. In hoeverre zou je het prettig vinden om aangestuurd te worden op samenwerking of om zelf initiatief te nemen daarin? <u>L</u>: Ik zou het denk ik wel prettiger vinden als ik zelf het initiatief daarin mag nemen. maar ja als het niet, niet, niet lukt of zo, om wat voor reden dan ook, dan zou het natuurlijk fijn zijn als Ward daarin kan mediëren. Maar... ja.
7.9b	<u>N</u>: En hoezo zou je daar meer initiatief willen nemen? <u>L</u>: Omdat ik het idee hebt dat me dat wel lukt. En ik vind het beetje dat, ja, lijkt me meer werkdruk vormen voor Ward en dat vind ik niet echt nodig. <u>N</u>: Ja, meer die vrijheid van nu komt mij het uit. Of nu heb ik behoefte aan en dan <u>G</u>: Zijn er dingen die je van Ward zou willen, hoe zeg je dat, behoefte hebt aan, aan Ward zeg maar, dat hij dingen aanstuurt ook nu bijvoorbeeld? <u>L</u>: Nee, ja. Nee. Maar ik zou het wel fijn vinden als ik bijvoorbeeld een beetje op de hoogte wordt gehouden van hoe het gaat met de vrijwilliger zoeken en zo. Want nu heb ik echt geen idee. En ik had laatst toevallig een gesprek met Ward daarover en toen, toen had Ward gebeld. Toen vroeg ik daarna en toen vroeg ik of ze daar nog steeds naar op zoek waren. Maar dat moest ik wel zelf vragen. Ik dacht, ja, dat is misschien wel iets wat ik fijn zou vinden.
7.10	<u>G</u>: En als Ward het dan gevonden heeft, iemand, zou je het dan ook fijn vinden als hij jou telefoonnummer geeft van die persoon? Of hoe.. <u>L</u>: Ja. Maar, het lijkt me beter om iemand eerst te zien. Anders is het zo random hier heb je een telefoonnummer en dan heb je er geen...
7.11	<u>G</u>: Maar je kan ook een afspraak maken om elkaar te zien. Want hoe zie je die eerste ontmoeting anders voor je? Hoe kom je in contact met die persoon? <u>L</u>: Dat wel dan via Ward denk.
7.12a	<u>N</u>: Maar na verloop van tijd als je dan een keer met je vrijwilliger, met de andere vrijwilliger bij elkaar komt, vind je dan, soort van prettig als Ward er wel een keer bij is, soort van evaluatie moment? Hoe zou je dat vinden? <u>L</u>: Ja, voor mij persoonlijk maakt het niet zoveel uit of Ward er bij is. Maar ik denk dat het misschien wel voor, voor <i>Handjehelpen</i> nuttig kan zijn.
7.15a	<u>G</u>: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Hoe zie je dat dan beetje voor je? <u>L</u>: Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met taal aanleren en ik zou het wel nuttig vinden om, om daar meer informatie over te krijgen en zo. Op zich. <u>G</u>: En andersom? <u>L</u>: Andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..
8.4	<u>N</u>: Oké. En hoe ben je erachter gekomen dat jullie een koppel zijn? <u>W</u>: Ehm volgens mij ehm heeft dat Ward dat op een gegeven moment aangegeven. Want ik ehm ja want ik wist wel wat zeg maar het gezin waar ik dan in terecht zou komen dat die ook zeg maar via dat <i>Handjehelpen</i> dan mee eh meenemen als het ware. Eh en ja. En toen heeft Ward op een gegeven via mail even laten weten wie dat was en ja hoe het was gegaan volgens mij. Ja.
8.5	<u>N</u>: Oké. Ennem ja in hoeverre wordt er vanuit de organisatie van <i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> ook aangestuurd op samenwerking tussen jullie? <u>W</u>: Ik wist dat er op één op andere manier een soort van samenwerking was. Maar hoe dat dan precies ehm ja zover daar ehm nou ja dat het nodig was om te overleggen zeg maar of om daarin samen te werken zeg maar. Ja niet dat het heel erg gestimuleerd werd of iets

	dergelijks, dat er echt dingen werden georganiseerd om die samenwerking echt vorm te geven.
8.6	<u>N</u>: Nee. En een mailadres of een telefoonnummer; heb je dat wel gekregen? <u>W</u>: Ja dat heb ik wel gekregen maar dat was eigenlijk vrij aan het eind. Dus toen was, zou ik daar sowieso al al gaan stoppen. Dus ik heb zelf geen contact opgenomen en zij ook niet met mij.
8.7	<u>N</u>: En heb je zelf ook actie ondernomen om die andere vrijwilliger te zien? Ik denk dan van niet als ik dat zo hoor. <u>W</u>: Nee nee. Ik heb zelf geen actie ondernomen, nee nee. Ja ook, dat komt denk ik ook een beetje omdat... Nou ik wist dus wel dat die samenwerking of tenminste dat daar iets voor georganiseerd werd eh. Ja hoe dat dan precies zal gaan, wat er dan werd verwacht dat was voor mij dan ook niet helemaal helder. Dus misschien wat dan ook zou kunnen helpen als zeg maar duidelijk wordt van: nou hoe zit dat precies en op welke manier zou je kunnen samenwerken? Want in principe kwam ik daar natuurlijk als taalcoach zeg maar voor de moeder uit dat eh gezin. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ja dat jongetje was natuurlijk ook daar. Dus wat dat betreft had ik ook wel contact met hem. Maar hoe dan die samenwerking zeg maar of wat je daar dan in zou kunnen doen ehm ja eh dat was ook niet heel erg helder zeg maar.
8.8	<u>N</u>: Nee. En zou dat hebben geholpen als dat wel duidelijk was? <u>W</u>: Ehm ja misschien wel. Dat je wat meer een beeld krijgt van nou ja. Het ligt ook het ligt natuurlijk ook bij mijzelf, want ik had daar zelf natuurlijk ook initiatief in kunnen nemen. Maar ik denk wel dat het geholpen had als er misschien als er wat concreter toegelicht waren: Hoe zou die samenwerking met die andere vrijwilliger voor me zien en ja welke informatie zou je dan uit kunnen wisselen? Of ja wat is daar zeg maar het nut van? Dat zou denk wel ja nuttig zijn om dat misschien wat meer te benadrukken. Wat wat niet heel erg naar voren werd gebracht.
8.15	<u>N</u>: Ja. Oké. Ennem. Ja stel he, je had net al iets gezegd over de verwachtingen duidelijk aan het begin, zodat je zelf ook een beetje d'r sturing aan kon geven. Maar wat had, wat lijkt jou nog meer goed om eh ja de samenwerking echt te eh leven in te blazen? <u>W</u>: Ja. Nou ja inderdaad dat is dan wat ik al aangaf. Dat is inderdaad van tevoren ook uh nou ja duidelijk zeggen van: Nou die samenwerking die is er. En wat ja wat dat van meerwaarde kan hebben, zodat vrijwilligers dat ook echt uh ja in kunnen zien. En dan uh, nou ja uhm ook misschien ja een wat een actievare rol daarin pakken dat die uh dat die vrijwilligers elkaar ook daadwerkelijk uh ja gaan ontmoeten.
8.16	<u>N</u>: En op welke manier zou dat dan kunnen; dat ontmoeten? <u>W</u>: Uh, nou ja door door iets in te plannen ofzo uh of ja meer door uh. Nou door daar zeg maar als bijvoorbeeld <i>Handjehelpen</i> zeg maar een beetje de leidende rol in te pakken door iets te organiseren waarbij uh beide vrijwilligers aanwezig zijn bijvoorbeeld. Dat je zorgt dat ze in ieder geval elkaar kunnen ontmoeten.
8.17	Want ik merk wel dat, ja wanneer je inderdaad gewoon die contactgegevens uh zou mailen denk ik dat het ook wel vaak gewoon blijft liggen zeg maar. Wat bij ons eigenlijk ook is gebeurd. En nou was het bij ons ook wel vrij laat zeg maar in het traject omdat ik er natuurlijk ook mee uh mee ging stoppen. Maar misschien zou het helpen als mij uh als <i>Handjehelpen</i> gewoon aangeeft van nou ja dat dat ook een beetje bij het project hoort. Dat je verwacht dat je met elkaar kennis maakt en dat je gewoon kijkt van nou wat is er mogelijk in die samenwerking. Dat je het wat meer zeg maar op die manier uh stimuleert als het ware.
8.18	<u>N</u>: Ja. Dus dat <i>Handjehelpen</i> daar meer een een sturende rol inneemt ook, zodat er in ieder geval iets wordt gedaan met de vrijwilligers. <u>W</u>: Ja precies. Nou ja dan heb je kennis gemaakt en dan kun je daarna altijd nog zeggen van, nou wat kunnen wij dan samen als twee vrijwilligers in één gezin uh ja voor elkaar betekenen of voor het gezin betekenen. Dan kun je het daarna kijken van wat wat uh nou ja wat is er nodig en is het inderdaad nodig om die samenwerking verder vorm te geven. Maar dat je in

	ieder geval ja dat als startpunt hebt zeg maar. <u>N:</u> Ja. En vanuit daar dan samen met Ward of Jorinde kijken van: Nou, wat is dan goed in jullie situatie of hoe zouden jullie het... <u>W:</u> Ja.
8.19	<u>N:</u> Oké. Dus echt zo'n uh startgesprek met verwachtingen en elkaar elkaar zien en dan daaruit verder eh. <u>W:</u> Ja, want dat is denk ik ook wel goed. Want ja ik weet ook niet precies hoe dat is met andere vrijwilligers. Maar uiteindelijk, ja ik ben natuurlijk taalcoach geworden omdat ik iets heb met taal en ik vind het heel leuk om met anderen om te gaan. Maar het is niet zo dat ik zeg maar heel erg deskundig ben in hoe je ja hulp kan verlenen als het ware. Dus ja, dat is natuurlijk best wel uh ja best wel een vak zal ik maar zeggen. Dus wat dat betreft is het denk ik ook goed als we nou ja als die organisaties ook een beetje uh nou ja in kunnen ondersteunen als het ware.
8.24	<u>N:</u> Ja. Ennem ja. Ehm ja ik zit een beetje te denken in het eh verplichten van eh bepaalde ontmoetingen of eh of contact met elkaar opnemen. Maar in hoeverre vind je dat je vanuit de organisatie vrijwilligers kan verplichten om uh contact met elkaar op te nemen. <u>W:</u> Nou ja, verplichten is denk ik wel een groot woord. Maar ik denk wel dat je gewoon aan kan geven van: Nou wat zijn de verwachtingen. Als je zeg maar of... ja hoe ziet het traject eruit als je hier als vrijwilliger start. En dan uh nou ja als je zeg maar in het project terecht komt waarbij zeg maar die samenwerking hebt. Dat je dan aangeeft nou dat je dan wel verwacht van ja gewoon eens kennis maken en dan met elkaar gaat bespreken van welke mogelijkheden zijn er om samen te werken. Want ja, verplichting lijkt me ook niet. Maar wel uh. Nou ja dat je gewoon aangeeft: nou, dat dat is dat dat het dan dat het project er zo uitziet en dat die samenwerking nou ja wat de voordelen daarvan zijn en dat je ja wat daarbij hoort zeg maar.
8.25	<u>N:</u> Ja. Ja dat startgesprek is dan echt bepalend voor uh voor de rest. <u>W:</u> Ja, ik denk dat dat wel een goed moment is om dat gewoon eh nou ja om het een ja een goede start te geven inderdaad. Want dat was bij mij trouwens ook zo. Want ik heb me zeg maar opgegeven als vrijwilliger bij eh <i>Taal doet meer</i>. Maar eigenlijk, ja zonder dat ik het wist ehm kwam ik zeg maar er, niet dat dat vervelend is of iets dergelijks, maar zonder dat ik het wist kwam ik zeg maar in dit project met uh <i>Handjehelpen</i> terecht. Dus dat was sowieso niet uh zeg maar niet van tevoren aangegeven, maar ik kreeg op een gegeven moment een uitnodiging van <i>Handjehelpen</i> waarbij ik zelf dus ook niet helemaal snapte van he wat, ja wat is hier precies de link als het ware. Dat vind ik ook handig om dat gewoon helder eh helder te hebben.
8.26	<u>N:</u> O echt. Ja al bij het begin van: Joh, zou je zou je mee... deel willen nemen aan uh aan het project? <u>W:</u> Ja, of in ieder geval dat het inderdaad wordt uitgelegd van hoe die verhoudingen zeg maar zitten. Dus, want ik vond trouwens ik bedoel ik vond het helemaal prima om zeg maar uh ook via <i>Handjehelpen</i> gewoon informatie te krijgen en naar die bijeenkomsten te gaan. Maar dat had ook gewoon van te voren inderdaad helder is van: Nou hoe ziet die samenwerking eruit.
8.27a	<u>N:</u> Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling? <u>W:</u> Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.

Betekenis en nut informatie-uitwisseling

Fragment nr.	Fragment
1.8	<u>G</u>: Oja. En vind je dat jullie samen meer info hadden moeten uitwisselen over dingen die gebeurden in het gezin? <u>K</u>: Ja..uh. Ik heb één keertje uhm... Ja laat ik het zo zeggen. De kinderen die hadden een open dag op school en daar waren we allebei dan. En toen hebben we elkaar wel gesproken over eh... Want zij loopt daar ook al wat langer natuurlijk. Dus uh heeft ze me wel een beetje op de hoogte gebracht van wat voor gezin het is enne... Ja, zij zit daar toch wat beter in dan al. Enne ja, gewoon gepraat over hoe uh hoe het andere meisje het ook deed. En ja die jongste, die had dan geen vrijwilligster. Ennem, Ja gewoon, een beetje over kinderen praten, over de moeder, van wat ze allemaal meegemaakt hebben. <u>G</u>: En dat ervaarde je wel als prettig om er met haar over te hebben? <u>K</u>: Ja op zich wel ja. Het is wel een stukje ook extra informatie over... Ja, die kinderen hebben natuurlijk best wel wat meegemaakt. Dus dan weet je ook wat beter hoe je ermee om moet gaan zeg maar.
1.9	<u>G</u>: En dat ervaarde je wel als prettig om er met haar over te hebben? <u>K</u>: Ja op zich wel ja. Het is wel een stukje ook extra informatie over... Ja, die kinderen hebben natuurlijk best wel wat meegemaakt. Dus dan weet je ook wat beter hoe je ermee om moet gaan zeg maar.
1.10	<u>G</u>: Ehm denk je dat samenwerking tussen zeg maar jouw en de andere vrijwilliger meerwaarde heeft? <u>K</u>: Nee, dat denk ik eerlijk gezegd niet. <u>G</u>: En kun je uitleggen waarom niet? <u>K</u>: Nou ja, uhm laat ik het zo zeggen. We hadden wel gewoon contact met elkaar maar uiteindelijk deden we ook wel gewoon allebei ons eigen ding waarvoor we daar kwamen. Het was niet echt uh dat we enorme vriendinnen zijn geworden ofzo.
1.11	<u>G</u>: Nee, dat is ook niet echt de bedoeling hoor van het samenwerken. Meer zeg maar dat je info uit kan wisselen uhm waardoor je beter kan inspelen op de dingen die dr gebeuren zodat je op de hoogte bent. <u>K</u>: Oja, wat dat betreft is er wel een meerwaarde geweest.
2.2	<u>N</u>: En die themabijeenkomsten, toen je haar zag, hebben jullie toen ook al dingen gedeeld of samen met jou of? <u>F</u>: Heel eventjes. Ik kon nog niet zoveel vertellen omdat ik nog niet bij het gezin was geweest. Maar zij kon wel vertellen, euhm, hoe de ouders in elkaar zaten. Bijvoorbeeld dat vader in het gezin wat stug overkomt maar eigenlijk wel heel vriendelijk is. <u>F</u>: Ik vond het wel heel fijn gewoon iets van haar te horen en alvast een beetje zo voorbereid te worden op euh op de begeleiding.
2.3	<u>N</u>: En die themabijeenkomsten, toen je haar zag, hebben jullie toen ook al dingen gedeeld of samen met jou of? <u>F</u>: Heel eventjes. Ik kon nog niet zoveel vertellen omdat ik nog niet bij het gezin was geweest. Maar zij kon wel vertellen, euhm, hoe de ouders in elkaar zaten. Bijvoorbeeld dat vader in het gezin wat stug overkomt maar eigenlijk wel heel vriendelijk is. <u>F</u>: Ik vond het wel heel fijn gewoon iets van haar te horen en alvast een beetje zo voorbereid te worden op euh op de begeleiding.
2.7a	<u>G</u>: En heb je daar geen behoefte aan of? <u>F</u>: Eigenlijk niet nee. Nou, t zou misschien wel heel fijn zijn. Maar ik begeleid nu bij Handjehelpen zes gezinnen en ik zie dit eigenlijk gewoon net als al m'n andere gezinnen. Voor mij voelt het niet alsof het euh een speciaal euh project is. <u>N</u>: Zou je dat wel willen? <u>F</u>: Ik vind het niet per se noodzakelijk. Maar als er toch nog een vrijwilliger in het gezin zit zou

	ik het eigenlijk wel interessant vinden om gewoon onze ervaringen te delen.
2.14	<u>G:</u> Tijdens intervisie euh vroeg euh Ward ook van euhm heeft de samenwerking meerwaarde? En wij sturen en wij hebben dan vooral over informatie-uitwisseling. Dus kennis delen met elkaar. Maar heeft dat volgens jou meerwaarde? Stel dat het euh er echt was? <u>F:</u> Ik denk dat het wel meerwaarde zou kunnen hebben. Wat ik ook zei tijdens de intervisie noemde was dat ik het wel leuk zou vinden als de ouders ook meer de ontwikkeling van hun kinderen gingen stimuleren. En ook ik kan dat natuurlijk wel een beetje bevorderen. Maar als ik dat zou kunnen bespreken met de vrijwilliger dan zou zij misschien daarin ook iets kunnen doen. <u>N:</u> Ja. Dus dat je elkaar daarin versterkt. <u>F:</u> Ja dat we elkaar daarin versterken.
2.15a	<u>G:</u> Enne, hier denk ik he. Behoeften. Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer info zouden moeten uitwisselen ten behoeve van het gezin? <u>F:</u> Ik denk dat het altijd goed is om samen te werken. Maar als ik kijk naar m'n andere gezinnen, daar gebeurt het ook niet. Euhm... En ik heb er ook niet echt ervaren. Dus dat is een beetje lastig. Graag, maar ik denk dat het altijd wel goed kan zijn want met twee weet je meer dan alleen. En hoe meer je weet hoe meer je daar rekening mee kan houden.
2.16	<u>F:</u> ik vroeg laatst aan het kindje wel waar ik was of ze een cadeautje had gekregen voor haar verjaardag en dat bleek niet zo te zijn. <u>F:</u> maar als je gewoon. Ik weet ook heel weinig over hun financiële situatie behalve dan dat ze in het project zitten. Maar misschien weet die vrijwilliger er wel wat meer van. En dat, ja, als we dat dan zouden kunnen delen bijvoorbeeld, zou ik misschien niet zo snel zo'n vraag hebben gesteld.
3.10a	<u>N:</u> Maar waarom zou je dat doen? <u>A:</u> Waarom ik dit zou doen om in contact met haar te treden? Ik heb drie jongens die ik eh die ik ja die ik moet begeleiden, helpen, soort van coachen, soort van he en die mevrouw die is duidelijk aanwezig tijdens de sessies met die jongens en wellicht ehm en ik moet nog mijn ehm ja ik moet nog uitvinden hoe ik met die mevrouw moet communiceren. En wellicht heeft zij tips voor mij. Ik weet niet hoe lang zij bezig is met dat gezin, hoe lang zij aan dat gezin gelokerd is. Dus stel dat zij eh wellicht heeft zij wat tips voor mij met betrekking tot de communicatie met die mevrouw. <u>N:</u> Gewoon even sparren... <u>A:</u> Ja even sparren inderdaad. Misschien heeft zij wat tips, misschien kan ze me nog wat op ideeën brengen. Eh ja en wellicht ehm heeft zij een betere band met die mevrouw dan ik he. Dat kan ik dan achterhalen. En wellicht kan zij mij dan helpen om mijn boodschappen aan die mevrouw over te brengen of beter over te brengen. Dus wat dat betreft, maar goed daar zou ik met haar moeten communiceren en praten om te kijken van: He, wat voor relatie heeft zij, hoe ervaart zij de communicatie met die mevrouw en kan zij mij helpen? Of kunnen wij elkaar helpen. <u>N:</u> Ja wel zinvol. <u>A:</u> Ja zeker.
3.11	<u>N:</u> Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer informatie uit zouden moeten wisselen? <u>A:</u> Ik denk het wel. Ik denk eh ja ik het wel. Ik denk überhaupt. Ja, zeker. Nogmaals ervaringen die zij heeft en eh wellicht speelt er iets binnen het gezin waarvan zij het weet en ik niet.
3.16	<u>G:</u> We hebben iets moois voor jou. Of je deze wil invullen. Je mag gewoon opschrijven wat in je opkomt als je dit woord (= informatie-uitwisseling) ziet. <u>A:</u> Eh ja. Ik denk, informatie-uitwisseling, het eerste wat ik schreef was: Kennis delen. Ehm het spreekt voor zich. Zij heeft kennis wat ik niet heb. Iemand anders kan kennis hebben die ik niet heb en andersom. En als je die deelt dan eh he... dan ja dan kan het eh kan het ehm dan kan het goed zijn. Toch?
3.17	<u>A:</u> Informatie-uitwisseling; ja, ook helpen voorbereiden. Eh nogmaals. Als iemand kennis

	heeft die jij niet hebt en andersom, kan je met die kennis kun je gebruiken om om je voor te bereiden.
3.18	Ehm 'feedback', ehm. Dat je elkaar eh... Je kan informatie gebruiken om dan vervolgens aan de gang te gaan en vervolgens kan diegene jou dan feedback geven. <u>G</u>: Dat geldt ook voor zowel tips of tops? <u>A</u>: Ja, exact. <u>N</u>: Want ehm want dan kan de ander jouw feedback geven? Hoe zie je dat voor je? <u>A</u>: Nou stel ehm in het geval van eh van de familie waar ik naartoe ga... Stel dat ik met ehm met mijn eh partner eh van <i>Taal doet meer</i> ehm informatie uitwissel. Dan kan ik ermee aan de gang, ja vervolgens kan ik haar om feedback vragen van: "Joh, ehm heb je verbetering gemerkt?" <u>N</u>: En haar is dan moeder of is dat dan de vrijwilliger? <u>A</u>: Dat is dan de Taalvrijwilliger. Of zij verbetering ziet. En andersom. Als zij zegt van: "Joh, kunnen wij informatie uitwisselen?" Dan kan zij bij mij terecht van feedback van: "Joh, heb jij met die informatie ben ik aan de haal gegaan of ben ik aan de gang gegaan? En heb jij eh heb jij eh verbetering gezien of niet?" Zo zie ik dat. <u>G</u>: Misschien heeft zij ook wel ideeën voor je wat je nog zou kunnen doen. <u>A</u>: Exact.
3.19	'Transparantie'; ja ik vind het wel vrij eh om gewoon überhaupt voor het feit dat er twee meerdere stakeholders, zo zal ik ze maar noemen, betrokken zijn bij een gezin, vind ik fijn om te weten wat er speelt en wie in welke hoedanigheid betrokken is bij dat gezin. Dat is gewoon fijn. <u>N</u>: En ook voor het gezin denk ik. <u>A</u>: Ja exact. Stel dat ze bij mij eh dat ze me ooit eens een vraag stellen van: "Joh, met die en die gesproken..." Dat ik dan niet ineens van...
3.20	<u>A</u>: Nou 'communicatie' van informatie-uitwisseling. Dat zorgt voor een eh voor een goede communicatie. Communicatie is voor mij eh ja informatie tot je nemen en daar vervolgens iets mee en vervolgens weer feedback. En ja, als je eh en als je informatie uitdeelt ehm kan dat proces op gang worden gezet en informatie tot je nemen. Informatie vervolgens iets mee doen en dan eh uiteindelijk het eindresultaat en dan wellicht met je sparpartner feedback vragen. Dat zorgt ook voor 'helderheid'. Je weet waar je aan toe bent eh. Je weet wat je kunt verwachten van de ander en de ander weet wat wat die van jou kan verwachten.
3.21	<u>A</u>: 'Afstemming van doelen en targets'. Wij werken samen aan iets en dan is dat jouw pakkie en het is mijn pakkie, maar wellicht kun je afstemmen. Zeggen van: "Joh, mijn pakkie, in dit geval van Taal doet meer, eh is haar doel eh ervoor zorgen dat die mevrouw beter Nederlands gaat leren. En voor mij is dat ja dat die jongens op school het beter doen. Ja, dan kunnen we wellicht eh samen eh ja voorbereiden en afstemmen op elkaar van: "Joh, hoe doe jij dat, hoe doe ik dat." Het komt eigenlijk weer een beetje op... <u>N</u>: Zodat het eigenlijk versterkt wordt; jullie handelingen. <u>A</u>: Ja. <u>N</u>: Dat je met z'n tweeën daar wel met hetzelfde doel daar bezig bent. <u>A</u>: Ja, dat je met hetzelfde doel daar bezig bent ja. Dus dat is het eigenlijk.
3.22	En elkaar 'steunen'. Als je weet wie het is en informatie deelt met eh met alle stakeholders, Ward. Informatie deelt met eh Ma. van eh het buurtteam en informatie deelt met die eh de andere vrijwilliger. Eh dan kun je soms elkaar steunen bijvoorbeeld in de vorm van een sessie zoals die eh twee weken of vorige week georganiseerd is. Dan kun je elkaar steunen. Soms kan dat ontzettend nuttig eh nodig zijn.
3.24	Maar specifiek met mijn eh met de andere vrijwilliger ehm zou ik bijvoorbeeld hoe ik dat voor me zie is dat wij eh aan het begin eh kennismaken met elkaar ehm en ons aan elkaar voorstellen... <u>G</u>: Gewoon live? Voorstellen van... <u>A</u>: Ja, live of telefonisch. Liefst één keertje; wel fijn om één keertje elkaar in de ogen te

	hebben gekeken. En gewoon he, lijkt me wel leuk aan het begin. En dat je daarna eh elkaar gewoon informeert en op de hoogte houdt en zo nu en dan eh vraagt om support van de ander. En dat kan telefonisch of dat kan ook weer eh een kwartiertje of een half uurtje een sessie of een sessie hier of elders. Dat hoeft niet perse hier eh.
4.10	<u>G</u>: Want heeft het meerwaarde denkt u? <u>H</u>: Ja ik denk het wel want als wij uitwisselen, bijvoorbeeld wat ik al een keer zei, zo van euh, moeten we niet gemeenschappelijke strategieën hebben om, om, euh, ja, dat dat ie toch meer euh, euhm, beseft dat ontzettend waardevol om naar Klokhuis te kijken, om naar Sesamstraat te kijken. He, ook voor hem. Dat zijn, programma's die hoog staan, dat is gewoon waar. Enne, ja, weet niet wat er is. Maar, het is gewoon, logisch ook, beetje het prinsje van het huis he.
4.11	<u>G</u>: Wat denk jij, heeft het meerwaarde om euh. <u>N</u>: Ja ik denk wel dat daardoor juist ook inderdaad euh, dingen beter, onze handelingen beter op elkaar aansluiten. En Ward die vertelde zelf ook nog dat jij tijdens intervisie had gezegd dat vader angstig was om naar buiten te gaan. En dat wist ik niet. En jij zou ook hebben gezegd ofzo dat misschien wel goed was als hij dan met A. en mij naar buiten zou gaan. Enne, doordat ik dat wist toen was ik daar ook alert op en vader die bood dat dus tijdje geleden aan. Van, zal ik anders keer mee gaan? Dus ik kon het meteen oppikken doordat jij <u>H</u>: Dat gezegd had. <u>N</u>: Dus ja, dat soort dingen. Dan pik je ook sneller signalen op doordat je dan bewust bent gemaakt. <u>N</u>: Maar dan moet je wel inderdaad wel euh de gelegenheid hebben om elkaar te spreken. Ja.
4.17a	<u>H</u>: Ik heb alleen de knelpunten. Er wordt iets gesignaleerd heeft de ander dezelfde ervaring? Dat kun je bij een informatie-uitwisseling. En tips, hoe tot verbetering te komen. <u>N</u>: Ff kijken hoor. Oh ja, dus tijdens, tijdens, daarmee bedoel je dus dat als we gesprek hebben, dat je dan kan bespreken je signalen en euh, ja. <u>G</u>: En dat je mekaar tips kan geven. <u>H</u>: Dit ervaren we allebei. <u>N</u>: Ja, ik had kennis en ervaringen delen. En daarvoor versterking van interventies kan je nieuwe inzichten geven, maar om meer toe te komen is wel organisatie nodig. Er moet wel iets gebeuren.
4.22	<u>G</u>: Zou je nog eens een keer in eigen woorden kunnen samenvatten wat je, euh, denkt of vindt van de informatie-uitwisseling? Waar we het heel de tijd over hebben gehad, hoe zou je dat samenvatten? <u>H</u>: Heel nadrukkelijk. En euh, het is goed dat je wel komt, en dat dat blijkt uit het feit dat er enthousiasme is om dit te doen. Maar het is, het is vaak is het ook belangrijk he, euh, zij, Na. met A. bezig, en euhm, dat zij van mij hoort dat euh die euh, ja goed dat die euh Ward toch moeite heeft om, om, om bijvoorbeeld naar bijvoorbeeld naar Hollandse programma's te kijken die zo ontzettend waardevol zijn in zijn taalontwikkeling. Om maar wat te noemen. <u>G</u>: Ja dat is wel waardevol dat je dat van elkaar weet. En jij?
4.23	<u>N</u>: Ik euhm, ik vind, ik vind dat zeker wat ik net al zei ik vind het hartstikke waardevol omdat je. Ik hoor gewoon andere dingen en dat psychische van vader ofzo dat vind ik dan ook heel interessant om te horen en, en naja gewoon. Ik vind het heel waardevol als die informatie-uitwisseling plaatsvindt. Maar het is wel jammer dat het nu nog niet euh echt gebeurd. Ja.
5.8a	<u>G</u>: En de intervisiebijeenkomst? Is dat zinvol? <u>A</u>: Dat vind ik vooral heel interessant. Want qua taalcoaching word ik toch elke keer weer verwezen naar bijvoorbeeld Ma. of ik weet even niet hoe die andere heet. Dus als ik echt een vraag heb hoe kan ik haar bijvoorbeeld helpen met, euh, klank of met, dan euhm, heb ik daar eigenlijk meer aan. Euhm, dus intervisie is voor mij <u>N</u>: Meer specialistisch <u>A</u>: Ja dat vind ik gewoon echt heel interessant, psychologie en pedagogiek en dat soort dingen.

	<u>G</u>: En jij, hoe ervaar jij dat? Die intervisie en themabijeenkomsten. <u>A</u>: Ja ik vind dat leuk. Ja ik vind dat alles, ja ik ben ja nee dat vind ik zeker interessant. <u>G</u>: Dus dat heet wel toegevoegde waarde om te komen op zo'n avond? <u>J</u>: Ja zeker. Ja. Ja zeker. Ja. Weet je wat ook best wel een goed gevoel geeft? Het gevoel dat je ergens bij hoort. En dat wordt, en dat is denk ik, ik weet dat dat gewoon heel belangrijk is voor mensen. Voor wie dan ook om ergens bij te horen.
5.10a	<u>G</u>: Wat zou je vinden van het idee om elkaar eens in de zoveel tijd te bellen of te mailen of? Om op de hoogte te zijn van de dingen die spelen in het gezin. <u>J</u>: Mag. <u>A</u>: Weet ik niet. Maar de behoefte is er niet. <u>J</u>: Nee behoefte heb ik niet. Mag wel, het is gewoon leuk en gezellig, maar, maar euh, nee, nee. <u>N</u>: En zien jullie er wel de meerwaarde van in, van elkaar spreken en informatie uitwisselen? Of, ja? <u>A</u>: Ja op het niveau van iets meer weten over, over de situatie wel. En, maar dat kan denk ik ook in de een keer in de drie maanden.
5.17a	<u>J</u>: En, na het werkt twee kanten op. Ik heb in dat de wisselwerking, dat de informatie uitwisselen vind ik wisselwerking. En eventueel bundelen van. Maar goed dat is inderdaad euh, dat, dat, dat wil ze in het gezin niet eens echt van kracht. Maar je zou je kunnen voorstellen dat je bepaalde wisselwerking hebt. Inderdaad als hij euh, euh, nou ja, zeg maar ik bel wel voor haar en dat jij zegt wil ik niet hebben dat moet ze zelf doen want daar leert ze van. Dan moet ik dat ook niet doen, weet je wel. Zo. Of, jij zegt van euh kan je zelf bellen. Zij zegt ja en vervolgens wacht ze tot ik kom en ik bel wel. Dat zou ik sneu vinden. En dan komt A. en dan zegt ze: het is geregeld. <u>A</u>: Nee ze belt wel als ik er bij bent.
5.20a	<u>A</u>: Het is leuk omdat, omdat je er vorige keer niet was. Dus dat het nu weer georganiseerd wordt. Ik merk wel dat het leuk is om het er even over te hebben. <u>J</u>: Ja dat is misschien wel een idee. Want, dat, dat. Kijk we zitten dan natuurlijk met meerdere mensen, toen ook in zo'n zaal. En iedereen heeft dan ook zijn eigen verhaal en je spreekt elkaar wat. Maar, ik ga daar niet, kijk dat kan ik nu wel, bedoel met jullie, dat is euh, jullie euh, project en dat blijft dan tot de deur en, maar als er anderen, dan ga ik niet helemaal alle in's en outs van zo'n gezin vertellen. En ik denk van als je denkt van, wil je de, de, de, het koppel wat in een gezin zit dicht bij elkaar, dan denk ik, dan dit hadden we ook met Ward erbij kunnen doen of iemand van. Maar dan niet die anderen. Dat zou iets tussen zijn, zo van goh. Zou je dat niet moeten doen en misschien. <u>G</u>: Een ontmoeting zou er dan nog bij komen. <u>N</u>: Een georganiseerde ontmoeting, zei je dat? <u>A</u>: Ja dat, of dat je de avond die er is opdeelt in twee delen ofzo. En dat tijd besteed aan nah, ga als koppels gewoon even door het gebouw bij elkaar zitten.
6.12	Dus in zoverre eh denk ik als wij elkaar ontmoet zouden hebben nadat zij daar ook geweest was, dat wij onze gezamenlijke indrukken zouden delen. Zo van eh nou het is niet schoon of opgeruimd in het huis en het is een vrolijke sfeer of een gedeprimeerde sfeer. Nou dat soort dingen weet je, die je merkt als je ergens bent. Maar ik zou haar niet ehm mededelen wat ik allemaal van de moeder hoor.
6.16a	<u>N</u>: Maar ehm gewoon algemene observaties en eh dingen van wat u denkt van: O dat kan wel met F. gedeeld worden of dat is misschien goed als zij dat ook weet. Ehm, zou u daar behoefte aan hebben of open voor staan? <u>G</u>: Ja open voor staan altijd ja. Ja, ik sta wel overal open voor, zo is het niet. Ik zal het ook heel leuk vinden om F. haar observaties te horen. <u>N</u>: Enne wat vind u daar leuk aan precies? <u>G</u>: Nou wat ik daar leuk aan vind is dat zij een ander beeld heeft van het gezin dan dat ik van het gezin heb. Zij kijkt het vanuit die kinderen en zij zij... ja zij kijkt vanuit kinderogen

	misschien naar het gezin he. Zij begeleidt die kinderen. En ik kijk vanuit de ouders. Eh ik kijk vanuit heel andere ogen.
6.17	<u>N</u>: Dan is het dat u met F. gewoon voor de beeldvorming en dat is gewoon leuk om te horen en voor de rest... <u>G</u>: En ook, dat kan ook nuttig zijn natuurlijk om te horen. Het is niet alleen leuk maar ook nuttig. Ik kan niet zo snel een voorbeeld verzinnen, maar stel dat eh ja dat dat F. zou zeggen: 'Eén kind is zo verdrietig of altijd zo triest', ik noem nou maar wat. En ja ehm. Ja dan zou het kunnen zijn dat ik denk van: O, wacht. Misschien kan ik kan ik kan ik is heel voorzichtig bij de moeder vragen of zo he. <u>N</u>: Ja dus dat je dat dan van elkaar hoort en dan beiden een beetje ja elkaar op de hoogte houdt. <u>G</u>: Ja.
6.26	<u>N</u>: Ja, dan kun je dat zelf inplannen wanneer dat plaatsvinden die ontmoetingen. <u>G</u>: Ja, dan kan ik me voorstellen dat er drie of twee... Kijk, <i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> die organiseren dingen met elkaar dus dan zie je elkaar ook. Maar ik denk ook wel aan privé-ontmoetingen. Dat lijkt me wel nuttig.
7.2	<u>N</u>: Dus je hebt ook geen samenwerking met die andere. Maar stel die ander zou er wel zijn zou, zou je dat goed vinden of toegevoegde waarde euh... <u>L</u>: Samenwerken? Ja ik denk het wel ja. Lijkt me zeker nuttig.
7.13	<u>L</u> : Ik denk dat voor mij het belangrijkste wel de tips en trics is. Want, dat dat lijkt me gewoon het nuttigst van de hele informatie-uitwisseling.
7.14	<u>G</u>: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Hoe zie je dat dan beetje voor je? <u>L</u>: Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met taal aanleren en ik zou het wel nuttig vinden om, om daar meer informatie over te krijgen en zo. Op zich. <u>G</u>: En andersom? <u>L</u>: Andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..
7.21	<u>N</u>: Zou je nog in je eigen woorden kunnen samenvatten wat informatie-uitwisseling voor je betekent? De meerwaarde of niet de meerwaarde. <u>L</u>: Informatie-uitwisseling betekent voor mij dat je duo over je gezin hebt via de telefoon of in person. En tips en trics uitwisselen.
8.9	<u>N</u>: Ja. En als je dan zelf bedenkt van: Nou wat zou dan het nut zijn of wat zou ik dan willen bespreken? Kun je daar iets over zeggen? <u>W</u>: Ehm nou ja. Dat vind ik dus een beetje lastig, omdat ik natuurlijk als taalcoach daar kwam voor die moeder. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ik ehm. Ja dus wat dat betreft kan het misschien helpen omdat je een beetje weet wat de situatie in het gezin is en dat je dat met elkaar kan delen. Maar ik denk niet dat het heel veel ja invloed zal hebben op de manier waarop ik bijvoorbeeld die taallessen zal verzorgen. Want misschien zie ik daarin ook dingen over het hoofd maar dat weet ik dan dus niet eh niet zo goed.
8.27b	<u>N</u>: Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling? <u>W</u>: Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.

Geheimhoudingsplicht

Fragment nr.	Fragment
6.11	Ehm ik ben met de moeder in gesprek en wat ik van de moeder hoor, ja dat ga ik niet delen met F. Sowieso niet natuurlijk want dat is privé-informatie en dat zou ik niet gaan delen met iemand van <i>Handjehelpen</i> .
6.15	<u>N</u> : Nee, dus als ik u begrijp dan maakt u onderscheid tussen echt die persoonlijke dingen die moeder met u deelt. Dat vind u, dat moet bij mij blijven want dat is echt privé. <u>G</u> : Ja, tenzij het om dingen gaan zoals lichamelijk of eh huiselijk geweld en dat dat soort verschrikkelijke dingen. Dan zou ik dat gaan melden met mijn eigen organisatie, bij mijn eigen coördinator en die, aan die de taak om dat dan met <i>Handjehelpen</i> te delen, denk ik. <u>N</u> : Je hebt ook vertrouwenspersonen dan inderdaad bij eh bij die organisaties. <u>G</u> : Ja, ja. En dan rolt het balletje wel verder. Maar dat is niet aan mij om dan ook te denken van: O ja, maar er zit ook iemand van <i>Handjehelpen</i> en die moet het natuurlijk ook weten. Ik noem nu maar wat. Dus zo, nee.
6.28	<u>N</u> : Dus degene die ehm het intakegesprek heeft gedaan die zou dan eigenlijk erbij moeten zitten. <u>G</u> : Ja want ik denk dat die ook eh achtergrondinfo heeft. Het gaat gewoon om de achtergrond waartegen je werkt. En die achtergrond kan echt heel problematisch zijn. Maar wat het problemen nou precies zijn. Ja, ik weet niet in hoeverre ik dat allemaal mag mededelen. Ik weet niet in hoeverre <i>Taal doet meer</i> en <i>Handjehelpen</i> beide op de hoogte zijn wat er allemaal speelt in dat gezin. Dat weet ik niet.

Behoeftte aan informatie-uitwisseling

Fragment nr.	Fragment
1.14	<u>G</u> : O ja. En als je... Stel je voor, je zat nog in het project met de samenwerking met de andere uh vrijwilliger... Wat zou dan de ideale situatie zijn voor jou? <u>K</u> : Ja... Weet ik eigenlijk niet. Ja misschien gewoon zoals het ging. Ik vond zoals het ging wel gewoon heel prettig. Dat we gewoon contact met elkaar hadden, gewoon een beetje dingen bespreken maar voor de rest ook wel gewoon elkaar loslieten in wat we deden. <u>G</u> : Dus gewoon lekker je eigen gang kunnen gaan en af en toe is eventjes met elkaar praten. <u>K</u> : Ja precies.
2.7b	<u>G</u> : En heb je daar geen behoefte aan of? <u>F</u> : Eigenlijk niet nee. Nou, t zou misschien wel heel fijn zijn. Maar ik begeleid nu bij <i>Handjehelpen</i> zes gezinnen en ik zie dit eigenlijk gewoon net als al m'n andere gezinnen. Voor mij voelt het niet alsof het euh een speciaal euh project is. <u>N</u> : Zou je dat wel willen? <u>F</u> : Ik vind het niet per se noodzakelijk. Maar als er toch nog een vrijwilliger in het gezin zit zou ik het eigenlijk wel interessant vinden om gewoon onze ervaringen te delen.
2.15b	<u>G</u> : Enne, hier denk ik he. Behoeften. Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer info zouden moeten uitwisselen ten behoeve van het gezin? <u>F</u> : Ik denk dat het altijd goed is om samen te werken. Maar als ik kijk naar m'n andere gezinnen, daar gebeurt het ook niet. Euhm... En ik heb er ook niet echt ervaren. Dus dat is een beetje lastig. Graag, maar ik denk dat het altijd wel goed kan zijn want met twee weet je meer dan alleen. En hoe meer je weet hoe meer je daar rekening mee kan houden.
2.24b	<u>G</u> : Heb je verder wat je wil, kwijt wil, wil melden? <u>F</u> : Ja, niet echt denk ik. De conclusie is gewoon een beetje dat ik eigenlijk geen contact heb. En dat ik haar een keer gezien heb. En dat heb wel waardevol kan zijn om vaker contact te hebben en dat ik daar best bereid toe ben. Alleen wordt 't gewoon niet gestimuleerd en zelf

	heb ik ook nog niet, geen actie ondernomen.
3.9b	en ik eh ik zou mij nu, na aanleiding van dit gesprek, zal ik eh om informatie gaan vragen en gaan vragen of ik met haar in contact kan treden.
3.10b	<u>N</u>: Maar waarom zou je dat doen? <u>A</u>: Waarom ik dit zou doen om in contact met haar te treden? Ik heb drie jongens die ik eh die ik ja die ik moet begeleiden, helpen, soort van coachen, soort van he en die mevrouw die is duidelijk aanwezig tijdens de sessies met die jongens en wellicht ehm en ik moet nog mijn ehm ja ik moet nog uitvinden hoe ik met die mevrouw moet communiceren. En wellicht heeft zij tips voor mij. Ik weet niet hoe lang zij bezig is met dat gezin, hoe lang zij aan dat gezin gelokerd is. Dus stel dat zij eh wellicht heeft zij wat tips voor mij met betrekking tot de communicatie met die mevrouw. <u>N</u>: Gewoon even sparren... <u>A</u>: Ja even sparren inderdaad. Misschien heeft zij wat tips, misschien kan ze me nog wat op ideeën brengen. Eh ja en wellicht ehm heeft zij een betere band met die mevrouw dan ik he. Dat kan ik dan achterhalen. En wellicht kan zij mij dan helpen om mijn boodschappen aan die mevrouw over te brengen of beter over te brengen. Dus wat dat betreft, maar goed daar zou ik met haar moeten communiceren en praten om te kijken van: He, wat voor relatie heeft zij, hoe ervaart zij de communicatie met die mevrouw en kan zij mij helpen? Of kunnen wij elkaar helpen. <u>N</u>: Ja wel zinvol. <u>A</u>: Ja zeker.
3.15	<u>N</u>: Nee. En dat had je wel gewild? <u>A</u>: Ja. Met die kennis van nu ja. <u>N</u>: We hebben niks gezegd. Je hebt zelf die kennis eh omhoog gedaan. <u>A</u>: Eh ja eigenlijk wel. <u>G</u>: Je bent aan het denken gezet. <u>A</u>: Ja, ik ben aan het denken gezet ja.
4.4b	<u>G</u>: En hoe vind jij de samenwerking vanuit de organisaties? Wordt er op aangestuurd? <u>N</u>: Nee, eigenlijk niet. Er worden wel intervisiebijeenkomsten gehouden waarop je elkaar dan kan zien. Maar voor de rest euhm, nee. Ik wist alleen dat ik samenwerkte met Ha. maar meer ook niet. <u>G</u>: En heb je zelf ook actie ondernomen om euhm, met je vrijwilliger in contact te komen? <u>H</u>: Ik niet <u>N</u>: Ik ook niet. <u>H</u>: Nee ik had ook het idee, het is niet per se nodig. Maar ook euhm, ik heb wel als een gemis gevoeld. Maar, ik dacht aan, misschien komt het een volgende keer.
4.13	<u>G</u>: Als ik, heb ik, Is de behoefte om elkaar vaker te zien of te spreken? <u>H</u>: Nou op z'n minst als je, als je een idee hebt he. Dus niet dwangmatig iedere maand even een telefoontje, maar als je een idee hebt of je zegt van nah, ik blijf hier m'n hoofd tegen stoten dat je dan even uitwisselt. Dat lijkt me goed. <u>N</u>: Ja mij lijkt het zelf heel nuttig. Moet inderdaad, het moet niet te belastend zijn omdat ik, nu op dit moment ook best wel euh druk heb. Maar inderdaad, als er gewoon iets is of euh, of ik heb een idee, of jij hebt een idee om dan even te delen. En dan euh, ja, dat zou wel fijn zijn.
4.17b	<u>H</u>: Ik heb alleen de knelpunten. Er wordt iets gesignaleerd heeft de ander dezelfde ervaring? Dat kun je bij een informatie-uitwisseling. En tips, hoe tot verbetering te komen. <u>N</u>: Ff kijken hoor. Oh ja, dus tijdens, tijdens, daarmee bedoel je dus dat als we gesprek hebben, dat je dan kan bespreken je signalen en euh, ja. <u>G</u>: En dat je mekaar tips kan geven. <u>H</u>: Dit ervaren we allebei. <u>N</u>: Ja, ik had kennis en ervaringen delen. En daarvoor versterking van interventies kan je nieuwe inzichten geven, maar om meer toe te komen is wel organisatie nodig. Er moet wel

	iets gebeuren.
5.2	<u>A:</u> Sociale netwerken. Hoe je er als vrijwilliger een rol in kan spelen, ja. Dus dat heb ik ook al wel ingezet, als euh, als je met met, ze krijgt heel veel brieven binnen, ook vanwege die gezondheid. Dus dan euh <u>J:</u> Doe jij die brieven ook met haar? <u>A:</u> Ja. Heel veel brieven krijgt ze binnen. <u>J:</u> Telefoontjes ook? <u>A:</u> Ja. <u>J:</u> Pleeg je die ook? <u>A:</u> Nee, die pleeg ik niet. Die laat ik haar plegen. Zo streng ben ik wel. Dat doet ze als ik er bij ben. <u>J:</u> Nee maar ik snap sommige wel dat je, maar ook met instanties dat je dat als je de taal niet goed kan. Ze spreekt best goed Nederlands. Zo in de communicatie kan je gewoon een leuk gesprek met d'r voeren weet je wel. Ze mist natuurlijk een hoop woordenschat maar die, die, die, dat kan. Dat is helemaal geen probleem. Die redt zich prima. Maar met instanties
5.4	<u>N:</u> Ja dan weet je wie er ook bezig is. Want hoe zijn jullie, euh, er achter gekomen dat jullie een koppel waren? Op welke manier is dat geïntroduceerd? <u>J:</u> Hier op die avond. <u>G:</u> Was er toen ook voor allebei de eerste keer dat je naar het gezin ging? Of was je toen al een poosje bezig? <u>A:</u> Nee ik was er net een maand denk ik, niet zo lang toen nog. <u>J:</u> Ik ook niet. <u>A:</u> En euh, nou ja, ik, ik zie wel het werk van J.. Dus, dan is er een muur behangen en dan euh <u>J:</u> Oh leuk! <u>A:</u> Dus dat zie ik wel. En, en euh, ja maar we hebben, we zijn er ook niet zelfde tijden. Ik ga altijd 's avonds omdat het voor mij gewoon lastig is om overdag euh. <u>J:</u> Ja het is vaak wel dezelfde dag. <u>N:</u> En ondernemen jullie, hebben jullie zelf ook activiteiten ondernomen om elkaar nog keer te, te zien of euh jullie hebben niet gebeld maar iets anders euh? <u>J:</u> Nee. <u>A:</u> Nee. <u>N:</u> Mmm nee. <u>A:</u> J. ook gevraagd vorige avond. <u>J:</u> Het is eigenlijk ook helemaal niet in me opgekomen om euh, ja, ja ik weet ook dan dat jij komt. En soms heeft ze ook wat en zeg ik ook dat moet je, van euh, komt je taalcoach nog? Zeg ik dan tegen d'r. Dan moet je dan met haar euh... gaan proberen of doen he ofzo. En dat ze, en daar was ik ook met dat, met dat kamertje weet je wel behangen, zei ik. Nou als je nou daar rustig gaat zitten aan die taal, vol met boeken en ik bedoel. Er moet gewoon een, ja, er moet nog veel meer eigenlijk ook, ook in dat huis gestructureerd worden maar, dat vind ik ook lastig hoor. Dat krijg je ook niet euh.. <u>A:</u> Maar ik merk ook wel dat in, in, in dit gesprek een paar dingen die al weer extra info over Os. die ik eigenlijk helemaal niet weet. We komen ook op een andere manier binnen.
5.5	Maar ja, dan wordt er opeens gebeld van school dat zij, dat ie onhandelbaar is en boos is en dat ze hem op moet komen halen. Je bent ook met openbaar vervoer naar Zeist ben je een uur onderweg. Dat al. Dus zij is nog ergens anders. Dus, het was eigenlijk twee uur heeft het gedaan, voordat ze daar was. Toen kwam er even daarna een boze brief, heb die brief ook wel gelezen, die van school van euh, dat dat niet kon en wat dan ook. Ja toen ja toen werd ik wel heel boos. En toen zei ik van nou als er iemand van school belt dan moet je het maar zeggen dan wil ik daar wel even mee spreken. Dat, dat kan niet. Dat kan je niet doen. <u>G:</u> Zou je het dan fijn vinden bijvoorbeeld om het er met haar over te hebben over zulk soort dingen die gebeuren. <u>J:</u> Weet ik niet, als jij komt is het. Ja, nee, dat kan ik gewoon met Ai. over hebben. <u>A:</u> Ik denk, ja, ik ben er denk ik met een ander doel. Ik ben er om haar beter Nederlands te

	leren, spreken en schrijven. En met brieven te helpen. Ik vind het wel fijn om iets meer te weten waar zij mee dealt op een dag. Want dat is natuurlijk wel, dan weet ik ook wat meer van euhm wat heeft ze in haar hoofd zitten als ik aan het eind van de dag bij haar kom. <u>A:</u> En, ja maar ik weet niet of het heel veel toevoegt.
5.10b	<u>G:</u> Wat zou je vinden van het idee om elkaar eens in de zoveel tijd te bellen of te mailen of? Om op de hoogte te zijn van de dingen die spelen in het gezin. <u>J:</u> Mag. <u>A:</u> Weet ik niet. Maar de behoefte is er niet. <u>J:</u> Nee behoefte heb ik niet. Mag wel, het is gewoon leuk en gezellig, maar, maar euh, nee, nee. <u>N:</u> En zien jullie er wel de meerwaarde van in, van elkaar spreken en informatie uitwisselen? Of, ja? <u>A:</u> Ja op het niveau van iets meer weten over, over de situatie wel. En, maar dat kan denk ik ook in de een keer in de drie maanden.
5.11	<u>N:</u> Denken jullie dat je elkaar ook wat kunnen leren of toevoegen voor elkaar in, met welk doel je er bent? Of is het echt meer puur voor je algehele beeld? <u>J:</u> Ja dat denk ik. Met het doel dat ik daar ben, ja ik kan heel veel leren, natuurlijk, maar dat is meer vanuit het gene wat jij, wat jij in je, in jou jou opleiding euh geleerd heb. <u>A:</u> Mee krijg. <u>J:</u> Maar niet toegespitst op euh op het gezin weet je. Dat hoeft niet, dat, dat, dat, dat gaat zo. Dat euh. <u>A:</u> Ik denk ook dat wat betreft taal, waarvoor ik er ben, dat als je heel goed haar behoefte zelf kan aangeven. Wat ze graag wil. Dus ik weet niet of het, of jij er nog iets zou anders <u>J:</u> Nee ook niet. Ik kan, nee.
5.12	<u>G:</u> En als er iets heftigs in het gezin gebeurd zou je dat dan willen delen met bijvoorbeeld J.? <u>J:</u> Dat ze in het ziekenhuis lag dat wist je ook wel? <u>A:</u> Ja, van haarzelf. <u>N:</u> Maar jullie zouden op dat moment of daarna euh, wel of geen behoefte voelen om even nog met elkaar het er over te hebben, of euh, niet per se die behoefte. <u>J:</u> Nee hoeft niet. <u>A:</u> Nee.
5.17b	<u>J:</u> En, na het werkt twee kanten op. Ik heb in dat de wisselwerking, dat de informatie uitwisselen vind ik wisselwerking. En eventueel bundelen van. Maar goed dat is inderdaad euh, dat, dat, dat wil ze in het gezin niet eens echt van kracht. Maar je zou je kunnen voorstellen dat je bepaalde wisselwerking hebt. Inderdaad als hij euh, euh, nou ja, zeg maar ik bel wel voor haar en dat jij zegt wil ik niet hebben dat moet ze zelf doen want daar leert ze van. Dan moet ik dat ook niet doen, weet je wel. Zo. Of, jij zegt van euh kan je zelf bellen. Zij zegt ja en vervolgens wacht ze tot ik kom en ik bel wel. Dat zou ik sneu vinden. En dan komt A. en dan zegt ze: het is geregeld. <u>A:</u> Nee ze belt wel als ik er bij bent.
6.5	Wij doen heel verschillende dingen. Ik ben met de moeder bezig enne zij is met de kinderen bezig. Dus eh dat dat eeh die ervaringen delen over dat soort dingen is niet mogelijk omdat wij verschillende dingen doen. We zitten wel in hetzelfde gezin, maar we zijn met andere personen bezig.
6.9	<u>N:</u> Hebt u zelf ook nog activiteiten ondernomen om F. te spreken of... <u>G:</u> Nee, nee. Omdat ik ehm... Ja omdat zeg maar. Mijn werkgebied ligt op een heel ander vlak dan dat van haar.
6.14	<u>N:</u> Maar in hoeverre hebt u dan of hebt u überhaupt behoefte om F. dan te spreken of te horen of vindt u het prima zoals het nu gaat? <u>G:</u> Ehm Ja weet je. Dat vind ik heel lastig. Ik ben altijd voor uitwisselen van informatie hoor. Altijd. Ik denk dat dat alleen maar nuttig is en ook ten goede komt aan het gezin. Alleen ehm kijk F. is met de kinderen bezig en ik denk dat ik veel meer hoor en weet dan dat ik met de

	moeder, moeder spreek. En eh, dan zijn onze, dan gaat het om onze observaties. Kijk, F. heeft ook haar observaties denk ik als ze met die kinderen bezig is. Dat zou wel interessant zijn om te delen. Zo van: Wat zie jij en wat zie ik? Zonder dat je nou precies eh informatie deelt die je hebt gehoord. Want ik vind dat dat niet moet.
6.16b	<u>N</u>: Maar ehm gewoon algemene observaties en eh dingen van wat u denkt van: O dat kan wel met F. gedeeld worden of dat is misschien goed als zij dat ook weet. Ehm, zou u daar behoefte aan hebben of open voor staan? <u>G</u>: Ja open voor staan altijd ja. Ja, ik sta wel overal open voor, zo is het niet. Ik zal het ook heel leuk vinden om F. haar observaties te horen. <u>N</u>: Enne wat vind u daar leuk aan precies? <u>G</u>: Nou wat ik daar leuk aan vind is dat zij een ander beeld heeft van het gezin dan dat ik van het gezin heb. Zij kijkt het vanuit die kinderen en zij zij... ja zij kijkt vanuit kinderogen misschien naar het gezin he. Zij begeleidt die kinderen. En ik kijk vanuit de ouders. Eh ik kijk vanuit heel andere ogen.
6.33b	<u>G</u> : Ja en dat wat ik dan zou willen... Als ik daar nu nog zou zitten, bij wijze van spreken, zou ik dat graag willen dan. Dat ik over een maand of zo eens met F. zou kunnen praten.
7.1b	<u>N</u>: En heb je je gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet? <u>L</u>: Nee, want volgens mij hebben wij helemaal geen koppel voor zeg maar dit gezin.
7.15b	<u>G</u>: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Hoe zie je dat dan beetje voor je? <u>L</u>: Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met taal aanleren en ik zou het wel nuttig vinden om, om daar meer informatie over te krijgen en zo. Op zich. <u>G</u>: En andersom? <u>L</u>: Andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..
8.10	<u>N</u>: Ja. En als je dan gewoon met elkaar spreekt over het gezin. Hoe zou dat dan zijn? Zou het toegevoegde waarde hebben? <u>W</u>: Ehm nou ja voor mij persoonlijk ehm niet denk ik. De nadruk lag zeg maar op die taallessen en het contact wat ik met het met die moeder had. En nou ja, dan komen er natuurlijk wel dingen ja naar voren waar ze tegenaan lopen en dergelijke. Maar ja eh ik denk niet dat dat eh nou ja door dat uit te wisselen dat dat nou ja dat dat heel erg zou bijdragen ofzo. Ik denk het zelf niet echt. Maar goed, dat verschilt natuurlijk ook heel erg per gezin hoor. Ik weet niet.
8.12	<u>N</u>: Ja, want het is natuurlijk van eh. Jij zit met een bepaald beeld in het gezin en die ander ook. Of misschien is er iets bijzonders gebeurd of ehm dat je dat dan met elkaar even kan delen. <u>W</u>: Ja precies ja. Nee dat doen we. En daarvoor is het ook zeker eh kan het ook zeker wel wel nuttig zijn. Maar ik denk, ja in dit geval waar ik zit heeft zich ook niet echt een situatie voorgedaan waarvan ik dacht van: He, dat zou ik willen eh bespreken met die andere vrijwilliger of dat echt nodig ofzo. Dus dat maakt denk ik ook nog wel een verschil. Dus in dit geval was het niet uh ja.
8.13	<u>N</u>: Nee. En ook uhm als jij tips had zeg maar hoe zij met dat jongetje om kon gaan uhm. Was dat wel uh had dat wel gekund in jullie situatie of uh? <u>W</u>: Ik uh uh dat jongetje was er natuurlijk en daar ging ik natuurlijk ook mee om. Ja weet je, als daar bijzonderheden waren had je dat inderdaad uh wel kunnen melden. Uhm maar ja, ik denk ook niet dat ik daarin heel erg een een uh. Ja ik ben ook niet zo heel deskundig op op dat gebied zeg maar. Dus zeg maar dat contact was heel leuk, maar ik denk niet dat ik daarin zeg maar heel erg de ander tips zou kunnen geven ofzo.
8.14	<u>N</u> : Nee. Dus op zich was er de behoefte ook niet echt om om samen te werken dan met

	diegene van <i>Handjehelpen</i> . Tenminste als ik het zo begrijp dan was het uh is het wel heel leuk en kan het ook nuttig zijn om ervaringen te delen, maar uhm hoe het nu ging ging het ook prima. <u>W</u> : Precies ja. Nee inderdaad, dat hoor je wel goed ja.
8.27c	<u>N</u> : Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling? <u>W</u> : Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.

Communicatievorm

Fragment nr.	Fragment
1.17	<u>G</u> : Dat is dan ook wel logisch. Zou je voorkeur geven aan de mail of telefoon of mondeling. Wat vind jij prettig? <u>K</u> : Ik vind mailen over het algemeen wel prettiger. Want ik hoor niet zo goed. De telefoon is voor mij altijd een beetje lastig.
2.20	<u>N</u> : Hoe ziet volgens jou de ideale informatie-uitwisseling euh eruit? <u>F</u> : Gewoon ideaal beeld. Met dit project ook. Ongeveer... Een keer in de maand even bellen en nog een keer in de maand even mailtje. En ook gewoon mogelijkheid om te bellen of mailen als je met vragen zit waarvan je denkt dat de ander daar misschien wel antwoord op heeft. En dan gewoon elkaar misschien ontmoeten tijdens interviews.
2.21	<u>N</u> : Dus eigenlijk euhm, is intervisie en die themabijeenkomsten, als ik jou begrijp, is eigenlijk wel voldoende om elkaar te ontmoeten. Alleen daarbuiten om nog euh, zou nog iets anders moeten zijn. <u>F</u> : Ja. Een keertje bellen, ene keertje mailen ofzo. <u>G</u> : Want heb je nog, euh, voorkeur voor bellen? Wan t je zegt, euh, euh, een keer bellen een keer een e-mail sturen, want? <u>F</u> : Ja mailen vind ik wat euh wat makkelijker ofzo. Dat kan gewoon altijd. Dat kan gewoon eventjes tussendoor ook al heb je niet zoveel tijd. Dat is wel de makkelijkste manier. Maar als je belt, ik denk dat een telefoongesprek nogal wat waardevoller kan zijn omdat je gewoon beetje door kan vragen en gewoon meer bespreekt tijdens het telefoongesprek. Dus vandaar ja. Een keer in de maand, ja.
2.23	<u>G</u> : Ga je dat denk je niet als extra belastend ervaren? Om te bellen en te mailen en, om omgekeerd zal het natuurlijk dat zij jou dan belt en mailt. <u>F</u> : Ja. Ja dat kan natuurlijk ook. Ja dat. Ja dat hoeft niet echt afgesproken ofzo te worden. Of als ik dat als belastend zou ervaren, ja he tis natuurlijk wel even werk. Maar ik denk niet dat het veel werk is en dat je er ook weer veel door te weten kan komen dus. Dat zou niet echt als heel erg belastend ervaren. <u>G</u> : Nee. Dan kijk je eigenlijk ook naar wat het je oplevert. <u>F</u> : Ja wat het me oplevert. Ik denk dat, dat het me meer oplevert dan dat het me kost.
3.25	<u>N</u> : En wat vind je van eh mail of ehm digitaal formulier of iets ehm digitaal? <u>A</u> : Digitaal kan ook. Digitaal kan zeker ook. Eh ja, waarom niet.
3.26	<u>G</u> : Heb je voorkeur voor een bepaalde vorm? <u>A</u> : Dat is afhankelijk van wat je wilt communiceren. Van wat je wilt delen. Als het iets heel, als het simpelweg een kwestie is van ja snel even wat informatie eh. Bijvoorbeeld zoals ik bijvoorbeeld vroeg van: "Joh, ehm stel ik vraag aan degene van een periodieke feedback van; hoe gaat het ermee? Dan kan dat wat mij betreft via de mail. Heb ik een worsteling met het één en ander en wil ik advies, dan dan zou ik het liever persoonlijk. Dat kan dat kan

	simpelweg een kwartiertje of een half uurtje op station Utrecht afspreken. Het hoeft niet hier.
3.27	<u>A:</u> Ik denk wel dat eh soms de interactie, met elkaar praten, dan ja. Ik weet het niet. Het is gewoon, ik denk ja, misschien is het mijn eigen beeldvorming. Maar ik vind het prettig. Laat ik het zo zeggen. Zeker als het gaat om... Het gaat om mensen. We hebben het over mensen. En dan vind ik wel dat je eh ja soms met elkaar moet spreken en niet alles via de mail. Als het eh als het een snel q and a vraag-en-antwoord-sessie is of een makkelijke vraag, dan kan het via de mail. Maar wil je echt met elkaar sparren ehm en ook advies vragen dan vind ik wel dat je... dan vind ik het wel fijn dat je of telefonisch doet ehm of eh face-to-face.
3.32	<u>G:</u> We hadden nog: Wat is de ideale manier, maar dat vind jij bellen? <u>A:</u> Ehm ja een combinatie van bellen en een combinatie van eh van van eh elkaar ontmoeten en ook een combinatie van mailen of bellen of elkaar ontmoeten. En de... het onderscheid van bellen is gebruik heeft te maken met: Wil je advies en loop je echt tegen iets aan en waardoor je dan zeg maar echt met elkaar een gesprek met elkaar doet sparren. Wil je alleen puur, sec, informatie dan kun je gewoon de mail gebruiken. Wil je met elkaar sparren en advies dan kun je gewoon met elkaar, het zei face-to-face of het zei per telefoon, een gesprek.
4.3	<u>H:</u> Heb ik gezegd dat het wel heel nuttig zou zijn. Maar ja, ja, daarbij komt dat ik euhm, niet zo geweldig ben met met computers enne met mailtjes enzo. Dus ik, ja, geef mij een telefoonnummer dan kunnen we gewoon contact maken, maar ja, dat kwam dan niet. Ik geloof wel dat er iets gebeurd was, dat ie, maar goed, ja, via unne, unne, hoe heet het, e-mailadres ja dat lukt niet zo makkelijk. Tenminste, ik heb dat euh <u>G:</u> Dan is de drempel iets hoger? <u>H:</u> Ja.
4.18	<u>N:</u> En euh, euhm, ja bellen, mailen of in een word documentje ofzo dat je even iets neer zet. <u>H:</u> Tekst en dan even... <u>N:</u> Ja en dat de ander daar dan eventueel op voort kan, dat je dat dan even doorstuurt naar elkaar. Dat zou euh, zou de opties kunnen zijn. <u>H:</u> Ja. <u>G:</u> Ja. En wat zouden jullie voor jezelf, euhm, de perfecte manier vinden om dit te doen? De dingen die je hebt opgeschreven. <u>H:</u> Ja. Euh, ja ik, ik euh, ja ik ben euh, van de oude stempel, gewoon bellen. En dat is, en als dat gekoppeld is van, dan heb ik wel van: moet je even dit lezen, een documentje opsturen. Primair gewoon bellen. Ik was er vanmiddag en het zat niet goed of hartstikke leuk of dat soort dingen dat lijkt mij
4.20	<u>N:</u> Euhm, ik vind bellen, vind ik ook wel interessant want dan kan je ook doorvragen en even gesprekje. En, zelf vind ik, euhm, een word document dan is het ook ergens op een plek en dan type ik het gewoon snel even en dan euh, euhm, ja. Dan, dat is dat heeft ook met snelheid te maken denk ik. Maar met mailen vind ik zelf euhm, dat kan je het niet goed bewaren of dan is overal een gedeelte ofzo.
4.21	<u>G:</u> Zeker. Hoe vinden, hoe vinden jullie het om elkaar nu zo te ontmoeten? <u>H:</u> Ja leuk. Leuk. Moeite waard. <u>N:</u> Ja zeker. Ik heb nu ook een hoofd bij en gewoon, ik vind het leuk om jouw ervaringen te horen of, ik hoor weer andere dingen ofzo. <u>H:</u> Ja. Is wel euh belangrijk.
5.6	<u>N:</u> Zouden jullie wel behoefte hebben om elkaar meer te spreken of? Ja? Om ervaringen te delen, zoals dit of iets anders. <u>A:</u> Meer van op die avonden, euh, dus een keer in de drie maanden ofzo denk ik? <u>J:</u> Dat dat is gewoon lastig ook he. Voor mij is een avond niet makkelijk. Maar euh, euhm, ja. En die avonden valt dan net op een avond dat ik dan niet kan. En dan zit er weer een hele tijd tussen. <u>N:</u> Dan kan je niet omdat je dan iets anders hebt euh?

	<u>J</u>: Ja. <u>A</u>: Als ik denk dat het een keer in de drie maanden, gewoon ook op zo'n avond, keer, volgende is van euh.
5.16	<u>A</u>: Ouderwetse telefoon. Gewoon af en toe een belletje, euhm, dat, dat vind ik ook wel informatie-uitwisseling er zijn verschillende manier. E-mailen voelt als spam, dus af en toe persoonlijk. Euhm, de eerste twee woorden die in me opkwamen waren die twee. Ook naar aanleiding van waar we het net ook over hadden. En, euh, daar hoorde eigenlijk dit bij van euh: je kan een hele hoop vertellen, al die data, euh, maar ik vind informatie-uitwisseling gaat echt over gefilterde informatie. En dat wil je zien, dus wat is voor jou relevant.
5.18	<u>J</u>: En gezelligheid, dat vind ik ook communicatie. Dus, dus bij mij niet, het grote verschil met jou, ik ga, ik ben altijd zo van. <u>N</u>: Want, hoe zien, hoe zien jullie dat als jullie dit zo van elkaar horen, van hoe euhm, wat zou voor jullie werkend zijn in de communicatie met elkaar? <u>J</u>: Deze. (wijst naar bellen) <u>A</u>: Ja. <u>J</u>: Heb je mijn nummer? Hahaha! Dat, dat zou van, ja dat werkt. En dan denk ik, jij bent ook hartstikke druk je hebt geen tijd om nog een keer euh, gezellig te kleppen, nee misschien hebben we informatie misschien wel niet. Ik bedoel dat weet je eigenlijk niet eens.
6.18	<u>N</u>: Stel he, u wilt met F. uitwisselen. Welke manier eh van uitwisselen vindt u prettig om te doen. Ja, je kan bellen of mailen of elkaar echt spreken... <u>G</u>: Nou dan zou ik ervoor kiezen om elkaar te spreken want eh dat gaat dan natuurlijk toch via de mail ja dat is toch een beetje eenrichtingsverkeer en dan kun je ook niet echt op elkaar reageren op het moment dat je iets zegt. Dus dan zou ik meer voor gesprek voeren. <u>N</u>: Ja en dan bellen of echt eh face-to-face? <u>G</u>: Nee, dan zou ik liever face-to-face.
6.27	<u>N</u>: Wat zou u ervan vinden als jullie dan ook de informatie uit zouden wisselen en dan ehm ja twee keer in het jaar of zo dan komt Ward of komt Jorinde erbij zitten en die bespreekt eh ja. Die zit er dan bij om eh om het ook te horen hoe het gaat en zo. Dus ontmoetingen met elkaar waar Ward of Jorinde er ook bij is. <u>G</u>: Ja dat zou ik wel nuttig vinden. Want die hebben gewoon meer info ook. Of meer info ontvangen, in ieder geval van de andere kant, waardoor misschien dingen signaleert, duidelijker worden doordat zij, weet ik niet of zij die info mogen delen met ons hoor.
6.30	<u>N</u>: Ja. En ook de ene vrijwilliger die zegt: 'Nou, laat mij maar bellen'. En jij zegt bijvoorbeeld: 'Nou, laten wij elkaar maar ontmoeten of zo'. Dus daar zit ook weer verschil tussen. <u>G</u>: Ja, ik ben niet zo voor het bellen. Ik ben meer voor eh laten we maar gezellig even een kopje koffie gaan drinken en dat is ook als je betrokken bent bij dat gezin. En ja, je je steekt er energie in eh alleen maar om het beter te maken of het prettiger te maken voor die mensen. Dan lijkt het me eh ja dan vind ik het geen moeite om met degene die daar ook mee bezig, op een andere manier, nou is even face-to-face informatie uit te wisselen. <u>N</u>: Nou dat is mooi om te horen.
6.31	<u>G</u>: Nee, dat dat eh zou ik alleen maar toejuichen. Dat zou ik zelf ook heel prettig vinden. En zeker om te weten van wie is die persoon. Ja om om zo'n iemand gezien te hebben. Ja, dus dat is dus alleen maar heel prettig. Dat zou ik nooit telefonisch eh zou ik nooit willen adviseren om dat telefonisch te doen.
6.32	Dat zou ik zeggen van: 'Nee, die twee mensen moeten elkaar echt zien'. Ja, dat vind ik wel heel erg eh heel erg belangrijk, want je bent toch met z'n tweeën bezig om daar iets eh positiefs tot stand te brengen.
7.6	<u>N</u>: Op wat voor manier zou voor jou fijn zijn om contact, te, te hebben? <u>L</u>: Ja. Dat hangt ook echt van de persoon af met wie ik samen. Dat denk ik. Maar ik denk dat sowieso contact per telefoon, voor mij fijn zou zijn. En soms misschien ook gewoon in person. Maar. <u>G</u>: Wat vind je van digitaal?

	<u>L</u>: Ja... Dat, dat, weet ik niet. Want mails worden in mijn opzicht niet altijd gelezen. En ja, ik denk dat het dan moeizamer verloopt, het contact. <u>N</u>: En wat is dan volgens jou waarom zou je wel kiezen om te bellen en o <u>L</u>: Omdat je dan meteen respons hebt.
7.12b	<u>N</u>: Maar na verloop van tijd als je dan een keer met je vrijwilliger, met de andere vrijwilliger bij elkaar komt, vind je dan, soort van prettig als Ward er wel een keer bij is, soort van evaluatie moment? Hoe zou je dat vinden? <u>L</u>: Ja, voor mij persoonlijk maakt het niet zoveel uit of Ward er bij is. Maar ik denk dat het misschien wel voor, voor <i>Handjehelpen</i> nuttig kan zijn.
7.20	<u>N</u>: Zou je nog in je eigen woorden kunnen samenvatten wat informatie-uitwisseling voor je betekent? De meerwaarde of niet de meerwaarde. <u>L</u>: Informatie-uitwisseling betekent voor mij dat je duo over je gezin hebt via de telefoon of in person. En tips en trics uitwisselen.
8.20	<u>N</u>: Ja. Enne stel van. Dan heb je dat gesprek gehad en. Wat zou jij dan prettig vinden om daarna eh contact te onderhouden? Het kan digitaal zijn of mondeling of schriftelijk of ja. <u>W</u>: Ja, ja dat hangt. Ja dat dat maakt, dat zou inderdaad dan ook digitaal kunnen of weet ik veel; per mail of nou ja, dat je af en toe belt of zoiets denk ik. Niet dat je elkaar heel vaak moet ontmoeten ofzo maar meer wel gewoon als denk als als startpunt. Dat dat bijvoorbeeld wel uh goed is. Om kennis te maken bijvoorbeeld.
8.21	<u>N</u>: Ja. Want heb je dan nog een voorkeur; in bellen of een ontmoeting of een mail of? <u>W</u>: Nee ja dat eigenlijk niet. Dat maakt niet zoveel uit. Of tenminste ja die ontmoeting is denk ik wel goed. In ieder geval in het begin en dan daarna zou het denk ik ook wel prima per mail, telefoon of whats-app of kunnen.
8.23	<u>N</u>: Ja. En uhm wat zou je ervan vinden als uhm ja Ward en Jorinde of één van beiden uhm als ze tijdens zo'n evaluatiegesprek er ook bij komen zitten? <u>W</u>: Nou dat lijkt me alleen maar uh en goede goede aanvulling wel. Want wat ik ook aangaf inderdaad. Zij zijn natuurlijk ook deskundig op dat gebied. En uh ja ik als vrijwilliger, ik doe natuurlijk mijn best maar ja het is niet zo dat ik daar heel veel eh affiniteit mee heb ofzo. Dus wat dat betreft, ik denk dat het ook wel heel goed zou kunnen zijn. Maar goed, ja dat kost natuurlijk ook allemaal tijd. Dat snap ik ook heel goed dat dat er misschien niet altijd is. Nee maar eh het zou wel het zou denk wel een hele goede aanvulling zijn.

Thema- en intervisiebijeenkomsten

Fragment nr.	Fragment
1.5	<u>G</u>: Je wel eens bij een thema- of een intervisiebijeenkomst geweest bij <i>Handjehelpen</i>? <u>K</u>: Nee, ik heb daar wel een mail over gekregen. Maar ik kon die datum niet.
2.1b	<u>G</u>: Dit houdt in dat je ook een gekoppelde vrijwilliger hebt van Taal doet meer. Heb je die wel eens gezien? <u>F</u>: Euh ja ik heb haar een keer gezien en dat was bij de training van Ward, training deel twee geloof ik. <u>G</u>: Oh ja. Ja. En is er sprake van een samenwerking tussen jullie twee? <u>F</u>: Eigenlijk niet. Ik heb haar toen die ene keer gezien maar toen was ik nog niet in het gezin geweest en verder heb ik haar nooit meer gesproken dus. Dus er is niet echt van samenwerking te spreken.
2.10	<u>G</u>: Ja. En wat vind je van de thema- en intervisiebijeenkomsten? Dan zie je dus <u>F</u>: Ja dat vind ik wel heel leuk. Euh, de trainingen en themabijeenkomsten ervaarde ik wel als nuttig. En ik had het dan toevallig vorige week een intervisie van met Ward en dat was ook wel gewoon echt heel leuk. Dat je gewoon hoort hoe anderen iets ervaren en hoe zij de dingen aanpakken en waar zij tegenaan lopen. Dat was wel leuk. <u>G</u>: Ja. En het is ook wel zinvol?

	<u>F:</u> Ook wel zinvol ja. Ja je komt gewoon op nieuwe ideeën.
2.12	<u>N:</u> Maar wat is volgens jou de meerwaarde van die intervisiebijeenkomsten? Ook als je kijkt naar de informatie-uitwisseling euh <u>F:</u> Je hebt gewoon meer nieuwe ideeën op. En je wordt gewoon verder geholpen bij euh bij euh de vragen waar je tegenaan loopt.
2.13	<u>G:</u> En vind je het belastend om te komen op? Het is wel weer bovenop. <u>F:</u> Euhm... ja. Een beetje. Want ik loop nu natuurlijk hier al 4 dagen in de week stage en die andere dag heb ik school. En ik heb ook al veel gewoon gepland in de avonden. Dus ik moest me wel even toe zetten omdat ik dacht ja... weer een avond al aan stage. Maar toen ik er eenmaal was toen vond ik het wel heel leuk en was ik gewoon blij dat ik er tijd voor vrij had gemaakt.
3.6	<u>G:</u> Pas ben je bij een intervisiebijeenkomst geweest. Of niet? Van Ward hier. <u>A:</u> Ja. <u>G:</u> Vond je dat waardevol? <u>A:</u> Ja zeker. Ik vond dat eh ontzettend waardevol ook al is het alleen maar om andere mensen te zien en te horen wat andere mensen ehm... waar ze mee eh worstelen. Of worstelen... Waar ze tegenaan lopen. Worstelen klinkt dan zo zwaar. Waar ze tegenaan lopen. Dat vind ik wel fijn om eh en om ervaringen uit te wisselen. En ik heb ook een aantal tips gekregen die ik zou gaan toepassen. Dus wat dat betreft is het zeker nuttig.
3.8	<u>N:</u> Hoe zou je het vinden als zij er wel was geweest tijdens intervisie? <u>A:</u> Had ik wel nuttig gevonden want dan kon ze mij wat feedback geven omtrent die mevrouw. Laat ik het zo zeggen; ik ervaar het als een uitdaging om met die mevrouw te communiceren ehm. Zij heeft bepaalde verwachtingen. En ik zou wel eens met haar eh graag met haar willen spreken over eh ja hoe zij het ervaart met die mevrouw. En wat is haar ervaring en heeft zij tips voor mij met betrekking tot communicatie met die mevrouw. Ehm dus eh wat dat betreft zou dat wel handig zijn geweest
3.23	<u>G:</u> Hoe zou je dat voor je zien? Zeg maar om met die andere vrijwilliger in contact te eh komen/blijven. <u>A:</u> Nou, ik vind überhaupt zo'n sessie nuttig om informatie eh om met elkaar van informatie-uitwisseling, eh kennis delen eh vind ik wel erg nuttig.
4.9	<u>G:</u> Nee. Maar dragen de intervisie en themabijeenkomsten daaraan bij denk je? <u>H:</u> Welke is die thema? Wat, wat Ward gehad heeft? <u>G:</u> Die helemaal, die intervisie, die heb, die doet Ward ook. Maar je hebt ook thema's als Wat is armoede, helemaal aan het begin. <u>H:</u> Nee die heb ik niet gevolgd. <u>H:</u> Intervisie en dat de koppels elkaar leren kennen en uitwisselingen en eventueel ook hand-euh- reikingen. En, dat was op zich de moeite waard om dan deze club te leren kennen. Maar omdat jij er niet was, ja, was het ook weer, had het ook niet hoeven te gebeuren. Maar het was niet weg.
4.12	<u>G:</u> Wat denk jij, heeft het meerwaarde om euh. <u>N:</u> Ja ik denk wel dat daardoor juist ook inderdaad euh, dingen beter, onze handelingen beter op elkaar aansluiten. En Ward die vertelde zelf ook nog dat jij tijdens intervisie had gezegd dat vader angstig was om naar buiten te gaan. En dat wist ik niet. En jij zou ook hebben gezegd ofzo dat misschien wel goed was als hij dan met A. en mij naar buiten zou gaan. Enne, doordat ik dat wist toen was ik daar ook alert op en vader die bood dat dus tijdje geleden aan. Van, zal ik anders keer mee gaan? Dus ik kon het meteen oppikken doordat jij <u>H:</u> Dat gezegd had. <u>N:</u> Dus ja, dat soort dingen. Dan pik je ook sneller signalen op doordat je dan bewust bent gemaakt. <u>N:</u> Maar dan moet je wel inderdaad wel euh de gelegenheid hebben om elkaar te spreken. Ja.
5.1b	<u>N:</u> En over de samenwerking van jullie, euhm, hoe vaak hebben jullie elkaar al ontmoet,

	gezien of gesproken. <u>A:</u> ja dit is de tweede keer. <u>J:</u> Ja de tweede keer. <u>G:</u> Er is dus al een eerste keer geweest. Waar is de eerste keer geweest. <u>A:</u> Hier gewoon. <u>G:</u> Ook bij zo'n bijeenkomst? <u>J:</u> Ja.
5.7	<u>N:</u> En jij zei van, euh, die themabijeenkomsten of intervisiebijeenkomsten zou ik op zich wel willen. Euhm, wat, wat, euh, wat vind jij daar euh, wat is de meerwaarde daarvan? <u>A:</u> Nah in de eerste instantie, om, om, J. te zien. Euhm, en ik vind de, voor mij is het euh, best wel op een afstand, ik kom daar natuurlijk een keren in de week in de avond. En dan doe ik met haar taal. En, en ik vind het ook wel leuk om meer te weten over, na bijvoorbeeld het sociale netwerk. Wat is daar voor meer over te vertellen. op een gegeven moment houdt mijn verantwoordelijkheid daarin op. Ik ga haar geen advies geven over zijn. Maar er zijn natuurlijk wel weer instanties die haar daar weer mee kunnen helpen. Dus ik vind het wel handig om dat soort avonden te hebben, van, waar kan je naar toe om haar weer te helpen. Ook met het vinden van een baan. En nu heeft ze dan het project Eigen Kracht. Dus door elke keer, die, ja, door, door dat soort thema avonden weet ik dat dat bestaat. En ben ik ook euh, weet ik ook wat het is armoede in Nederland.
5.8b	<u>G:</u> En de intervisiebijeenkomst? Is dat zinvol? <u>A:</u> Dat vind ik vooral heel interessant. Want qua taalcoaching word ik toch elke keer weer verwezen naar bijvoorbeeld Ma. of ik weet even niet hoe die andere heet. Dus als ik echt een vraag heb hoe kan ik haar bijvoorbeeld helpen met, euh, klank of met, dan euhm, heb ik daar eigenlijk meer aan. Euhm, dus intervisie is voor mij <u>N:</u> Meer specialistisch <u>A:</u> Ja dat vind ik gewoon echt heel interessant, psychologie en pedagogiek en dat soort dingen. <u>G:</u> En jij, hoe ervaar jij dat? Die intervisie en themabijeenkomsten. <u>A:</u> Ja ik vind dat leuk. Ja ik vind dat alles, ja ik ben ja nee dat vind ik zeker interessant. <u>G:</u> Dus dat heet wel toegevoegde waarde om te komen op zo'n avond? <u>J:</u> Ja zeker. Ja. Ja zeker. Ja. Weet je wat ook best wel een goed gevoel geeft? Het gevoel dat je ergens bij hoort. En dat wordt, en dat is denk ik, ik weet dat dat gewoon heel belangrijk is voor mensen. Voor wie dan ook om ergens bij te horen.
5.20b	<u>A:</u> Het is leuk omdat, omdat je er vorige keer niet was. Dus dat het nu weer georganiseerd wordt. Ik merk wel dat het leuk is om het er even over te hebben. <u>J:</u> Ja dat is misschien wel een idee. Want, dat, dat. Kijk we zitten dan natuurlijk met meerdere mensen, toen ook in zo'n zaal. En iedereen heeft dan ook zijn eigen verhaal en je spreekt elkaar wat. Maar, ik ga daar niet, kijk dat kan ik nu wel, bedoel met jullie, dat is euh, jullie euh, project en dat blijft dan tot de deur en, maar als er anderen, dan ga ik niet helemaal alle in's en outs van zo'n gezin vertellen. En ik denk van als je denkt van, wil je de, de, de, het koppel wat in een gezin zit dicht bij elkaar, dan denk ik, dan dit hadden we ook met Ward erbij kunnen doen of iemand van. Maar dan niet die anderen. Dat zou iets tussen zijn, zo van goh. Zou je dat niet moeten doen en misschien. <u>G:</u> Een ontmoeting zou er dan nog bij komen. <u>N:</u> Een georganiseerde ontmoeting, zei je dat? <u>A:</u> Ja dat, of dat je de avond die er is opdeelt in twee delen ofzo. En dat tijd besteed aan nah, ga als koppels gewoon even door het gebouw bij elkaar zitten.
6.2	<u>N:</u> Oké. En waar was dat? <u>G:</u> Dat was bij <i>Handjehelpen</i>. Op zo'n avond waar eh op zo'n voorlichtingsavond.
6.7	ja een aantal avonden, moet ik zeggen, dat ik op één avond geweest. Want ik ben twee keer geweest en de tweede keer was F. er niet. <u>N:</u> En was dat ehm bij een themabijeenkomst of bij een intervisiebijeenkomst?

	<u>G</u> : Nee, dat was bij een themabijeenkomst bij <i>Handjehelpen</i> .
6.21	<u>G</u> : Er is nu ook een borrel geweest, of een ontmoeting geweest. Dat was van de tweede ontmoeting, de tweede keer dat ik F. zou zien. Maar toen had het ROC eigenlijk al besloten en toen dacht ik van: Ja, ik ben er nu niet meer als taalcoach. Dus ja, dat heeft nu verder... Ik kon trouwens op die avond ook niet dus ik ben niet geweest. En eh dat vond ik wel jammer, maar goed. Mijn taak was daar als het ware volbracht. En eh ik had het natuurlijk nog met F. wel gingen kunnen uitwisselen, maar ja dat is niet gebeurd. Dus in zoverre ja was dat de tweede avond dat we elkaar zouden zien. Maar ik denk dat, dat kun je het beste vier of vijf keer per jaar doen.
6.25	Ik denk dat het leuk is om om niet in een hok te zitten maar gewoon echt over dat gezin te praten van. Ja de rest van de groep kent het gezin helemaal niet. Hoewel het ook nuttig is om verhalen van anderen te horen. Dus daar heb ik dan zelf niet zo'n idee over hoe dat zou moeten. Of dat plenair zou moeten of eh ja met z'n tweeën, maar ik denk dat wel minimum aantal ontmoetingen.
6.29	<u>N</u> : Maar hebt u verder nog dingen wat u hierover kwijt wil of wat nuttig kan zijn voor ons onderzoek? <u>G</u> : Ehm nou ik vond het ten eerste heel erg prettig dat <i>Handjehelpen</i> die avonden organiseerde van eh waar mensen van de organisatie van <i>Handjehelpen</i> , mensen die in de gezinnen werken en de taalcoaches bij elkaar zaten. Dat vond ik al een geweldig initiatief. <u>N</u> : Ja. En wat vind u daar dan precies geweldig aan? <u>G</u> : Eh. Nou dat je die al hoort van. Kijk ik ben een taalcoach en ik vond het heel erg leuk om te horen waar mensen van <i>Handjehelpen</i> tegenaan liepen. <u>N</u> : Ja. En om dan zo van elkaar te leren. <u>G</u> : Ja, om van elkaar te leren. Ik denk van: O ja, dat maak ik dus helemaal niet mee. Ik ga gewoon Nederlands doen. En eh maar ik kan er wel iets bij voorstellen bij wat zij zegt. Ja, dat lijkt me wel heel nuttig. <u>G</u> : Ja en weet je. De ene taalcoach is ook de andere niet. Want de ene taalcoach gaat echt aan de slag met het Nederlands en de andere taalcoach komt er meer voor de ontmoeting en minder voor het Nederlands. Dus dat wisselt ook per gezin.
7.3	<u>N</u> : Er zijn intervisie- en themabijeenkomsten. Naar welke ben je geweest? <u>L</u> : Ik ben volgens mij naar 1 intervisie geweest en, 2 bijeenkomsten over armoede. Was op zich wel leuk. Maar ik heb met m'n studie al erg veel achtergrondinformatie dus het was allemaal niet echt nieuw zeg maar. <u>G</u> : En die intervisie? <u>L</u> : Dat vond, dat vond ik op zich wel fijn want ik kon het even hebben over specifieke dingen ook in het gezin en zo. En daar heb ik wel goeie tips voor gekregen en zo. <u>G</u> : Dus toegevoegde waarde om te komen. <u>L</u> : Ja, dat, ja. Dat vond ik wel die intervisie, die intervisie vond ik wel nuttig ja. <u>N</u> : Ja. En dan is dat echt, om. Is er verder nog iets waarvan je zegt dat is ook, ook fijn om iets dat het jou oplevert om naar intervisie te komen? <u>L</u> : Nou, dat je ook andere vrijwilligers ziet vind ik ook al leuke bijkomstigheid. Want die zie je natuurlijk normaal gesproken niet. Het is vooral de emotionele waarde.
7.16	<u>G</u> : Je hebt bijeenkomsten staan. Vind je die belangrijk om daar te komen? <u>L</u> : Jawel. Omdat bij bijeenkomsten heb ik meer zeg maar dan voor met mijn duo. En niet echt maar per se hier. Maar, als je zeg maar in, al heel lang bij elkaar zit dan zie je toch, hoe zeg je dat, dan heb je ook context er bij zeg maar. Niet alleen een telefoongesprek, daar kan je meestal niet alles uit afleiden. Als iets dan niet helemaal goed gaat dan merk je dat misschien niet aan de telefoon. En bij zo'n bijeenkomst dan misschien wel.
7.17	<u>G</u> : En, zo'n bijeenkomst is er eens in de 3 maanden geloof ik? Klopt dat? En vind je dat genoeg? <u>L</u> : Ja. <u>G</u> : Of is het al teveel?

	<u>L:</u> Nee, drie, 1 x in de drie maanden is fijn naar mijn idee.
7.18	<u>N:</u> En ook de manier van de invulling van die bijeenkomsten? Ja, wat vind je daarvan? Of zie je er nog mogelijkheden in van euh... <u>L:</u> Ik, volgens mij heb ik nu een intervisie gehad nog maar. Maar, ja, ik vond die vorige wel leuk. Toen hebben we in groepjes ook casussen besproken. En dat was op zich wel een, wel een leuke manier om over, over probleemsituaties te hebben zeg maar. En ook om andere visies d'r ook op te horen en zo.
7.19	<u>N:</u> En als je kijkt naar de samenwerking, dan, met je duo die er dan ook op dat moment misschien is, hoe is dat dan tijdens intervisie of zou je dan anders ofzo inrichten of? <u>L:</u> Nee ik zou het denk ik wel hetzelfde doen. Maar dan misschien wel ook nog weer specifiek op onze eigen gezin. Als je vragen ofzo hebt dat je dat dan ook daar dan kan stellen.
8.2	<u>N:</u> Want je hebt al een half jaar in het project gezeten. Maar hoe vaak heb je daar de andere vrijwilliger ontmoet? <u>W:</u> Nou, ik heb haar volgens mij. Tenminste ik ben twee keer ook bij een bijeenkomst geweest van <i>Handjehelpen</i>. En één keer was dat zeg maar nog voordat ik gekoppeld werd aan mijn ja eh aan mijn cursist zeg maar. Daar was volgens mij al wel een persoon die ook gekoppeld was aan dat zoontje in dat gezin. Maar toen wist ik dat nog niet. Dus ik heb haar denk ik wel een keer ontmoet en daarna ben ik nog een keer naar een bijeenkomst geweest maar toen was zij er zelf niet. Dus ik heb ik heb haar één keer gezien. Maar toen waren we nog niet echt eh aan elkaar gekoppeld.
8.11	<u>N:</u> Ja. Enne over de thema- en de intervisiebijeenkomsten. Je was er naar twee eh van die geweest. Kun je zeggen hoe je dat hebt ervaren? <u>W:</u> Eh ja nou, die eerste bijeenkomst was minder ehm het was echt een thema zeg maar. Het ging geloof ik over armoede in gezinnen. Dus het was sowieso wel interessant vond ik. En ook gewoon leuk om kennis te maken inderdaad van met eh nou met de andere vrijwilligers. Eh dus dat was wel eh wel heel leuk. En daarna uh ben ik nog een keer bij een bijeenkomst geweest. En daar waren ook een aantal vrijwilligers. Maar goed, het was jammer dat precies diegene die in dat gezin was daar niet niet bij kon zijn. Dus wat dat betreft was het wel heel leuk om uh ja die ervaringen te horen maar dan ook met name de ervaringen van de andere taalcoaches zeg maar. Eerst was het <i>Taal doet meer</i> organiseerde die intervisiebijeenkomsten eigenlijk niet echt. Dus wat dat betreft was het dan zeg maar bij <i>Handjehelpen</i> ook het moment om van die andere taalcoaches te eh ontmoeten. Dus dat uh vond ik wel heel waardevol. Dus dat was wel heel leuk, maar het is dan helemaal natuurlijk leuk als dan ook die andere vrijwilliger uit het gezin er is en dat je dan echt nou ja kan overleggen van: Wat is dan inderdaad de meerwaarde of wat zou je eventueel nog kunnen betekenen door nou ja door daarin samen te werken.

Overig

Fragment nr.	Fragment
1.6	<u>G:</u> Oké, want hoe lang heb je in het project gezeten? <u>K:</u> Heel kort maar. Drie maanden.
6.20	Want ik ben er nu weg omdat de moeder eh de taal cursus bij het ROC gaat volgen.
8.1	<u>W:</u> Ja wel goed om dat gelijk even te vermelden. Want eh Ward had inderdaad gevraagd of ik mee wilde werken. Maar het is wel zo dat ik op dit moment geen ehm vrijwilliger meer ben voor <i>Taal doet meer</i>. Ik ben een maand twee maanden geleden ben ik ermee gestopt. Dus het is meer zeg maar dat ik ehm met zeg maar met terugwerkende kracht hoop ik daarover iets te vertellen. Maar het is niet zo dat ik nu op dit moment nog eh actief ben als taalcoach. <u>N:</u> Oké. Dat is goed om te weten. En hoe lang ben je vrijwilliger geweest? <u>W:</u> Ehm ik denk ja ruim een half jaar. Ik denk dat ik eh in volgens mij in juli 2015 ben gestart. Ehm ik denk ja dat ik in maart ongeveer ben gestopt ermee.

Bijlage 4.1: Uitgetypt interview K

N = Nadine de Mooij
G = Gerhilde Mulder
K = Geïnterviewde vrijwilliger

K: Hoi

G: Hoi. Ben je dr klaar voor nu?

K: Ja, ik ben er nou helemaal klaar voor.

G: Top, ehm. Ik heb een uh mn afstudeermaatje dr bij zitten.

K: Oké.

G: Die luistert even mee. En als ze iets te vragen heeft dan uhm dan laat ze ook van zich horen. Is dat goed?

K: Oké is goed.

G: Top. Ehm, we hebben eerst wat algemene vragen en daarna ehm meer wat over de samenwerking en over je tijd bij het project. Ehm, het spreekt wel voor zich denk ik. Maar als je vragen hebt ofzo ertussendoor ehm gooi dat er maar gewoon in.

K: Oké is goed.

G: Dan kunnen we dat beantwoorden. Geen probleem. Allereerst trouwens nog heel erg bedankt dat je mee wil werken. Dat is voor ons heel helpend.

K: Graag gedaan.

G: Hihi, top.

G: Ehm willen we even beginnen met algemene vragen. Wat is je leeftijd?

K: 19. Maar in de tijd van het project was ik nog 18.

G: Oké. Wat leuk dat je zo jong met zo'n project meedoet.

K: Ja, ik had zo'n beetje. Ja, ik had niet echt vaste baan. Een beetje allerlei losse baantjes bij elkaar. Best wel veel tijd over. Dus ik dacht: Nou ja, om me toch nuttig te maken.

G: Leuk. Ja. Welke opleiding heb je gedaan?

K: Geen één. Ik ben vroegtijdig schoolverlater.

G: Aha. Dat kan natuurlijk ook nog.

K: haha.

G: En wat heb je op school gedaan? Welk niveau of... Hoe lang heb je op school gezeten?

K: Eh, ik heb... Na mijn vmbo heb ik twee verschillende opleidingen gedaan, allebei een jaar. Het was mbo-niveau 4.

G: Oké. En wat voor werk doe je nu?

K: Ik ben nu postbezorger en ik werk bij de blokker.

G: Oké. Bevalt het?

K: Ja, opzich wel.

G: Leuk, fijn. En uh.. haha.. ik zie hier een vraag staan: 'U bent man/vrouw', maar die hoeft ik aan jou niet te vragen. Dat is meer voor de vragenlijst.

K: Nee dat is wel duidelijk denk ik haha.

G: Oké. We hebben nu een kopje van ervaringen over de samenwerking. Ehm. Heb jij je gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet?

K: Sorry wat zei je?

G: Ehm heb jij de vrijwilliger wel eens ontmoet van *Taal doet meer*?

K: Ja die heb ik ontmoet ja.

G: Enne, hadden jullie ook een samenwerking of?

K: Ja we hadden wel een leuke samenwerking inderdaad.

G: Hoe vaak zag je die andere vrijwilliger?

K: Die zag ik ehm... Ja het verschilt heel erg. Zij was de ene week er woensdag en de andere week op donderdag. Dus ja, ongeveer één keer in de twee weken zag ik dr.

G: Oké, want waren jullie dan op hetzelfde moment er; in het gezin?

K: Sorry?

G: Was je dan op dezelfde tijd in het gezin?

K: Ja ik was altijd op woensdag was ik er. Woensdagmiddag.

G: Aha.

K: En zij was er... verschillend. De ene keer zei ze dat ze woensdag meer tijd had. De andere keer was dat donderdag.

G: Oja. En deden jullie ook uhm kennis uitwisselen samen?

K: Ik versta je heel slecht, sorry.

G: Deden jullie ook kennis uitwisselen samen of uh ervaringen over wat er in het gezin gebeurde enzo?

K: Ja, zo af en toe wel. Maar over het algemeen waren we natuurlijk wel allebei bezig met het kind waarvoor we kwamen.

G: Oja, want je kwam allebei voor een ander kind?

K: Ja, zij kwam voor de oudste en ik voor de middelste.

G: Aha. En had je een wij-gevoel met je andere vrijwilliger?

K: Ja ze was wel heel aardig.

G: Oké en uhm. Vanuit *Handjehelpen*; werd er aangestuurd op samenwerking met die andere vrijwilliger?

K: Nee eigenlijk niet.

G: Dus dat heb je helemaal zelf opgepakt?

K: Ja nou ja. Gewoon voor zover we elkaar zagen. Gewoon, dat gaat dan eigenlijk vanzelf. Een beetje contact leggen.

G: Oké, tof. Uhm even kijken. je wel eens bij een thema- of een intervisiebijeenkomst geweest bij *Handjehelpen*?

K: Nee, ik heb daar wel een mail over gekregen. Maar ik kon die datum niet.

G: Oké, want hoe lang heb je in het project gezeten?

K: Heel kort maar. Drie maanden.

G: Oké. Ja dan is er ook maar eentje natuurlijk ja. Dus als je dan niet kan... Ja. Even kijken. Uhm sprak jij je vrijwilliger wel eens uh, buiten de uh, hoe zeg je dat, via de telefoon ofzo of buitenom?

K: Nee eigenlijk niet. Ja we woonden ook wel een eindje uit elkaar. Dat scheelt 30 kilometer. Dus uh...

G: Oef.

K: Ik zag haar eigenlijk alleen maar als ik daar was.

G: Oja. En vind je dat jullie samen meer info hadden moeten uitwisselen over dingen die gebeurden in het gezin?

K: Met die andere vrijwilliger?

G: Ja.

K: Ja..uh. Ik heb één keertje uhm... Ja laat ik het zo zeggen. De kinderen die hadden een open dag op school en daar waren we allebei dan. En toen hebben we elkaar wel gesproken over eh... Want zij loopt daar ook al wat langer natuurlijk. Dus uh heeft ze me wel een beetje op de hoogte gebracht van wat voor gezin het is enne... Ja, zij zit daar toch wat beter in dan al. Enne ja, gewoon gepraat over hoe uh hoe het andere meisje het ook deed. En ja die jongste, die had dan geen vrijwilligster. Ennem, Ja gewoon, een beetje over kinderen praten, over de moeder, van wat ze allemaal meegemaakt hebben.

G: En dat ervaaarde je wel als prettig om er met haar over te hebben?

K: Ja opzich wel ja. Het is wel een stukje ook extra informatie over... Ja, die kinderen hebben natuurlijk best wel wat meegemaakt. Dus dan weet je ook wat beter hoe je ermee om moet gaan zeg maar.

G: Ja, precies. Maar ja, fijn om te horen. Ehm denk je dat samenwerking tussen zeg maar jouw en de andere vrijwilliger meerwaarde heeft?

K: Nee, dat denk ik eerlijk gezegd niet.

G: En kun je uitleggen waarom niet?

K: Nou ja, uhm laat ik het zo zeggen. We hadden wel gewoon contact met elkaar maar uiteindelijk deden we ook wel gewoon allebei ons eigen ding waarvoor we daar kwamen. Het was niet echt uh dat we enorme vriendinnen zijn geworden ofzo.

G: Nee, dat is ook niet echt de bedoeling hoor van het samenwerken. Meer zeg maar dat je info uit kan wisselen uhm waardoor je beter kan inspelen op de dingen die dr gebeuren zodat je op de hoogte bent.

K: Oja, wat dat betreft is er wel een meerwaarde geweest. Maar verder uhm... ja. Zij had ook een hele andere manier natuurlijk van hoe ze met dat kind omging dan ik.

G: Ja. Maar daar kan je in principe ook van leren toch?

K: Ja dat is ook wel zo. Maar zij was. Ja zij is wat meer een open persoon dan ik. Ik ben een beetje gesloten en zij was heel open. Met iedereen een praatje maken, dus...

G: Ja, gewoon een hele andere persoonlijkheid.

K: Heel verschillend van elkaar.

G: Ja. Uhm... Even kijken. Waar zijn we. Ja uh als je kijkt naar uh de sturing vanuit de organisatie en het zelf initiatief nemen uhm. Waar lagen jouw behoeftes toen? Moest *Handjehelpen* meer sturen of uh... om tot samenwerking te komen met de andere vrijwilliger?

K: Nee, nee eigenlijk niet. Nee het is eigenlijk gewoon vanzelf gegaan. We hebben elkaar dan gewoon... Ja, ik wist in feite niet eens dat ze een andere meisje/vrijwilligster had.

G: O, want hoe kwam je daar achter?

K: Sorry?

G: Hoe kwam je daar achter?

K: Oja, ik was daar en toen was zij er ook ineens. Ik kwam daar aan en zij zat ook binnen en toen hebben we elkaar voorgesteld. Dus hahaha.

G: Dus in eerste instantie wist je dan niet dat er samenwerking was?

K: Nee.

G: Oké. Dat was dus wel even een verrassing?

K: Ja nou ja. Ik vind het niet erg. Ik dacht. Ja zoals ik al zei. Ik was dan voor het middelste meisje; Si. En zij was er voor er voor Sa., de oudste. Dus in feite stond ik qua werkzaamheden ook wel gewoon een beetje los van elkaar. Maar het was inderdaad wel even een verrassing toen ik haar zag zitten.

G: Haha.

K: Dus van: 'O, ze hebben nou ook voor de andere kinderen vrijwilligers.'

G: Ja. Nou wel grappig om te horen dat je dat niet weet, terwijl je toch een koppel bent.

K: Ja precies.

G: Had je dat willen weten?

K: Nee, ja... Het had niet heel veel uitgemaakt zeg maar. Vind ik. Ik had het in allebei de instanties wel gedaan. Ook als ik geen koppel was geweest. Dus eh.

G: O ja. En als je... Stel je voor, je zat nog in het project met de samenwerking met de andere uh vrijwilliger... Wat zou dan de ideale situatie zijn voor jou?

K: Ja... Weet ik eigenlijk niet. Ja misschien gewoon zoals het ging. Ik vond zoals het ging wel gewoon heel prettig. Dat we gewoon contact met elkaar hadden, gewoon een beetje dingen bespreken maar voor de rest ook wel gewoon elkaar loslieten in wat we deden.

G: Dus gewoon lekker je eigen gang kunnen gaan en af en toe is eventjes met elkaar praten.

K: Ja precies.

G: Ja. En heb je ideeën om dat te verbeteren die info-uitwisseling?

K: Uhm... Ja, maar dat ligt meer aan mijzelf denk ik. Omdat ik heel gesloten ben, dus ik laat niet zoveel dingen los.

G: O op die manier. Ja en ook uh...

K: Sorry maar wat wil je zeggen?

G: Wacht even hoor. Nadine zegt even wat. Moment.

K: Is goed.

N: Ik zeg het wel tegen jou. Want niet iedereen die heeft natuurlijk een... dat die de andere vrijwilliger in het gezin ziet. Enne, heb je daar nog ideeën voor? Want dan spreek je elkaar natuurlijk ook niet echt. Heb je dan nog ideeën van... hoe de samenwerking dan verbeterd zou kunnen worden?

K: In het gezin bedoel je?

N: Ja, als je de andere vrijwilliger niet in het gezin ziet.

K: Ja, dus buiten het gezin om zeg maar?

N: Ja.

K: Uhm nou ja. Ik wist in feite in eerste instantie niet eens dat zij er ook was. Dus uh haha. Dus misschien dat ik daar dan, als ze dat tegen mij gezegd hadden, misschien ook wel ja wat verder had kunnen vragen naar een e-mailadres voor ons waar we ook wat informatie over konden uitwisselen.

N: Oké, ja.

K: Maar ja, ik wist ook van tevoren dat ik er best wel kort zou zijn dus dat heb ik... Dat initiatief heb ik ook niet genomen.

N: Nee, oké.

G: Dat is dan ook wel logisch. Zou je voorkeur geven aan de mail of telefoon of mondeling. Wat vind jij prettig?

K: Ik vind mailen over het algemeen wel prettiger. Want ik hoor niet zo goed. De telefoon is voor mij altijd een beetje lastig.

G: Aha. Sorry dat ik je lastig val nou met de telefoon.

K: Haha, dat maakt niet uit hoor.

G: Tof dat je het dan toch wel wil doen voor ons. Dat uh vinden we erg leuk. Uhm Hebben we nog vragen? Wat denk jij?

K: Ikke?

G: Nee sorry. Ik zit even te praten tegen Nadine. Dat kan je natuurlijk niet zien haha. Uhm even kijken hoor.

N: Heb je het idee dat het gezin er ook iets van merkte over... van jullie samenwerking?

K: Nee nee, dat denk ik niet. Het heeft ook niet echt uhm... Ja we gingen ook met z'n... Ja, we zagen elkaar zo af en toe daar en op die school dan. Nou ja op die school waren die kinderen natuurlijk moeder overal mee naar toe aan het slepen. Die moest natuurlijk overal even kijken. Ennem, ja en in het gezin eigenlijk gewoon zo af en toe even koffie drinken, thee zetten en drinken. Gewoon even een gesprekje, maar... Ja daar zat het gezin vooral ook veel bij. En daarna gewoon... Nou ja, dan ging ik naar de bieb en zij bleef dan thuis met het kind of andersom. Dus ja ook niet echt heel erg samen gewerkt.

N: Nee, meer individueel en als jullie dan bij elkaar waren dan was het gewoon leuk en gezellig.

K: Ja precies.

N: Oké. Ja.

G: Volgens mij hebben wij geen vragen meer. Heb jij nog vragen?

K: Oké. Nee ik heb ook geen vragen.

G: Dan uh zullen we er dan een eind aan maken?

K: Is goed.

G: Oké. En nog een keer heel erg dankjewel. En je hebt ons verder geholpen dus dat is erg fijn.

K: Graag gedaan.

G: He dankjewel. Doei.

K: Doei.

Bijlage 4.2: Geschrapte interview K

N = Nadine de Mooij
G = Gerhilde Mulder
K = Geïnterviewde vrijwilliger

G: Ehm heb jij de vrijwilliger wel eens ontmoet van *Taal doet meer*?

K: Ja die heb ik ontmoet ja.

G: Enne, hadden jullie ook een samenwerking of?

K: Ja we hadden wel een leuke samenwerking inderdaad.

G: Hoe vaak zag je die andere vrijwilliger?

K: Die zag ik ehm... Ja het verschilt heel erg. Zij was de ene week er woensdag en de andere week op donderdag. Dus ja, ongeveer één keer in de twee weken zag ik dr.

G: Oké, want waren jullie dan op hetzelfde moment er; in het gezin?

K: Ja ik was altijd op woensdag was ik er. Woensdagmiddag. En zij was er... verschillend. De ene keer zei ze dat ze woensdag meer tijd had. De andere keer was dat donderdag.

G: Deden jullie ook kennis uitwisselen samen of uh ervaringen over wat er in het gezin gebeurde enzo?

K: Ja, zo af en toe wel. Maar over het algemeen waren we natuurlijk wel allebei bezig met het kind waarvoor we kwamen.

G: Vanuit *Handjehelpen*; werd er aangestuurd op samenwerking met die andere vrijwilliger?

K: Nee eigenlijk niet.

G: Dus dat heb je helemaal zelf opgepakt?

K: Ja nou ja. Gewoon voor zover we elkaar zagen. Gewoon, dat gaat dan eigenlijk vanzelf. Een beetje contact leggen.

G: Je wel eens bij een thema- of een intervisiebijeenkomst geweest bij *Handjehelpen*?

K: Nee, ik heb daar wel een mail over gekregen. Maar ik kon die datum niet.

G: Oké, want hoe lang heb je in het project gezeten?

K: Heel kort maar. Drie maanden.

G: Oké. Ja dan is er ook maar eentje natuurlijk ja. Dus als je dan niet kan... Uhm sprak jij je vrijwilliger wel eens uh, buiten de uh, hoe zeg je dat, via de telefoon ofzo of buitenom?

K: Nee eigenlijk niet. Ja we woonden ook wel een eindje uit elkaar. Dat scheelt 30 kilometer. Ik zag haar eigenlijk alleen maar als ik daar was.

G: Oja. En vind je dat jullie samen meer info hadden moeten uitwisselen over dingen die gebeurden in het gezin?

K: Ja..uh. Ik heb één keertje uhm... Ja laat ik het zo zeggen. De kinderen die hadden een open dag op school en daar waren we allebei dan. En toen hebben we elkaar wel gesproken over eh... Want zij loopt daar ook al wat langer natuurlijk. Dus uh heeft ze me wel een beetje op de hoogte gebracht van wat voor gezin het is enne... Ja, zij zit daar toch wat beter in dan al. Enne ja, gewoon gepraat over hoe uh hoe het andere meisje het ook deed. En ja die jongste, die had dan geen vrijwilligster. Ennem, Ja gewoon, een beetje over kinderen praten, over de moeder, van wat ze allemaal meegemaakt hebben.

G: En dat ervaaarde je wel als prettig om er met haar over te hebben?

K: Ja op zich wel ja. Het is wel een stukje ook extra informatie over... Ja, die kinderen hebben natuurlijk best wel wat meegemaakt. Dus dan weet je ook wat beter hoe je ermee om moet gaan zeg maar.

G: Ehm denk je dat samenwerking tussen zeg maar jouw en de andere vrijwilliger meerwaarde heeft?

K: Nee, dat denk ik eerlijk gezegd niet.

G: En kun je uitleggen waarom niet?

K: Nou ja, uhm laat ik het zo zeggen. We hadden wel gewoon contact met elkaar maar uiteindelijk deden we ook wel gewoon allebei ons eigen ding waarvoor we daar kwamen. Het was niet echt uh

dat we enorme vriendinnen zijn geworden ofzo.

G: Nee, dat is ook niet echt de bedoeling hoor van het samenwerken. Meer zeg maar dat je info uit kan wisselen uhm waardoor je beter kan inspelen op de dingen die er gebeuren zodat je op de hoogte bent.

K: Oja, wat dat betreft is er wel een meerwaarde geweest.

G: Ja uh als je kijkt naar uh de sturing vanuit de organisatie en het zelf initiatief nemen uhm. Waar lagen jouw behoeftes toen? Moest *Handjehelpen* meer sturen of uh... om tot samenwerking te komen met de andere vrijwilliger?

K: Nee, nee eigenlijk niet. Nee het is eigenlijk gewoon vanzelf gegaan. We hebben elkaar dan gewoon... Ja, ik wist in feite niet eens dat ze een andere meisje/vrijwilligster had.

G: Hoe kwam je daar achter?

K: Oja, ik was daar en toen was zij er ook ineens. Ik kwam daar aan en zij zat ook binnen en toen hebben we elkaar voorgesteld.

G: Dus in eerste instantie wist je dan niet dat er samenwerking was?

K: Nee.

G: Oké. Dat was dus wel even een verrassing?

K: Ja nou ja. Ik vind het niet erg. Ik dacht. Ja zoals ik al zei. Ik was dan voor het middelste meisje; Si. En zij was er voor er voor Sa., de oudste. Dus in feite stond ik qua werkzaamheden ook wel gewoon een beetje los van elkaar. Maar het was inderdaad wel even een verrassing toen ik haar zag zitten. Dus van: 'O, ze hebben nou ook voor de andere kinderen vrijwilligers.'

G: Ja. Nou wel grappig om te horen dat je dat niet weet, terwijl je toch een koppel bent.

K: Ja precies.

G: Had je dat willen weten?

K: Nee, ja... Het had niet heel veel uitgemaakt zeg maar. Vind ik. Ik had het in allebei de instanties wel gedaan. Ook als ik geen koppel was geweest. Dus eh.

G: O ja. En als je... Stel je voor, je zat nog in het project met de samenwerking met de andere uh vrijwilliger... Wat zou dan de ideale situatie zijn voor jou?

K: Ja... Weet ik eigenlijk niet. Ja misschien gewoon zoals het ging. Ik vond zoals het ging wel gewoon heel prettig. Dat we gewoon contact met elkaar hadden, gewoon een beetje dingen bespreken maar voor de rest ook wel gewoon elkaar loslieten in wat we deden.

G: Dus gewoon lekker je eigen gang kunnen gaan en af en toe is eventjes met elkaar praten.

K: Ja precies.

N: Want niet iedereen die heeft natuurlijk een... dat die de andere vrijwilliger in het gezin ziet. Enne, heb je daar nog ideeën voor? Want dan spreek je elkaar natuurlijk ook niet echt. Heb je dan nog ideeën van... hoe de samenwerking dan verbeterd zou kunnen worden?

K: Uhm nou ja. Ik wist in feite in eerste instantie niet eens dat zij er ook was. Dus uh haha. Dus misschien dat ik daar dan, als ze dat tegen mij gezegd hadden, misschien ook wel ja wat verder had kunnen vragen naar een e-mailadres voor ons waar we ook wat informatie over konden uitwisselen.

N: Oké, ja.

K: Maar ja, ik wist ook van tevoren dat ik er best wel kort zou zijn dus dat heb ik... Dat initiatief heb ik ook niet genomen.

G: Dat is dan ook wel logisch. Zou je voorkeur geven aan de mail of telefoon of mondeling. Wat vind jij prettig?

K: Ik vind mailen over het algemeen wel prettiger. Want ik hoor niet zo goed. De telefoon is voor mij altijd een beetje lastig.

N: Heb je het idee dat het gezin er ook iets van merkte over... van jullie samenwerking?

K: Nee nee, dat denk ik niet. Het heeft ook niet echt uhm... Ja we gingen ook met z'n... Ja, we zagen elkaar zo af en toe daar en op die school dan. Nou ja op die school waren die kinderen natuurlijk moeder overal mee naar toe aan het slepen. Die moest natuurlijk overal even kijken. Ennem, ja en in het gezin eigenlijk gewoon zo af en toe even koffie drinken, thee zetten en drinken. Gewoon even een gesprekje, maar... Ja daar zat het gezin vooral ook veel bij. En daarna gewoon... Nou ja, dan ging ik naar de bieb en zij bleef dan thuis met het kind of andersom. Dus ja ook niet echt heel erg samen gewerkt.

N: Nee, meer individueel en als jullie dan bij elkaar waren dan was het gewoon leuk en gezellig.

K: Ja precies.

Bijlage 4.3: Gefragmenteerd interview K

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
1.1	<u>G</u>: Ehm heb jij de vrijwilliger wel eens ontmoet van <i>Taal doet meer</i>? <u>K</u>: Ja die heb ik ontmoet ja. <u>G</u>: Enne, hadden jullie ook een samenwerking of? <u>K</u>: Ja we hadden wel een leuke samenwerking inderdaad. <u>G</u>: Hoe vaak zag je die andere vrijwilliger? <u>K</u>: Die zag ik ehm... Ja het verschilt heel erg. Zij was de ene week er woensdag en de andere week op donderdag. Dus ja, ongeveer één keer in de twee weken zag ik dr. <u>G</u>: Oké, want waren jullie dan op hetzelfde moment er; in het gezin? <u>K</u>: Ja ik was altijd op woensdag was ik er. Woensdagmiddag. En zij was er... verschillend. De ene keer zei ze dat ze woensdag meer tijd had. De andere keer was dat donderdag.	Eén keer in de twee weken ontmoetten de gekoppelde vrijwilligers elkaar. Ze deden gelijktijdig vrijwilligerswerk in het gezin.	Frequentie informatie-uitwisseling
1.2	<u>G</u>: Deden jullie ook kennis uitwisselen samen of uh ervaringen over wat er in het gezin gebeurde enzo? <u>K</u>: Ja, zo af en toe wel. Maar over het algemeen waren we natuurlijk wel allebei bezig met het kind waarvoor we kwamen.	Af en toe uitwisseling van kennis en ervaringen over het gezin. Over het algemeen bezig met hun taak in het gezin.	Frequentie informatie-uitwisseling
1.3	<u>G</u>: Vanuit <i>Handjehelpen</i>; werd er aangestuurd op samenwerking met die andere vrijwilliger? <u>K</u>: Nee eigenlijk niet.	Geen aansturing vanuit <i>Handjehelpen</i> .	Sturing en zelforganisatie
1.4	<u>G</u>: Dus dat heb je helemaal zelf opgepakt? <u>K</u>: Ja nou ja. Gewoon voor zover we elkaar zagen. Gewoon, dat gaat dan eigenlijk vanzelf. Een beetje contact leggen.	Het contact was er als ze elkaar zagen. Zelf niets ervoor gedaan.	Sturing en zelforganisatie
1.5	<u>G</u>: Je wel eens bij een thema- of een intervisiebijeenkomst geweest bij <i>Handjehelpen</i>? <u>K</u>: Nee, ik heb daar wel een mail over gekregen. Maar ik kon die datum niet.	Ze kon die datum niet.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
1.6	<u>G</u>: Oké, want hoe lang heb je in het project gezeten? <u>K</u>: Heel kort maar. Drie maanden.	Drie maanden in het project.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
1.7	<u>G</u>: Oké. Ja dan is er ook maar eentje natuurlijk ja. Dus als je dan niet kan... Uhm sprak jij je vrijwilliger wel eens uh, buiten de uh, hoe zeg je dat, via de telefoon ofzo of buitenom? <u>K</u>: Nee eigenlijk niet. Ja we woonden ook wel een eindje uit elkaar. Dat scheelt 30	Buiten het gezin om spraken de gekoppelde vrijwilligers niet met	Frequentie informatie-uitwisseling

	kilometer. Ik zag haar eigenlijk alleen maar als ik daar was.	elkaar.	
1.8	<u>G:</u> Oja. En vind je dat jullie samen meer info hadden moeten uitwisselen over dingen die gebeurden in het gezin? <u>K:</u> Ja..uh. Ik heb één keertje uhm... Ja laat ik het zo zeggen. De kinderen die hadden een open dag op school en daar waren we allebei dan. En toen hebben we elkaar wel gesproken over eh... Want zij loopt daar ook al wat langer natuurlijk. Dus uh heeft ze me wel een beetje op de hoogte gebracht van wat voor gezin het is enne... Ja, zij zit daar toch wat beter in dan al. Enne ja, gewoon gepraat over hoe uh hoe het andere meisje het ook deed. En ja die jongste, die had dan geen vrijwilligster. Ennem, Ja gewoon, een beetje over kinderen praten, over de moeder, van wat ze allemaal meegemaakt hebben. <u>G:</u> En dat ervaarde je wel als prettig om er met haar over te hebben? <u>K:</u> Ja op zich wel ja. Het is wel een stukje ook extra informatie over... Ja, die kinderen hebben natuurlijk best wel wat meegemaakt. Dus dan weet je ook wat beter hoe je ermee om moet gaan zeg maar.	Informatie gedeeld over het gezin. Het is een stukje extra informatie wat ervoor zorgt dat je wat beter weet hoe je met de kinderen om moet gaan.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
1.9	<u>G:</u> En dat ervaarde je wel als prettig om er met haar over te hebben? <u>K:</u> Ja op zich wel ja. Het is wel een stukje ook extra informatie over... Ja, die kinderen hebben natuurlijk best wel wat meegemaakt. Dus dan weet je ook wat beter hoe je ermee om moet gaan zeg maar.	Het is een stukje extra informatie wat ervoor zorgt dat je wat beter weet hoe je met de kinderen om moet gaan.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
1.10	<u>G:</u> Ehm denk je dat samenwerking tussen zeg maar jouw en de andere vrijwilliger meerwaarde heeft? <u>K:</u> Nee, dat denk ik eerlijk gezegd niet. <u>G:</u> En kun je uitleggen waarom niet? <u>K:</u> Nou ja, uhm laat ik het zo zeggen. We hadden wel gewoon contact met elkaar maar uiteindelijk deden we ook wel gewoon allebei ons eigen ding waarvoor we daar kwamen. Het was niet echt uh dat we enorme vriendinnen zijn geworden ofzo.	Informatie-uitwisseling heeft geen meerwaarde, omdat ze uiteindelijk hun eigen ding deden in het gezin. Ze werden geen vriendinnen.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
1.11	<u>G:</u> Nee, dat is ook niet echt de bedoeling hoor van het samenwerken. Meer zeg maar dat je info uit kan wisselen uhm waardoor je beter kan inspelen op de dingen die dr gebeuren zodat je op de hoogte bent. <u>K:</u> Oja, wat dat betreft is er wel een meerwaarde geweest.	Informatie-uitwisseling heeft wel een meerwaarde, want je kunt dan inspelen op de dingen die er gebeuren.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
1.12	<u>G:</u> Ja uh als je kijkt naar uh de sturing vanuit de organisatie en het zelf initiatief nemen uhm. Waar lagen jouw behoeftes toen? Moest <i>Handjehelpen</i> meer sturen of uh... om tot	Ze wist niet dat er een andere vrijwilliger was en	Sturing en zelforganisatie

	samenwerking te komen met de andere vrijwilliger? <u>K:</u> Nee, nee eigenlijk niet. Nee het is eigenlijk gewoon vanzelf gegaan. We hebben elkaar dan gewoon... Ja, ik wist in feite niet eens dat ze een andere meisje/vrijwilligster had. <u>G:</u> Hoe kwam je daar achter? <u>K:</u> Oja, ik was daar en toen was zij er ook ineens. Ik kwam daar aan en zij zat ook binnen en toen hebben we elkaar voorgesteld. <u>G:</u> Dus in eerste instantie wist je dan niet dat er samenwerking was? <u>K:</u> Nee. <u>G:</u> Oké. Dat was dus wel even een verrassing? <u>K:</u> Ja nou ja. Ik vind het niet erg. Ik dacht. Ja zoals ik al zei. Ik was dan voor het middelste meisje; Si. En zij was er voor er voor Sa., de oudste. Dus in feite stond ik qua werkzaamheden ook wel gewoon een beetje los van elkaar. Maar het was inderdaad wel even een verrassing toen ik haar zag zitten. Dus van: 'O, ze hebben nou ook voor de andere kinderen vrijwilligers.'	dat ze moesten samenwerken. Ze ontmoetten elkaar opeens. Dat vond ze niet erg, want de werkzaamheden staan los van elkaar.	
1.13	<u>G:</u> Ja. Nou wel grappig om te horen dat je dat niet weet, terwijl je toch een koppel bent. <u>K:</u> Ja precies. <u>G:</u> Had je dat willen weten? <u>K:</u> Nee, ja... Het had niet heel veel uitgemaakt zeg maar. Vind ik. Ik had het in allebei de instanties wel gedaan. Ook als ik geen koppel was geweest. Dus eh.	Er zou niet veel verschil zitten in de informatie-uitwisseling als ze geen koppel waren geweest.	Sturing en zelforganisatie
1.14	<u>G:</u> O ja. En als je... Stel je voor, je zat nog in het project met de samenwerking met de andere uh vrijwilliger... Wat zou dan de ideale situatie zijn voor jou? <u>K:</u> Ja... Weet ik eigenlijk niet. Ja misschien gewoon zoals het ging. Ik vond zoals het ging wel gewoon heel prettig. Dat we gewoon contact met elkaar hadden, gewoon een beetje dingen bespreken maar voor de rest ook wel gewoon elkaar loslieten in wat we deden. <u>G:</u> Dus gewoon lekker je eigen gang kunnen gaan en af en toe is eventjes met elkaar praten. <u>K:</u> Ja precies.	Een beetje contact met elkaar en dingen bespreken, maar voor de rest elkaar loslaten in wat ze doen.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
1.15	<u>N:</u> Want niet iedereen die heeft natuurlijk een... dat die de andere vrijwilliger in het gezin ziet. Enne, heb je daar nog ideeën voor? Want dan spreek je elkaar natuurlijk ook niet echt. Heb je dan nog ideeën van... hoe de samenwerking dan verbeterd zou kunnen worden? <u>K:</u> Uhm nou ja. Ik wist in feite in eerste instantie niet eens dat zij er ook was. Dus uh haha. Dus misschien dat ik daar dan, als ze dat tegen mij gezegd hadden, misschien ook wel ja	Aan het begin bekendmaken wie je koppel is en e-mailadressen uitwisselen tussen de koppels.	Sturing en zelforganisatie

	wat verder had kunnen vragen naar een e-mailadres voor ons waar we ook wat informatie over konden uitwisselen.		
1.16	<u>N</u>: Oké, ja. <u>K</u>: Maar ja, ik wist ook van tevoren dat ik er best wel kort zou zijn dus dat heb ik... Dat initiatief heb ik ook niet genomen.	Niet zelf initiatief genomen tot meer contact, want ze wist dat ze er kort zou zijn.	Sturing en zelforganisatie
1.17	<u>G</u>: Dat is dan ook wel logisch. Zou je voorkeur geven aan de mail of telefoon of mondeling. Wat vind jij prettig? <u>K</u>: Ik vind mailen over het algemeen wel prettiger. Want ik hoor niet zo goed. De telefoon is voor mij altijd een beetje lastig.	Telefonisch beter niet, want ze hoort niet goed. Mailen is prettiger.	Communicatievorm
1.18	<u>N</u>: Heb je het idee dat het gezin er ook iets van merkte over... van jullie samenwerking? <u>K</u>: Nee nee, dat denk ik niet. Het heeft ook niet echt uhm... Ja we gingen ook met z'n... Ja, we zagen elkaar zo af en toe daar en op die school dan. Nou ja op die school waren die kinderen natuurlijk moeder overal mee naar toe aan het slepen. Die moest natuurlijk overal even kijken. Ennem, ja en in het gezin eigenlijk gewoon zo af en toe even koffie drinken, thee zetten en drinken. Gewoon even een gesprekje, maar... Ja daar zat het gezin vooral ook veel bij. En daarna gewoon... Nou ja, dan ging ik naar de bieb en zij bleef dan thuis met het kind of andersom. Dus ja ook niet echt heel erg samen gewerkt. <u>N</u>: Nee, meer individueel en als jullie dan bij elkaar waren dan was het gewoon leuk en gezellig. <u>K</u>: Ja precies.	Ze zagen elkaar af en toe op de school van de kinderen. En in het gezin tijdens het koffiedrinken. Maar vaak zat het gezin er bij. Ze hebben niet veel samen gewerkt.	Frequentie informatie-uitwisseling

Bijlage 5.1: Uitgetypt interview F

N = Nadine de Mooij
G = Gerhilde Mulder
A = Geïnterviewde vrijwilliger

G: Wat is je leeftijd

F: ik ben 20 jaar.

G: Oke. En wat doe je voor opleiding?

F: Ik studeer Pedagogiek aan de Hogeschool van Rotterdam en ik zit nu in mijn derde jaar.

G: heb je een jaarstage?

F: Ja.

G: Naja die hoeft dan niet. Niet van toepassing.

N: Eerst gaan we wat vragen over jouw ervaring in de samenwerking. Daarna over de informatie-uitwisseling en uiteindelijk komen we dan terecht bij euh de behoefte en eventueel wensen/verbeterpunten wat je hebt.

F: Oke.

G: Euh. Je zit dan in het project bij *Handjehelpen*.

F: Klopt.

G: Dit houdt in dat je ook een gekoppelde vrijwilliger hebt van *Taal doet meer*. Heb je die wel eens gezien?

F: Euh ja ik heb haar een keer gezien en dat was bij de training van Ward, training deel twee geloof ik.

G: Oh ja. Ja. En is er sprake van een samenwerking tussen jullie twee?

F: Eigenlijk niet. Ik heb haar toen die ene keer gezien maar toen was ik nog niet in het gezin geweest en verder heb ik haar nooit meer gesproken dus. Dus er is niet echt van samenwerking te spreken.

G: Oke. Mmm.

N: En die themabijeenkomsten, toen je haar zag, hebben jullie toen ook al dingen gedeeld of samen met jou of?

F: Heel eventjes. Ik kon nog niet zoveel vertellen omdat ik nog niet bij het gezin was geweest. Maar zij kon wel vertellen, euhm, hoe de ouders in elkaar zaten. Bijvoorbeeld dat vader in het gezin wat stug overkomt maar eigenlijk wel heel vriendelijk is.

N: Ja.

F: En dat het gezin best wel veel dure spullen lijkt te hebben. Ze hebben bijvoorbeeld een heel mooi bed maar daarvoor hadden ze gewoon geen bed. Dus een paar van die feitjes kon ze me wel vertellen.

N: Ja. En hoe vond je dat?

F: Ik vond het wel heel fijn gewoon iets van haar te horen en alvast een beetje zo voorbereid te worden op euh op de begeleiding.

N: Ja. Oke.

G: Enne, dan denk ik deze he. In hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op de samenwerking?

F: Eigenlijk niet want ik heb niet eens haar gegevens. Als ik het zou vragen aan Ward ofzo dan zou ik denk ik wel die gegevens krijgen. Maar er wordt niet op aangestuurd. Anders hadden, anders hadden ze me op z'n minst wel gewoon haar gegevens gestuurd denk ik.

G: Mmmm. Ja.

N: maar je wist al wel vanaf het begin, euhm, dat zij er ook was? Dat je wel een samenwerking

F: Ja. Want ik was dus al op die euhm training voordat ik bij het gezin startte. Dus daarvan was ik wel

op de hoogte.

N: Ja.

G: En, in hoe... na... we hebben nog de vraag in hoeverre neem je zelf actie om euh om te samenwerken met-met de andere vrijwilliger?

F: Ja eigenlijk ook niet. Want ik heb ook niet haar gegevens ofzo gevraagd. Ik heb daarin zelf ook geen initiatief getoond.

G: En heb je daar geen behoefte aan of?

F: Eigenlijk niet nee. Nou, t zou misschien wel heel fijn zijn. Maar ik begeleid nu bij *Handjehelpen* zes gezinnen en ik zie dit eigenlijk gewoon net als al m'n andere gezinnen. Voor mij voelt het niet alsof het euh een speciaal euh project is.

G: Mmmm.

N: Zou je dat wel willen?

F: Ik vind het niet per se noodzakelijk. Maar als er toch nog een vrijwilliger in het gezin zit zou ik het eigenlijk wel interessant vinden om gewoon onze ervaringen te delen.

N: Ja.

G: Over ervaringen gesproken, is een mooi bruggetje. Euhm. Maar hebben hier staan dat samenwerkingsmanieren hoe je kennis ervaringen en ideeën deelt. Maar.

F: Ja toen bij die trainingsbijeenkomst had zij wat van haar ervaringen euh aan mij gedeeld. En daar bleef het bij.

G: Ja.

G: Er speelt natuurlijk ook mee dat jij er nog niet was geweest.

F: Ja dus ik had nog niks tegen haar te vertellen.

G: Ja.

N: Ja. En ook dat er dan vanuit de organisatie niet echt wordt aangestuurd. En je zelf ook niet echt ook actie hebt ondernomen. Tenminste.

F: Ja. Ik heb geen actie ondernomen. En zij hebben ook nergens op aangestuurd. Dus vandaar dat ik nog nooit contact echt van is gekomen.

G: Ja. En wat vind je van de thema- en intervisiebijeenkomsten? Dan zie je dus

F: Ja dat vind ik wel heel leuk. Euh, de trainingen en themabijeenkomsten ervaarde ik wel als nuttig. En ik had het dan toevallig vorige week een intervisie van met Ward en dat was ook wel gewoon echt heel leuk. Dat je gewoon hoort hoe anderen iets ervaren en hoe zij de dingen aanpakken en waar zij tegenaan lopen. Dat was wel leuk.

G: Ja. En het is ook wel zinvol?

F: Ook wel zinvol ja. Ja je komt gewoon op nieuwe ideeën.

N: En euh... Je koppel was er toen niet he?

F: Klopt.

N: O ja. Ja.

F: Dus ja toen heb ik haar ook al niet gezien. Dus het bleef echt bij die ene keer.

G: Jammer.

F: Ja op zich wel. Was wel leuk geweest als ze er in iedere geval bij een intervisie was geweest. Want ze had zich afgemeld. Dus ze was wel van plan om te komen.

G: En wie is jouw koppel?

F: Dat weet ik eigenlijk niet eens.

G: Oké.

G, F, N: hahahah.

F: Dat weet Ward wel maar.

N: Jaaa.

F: Dat zou ik dan moeten vragen. We zitten bij familie Alash.

G: Wij weten ook niks hoor.

G, F, N: Hahaha.

N: Deze of volgende week krijgen we het te weten. Maar wat is volgens jou de meerwaarde van die intervisiebijeenkomsten? Ook als je kijkt naar de informatie-uitwisseling euh

F: Je hebt gewoon meer nieuwe ideeën op. En je wordt gewoon verder geholpen bij euh bij euh de vragen waar je tegenaan loopt.

N: Ja.

F: Ja vooral dit denk ik.

G: En vind je het belastend om te komen op? Het is wel weer bovenop.

F: Euhm... ja. Een beetje. Want ik loop nu natuurlijk hier al 4 dagen in de week stage en die andere dag heb ik school. En ik heb ook al veel gewoon gepland in de avonden. Dus ik moest me wel even toe zetten omdat ik dacht ja... weer een avond al aan stage. Maar toen ik er eenmaal was toen vond ik het wel heel leuk en was ik gewoon blij dat ik er tijd voor vrij had gemaakt.

N: Ja.

G: Mooi. Ja. Tijdens intervisie euh vroeg euh Ward ook van euhm heeft de samenwerking meerwaarde? En wij sturen en wij hebben dan vooral over informatie-uitwisseling. Dus kennis delen met elkaar. Maar heeft dat volgens jou meerwaarde? Stel dat het euh er echt was?

F: Ik denk dat het wel meerwaarde zou kunnen hebben. Wat ik ook zei tijdens de intervisie noemde was dat ik het wel leuk zou vinden als de ouders ook meer de ontwikkeling van hun kinderen gingen stimuleren. En ook ik kan dat natuurlijk een beetje bevorderen. Maar als ik dat zou kunnen bespreken met de vrijwilliger dan zou zij misschien daarin misschien ook iets kunnen doen.

N: ja. Dus dat je elkaar daarin versterkt.

F: Ja dat we elkaar daarin versterken.

N: Ja.

F: en zo samen.

N: Ja.

N: Jaaa.

G: Enne, hier denk ik he. Behoeften. Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer info zouden moeten uitwisselen ten behoeve van het gezin?

F: Ik denk dat het altijd goed is om samen te werken. Maar als ik kijk naar m'n andere gezinnen, daar gebeurt het ook niet. Euhm... En ik heb er ook niet echt ervaren. Dus dat is een beetje lastig. Graag, maar ik denk dat het altijd wel goed kan zijn want met twee weet je meer dan alleen. En hoe meer je weet hoe meer je daar rekening mee kan houden.

G: Ja zeker. Dus, eigenlijk bedoel je beetje te zeggen. Ja.

F: Ja.

G: Mag ik dat zo invullen?

F: ik vroeg laatst aan het kindje wel waar ik was of ze een cadeautje had gekregen voor haar verjaardag en dat bleek niet zo te zijn.

G N: Ahhh...

F: Maar als je gewoon. Ik weet ook heel weinig over hun financiële situatie behalve dan dat ze in het project zitten. Maar misschien weet die vrijwilliger er wel wat meer van. En dat, ja, als we dat dan zouden kunnen delen bijvoorbeeld, zou ik misschien niet zo snel zo'n vraag hebben gesteld.

N: Ja. Ja.

G: Ja. Beetje ongemakkelijk, iets dan wel he.

F: Ja.

G: en heel sneu voor het kind.

F: Ja zeker.

N: Ja.

F: Want als ik dat had geweten had ik misschien nog wel wat kunnen regelen met bijvoorbeeld. Ze hebben zo'n stichting geloof ik, stichting jarige ofzo. Ik weet niet precies hoe het heet. Maar dan is het voor gezinnen die geen geld hebben, dan zorgen ze voor een klein cadeautje, voor traktatie op school, voor slingers.

N: Ohh ja.

F: Zoiets zou wel heel leuk zijn en dat wil ik best voor ze regelen.

G: Jaaa. Als je dat had geweten.

F: Jaaa.

G: Misschien kun je het alsnog doen.

F: Ja.

G: Ja.

F: Stichting Jarige Job heet dat geloof ik.

G N: oh wat leuk!

G: Je hebt ook voor Sinterklaas zulke dingen he. En voor

N: En de speelgoedbank heb je ook.

G: Speelgoedbank. Ja daar kun je ook gratis speelgoed uitzoeken dan.

N: Ja. Of tegen kleine vergoeding in een jaar.

G: Iets.

F G N: Ja.

N: En heb je ook behoefte om je gekoppelde vrijwilliger die je nog nooit, tenminste, heb je daar-daar behoefte aan om die vaker te ontmoeten?

F: Euhm. Ontmoeten, weet ik niet zozeer. Maar een telefoongesprek ofzo dat zou wel leuk zijn.

G: Ja.

F: Ik weet niet of ik daarvoor om alleen haar te zien ook weer vaker naar kantoor zou willen komen. Op zich wel een keertje hoor.

N: Hoezo zou je niet vaker naar kantoor willen komen?

F: Euhm... Ja. Ik besteed al zoveel tijd aan stage en de avonden denk ja... dan is het wel leuk, lekker als je gewoon even euh kan ontspannen ofzo. Maar overdag zou ik het geen probleem vinden om haar te spreken.

G, N: ja. Ja. Dan ben je natuurlijk ook al.

N: qua overbelasting ook.

F: Ja, lange dag en dan is het beetje veel.

N: Ja. Ja.

F: Je hebt natuurlijk ook nog je privé afspraken en sporten en

N: Ja.

F: En ook ontspannen.

N: Ja.

G: Dat is ook belangrijk

F N: Ja.

F: Zeker.

N: Dan ga je samen sporten.

F, G, N: Haha ja haha. Nee.

G: Ja als je kijkt naar de sturing van Ward en Jorinde en zelf initiatief nemen in de info-uitwisseling met de andere vrijwilliger. Euh, waar ligt dan je behoefte als het gaat om, om de, om de sturing van het project?

F: Euhm... Nou Ward zou mij wel euh haar gegevens mogen geven.

G: Hu uh

F: Dat zou wel leuke eerste stap zijn. Ik heb er eigenlijk eerlijk gezegd ook nog nooit om gedacht om dat gewoon te vragen. Want ik zie Ward best wel vaak. En, ja, Jorinde, daar heb ik niet genoeg gevoel, voor mijn gevoel heb ik daar niet echt veel mee te maken ofzo.

N: Nee. Ja Ward is natuurlijk ook van Handjehelpen en jij valt ook onder Handjehelpen.

F: Ja klopt. En ik zie Ward twee keer in de week, minimaal dus.

N: Ja.

G: Nou. Euh.

N: Euh, vind je euh dat er dus, dat er telefoonnummers sowieso had uitgewisseld moeten worden? De gegevens van euh...

F: Ja eigenlijk wel nu ik er zo over nadenk. Vind ik eigenlijk wel dat ik euh die euh gewoon euh in ieder geval op de mail zou moeten hebben gekregen.

N: Ja.

F: Gewoon haar e-mailadres en telefoonnummer ofzo. Zoiets.

G: Zoiets ja. Dus dat is wel iets wat je zeg maar, iets, euh, ja hoe zeg je dat, ja zoiets als gemist hebt, ervaren.

F: Ja want zonder contactgegevens dan is er niet eens de mogelijkheid om echt samen te werken.

G, N: Haha nee

F: Dus dat wordt dan op deze manier absoluut niet gestimuleerd.

G: Nee.

N: Hoe ziet volgens jou de ideale informatie-uitwisseling euh eruit?

F: Gewoon ideaal beeld. Met dit project ook. Ongeveer... Een keer in de maand even bellen en nog een keer in de maand even mailtje. En ook gewoon mogelijkheid om te bellen of mailen als je met vragen zit waarvan je denkt dat de ander daar misschien wel antwoord op heeft. En dan gewoon elkaar misschien ontmoeten tijdens interviews.

N: Ja. Ja.

G: Dan hebben ze misschien wel ook meer de drang om te komen op zo'n interview.

F: Ja.

G: Omdat dan je koppel er ook is die je af en toe eens even spreekt.

F: Ja. Dan gaat het meer leven voor je.

G: Ja.

N: Ja. Dus eigenlijk euhm, is interview en die themabijeenkomsten, als ik jou begrijp, is eigenlijk wel voldoende om elkaar te ontmoeten. Alleen daarbuiten om nog euh, zou nog iets anders moeten zijn.

F: Ja. Een keertje bellen, ene keertje mailen ofzo.

N: Ja. Ja.

G: Want heb je nog, euh, voorkeur voor bellen? Want t je zegt, euh, euh, een keer bellen een keer een e-mail sturen, want?

F: Ja mailen vind ik wat euh wat makkelijker ofzo. Dat kan gewoon altijd.

G: O ja.

F: Dat kan gewoon eventjes tussendoor ook al heb je niet zoveel tijd. Dat is wel de makkelijkste manier. Maar als je belt, ik denk dat een telefoongesprek nogal wat waardevoller kan zijn omdat je gewoon beetje door kan vragen en gewoon meer bespreekt tijdens het telefoongesprek. Dus vandaar ja. Een keer in de maand, ja.

N: Maar hoe zie je dat dan voor je? Want, ik kan me ook voorstellen, je hebt de gegevens en eens in de maand. Maar, als euh, ja, verwaterd dat dan niet op een gegeven moment?

F: Ja dat kan ik me ook wel voorstellen.

N: Wat zou jij mo.. Wat zou jou dan motiveren om 't wel euh... ja... echt regelmatig te doen.

F: Dat is wel een hele goeie vraag. Misschien gewoon ook wel meer de vraag vanuit bijvoorbeeld Ward. Dat ie vraagt van 'Heej heb je nog contact gehad met euhm met de vrijwilliger? Dan word je wel weer beetje ge Eraan herinnert dat het wel goed is om weer een keertje contact op te nemen.

G: Omdat hij ook je baas is om het even zo te zeggen?

F: Ja.

G: Ja.

N: Ja. Dus daar dan ook een stukje sturing in, terwijl je het wel zelf doet uiteindelijk.

F: Ja. Denk het wel.

N: Ja.

G: Ga je dat denk je niet als extra belastend ervaren? Om te bellen en te mailen en, om omgekeerd zal het natuurlijk dat zij jou dan belt en mailt.

F: Ja. Ja dat kan natuurlijk ook. Ja dat. Ja dat hoeft niet echt afgesproken ofzo te worden. Of als ik dat als belastend zou ervaren, ja he tis natuurlijk wel even werk. Maar ik denk niet dat het veel werk is en dat je er ook weer veel door te weten kan komen dus. Dat zou niet echt als heel erg belastend ervaren.

G: Nee. Dan kijk je eigenlijk ook naar wat het je oplevert.

F: Ja wat het me oplevert.

N: Ja.

F: Ik denk dat, dat het me meer oplevert dan dat het me kost.

G: Oke, ja dat is ene mooie.

F: Ja.

G: Over wensen?

N: Jaa.. daar hebben we het al wel over gehad. Ook over de wensen, de ideeën om euh.. Ja.

G: Nee, even kijken ja. Hebben we al gehad. Deze ook.

G: Heb je verder wat je wil, kwijt wil, wil melden?

F: Ja, niet echt denk ik. De conclusie is gewoon een beetje dat ik eigenlijk geen contact heb.

G: Ja...

F: En dat ik haar een keer gezien heb. En dat heb wel waardevol kan zijn om vaker contact te hebben en dat ik daar best bereid toe ben. Alleen wordt 't gewoon niet gestimuleerd en zelf heb ik ook nog niet, geen actie ondernomen.

G: Je bent druk zat natuurlijk.

F, N: Ja.

G: Ja. Oke. Nou dan euh...Dan zijn we er. Oke.

N: Mooie informatie.

G: Ja en dank je wel.

N: oooo en wacht even....Wacht, wat zegt ie?

G: Nee, nee, nee. De opname. Ja.

Bijlage 5.2: Geschrapte interview F

N = Nadine de Mooij
G = Gerhilde Mulder
F = Geïnterviewde vrijwilliger

G: Dit houdt in dat je ook een gekoppelde vrijwilliger hebt van *Taal doet meer*. Heb je die wel eens gezien?

F: Euh ja ik heb haar een keer gezien en dat was bij de training van Ward, training deel twee geloof ik.

G: Oh ja. Ja. En is er sprake van een samenwerking tussen jullie twee?

F: Eigenlijk niet. Ik heb haar toen die ene keer gezien maar toen was ik nog niet in het gezin geweest en verder heb ik haar nooit meer gesproken dus. Dus er is niet echt van samenwerking te spreken.

N: En die themabijeenkomsten, toen je haar zag, hebben jullie toen ook al dingen gedeeld of samen met jou of?

F: Heel eventjes. Ik kon nog niet zoveel vertellen omdat ik nog niet bij het gezin was geweest. Maar zij kon wel vertellen, euhm, hoe de ouders in elkaar zaten. Bijvoorbeeld dat vader in het gezin wat stug overkomt maar eigenlijk wel heel vriendelijk is.

F: Ik vond het wel heel fijn gewoon iets van haar te horen en alvast een beetje zo voorbereid te worden op euh op de begeleiding.

G: In hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op de samenwerking?

F: Eigenlijk niet want ik heb niet eens haar gegevens. Als ik het zou vragen aan Ward ofzo dan zou ik denk ik wel die gegevens krijgen. Maar er wordt niet op aangestuurd. Anders hadden, anders hadden ze me op z'n minst wel gewoon haar gegevens gestuurd denk ik.

N: maar je wist al wel vanaf het begin, euhm, dat zij er ook was? Dat je wel een samenwerking

F: Ja. Want ik was dus al op die euhm training voordat ik bij het gezin startte. Dus daarvan was ik wel op de hoogte.

G: We hebben nog de vraag in hoeverre neem je zelf actie om euh om te samenwerken met-met de andere vrijwilliger?

F: Ja eigenlijk ook niet. Want ik heb ook niet haar gegevens ofzo gevraagd. Ik heb daarin zelf ook geen initiatief getoond.

G: En heb je daar geen behoefte aan of?

F: Eigenlijk niet nee. Nou, t zou misschien wel heel fijn zijn. Maar ik begeleid nu bij *Handjehelpen* zes gezinnen en ik zie dit eigenlijk gewoon net als al m'n andere gezinnen. Voor mij voelt het niet alsof het euh een speciaal euh project is.

N: Zou je dat wel willen?

F: Ik vind het niet per se noodzakelijk. Maar als er toch nog een vrijwilliger in het gezin zit zou ik het eigenlijk wel interessant vinden om gewoon onze ervaringen te delen.

G: Over ervaringen gesproken, is een mooi bruggetje. Euhm. Maar hebben hier staan dat samenwerkingsmanieren hoe je kennis ervaringen en ideeën deelt. Maar.

F: Ja toen bij die trainingsbijeenkomst had zij wat van haar ervaringen euh aan mij gedeeld. En daar bleef het bij.

G: Er speelt natuurlijk ook mee dat jij er nog niet was geweest.

F: Ja dus ik had nog niks tegen haar te vertellen.

F: Ja. Ik heb geen actie ondernomen. En zij hebben ook nergens op aangestuurd. Dus vandaar dat ik nog nooit contact echt van is gekomen.

G: Ja. En wat vind je van de thema- en intervisiebijeenkomsten? Dan zie je dus

F: Ja dat vind ik wel heel leuk. Euh, de trainingen en themabijeenkomsten ervaarde ik wel als nuttig.

En ik had het dan toevallig vorige week een intervisie van met Ward en dat was ook wel gewoon echt

heel leuk. Dat je gewoon hoort hoe anderen iets ervaren en hoe zij de dingen aanpakken en waar zij tegenaan lopen. Dat was wel leuk.

G: Ja. En het is ook wel zinvol?

F: Ook wel zinvol ja. Ja je komt gewoon op nieuwe ideeën.

G: En wie is jouw koppel?

F: Dat weet ik eigenlijk niet eens.

G: Oké.

N: Maar wat is volgens jou de meerwaarde van die intervisiebijeenkomsten? Ook als je kijkt naar de informatie-uitwisseling euh

F: Je hebt gewoon meer nieuwe ideeën op. En je wordt gewoon verder geholpen bij euh bij euh de vragen waar je tegenaan loopt.

G: En vind je het belastend om te komen op? Het is wel weer bovenop.

F: Euhm... ja. Een beetje. Want ik loop nu natuurlijk hier al 4 dagen in de week stage en die andere dag heb ik school. En ik heb ook al veel gewoon gepland in de avonden. Dus ik moest me wel even toe zetten omdat ik dacht ja... weer een avond al aan stage. Maar toen ik er eenmaal was toen vond ik het wel heel leuk en was ik gewoon blij dat ik er tijd voor vrij had gemaakt.

G: Tijdens intervisie euh vroeg euh Ward ook van euhm heeft de samenwerking meerwaarde? En wij sturen en wij hebben dan vooral over informatie-uitwisseling. Dus kennis delen met elkaar. Maar heeft dat volgens jou meerwaarde? Stel dat het euh er echt was?

F: Ik denk dat het wel meerwaarde zou kunnen hebben. Wat ik ook zei tijdens de intervisie noemde was dat ik het wel leuk zou vinden als de ouders ook meer de ontwikkeling van hun kinderen gingen stimuleren. En ook ik kan dat natuurlijk een beetje bevorderen. Maar als ik dat zou kunnen bespreken met de vrijwilliger dan zou zij misschien daarin misschien ook iets kunnen doen.

N: ja. Dus dat je elkaar daarin versterkt.

G: Enne, hier denk ik he. Behoeften. Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer info zouden moeten uitwisselen ten behoeve van het gezin?

F: Ik denk dat het altijd goed is om samen te werken. Maar als ik kijk naar m'n andere gezinnen, daar gebeurt het ook niet. Euhm... En ik heb er ook niet echt ervaren. Dus dat is een beetje lastig. Graag, maar ik denk dat het altijd wel goed kan zijn want met twee weet je meer dan alleen. En hoe meer je weet hoe meer je daar rekening mee kan houden.

F: Ik vroeg laatst aan het kindje wel waar ik was of ze een cadeautje had gekregen voor haar verjaardag en dat bleek niet zo te zijn.

F: Maar als je gewoon. Ik weet ook heel weinig over hun financiële situatie behalve dan dat ze in het project zitten. Maar misschien weet die vrijwilliger er wel wat meer van. En dat, ja, als we dat dan zouden kunnen delen bijvoorbeeld, zou ik misschien niet zo snel zo'n vraag hebben gesteld.

N: En heb je ook behoefte om je gekoppelde vrijwilliger die je nog nooit, tenminste, heb je daar-daar behoefte aan om die vaker te ontmoeten?

F: Euhm. Ontmoeten, weet ik niet zozeer. Maar een telefoongesprek ofzo dat zou wel leuk zijn. Ik weet niet of ik daarvoor om alleen haar te zien ook weer vaker naar kantoor zou willen komen. Op zich wel een keertje hoor.

G: Ja als je kijkt naar de sturing van Ward en Jorinde en zelf initiatief nemen in de info-uitwisseling met de andere vrijwilliger. Euh, waar ligt dan je behoefte als het gaat om, om de, om de sturing van het project?

F: Euhm... Nou Ward zou mij wel euh haar gegevens mogen geven. Dat zou wel leuke eerste stap zijn. Ik heb er eigenlijk eerlijk gezegd ook nog nooit om gedacht om dat gewoon te vragen. Want ik zie Ward best wel vaak. En, ja, Jorinde, daar heb ik niet genoeg gevoel, voor mijn gevoel heb ik daar niet echt veel mee te maken ofzo.

N: Nee. Ja Ward is natuurlijk ook van *Handjehelpen* en jij valt ook onder *Handjehelpen*.

F: Ja klopt. En ik zie Ward twee keer in de week, minimaal dus.

N: Euh, vind je euh dat er dus, dat er telefoonnummers sowieso had uitgewisseld moeten worden? De gegevens van euh...

F: Ja eigenlijk wel nu ik er zo over nadenk. Vind ik eigenlijk wel dat ik euh die euh gewoon euh in ieder

geval op de mail zou moeten hebben gekregen.

F: Gewoon haar e-mailadres en telefoonnummer ofzo. Zoiets.

N: Hoe ziet volgens jou de ideale informatie-uitwisseling euh eruit?

F: Gewoon ideaal beeld. Met dit project ook. Ongeveer... Een keer in de maand even bellen en nog een keer in de maand even mailtje. En ook gewoon mogelijkheid om te bellen of mailen als je met vragen zit waarvan je denkt dat de ander daar misschien wel antwoord op heeft. En dan gewoon elkaar misschien ontmoeten tijdens interviews.

N: Dus eigenlijk euhm, is interview en die themabijeenkomsten, als ik jou begrijp, is eigenlijk wel voldoende om elkaar te ontmoeten. Alleen daarbuiten om nog euh, zou nog iets anders moeten zijn.

F: Ja. Een keertje bellen, ene keertje mailen ofzo.

G: Want heb je nog, euh, voorkeur voor bellen? Want t je zegt, euh, euh, een keer bellen een keer een e-mail sturen, want?

F: Ja mailen vind ik wat euh wat makkelijker ofzo. Dat kan gewoon altijd.

Dat kan gewoon eventjes tussendoor ook al heb je niet zoveel tijd. Dat is wel de makkelijkste manier. Maar als je belt, ik denk dat een telefoongesprek nogal wat waardevoller kan zijn omdat je gewoon beetje door kan vragen en gewoon meer bespreekt tijdens het telefoongesprek. Dus vandaar ja. Een keer in de maand, ja.

N: Maar hoe zie je dat dan voor je? Want, ik kan me ook voorstellen, je hebt de gegevens en eens in de maand. Maar, als euh, ja, verwaterd dat dan niet op een gegeven moment?

N: Wat zou jij mo.. Wat zou jou dan motiveren om 't wel euh... ja... echt regelmatig te doen.

F: Dat is wel een hele goeie vraag. Misschien gewoon ook wel meer de vraag vanuit bijvoorbeeld Ward. Dat ie vraagt van 'Heej heb je nog contact gehad met euhm met de vrijwilliger? Dan word je wel weer beetje ge Eraan herinnert dat het wel goed is om weer een keertje contact op te nemen.

N: Ja. Dus daar dan ook een stukje sturing in, terwijl je het wel zelf doet uiteindelijk.

F: Ja. Denk het wel.

G: Ga je dat denk je niet als extra belastend ervaren? Om te bellen en te mailen en, om omgekeerd zal het natuurlijk dat zij jou dan belt en mailt.

F: Ja. Ja dat kan natuurlijk ook. Ja dat. Ja dat hoeft niet echt afgesproken ofzo te worden. Of als ik dat als belastend zou ervaren, ja he tis natuurlijk wel even werk. Maar ik denk niet dat het veel werk is en dat je er ook weer veel door te weten kan komen dus. Dat zou niet echt als heel erg belastend ervaren.

G: Nee. Dan kijk je eigenlijk ook naar wat het je oplevert.

F: Ja wat het me oplevert. Ik denk dat, dat het me meer oplevert dan dat het me kost.

G: Heb je verder wat je wil, kwijt wil, wil melden?

F: Ja, niet echt denk ik. De conclusie is gewoon een beetje dat ik eigenlijk geen contact heb. En dat ik haar een keer gezien heb. En dat heb wel waardevol kan zijn om vaker contact te hebben en dat ik daar best bereid toe ben. Alleen wordt 't gewoon niet gestimuleerd en zelf heb ik ook nog niet, geen actie ondernomen.

Bijlage 5.3: Gefragmenteerd interview F

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
2.1a	<u>G</u>: Dit houdt in dat je ook een gekoppelde vrijwilliger hebt van Taal doet meer. Heb je die wel eens gezien? <u>F</u>: Euh ja ik heb haar een keer gezien en dat was bij de training van Ward, training deel twee geloof ik. <u>G</u>: Oh ja. Ja. En is er sprake van een samenwerking tussen jullie twee? <u>F</u>: Eigenlijk niet. Ik heb haar toen die ene keer gezien maar toen was ik nog niet in het gezin geweest en verder heb ik haar nooit meer gesproken dus. Dus er is niet echt van samenwerking te spreken.	Elkaar een keer gezien. Er is niet echt een samenwerking.	Frequentie informatie-uitwisseling
2.1b	<u>G</u>: Dit houdt in dat je ook een gekoppelde vrijwilliger hebt van Taal doet meer. Heb je die wel eens gezien? <u>F</u>: Euh ja ik heb haar een keer gezien en dat was bij de training van Ward, training deel twee geloof ik. <u>G</u>: Oh ja. Ja. En is er sprake van een samenwerking tussen jullie twee? <u>F</u>: Eigenlijk niet. Ik heb haar toen die ene keer gezien maar toen was ik nog niet in het gezin geweest en verder heb ik haar nooit meer gesproken dus. Dus er is niet echt van samenwerking te spreken.	Elkaar een keer gezien. Er is niet echt een samenwerking.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
2.2	<u>N</u>: En die themabijeenkomsten, toen je haar zag, hebben jullie toen ook al dingen gedeeld of samen met jou of? <u>F</u>: Heel eventjes. Ik kon nog niet zoveel vertellen omdat ik nog niet bij het gezin was geweest. Maar zij kon wel vertellen, euhm, hoe de ouders in elkaar zaten. Bijvoorbeeld dat vader in het gezin wat stug overkomt maar eigenlijk wel heel vriendelijk is. <u>F</u>: Ik vond het wel heel fijn gewoon iets van haar te horen en alvast een beetje zo voorbereid te worden op euh op de begeleiding.	Fijn om vooraf vast informatie te krijgen over het gezin van die andere vrijwilliger.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
2.3	<u>N</u>: En die themabijeenkomsten, toen je haar zag, hebben jullie toen ook al dingen gedeeld of samen met jou of? <u>F</u>: Heel eventjes. Ik kon nog niet zoveel vertellen omdat ik nog niet bij het gezin was geweest. Maar zij kon wel vertellen, euhm, hoe de ouders in elkaar zaten. Bijvoorbeeld dat vader in het gezin wat stug overkomt maar eigenlijk wel heel vriendelijk is.	Vooraf informatie krijgen over het gezin. Fijn om een beetje voorbereid te worden op de begeleiding.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

	<u>F:</u> Ik vond het wel heel fijn gewoon iets van haar te horen en alvast een beetje zo voorbereid te worden op euh op de begeleiding.		
2.4	<u>G:</u> In hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op de samenwerking? <u>F:</u> Eigenlijk niet want ik heb niet eens haar gegevens. Als ik het zou vragen aan Ward ofzo dan zou ik denk ik wel die gegevens krijgen. Maar er wordt niet op aangestuurd. Anders hadden, anders hadden ze me op z'n minst wel gewoon haar gegevens gestuurd denk ik.	Er wordt niet aangestuurd op samenwerking vanuit organisatie.	Sturing en zelforganisatie
2.5	<u>N:</u> maar je wist al wel vanaf het begin, euhm, dat zij er ook was? Dat je wel een samenwerking <u>F:</u> Ja. Want ik was dus al op die euhm training voordat ik bij het gezin startte. Dus daarvan was ik wel op de hoogte.	Vanaf het begin op de hoogte van de andere vrijwilliger.	Sturing en zelforganisatie
2.6	<u>G:</u> We hebben nog de vraag in hoeverre neem je zelf actie om euh om te samenwerken met-met de andere vrijwilliger? <u>F:</u> Ja eigenlijk ook niet. Want ik heb ook niet haar gegevens ofzo gevraagd. Ik heb daarin zelf ook geen initiatief getoond.	Zelf ook geen actie ondernomen om in contact te komen met de andere vrijwilliger.	Sturing en zelforganisatie
2.7a	<u>G:</u> En heb je daar geen behoefte aan of? <u>F:</u> Eigenlijk niet nee. Nou, t zou misschien wel heel fijn zijn. Maar ik begeleid nu bij Handjehelpen zes gezinnen en ik zie dit eigenlijk gewoon net als al m'n andere gezinnen. Voor mij voelt het niet alsof het euh een speciaal euh project is. <u>N:</u> Zou je dat wel willen? <u>F:</u> Ik vind het niet per se noodzakelijk. Maar als er toch nog een vrijwilliger in het gezin zit zou ik het eigenlijk wel interessant vinden om gewoon onze ervaringen te delen.	Niet direct behoefte om informatie uit te wisselen. Wel interessant om ervaringen te delen.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
2.7b	<u>G:</u> En heb je daar geen behoefte aan of? <u>F:</u> Eigenlijk niet nee. Nou, t zou misschien wel heel fijn zijn. Maar ik begeleid nu bij Handjehelpen zes gezinnen en ik zie dit eigenlijk gewoon net als al m'n andere gezinnen. Voor mij voelt het niet alsof het euh een speciaal euh project is. <u>N:</u> Zou je dat wel willen? <u>F:</u> Ik vind het niet per se noodzakelijk. Maar als er toch nog een vrijwilliger in het gezin zit zou ik het eigenlijk wel interessant vinden om gewoon onze ervaringen te delen.	Niet direct behoefte om informatie uit te wisselen. Wel interessant om ervaringen te delen.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
2.8	<u>G:</u> Over ervaringen gesproken, is een mooi bruggetje. Euhm. Maar hebben hier staan dat samenwerkingsmanieren hoe je kennis ervaringen en ideeën deelt. Maar. <u>F:</u> Ja toen bij die trainingsbijeenkomst had zij wat van haar ervaringen euh aan mij gedeeld. En daar bleef het bij. <u>G:</u> Er speelt natuurlijk ook mee dat jij er nog niet was geweest.	Bij de training heeft haar gekoppelde vrijwilliger informatie gedeeld. Dat was de samenwerking.	Frequentie informatie-uitwisseling

	<u>F:</u> Ja dus ik had nog niks tegen haar te vertellen.		
2.9	<u>F:</u> Ja. Ik heb geen actie ondernomen. En zij hebben ook nergens op aangestuurd. Dus vandaar dat ik nog nooit contact echt van is gekomen.	Geen sturing en zelforganisatie.	Sturing en zelforganisatie
2.10	<u>G:</u> Ja. En wat vind je van de thema- en intervisiebijeenkomsten? Dan zie je dus <u>F:</u> Ja dat vind ik wel heel leuk. Euh, de trainingen en themabijeenkomsten ervaarde ik wel als nuttig. En ik had het dan toevallig vorige week een intervisie van met Ward en dat was ook wel gewoon echt heel leuk. Dat je gewoon hoort hoe anderen iets ervaren en hoe zij de dingen aanpakken en waar zij tegenaan lopen. Dat was wel leuk. <u>G:</u> Ja. En het is ook wel zinvol? <u>F:</u> Ook wel zinvol ja. Ja je komt gewoon op nieuwe ideeën.	Bijeenkomsten worden als nuttig ervaren. Je leert van anderen en je komt op nieuwe ideeën.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
2.11	<u>G:</u> En wie is jouw koppel? <u>F:</u> Dat weet ik eigenlijk niet eens. <u>G:</u> Oké.	Naam van gekoppelde vrijwilliger onbekend.	Frequentie informatie-uitwisseling
2.12	<u>N:</u> Maar wat is volgens jou de meerwaarde van die intervisiebijeenkomsten? Ook als je kijkt naar de informatie-uitwisseling euh <u>F:</u> Je hebt gewoon meer nieuwe ideeën op. En je wordt gewoon verder geholpen bij euh bij euh de vragen waar je tegenaan loopt.	Je doet nieuwe ideeën op en je wordt geholpen bij jouw vragen.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
2.13	<u>G:</u> En vind je het belastend om te komen op? Het is wel weer bovenop. <u>F:</u> Euhm... ja. Een beetje. Want ik loop nu natuurlijk hier al 4 dagen in de week stage en die andere dag heb ik school. En ik heb ook al veel gewoon gepland in de avonden. Dus ik moest me wel even toe zetten omdat ik dacht ja... weer een avond al aan stage. Maar toen ik er eenmaal was toen vond ik het wel heel leuk en was ik gewoon blij dat ik er tijd voor vrij had gemaakt.	De bijeenkomsten zijn wel extra en komt bovenop je gewone bezigheden. Soms wat belastend. Wel leuk.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
2.14	<u>G:</u> Tijdens intervisie euh vroeg euh Ward ook van euhm heeft de samenwerking meerwaarde? En wij sturen en wij hebben dan vooral over informatie-uitwisseling. Dus kennis delen met elkaar. Maar heeft dat volgens jou meerwaarde? Stel dat het euh er echt was? <u>F:</u> Ik denk dat het wel meerwaarde zou kunnen hebben. Wat ik ook zei tijdens de intervisie noemde was dat ik het wel leuk zou vinden als de ouders ook meer de ontwikkeling van hun kinderen gingen stimuleren. En ook ik kan dat natuurlijk een beetje bevorderen. Maar als ik dat zou kunnen bespreken met de vrijwilliger dan zou zij misschien daarin misschien ook iets kunnen doen. <u>N:</u> ja. Dus dat je elkaar daarin versterkt.	Samenwerking zou meerwaarde kunnen hebben omdat we elkaar zouden kunnen versterken.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

	<u>F</u> : Ja dat we elkaar daarin versterken		
2.15a	<u>G</u>: Enne, hier denk ik he. Behoeften. Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer info zouden moeten uitwisselen ten behoeve van het gezin? <u>F</u>: Ik denk dat het altijd goed is om samen te werken. Maar als ik kijk naar m'n andere gezinnen, daar gebeurt het ook niet. Euhm... En ik heb er ook niet echt ervaren. Dus dat is een beetje lastig. Graag, maar ik denk dat het altijd wel goed kan zijn want met twee weet je meer dan alleen. En hoe meer je weet hoe meer je daar rekening mee kan houden.	Het is altijd goed om samen te werken. Met twee weet je meer dan alleen.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
2.15b	<u>G</u>: Enne, hier denk ik he. Behoeften. Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer info zouden moeten uitwisselen ten behoeve van het gezin? <u>F</u>: Ik denk dat het altijd goed is om samen te werken. Maar als ik kijk naar m'n andere gezinnen, daar gebeurt het ook niet. Euhm... En ik heb er ook niet echt ervaren. Dus dat is een beetje lastig. Graag, maar ik denk dat het altijd wel goed kan zijn want met twee weet je meer dan alleen. En hoe meer je weet hoe meer je daar rekening mee kan houden.	Het is altijd goed om samen te werken. Met twee weet je meer dan alleen.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
2.16	<u>F</u>: ik vroeg laatst aan het kindje wel waar ik was of ze een cadeautje had gekregen voor haar verjaardag en dat bleek niet zo te zijn. <u>F</u>: maar als je gewoon. Ik weet ook heel weinig over hun financiële situatie behalve dan dat ze in het project zitten. Maar misschien weet die vrijwilliger er wel wat meer van. En dat, ja, als we dat dan zouden kunnen delen bijvoorbeeld, zou ik misschien niet zo snel zo'n vraag hebben gesteld.	Gedeelde informatie kan zorgen dat 'fouten' worden voorkomen.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
2.17a	<u>N</u>: En heb je ook behoefte om je gekoppelde vrijwilliger die je nog nooit, tenminste, heb je daar-daar behoefte aan om die vaker te ontmoeten? <u>F</u>: Euhm. Ontmoeten, weet ik niet zozeer. Maar een telefoongesprek ofzo dat zou wel leuk zijn. Ik weet niet of ik daarvoor om alleen haar te zien ook weer vaker naar kantoor zou willen komen. Op zich wel een keertje hoor. <u>N</u>: Hoezo zou je niet vaker naar kantoor willen komen? <u>F</u>: Euhm... Ja. Ik besteed al zoveel tijd aan stage en de avonden denk ja... dan is het wel leuk, lekker als je gewoon even euh kan ontspannen ofzo. Maar overdag zou ik het geen probleem vinden om haar te spreken. <u>G, N</u>: ja. Ja. Dan ben je natuurlijk ook al. <u>N</u>: qua overbelasting ook. <u>F</u>: Ja, lange dag en dan is het beetje veel. <u>N</u>: Ja. Ja. <u>F</u>: Je hebt natuurlijk ook nog je privé afspraken en sporten en	Geen behoefte aan ontmoeting met gekoppelde vrijwilliger. Lange dag en andere afspraken. Telefoongesprek wel.	Frequentie informatie-uitwisseling

2.17b	<u>N</u>: En heb je ook behoefte om je gekoppelde vrijwilliger die je nog nooit, tenminste, heb je daar-daar behoefte aan om die vaker te ontmoeten? <u>F</u>: Euhm. Ontmoeten, weet ik niet zozeer. Maar een telefoongesprek ofzo dat zou wel leuk zijn. Ik weet niet of ik daarvoor om alleen haar te zien ook weer vaker naar kantoor zou willen komen. Op zich wel een keertje hoor. <u>N</u>: Hoezo zou je niet vaker naar kantoor willen komen? <u>F</u>: Euhm... Ja. Ik besteed al zoveel tijd aan stage en de avonden denk ja... dan is het wel leuk, lekker als je gewoon even euh kan ontspannen ofzo. Maar overdag zou ik het geen probleem vinden om haar te spreken. <u>G, N</u>: ja. Ja. Dan ben je natuurlijk ook al. <u>N</u>: qua overbelasting ook. <u>F</u>: Ja, lange dag en dan is het beetje veel. <u>N</u>: Ja. Ja. <u>F</u>: Je hebt natuurlijk ook nog je privé afspraken en sporten en	Geen behoefte aan ontmoeting met gekoppelde vrijwilliger. Lange dag en andere afspraken. Telefoongesprek wel.	Sturing en zelforganisatie
2.18	<u>G</u>: Ja als je kijkt naar de sturing van Ward en Jorinde en zelf initiatief nemen in de info-uitwisseling met de andere vrijwilliger. Euh, waar ligt dan je behoefte als het gaat om, om de, om de sturing van het project? <u>F</u>: Euhm... Nou Ward zou mij wel euh haar gegevens mogen geven. Dat zou wel leuke eerste stap zijn. Ik heb er eigenlijk eerlijk gezegd ook nog nooit om gedacht om dat gewoon te vragen. Want ik zie Ward best wel vaak. En, ja, Jorinde, daar heb ik niet genoeg gevoel, voor mijn gevoel heb ik daar niet echt veel mee te maken ofzo.	De gegevens mogen wel verstrekt worden tussen de gekoppelde vrijwilligers. Zelf niet bedacht om erom te vragen.	Sturing en zelforganisatie
2.19	<u>N</u>: Euh, vind je euh dat er dus, dat er telefoonnummers sowieso had uitgewisseld moeten worden? De gegevens van euh... <u>F</u>: Ja eigenlijk wel nu ik er zo over nadenk. Vind ik eigenlijk wel dat ik euh die euh gewoon euh in ieder geval op de mail zou moeten hebben gekregen. <u>F</u>: Gewoon haar e-mailadres en telefoonnummer ofzo. Zoiets. <u>G</u>: zoiets ja. Dus dat is wel iets wat je zeg maar, iets, euh, ja hoe zeg je dat, ja zoiets als gemist hebt, ervaren. <u>F</u>: Ja want zonder contactgegevens dan is er niet eens de mogelijkheid om echt samen te werken. <u>G, N</u>: haha nee <u>F</u>: dus dat wordt dan op deze manier absoluut niet gestimuleerd.	Telefoonnummers en mailadressen zouden we op z'n minst gekregen moeten hebben. Zonder contactgegevens geen mogelijkheid tot samenwerking.	Sturing en zelforganisatie
2.20	<u>N</u>: Hoe ziet volgens jou de ideale informatie-uitwisseling euh eruit?	Eens in de maand	Communicatievorm

	<u>F:</u> Gewoon ideaal beeld. Met dit project ook. Ongeveer... Een keer in de maand even bellen en nog een keer in de maand even mailtje. En ook gewoon mogelijkheid om te bellen of mailen als je met vragen zit waarvan je denkt dat de ander daar misschien wel antwoord op heeft. En dan gewoon elkaar misschien ontmoeten tijdens interviews.	bellen en mailen. Vrijheid om te bellen wanneer het nodig is.	
2.21	<u>N:</u> Dus eigenlijk euhm, is interview en die themabijeenkomsten, als ik jou begrijp, is eigenlijk wel voldoende om elkaar te ontmoeten. Alleen daarbuiten om nog euh, zou nog iets anders moeten zijn. <u>F:</u> Ja. Een keertje bellen, ene keertje mailen ofzo. <u>G:</u> Want heb je nog, euh, voorkeur voor bellen? Want je zegt, euh, euh, een keer bellen een keer een e-mail sturen, want? <u>F:</u> Ja mailen vind ik wat euh wat makkelijker ofzo. Dat kan gewoon altijd. Dat kan gewoon eventjes tussendoor ook al heb je niet zoveel tijd. Dat is wel de makkelijkste manier. Maar als je belt, ik denk dat een telefoongesprek nogal wat waardevoller kan zijn omdat je gewoon beetje door kan vragen en gewoon meer bespreekt tijdens het telefoongesprek. Dus vandaar ja. Een keer in de maand, ja.	Mailen is gemakkelijker dan bellen. Maar telefoongesprek kan waardevoller zijn omdat je dan meer bespreekt.	Communicatievorm
2.22	<u>N:</u> Maar hoe zie je dat dan voor je? Want, ik kan me ook voorstellen, je hebt de gegevens en eens in de maand. Maar, als euh, ja, verwaterd dat dan niet op een gegeven moment? <u>N:</u> Wat zou jij mo.. Wat zou jou dan motiveren om 't wel euh... ja... echt regelmatig te doen. <u>F:</u> Dat is wel een hele goeie vraag. Misschien gewoon ook wel meer de vraag vanuit bijvoorbeeld Ward. Dat ie vraagt van 'Heej heb je nog contact gehad met euhm met de vrijwilliger? Dan word je wel weer beetje ge Eraan herinnert dat het wel goed is om weer een keertje contact op te nemen. <u>N:</u> Ja. Dus daar dan ook een stukje sturing in, terwijl je het wel zelf doet uiteindelijk. <u>F:</u> Ja. Denk het wel.	Beetje Ward als stok achter de deur zodat het contact met je gekoppelde vrijwilliger niet verwatert.	Sturing en zelforganisatie
2.23	<u>G:</u> Ga je dat denk je niet als extra belastend ervaren? Om te bellen en te mailen en, om omgekeerd zal het natuurlijk dat zij jou dan belt en mailt. <u>F:</u> Ja. Ja dat kan natuurlijk ook. Ja dat. Ja dat hoeft niet echt afgesproken ofzo te worden. Of als ik dat als belastend zou ervaren, ja he tis natuurlijk wel even werk. Maar ik denk niet dat het veel werk is en dat je er ook weer veel door te weten kan komen dus. Dat zou niet echt als heel erg belastend ervaren. <u>G:</u> Nee. Dan kijk je eigenlijk ook naar wat het je oplevert. <u>F:</u> Ja wat het me oplevert. Ik denk dat, dat het me meer oplevert dan dat het me kost.	Als je kijkt naar wat het je oplevert is het minder/niet erg belastend.	Communicatievorm
2.24a	<u>G:</u> Heb je verder wat je wil, kwijt wil, wil melden?	Er is geen contact met	Sturing en

	<u>F</u> : Ja, niet echt denk ik. De conclusie is gewoon een beetje dat ik eigenlijk geen contact heb. En dat ik haar een keer gezien heb. En dat heb wel waardevol kan zijn om vaker contact te hebben en dat ik daar best bereid toe ben. Alleen wordt 't gewoon niet gestimuleerd en zelf heb ik ook nog niet, geen actie ondernomen.	de gekoppelde vrijwilliger. Wel waardevol, maar moet gestimuleerd worden.	zelforganisatie
2.24b	<u>G</u> : Heb je verder wat je wil, kwijt wil, wil melden? <u>F</u> : Ja, niet echt denk ik. De conclusie is gewoon een beetje dat ik eigenlijk geen contact heb. En dat ik haar een keer gezien heb. En dat heb wel waardevol kan zijn om vaker contact te hebben en dat ik daar best bereid toe ben. Alleen wordt 't gewoon niet gestimuleerd en zelf heb ik ook nog niet, geen actie ondernomen.	Er is geen contact met de gekoppelde vrijwilliger. Wel waardevol, maar moet gestimuleerd worden.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling

Bijlage 6.1: Uitgetypt interview A

N = Nadine de Mooij
G = Gerhilde Mulder
A = Geïnterviewde vrijwilliger

A: Verloopt via Ward. Misschien geeft dat dan wel eh ja misschien geeft dat dan wel meteen een antwoord op een aantal vragen.

G: Haha, ja ik denk het wel. Maar daar komen we zo wel.

N: Ja. En dan gaat het.. In die samenwerking is het de bedoeling dat er informatie-uitwisseling plaatsvindt. Dus de kennis die je opdoet in het gezin of ervaringen of bijzonderheden. Dat je dat met je gekoppelde, met die andere vrijwilliger deelt.

A: Ja, oké.

G: Ja dat is het.

N: Ja, het is anoniem.

G: En we schrappen het.

N: O ja, en je mag ehm. Ward is op zoek naar verbeteringen. Dus je mag gewoon kritisch zijn en zeggen wat je op je hart hebt.

A: Ja, oké. Fijn.

G: We hebben drie categorieën. Vier. We hebben algemene vragen, ervaringen, behoeften, wensen of verbeterpunten. Dus dat is een beetje het verloop van de vragen die we hebben.

A: Ja.

G: Wat is je leeftijd?

A: 39.

G: Welke opleiding doe je? Of heb je gevolgd?

A: Bedrijfswetenschappen en Europese studies.

G: Oké. Interessant. Iedereen doet weer hele andere dingen.

A: Haha.

N: Ja, dat is echt leuk. Iedereen heeft weer een andere achtergrond.

G: En welk werk doe je nu?

A: Ik eh hou me bezig met het professionaliseren van van een inkooporganisatie bij eh één van Europaas grootste producent van verpakkingsmateriaal.

G: Oké.

A: En daar moet je denken aan, ja... De inkooporganisatie. Dus zeg maar enorme inkoopafdelingen en ze professioneler te maken. Dus betere processen en een beetje futher-proef maken met een beetje, tegenwoordig, met een beetje nieuwe technologieën. En eh, ja en nieuwe organisatiestructuren.

G & N: Leuk, ja!

A: Ja, dus eh. Dat is het.

G: Hm, leuk.

N: Ja. Je zit hier in het project. Maar ehm je zei net dat je eh nog niet wist wie je gekoppelde vrijwilliger was? Dus ik neem aan dat je diegene ook nog niet hebt ontmoet?

A: Ehm, nee. Ik heb... Laat ik het zo zeggen. Ik heb iemand ontmoet van het buurt eh buurt eh buurtzorg?

G: Buurtteam.

A: Die heb ik ontmoet. En ik heb eh en Ward heb ik ontmoet. En vorige keer, toen was jij ook aanwezig, heb ik hier iemand voor het eerst ontmoet van *Taal doet meer*.

G: En is die iemand dan jouw gekoppelde vrijwilliger of is dat gewoon iemand van *Taal doet meer*?

A: Het is iemand van *Taal doet meer*. Voor zover ik weet heb ik geen gekoppelde vrijwilliger.

G: Oké?

N: Wat stond er op die lijst die Ward heeft gestuurd?

G: Wij denken dat je er wel één hebt.

N: Ja, of...

A: O, dat is dan niet goed gecommuniceerd dan. Of het... Of ik ben... Het is bij mij wel gecommuniceerd maar ik heb daar geen kennis van vernomen. Maar op de één of andere manier weet ik niet of ik een gekoppelde...

G: Oké. Interessant. Er stond een naam bij volgens mij. Maar dat maakt voor nu niet heel veel uit.

N: Kunnen we nog eventueel nakijken.

G: Ja, dus je ervaart dan waarschijnlijk geen samenwerking met die andere vrijwilliger? Als ik zo vrij mag zijn.

A: Ik heb tot nu toe geen eh geen enkele vorm van samenwerking ervaren. Behalve die met Ward en eh met eh buurtteam. Eh in.. Ja. En die samenwerking met het buurtteam, ik weet niet of dat nog aan de orde komt in de volgende vragen... Die samenwerking heeft zich geuit in de vorm van dat ik, ehm dat ze mij een keertje aan het gezin heeft geïntroduceerd. Zijn we daar samen daarnaar toe gegaan. Vervolgens eh hou ik haar zo nu en dan op de hoogte via mail. En dat is op mijn eigen initiatief en zo nu en dan vraagt ze mij: "Hoe gaat het ermee? Heb je behoefte aan feedback of eh heb je behoefte aan support?" En dat heeft z'n... dat was vooral aan het begin. Want ik ben nu inmiddels twee maanden bezig zo ongeveer. En die samenwerking uit zich ook in de vorm van eh ja dat ik... Zij heeft mij vriendelijk verzocht dat ik om een keertje namens haar een formulier voor te leggen aan het gezin die het gezin moest invullen en die ik aan haar terugkoppel. En de samenwerking uit zich ook in de vorm van dat ik haar om ehm feedback heb gevraagd omtrent opleiding van die jongens. En die ik begeleid. Dus welke school... Ik had begrepen namelijk dat een jongen die had een test eh een intelligentietest afgelegd en op basis van die intelligentietest bleek dus dat die jongen naar een andere school toe moest. En het gezin begreep het niet zo goed. Ik begreep het niet zo. Ik wilde het in een betere context plaatsen. Zodoende heb ik haar om feedback gevraagd. En eerlijk gezegd wacht ik nog op reactie.

G: Oké. Even afwachten.

N: En weet je wel of er een andere vrijwilliger in het gezin ook is?

A: Ehm, ja. Ik weet dat er iemand is die de mevrouw helpt met taal. Ik richt mij op de jongens.

N: Dat is jouw koppel.

A: Aah oké. Ik richt mij op die drie jongens. En eh iemand anders richt zich op die mevrouw. En eh ik heb begrepen dat één van de doelen van mij is om die mevrouw te ontzorgen zodat zij zich meer op de Nederlandse taal kan richten.

N: Ja. En weet jij dan ook de rol van die andere vrijwilliger?

A: De rol van de vrijwilliger heb ik begrepen inmiddels, langzaamaan, is eh die mevrouw met de Nederlandse taal en haar een beetje wegwijs maken geloof ik in de ja, dingen... het invullen van formulieren et cetera et cetera. Of ja.

N: En hoe ben je erachter gekomen?

A: Eigenlijk een beetje gaandeweg door eh door met eh met Ma. te spreken..., ik weet niet of ik namen mag noemen...

G: Ik weet niet wie dit is.

A: Ja oké. Ma. is de eh de degene van buurtteam. Met Ma. te spreken. En door eh ja. Het is ook ter sprake gekomen tijdens een eh... tijdens een gesprek met Ward. Dat ook. Maar ik heb diegene nooit ontmoet. En er is nooit informatie-uitwisseling geweest, inhoudelijke informatie-uitwisseling geweest tussen mij en de andere persoon.

N: En dat is juist wel met de buurtteammedewerker.

A: Met de buurtteammedewerker, Ma., ja. Daar heb ik eh... Ik ben eh voor de eerste keer... Voordat ik de eerste keer naar dat gezin toe ging heb ik haar gebeld en heb ik afgesproken van: "Zullen wij kennismaken?" We zijn een half uur van tevoren hebben wij kennis gemaakt bij haar op kantoor. En toen zijn we samen naar het gezin gefietst, heeft ze mij geïntroduceerd. En daarna ja eh, dat was het. En daarna hebben wij een paar keer via de mail eh contact via de mail en de eh sms contact gehad.

G: Ervaar je dat als prettig met het buurtteam?

A: Ehm, ja de samenwerking is prettig. Maar het is eh... In die zin dat zij eeh, ja. Ik heb wel het gevoel dat als ik met vragen zit dat ik bij haar terecht kan. Dus in die zin is de samenwerking prettig. Ik begrijp wel dat zij het ontzettend druk heeft en soms eh ja is de reactietijd denk ik wel wat langer. Ehm dus zo heb ik haar een bijvoorbeeld gevraagd, een aantal weken geleden, om feedback met betrekking tot die jongen. Welke test heeft hij gedaan? Wat is daaruit voortgekomen? En waarom moet hij naar een andere school. Zij heeft tegen mij gezegd dat ze dat zal uitzoeken want zij heeft dan de kennis dan wel collega op die school. Maar dat is inmiddels een week of vier/vijf geleden en ik heb nog steeds niets vernomen.

G: Oké.

A: Dus de samenwerking is prettig. Ehm ze is daar wanneer ik haar nodig heb. Alleen de reactietijd is wat minder maar dat heeft, dat kan wel te maken hebben met de eh hoeveelheid werk die ze om handen heeft.

G: Ja dat zal vast een rol spelen.

A: En ik had ook begrepen dat er een andere structuur zou... dat zij zou doorschuiven naar een andere team of een andere wijk en dat dan het gezin, waar wij dan aan gelokerd zijn, dat zij dat dan tijdelijk zou waarnemen. Dus er zal ongetwijfeld wel meer spelen.

G: Pas ben je bij een intervisiebijeenkomst geweest. Of niet? Van Ward hier.

A: Eh intervisiebijeenkomst eh valt een eh bijeenkomst met de andere eh hulpverleners en vrijwilligers onder de definitie intervisie?

N: Ja, of een themabijeenkomst. Dat kan ook.

G: De vorige keer was het intervisie.

A: Ja.

G: Vond je dat waardevol?

A: Ja zeker. Ik vond dat eh ontzettend waardevol ook al is het alleen maar om andere mensen te zien en te horen wat andere mensen ehm... waar ze mee eh worstelen. Of worstelen... Waar ze tegenaan lopen. Worstelen klinkt dan zo zwaar. Waar ze tegenaan lopen. Dat vind ik wel fijn om eh en om ervaringen uit te wisselen. En ik heb ook een aantal tips gekregen die ik zou gaan toepassen. Dus wat dat betreft is het zeker nuttig.

G: Fijn. En je koppel; die was er niet?

A: Ehm..

G: Omdat je zegt: "Ik weet het niet". Dan heb je hem misschien nog niet ontmoet.

A: Eh misschien was ze er wel, maar ik heb haar niet... ik ben me niet bewust van wie het is.

N: Nee, ze was er niet.

G: Oké, dan is dat helder haha.

N: Hoe zou je het vinden als zij er wel was geweest tijdens intervisie?

A: Had ik wel nuttig gevonden want dan kon ze mij wat feedback geven omtrent die mevrouw. Ik zou die mevrouw... Ik heb een aantal ehm... Ja, ik heb eh... Laat ik het zo zeggen; ik ervaar het als een uitdaging om met die mevrouw te communiceren ehm. Zij heeft bepaalde verwachtingen. En ik zou wel eens met haar eh graag met haar willen spreken over eh ja hoe zij het ervaart met die mevrouw. En wat is haar ervaring en heeft zij tips voor mij met betrekking tot communicatie met die mevrouw. Ehm dus eh wat dat betreft zou dat wel handig zijn geweest en ik eh ik zou mij nu, na aanleiding van dit gesprek, zal ik eh om informatie gaan vragen en gaan vragen of ik met haar in contact kan treden.

G: Wat fijn dat ook door ons gesprek zo eh teweeg brengt.

N: Maar waarom eh waarom zou je dat doen?

A: Waarom ik dit zou doen om in contact met haar te treden? Nou simpelweg om te kijken, want eh normaal eh.... Ik heb drie jongens die ik eh die ik ja die ik moet begeleiden, helpen, soort van coachen, soort van he en die mevrouw die is duidelijk aanwezig tijdens de sessies met die jongens en wellicht ehm en ik moet nog mijn ehm ja ik moet nog uitvinden hoe ik met die mevrouw moet communiceren. En wellicht heeft zij tips voor mij. Ik weet niet hoe lang zij bezig is met dat gezin, hoe lang zij aan dat gezin gelokerd is. Dus stel dat zij eh wellicht heeft zij wat tips voor mij met betrekking tot de communicatie met die mevrouw. Ehm...

N: Gewoon even sparren...

A: Ja even sparren inderdaad. Misschien heeft zij wat tips, misschien kan ze me nog wat op ideeën brengen. Eh ja en wellicht ehm heeft zij een betere band met die mevrouw dan ik he. Dat kan ik dan achterhalen. En wellicht kan zij mij dan helpen om mijn boodschappen aan die mevrouw over te brengen of beter over te brengen. Dus wat dat betreft, maar goed daar zou ik met haar moeten communiceren en praten om te kijken van: He, wat voor relatie heeft zij, hoe ervaart zij de communicatie met die mevrouw en kan zij mij helpen? Of kunnen wij elkaar helpen.

N: Ja wel zinvol.

A: Ja zeker.

G: Waar waren we? Ik denk dat we ehm nu hier zijn. Ja.

N: Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer informatie uit zouden moeten wisselen?

A: Ik denk het wel. Ik denk eh ja ik het wel. Ik denk überhaupt. Ja, zeker. Nogmaals ervaringen die zij heeft en eh wellicht speelt er iets binnen het gezin waarvan zij het weet en ik niet. Sowieso vind ik dat als er twee eh twee twee eh eh vrijwilligers ehm betrokken zijn bij één gezin dan vind ik wel dat je eh ja dat je informatie eh moet uitwisselen. Überhaupt, ook al is het maar één keer, met elkaar gesproken moet hebben en elkaar gezien moet hebben. Om eens even te kijken van: Speelt er wat? Is er iets wat ik moet weten of niet.

G: Hmm, helder. Als je kijkt naar ehm sturing vanuit dit project ehm zeg ik maar door Ward en Jorinde ehm. Vind je dan dat dat meer initiatief moet komen of zijn als het gaat om samenwerking?

A: Ehm Ja nou ja goed. Kijk, zeker als ik nu terugkijk naar het feit is dat er een andere taal ehm... dat we een iemand van *Taal doet meer* is en dat ik daar niet mee in contact ben gebracht, vanuit dat oogpunt, denk ik wel.

G: Oké.

A: Want wij constateren nu dat ik nooit in contact ben gebracht met die persoon. Ehm dat ik ook niet weet wie het is. Dus ja... En als we die constatering; dat is gewoon een feit. Dus ja, dan kunnen we eigenlijk alleen maar constateren van: Ja, eigenlijk moet je dan met elkaar in contact worden gebracht. Ehm en ook al werk je niet intensief samen, maar überhaupt één keer om kennis te hebben gemaakt en...

G: Ja, van elkaars bestaan op de hoogte te zijn.

A: Exact.

N: Want Ward had dat wel eh had je daarvan wel op de hoogte gebracht toch?

A: Ja hij heeft mij wel inderdaad op de hoogte gebracht. Hij heeft wel gezegd van: "Hé, er is iemand van *Taal doet meer* bij die mevrouw." Maar echt ons tweeën eh in contact brengen of eh de contactgegevens geven zodat ik dan wellicht initiatief neem of die ander initiatief neemt. Dat is nooit eh dat is nooit geweest.

N: Nee. En dat had je wel gewild?

A: Ja. Met die kennis van nu ja.

G&N: Haha.

N: We hebben niks gezegd. Je hebt zelf die kennis eh omhoog gedaan.

A: Eh ja eigenlijk wel. Want normaal, dat is aan het licht gekomen dat het ja ja. Eigenlijk wel.

G: Je bent aan het denken gezet.

A: Ja, ik ben aan het denken gezet ja.

N: Zullen we die doen?

G: We hebben iets moois voor jou. Of je deze wil invullen. Je mag gewoon opschrijven wat in je opkomt als je dit woord (= informatie-uitwisseling) ziet. Dus het mag alles zijn als het maar...

G: Wil je even toelichten wat je hebt eh...

A: Eh ja. Ik denk, informatie-uitwisseling, het eerste wat ik schreef was: Kennis delen. Ehm het spreekt voor zich. Zij heeft kennis wat ik niet heb. Zij kan iemand... Iemand anders kan kennis hebben die ik niet heb en andersom. En als je die deelt dan eh he... dan ja dan kan het eh kan het ehm dan kan het goed zijn. Toch?

G: Zeker.

A: Informatie-uitwisseling; ja, ook helpen voorbereiden. Eh, nogmaals. Als iemand kennis heeft die jij

niet hebt en andersom, kan je met die kennis kun je gebruiken om om je voor te bereiden. Ehm 'feedback', ehm. Dat je elkaar eh... Je kan informatie gebruiken om dan vervolgens aan de gang te gaan en vervolgens kan diegene jou dan feedback geven. Ehm.

G: Dat geldt ook voor zowel tips of tops?

A: Ja, exact.

N: Want ehm want dan kan de ander jouw feedback geven? Hoe zie je dat voor je? Zeg maar ehm...

A: Nou stel ehm in het geval van eh van de familie waar ik naartoe ga... Stel dat ik met ehm met mijn eh partner eh van *Taal doet meer* ehm informatie uitwissel. Dan kan ik ermee aan de gang, ja vervolgens kan ik eh kan ik haar ehm kan ik haar om feedback vragen van: "Joh, ehm heb je verbetering gemerkt?"

N: En haar is dan moeder of is dat dan de vrijwilliger?

A: Dat is dan de Taalvrijwilliger. Of zij verbetering ziet. En andersom. Als zij zegt van: "Joh, kunnen wij informatie uitwisselen?" Dan kan zij bij mij terecht van feedback van: "Joh, heb jij met die informatie ben ik aan de haal gegaan of ben ik aan de gang gegaan? En heb jij eh heb jij eh verbetering gezien of niet?" Zo zie ik dat.

G: Misschien heeft zij ook wel ideeën voor je wat je nog zou kunnen doen.

A: Exact. Ehm ja. 'Transparantie'; ja ik vind het wel vrij eh om gewoon überhaupt voor het feit dat er twee meerdere stakeholders, zo zal ik ze maar noemen, betrokken zijn bij een gezin, vind ik fijn om te weten wat er speelt en wie in welke hoedanigheid betrokken is bij dat gezin. Dat is gewoon fijn.

N: En ook voor het gezin denk ik.

A: Ja exact. Stel dat ze bij mij eh dat ze me ooit eens een vraag stellen van: "Joh, met die en die gesproken..." Dat ik dan niet ineens van...

N: Ja, maar ik vind het wel heel positief dat je al zo eh het buurtteam betrokken is bij jou ofzo. Dat ze ook zijn...

A: Ja. Nou 'communicatie' van informatie-uitwisseling. Dat zorgt voor een eh voor een goede communicatie. Communicatie is voor mij eh ja informatie tot je nemen en daar vervolgens iets mee en vervolgens weer feedback. En ja, als je eh en als je informatie uitdeelt ehm kan dat proces op gang worden gezet en informatie tot je nemen. Informatie vervolgens iets mee doen en dan eh uiteindelijk het eindresultaat en dan wellicht met je sparpartner feedback vragen. Dat zorgt ook voor 'helderheid'. Je weet waar je aan toe bent eh. Je weet wat je kunt verwachten van de ander en de ander weet wat die van jou kan verwachten.

G: Dat is een mooie. Die erbij.

A: Ehm, ja. 'Afstemming van doelen en targets'. Ik bedoel; als degene bijvoorbeeld eh... Wij werken samen aan iets en dan is dat jouw pakkie en het is mijn pakkie, maar wellicht kun je afstemmen. Zeggen van: "Joh, mijn pakkie, in dit geval van *Taal doet meer*, eh is haar doel eh ervoor zorgen dat die mevrouw beter Nederlands gaat leren. En voor mij is dat ja dat die jongens op school het beter doen. Ja, dan kunnen we wellicht eh samen eh ja voorbereiden en afstemmen op elkaar van: "Joh, hoe doe jij dat, hoe doe ik dat." Het komt eigenlijk weer een beetje op...

N: Zodat het eigenlijk versterkt wordt; jullie handelingen.

A: Ja.

N: Dat je met z'n tweeën daar wel met hetzelfde doel daar bezig bent.

A: Ja, dat je met hetzelfde doel daar bezig bent ja. Dus dat is het eigenlijk. En elkaar 'steunen'. Als je weet wie het is en informatie deelt met eh met alle stakeholders, Ward. Informatie deelt met eh Ma. van eh het buurtteam en informatie deelt met die eh de andere vrijwilliger. Eh dan kun je soms elkaar steunen bijvoorbeeld in de vorm van een sessie zoals die eh twee weken of vorige week georganiseerd is. Dan kun je elkaar steunen. Soms kan dat ontzettend nuttig eh nodig zijn.

G: En hoe zie je het voor je, zeg maar, als je ehm met elkaar feedback geven en als je dat op een op zo'n bijeenkomst doet is een beetje eh omslachtig zeg maar omdat alle koppels erbij zijn. Ja dat is een beetje veel georganiseer en geregeld. Hoe zou je dat voor je zien? Zeg maar om met die andere vrijwilliger in contact te eh komen/blijven.

A: Nou, ik vind überhaupt zo'n sessie nuttig om informatie eh om met elkaar van informatie-uitwisseling, eh kennis delen eh vind ik wel erg nuttig. Maar specifiek met mijn eh met de andere

vrijwilliger ehm zou ik bijvoorbeeld hoe ik dat voor me zie is dat wij eh aan het begin eh kennismaken met elkaar ehm en ons aan elkaar voorstellen...

G: Gewoon live? Voorstellen van...

A: Ja, live of telefonisch. Liefst één keertje; wel fijn om één keertje elkaar in de ogen te hebben gekeken. En gewoon he, lijkt me wel leuk aan het begin. En dat je daarna eh elkaar gewoon informeert en op de hoogte houdt en zo nu en dan eh vraagt om support van de ander. En dat kan telefonisch of dat kan ook weer eh een kwartiertje of een half uurtje een sessie of een sessie hier of elders. Dat hoeft niet perse hier eh.

N: En wat vind je van eh mail of ehm digitaal formulier of iets ehm digitaal?

A: Digitaal kan ook. Digitaal kan zeker ook. Eh ja, waarom niet.

G: Heb je voorkeur voor een bepaalde vorm?

A: Dat is afhankelijk van wat je wilt communiceren. Van wat je wilt delen. Als het iets heel, als het simpelweg een kwestie is van ja snel even wat informatie eh. Bijvoorbeeld zoals ik bijvoorbeeld vroeg van: "Joh, ehm stel ik vraag aan degene van een periodieke feedback van; hoe gaat het ermee? Dan kan dat wat mij betreft via de mail. Heb ik een worsteling met het één en ander en wil ik advies, dan dan zou ik het liever persoonlijk. Dat kan dat kan simpelweg een kwartiertje of een half uurtje op station Utrecht afspreken. Het hoeft niet hier, het hoeft niet eh ja...

N: En heeft het dan ook te maken met emotionele eh dingen? Echt iets wat je lastig vindt emotioneel. Is daar ook nog verschil tussen ehm dat je dan liever wilt bespreken?

A: Ik denk wel dat eh soms de interactie, met elkaar praten, dan ja. Ik weet het niet. Het is gewoon, ik denk ja, misschien is het mijn eigen beeldvorming. Maar ik vind het prettig. Laat ik het zo zeggen. Zeker als het gaat om... Het gaat om mensen. We hebben het over mensen. En dan vind ik wel dat je eh ja soms met elkaar moet spreken en niet alles via de mail. Als het eh als het een snel q and a vraag-en-antwoord-sessie is of een makkelijke vraag, dan kan het via de mail. Maar wil je echt met elkaar sparren ehm en ook advies vragen dan vind ik wel dat je... dan vind ik het wel fijn dat je of telefonisch doet ehm of eh face-to-face.

N: Ennem eh hoe vaak zou dat dan ongeveer moeten; het bellen of... Wat zou voor jou fijn zijn?

A: Ja, dat is afhankelijk van eh dat is afhankelijk van de uitdagingen die je tegenkomt met het gezin. Zit je in een hele moeilijke situatie, kom je er niet uit ehm of of worstel je met het één en ander dan kan de frequentie ja, eens in de vier weken. Ehm maar aan de andere kan, als alles op rolletjes verloopt en je bent tevreden, ja dan kun je simpelweg via een mailtje van: "Hoi, hoe gaat het. Ja, alles gaat goed, prima." Nou dan dan hoeft het wat mij betreft niet maandelijks ofzo of eh.... Maar worstel je echt met het één het ander. Dan zou ik zeggen van: "Plan dan gewoon maandelijks..."

N: Gewoon wanneer je het nodig hebt.

A: Ja.

N: En vind je dat vanuit de organisatie daar ook een beetje zeg maar dat wel dat je er bewust van bent. Eh dat het eh kan de informatie uitwisselen. Dus... Of vind je dat het echt meer van wanneer jij inschat van: Het is nu nodig. Dan is het prima.

A: Ehm eigenlijk een beetje van beide. Ik vind, zoals het nu gedaan is met Ward bijvoorbeeld. "Joh, ga aan de gang. Als je mij nodig hebt en zodra je mij nodig hebt, aarzel niet met mij contact op te nemen." En ja, dat dat vind ik fijn. Ik eh je bent vrijwilliger. Ik eh heb naast mijn, naast dit heb ik een drukke baan en dan vind ik juist die flexibiliteit vind ik fijn en ik denk voor andere werkenden denk ik ook. Kan ik me voorstellen dat dat ook fijn is. En als je dan zeg maar aan een vast proces gaat houden van; dan en dan op dat moment onder die voorwaarden, dan moet je daar zijn om dan een gesprek te voeren. Dat wordt dan allemaal wel een beetje te intensief.

G: Een beetje belastend ook.

A: Ja, het wordt een beetje inflexibel. Wat ik zo fijn vind aan dit en dat heb ik aangegeven. Toen ik begon is dat ik eh ja. Ik heb een baan en een baan vergt van mij dat ik flexibel ben eh en dan vind ik dit juist fijn. Dat je dat je weet... Het is vanaf het begin aangegeven: "Heb je support nodig of heb je vragen? Dan kun je bij die en die persoon terecht." En vervolgens laten ze dat aan mij over om te bepalen van he heb ik support nodig of heb ik hulp nodig dan kan ik daar en daar terecht. Ehm ja, zolang je maar weet bij wie je terecht kunt. Ehm ja, en dat is in dit geval moeten we dan constateren

dat ik eh ja niet helemaal duidelijk was voor mij wat ik dan zeg maar bij de Taalcoach terecht kon, bij de andere vrijwilliger.

G: Had je dat willen weten?

A: Ehm ja ja. En nogmaals, ik zeg wel dat het... Het is gezegd, maar het is niet expliciet gezegd van: "Dan en dan, je moet contact met eh met elkaar komen en je kunt bij elkaar terecht voor steun." Ik dacht dat het twee aparte, zoals het bij mij is binnengekomen, en wellicht is het aan mijzelf, ehm had ik begrepen van: Het zijn twee aparte projecten. Jullie hebben in principe niets met elkaar te maken.

N: Gewoon individueel in het gezin.

A: Ja klopt. Jij doet dat. Jij houdt je bezig met die jongens en zij houdt zich bezig met eh moeder. Zo heb ik dat begrepen.

G: Het is juist de bedoeling dat... Het is een project dat samen is gaan werken zeg maar. Dus dan meer een *Handjehelpen*, ja. Er is hier ook iets mis gegaan denk ik door de organisatie.

N: Want dat horen we wel meer inderdaad. Dat hoorde je op intervisie ook wel dat meer eh zeiden dat er nog geen sprake was van...

A: Oké.

G: Is even kijken hoor. Dit hebben we al gehad door middel van dit. We hadden nog: Wat is de ideale manier, maar dat vind jij bellen?

A: Ehm ja een combinatie van bellen en een combinatie van eh van van eh elkaar ontmoeten en ook een combinatie van mailen of bellen of elkaar ontmoeten. En de... het onderscheid van bellen is gebruik heeft te maken met: Wil je advies en loop je echt tegen iets aan en waardoor je dan zeg maar echt met elkaar een gesprek met elkaar doet sparren. Wil je alleen puur, sec, informatie dan kun je gewoon de mail gebruiken. Wil je met elkaar sparren en advies dan kun je gewoon met elkaar, het zei face-to-face of het zei per telefoon, een gesprek.

G: Een mooie samenvatting gelijk.

A: Hahaha.

G: Dankjewel. We zijn...

N: Die samenvatting hebben we al...

G: Ja, die wilden we nog vragen maar die heb je al gegeven. We zijn denk ik door de vragen heen.

N: Heb je verder nog iets wat belangrijk is voor ons onderzoek ook?

A: Ehm ja. Ik weet niet ehm in hoeverre dat in het kader van de scoop van jullie onderzoek dekt, maar bijvoorbeeld zoiets als bijvoorbeeld zoiets als ja een beetje voorbereiden en training van het perso... van de vrijwilligers op een bepaalde... Bijvoorbeeld: hoe communiceer je of hoe ga je met bepaalde situaties om. Dat zou ik wel fijn vinden en ik hoop dat het er komt nog.

G: Er zijn wel themabijeenkomsten hier.

N: En ook bij *Handjehelpen*.

G: Die kan je op de website vinden. Daar kan je op de website vinden. Daar kan je je voor aanmelden.

A: Oké, top. Dat zal ik dan meteen opschrijven want dat wist ik niet.

Bijlage 6.2: Geschrapte interview A

N = Nadine de Mooij
G = Gerhilde Mulder
A = Geïnterviewde vrijwilliger

N: Ja. Je zit hier in het project. Maar ehm je zei net dat je eh nog niet wist wie je gekoppelde vrijwilliger was? Dus ik neem aan dat je diegene ook nog niet hebt ontmoet?

A: En ik heb eh en Ward heb ik ontmoet. En vorige keer, toen was jij ook aanwezig, heb ik hier iemand voor het eerst ontmoet van *Taal doet meer*.

G: En is die iemand dan jouw gekoppelde vrijwilliger of is dat gewoon iemand van *Taal doet Meer*?

A: Het is iemand van *Taal doet meer*. Voor zover ik weet heb ik geen gekoppelde vrijwilliger.

G: Wij denken dat je er wel één hebt.

A: O, dat is dan niet goed gecommuniceerd dan. Of het... Of ik ben... Het is bij mij wel gecommuniceerd maar ik heb daar geen kennis van vernomen. Maar op de één of andere manier weet ik niet of ik een gekoppelde...

G: Ja, dus je ervaart dan waarschijnlijk geen samenwerking met die andere vrijwilliger? Als ik zo vrij mag zijn.

A: ik heb tot nu toe geen eh geen enkele vorm van samenwerking ervaren.

N: En weet je wel of er een andere vrijwilliger in het gezin ook is?

A: Ehm, ja. Ik weet dat er iemand is die de mevrouw helpt met taal. Ik richt mij op de jongens.

N: Dat is jouw koppel.

A: Aah oké. Ik richt mij op die drie jongens. En eh iemand anders richt zich op die mevrouw. En eh ik heb begrepen dat één van de doelen van mij is om die mevrouw te ontzorgen zodat zij zich meer op de Nederlandse taal kan richten.

N: Ja. En weet jij dan ook de rol van die andere vrijwilliger?

A: De rol van de vrijwilliger heb ik begrepen inmiddels, langzaam, is eh die mevrouw met de Nederlandse taal en haar een beetje wegwijs maken geloof ik in de ja, dingen... het invullen van formulieren et cetera.

N: En hoe ben je erachter gekomen?

A: Eigenlijk een beetje gaandeweg door eh door met eh met Ma. te spreken. Het is ook ter sprake gekomen tijdens een eh... tijdens een gesprek met Ward. Dat ook. Maar ik heb diegene nooit ontmoet. En er is nooit informatie-uitwisseling geweest, inhoudelijke informatie-uitwisseling geweest tussen mij en de andere persoon.

G: Pas ben je bij een intervisiebijeenkomst geweest. Of niet? Van Ward hier.

A: Ja.

G: Vond je dat waardevol?

A: Ja zeker. Ik vond dat eh ontzettend waardevol ook al is het alleen maar om andere mensen te zien en te horen wat andere mensen ehm... waar ze mee eh worstelen. Of worstelen... Waar ze tegenaan lopen. Worstelen klinkt dan zo zwaar. Waar ze tegenaan lopen. Dat vind ik wel fijn om eh en om ervaringen uit te wisselen. En ik heb ook een aantal tips gekregen die ik zou gaan toepassen. Dus wat dat betreft is het zeker nuttig.

G: Fijn. En je koppel; die was er niet?

A: Ehm..

G: Omdat je zegt: "Ik weet het niet". Dan heb je hem misschien nog niet ontmoet.

A: Eh misschien was ze er wel, maar ik heb haar niet... ik ben me niet bewust van wie het is.

N: Hoe zou je het vinden als zij er wel was geweest tijdens intervisie?

A: Had ik wel nuttig gevonden want dan kon ze mij wat feedback geven omtrent die mevrouw. Laat ik

het zo zeggen; ik ervaar het als een uitdaging om met die mevrouw te communiceren ehm. Zij heeft bepaalde verwachtingen. En ik zou wel eens met haar eh graag met haar willen spreken over eh ja hoe zij het ervaart met die mevrouw. En wat is haar ervaring en heeft zij tips voor mij met betrekking tot communicatie met die mevrouw. Ehm dus eh wat dat betreft zou dat wel handig zijn geweest en ik eh ik zou mij nu, na aanleiding van dit gesprek, zal ik eh om informatie gaan vragen en gaan vragen of ik met haar in contact kan treden.

N: Maar waarom zou je dat doen?

A: Waarom ik dit zou doen om in contact met haar te treden? Ik heb drie jongens die ik eh die ik ja die ik moet begeleiden, helpen, soort van coachen, soort van he en die mevrouw die is duidelijk aanwezig tijdens de sessies met die jongens en wellicht ehm en ik moet nog mijn ehm ja ik moet nog uitvinden hoe ik met die mevrouw moet communiceren. En wellicht heeft zij tips voor mij. Ik weet niet hoe lang zij bezig is met dat gezin, hoe lang zij aan dat gezin gelokeerd is. Dus stel dat zij eh wellicht heeft zij wat tips voor mij met betrekking tot de communicatie met die mevrouw.

N: Gewoon even sparren...

A: Ja even sparren inderdaad. Misschien heeft zij wat tips, misschien kan ze me nog wat op ideeën brengen. Eh ja en wellicht ehm heeft zij een betere band met die mevrouw dan ik he. Dat kan ik dan achterhalen. En wellicht kan zij mij dan helpen om mijn boodschappen aan die mevrouw over te brengen of beter over te brengen. Dus wat dat betreft, maar goed daar zou ik met haar moeten communiceren en praten om te kijken van: He, wat voor relatie heeft zij, hoe ervaart zij de communicatie met die mevrouw en kan zij mij helpen? Of kunnen wij elkaar helpen.

N: Ja wel zinvol.

A: Ja zeker.

N: Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer informatie uit zouden moeten wisselen?

A: Ik denk het wel. Ik denk eh ja ik het wel. Ik denk überhaupt. Ja, zeker. Nogmaals ervaringen die zij heeft en eh wellicht speelt er iets binnen het gezin waarvan zij het weet en ik niet. Sowieso vind ik dat als er twee eh twee twee eh eh vrijwilligers ehm betrokken zijn bij één gezin dan vind ik wel dat je eh ja dat je informatie eh moet uitwisselen. Überhaupt, ook al is het maar één keer, met elkaar gesproken moet hebben en elkaar gezien moet hebben. Om eens even te kijken van: Speelt er wat? Is er iets wat ik moet weten of niet.

G: Als je kijkt naar ehm sturing vanuit dit project ehm zeg ik maar door Ward en Jorinde. Vind je dan dat dat meer initiatief moet komen of zijn als het gaat om samenwerking?

A: Ehm Ja nou ja goed. Kijk, zeker als ik nu terugkijk naar het feit is dat er een andere taal ehm... dat we een iemand van *Taal doet meer* is en dat ik daar niet mee in contact ben gebracht, vanuit dat oogpunt, denk ik wel. Want wij constateren nu dat ik nooit in contact ben gebracht met die persoon. Ehm dat ik ook niet weet wie het is. Dus ja... En als we die constatering; dat is gewoon een feit. Dus ja, dan kunnen we eigenlijk alleen maar constateren van: Ja, eigenlijk moet je dan met elkaar in contact worden gebracht. Ehm en ook al werk je niet intensief samen, maar überhaupt één keer om kennis te hebben gemaakt en...

G: Ja, van elkaars bestaan op de hoogte te zijn.

A: Exact.

N: Want Ward had dat wel eh had je daarvan wel op de hoogte gebracht toch?

A: Ja hij heeft mij wel inderdaad op de hoogte gebracht. Hij heeft wel gezegd van: "Hé, er is iemand van *Taal doet meer* bij die mevrouw." Maar echt ons tweeën eh in contact brengen of eh de contactgegevens geven zodat ik dan wellicht initiatief neem of die ander initiatief neemt. Dat is nooit eh dat is nooit geweest.

N: Nee. En dat had je wel gewild?

A: Ja. Met die kennis van nu ja.

N: We hebben niks gezegd. Je hebt zelf die kennis eh omhoog gedaan.

A: Eh ja eigenlijk wel.

G: Je bent aan het denken gezet.

A: Ja, ik ben aan het denken gezet ja.

G: We hebben iets moois voor jou. Of je deze wil invullen. Je mag gewoon opschrijven wat in je

opkomt als je dit woord (= informatie-uitwisseling) ziet.

A: Eh ja. Ik denk, informatie-uitwisseling, het eerste wat ik schreef was: Kennis delen. Ehm het spreekt voor zich. Zij heeft kennis wat ik niet heb. Iemand anders kan kennis hebben die ik niet heb en andersom. En als je die deelt dan eh he... dan ja dan kan het eh kan het ehm dan kan het goed zijn. Toch?

A: Informatie-uitwisseling; ja, ook helpen voorbereiden. Eh, nogmaals. Als iemand kennis heeft die jij niet hebt en andersom, kan je met die kennis kun je gebruiken om om je voor te bereiden. Ehm 'feedback', ehm. Dat je elkaar eh... Je kan informatie gebruiken om dan vervolgens aan de gang te gaan en vervolgens kan diegene jou dan feedback geven.

G: Dat geldt ook voor zowel tips of tops?

A: Ja, exact.

N: Want ehm want dan kan de ander jouw feedback geven? Hoe zie je dat voor je?

A: Nou stel ehm in het geval van eh van de familie waar ik naartoe ga... Stel dat ik met ehm met mijn eh partner eh van *Taal doet meer* ehm informatie uitwissel. Dan kan ik ermee aan de gang, ja vervolgens kan ik haar om feedback vragen van: "Joh, ehm heb je verbetering gemerkt?"

N: En haar is dan moeder of is dat dan de vrijwilliger?

A: Dat is dan de Taalvrijwilliger. Of zij verbetering ziet. En andersom. Als zij zegt van: "Joh, kunnen wij informatie uitwisselen?" Dan kan zij bij mij terecht van feedback van: "Joh, heb jij met die informatie ben ik aan de haal gegaan of ben ik aan de gang gegaan? En heb jij eh heb jij eh verbetering gezien of niet?" Zo zie ik dat.

G: Misschien heeft zij ook wel ideeën voor je wat je nog zou kunnen doen.

A: Exact. 'Transparantie'; ja ik vind het wel vrij eh om gewoon überhaupt voor het feit dat er twee meerdere stakeholders, zo zal ik ze maar noemen, betrokken zijn bij een gezin, vind ik fijn om te weten wat er speelt en wie in welke hoedanigheid betrokken is bij dat gezin. Dat is gewoon fijn.

N: En ook voor het gezin denk ik.

A: Ja exact. Stel dat ze bij mij eh dat ze me ooit eens een vraag stellen van: "Joh, met die en die gesproken..." Dat ik dan niet ineens van...

A: Nou 'communicatie' van informatie-uitwisseling. Dat zorgt voor een eh voor een goede communicatie. Communicatie is voor mij eh ja informatie tot je nemen en daar vervolgens iets mee en vervolgens weer feedback. En ja, als je eh en als je informatie uitdeelt ehm kan dat proces op gang worden gezet en informatie tot je nemen. Informatie vervolgens iets mee doen en dan eh uiteindelijk het eindresultaat en dan wellicht met je sparpartner feedback vragen. Dat zorgt ook voor 'helderheid'. Je weet waar je aan toe bent eh. Je weet wat je kunt verwachten van de ander en de ander weet wat die van jou kan verwachten.

A: 'Afstemming van doelen en targets'. Wij werken samen aan iets en dan is dat jouw pakkie en het is mijn pakkie, maar wellicht kun je afstemmen. Zeggen van: "Joh, mijn pakkie, in dit geval van *Taal doet meer*, eh is haar doel eh ervoor zorgen dat die mevrouw beter Nederlands gaat leren. En voor mij is dat ja dat die jongens op school het beter doen. Ja, dan kunnen we wellicht eh samen eh ja voorbereiden en afstemmen op elkaar van: "Joh, hoe doe jij dat, hoe doe ik dat." Het komt eigenlijk weer een beetje op...

N: Zodat het eigenlijk versterkt wordt; jullie handelingen.

A: Ja.

N: Dat je met z'n tweeën daar wel met hetzelfde doel daar bezig bent.

A: Ja, dat je met hetzelfde doel daar bezig bent ja. Dus dat is het eigenlijk. En elkaar 'steunen'. Als je weet wie het is en informatie deelt met eh met alle stakeholders, Ward. Informatie deelt met eh Ma. van eh het buurtteam en informatie deelt met die eh de andere vrijwilliger. Eh dan kun je soms elkaar steunen bijvoorbeeld in de vorm van een sessie zoals die eh twee weken of vorige week georganiseerd is. Dan kun je elkaar steunen. Soms kan dat ontzettend nuttig eh nodig zijn.

G: Hoe zou je dat voor je zien? Zeg maar om met die andere vrijwilliger in contact te eh komen/blijven.

A: Nou, ik vind überhaupt zo'n sessie nuttig om informatie eh om met elkaar van informatie-uitwisseling, eh kennis delen eh vind ik wel erg nuttig. Maar specifiek met mijn eh met de andere

vrijwilliger ehm zou ik bijvoorbeeld hoe ik dat voor me zie is dat wij eh aan het begin eh kennismaken met elkaar ehm en ons aan elkaar voorstellen...

G: Gewoon live? Voorstellen van...

A: Ja, live of telefonisch. Liefst één keertje; wel fijn om één keertje elkaar in de ogen te hebben gekeken. En gewoon he, lijkt me wel leuk aan het begin. En dat je daarna eh elkaar gewoon informeert en op de hoogte houdt en zo nu en dan eh vraagt om support van de ander. En dat kan telefonisch of dat kan ook weer eh een kwartiertje of een half uurtje een sessie of een sessie hier of elders. Dat hoeft niet perse hier eh.

N: En wat vind je van eh mail of ehm digitaal formulier of iets ehm digitaal?

A: Digitaal kan ook. Digitaal kan zeker ook. Eh ja, waarom niet.

G: Heb je voorkeur voor een bepaalde vorm?

A: Dat is afhankelijk van wat je wilt communiceren. Van wat je wilt delen. Als het iets heel, als het simpelweg een kwestie is van ja snel even wat informatie eh. Bijvoorbeeld zoals ik bijvoorbeeld vroeg van: "Joh, ehm stel ik vraag aan degene van een periodieke feedback van; hoe gaat het ermee? Dan kan dat wat mij betreft via de mail. Heb ik een worsteling met het één en ander en wil ik advies, dan dan zou ik het liever persoonlijk. Dat kan dat kan simpelweg een kwartiertje of een half uurtje op station Utrecht afspreken. Het hoeft niet hier.

A: Ik denk wel dat eh soms de interactie, met elkaar praten, dan ja. Ik weet het niet. Het is gewoon, ik denk ja, misschien is het mijn eigen beeldvorming. Maar ik vind het prettig. Laat ik het zo zeggen. Zeker als het gaat om... Het gaat om mensen. We hebben het over mensen. En dan vind ik wel dat je eh ja soms met elkaar moet spreken en niet alles via de mail. Als het eh als het een snel q and a vraag-en-antwoord-sessie is of een makkelijke vraag, dan kan het via de mail. Maar wil je echt met elkaar sparren ehm en ook advies vragen dan vind ik wel dat je... dan vind ik het wel fijn dat je of telefonisch doet ehm of eh face-to-face.

N: Hoe vaak zou dat dan ongeveer moeten; het bellen of... Wat zou voor jou fijn zijn?

A: Dat is afhankelijk van de uitdagingen die je tegenkomt met het gezin. Zit je in een hele moeilijke situatie, kom je er niet uit ehm of of worstel je met het één en ander dan kan de frequentie ja, eens in de vier weken. Ehm maar aan de andere kan, als alles op rolletjes verloopt en je bent tevreden, ja dan kun je simpelweg via een mailtje van: "Hoi, hoe gaat het. Ja, alles gaat goed, prima." Nou dan dan hoeft het wat mij betreft niet maandelijks ofzo of eh.... Maar worstel je echt met het één het ander. Dan zou ik zeggen van: "Plan dan gewoon maandelijks..."

N: Gewoon wanneer je het nodig hebt.

A: Ja.

N: En vind je dat vanuit de organisatie daar ook een beetje zeg maar dat wel dat je er bewust van bent. Eh dat het eh kan de informatie uitwisselen. Dus... Of vind je dat het echt meer van wanneer jij inschat van: Het is nu nodig. Dan is het prima.

A: Ehm eigenlijk een beetje van beide. Ik vind, zoals het nu gedaan is met Ward bijvoorbeeld. "Joh, ga aan de gang. Als je mij nodig hebt en zodra je mij nodig hebt, aarzel niet met mij contact op te nemen." En ja, dat dat vind ik fijn. Ik eh je bent vrijwilliger. Ik eh heb naast mijn, naast dit heb ik een drukke baan en dan vind ik juist die flexibiliteit vind ik fijn en ik denk voor andere werkenden denk ik ook. Kan ik me voorstellen dat dat ook fijn is. En als je dan zeg maar aan een vast proces gaat houden van; dan en dan op dat moment onder die voorwaarden, dan moet je daar zijn om dan een gesprek te voeren. Dat wordt dan allemaal wel een beetje te intensief. Ja, het wordt een beetje inflexibel. Wat ik zo fijn vind aan dit en dat heb ik aangegeven. Toen ik begon is dat ik eh ja. Ik heb een baan en een baan vergt van mij dat ik flexibel ben eh en dan vind ik dit juist fijn. Het is vanaf het begin aangegeven: "Heb je support nodig of heb je vragen? Dan kun je bij die en die persoon terecht." En vervolgens laten ze dat aan mij over om te bepalen van he heb ik support nodig of heb ik hulp nodig dan kan ik daar en daar terecht. Ehm ja, zolang je maar weet bij wie je terecht kunt. Ehm ja, en dat is in dit geval moeten we dan constateren dat ik eh ja niet helemaal duidelijk was voor mij wat ik dan zeg maar bij de Taalcoach terecht kon, bij de andere vrijwilliger.

G: Had je dat willen weten?

A: Ehm ja ja. En nogmaals, ik zeg wel dat het... Het is gezegd, maar het is niet expliciet gezegd van:

“Dan en dan, je moet contact met eh met elkaar komen en je kunt bij elkaar terecht voor steun.” Ik dacht dat het twee aparte, zoals het bij mij is binnengekomen, en wellicht is het aan mijzelf, ehm had ik begrepen van: Het zijn twee aparte projecten. Jullie hebben in principe niets met elkaar te maken.

N: Gewoon individueel in het gezin.

A: Ja klopt. Jij doet dat. Jij houdt je bezig met die jongens en zij houdt zich bezig met eh moeder. Zo heb ik dat begrepen.

G: We hadden nog: Wat is de ideale manier, maar dat vind jij bellen?

A: Ehm ja een combinatie van bellen en een combinatie van eh van van eh elkaar ontmoeten en ook een combinatie van mailen of bellen of elkaar ontmoeten. En de... het onderscheid van bellen is gebruik heeft te maken met: Wil je advies en loop je echt tegen iets aan en waardoor je dan zeg maar echt met elkaar een gesprek met elkaar doet sparren. Wil je alleen puur, sec, informatie dan kun je gewoon de mail gebruiken. Wil je met elkaar sparren en advies dan kun je gewoon met elkaar, het zei face-to-face of het zei per telefoon, een gesprek.

Bijlage 6.3: Gefragmenteerd interview A

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
3.1	<u>N</u> : Ja. Je zit hier in het project. Maar ehm je zei net dat je eh nog niet wist wie je gekoppelde vrijwilliger was? Dus ik neem aan dat je diegene ook nog niet hebt ontmoet? <u>A</u> : Ehm, nee.	Onbekend met gekoppelde vrijwilliger	Frequentie informatie-uitwisseling
3.2	<u>A</u> : En ik heb eh en Ward heb ik ontmoet. En vorige keer, toen was jij ook aanwezig, heb ik hier iemand voor het eerst ontmoet van <i>Taal doet meer</i> . <u>G</u> : En is die iemand dan jouw gekoppelde vrijwilliger of is dat gewoon iemand van <i>Taal doet Meer</i> ? <u>A</u> : Het is iemand van <i>Taal doet meer</i> . Voor zover ik weet heb ik geen gekoppelde vrijwilliger. <u>G</u> : Wij denken dat je er wel één hebt. <u>A</u> : O, dat is dan niet goed gecommuniceerd dan. Of het... Of ik ben... Het is bij mij wel gecommuniceerd maar ik heb daar geen kennis van vernomen. Maar op de één of andere manier weet ik niet of ik een gekoppelde...	Onbekend met gekoppelde vrijwilliger	Frequentie informatie-uitwisseling
3.3	<u>G</u> : Ja, dus je ervaart dan waarschijnlijk geen samenwerking met die andere vrijwilliger? Als ik zo vrij mag zijn. <u>A</u> : ik heb tot nu toe geen eh geen enkele vorm van samenwerking ervaren.	Geen samenwerking	Frequentie informatie-uitwisseling
3.4	<u>N</u> : En weet je wel of er een andere vrijwilliger in het gezin ook is? <u>A</u> : Ehm, ja. Ik weet dat er iemand is die de mevrouw helpt met taal. Ik richt mij op de jongens. <u>N</u> : Dat is jouw koppel. <u>A</u> : Aah oké. Ik richt mij op die drie jongens. En eh iemand anders richt zich op die mevrouw. En eh ik heb begrepen dat één van de doelen van mij is om die mevrouw te ontzorgen zodat zij zich meer op de Nederlandse taal kan richten. <u>N</u> : Ja. En weet jij dan ook de rol van die andere vrijwilliger? <u>A</u> : De rol van de vrijwilliger heb ik begrepen inmiddels, langzaamaan, is eh die mevrouw met de Nederlandse taal en haar een beetje wegwijs maken geloof ik in de ja, dingen... het invullen van formulieren et cetera.	Kennis van andere vrijwilliger en haar rol zonder besef dat dit zijn gekoppelde vrijwilliger is.	Frequentie informatie-uitwisseling
3.5	<u>N</u> : En hoe ben je erachter gekomen? <u>A</u> : Eigenlijk een beetje gaandeweg door eh door met eh met Ma. te spreken. Het is ook ter sprake gekomen tijdens een eh... tijdens een gesprek met Ward. Dat ook. Maar ik heb diegene	Geen ontmoeting en samenwerking met de gekoppelde vrijwilliger.	Frequentie informatie-uitwisseling

	nooit ontmoet. En er is nooit informatie-uitwisseling geweest, inhoudelijke informatie-uitwisseling geweest tussen mij en de andere persoon.		
3.6	<u>G:</u> Pas ben je bij een intervisiebijeenkomst geweest. Of niet? Van Ward hier. <u>A:</u> Ja. <u>G:</u> Vond je dat waardevol? <u>A:</u> Ja zeker. Ik vond dat eh ontzettend waardevol ook al is het alleen maar om andere mensen te zien en te horen wat andere mensen ehm... waar ze mee eh worstelen. Of worstelen... Waar ze tegenaan lopen. Worstelen klinkt dan zo zwaar. Waar ze tegenaan lopen. Dat vind ik wel fijn om eh en om ervaringen uit te wisselen. En ik heb ook een aantal tips gekregen die ik zou gaan toepassen. Dus wat dat betreft is het zeker nuttig.	Waardevol om andere vrijwilligers te ontmoeten, te horen waar ze tegenaan lopen en ervaringen uit te wisselen. Het is ook nuttig want hij heeft tips gekregen.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
3.7	<u>G:</u> Fijn. En je koppel; die was er niet? <u>A:</u> Ehm.. <u>G:</u> Omdat je zegt: "Ik weet het niet". Dan heb je hem misschien nog niet ontmoet. <u>A:</u> Eh misschien was ze er wel, maar ik heb haar niet... ik ben me niet bewust van wie het is.	Onbekend met gekoppelde vrijwilliger	Frequentie informatie-uitwisseling
3.8	<u>N:</u> Hoe zou je het vinden als zij er wel was geweest tijdens intervisie? <u>A:</u> Had ik wel nuttig gevonden want dan kon ze mij wat feedback geven omtrent die mevrouw. Laat ik het zo zeggen; ik ervaar het als een uitdaging om met die mevrouw te communiceren ehm. Zij heeft bepaalde verwachtingen. En ik zou wel eens met haar eh graag met haar willen spreken over eh ja hoe zij het ervaart met die mevrouw. En wat is haar ervaring en heeft zij tips voor mij met betrekking tot communicatie met die mevrouw. Ehm dus eh wat dat betreft zou dat wel handig zijn geweest	Nuttig als de gekoppelde vrijwilliger er is om ervaringen te delen en tips te krijgen in de dingen waar hij tegenaan loopt.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
3.9a	en ik eh ik zou mij nu, na aanleiding van dit gesprek, zal ik eh om informatie gaan vragen en gaan vragen of ik met haar in contact kan treden.	Door gesprek meerwaarde ingezien om contact te leggen met de gekoppelde vrijwilliger.	Sturing en zelforganisatie
3.9b	en ik eh ik zou mij nu, na aanleiding van dit gesprek, zal ik eh om informatie gaan vragen en gaan vragen of ik met haar in contact kan treden.	Door gesprek meerwaarde ingezien om contact te leggen met de gekoppelde vrijwilliger.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
3.10a	<u>N:</u> Maar waarom zou je dat doen? <u>A:</u> Waarom ik dit zou doen om in contact met haar te treden? Ik heb drie jongens die ik eh die	Redenen van contact leggen:	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

	ik ja die ik moet begeleiden, helpen, soort van coachen, soort van he en die mevrouw die is duidelijk aanwezig tijdens de sessies met die jongens en wellicht ehm en ik moet nog mijn ehm ja ik moet nog uitvinden hoe ik met die mevrouw moet communiceren. En wellicht heeft zij tips voor mij. Ik weet niet hoe lang zij bezig is met dat gezin, hoe lang zij aan dat gezin gelokeerd is. Dus stel dat zij eh wellicht heeft zij wat tips voor mij met betrekking tot de communicatie met die mevrouw. <u>N:</u> Gewoon even sparren... <u>A:</u> Ja even sparren inderdaad. Misschien heeft zij wat tips, misschien kan ze me nog wat op ideeën brengen. Eh ja en wellicht ehm heeft zij een betere band met die mevrouw dan ik he. Dat kan ik dan achterhalen. En wellicht kan zij mij dan helpen om mijn boodschappen aan die mevrouw over te brengen of beter over te brengen. Dus wat dat betreft, maar goed daar zou ik met haar moeten communiceren en praten om te kijken van: He, wat voor relatie heeft zij, hoe ervaart zij de communicatie met die mevrouw en kan zij mij helpen? Of kunnen wij elkaar helpen. <u>N:</u> Ja wel zinvol. <u>A:</u> Ja zeker.	- Tips over dingen waar hij tegenaan loopt - Nieuwe ideeën na sparren - Interventies op elkaar aan laten sluiten. - Elkaar helpen.	
3.10b	<u>N:</u> Maar waarom zou je dat doen? <u>A:</u> Waarom ik dit zou doen om in contact met haar te treden? Ik heb drie jongens die ik eh die ik ja die ik moet begeleiden, helpen, soort van coachen, soort van he en die mevrouw die is duidelijk aanwezig tijdens de sessies met die jongens en wellicht ehm en ik moet nog mijn ehm ja ik moet nog uitvinden hoe ik met die mevrouw moet communiceren. En wellicht heeft zij tips voor mij. Ik weet niet hoe lang zij bezig is met dat gezin, hoe lang zij aan dat gezin gelokeerd is. Dus stel dat zij eh wellicht heeft zij wat tips voor mij met betrekking tot de communicatie met die mevrouw. <u>N:</u> Gewoon even sparren... <u>A:</u> Ja even sparren inderdaad. Misschien heeft zij wat tips, misschien kan ze me nog wat op ideeën brengen. Eh ja en wellicht ehm heeft zij een betere band met die mevrouw dan ik he. Dat kan ik dan achterhalen. En wellicht kan zij mij dan helpen om mijn boodschappen aan die mevrouw over te brengen of beter over te brengen. Dus wat dat betreft, maar goed daar zou ik met haar moeten communiceren en praten om te kijken van: He, wat voor relatie heeft zij, hoe ervaart zij de communicatie met die mevrouw en kan zij mij helpen? Of kunnen wij elkaar helpen. <u>N:</u> Ja wel zinvol.	Redenen van contact leggen: - Tips over dingen waar hij tegenaan loopt - Nieuwe ideeën na sparren - Interventies op elkaar aan laten sluiten. - Elkaar helpen.	Behoefte aan informatie-uitwisseling

	A: Ja zeker.		
3.11	N: Vind je dat jij en je gekoppelde vrijwilliger meer informatie uit zouden moeten wisselen? A: Ik denk het wel. Ik denk eh ja ik het wel. Ik denk überhaupt. Ja, zeker. Nogmaals ervaringen die zij heeft en eh wellicht speelt er iets binnen het gezin waarvan zij het weet en ik niet.	Er moet meer informatie uitgewisseld worden met de gekoppelde vrijwilliger. Ervaringen delen, elkaar op de hoogte houden.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
3.12	Sowieso vind ik dat als er twee eh twee twee eh eh vrijwilligers ehm betrokken zijn bij één gezin dan vind ik wel dat je eh ja dat je informatie eh moet uitwisselen. Überhaupt, ook al is het maar één keer, met elkaar gesproken moet hebben en elkaar gezien moet hebben. Om eens even te kijken van: Speelt er wat? Is er iets wat ik moet weten of niet.	In ieder geval één keer elkaar ontmoeten.	Sturing en zelforganisatie
3.13	G: Als je kijkt naar ehm sturing vanuit dit project ehm zeg ik maar door Ward en Jorinde. Vind je dan dat dat meer initiatief moet komen of zijn als het gaat om samenwerking? A: Ehm Ja nou ja goed. Kijk, zeker als ik nu terugkijk naar het feit is dat er een andere taal ehm... dat we een iemand van <i>Taal doet meer</i> is en dat ik daar niet mee in contact ben gebracht, vanuit dat oogpunt, denk ik wel. Want wij constateren nu dat ik nooit in contact ben gebracht met die persoon. Ehm dat ik ook niet weet wie het is. Dus ja... En als we die constatering; dat is gewoon een feit. Dus ja, dan kunnen we eigenlijk alleen maar constateren van: Ja, eigenlijk moet je dan met elkaar in contact worden gebracht. Ehm en ook al werk je niet intensief samen, maar überhaupt één keer om kennis te hebben gemaakt en... G: Ja, van elkaars bestaan op de hoogte te zijn. A: Exact.	Niet op de hoogte gebracht van de gekoppelde vrijwilliger. Hij vindt dat je i.i.g. kennis met elkaar moet hebben. Dat moet meer aangestuurd worden vanuit de organisaties.	Sturing en zelforganisatie
3.14	N: Want Ward had dat wel eh had je daarvan wel op de hoogte gebracht toch? A: Ja hij heeft mij wel inderdaad op de hoogte gebracht. Hij heeft wel gezegd van: "Hé, er is iemand van <i>Taal doet meer</i> bij die mevrouw." Maar echt ons tweeën eh in contact brengen of eh de contactgegevens geven zodat ik dan wellicht initiatief neem of die ander initiatief neemt. Dat is nooit eh dat is nooit geweest.	Ward heeft wel benoemd dat er iemand van <i>Taal doet meer</i> is. Hij heeft hen niet met elkaar in contact gebracht of gegevens gegeven.	Sturing en zelforganisatie
3.15	N: Nee. En dat had je wel gewild? A: Ja. Met die kennis van nu ja. N: We hebben niks gezegd. Je hebt zelf die kennis eh omhoog gedaan. A: Eh ja eigenlijk wel.	Behoeft om met elkaar in contact te worden gebracht en de gegevens te krijgen.	Behoeft aan informatie-uitwisseling

	<u>G</u>: Je bent aan het denken gezet. <u>A</u>: Ja, ik ben aan het denken gezet ja.		
3.16	<u>G</u>: We hebben iets moois voor jou. Of je deze wil invullen. Je mag gewoon opschrijven wat in je opkomt als je dit woord (= informatie-uitwisseling) ziet. <u>A</u>: Eh ja. Ik denk, informatie-uitwisseling, het eerste wat ik schreef was: Kennis delen. Ehm het spreekt voor zich. Zij heeft kennis wat ik niet heb. Iemand anders kan kennis hebben die ik niet heb en andersom. En als je die deelt dan eh he... dan ja dan kan het eh kan het ehm dan kan het goed zijn. Toch?	Kennis delen is goed.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
3.17	<u>A</u>: Informatie-uitwisseling; ja, ook helpen voorbereiden. Eh, nogmaals. Als iemand kennis heeft die jij niet hebt en andersom, kan je met die kennis kun je gebruiken om om je voor te bereiden.	Helpen voorbereiden door de verkregen kennis.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
3.18	Ehm 'feedback', ehm. Dat je elkaar eh... Je kan informatie gebruiken om dan vervolgens aan de gang te gaan en vervolgens kan diegene jou dan feedback geven. <u>G</u>: Dat geldt ook voor zowel tips of tops? <u>A</u>: Ja, exact. <u>N</u>: Want ehm want dan kan de ander jouw feedback geven? Hoe zie je dat voor je? <u>A</u>: Nou stel ehm in het geval van eh van de familie waar ik naartoe ga... Stel dat ik met ehm met mijn eh partner eh van <i>Taal doet meer</i> ehm informatie uitwissel. Dan kan ik ermee aan de gang, ja vervolgens kan ik haar om feedback vragen van: "Joh, ehm heb je verbetering gemerkt?" <u>N</u>: En haar is dan moeder of is dat dan de vrijwilliger? <u>A</u>: Dat is dan de Taalvrijwilliger. Of zij verbetering ziet. En andersom. Als zij zegt van: "Joh, kunnen wij informatie uitwisselen?" Dan kan zij bij mij terecht van feedback van: "Joh, heb jij met die informatie ben ik aan de haal gegaan of ben ik aan de gang gegaan? En heb jij eh heb jij eh verbetering gezien of niet?" Zo zie ik dat. <u>G</u>: Misschien heeft zij ook wel ideeën voor je wat je nog zou kunnen doen. <u>A</u>: Exact.	Feedback; elkaar tips en tops geven en vragen: "Heb je verbetering gemerkt?" Ideeën krijgen.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
3.19	'Transparantie'; ja ik vind het wel vrij eh om gewoon überhaupt voor het feit dat er twee meerdere stakeholders, zo zal ik ze maar noemen, betrokken zijn bij een gezin, vind ik fijn om te weten wat er speelt en wie in welke hoedanigheid betrokken is bij dat gezin. Dat is gewoon fijn. <u>N</u>: En ook voor het gezin denk ik. <u>A</u>: Ja exact. Stel dat ze bij mij eh dat ze me ooit eens een vraag stellen van: "Joh, met die en	Transparantie; daardoor weten wat er speelt in het gezin. Betere aansluiting bij het gezin.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

	die gesproken...” Dat ik dan niet ineens van...		
3.20	<u>A:</u> Nou ‘communicatie’ van informatie-uitwisseling. Dat zorgt voor een eh voor een goede communicatie. Communicatie is voor mij eh ja informatie tot je nemen en daar vervolgens iets mee en vervolgens weer feedback. En ja, als je eh en als je informatie uitdeelt ehm kan dat proces op gang worden gezet en informatie tot je nemen. Informatie vervolgens iets mee doen en dan eh uiteindelijk het eindresultaat en dan wellicht met je spartpartner feedback vragen. Dat zorgt ook voor ‘helderheid’. Je weet waar je aan toe bent eh. Je weet wat je kunt verwachten van de ander en de ander weet wat wat die van jou kan verwachten.	Communicatie; informatie tot je nemen en daar iets mee doen. Helderheid; je weet dan wat je kunt verwachten van de ander.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
3.21	<u>A:</u> ‘Afstemming van doelen en targets’. Wij werken samen aan iets en dan is dat jouw pakkie en het is mijn pakkie, maar wellicht kun je afstemmen. Zeggen van: “Joh, mijn pakkie, in dit geval van Taal doet meer, eh is haar doel eh ervoor zorgen dat die mevrouw beter Nederlands gaat leren. En voor mij is dat ja dat die jongens op school het beter doen. Ja, dan kunnen we wellicht eh samen eh ja voorbereiden en afstemmen op elkaar van: “Joh, hoe doe jij dat, hoe doe ik dat.” Het komt eigenlijk weer een beetje op... <u>N:</u> Zodat het eigenlijk versterkt wordt; jullie handelingen. <u>A:</u> Ja. <u>N:</u> Dat je met z’n tweeën daar wel met hetzelfde doel daar bezig bent. <u>A:</u> Ja, dat je met hetzelfde doel daar bezig bent ja. Dus dat is het eigenlijk.	Afstemming van doelen en targets; beter activiteiten voorbereiden en afstemmen op elkaar.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
3.22	En elkaar ‘steunen’. Als je weet wie het is en informatie deelt met eh met alle stakeholders, Ward. Informatie deelt met eh Ma. van eh het buurtteam en informatie deelt met die eh de andere vrijwilliger. Eh dan kun je soms elkaar steunen bijvoorbeeld in de vorm van een sessie zoals die eh twee weken of vorige week georganiseerd is. Dan kun je elkaar steunen. Soms kan dat ontzettend nuttig eh nodig zijn.	Steunen; bijvoorbeeld bij een intervisiebijeenkomst	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
3.23	<u>G:</u> Hoe zou je dat voor je zien? Zeg maar om met die andere vrijwilliger in contact te eh komen/blijven. <u>A:</u> Nou, ik vind überhaupt zo’n sessie nuttig om informatie eh om met elkaar van informatie-uitwisseling, eh kennis delen eh vind ik wel erg nuttig.	Intervisie is nuttig om informatie en kennis uit te wisselen.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
3.24	Maar specifiek met mijn eh met de andere vrijwilliger ehm zou ik bijvoorbeeld hoe ik dat voor me zie is dat wij eh aan het begin eh kennismaken met elkaar ehm en ons aan elkaar voorstellen... <u>G:</u> Gewoon live? Voorstellen van... <u>A:</u> Ja, live of telefonisch. Liefst één keertje; wel fijn om één keertje elkaar in de ogen te hebben gekeken. En gewoon he, lijkt me wel leuk aan het begin. En dat je daarna eh elkaar	Eerst kennismaken met elkaar. Daarna elkaar op de hoogte houden. Bijvoorbeeld telefonisch of via intervisie.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

	gewoon informeert en op de hoogte houdt en zo nu en dan eh vraagt om support van de ander. En dat kan telefonisch of dat kan ook weer eh een kwartiertje of een half uurtje een sessie of een sessie hier of elders. Dat hoeft niet perse hier eh.		
3.25	<u>N:</u> En wat vind je van eh mail of ehm digitaal formulier of iets ehm digitaal? <u>A:</u> Digitaal kan ook. Digitaal kan zeker ook. Eh ja, waarom niet.	Digitale vorm is ook prima.	Communicatievorm
3.26	<u>G:</u> Heb je voorkeur voor een bepaalde vorm? <u>A:</u> Dat is afhankelijk van wat je wilt communiceren. Van wat je wilt delen. Als het iets heel, als het simpelweg een kwestie is van ja snel even wat informatie eh. Bijvoorbeeld zoals ik bijvoorbeeld vroeg van: "Joh, ehm stel ik vraag aan degene van een periodieke feedback van; hoe gaat het ermee? Dan kan dat wat mij betreft via de mail. Heb ik een worsteling met het één en ander en wil ik advies, dan dan zou ik het liever persoonlijk. Dat kan dat kan simpelweg een kwartiertje of een half uurtje op station Utrecht afspreken. Het hoeft niet hier.	Communicatievorm is afhankelijk van de boodschap. Periodieke informatie kan via de mail. Bij een worsteling of advies graag mondeling.	Communicatievorm
3.27	<u>A:</u> Ik denk wel dat eh soms de interactie, met elkaar praten, dan ja. Ik weet het niet. Het is gewoon, ik denk ja, misschien is het mijn eigen beeldvorming. Maar ik vind het prettig. Laat ik het zo zeggen. Zeker als het gaat om... Het gaat om mensen. We hebben het over mensen. En dan vind ik wel dat je eh ja soms met elkaar moet spreken en niet alles via de mail. Als het eh als het een snel q and a vraag-en-antwoord-sessie is of een makkelijke vraag, dan kan het via de mail. Maar wil je echt met elkaar sparren ehm en ook advies vragen dan vind ik wel dat je... dan vind ik het wel fijn dat je of telefonisch doet ehm of eh face-to-face.	Interactie fijn voor beeldvorming. Een makkelijke vraag kan via de mail. Wil je sparren en advies, dan telefonisch of een ontmoeting.	Communicatievorm
3.28	<u>N:</u> Hoe vaak zou dat dan ongeveer moeten; het bellen of... Wat zou voor jou fijn zijn? <u>A:</u> Dat is afhankelijk van de uitdagingen die je tegenkomt met het gezin. Zit je in een hele moeilijke situatie, kom je er niet uit ehm of of worstel je met het één en ander dan kan de frequentie ja, eens in de vier weken. Ehm maar aan de andere kan, als alles op rolletjes verloopt en je bent tevreden, ja dan kun je simpelweg via een mailtje van: "Hoi, hoe gaat het. Ja, alles gaat goed, prima." Nou dan dan hoeft het wat mij betreft niet maandelijks ofzo of eh.... Maar worstel je echt met het één het ander. Dan zou ik zeggen van: "Plan dan gewoon maandelijks..." <u>N:</u> Gewoon wanneer je het nodig hebt. <u>A:</u> Ja.	Afhankelijk van de uitdagingen die je tegenkomt. Wanneer je het nodig hebt.	Frequentie informatie-uitwisseling
3.29a	<u>N:</u> En vind je dat vanuit de organisatie daar ook een beetje zeg maar dat wel dat je er bewust van bent. Eh dat het eh kan de informatie uitwisselen. Dus... Of vind je dat het echt meer van wanneer jij inschat van: Het is nu nodig. Dan is het prima. <u>A:</u> Ehm eigenlijk een beetje van beide. Ik vind, zoals het nu gedaan is met Ward bijvoorbeeld.	Prettig om vast aanspreekpunt te hebben. Flexibiliteit is fijn; juist ook voor	Frequentie informatie-uitwisseling

	“Joh, ga aan de gang. Als je mij nodig hebt en zodra je mij nodig hebt, aarzel niet met mij contact op te nemen.” En ja, dat vind ik fijn. Ik eh je bent vrijwilliger. Ik eh heb naast mijn, naast dit heb ik een drukke baan en dan vind ik juist die flexibiliteit vind ik fijn en ik denk voor andere werkenden denk ik ook. Kan ik me voorstellen dat dat ook fijn is. En als je dan zeg maar aan een vast proces gaat houden van; dan en dan op dat moment onder die voorwaarden, dan moet je daar zijn om dan een gesprek te voeren. Dat wordt dan allemaal wel een beetje te intensief. Ja, het wordt een beetje inflexibel. Wat ik zo fijn vind aan dit en dat heb ik aangegeven. Toen ik begon is dat ik eh ja. Ik heb een baan en een baan vergt van mij dat ik flexibel ben eh en dan vind ik dit juist fijn. Het is vanaf het begin aangegeven: “Heb je support nodig of heb je vragen? Dan kun je bij die en die persoon terecht.” En vervolgens laten ze dat aan mij over om te bepalen van he heb ik support nodig of heb ik hulp nodig dan kan ik daar en daar terecht.	werkenden. Dan moet je niet vaste gespreksmomenten gaan inplannen. Dat is te intensief.	
3.29b	<u>N</u>: En vind je dat vanuit de organisatie daar ook een beetje zeg maar dat wel dat je er bewust van bent. Eh dat het eh kan de informatie uitwisselen. Dus... Of vind je dat het echt meer van wanneer jij inschat van: Het is nu nodig. Dan is het prima. <u>A</u>: Ehm eigenlijk een beetje van beide. Ik vind, zoals het nu gedaan is met Ward bijvoorbeeld. “Joh, ga aan de gang. Als je mij nodig hebt en zodra je mij nodig hebt, aarzel niet met mij contact op te nemen.” En ja, dat vind ik fijn. Ik eh je bent vrijwilliger. Ik eh heb naast mijn, naast dit heb ik een drukke baan en dan vind ik juist die flexibiliteit vind ik fijn en ik denk voor andere werkenden denk ik ook. Kan ik me voorstellen dat dat ook fijn is. En als je dan zeg maar aan een vast proces gaat houden van; dan en dan op dat moment onder die voorwaarden, dan moet je daar zijn om dan een gesprek te voeren. Dat wordt dan allemaal wel een beetje te intensief. Ja, het wordt een beetje inflexibel. Wat ik zo fijn vind aan dit en dat heb ik aangegeven. Toen ik begon is dat ik eh ja. Ik heb een baan en een baan vergt van mij dat ik flexibel ben eh en dan vind ik dit juist fijn. Het is vanaf het begin aangegeven: “Heb je support nodig of heb je vragen? Dan kun je bij die en die persoon terecht.” En vervolgens laten ze dat aan mij over om te bepalen van he heb ik support nodig of heb ik hulp nodig dan kan ik daar en daar terecht.	Prettig om vast aanspreekpunt te hebben. Flexibiliteit is fijn; juist ook voor werkenden. Dan moet je niet vaste gespreksmomenten gaan inplannen. Dat is te intensief.	Sturing en zelforganisatie
3.30	Ehm ja, zolang je maar weet bij wie je terecht kunt. Ehm ja, en dat is in dit geval moeten we dan constateren dat ik eh ja niet helemaal duidelijk was voor mij wat ik dan zeg maar bij de Taalcoach terecht kon, bij de andere vrijwilliger.	Onduidelijk bij welke taalvrijwilliger hij terecht kon voor support of hulp.	Sturing en zelforganisatie
3.31	<u>G</u>: Had je dat willen weten?	Gedacht dat het twee	Frequentie informatie-

	<u>A:</u> Ehm ja ja. En nogmaals, ik zeg wel dat het... Het is gezegd, maar het is niet expliciet gezegd van: "Dan en dan, je moet contact met eh met elkaar komen en je kunt bij elkaar terecht voor steun." Ik dacht dat het twee aparte, zoals het bij mij is binnengekomen, en wellicht is het aan mijzelf, ehm had ik begrepen van: Het zijn twee aparte projecten. Jullie hebben in principe niets met elkaar te maken. <u>N:</u> Gewoon individueel in het gezin. <u>A:</u> Ja klopt. Jij doet dat. Jij houd je bezig met die jongens en zij houdt zich bezig met eh moeder. Zo heb ik dat begrepen.	individuele vrijwilligers waren. Er is niet gezegd dat ze contact met elkaar moesten opnemen en bij elkaar terecht konden voor steun.	uitwisseling
3.32	<u>G:</u> We hadden nog: Wat is de ideale manier, maar dat vind jij bellen? <u>A:</u> Ehm ja een combinatie van bellen en een combinatie van eh van van eh elkaar ontmoeten en ook een combinatie van mailen of bellen of elkaar ontmoeten. En de... het onderscheid van bellen is gebruik heeft te maken met: Wil je advies en loop je echt tegen iets aan en waardoor je dan zeg maar echt met elkaar een gesprek met elkaar doet sparren. Wil je alleen puur, sec, informatie dan kun je gewoon de mail gebruiken. Wil je met elkaar sparren en advies dan kun je gewoon met elkaar, het zei face-to-face of het zei per telefoon, een gesprek.	Een combinatie van ontmoeten, mailen of bellen. Afhankelijk van de ernst van de vraag/situatie.	Communicatievorm

Bijlage 7.1: Uitgetypt koppelinterview H & N

G = Gerhilde Mulder
H = Geïnterviewde vrijwilliger
N = Geïnterviewde vrijwilliger

G: Wat is je leeftijd?

H: Euhm, 60.

G: Dank u.

N: Ik ben 23. Koppelinterview.

G: Haha ja dank je. Welke opleiding doet u of hebt u gevolgd.

H: Universitair biologie.

G: Ook docentschap?

H. Nee in de studie zat ook een, een enne vak die dat deed van pedagogiek en daarmee had je de bevoegdheid.

G: Oké. En jij?

N: Ik euh doe SPH en ik zit nu in het laatste jaar.

G: Ja, oké. De vraag van het werk is nog niet van toepassing.

N: Ja nee, nog niet van toepassing.

G: Hoe vaak heeft u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet?

H: Euh, we hebben 1 x keer maar dat..

N: Ja dat was..

H: Ja dat was 1x ik kwam aan en zij ging ofzo.

N: Ja.

H: Een keer op een dinsdag.

N: Per toeval was dat.

G: Heb je elkaar ook wel echt gezien of was het meer van euh

H: Niet gesproken.

N: Niet gesproken.

G: Oké. Dus nu is de eerste echte keer?

H: Ja..

G: Oké. Euhm, in hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op samenwerking?

H: Dat vind ik zwak.

G: Zwak?

H: Ja want ik heb een keer euhm bij die Ward.

G: Ja.

H: Heb ik gezegd dat het wel heel nuttig zou zijn. Maar ja, ja, daarbij komt dat ik euhm, niet zo geweldig ben met met computers enne met mailtjes enzo. Dus ik, ja, geef mij een telefoonnummer dan kunnen we gewoon contact maken, maar ja, dat kwam dan niet. Ik geloof wel dat er iets gebeurd was, dat ie, maar goed, ja, via unne, unne, hoe heet het, e-mailadres ja dat lukt niet zo makkelijk. Tenminste, ik heb dat euh

G: Dan is de drempel iets hoger?

H: Ja.

N: Want toen is het telefoonnummer niet euh, gegeven?

H: Nee dat heb ik nooit gehad. Dus ik heb begrepen, euhm, waarschijnlijk wel iets van euh euhm, via dat en dat.

N: Ja want hij vroeg wel laatst aan mij euhm is het goed als ik je telefoonnummer euhm geef aan

Harry. Ik zei: ja is prima. Hij had het er wel over gehad maar dan heeft ie t nog niet gedaan.

G: En hoe vind jij de samenwerking vanuit de organisaties? Wordt er op aangestuurd?

N: Nee, eigenlijk niet. Er worden wel intervisiebijeenkomsten gehouden waarop je elkaar dan kan zien. Maar voor de rest euhm, nee. Ik wist alleen dat ik samenwerkte met Ha. maar meer ook niet.

G: En heb je zelf ook actie ondernomen om euhm, met je vrijwilliger in contact te komen?

H: Ik niet

N: Ik ook niet.

H: Nee ik had ook het idee, he tis niet per se nodig. Maar ook euhm, ik heb wel als een gemis gevoeld. Maar, ik dacht aan, misschien komt het een volgende keer.

G: Ja.

H: Enne die euh, die bijeenkomst die nu weer gepland is, wanneer is dat, euh eind april?

N: Ja.

G: Maart toch?

N: Nee,

H: Nee nu is het eind maart.

G: O ja dat is waar.

H: Eind april. Dan is het weer.

G: Levert het wat op zo'n bijeenkomst?

H: Ja, maar het zou beter aangestuurd moeten worden.

N: Ja. Ik heb zelf ook niet contact ondernomen. Ook met studie en drukte en het liep allemaal wel in het gezin dus. Ja, ja.

G: Helder. We hebben, ik heb hier de vraag, hoe zijn jullie te weten gekomen dat je een koppel bent?

H: Ik hoorde het van euh van de euh organisatie waar mijn euh.

G: *Taal doet meer?*

H: *Taal doet meer*, van mijn clubje zeg maar, dat euh, dat euhm *Handjehelpen* ook in dat gezin was. Dus toen had, toen wist ik euh, dat ik een, euh unne koppelgenoot had. Enne, ik weet van R., daar waar ik kom, dat iedere vrijdagmiddag jij er bent?

N: Klopt.

G: Ja.

H: Dus euh hij heeft het wel eens over jou. Dat het leuk is en dat jij met, met met, naar het park gaat en zo. Hij is er wel enthousiast over.

G: leuk!

H: Dus vandaar dat ik het wist. En dat ik ook wist dat het functioneerde.

G: Ja, oké.

N: Voor jou hetzelfde?

H: heeft hij het over mij?

N: nou nee, maar ik heb er wel naar gevraagd en hij was er ook heel enthousiast over.

H: Ah!

N: Enne, enne, ja fijne gesprekken voornamelijk, vooral begreep ik. Enne, hij had veel gereisd en u ook en wel raakvlakken. Hij was ook hele enthousiast.

H: Nou mooi.

N: Ja, ja.

G: En hoe wist jij van zijn bestaan af?

N: Ja Ward had het wel aan het begin euh gezegd tegen mij. Dus ik wist wel van Ha., en toen we elkaar dus per toeval ontmoetten en elkaar een hand gaven dacht ik, heej dat is vast m'n gekoppelde ja, m'n koppeling.

G: Ja. En, en weten jullie elkaars rol in het gezin?

H: Ja. Die is heel open he voor mij. Ik ben taalcoach, euh taalcoach voor hem en het is, dat weet hij ook, problematisch gezin met medische problemen. En waardoor er ook een heel gat is geweest he rond kerst enzo. Ja, dus ja, een tijdlang was tie toen ziek om daadwerkelijk er te zijn. En ja, euhm, die taalcoach is heel open. Het is aanvankelijk van de behoefte van degene die euh die je coacht he.

G: Ja.

H: In het begin heb ik, ja hebben we af en toe een boek gepakt. Hij heeft wat van die boeken nog van de inburgeringscursus enzo. Hebben we lesjes uit die boeken behandeld. Maar de laatste vier, vijf keer zitten we gewoon te kletsen. Wat ook een ontzettende waarde heeft want euh.

G: Is ook met taal bezig natuurlijk.

H: Ja, en dan zit ik hem wel af en toe leraar-achtig te corrigeren. Maar, hij zegt dat hij er heel veel aan heeft. Enne, zijn vrouw ook.

N: Die zit er dan ook bij?

H: Nee. Een keer zat ze er bij enne, het is beter als ze er niet bij zit.

N: Ja.

H: Want dan neemt zij het over en dan ben ik weer niet met hem bezig. Enne, het is euh, dus, dus, mijn taak daar is, ja, kijk, het is, er zijn geen verplichtingen he in de zin van werken naar een inburgeringsexamen ofzo. Dus dat is niet aan de orde. Dus, euh, ik, ik, lul met die man anderhalf uur lang, vijf kwartier. En over alles en nog wat. Enne, en, dat praten, ja, dat verbetert hem in zijn talenkennis. Ik heb ook sterk het idee dat als hij niet met die ziekte zulke problemen had en hij zou in een werksituatie zitten met Hollandssprekende medewerkers, en hij zal met die mensen samenwerken met die mensen, veel in kantines zitten enzo, dat hij binnen de kortste keren zo was. Dat gevoel heb ik wel.

N: Ja. Hij is wel

H: Hij is heel geïsoleerd.

G: Ja, door omstandigheden.

H: Ja.

N: Volgens mij heeft hij ook echt wel een intelligentie en wel dat ie snel dingen oppikt. Heb ik wel het idee.

H: Ja, ja.

G: Wat is jouw rol in het gezin?

N: Ik ben er dan voor A. Die heeft een algehele ontwikkelingsachterstand. En ik ben er dan om met hem te spelen. Spelenderwijs aan z'n taal en spraak te werken en grove en fijne motoriek.

G: Aha.

N: Ja.

G: En wist jij dat, dat euh

H: Ja, niet specifiek met. Ik wist dat jij daar hielp en ik weet ondertussen ook dat ie, dat hij gaat naar die school he met het busje. Naar een school voor een achterstand. En dat wist ik ook. Allemaal afgeleid van opmerkingen enzo. En, maar goed, dat jij, dat jij op grove en fijne motoriek en, en, beetje taal moet ontwikkelen, en binnenkort ook moet gaan tellen en dat soort dingen, ja goed. Dat lijkt me, ja dat hoort bij die leeftijd.

N: Ja, ja.

H: Ben je daar ook mee bezig?

N: met tellen ook?

H: Tellen en rekenen enzo ook beetje?

N: Euhm we zijn wel, we hebben we tijdje geleden met vader erbij cijfers, de 8 en de 3 en de 1. Maar het is ook vooral, euhm, ik praat heel veel met hem tijdens het spelen, en euhm, ja ook euh, door te praten wil ik hem ook dingen leren. Maar ook het samenspelen, heel veel, heel veel onderliggende doelen eigenlijk euh.

H: Ja. Toen hij vrij had was ik er op dinsdag. Er was studiedag, met de docenten. Dus toen was ie thuis. En dat kwam, ja kwam toen ook spelen er bij en had ie wat muntjes en die was ie ook aan het tellen.

N: Oooo ja.

H: De 1, de 6 de 12.

N: Ja hij is er wel mee bezig. In de lift op de 4 drukken.

H: Ja daar is hij wel mee bezig.

N: Volgens mij zijn de ouders daar ook mee bezig.

H: Ja.

G: En nu zijn we bij de ervaringen aangekomen. Welke manier dragen de thema – en intervisiebijeenkomsten bij aan die informatie-uitwisseling met je gekoppelde vrijwilliger?

N: Ja.

G: Ik ben even vergeten hoe die informatie-uitwisseling. Euhm, ik heb, we bedoelen daarmee gewoon zeg maar, de, de basis. Stel je voor, moeder ligt in het ziekenhuis als je aankomt en dat je dat ff terugkoppelt aan je gekoppelde vrijwilliger zodat die op de hoogte is. Dat soort dingen.

H: Dat is er niet dus he. Alleen, wij hebben tot nu toe geen koppeling in die zin dat elkaar informeren.

N: Ja.

G: Nee. Maar dragen de intervisie en themabijeenkomsten daaraan bij denk je?

H: Welke is die thema? Wat, wat Ward gehad heeft?

G: Die helemaal, die intervisie, die heb, die doet Ward ook. Maar je hebt ook thema's als Wat is armoede, helemaal aan het begin.

H: Nee die heb ik niet gevolgd.

G: Oké. Ja.

H: En, ja ik weet het dus niet he. Ik was een keer hier toen was het jammer dat jij er niet was en dat was zo'n, dat was niet thema-avond, het was gewoon.

G: Intervisie.

H: Intervisie en dat de koppels elkaar leren kennen en uitwisselingen en eventueel ook hand- euh- reikingen. En, dat was op zich de moeite waard om dan deze club te leren kennen. Maar omdat jij er niet was, ja, was het ook weer, had het ook niet hoeven te gebeuren. Maar het was niet weg.

N: Ja.

G: Want heeft het meerwaarde denkt u?

H: Ja ik denk het wel want als wij uitwisselen, bijvoorbeeld wat ik al een keer zei, zo van euh, moeten we niet gemeenschappelijke strategieën hebben om, om, euh, ja, dat dat ie toch meer euh, euhm, beseft dat ontzettend waardevol om naar Klokhuis te kijken, om naar Sesamstraat te kijken. He, ook voor hem. Dat zijn, programma's die hoog staan, dat is gewoon waar. Enne, ja, weet niet wat er is. Maar, ,het is gewoon, logisch ook, beetje het prinsje van het huis he.

G: Ja ik hoorde het.

H: En, en die wint het en die zit toch liever te, te, te rommelen met zo'n playmobile ofzo, en, ja, kijk, ik kan niet zeggen van, kom op dat gaat even de kast in en we gaan tv kijken. En ik kan dat ook niet tegen vader doen. Maar als zij dat dan benadrukken van, kijk eens naar Jeugdjournaal en...

N: Ja dat zou waardevol zijn.

H: Ja, als ze dat allebei doen dan is dat beter denk ik, komt beter aan. En, en, en, dat, dat blijft voor mij een punt van kritiek naar, naar de vader toe. Van joh, je hebt, ik kom er dan 1 uur in de week, 1,5 uur, en jij, maar er zit veel meer in als je, als je, gewoon, daaraan, daar dan naar luistert. Maar dat is heel moeilijk want hij euh, ja, euh, het jochie is het prinsje he.

N: Ja. Ik merk wel dat vader nu wel de laatste tijd beter zijn grenzen aangeeft met hem. Alleen is hij nog steeds inderdaad hun oogappel en euh, vooral. Vooral van vader. Moeder die kan wel heel.

H: die kan wel optreden.

N: Ja, ja.

H: Ja.

N: Ja.

G: Wat denk jij, heeft het meerwaarde om euh.

N: Ja ik denk wel dat daardoor juist ook inderdaad euh, dingen beter, onze handelingen beter op elkaar aansluiten. En Ward die vertelde zelf ook nog dat jij tijdens intervisie had gezegd dat vader angstig was om naar buiten te gaan. En dat wist ik niet. En jij zou ook hebben gezegd ofzo dat misschien wel goed was als hij dan met A. en mij naar buiten zou gaan. Enne, doordat ik dat wist toen was ik daar ook alert op en vader die bood dat dus tijdje geleden aan. Van, zal ik anders keer mee gaan? Dus ik kon het meteen oppikken doordat jij

H: Dat gezegd had.

N: Ja. Dus hij is ook keer mee geweest naar buiten.

H: Maar dat is beetje mislukt? Moest je toen niet snel weer terug?

N: Nou hij is wel ruim een uur buiten geweest.

H: O!

N: Op gegeven moment zei hij wel ik moet terug

H: Irriteren en dan krijgt ie vlekken en zo.

N: Toen zijn we naar binnen gegaan. Maar we zijn echt lang buiten geweest.

H: Ja.

N: Dus ja, dat soort dingen. Dan pik je ook sneller signalen op doordat je dan bewust bent gemaakt.

H: Ja, ja. Jajaja. Het was dus een voorbeeld.

G: Ja, een mooi voorbeeld.

H: Goed opnemen he.

G: Haha ja zal ik doen. Hoop dat ie 't doet straks.

N: Maar dan moet je wel inderdaad wel euh de gelegenheid hebben om elkaar te spreken. Ja.

H: Ja, ja.

G: Als ik, heb ik, Is de behoefte om elkaar vaker te zien of te spreken? Nou op z'n minst als je, als je een idee hebt he. Dus niet dwangmatig iedere maand even een telefoontje, maar als je een idee hebt of je zegt van nah, ik blijf hier m'n hoofd tegen stoten dat je dan even uitwisselt. Dat lijkt me goed.

N: Ja.

H: Ja.

G: Jij dan?

N: Ja mij lijkt het zelf heel nuttig. Moet inderdaad, het moet niet te belastend zijn omdat ik, nu op dit moment ook best wel euh druk heb. Maar inderdaad, als er gewoon iets is of euh, of ik heb een idee, of jij hebt een idee om dan even te delen. En dan euh, ja, dat zou wel fijn zijn.

H: Zet je dat voort dat met hem naar buiten gaan of ligt dat nou weer stil even?

N: Ja.

H: Lukte het niet de laatste keer?

N: Hij zei ook dat het met de temperatuur te maken had. En de laatste keer was het ook best wel koud en zo, enne, dus, ik denk ook als het meer voorjaar wordt dat het dan beter is. Ja.

N: Ja dan komt ie ook uit z'n isolement natuurlijk.

H: Ja. En roken doet ie ook, op het balkon.

N: Ja, ja.

H: En, ja, goed, euh, ik, het is, het is een heel vaak medisch probleem he. Euh, het, artsen weten niet goed wat er aan de hand is. En euh, ja, jullie vegen dat weg, kijk, hij, die man is als ik kom, dan is het nog wel eens dat ie moet verzitten van euh pijnen enzo, maar als hij het naar z'n zin heeft,

N: Ja een hele andere uitstraling.

H: Ja, dan heeft ie, ja. Dan is, alsof het niet is he. En als we aan het kletsen raken, en hij zit in z'n element, hij kan het over dingen over iets vertellen, wat ie, dan, dan denk ik.

N: een hele andere houding.

H: Waar is die handicap?

G: O.

H: Dit is misschien ook een beetje psychisch bij die man.

N: Mm.

H: Daarvoor ben ik geen, moet ik voorzichtig mee zijn. Maar ik zeg het ook gewoon, goh euh, ik kwam aan en toen was het echt oepf, moeizaam en we hebben een uur echt een uur zitten praten en je was enthousiast en ik zag niet dat je pijn had of moest verzitten. Dat bekend ie dan ook. Dan ben ik ontspannen ofzo. Hij weet het niet, maar dan help ik hem een beetje.

N: En afleiding misschien.

H: Ja. Ja. Nou ja goed, psychisch.

G: Ja, dat zou natuurlijk ook wel invloed op kunnen hebben. Misschien is het niet geheel psychisch, maar. Ja.

H: Ja.

G: Ja. Waar liggen jullie behoeftes als het gaat om sturing vanuit de organisaties?

H: Euhm, nou ja, kijk ik heb 30 jaar in het onderwijs gezeten dus ik euh, weliswaar niet in taal

onderwijs, maar ik euh. En ik weet, ik weet dat ik van Taal doet meer, die hebben een euh, een inloop openmiddag op op euh, universi, euh hoe heet het de bibliotheek.

G: Oh.

H: Als ik contact wil hebben dan kan ik daar heen op dondermiddag.

G: Oké, dat is fijn.

H: Dan is daar een loket. Daar kan ik ook boeken krijgen. Dus ik weet dat het er is maar ik heb die behoefte niet. Gekoppeld aan R. denk ik van euh, dat gaat wel goed. Ik euh, ik gewoon klets met 'm. Gewoon een uur. En als het vast loopt dan pakken we een boek en euh, dat, ja, dat zijn een beetje, ja dat is dan een beetje schools: een verhaaltje met woorden, met, met opdrachtjes en alles en dan noem ik alles en dan leest hij een stukje en zo. Maar geloof dat ie euh, ook meer het leuke vindt en ik denk zelfs dat het ook hem verder helpt dus gewoon kletsen.

G: Ja. Mooi. En, en vanuit Ward heb je niet meer sturing nodig? Of van Jorinde?

H: Van Jorinde, ja dat is iemand van *Taal doet meer*?

G: Ja.

H: Nou ja, euh, het loopt gewoon. Ik, euh, er is ook, maar die heeft ook meer een coördinerende functie, dat is iemand euh, die af en toe contact houdt met mij van hoe gaat het met? Het gaat goed. Ik, 't is, het idee is ook dat ik dit tot de zomer doe. En, dan heb ik een heel jaar met hem gewerkt.

G: Dat is fijn dan.

N: Tot welke maand?

H: Ja, moeten we dat afstemmen? Ik heb euh, ik, ik denk zelf aan juni toch, eind juni half juli. En euh, kijk, van Taal doet meer begrijp ik: je bent een half jaar gekoppeld aan iemand. Een half jaar.

G: Oké.

H: En, en, ja dan kijk je of je weer een half jaar. En ik euh, ik heb nu met euhm, met Jorinde geloof ik, heb ik gezegd, nou ik maak tot aan de zomer blijf ik bij hun. En ja, goed dat is de strategie van Taal doet meer he. En dat is misschien iemand anders in het gezin komt dat het ook

G: Frisse wind.

H: Op een gegeven moment raak je ook uitgepraat misschien. En euh, om bevindingen, kijk, als R. gewoon euh, ja kijk als hij toch niks oppikt van euh doet dat eens en doe dat ook eens, net zoals kijk eens naar Sesamstraat en dat soort programma's dan kun je ook zeggen dan van nou, euhm, dat is misschien beter hier niet zo vruchtbaar is.

G: Ja precies.

H: ik weet het niet. Maar ik wil, ik wil, ik wil gewoon na de zomer, na de zomervakantie, gewoon misschien een ander, een andere coach, coach bij een ander zijn.

G: Oh ja.

H: Dat heb ik gevraagd. En jij stopt ook van de zomer?

N: Ja dan is ook mijn studie klaar en dan, ja. Ja. En vanuit Handjehelpen vind ik wel dat, er is gewoon gelegenheid als je vragen hebt ofzo, of dan kan je altijd terecht dus dat vind ik wel heel goed. En dat, dat weet ik ook. Alleen met samenwerking mag er van mij wel meer euhm, euhm, sturing meer zichtbaar zijn. Vind ik wel dat, dat je ook weet van het kan of geen druk er achter maar euhm dat het meer in je bewustzijn is ofzo.

H: De, de

N: Nee maar ook voor onze samenwerking dat het meer bewust is van van euh dat de organisatie d'r ook wat euhm, euh dichter op zit zeg maar. Om tot samenwerking te komen.

H: Ja ja.

N: Ja het kan heel snel zo z'n gang gaan en het gaat wel prima. Terwijl het juist ook goed is om ook eventjes, ja, elkaars

N: Ja. Ik denk meer in het bewustzijn of euh, ja.

H: Ja, ja. Ja dat is allemaal wat nu niet aanwezig is he. We hebben het over wat ..

G: Hopen dat het straks euh het wel aanwezig is.

H: Ja.

G: We hebben nog vraagje voor jullie. Willen jullie even hier opschrijven waar je aan denkt als je dit woord ziet. Heb jij stiften bij je?

N: Ja.

G: Dus gewoon de eerste dingen die in je opkomen, dat je die even noteert, bijvoorbeeld hoe de ideale samenwerking er uit zou zien met, met je koppel.

N: Welke kleur haha.

H: Moet je hier, moe tje dan. Nee. Informatie-uitwisseling. Dan moe tik zeggen wat me dan te binnen schiet.

G: Ja gewoon even opschrijven. Je mag in ieder geval niet uitwisselen, heel schools.

H: Ik mag niet afkijken bedoel je.

G: Haha neeee. Anders zetten we de koektrommel er tussen.

N: Ja. Is 't ie allang gestopt?

G: Nee, net even. Euhm.

H: IK heb alleen de knelpunten. Er wordt iets gesignaleerd heeft de ander dezelfde ervaring? Dat kun je bij een informatie-uitwisseling. En tips, hoe tot verbetering te komen.

G: Mooi!

H: Dus ik, euh, doe niet alleen maar die euh wat zij doet. Maar euhm

G: Oh dat is prima want dit zijn hele zinvolle dingen.

N: Ff kijken hoor. Oh ja, dus tijdens, tijdens, daarmee bedoel je dus dat als we gesprek hebben, dat je dan kan bespreken je signalen en euh, ja.

G: En dat je mekaar tips kan geven.

N: Ja.

H: Dit ervaren we allebei.

N: Ja.

H: Ja. Maar, euhm, ja oke dit is het. Nou dan dat is jammer even.

N: Ja, ik had kennis en ervaringen delen. En daarvoor versterking van interventies kan je nieuwe inzichten geven, maar om meer toe te komen is wel organisatie nodig. Er moet wel iets gebeuren.

H: Ja, jullie zitten in die wereld he. Ja.

N: Ja.

H: Nee, ja is prima, goed.

N: En euh, euhm, ja bellen, mailen of in een word documentje ofzo dat je even iets neer zet.

H: Tekst en dan even

N: Ja en dat de ander daar dan eventueel op voort kan, dat je dat dan even doorstuurt naar elkaar. Dat zou euh, zou de opties kunnen zijn.

H: Ja.

G: Ja. En wat zouden jullie voor jezelf, euhm, de perfecte manier vinden om dit te doen? De dingen die je hebt opgeschreven.

H: Ja. Euh, ja ik, ik euh, ja ik ben euh, van de oude stempel, gewoon bellen. En dat is, en als dat gekoppeld is van, dan heb ik wel van: moet je even dit lezen, een documentje opsturen. Primair gewoon bellen. Ik was er vanmiddag en het zat niet goed of hartstikke leuk of dat soort dingen dat lijkt mij

G: En, en hoe ziet u dat voor u? Elke week of eens in de maand?

H: Neuh, gewoon euh

G: Hoe het uitkomt?

H: Ja, als het uitkomt, maar dan misschien toch wel euh, iets van euh, een keer per maand of zes weken.

G: Dat er wel iets een structuur in zit.

H: Ja.

N: Ja.

G: En jij?

N: Euhm, ik vind bellen, vind ik ook wel interessant want dan kan je ook doorvragen en even gesprekje. En, zelf vind ik, euhm, een word document dan is het ook ergens op een plek en dan type ik het gewoon snel even en dan euh, euhm, ja. Dan, dat is dat heeft ook met snelheid te maken denk ik. Maar met mailen vind ik zelf euhm, dat kan je het niet goed bewaren of dan is overal een gedeelte

ofzo.

H: Ja, ja.

G: Ja, en dan met vertrouwelijkheid van de info. Als je mailt dan is het ergens op hebt web.

N: Ja. Hu uh.

G: Jij zegt digitaal en u zegt mondeling.

N: Bellen vind ik ook euh, ja.

G: Prima.

N: Ja is ook goed om elkaar wel te horen.

H: Specifiek voor dit geval he. Ik kan me voorstellen dat je een koppel bent met iemand anders die, die, die heel graag een, weet ik veel, een examen wil doen. Want je hebt ook euh, A en B examens in die taal. Dus dan, dan moet je specifiek werken en heb je ook examenmateriaal nodig en dan, dan, dan gaat het om iets anders.

G: Ja. Maar dat geldt ook voor u en jullie.

H: Deze situatie, zijn die er veel trouwens? Taalcoaches die dan tegelijkertijd ook een hulpje in de gezinnen hebben?

G: Tien gezinnen hebben dat. Tien gezinnen en tien van *Handjehelpen*.

H: *Handjehelpen* er naast. En die taalcoaches zijn allemaal van *Taal doet meer*?

G: Ja.

H: Via Jorinde. Jorinde kennen jullie ook?

G: Ja die kennen wij.

H: Dat is dit jaar pas gestart?

G: Euh, vorig jaar januari.

H: Ja.

G: Ja, een groot jaar is het nu. Ja.

H: Zijn die, zijn euh, hoe noemen ze jou? Ik ben taalcoach?

N: Ik ben

H: Handjehelper

N: Haha ja, opvoedondersteuner

H: En zijn die makkelijk te vinden of niet?

G: Ja we hebben heel veel vrijwilligers en stagiaires. Maar vooral stagiaires. Dus.

N: Ja.

H: Veel die het voor hun studiepunten doen?

N: Ja..

G: Ja voor vrije studieruimte.

H: Krijg je er punten voor?

G, N: Ja.

H: Dat is allemaal niet fout.

G: Zeker. Hoe vinden, hoe vinden jullie het om elkaar nu zo te ontmoeten?

H: Ja leuk. Leuk. Moeite waard.

N: Ja zeker. Ik heb nu ook een hoofd bij en gewoon, ik vind het leuk om jouw ervaringen te horen of, ik hoor weer andere dingen ofzo.

H: Ja. Is wel euh belangrijk.

G: Zou je nog eens een keer in eigen woorden kunnen samenvatten wat je, euh, denkt of vindt van de informatie-uitwisseling? Waar we het heel de tijd over hebben gehad, hoe zou je dat samenvatten?

H: die was er niet dus,

G: Nee.

H: Heel nadrukkelijk. En euh, het is goed dat je wel komt, en dat dat blijkt uit het feit dat er enthousiasme is om dit te doen. Maar het is, het is vaak is het ook belangrijk he, euh, zij, Na. met A. bezig, en euhm, dat zij van mij hoort dat euh die euh, ja goed dat die euh Ward toch moeite heeft om, om, om bijvoorbeeld naar bijvoorbeeld naar Hollandse programma's te kijken die zo ontzettend waardevol zijn in zijn taalontwikkeling. Om maar wat te noemen.

G: Ja dat is wel waardevol dat je dat van elkaar weet. En jij?

N: Ja. Euhm wat was de vraag nou?

G: OF je kan samenvatten wat je denkt of vindt van dit nare woord.

N: Haha.

G: Voor mij.

N: Euhm

H: Welke is naar woord? Welke knelpunten? Oh, vanwege je euh euh euh ja.

G: Ja.

N: Ik euhm, ik vind, ik vind dat zeker wat ik net al zei ik vind het hartstikke waardevol omdat je. Ik hoor gewoon andere dingen en dat psychische van vader ofzo dat vind ik dan ook heel interessant om te horen en, en naja gewoon. Ik vind het heel waardevol als die informatie-uitwisseling plaatsvindt. Maar het is wel jammer dat het nu nog niet euh echt gebeurd. Ja.

G: Oké. Euhm. Dank jullie wel. Ik zet eventjes dit ding uit.

Bijlage 7.2: Geschrappt koppelinterview H & N

G = Gerhilde Mulder
H = Geïnterviewde vrijwilliger
N = Geïnterviewde vrijwilliger

G: Hoe vaak heeft u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet?

H: Euh, we hebben 1 x keer maar dat..

H: Ja dat was 1x ik kwam aan en zij ging ofzo.

N: Ja.

N: Per toeval was dat.

G: Oké. Euhm, in hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op samenwerking?

H: Dat vind ik zwak.

G: Zwak?

H: Ja want ik heb een keer euhm bij die Ward.

G: Ja.

H: Heb ik gezegd dat het wel heel nuttig zou zijn. Maar ja, ja, daarbij komt dat ik euhm, niet zo geweldig ben met met computers enne met mailtjes enzo. Dus ik, ja, geef mij een telefoonnummer dan kunnen we gewoon contact maken, maar ja, dat kwam dan niet. Ik geloof wel dat er iets gebeurd was, dat ie, maar goed, ja, via unne, unne, hoe heet het, e-mailadres ja dat lukt niet zo makkelijk. Tenminste, ik heb dat euh

G: Dan is de drempel iets hoger?

H: Ja.

N: Want toen is het telefoonnummer niet euh, gegeven?

H: Nee dat heb ik nooit gehad. Dus ik heb begrepen, euhm, waarschijnlijk wel iets van euh euhm, via dat en dat.

N: Ja want hij vroeg wel laatst aan mij euhm is het goed als ik je telefoonnummer euhm geef aan Harry. Ik zei: ja is prima. Hij had het er wel over gehad maar dan heeft ie t nog niet gedaan.

G: En hoe vind jij de samenwerking vanuit de organisaties? Wordt er op aangestuurd?

N: Nee, eigenlijk niet. Er worden wel intervisiebijeenkomsten gehouden waarop je elkaar dan kan zien. Maar voor de rest euhm, nee. Ik wist alleen dat ik samenwerkte met Ha. maar meer ook niet.

G: En heb je zelf ook actie ondernomen om euhm, met je vrijwilliger in contact te komen?

H: Ik niet

N: Ik ook niet.

H: Nee ik had ook het idee, he tis niet per se nodig. Maar ook euhm, ik heb wel als een gemis gevoeld. Maar, ik dacht aan, misschien komt het een volgende keer.

G: Levert het wat op zo'n bijeenkomst?

H: Ja, maar het zou beter aangestuurd moeten worden.

N: Ja. Ik heb zelf ook niet contact ondernomen. Ook met studie en drukte en het liep allemaal wel in het gezin dus. Ja, ja.

G: We hebben, ik heb hier de vraag, hoe zijn jullie te weten gekomen dat je een koppel bent?

H: Ik hoorde het van euh van de euh organisatie waar mijn euh. *Taal doet meer*, van mijn clubje zeg maar, dat euh, dat euhm *Handjehelpen* ook in dat gezin was. Dus toen had, toen wist ik euh, dat ik een, euh unne koppelgenoot had. Enne, ik weet van R., daar waar ik kom, dat iedere vrijdagmiddag jij er bent?

G: En hoe wist jij van zijn bestaan af?

N: Ja Ward had het wel aan het begin euh gezegd tegen mij. Dus ik wist wel van Ha., en toen we elkaar dus per toeval ontmoetten en elkaar een hand gaven dacht ik, heej dat is vast m'n gekoppelde

ja, m'n koppeling.

G: Ja. En, en weten jullie elkaars rol in het gezin?

H: Ja. Die is heel open he voor mij. Ik ben taalcoach, euh taalcoach voor hem en het is, dat weet hij ook, problematisch gezin met medische problemen. En waardoor er ook een heel gat is geweest he rond kerst enzo. Ja, dus ja, een tijdlang was tie toen ziek om daadwerkelijk er te zijn. En ja, euhm, die taalcoach is heel open. Het is aanvankelijk van de behoefte van degene die euh die je coacht he.

H: Want dan neemt zij het over en dan ben ik weer niet met hem bezig. Enne, het is euh, dus, dus, mijn taak daar is, ja, kijk, het is, er zijn geen verplichtingen he in de zin van werken naar een inburgeringsexamen ofzo. Dus dat is niet aan de orde. Dus, euh, ik, ik, lul met die man anderhalf uur lang, vijf kwartier. En over alles en nog wat. Enne, en, dat praten, ja, dat verbetert hem in zijn talenkennis. Ik heb ook sterk het idee dat als hij niet met die ziekte zulke problemen had en hij zou in een werksituatie zitten met Hollandssprekende medewerkers, en hij zal met die mensen samenwerken met die mensen, veel in kantines zitten enzo, dat hij binnen de kortste keren zo was. Dat gevoel heb ik wel. Hij is heel geïsoleerd.

G: En wist jij dat, dat euh

H: Ja, niet specifiek met. Ik wist dat jij daar hielp en ik weet ondertussen ook dat ie, dat hij gaat naar die school he met het busje. Naar een school voor een achterstand. En dat wist ik ook. Allemaal afgeleid van opmerkingen enzo. En, maar goed, dat jij, dat jij op grove en fijne motoriek en, en, beetje taal moet ontwikkelen, en binnenkort ook moet gaan tellen en dat soort dingen, ja goed. Dat lijkt me, ja dat hoort bij die leeftijd.

G: En nu zijn we bij de ervaringen aangekomen. Welke manier dragen de thema – en intervisiebijeenkomsten bij aan die informatie-uitwisseling met je gekoppelde vrijwilliger?

G: Ik ben even vergeten hoe die informatie-uitwisseling. Euhm, ik heb, we bedoelen daarmee gewoon zeg maar, de, de basis. Stel je voor, moeder ligt in het ziekenhuis als je aankomt en dat je dat ff terugkoppelt aan je gekoppelde vrijwilliger zodat die op de hoogte is. Dat soort dingen.

H: Dat is er niet dus he. Alleen, wij hebben tot nu toe geen koppeling in die zin dat elkaar informeren.

G: Nee. Maar dragen de intervisie en themabijeenkomsten daaraan bij denk je? Die helemaal, die intervisie, die heb, die doet Ward ook. Maar je hebt ook thema's als Wat is armoede, helemaal aan het begin.

H: Nee die heb ik niet gevolgd.

H: Intervisie en dat de koppels elkaar leren kennen en uitwisselingen en eventueel ook hand- euh- reikingen. En, dat was op zich de moeite waard om dan deze club te leren kennen. Maar omdat jij er niet was, ja, was het ook weer, had het ook niet hoeven te gebeuren. Maar het was niet weg.

G: Want heeft het meerwaarde denkt u?

H: Ja ik denk het wel want als wij uitwisselen, bijvoorbeeld wat ik al een keer zei, zo van euh, moeten we niet gemeenschappelijke strategieën hebben om, om, euh, ja, dat dat ie toch meer euh, euhm, beseft dat ontzettend waardevol om naar Klokhuis te kijken, om naar Sesamstraat te kijken. He, ook voor hem. Dat zijn, programma's die hoog staan, dat is gewoon waar. Enne, ja, weet niet wat er is. Maar, ,het is gewoon, logisch ook, beetje het prinsje van het huis he.

H: En, en die wint het en die zit toch liever te, te, te rommelen met zo'n playmobile ofzo, en, ja, kijk, ik kan niet zeggen van, kom op dat gaat even de kast in en we gaan tv kijken. En ik kan dat ook niet tegen vader doen. Maar als zij dat dan benadrukken van, kijk eens naar Jeugdjournaal en...

N: Ja dat zou waardevol zijn.

H: Ja, als ze dat allebei doen dan is dat beter denk ik, komt beter aan. En, en, en, dat, dat blijft voor mij een punt van kritiek naar, naar de vader toe. Van joh, je hebt, ik kom er dan 1 uur in de week, 1,5 uur, en jij, maar er zit veel meer in als je, als je, gewoon, daaraan, daar dan naar luistert. Maar dat is heel moeilijk want hij euh, ja, euh, het jochie is het prinsje he.

N: Ja. Ik merk wel dat vader nu wel de laatste tijd beter zijn grenzen aangeeft met hem. Alleen t is nog steeds inderdaad hun oogappel en euh, vooral. Vooral van vader. Moeder die kan wel heel.

H: die kan wel optreden.

G: Wat denk jij, heeft het meerwaarde om euh.

N: Ja ik denk wel dat daardoor juist ook inderdaad euh, dingen beter, onze handelingen beter op

elkaar aansluiten. En Ward die vertelde zelf ook nog dat jij tijdens intervisie had gezegd dat vader angstig was om naar buiten te gaan. En dat wist ik niet. En jij zou ook hebben gezegd ofzo dat misschien wel goed was als hij dan met A. en mij naar buiten zou gaan. Enne, doordat ik dat wist toen was ik daar ook alert op en vader die bood dat dus tijdje geleden aan. Van, zal ik anders keer mee gaan? Dus ik kon het meteen oppikken doordat jij

H: Dat gezegd had.

N: Dus ja, dat soort dingen. Dan pik je ook sneller signalen op doordat je dan bewust bent gemaakt.

N: Maar dan moet je wel inderdaad wel euh de gelegenheid hebben om elkaar te spreken. Ja.

G: Als ik, heb ik, is de behoefte om elkaar vaker te zien of te spreken?

H: Nou op z'n minst als je, als je een idee hebt he. Dus niet dwangmatig iedere maand even een telefoontje, maar als je een idee hebt of je zegt van nah, ik blijf hier m'n hoofd tegen stoten dat je dan even uitwisselt. Dat lijkt me goed.

N: Ja mij lijkt het zelf heel nuttig. Moet inderdaad, het moet niet te belastend zijn omdat ik, nu op dit moment ook best wel euh druk heb. Maar inderdaad, als er gewoon iets is of euh, of ik heb een idee, of jij hebt een idee om dan even te delen. En dan euh, ja, dat zou wel fijn zijn.

G: Ja. Waar liggen jullie behoeftes als het gaat om sturing vanuit de organisaties?

H: Euhm, nou ja, kijk ik heb 30 jaar in het onderwijs gezeten dus ik euh, weliswaar niet in taal onderwijs, maar ik euh. En ik weet, ik weet dat ik van *Taal doet meer*, die hebben een euh, een inloop openmiddag op op euh, universi, euh hoe heet het de bibliotheek.

H: Als ik contact wil hebben dan kan ik daar heen op dondermiddag.

G: En, en vanuit Ward heb je niet meer sturing nodig? Of van Jorinde?

H: Nou ja, euh, het loopt gewoon. Ik, euh, er is ook, maar die heeft ook meer een coördinerende functie, dat is iemand euh, die af en toe contact houdt met mij van hoe gaat het met? Het gaat goed. Ik, 't is, het idee is ook dat ik dit tot de zomer doe. En, dan heb ik een heel jaar met hem gewerkt.

N: En vanuit *Handje helpen* vind ik wel dat, er is gewoon gelegenheid als je vragen hebt ofzo, of dan kan je altijd terecht dus dat vind ik wel heel goed. En dat, dat weet ik ook. Alleen met samenwerking mag er van mij wel meer euhm, euhm, sturing meer zichtbaar zijn. Vind ik wel dat, dat je ook weet van het kan of geen druk er achter maar euhm dat het meer in je bewustzijn is ofzo.

N: Nee maar ook voor onze samenwerking dat het meer bewust is van van euh dat de organisatie d'r ook wat euhm, euh dichter op zit zeg maar. Om tot samenwerking te komen.

N: Ja het kan heel snel zo z'n gang gaan en het gaat wel prima.

H: IK heb alleen de knelpunten. Er wordt iets gesignaleerd heeft de ander dezelfde ervaring? Dat kun je bij een informatie-uitwisseling. En tips, hoe tot verbetering te komen.

N: Ff kijken hoor. Oh ja, dus tijdens, tijdens, daarmee bedoel je dus dat als we gesprek hebben, dat je dan kan bespreken je signalen en euh, ja.

G: En dat je mekaar tips kan geven.

H: Dit ervaren we allebei.

N: Ja, ik had kennis en ervaringen delen. En daarvoor versterking van interventies kan je nieuwe inzichten geven, maar om meer toe te komen is wel organisatie nodig. Er moet wel iets gebeuren.

N: En euh, euhm, ja bellen, mailen of in een word documentje ofzo dat je even iets neer zet.

H: Tekst en dan even

N: Ja en dat de ander daar dan eventueel op voort kan, dat je dat dan even doorstuurt naar elkaar. Dat zou euh, zou de opties kunnen zijn.

H: Ja.

G: Ja. En wat zouden jullie voor jezelf, euhm, de perfecte manier vinden om dit te doen? De dingen die je hebt opgeschreven.

H: Ja. Euh, ja ik, ik euh, ja ik ben euh, van de oude stempel, gewoon bellen. En dat is, en als dat gekoppeld is van, dan heb ik wel van: moet je even dit lezen, een documentje opsturen. Primair gewoon bellen. Ik was er vanmiddag en het zat niet goed of hartstikke leuk of dat soort dingen dat lijkt mij

G: En, en hoe ziet u dat voor u? Elke week of eens in de maand?

H: Ja, als het uitkomt, maar dan misschien toch wel euh, iets van euh, een keer per maand of zes

weken.

N: Euhm, ik vind bellen, vind ik ook wel interessant want dan kan je ook doorvragen en even gesprekje. En, zelf vind ik, euhm, een word document dan is het ook ergens op een plek en dan type ik het gewoon snel even en dan euh, euhm, ja. Dan, dat is dat heeft ook met snelheid te maken denk ik. Maar met mailen vind ik zelf euhm, dat kan je het niet goed bewaren of dan is overal een gedeelte ofzo.

G: Jij zegt digitaal en u zegt mondeling.

N: Bellen vind ik ook euh, ja. Ja is ook goed om elkaar wel te horen.

G: Zeker. Hoe vinden, hoe vinden jullie het om elkaar nu zo te ontmoeten?

H: Ja leuk. Leuk. Moeite waard.

N: Ja zeker. Ik heb nu ook een hoofd bij en gewoon, ik vind het leuk om jouw ervaringen te horen of, ik hoor weer andere dingen ofzo.

H: Ja. Is wel euh belangrijk.

G: Zou je nog eens een keer in eigen woorden kunnen samenvatten wat je, euh, denkt of vindt van de informatie-uitwisseling? Waar we het heel de tijd over hebben gehad, hoe zou je dat samenvatten?

H: Heel nadrukkelijk. En euh, het is goed dat je wel komt, en dat dat blijkt uit het feit dat er enthousiasme is om dit te doen. Maar het is, het is vaak is het ook belangrijk he, euh, zij, Na. met A. bezig, en euhm, dat zij van mij hoort dat euh die euh, ja goed dat die euh Ward toch moeite heeft om, om, om bijvoorbeeld naar bijvoorbeeld naar Hollandse programma's te kijken die zo ontzettend waardevol zijn in zijn taalontwikkeling. Om maar wat te noemen.

G: Ja dat is wel waardevol dat je dat van elkaar weet. En jij?

N: Ik euhm, ik vind, ik vind dat zeker wat ik net al zei ik vind het hartstikke waardevol omdat je. Ik hoor gewoon andere dingen en dat psychische van vader ofzo dat vind ik dan ook heel interessant om te horen en, en naja gewoon. Ik vind het heel waardevol als die informatie-uitwisseling plaatsvindt. Maar het is wel jammer dat het nu nog niet euh echt gebeurd. Ja.

Bijlage 7.3: Gefragmenteerd koppelinterview H & N

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
4.1	<u>G</u>: Hoe vaak heeft u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet? <u>H</u>: Euh, we hebben 1 x keer maar dat.. <u>H</u>: Ja dat was 1x ik kwam aan en zij ging ofzo. <u>N</u>: Ja. <u>N</u>: Per toeval was dat. <u>G</u>: Heb je elkaar ook wel echt gezien of was het meer van euh <u>H</u>: Niet gesproken. <u>N</u>: Niet gesproken	Elkaar per toeval gezien, niet gesproken.	Frequentie informatie-uitwisseling
4.2	<u>G</u>: Oké. Euhm, in hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op samenwerking? <u>H</u>: Dat vind ik zwak. <u>G</u>: Zwak? <u>H</u>: Ja want ik heb een keer euhm bij die Ward. <u>G</u>: Ja.	Aansturing vanuit organisatie is zwak.	Sturing en zelforganisatie
4.3	<u>H</u>: Heb ik gezegd dat het wel heel nuttig zou zijn. Maar ja, ja, daarbij komt dat ik euhm, niet zo geweldig ben met met computers enne met mailtjes enzo. Dus ik, ja, geef mij een telefoonnummer dan kunnen we gewoon contact maken, maar ja, dat kwam dan niet. Ik geloof wel dat er iets gebeurd was, dat ie, maar goed, ja, via unne, unne, hoe heet het, e-mailadres ja dat lukt niet zo makkelijk. Tenminste, ik heb dat euh <u>G</u>: Dan is de drempel iets hoger? <u>H</u>: Ja.	Niet handig met computers en mail waardoor drempel om contact op te nemen hoger is.	Communicatievorm
4.4 a	<u>G</u>: En hoe vind jij de samenwerking vanuit de organisaties? Wordt er op aangestuurd? <u>N</u>: Nee, eigenlijk niet. Er worden wel intervisiebijeenkomsten gehouden waarop je elkaar dan kan zien. Maar voor de rest euhm, nee. Ik wist alleen dat ik samenwerkte met Ha. maar meer ook niet. <u>G</u>: En heb je zelf ook actie ondernomen om euhm, met je vrijwilliger in contact te komen? <u>H</u>: Ik niet <u>N</u>: Ik ook niet. <u>H</u>: Nee ik had ook het idee, het is niet per se nodig. Maar ook euhm, ik heb wel als een	Weinig tot geen sturing vanuit organisatie. Zelf ook nog geen actie ondernomen.	Sturing en zelforganisatie

	gemis gevoeld. Maar, ik dacht aan, misschien komt het een volgende keer.		
4.4 b	<u>G</u>: En hoe vind jij de samenwerking vanuit de organisaties? Wordt er op aangestuurd? <u>N</u>: Nee, eigenlijk niet. Er worden wel intervisiebijeenkomsten gehouden waarop je elkaar dan kan zien. Maar voor de rest euhm, nee. Ik wist alleen dat ik samenwerkte met Ha. maar meer ook niet. <u>G</u>: En heb je zelf ook actie ondernomen om euhm, met je vrijwilliger in contact te komen? <u>H</u>: Ik niet <u>N</u>: Ik ook niet. <u>H</u>. Nee ik had ook het idee, het is niet per se nodig. Maar ook euhm, ik heb wel als een gemis gevoeld. Maar, ik dacht aan, misschien komt het een volgende keer.	Weinig tot geen sturing vanuit organisatie. Zelf ook nog geen actie ondernomen.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
4.5	<u>N</u> : Ja. Ik heb zelf ook niet contact ondernomen. Ook met studie en drukte en het liep allemaal wel in het gezin dus. Ja, ja.	Geen behoefte aan contact en geen noodzaak.	Sturing en zelforganisatie
4.6	<u>G</u>: Levert het wat op zo'n bijeenkomst? <u>H</u>: Ja, maar het zou beter aangestuurd moeten worden. <u>N</u>: Ja. Ik heb zelf ook niet contact ondernomen. Ook met studie en drukte en het liep allemaal wel in het gezin dus. Ja, ja.	Aansturing kan beter tijdens zo'n bijeenkomst. Zelf geen activiteiten ondernomen.	Sturing en zelforganisatie
4.7	<u>G</u>: We hebben, ik heb hier de vraag, hoe zijn jullie te weten gekomen dat je een koppel bent? <u>H</u>: Ik hoorde het van euh van de euh organisatie waar mijn euh. <u>G</u>: Taal doet meer? <u>H</u>: Taal doet meer, van mijn clubje zeg maar, dat euh, dat euhm Handjehelpen ook in dat gezin was. Dus toen had, toen wist ik euh, dat ik een, euh unne koppelgenoot had. Enne, ik weet van R., daar waar ik kom, dat iedere vrijdagmiddag jij er bent? <u>G</u>: En hoe wist jij van zijn bestaan af? <u>N</u>: Ja Ward had het wel aan het begin euh gezegd tegen mij. Dus ik wist wel van Ha., en toen we elkaar dus per toeval ontmoetten en elkaar een hand gaven dacht ik, heej dat is vast m'n gekoppelde ja, m'n koppeling.	Van organisatie en gezin gehoord dat er nog een vrijwilliger is.	Sturing en zelforganisatie
4.8	<u>G</u> : En nu zijn we bij de ervaringen aangekomen. Welke manier dragen de thema – en intervisiebijeenkomsten bij aan die informatie-uitwisseling met je gekoppelde vrijwilliger? Ik ben even vergeten hoe die informatie-uitwisseling. Euhm, ik heb, we bedoelen daarmee gewoon zeg maar, de, de basis. Stel je voor, moeder ligt in het ziekenhuis als je aankomt en dat je dat ff terugkoppelt aan je gekoppelde vrijwilliger zodat die op de hoogte is. Dat soort	Koppel informeert elkaar niet. Geen contact.	Frequentie informatie-uitwisseling

	dingen. <u>H</u>: Dat is er niet dus he. Alleen, wij hebben tot nu toe geen koppeling in die zin dat we elkaar informeren.		
4.9	<u>G</u>: Nee. Maar dragen de intervisie en themabijeenkomsten daaraan bij denk je? <u>H</u>: Welke is die thema? Wat, wat Ward gehad heeft? <u>G</u>: Die helemaal, die intervisie, die heb, die doet Ward ook. Maar je hebt ook thema's als Wat is armoede, helemaal aan het begin. <u>H</u>: Nee die heb ik niet gevolgd. <u>H</u>: Intervisie en dat de koppels elkaar leren kennen en uitwisselingen en eventueel ook hand- euh- reikingen. En, dat was op zich de moeite waard om dan deze club te leren kennen. Maar omdat jij er niet was, ja, was het ook weer, had het ook niet hoeven te gebeuren. Maar het was niet weg.	Als de gekoppelde vrijwilliger er niet is, is het minder de moeite waard om aanwezig te zijn bij bijeenkomst.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
4.10	<u>G</u>: Want heeft het meerwaarde denkt u? <u>H</u>: Ja ik denk het wel want als wij uitwisselen, bijvoorbeeld wat ik al een keer zei, zo van euh, moeten we niet gemeenschappelijke strategieën hebben om, om, euh, ja, dat dat ie toch meer euh, euhm, beseft dat ontzettend waardevol om naar Klokhuis te kijken, om naar Sesamstraat te kijken. He, ook voor hem. Dat zijn, programma's die hoog staan, dat is gewoon waar. Enne, ja, weet niet wat er is. Maar, het is gewoon, logisch ook, beetje het prinsje van het huis he.	Gemeenschappelijke strategieën zouden wel handig zijn.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
4.11	<u>G</u>: Wat denk jij, heeft het meerwaarde om euh. <u>N</u>: Ja ik denk wel dat daardoor juist ook inderdaad euh, dingen beter, onze handelingen beter op elkaar aansluiten. En Ward die vertelde zelf ook nog dat jij tijdens intervisie had gezegd dat vader angstig was om naar buiten te gaan. En dat wist ik niet. En jij zou ook hebben gezegd ofzo dat misschien wel goed was als hij dan met A. en mij naar buiten zou gaan. Enne, doordat ik dat wist toen was ik daar ook alert op en vader die bood dat dus tijdje geleden aan. Van, zal ik anders keer mee gaan? Dus ik kon het meteen oppikken doordat jij <u>H</u>: Dat gezegd had. <u>N</u>: Dus ja, dat soort dingen. Dan pik je ook sneller signalen op doordat je dan bewust bent gemaakt. <u>N</u>: Maar dan moet je wel inderdaad wel euh de gelegenheid hebben om elkaar te spreken. Ja.	Als er informatie-uitwisseling is, kan je aansluiten op elkaars interventies en pik je sneller signalen op.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

4.12	<u>G</u>: Wat denk jij, heeft het meerwaarde om euh. <u>N</u>: Ja ik denk wel dat daardoor juist ook inderdaad euh, dingen beter, onze handelingen beter op elkaar aansluiten. En Ward die vertelde zelf ook nog dat jij tijdens intervisie had gezegd dat vader angstig was om naar buiten te gaan. En dat wist ik niet. En jij zou ook hebben gezegd ofzo dat misschien wel goed was als hij dan met A. en mij naar buiten zou gaan. Enne, doordat ik dat wist toen was ik daar ook alert op en vader die bood dat dus tijdje geleden aan. Van, zal ik anders keer mee gaan? Dus ik kon het meteen oppikken doordat jij <u>H</u>: Dat gezegd had. <u>N</u>: Dus ja, dat soort dingen. Dan pik je ook sneller signalen op doordat je dan bewust bent gemaakt. <u>N</u>: Maar dan moet je wel inderdaad wel euh de gelegenheid hebben om elkaar te spreken. Ja.	Er moet wel gelegenheid zijn om je gekoppelde vrijwilliger te spreken tijdens bijeenkomst.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
4.13	<u>G</u>: Als ik, heb ik, Is de behoefte om elkaar vaker te zien of te spreken? <u>H</u>: Nou op z'n minst als je, als je een idee hebt he. Dus niet dwangmatig iedere maand even een telefoontje, maar als je een idee hebt of je zegt van nah, ik blijf hier m'n hoofd tegen stoten dat je dan even uitwisselt. Dat lijkt me goed. <u>N</u>: Ja mij lijkt het zelf heel nuttig. Moet inderdaad, het moet niet te belastend zijn omdat ik, nu op dit moment ook best wel euh druk heb. Maar inderdaad, als er gewoon iets is of euh, of ik heb een idee, of jij hebt een idee om dan even te delen. En dan euh, ja, dat zou wel fijn zijn.	Niet dwangmatig elke maand contact. Maar meer als je ergens tegenaan blijft lopen of een idee hebt. Moet geen belasting vormen.	Behoeft aan informatie-uitwisseling
4.14	<u>G</u>: Als ik, heb ik, Is de behoefte om elkaar vaker te zien of te spreken? <u>H</u>: Nou op z'n minst als je, als je een idee hebt he. Dus niet dwangmatig iedere maand even een telefoontje, maar als je een idee hebt of je zegt van nah, ik blijf hier m'n hoofd tegen stoten dat je dan even uitwisselt. Dat lijkt me goed. <u>N</u>: Ja mij lijkt het zelf heel nuttig. Moet inderdaad, het moet niet te belastend zijn omdat ik, nu op dit moment ook best wel euh druk heb. Maar inderdaad, als er gewoon iets is of euh, of ik heb een idee, of jij hebt een idee om dan even te delen. En dan euh, ja, dat zou wel fijn zijn.	Niet dwangmatig elke maand contact. Maar meer als je ergens tegenaan blijft lopen of een idee hebt. Moet geen belasting vormen.	Frequentie informatie-uitwisseling
4.15	<u>G</u>: Ja. Waar liggen jullie behoeftes als het gaat om sturing vanuit de organisaties? <u>H</u>: Euhm, nou ja, kijk ik heb 30 jaar in het onderwijs gezeten dus ik euh, weliswaar niet in taal onderwijs, maar ik euh. En ik weet, ik weet dat ik van <i>Taal doet meer</i>, die hebben een euh, een inloop openmiddag op op euh, universi, euh hoe heet het de bibliotheek.	Zolang het loop weinig sturing nodig vanuit organisatie.	Sturing en zelforganisatie

	<u>H</u>: Als ik contact wil hebben dan kan ik daar heen op dondermiddag. <u>G</u>: En, en vanuit Ward heb je niet meer sturing nodig? Of van Jorinde? <u>H</u>: Nou ja, euh, het loopt gewoon. Ik, euh, er is ook, maar die heeft ook meer een coördinerende functie, dat is iemand euh, die af en toe contact houdt met mij van hoe gaat het met? Het gaat goed. Ik, 't is, het idee is ook dat ik dit tot de zomer doe. En, dan heb ik een heel jaar met hem gewerkt.		
4.16	<u>N</u>: En vanuit <i>Handjehelpen</i> vind ik wel dat, er is gewoon gelegenheid als je vragen hebt ofzo, of dan kan je altijd terecht dus dat vind ik wel heel goed. En dat, dat weet ik ook. Alleen met samenwerking mag er van mij wel meer euhm, euhm, sturing meer zichtbaar zijn. Vind ik wel dat, dat je ook weet van het kan of geen druk er achter maar euhm dat het meer in je bewustzijn is ofzo. <u>N</u>: Nee maar ook voor onze samenwerking dat het meer bewust is van van euh dat de organisatie d'r ook wat euhm, euh dichter op zit zeg maar. Om tot samenwerking te komen.	Je kunt altijd terecht voor vragen bij organisatie. Sturing mag wel meer en meer zichtbaar zijn.	Sturing en zelforganisatie
4.17 a	<u>H</u>: Ik heb alleen de knelpunten. Er wordt iets gesignaleerd heeft de ander dezelfde ervaring? Dat kun je bij een informatie-uitwisseling. En tips, hoe tot verbetering te komen. <u>N</u>: Ff kijken hoor. Oh ja, dus tijdens, tijdens, daarmee bedoel je dus dat als we gesprek hebben, dat je dan kan bespreken je signalen en euh, ja. <u>G</u>: En dat je mekaar tips kan geven. <u>H</u>: Dit ervaren we allebei. <u>N</u>: Ja, ik had kennis en ervaringen delen. En daarvoor versterking van interventies kan je nieuwe inzichten geven, maar om meer toe te komen is wel organisatie nodig. Er moet wel iets gebeuren.	Checken of ander dezelfde ervaringen heeft. Elkaar tips geven, kennis en ervaringen delen. Vanuit organisatie moet wel meer geregeld worden voor samenwerking tussen gekoppelde vrijwilligers.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
4.17 b	<u>H</u>: Ik heb alleen de knelpunten. Er wordt iets gesignaleerd heeft de ander dezelfde ervaring? Dat kun je bij een informatie-uitwisseling. En tips, hoe tot verbetering te komen. <u>N</u>: Ff kijken hoor. Oh ja, dus tijdens, tijdens, daarmee bedoel je dus dat als we gesprek hebben, dat je dan kan bespreken je signalen en euh, ja. <u>G</u>: En dat je mekaar tips kan geven. <u>H</u>: Dit ervaren we allebei. <u>N</u>: Ja, ik had kennis en ervaringen delen. En daarvoor versterking van interventies kan je nieuwe inzichten geven, maar om meer toe te komen is wel organisatie nodig. Er moet wel iets gebeuren.	Checken of ander dezelfde ervaringen heeft. Elkaar tips geven, kennis en ervaringen delen. Vanuit organisatie moet wel meer geregeld worden voor samenwerking tussen gekoppelde vrijwilligers	Behoefte aan informatie-uitwisseling
4.18	<u>N</u>: En euh, euhm, ja bellen, mailen of in een word documentje ofzo dat je even iets neer zet.	Het liefst gewoon even bellen, of als het niet	Communicatievorm

	<u>H</u>: Tekst en dan even... <u>N</u>: Ja en dat de ander daar dan eventueel op voort kan, dat je dat dan even doorstuurt naar elkaar. Dat zou euh, zou de opties kunnen zijn. <u>H</u>: Ja. <u>G</u>: Ja. En wat zouden jullie voor jezelf, euhm, de perfecte manier vinden om dit te doen? De dingen die je hebt opgeschreven. <u>H</u>: Ja. Euh, ja ik, ik euh, ja ik ben euh, van de oude stempel, gewoon bellen. En dat is, en als dat gekoppeld is van, dan heb ik wel van: moet je even dit lezen, een documentje opsturen. Primair gewoon bellen. Ik was er vanmiddag en het zat niet goed of hartstikke leuk of dat soort dingen dat lijkt mij	anders kan mailen.	
4.19	<u>G</u>: En, en hoe ziet u dat voor u? Elke week of eens in de maand? <u>H</u>: Ja, als het uitkomt, maar dan misschien toch wel euh, iets van euh, een keer per maand of zes weken.	Eens per zes weken contact, misschien iets vaker als dat zo uitkomt.	Frequentie informatie-uitwisseling
4.20	<u>N</u>: Euhm, ik vind bellen, vind ik ook wel interessant want dan kan je ook doorvragen en even gesprekje. En, zelf vind ik, euhm, een word document dan is het ook ergens op een plek en dan type ik het gewoon snel even en dan euh, euhm, ja. Dan, dat is dat heeft ook met snelheid te maken denk ik. Maar met mailen vind ik zelf euhm, dat kan je het niet goed bewaren of dan is overal een gedeelte ofzo.	Bellen is fijn omdat je de ander hoort en kan doorvragen. Mailen is niet zo fijn want dat is overal wat informatie.	Communicatievorm
4.21	<u>G</u>: Zeker. Hoe vinden, hoe vinden jullie het om elkaar nu zo te ontmoeten? <u>H</u>: Ja leuk. Leuk. Moeite waard. <u>N</u>: Ja zeker. Ik heb nu ook een hoofd bij en gewoon, ik vind het leuk om jouw ervaringen te horen of, ik hoor weer andere dingen ofzo. <u>H</u>: Ja. Is wel euh belangrijk.	Leuk om elkaar te ontmoeten en de moeite waard.	Communicatievorm
4.22	<u>G</u>: Zou je nog eens een keer in eigen woorden kunnen samenvatten wat je, euh, denkt of vindt van de informatie-uitwisseling? Waar we het heel de tijd over hebben gehad, hoe zou je dat samenvatten? <u>H</u>: Heel nadrukkelijk. En euh, het is goed dat je wel komt, en dat dat blijkt uit het feit dat er enthousiasme is om dit te doen. Maar het is, het is vaak is het ook belangrijk he, euh, zij, Na. met A. bezig, en euhm, dat zij van mij hoort dat euh die euh, ja goed dat die euh Ward toch moeite heeft om, om, om bijvoorbeeld naar bijvoorbeeld naar Hollandse programma's te kijken die zo ontzettend waardevol zijn in zijn taalontwikkeling. Om maar wat te noemen. <u>G</u>: Ja dat is wel waardevol dat je dat van elkaar weet. En jij?	Samenwerking en informatie-uitwisseling waardevol voor ontwikkelingen hulpvrager.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

4.23	<u>N</u>: Ik euhm, ik vind, ik vind dat zeker wat ik net al zei ik vind het hartstikke waardevol omdat je. Ik hoor gewoon andere dingen en dat psychische van vader ofzo dat vind ik dan ook heel interessant om te horen en, en naja gewoon. Ik vind het heel waardevol als die informatie-uitwisseling plaatsvindt. Maar het is wel jammer dat het nu nog niet euh echt gebeurd. Ja.	Waardevol omdat je andere dingen te weten komt.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
------	---	--	---

Bijlage 8.1: Uitgetypt koppelinterview J & A

G = Gerhilde Mulder
N = Nadine de Mooij
J = Geïnterviewde vrijwilliger
A = Geïnterviewde vrijwilliger

G: Om bij jou te beginnen wat is je leeftijd?

J: Ik ben 59.

G: Oké. En wat , welke opleiding heb je gedaan?

J: Oh ik kom vanouds uit de gezondheidszorg. Daar ligt eigenlijk mijn opleiding. Die is in verpleeghuizen. Eigenlijk euh, euh, euh, euh, het beroep op zich bestaat eigenlijk niet meer omdat er natuurlijk op een gegeven moment allemaal zoveel verandert is. Maar ik ben ziekenverzorgende en toen met m'n kader opleiding ziekenverzorging gedaan. En die heb ik eigenlijk in Utrecht gedaan, dat was ook de reden dat ik naar Utrecht kwam. En dat, nou, eigenlijk, verzorgende IG geloof ik en dan geloof ik niveau 3 ofzo, vier, ik weet het niet precies waar het onder valt.

G: Maar iets in die richting in ieder geval.

J: Ja, en ik heb later, euhm, nou, ff kijken, dat is mijn opleiding. En toen heb ik gewoon thuis gewerkt, ik heb heel lang horecazaken gehad toen ik getrouwd was. En daarna heb ik nog een baan gehad ook in de gezondheidszorg maar als management in de thuiszorg.

G, N: Leuk!

J: Maar dat is echt een bureaubaan.

G: Allemaal hele verschillende dingen.

J: Ja. En daarna heb ik 17 jaar in een fitnesscentrum gewerkt.

G: Als wat?

J: Als algemeen medewerker. Euh, ja, euh balie, bar, balie, sales, maakt niet uit wat.

G: leuk! Lekker afwisselend.

J: Het lijkt heel leuk

G: 17 jaar ik dacht dat je het naar je zin had gehad.

J: Ja nou ja, ja, je blijft ook hangen. Dat had meerdere redenen hoor. Maar daar ben ik dus 2 jaar geleden ontslagen. Degene die er het langst werkt gaat er het eerste uit.

N: Ja, oh ja, ja.

J: Ja dat was heel vervelend. Ja. En toen eigenlijk euh, euh, euh weer vrijwilligerswerk gaan doen. Ik heb heel veel vrijwilligerswerk gedaan in die tijd dat ik euh, dat wij zelf euh horecazaken hadden. En ik heb heel veel vrijwilligerswerk gedaan, bestuurszaken, en eigenlijk ja via via naar *Handjehelpen* gekomen.

N: Ja.

G: Interessant.

N: Ja, heel divers.

J: Ja, ja. Dat is, dat is eigenlijk wel grappig. Het klopt ook. Ik bedoel, ik ben euh, ook 17 jaar getrouwd geweest met een, euh, Arabischtalige man. Dus iemand uit het buitenland. En, eigenlijk zo ook omdat je daar toch iets van, van, van, van weet, van geloof andere achtergronden, hoe moeilijk het is om in een ander land te wonen, en, euh, euhm, hoe het wel kan ook. En euh, zo kwam ik eigenlijk in gesprek met Ward. Zo van, joh dan heb ik, bij het eerste gesprek al, dan heb ik een leuk gesprek. We gaan een nieuw project starten, juist om euhm, zeg maar, met gezinnen die vanouds als vluchteling naar Nederland gekomen zijn. Ja is goed.

G, N: Leuk! Haha!

N: zo ben je er dus ingerold.

J: En dus ook met kinderen, omdat ik dus ook nog, ik ben natuurlijk al oud, ik heb al veel gedaan. Maar ook al in het euh, toen ik euh vrijwilligerswerk deed in, in welzijnswerk heb ik ook nog met kinderen gewerkt. En eigenlijk ook een tijdje euh euh peuterspeelzaalleidster geweest.

N: Ja leuk!

G: veel ervaring dan!

J: Ja, ja dat is zo. Dat besef je eigenlijk niet, maar als je het zo opnoemt, haha,

G: Heel veel. Meer dan ik heb gedaan.

N: Ja.

J: Ja en dan heb je nog, nog, euh, nog, nog allemaal van die ditjes en datjes tussendoor weet je wel. Na ja, die vergeet je dan.

N: Ja, en dat komt nu allemaal in dit gezin euh, kan je al die ervaringen ook meenemen.

J: Euh, ja veel wel. Ja. Maar gewoon ook je eigen ervaring als moeder, ik heb een zoon, en ja. Die is, die wordt 30 dus weet je wel. Ja, net afgestudeerd weet je, dat soort dingen. Ik bedoel. En dan heb je ook allemaal dingen meegemaakt met zijn, met hem of met z'n vriendjes kennissen of wat dan ook. Dus, dus, dus, dan te, ja dat, dat kan ik wel heel veel gebruiken ja, dat klopt wel.

N: Ja.

J: Ja. Ook om, omdat het best een bijzonder gezin is en een bijzonder kindje wat daar loopt. Want dat is gewoon.

G: En jij dan, wat is je leeftijd.

A: Ik word over drie weken 28. Haha.

G, N, J: Hahahah! Joepie!

A: En opleiding heb ik organisatiewetenschappen gestudeerd in Tilburg. En euhm, dus, euhm helemaal niks met zorg. Maar juist wel heel veel met euh, met euh organisaties en hoe ze zich tot elkaar verhouden en hoe medewerkers in organisaties zitten. En, euhm ik heb ooit voor stageproject gedaan, dat was van de euh voorleesexpres of stichting lezen en schrijven. En euhm, daar was ik zo door geraakt of geïnspireerd in ieder geval. En eigenlijk is het zo iedere keer bezig en sijpelde dat zo door. Ik heb er nooit iets mee gedaan. En in een keer dacht ik: ik ga kijken in Utrecht ofzo. En via vrijwilligersorganisaties en kanalen weet ik van euh *Taal doet meer* en ben ik daar terecht gekomen.

G: Leuk, weer een hele andere weg.

A: Ja, ja, dus ja, ik heb heel veel met taal. In m'n werk doe ik er ook veel mee, maar dan meer met hoe organisaties elkaar beschrijven en hoeveel daarin fout gaat.

J: Ook communicatie.

A: Ja communicatie. Ja.

G: Heb je ook ervaring met kinderen? Of ben je er voor de ouders?

A: Ik ben er voor de, voor de ouder.

G: Oké.

J: Het is een 1 ouder gezin. 1 moeder en 1 kindje.

A: Ik kom Os. af en toe tegen en dan hebben we gewoon leuke gesprekjes.

N: Hoe oud is hij?

J: Hij is 8, maar hij euh heeft een ontwikkelingsachterstand. Dus hij is in jaren wel 8 en is ook een grote vent als je hem ziet. Hij heeft een ontwikkeling, dat wisselt een beetje ligt eraan welke dingen, maar eigenlijk is hij ongeveer 5. Dus ja, het is eigenlijk een kleuter. En dat, dat, dat is ook de moeilijkheid. Daarbij heeft hij nog euh, ik heb inmiddels, dan ben je alweer verder en heb ik ook een rapport gelezen en ook met haar over gehad en dan, dan komt inderdaad je ervaring door de jaren heen naar boven. Dat er veel meer met dat kindje aan de hand is als dat je denkt. Het is niet alleen andere cultuur en ontwikkelachterstand. Maar hij heeft ook wat syndromen heeft ie. Ik ben nu ook aan het inlezen van wat is dat dan voor syndroom en wat houdt dat in. Toch al die informatie het is, het is in eerste instantie wat een schattig kind, helemaal niet moeilijk en vooral leuk en lachen. Kan goed praten. En, eigenlijk merk je school is hij heeeel moeilijk. Groot probleem. En dan zit hij op bijzonder onderwijs. Maar ik kwam een keer daar op gesprek, het is echt niet, ik kon me niet voorstellen dat het zo moeizaam ging. Tot, tot, eigenlijk tot vorige week. Toen was ik daar en mama

ging boodschappen doen met een vriendin en vroeg of ik dan even wil blijven en als ik nu weer ging heb ik hem naar de buurvrouw gebracht. Wow, toen heeft ie mij natuurlijk even uitgeprobeerd. Dat was heftig hoor. Toen dacht ik: woowww, nu snap ik het. Het ging helemaal goed hoor, maar toen dacht ik: ah... nu snap ik het. Nu komen al die dingen boven en als je die leest dan, dan denk ik ja wat ze allemaal ook in euh, nou toch wel complexe stoornis. Ja.

N: Moeilijk voor moeder ook.

J: Heel moeilijk. Jonge meid. 31, nee 33, nee 33 is ze.

G: Ja en dan sta je er alleen voor.

J: Ze hebben mij geadopteerd als oma.

G: Ohhhh!

J: toen zei ze: neeeee oma ik ben al 33!

G, N: Oh wat leuk!! Heel leuk!

N: En over de samenwerking van jullie, euhm, hoe vaak hebben jullie elkaar al ontmoet, gezien of gesproken.

A: ja dit is de tweede keer.

J: Ja de tweede keer.

G: Er is dus al een eerste keer geweest.

J: Ja en toch heb ik het idee dat ik jou al ken.

A: Ja, maar je hebt de vorige keer met die bijeenkomst toen kon je niet. Dus anders was het de derde keer geweest.

G: Waar is de eerste keer geweest.

A: Hier gewoon.

G: Ook bij zo'n bijeenkomst?

J: Ja.

N: Was dat een intervisie of themabijeenkomst?

A: Netwerk van euh.

J: Waar ging het over, ik weet het niet

A: Sociale netwerken. Hoe je er als vrijwilliger een rol in kan spelen, ja. Dus dat heb ik ook al wel ingezet, als euh, als je met met, ze krijgt heel veel brieven binnen, ook vanwege die gezondheid. Dus dan euh

J: Doe jij die brieven ook met haar?

A: Ja. Heel veel brieven krijgt ze binnen.

J: Telefoontjes ook?

A: Ja.

J: Pleeg je die ook?

A: Nee, die pleeg ik niet. Die laat ik haar plegen. Zo streng ben ik wel. Dat doet ze als ik er bij ben.

J: Nee maar ik snap sommige wel dat je, maar ook met instanties dat je dat als je de taal niet goed kan. Ze spreekt best goed Nederlands. Zo in de communicatie kan je gewoon een leuk gesprek met d'r voeren weet je wel. Ze mist natuurlijk een hoop woordenschat maar die, die, die, dat kan. Dat is helemaal geen probleem. Die redt zich prima. Maar met instanties

G: Ja dat is voor ons soms nog ingewikkeld.

N: Is ook bepaalde taal.

J: ja dat is echt, moeilijk hoor.

A: Vaak wordt ook gezegd, schrijven. En schrijven is wel een probleem.

G: Ja dat zie je vaak.

A: Ja.

J: Ja. Ja. Ik vind het al knap dat ze het wel probeert. En dat laat ze mij ook zien. Oma heb ik het zo goed? En dan heb ze, en dat laat ze zien en ze stuurt ook altijd smsjes naar me.

N: Dat is wel goed.

J: Dat is grappig he. Dat is van het begin af aan dat ze taal wel gebruikt. Ja dat vond ik heel opmerkelijk, die zijn altijd gewend om te bellen ze lopen de hele dag met die telefoon dat is niet normaal haha.

N: Ja.

J: Maar dan stuurt ze smsjes.

G: Bellen jullie elkaar wel eens? Of smsen?

J: Nee, eigenlijk hebben wij geen contact.

A: Nee. Ik weet niet of dat gebruikelijk is bij andere

N: Ja bij de andere vrijwilligers die we hebben geïnterviewd is dat eigenlijk ook zo. Sommige hebben elkaar ook nog niet eens ontmoet. Dus euh, 't is al wel fijn dat jullie elkaar al wel hebben ontmoet. Dan heb je ook een gezicht er bij.

A, J: Ja.

N: Ja dan weet je wie er ook bezig is. Want hoe zijn jullie, euh, er achter gekomen dat jullie een koppel waren? Op welke manier is dat geïntroduceerd?

J: Hier op die avond.

G: Was er toen ook voor allebei de eerste keer dat je naar het gezin ging? Of was je toen al een poosje bezig?

A: Nee ik was er net een maand denk ik, niet zo lang toen nog.

J: Ik ook niet.

A: En euh, nou ja, ik, ik zie wel het werk van J. Dus, dan is er een muur behangen en dan euh

J: Oh leuk!

A: Dus dat zie ik wel. En, en euh, ja maar we hebben, we zijn er ook niet zelfde tijden. Ik ga altijd 's avonds omdat het voor mij gewoon lastig is om overdag euh.

J: Ja het is vaak wel dezelfde dag. Alhoewel ik ook wel eens op woensdag ga. Ik wissel he, want ja ik heb zoiets, ik ben een oma en die oma's komen gewoon wanneer ze zin hebben. Vind ze ook he, vindt ze ook.

N: Leuk!

J: Ja vindt ze ook.

N: En ondernemen jullie, hebben jullie zelf ook activiteiten ondernomen om elkaar nog keer te, te zien of euh jullie hebben niet gebeld maar iets anders euh?

J: Nee.

A: Nee.

N: Mmm nee.

A: J. ook gevraagd vorige avond.

J: Het is eigenlijk ook helemaal niet in me opgekomen om euh, ja, ja ik weet ook dan dat jij komt. En soms heeft ze ook wat en zeg ik ook dat moet je, van euh, komt je taalcoach nog? Zeg ik dan tegen d'r. Dan moet je dan met haar euh... gaan proberen of doen he ofzo. En dat ze, en daar was ik ook met dat, met dat kamertje weet je wel behangen, zei ik. Nou als je nou daar rustig gaat zitten aan die taal, vol met boeken en ik bedoel. Er moet gewoon een, ja, er moet nog veel meer eigenlijk ook, ook in dat huis gestructureerd worden maar, dat vind ik ook lastig hoor. Dat krijg je ook niet euh..

A: Maar ik merk ook wel dat in, in, in dit gesprek een paar dingen die al weer extra info over Os. die ik eigenlijk helemaal niet weet. We komen ook op een andere manier binnen,

J: Ja ik kom

A: IK voel me echt...

J: Ik bespreek met haar echt ook de dingen met Os. En ik, ik, ga volgende week ook mee naar school. En zijn school, er belde een logopediste en die wil dat gewoon stoppen en wat dan ook enne, ja, dan wordt dat dan zomaar gestopt weet je wel. Er was geen overleg, ik zeg hoezo, weet moeder daar wel van? En, dan schijnt ze ooit wel eens gebeld te hebben. Maar dat is toch, dat is niet duidelijk hoor. Enne, enne, enne, op school, euh, laat, euh, schijnt het een heel moeilijk jongentje te zijn en thuis niet. Dus dat is heel moeilijk ook voor Ai. is dat heel moeilijk, dus ja, dan denk ik: wat moet ik daar mee? Zo van: wat moet ik daar nu mee? Of dan krijgt ze een telefoontje van school, ze is tuurlijk alleenstaande moeder, zonder openbaar vervoer, zij woont hier, jochie zit in Zeist op school. Dat is dan, misdraagt ie zich op school, wordt boos, hij zit op bijzonder onderwijs. Maar dan misdraagt ie zich, dan bellen ze, dan is het eigenlijk de bedoeling dat de ouder hem op komt halen. Zijn ze boos dat zij dat niet gelijk kan. En toen op gegeven moment belde daar de coördinator van, toen ben ik

best heel erg, ook wel, ook wel boos geworden hoor. Zei ik zo: meneer luister nou, hij zit toch op een bijzonder onderwijs. Jullie weten toch wat voor, wat voor, wat voor kinderen jullie daar hebben zitten?? Maar hij is zo van, dus dan moet moeder hem op komen halen. Euh, euh, dan, dan, is het toch een verschuiven ook, van euh, dat euh vind hij niet erg, dan komt ie lekker thuis.

N: Beloning.

J: Je moet dat toch dan, het probleem moet je toch tackelen waar het gebeurt? Oh, ik ben daar heel erg euh

N: Wel goed.

J: Ja nou, euhhh. Dat is och heel lastig hoor. Dat kan zij niet. Zij raakt helemaal in de stress. En is ook zo, ze was keer, vertelde ze ook. Toen was ze ergens en toen kreeg ze telefoontje, was, boodschappen doen of in de stad, ze weet dat ze om drie uur thuis moet zijn, staan het busje voor de deur. En dat is ze ook, helemaal keurig ook alles geregeld. Maar ja, dan wordt er opeens gebeld van school dat zij, dat ie onhandelbaar is en boos is en dat ze hem op moet komen halen. Je bent ook met openbaar vervoer naar Zeist ben je een uur onderweg. Dat al. Dus zij is nog ergens anders. Dus, het was eigenlijk twee uur heeft het gedaan, voordat ze daar was. Toen kwam er even daarna een boze brief, heb die brief ook wel gelezen, die van school van euh, dat dat niet kon en wat dan ook. Ja toen

G: Dan is er geen begrip ofzo voor de situatie.

J: Ja toen werd ik wel heel boos. En toen zei ik van nou als er iemand van school belt dan moet je het maar zeggen dan wil ik daar wel even mee spreken. Dat, dat kan niet. Dat kan je niet doen.

G: Zou je het dan fijn vinden bijvoorbeeld om het er met haar over te hebben over zulk soort dingen die gebeuren.

J: Weet ik niet, als jij komt is het. Ja, nee, dat kan ik gewoon met Ai. over hebben, over Os.

A: Ik denk, ja, ik ben er denk ik met een ander doel. Ik ben er om haar beter Nederlands te leren, spreken en schrijven. En met brieven te helpen. Ik vind het wel fijn om iets meer te weten waar zij mee dealt op een dag. Want dat is natuurlijk wel, dan weet ik ook wat meer van euhm wat heeft ze in haar hoofd zitten als ik aan het eind van de dag bij haar kom.

J: Ja, ja.

A: En, ja maar ik weet niet of het heel veel toevoegt.

J: Ja, ze vertelt er ook best open over.

A: Ja, de ene keer wel en de andere keer niet. We gaan ook wel heel snel weer naar de taal.

J: Ja, dat moet ook wel anders kom je daar niet aan toe. Dat is zo hoor.

A: Ja, als we alleen maar blijven kletsen dan euh.

J: Nee, ja, dat klopt.

N: Zouden jullie wel behoefte hebben om elkaar meer te spreken of? Ja? Om ervaringen te delen, zoals dit of iets anders.

A: Meer van op die avonden, euh, dus een keer in de drie maanden ofzo denk ik?

J: Dat dat is gewoon lastig ook he. Voor mij is een avond niet makkelijk. Maar euh, euhm, ja. En die avonden valt dan net op een avond dat ik dan niet kan. En dan zit er weer een hele tijd tussen.

N: Dan kan je niet omdat je dan iets anders hebt euh?

J: Ja.

N: Ja.

A: Als ik denk dat het een keer in de drie maanden, gewoon ook op zo'n avond, keer, volgende is van euh.

J: Ja. Ja voor mij wel. Maar alles wat ik wil weten dat, of, of, ook met de taal, dat kan ik aan haar, aan Ai. zelf ook vragen. Doe ik ook he. Ik ben wat dat betreft, ik euh.

G: Je vraagt wel raak zeg maar.

J: Ja, ja, dat doet zij zelf ook he. Ze is heel open hoor.

A: Ze vraagt ook van alles.

J: Heel open. Dat is wel euh. Wat ik eigenlijk niet, niet euh, euh, maar heel sporadisch weet is haar achtergrond. En dat vind ik nog best wel moeilijk. Dat ik denk van hoe dat loopt. Euh, euh, ze komt uit Sierra Leone, dat nou, daar is natuurlijk heel wat gebeurd. In haar, euh.. Op 18 jaar hier gekomen in een AZC, nou, ik bedoel, nu speelt dat weer zo allemaal. En dat merk ik ook wel aan haar, dat ze, maar

dat.

A: Dus, ik denk dat ik meer met haar over haar heb dan over Os.

J: Maar dat is goed, dat is goed ja.

N, G: Ja.

N: Dat is ook een duidelijke scheidslijn dan ook, tenminste.

A: Ja.

J: Ja.

A: Als ze het ergens niet mee eens is dan zegt ze het wel. Het zit vooral in de vorm van, ik weet niet wat ik er mee moet. Dan dat ze het echt over Os. heeft. Ze heeft het eigenlijk eerder over haar, over het lezen, over boodschappen. Of dat ze, naar de radio luistert ze dan niet. Ik probeer ook een beetje te kijken waar krijg je taal op een dag mee.

J: Ja precies. Ja.

N: Ja.

J: We hebben dat, dat is eigenlijk ook wel goed hoor, denk ik. Want anders raak je, euh, euh, euh, euh, want ik kom eigenlijk voor dat jochie om wat met hem te doen om haar te ontlasten. Maar, maar ik doe niet altijd met hem wat of soms maar niet te lang, want, want het is ook dan een, een gebeuren zo. Enne, goed.

N: Ja.

A: Ja.

N: en jij zei van, euh, die themabijeenkomsten of intervisiebijeenkomsten zou ik op zich wel willen. Euhm, wat, wat, euh, wat vind jij daar euh, wat is de meerwaarde daarvan?

A: Nah in de eerste instantie, om, om, J. te zien. Euhm, en ik vind de, voor mij is het euh, best wel op een afstand, ik kom daar natuurlijk een keren in de week in de avond. En dan doe ik met haar taal. En, en ik vind het ook wel leuk om meer te weten over, na bijvoorbeeld het sociale netwerk. Wat is daar voor meer over te vertellen. Als ik er over nadenk, dan ook, euh, aanboren, haha, om het zo maar te zeggen. Op een gegeven moment zat ze met de zorgverzekering en ik daar, ik heb haar geprobeerd het stelsel van Nederland uit te leggen maar op een gegeven moment houdt mijn verantwoordelijkheid daarin op. Ik ga haar geen advies geven over zijn. Maar er zijn natuurlijk wel weer instanties die haar daar weer mee kunnen helpen. Dus ik vind het wel handig om dat soort avonden te hebben, van, waar kan je naar toe om haar weer te helpen. Ook met het vinden van een baan. En nu heeft ze dan het project Eigen Kracht. Dus door elke keer, die, ja, door, door dat soort thema avonden weet ik dat dat bestaat. En ben ik ook euh, weet ik ook wat het is armoede in Nederland. Euhm, want dat is voor mij, euh, ja, ergens natuurlijk gelukkig, maar het is voor mij een onderwerp die best wel euh, niet direct mee te maken heb.

N: Ver weg. Ja.

A: Dus het is voor mij ook heel goed om even te beseffen, ja, dit, dit speelt ook in Nederland en euhm. Hier hebben, heeft alles dan weer mee te maken.

N: En ook om je in te leven dan in haar en wat haar zou helpen daarin.

G: En de intervisiebijeenkomst? Is dat zinvol?

A: Dat vind ik vooral heel interessant. Want qua taalcoaching word ik toch elke keer weer verwezen naar bijvoorbeeld Marielle of ik weet even niet hoe die andere heet. Dus als ik echt een vraag heb hoe kan ik haar bijvoorbeeld helpen met, euh, klank of met, dan euhm, heb ik daar eigenlijk meer aan. Euhm, dus intervisie is voor mij

N: Meer specialistisch

A: Ja dat vind ik gewoon echt heel interessant, psychologie en pedagogiek en dat soort dingen.

N: Ja.

A: Ja.

G: En jij, hoe ervaar jij dat? Die intervisie en themabijeenkomsten.

A: Ja ik vind dat leuk. Ja ik vind dat alles, ja ik ben ja nee dat vind ik zeker interessant. En als ik ook psychologie en dat soort dingen, dan denk ik: oooooh zo gek was mijn opleiding nog niet. Het is heel lang geleden maar je merkt al dat dat toch allemaal best wel in zit en dat je ook euh

G: Onbewust. Dus dat heet wel toegevoegde waarde om te komen op zo'n avond?

J: Ja zeker. Ja. Ja zeker. Ja. Weet je wat ook best wel een goed gevoel geeft? Het gevoel dat je ergens bij hoort. En dat wordt, en dat is denk ik, ik weet dat dat gewoon heel belangrijk is voor mensen. Voor wie dan ook om ergens bij te horen.

G: Zeker.

J: Bij ons staan al die, die, die, euh, die, die, ontspoorde groepjes ook. Maar, maar,

G: Dat is een basisbehoefte.

J: Ja. Ja. Een mens is niet euh, niet euh, niet een eenling, zo van, dat denken we soms wel. Maar dat is niet. En dat is heel goed vind ik dat je dan euh, euh, ja.

G: En is het ook genoeg zeg maar eens in de drie maanden ofzo is het? Of had je het vaker gewild? Of juist minder?

A: Weet ik eigenlijk niet zo goed.

J: Het is net als je zo'n avond niet kan dan is het gewoon zonde weet je wel, dat het hem.

G: Dan is het, dan duurt het gelijk weer heel lang.

A: Ja. Dus ik denk an sich zou op zich voldoende kunnen zijn. Maar ja, het is al heel snel als je een keer niet kan

N: Dan is het lang.

A: Euh ja.

N: Ja.

J: Maar, wat er toen ook wel's, maar in het begin zei die van van die dingen: O dan moet je even kijken, eigenlijk is ie misschien niet gelijk voor jou maar misschien is het wel leuk. En dan kom je gewoon, zo van, ja.

A: Ja. Ja misschien kan de frequentie iets omhoog. Een keer in de twee, dan kan je meer niet

G: Wordt het dan niet te belastend als je, dan is het best vaak.

A: Na ik merk wel dat als zo'n datumprikker voorbij komt, dan euhm, ja dan ik werk en heb een sportavond en ik ga een keer naar Ai. toe, er blijft niet zoveel over dan.

J: Maar als je iedere maand een hebt dan kan je keus maken. Nee die niet, deze maand kan niet want ik ben te druk. Of die is niet interessant. Oh ik kan wel volgende maand.

N: Ja. Je hebt bij *Handjehelpen* wel allemaal

A: Meer keuze doen. Of een keer in de drie maanden of dan euh... Verplicht kan niet, maar dan is dat dan gewoon.

G: Er zijn wel thema-avonden bij Handjehelpen buiten het project om. Bijvoorbeeld over NAH ofzo of depressie, daar kun je je ook voor inschrijven.

N: Ja.

A: Oké, dat krijg ik helemaal niet mee.

N: Staan op de website. Gewoon op de hoofdpagina en dan naar beneden scrollen en dan zie je die avonden.

J: Ja maar dan zal dan wel denk ik, want ik moet zeggen die website, die bezoek ik niet. Waarom ik zou ik die bezoeken weet je?

N: Ja. Ja.

J: Want, ik heb. Maar dat zou misschien meer in het euh, zo van

N: Ja want er zijn inderdaad hele interessante

J: Iets een andere vorm

G: Ja Scherder was er afgelopen april over dementie en bewegen en dat was heel interessant.

N: Ja en over netwerkmaatjes. Ja.

G: Ja dus er is steeds van alles, ik probeer ook wel

N: En ook volgens mij voor kinderen met een beperking of chronisch zieken.

G: Allerlei thema's.

N: Ja.

J: Ja.

G: Dus als je meer wil wilt zou je nog eens daar kunnen kijken.

J: Of, in het, in het euh, het informeren van de vrijwilligers, iets anders.

G: Dat is ook een ding ja.

N: Welke zij, dan bedoel je welke thema's hebben zij.

J: Ja of welke thema's zijn er bijvoorbeeld in het komende half jaar en dan kan je wel op een website kijken, maar, ja, dan als je werkje hebt ga je niet naar website die meestal, als je iets, als je nieuweling bent.

A: Via de mail, kijk ik wel.

J: Ja via de mail kan, kijk je alles na ja.

A: Ja. Als je, dan is het leuk om te kijken of er een thema is die voor allebei aansluit. Dan heb je weer een extra moment om elkaar weer te zien.

G: Wat zou je vinden van het idee om elkaar eens in de zoveel tijd te bellen of te mailen of? Om op de hoogte te zijn van de dingen die spelen in het gezin.

J: Mag.

A: Weet ik niet. Maar de behoefte is er niet.

J: Nee behoefte heb ik niet. Mag wel, het is gewoon leuk en gezellig, maar, maar euh, nee, nee.

N: En zien jullie er wel de meerwaarde van in, van elkaar spreken en informatie uitwisselen? Of, ja?

A: Ja op het niveau van iets meer weten over, over de situatie wel. En, maar dat kan denk ik ook in de een keer in de drie maanden.

J: Ja.

N: Denken jullie dat je elkaar ook wat kunnen leren of toevoegen voor elkaar in, met welk doel je er bent? Of is het echt meer puur voor je algehele beeld?

J: Ja dat denk ik. Met het doel dat ik daar ben, ja ik kan heel veel leren, natuurlijk, maar dat is meer vanuit het gene wat jij, wat jij in je, in jou jou opleiding euh geleerd heb.

A: Mee krijg.

J: Maar niet toegespitst op euh op het gezin weet je. Dat hoeft niet, dat, dat, dat, dat gaat zo. Dat euh.

A: Ik denk ook dat wat betreft taal, waarvoor ik er ben, dat als je heel goed haar behoefte zelf kan aangeven. Wat ze graag wil. Dus ik weet niet of het, of jij er nog iets zou anders

J: Nee ook niet. Ik kan, nee.

G: En als er iets heftigs in het gezin gebeurd zou je dat dan willen delen met bijvoorbeeld J.?

J: Dat ze in het ziekenhuis lag dat wist je ook wel?

A: Ja, van haarzelf.

J: Ja.

A: Ja.

G: Ze vertelt zelf ook heel veel.

N: Zij is jullie informatiestroom.

J: Ja hoor ze brengt je wel op de hoogte: Oma ik lig in het ziekenhuis, Diaconessen. Oh fijn.

N: Oh grappig.

J: Wat is er dan? Ziekenhuis lig je niet zomaar.

A: Nee.

J: Ai. waar lig je? Wat is er aan de hand? Ik dacht van, die is acuut opgenomen. Dus ik zo van: waar is Os.? En van: wat is er met je en waar is Os. En welke afdeling lig je. Os. is bij vriendin en euh kamer 19.

G: haha.

J: En toen kwam er niks geen antwoord meer hahah!

A: Herkenbaar.

J: IK dacht, dat kan misschien niet. Dus ik ben naar, ik euh, ik heb m'n afspraak afgezegd bij een vriendin en ik heb me aangekleed en ben met de bus euh naar euh het Diaconessen gegaan en daar kwam ik twee hele aardige jongens tegen bij de receptie. Ik moet een mevrouw hebben en weet niet haar achternaam wan tik denk dat ze haar meisjesnaam gebruikt en ik weet de naam van die jongen. Ik zeg euh ik weet wel waar ze woont, het adres weet ik ook en ze ligt in kamer 19.

HAHAHAHA.

J: Die jongen keek me aan. Die jongen keek me aan. Ik zeg, jongen ik weet het het is onmogelijk.

Goed, laten we het proberen. Echt grappig is, op gegeven moment heb ik gebeld vanuit die hal en

toen zijn we er wel gekomen.

G: Wat leuk.

J: Maar zo doet ze, ze geeft wel allerlei informatie door.

G: Wel fijn dan, dan is het niet zo'n secret gebeuren wat er allemaal gebeurd en speelt.

J: Nee, nee. Ze zet ook allemaal in in haar netwerk. Vertelt ze je daar ook wel over? En de vriendin, en de buurvrouw en die.

A: Ja, wat dat betreft doet ze dat heel goed.

N: Maar jullie zouden op dat moment of daarna euh, wel of geen behoefte voelen om even nog met elkaar het er over te hebben, of euh, niet per se die behoefte.

J: Nee hoeft niet.

A: Nee.

G: En vanuit de organisatie? Vanuit *Handjehelpen* zou je daar meer euh, euh van verwachten dan dat er nu is qua sturing van het project?

J: Nee. Ik kwam hier ook juist omdat, juist de organisatie niet zo is. Dat je daarin aangemeld werd en je krijgt vrijwilliger en je wordt op weg geholpen en daarna, he, mag je het euh, euh, euh eigenlijk zelfstandig en je kunt af en toe deelnemen aan. Dat is ook de manier waarom ik juist met euh

N: Juist het flexibele er van euh.

J: Ja, ik zat ook wel in andere euh...vrijwilligersorganisatie.

A: Alleen op het allereerste dan dat ik een keer was langs geweest. En toen was het van: nou zie maar. En toen dacht ik van wow, oh. Wel nog een keer gebeld en euh, ja toen was het ook wel oké. En toen werd ik, weet ik waar ik moet zoeken. Maar vooral die eerste keer dacht ik van, en wat moet ik dan de allereerste keer gaan vragen. Wat moet ik met de taal ik heb nog geen idee. Dus het was echt alleen die allereerste les dat ik zoiets had van: wow, nou hier had ik misschien ff iets meer hulp nog bij willen hebben. Euhm, en waar ik wel ook in het begin euhm, had ik helemaal niet door dat er nog een vrijwilliger was. Dat heb ik pas hier gehoord.

J: Ja?

A: Ja, dus. En niet dat er ergens in de zin van dat ik zo moeten samenwerken. Maar het was wel handig om te weten dat het echt bij het project was.

J: Oh, dat wist ik wel ja. Ja. En voor mij was het in dit geval dat eerste gesprek, daarvoor, nog een gezin gehad. Ook een alleenstaande moeder met drie kinderen. Dat ging finaal fout. Toen heb ik Ward opgebeld en gezegd hier ga ik niet meer naar toe.

N: Heftig.

J: Dus toen had ik gelijk al die eerste keer van pfoooooe.....De vierde keer toe ik daar binnen kwam dacht ik: ik wil weg. Ik wil weg! Ik wil weg. En toen was ik helemaal afgeknappt en toen ben ik ook weg gegaan.

G: dat is niet leuk meer dan.

J: Ja maar dan word je wel, euh, euhm, op zich moest ik er later wel om lachen, maar dan kan je gelijk Ward bellen en heb ik echt heel tijd aan de, aan de, aan de telefoon gebabbeld en inmiddels had hij ook contact met het gezin opgenomen en nog aan mij netjes gevraagd: wil je nog een keer met mij nemen of afscheid te nemen om het af te sluiten. Dan ga ik gewoon met je mee. Dat is ook heel vervelend bij het allereerste gezin. En toen dacht ik: nee, echt niet, nee. Ik wil gewoon klaar, zeg volgens mij zit ze daar ook niet op te wachten. Dus laat ik het maar niet doen.

G: Dus de begeleiding van Ward was ook wel goed daarin.

J: Jajaja, jajaja. Ja. Toen zei hij: ik ga iemand anders voor je zoeken. Weet je wel, zo. Ja. Ja.

G: Ja.

J: Ja en Ward belt dan en die belde ook er na van: hoe was het en hoe ging het en hoe was het en weet ik veel.

G: Wel fijn!

J: Ja. Als je dan een paar weken niks gehoord hebt en dan na twee weken nog een keer een mailtje krijgt van we moeten nog even praten. Dat was het niet.

A: Vanuit *Taal doet meer* doet Sasja die rol vervullen. Die belt ook gewoon, niet te vaak en euh,

J: Precies.

A: Gewoon hoe het gaat.

N: Een duidelijk aangrijpingspunt waar je op terug kan vallen eventueel.

A: Ja en die je kan bellen als er iets is.

J: Ja en als je contact opneemt of een mailtje stuurt of belt, dan, dan, krijg je ook eigenlijk heel snel euh, euh, krijg je antwoord of, of, of je wordt teruggebeld wee tje wel. Dat, dat is super. Dat vind ik echt super.

G: Wel goed om te horen.

N: Ja.

J: Ja maar, maar dat geeft je ook. Nou oke, weet je wel zo van, euh.

G: Beetje het steuntje in de rug.

N: Wat je niet hoeft te zwemmen terwijl je he tniel kan. Ja laat maar ik heb af en toe vergelijkingen in m'n hoofd, ja.

J: Ja niet dat je inderdaad een mailtje stuurt en je moet er een week of twee weken op wachten voor je eindelijk eens keer, nee. Dat is echt niet zo. Dat is wel prettig. Ook omdat je natuurlijk dat als, ik bedoel, je doet het alleen.

G: Je hebt niet echt collega's natuurlijk.

J: Je precies. Niet vanuit een groepje.

A: Nee.

G: Hebben jullie verder nog euh, dingen wat je hieraan toe zou willen voegen of vragen die je hebt? Ik weet niet of die nog zinvol is? Maar kunnen we doen?

N: Jawel, ik ben benieuwd. Toch?

G: Ja is goed.

N: We hebben dit gemaakt en euhm, euhm we willen jullie vragen of jullie gewoon wat in jullie opkomt euh, als je het woord informatie-uitwisseling ziet of je dat er bij wil schrijven.

J: Maar ik, ik, als ik alleen een woord ziet, wat dat zegt voor mij?

N: Ja of wat dat inhoudt voor jou of euh euhm, wat je er bij kunt bedenken bij informatie-uitwisseling.

G: Hoe dat er uit zou zien.

A: bij mij komen er alleen maar woorden.

G: Mag je zo uitleggen.

J: Ja jij bent de taalfreak natuurlijk. Ik ben de kletser.

N: Dus eigenlijk euhm, ja.

G: Schrijf maar gewoon op, het is allemaal goed.

J: ik zal het even met woorden proberen.

G: Je mag ook tekeningentjes maken als je dat makkelijker aangaat. O, hahahah! Willen jullie, wil jij beginnen met euh wat je hebt. Verklaren wat je hebt staan.

A: Verklaar je nader. Ouderwetse telefoon. Gewoon af en toe een belletje, euhm, dat, dat vind ik ook wel informatie-uitwisseling er zijn verschillende manier. E-mailen voelt als spam, dus af en toe persoonlijk. Euhm, de eerste twee woorden die in me opkwamen waren die twee. Ook naar aanleiding van waar we het net ook over hadden. En, euh, daar hoorde eigenlijk dit bij van euh: je kan een hele hoop vertellen, al die data, euh, maar ik vind informatie-uitwisseling gaat echt over gefilterde informatie. En dat wil je zien, dus wat is voor jou relevant.

J: meer op de feiten gebaseerd.

A: nou beperkt, je kan heel veel. Ik krijg heel veel informatie tot mij de hele dag. Dus euh, in het kader van euh, ja.

J: Haal je die er zelf uit of wil je die van degene van wie je het ontvang al uit hebben gefilterd?

A: Niet tot aan wat alleen maar voor mij relevant is, maar wel al iets, iets meer. En, na het werkt twee kanten op.

G: Uitwisseling.

A: Ja.

G: Dank je. En jij?

J: Ik heb in dat de wisselwerking, dat de informatie uitwisselen vind ik wisselwerking. En eventueel

bundelen van. Maar goed dat is inderdaad euh, dat, dat, dat wil ze in het gezin niet eens echt van kracht. Maar je zou je kunnen voorstellen dat je bepaalde wisselwerking hebt. Inderdaad als hij euh, euh, nou ja, zeg maar ik bel wel voor haar en dat jij zegt wil ik niet hebben dat moet ze zelf doen want daar leert ze van. Dan moet ik dat ook niet doen, weet je wel. Zo. Of, jij zegt van euh kan je zelf bellen. Zij zegt ja en vervolgens wacht ze tot ik kom en ik bel wel. Dat zou ik sneu vinden. En dan komt A. en dan zegt ze: het is geregeld.

A: Nee ze belt wel als ik er bij bent.

G: Haha dat scheelt.

N: maar hoe is het om dit trouwens te horen?

J: Ik bedoel, dat zou kunnen he. Dat je uitgespeeld wordt.

G: Ja zeker.

J: Ik spreek ook uit ervaring met dat gezin met die drie kinderen. Ik ben door die moeder uitgespeeld. Dus vandaar.

G: Oef. Dus dan hou je dat ook wel in je achterhoofd.

J: Ja, jajaja, daar ben je bedachtzaam op.

G: Ja precies.

J: En gezelligheid, dat vind ik ook communicatie. Dus, dus bij mij niet, het grote verschil met jou, ik ga, ik ben altijd zo van.

G: Maar dat is ook prima.

N: Want, hoe zien, hoe zien jullie dat als jullie dit zo van elkaar horen, van hoe euhm, wat zou voor jullie werkend zijn in de communicatie met elkaar?

J: Deze. (wijst naar bellen)

A: Ja.

J: Heb je mijn nummer? Hahaha! Dat, dat zou van, ja dat werkt. En dan denk ik, jij bent ook hartstikke druk je hebt geen tijd om nog een keer euh, gezellig te kleppen, nee misschien hebben we informatie misschien wel niet. Ik bedoel dat weet je eigenlijk niet eens.

G: En zou je dan willen bellen als er iets gebeurd is of gewoon eens in de zoveel tijd even bijkletsen zeg maar?

A: Weet niet echt wat de definitie is van als er iets is gebeurd.

N: Als je er behoefte aan hebt.

G: In sommige gezinnen gebeurd er veel.

J: Meer als je zelf klem zou lopen. Stel dat jij echt denk, goh, ik verzin allerlei dingen en ze doet helemaal niks of ze wil helemaal niks, dan euh, dan kan je wel ik bedoel, dan kijk, euh, Ai. is natuurlijk zo van nou jullie zijn van dezelfde leeftijd, maar ik ben natuurlijk ouder en dat werkt soms bij haar hoeft dat niet gelukkig. Maar het zou wel kunnen werken. Dat kan je niet maken, dat zeg ik rustig tegen haar. Dat kan je niet maken!

G: Dan heb je natuurlijk een andere positie beetje omdat je al ouder bent.

J: Ja, ik ben gewoon oma. Ik bedoel hun hebben mij geadopteerd als ome.

G: Superlief.

A: Maar ik denk in de informatie-uitwisseling tussen ons vind ik het gewoon leuk om even te ouwehoeren.

HHAAHHAAHAHA.

N: Dan hoeft die kadering niet. Dan hoeft die kadering niet.

A: Nee.

J: Ja precies.

N: Organisatorisch gezien.

J: Ja dat is ook zo. Dat is ook anders. Nee dan, dan bevalt bij mij die gezelligheid ook. Het mag organisatorisch in een vergadering en je zit er twee uur en je gaat wel en je gaat weg en je denkt: waar hebben we het over gehad, dan euh, hoeft het niet meer.

G: Dat is irritant. Helder.

J: Maar hier is dat anders.

G: Top. Euhm.

N: We hebben nog wel een vraag aan jullie: van hoe vonden jullie om zo samen te komen en te spreken over, over jullie samenwerking maar ook over het gezin euh waar jullie allebei komen.

A: Ja leuk.

J: Ja leuk! HHAHAHAHAH. Ja dat is wel leuk.

A: Het is leuk omdat, omdat je er vorige keer niet was. Dus dat het nu weer georganiseerd wordt. Ik merk wel dat het leuk is om het er even over te hebben. Euhm, in de ouwehoer-stijl. HAHAHAA.

J: Ja dat is misschien wel een idee. Want, dat, dat. Kijk we zitten dan natuurlijk met meerdere mensen, toen ook in zo'n zaal. En iedereen heeft dan ook zijn eigen verhaal en je spreekt elkaar wat. Maar, ik ga daar niet, kijk dat kan ik nu wel, bedoel met jullie, dat is euh, jullie euh, project en dat blijft dan tot de deur en, maar als er anderen, dan ga ik niet helemaal alle in's en outs van zo'n gezin vertellen. En ik denk van als je denkt van, wil je de, de, de, het koppel wat in een gezin zit dicht bij elkaar, dan denk ik, dan dit hadden we ook met Ward erbij kunnen doen of iemand van. Maar dan niet die anderen. Dat zou iets tussen zijn, zo van goh. Zou je dat niet moeten doen en misschien.

G: Een ontmoeting zou er dan nog bij komen.

N: Een georganiseerde ontmoeting, zei je dat?

A: Ja dat, of dat je de avond die er is opdeelt in twee delen ofzo. En dat tijd besteed aan nah, ga als koppels gewoon even door het gebouw bij elkaar zitten.

N: Als het koppel er is.

G: Sommigen zitten dan misschien alleen. Leuk idee!

J: Ik weet het niet maar ik kan me voorstellen dat je inderdaad wel zoiets hebt. Dat jullie, zijn eigenlijk de mensen van, van, van de organisatie en dat je met elkaar, gaat het wel goed. O, hebben we nog iets nodig hebben we daaraan gedacht? Maar ja, dat kan je hier ook in individueel doen. Maar dan zie je elkaar niet. Ik heb Ward wel eens gebeld en dat ik zei van euh, ken je als je leuk zijn, zij kan me heel veel vertellen van hoe, hoe dat gaat in Nederland als je hier woont en wat je moet doen. Zij zou iets, iets haar kennis kan ze overbrengen ook aan, aan nieuwe vrijwilligers. Zo van, als je een vrouw hebt die, van euh, zij is best pittig ook. En dat is juist heel leuk. Zij is niet een euh, wat je ook wel eens ziet, zoals in het vorige gezin, die vrouw zat echt, zij komt uit het buitenland en je spreekt best wel Nederlands maar vindt eigenlijk dat alles voor je geregeld moet worden. Dat is, dat is dit helemaal niet. Ja. Van hoe, hoe kan het ook. Zij is echt heel positief en dat soort dingen.

G: Leuk!

N: Ja. Klinkt wel als een leuk gezin waar je ook echt wat kan doen ofzo.

Bijlage 8.2: Geschrappt koppelinterview J & A

G = Gerhilde Mulder
N = Nadine de Mooij
J = Geïnterviewde vrijwilliger
A = Geïnterviewde vrijwilliger

N: En over de samenwerking van jullie, euhm, hoe vaak hebben jullie elkaar al ontmoet, gezien of gesproken.

A: Ja dit is de tweede keer.

J: Ja de tweede keer.

G: Er is dus al een eerste keer geweest. Waar is de eerste keer geweest.

A: Hier gewoon.

G: Ook bij zo'n bijeenkomst?

J: Ja.

N: Was dat een intervisie of themabijeenkomst?

A: Sociale netwerken. Hoe je er als vrijwilliger een rol in kan spelen, ja. Dus dat heb ik ook al wel ingezet, als euh, als je met met, ze krijgt heel veel brieven binnen, ook vanwege die gezondheid. Dus dan euh

J: Doe jij die brieven ook met haar?

A: Ja. Heel veel brieven krijgt ze binnen.

J: Telefoontjes ook?

A: Ja.

J: Pleeg je die ook?

A: Nee, die pleeg ik niet. Die laat ik haar plegen. Zo streng ben ik wel. Dat doet ze als ik er bij ben.

J: Nee maar ik snap sommige wel dat je, maar ook met instanties dat je dat als je de taal niet goed kan. Ze spreekt best goed Nederlands. Zo in de communicatie kan je gewoon een leuk gesprek met d'r voeren weet je wel. Ze mist natuurlijk een hoop woordenschat maar die, die, die, dat kan. Dat is helemaal geen probleem. Die redt zich prima. Maar met instanties.

G: Bellen jullie elkaar wel eens? Of smsen?

J: Nee, eigenlijk hebben wij geen contact.

A: Nee. Ik weet niet of dat gebruikelijk is bij andere

N: Ja dan weet je wie er ook bezig is. Want hoe zijn jullie, euh, er achter gekomen dat jullie een koppel waren? Op welke manier is dat geïntroduceerd?

J: Hier op die avond.

G: Was er toen ook voor allebei de eerste keer dat je naar het gezin ging? Of was je toen al een poosje bezig?

A: Nee ik was er net een maand denk ik, niet zo lang toen nog.

J: Ik ook niet.

A: En euh, nou ja, ik, ik zie wel het werk van J. Dus, dan is er een muur behangen en dan euh

J: Oh leuk!

A: Dus dat zie ik wel. En, en euh, ja maar we hebben, we zijn er ook niet zelfde tijden. Ik ga altijd 's avonds omdat het voor mij gewoon lastig is om overdag euh.

J: Ja het is vaak wel dezelfde dag.

N: En ondernemen jullie, hebben jullie zelf ook activiteiten ondernomen om elkaar nog keer te, te zien of euh jullie hebben niet gebeld maar iets anders euh?

J: Nee.

A: Nee.

N: Mmm nee.

A: J. ook gevraagd vorige avond.

J: Het is eigenlijk ook helemaal niet in me opgekomen om euh, ja, ja ik weet ook dan dat jij komt. En soms heeft ze ook wat en zeg ik ook dat moet je, van euh, komt je taalcoach nog? Zeg ik dan tegen d'r. Dan moet je dan met haar euh... gaan proberen of doen he ofzo. En dat ze, en daar was ik ook met dat, met dat kamertje weet je wel behangen, zei ik. Nou als je nou daar rustig gaat zitten aan die taal, vol met boeken en ik bedoel. Er moet gewoon een, ja, er moet nog veel meer eigenlijk ook, ook in dat huis gestructureerd worden maar, dat vind ik ook lastig hoor. Dat krijg je ook niet euh..

A: Maar ik merk ook wel dat in, in, in dit gesprek een paar dingen die al weer extra info over Os. die ik eigenlijk helemaal niet weet. We komen ook op een andere manier binnen, Maar ja, dan wordt er opeens gebeld van school dat zij, dat ie onhandelbaar is en boos is en dat ze hem op moet komen halen. Je bent ook met openbaar vervoer naar Zeist ben je een uur onderweg. Dat al. Dus zij is nog ergens anders. Dus, het was eigenlijk twee uur heeft het gedaan, voordat ze daar was. Toen kwam er even daarna een boze brief, heb die brief ook wel gelezen, die van school van euh, dat dat niet kon en wat dan ook. Ja toen ja toen werd ik wel heel boos. En toen zei ik van nou als er iemand van school belt dan moet je het maar zeggen dan wil ik daar wel even mee spreken. Dat, dat kan niet. Dat kan je niet doen.

G: Zou je het dan fijn vinden bijvoorbeeld om het er met haar over te hebben over zulk soort dingen die gebeuren.

J: Weet ik niet, als jij komt is het. Ja, nee, dat kan ik gewoon met Ai. over hebben-

A: Ik denk, ja, ik ben er denk ik met een ander doel. Ik ben er om haar beter Nederlands te leren, spreken en schrijven. En met brieven te helpen. Ik vind het wel fijn om iets meer te weten waar zij mee dealt op een dag. Want dat is natuurlijk wel, dan weet ik ook wat meer van euhm wat heeft ze in haar hoofd zitten als ik aan het eind van de dag bij haar kom.

A: En, ja maar ik weet niet of het heel veel toevoegt.

N: Zouden jullie wel behoefte hebben om elkaar meer te spreken of? Ja? Om ervaringen te delen, zoals dit of iets anders.

A: Meer van op die avonden, euh, dus een keer in de drie maanden ofzo denk ik?

J: Dat dat is gewoon lastig ook he. Voor mij is een avond niet makkelijk. Maar euh, euhm, ja. En die avonden valt dan net op een avond dat ik dan niet kan. En dan zit er weer een hele tijd tussen.

N: Dan kan je niet omdat je dan iets anders hebt euh?

J: Ja.

A: Als ik denk dat het een keer in de drie maanden, gewoon ook op zo'n avond, keer, volgende is van euh.

N: En jij zei van, euh, die themabijeenkomsten of intervisiebijeenkomsten zou ik op zich wel willen. Euhm, wat, wat, euh, wat vind jij daar euh, wat is de meerwaarde daarvan?

A: Nah in de eerste instantie, om, om, J. te zien. Euhm, en ik vind de, voor mij is het euh, best wel op een afstand, ik kom daar natuurlijk een keren in de week in de avond. En dan doe ik met haar taal. En, en ik vind het ook wel leuk om meer te weten over, na bijvoorbeeld het sociale netwerk. Wat is daar voor meer over te vertellen. op een gegeven moment houdt mijn verantwoordelijkheid daarin op. Ik ga haar geen advies geven over zijn. Maar er zijn natuurlijk wel weer instanties die haar daar weer mee kunnen helpen. Dus ik vind het wel handig om dat soort avonden te hebben, van, waar kan je naar toe om haar weer te helpen. Ook met het vinden van een baan. En nu heeft ze dan het project Eigen Kracht. Dus door elke keer, die, ja, door, door dat soort thema avonden weet ik dat dat bestaat. En ben ik ook euh, weet ik ook wat het is armoede in Nederland. Euhm, want dat is voor mij, euh, ja, ergens natuurlijk gelukkig, maar het is voor mij een onderwerp die best wel euh, niet direct mee te maken heb.

A: Dus het is voor mij ook heel goed om even te beseffen, ja, dit, dit speelt ook in Nederland en euhm. Hier hebben, heeft alles dan weer mee te maken.

G: En de intervisiebijeenkomst? Is dat zinvol?

A: Dat vind ik vooral heel interessant. Want qua taal coaching word ik toch elke keer weer verwezen

naar bijvoorbeeld Ma. of ik weet even niet hoe die andere heet. Dus als ik echt een vraag heb hoe kan ik haar bijvoorbeeld helpen met, euh, klank of met, dan euhm, heb ik daar eigenlijk meer aan. Euhm, dus intervisie is voor mij

N: Meer specialistisch

A: Ja dat vind ik gewoon echt heel interessant, psychologie en pedagogiek en dat soort dingen.

G: En jij, hoe ervaar jij dat? Die intervisie en themabijeenkomsten.

A: Ja ik vind dat leuk. Ja ik vind dat alles, ja ik ben ja nee dat vind ik zeker interessant.

G: Dus dat heet wel toegevoegde waarde om te komen op zo'n avond?

J: Ja zeker. Ja. Ja zeker. Ja. Weet je wat ook best wel een goed gevoel geeft? Het gevoel dat je ergens bij hoort. En dat wordt, en dat is denk ik, ik weet dat dat gewoon heel belangrijk is voor mensen. Voor wie dan ook om ergens bij te horen.

G: En is het ook genoeg zeg maar eens in de drie maanden ofzo is het? Of had je het vaker gewild? Of juist minder?

A: Weet ik eigenlijk niet zo goed.

J: Het is net als je zo'n avond niet kan dan is het gewoon zonde weet je wel, dat het hem.

G: Dan is het, dan duurt het gelijk weer heel lang.

A: Ja. Dus ik denk an sich zou op zich voldoende kunnen zijn. Maar ja, het is al heel snel als je een keer niet kan

J: Maar, wat er toen ook wel is, maar in het begin zei die van van die dingen: O dan moet je even kijken, eigenlijk is ie misschien niet gelijk voor jou maar misschien is het wel leuk. En dan kom je gewoon, zo van, ja.

A: Ja. Ja misschien kan de frequentie iets omhoog. Een keer in de twee, dan kan je meer niet

G: Wordt het dan niet te belastend als je, dan is het best vaak.

A: Na ik merk wel dat als zo'n datumprikker voorbij komt, dan euhm, ja dan ik werk en heb een sportavond en ik ga een keer naar Ai. toe, er blijft niet zoveel over dan.

J: Maar als je iedere maand een hebt dan kan je keus maken. Nee die niet, deze maand kan niet want ik ben te druk. Of die is niet interessant. Oh ik kan wel volgende maand.

A: Meer keuze doen. Of een keer in de drie maanden of dan euh... Verplicht kan niet, maar dan is dat dan gewoon.

G: Wat zou je vinden van het idee om elkaar eens in de zoveel tijd te bellen of te mailen of? Om op de hoogte te zijn van de dingen die spelen in het gezin.

J: Mag.

A: Weet ik niet. Maar de behoefte is er niet.

J: Nee behoefte heb ik niet. Mag wel, het is gewoon leuk en gezellig, maar, maar euh, nee, nee.

N: En zien jullie er wel de meerwaarde van in, van elkaar spreken en informatie uitwisselen? Of, ja?

A: Ja op het niveau van iets meer weten over, over de situatie wel. En, maar dat kan denk ik ook in de een keer in de drie maanden.

J: Ja.

N: Denken jullie dat je elkaar ook wat kunnen leren of toevoegen voor elkaar in, met welk doel je er bent? Of is het echt meer puur voor je algehele beeld?

J: Ja dat denk ik. Met het doel dat ik daar ben, ja ik kan heel veel leren, natuurlijk, maar dat is meer vanuit het gene wat jij, wat jij in je, in jou jou opleiding euh geleerd heb.

A: Mee krijg.

J: Maar niet toegespitst op euh op het gezin weet je. Dat hoeft niet, dat, dat, dat, dat gaat zo. Dat euh.

A: Ik denk ook dat wat betreft taal, waarvoor ik er ben, dat als je heel goed haar behoefte zelf kan aangeven. Wat ze graag wil. Dus ik weet niet of het, of jij er nog iets zou anders

J: Nee ook niet. Ik kan, nee.

G: En als er iets heftigs in het gezin gebeurt zou je dat dan willen delen met bijvoorbeeld J.?

J: Dat ze in het ziekenhuis lag dat wist je ook wel?

A: Ja, van haarzelf.

N: Maar jullie zouden op dat moment of daarna euh, wel of geen behoefte voelen om even nog met

elkaar het er over te hebben, of euh, niet per se die behoefte.

J: Nee hoeft niet.

A: Nee.

G: En vanuit de organisatie? Vanuit *Handjehelpen* zou je daar meer euh, euh van verwachten dan dat er nu is qua sturing van het project?

J: Nee. IK kwam hier ook juist omdat, juist de organisatie niet zo is. Dat je daarin aangemeld werd en je krijgt vrijwilliger en je wordt op weg geholpen en daarna, he, mag je het euh, euh, euh eigenlijk zelfstandig en je kunt af en toe deelnemen aan. Dat is ook de manier waarom ik juist met euh

N: Juist het flexibele er van euh.

A: Alleen op het allerbegin dan dat ik een keer was langs geweest. En toen was het van: nou zie maar. En toen dacht ik van wow, oh. Wel nog een keer gebeld en euh, ja toen was het ook wel oke. En toen werd ik, weet ik waar ik moet zoeken. Maar vooral die eerste keer dacht ik van, en wat moet ik dan de allereerste keer gaan vragen. Wat moet ik met de taal ik heb nog geen idee. Dus het was echt alleen die allereerste les dat ik zoiets had van: wow, nou hier had ik misschien ff iets meer hulp nog bij willen hebben. Euhm, en waar ik wel ook in het begin euhm, had ik helemaal niet door dat er nog een vrijwilliger was. Dat heb ik pas hier gehoord.

J: Ja?

A: Ja, dus. En niet dat er ergens in de zin van dat ik zo moeten samenwerken. Maar het was wel handig om te weten dat het echt bij het project was.

J: Oh, dat wist ik wel ja.

J: Ja en Ward belt dan en die belde ook er na van: hoe was het en hoe ging het en hoe was het en weet ik veel.

A: Vanuit *Taal doet meer* doet Sasja die rol vervullen. Die belt ook gewoon, niet te vaak en euh,

J: Precies.

A: Gewoon hoe het gaat.

N: Een duidelijk aangrijpingspunt waar je op terug kan vallen eventueel.

A: Ja en die je kan bellen als er iets is.

J: Ja en als je contact opneemt of een mailtje stuurt of belt, dan, dan, krijg je ook eigenlijk heel snel euh, euh, krijg je antwoord of, of, of je wordt teruggebeld we tje wel. Dat, dat is super. Dat vind ik echt super.

J: Ja maar, maar dat geeft je ook. Nou oke, weet je wel zo van, euh.

G: Beetje het steuntje in de rug.

J: Ja niet dat je inderdaad een mailtje stuurt en je moet er een week of twee weken op wachten voor je eindelijk eens keer, nee. Dat is echt niet zo. Dat is wel prettig. Ook omdat je natuurlijk dat als, ik bedoel, je doet het alleen.

A: Ouderwetse telefoon. Gewoon af en toe een belletje, euhm, dat, dat vind ik ook wel informatie-uitwisseling er zijn verschillende manier. E-mailen voelt als spam, dus af en toe persoonlijk. Euhm, de eerste twee woorden die in me opkwamen waren die twee. Ook naar aanleiding van waar we het net ook over hadden. En, euh, daar hoorde eigenlijk dit bij van euh: je kan een hele hoop vertellen, al die data, euh, maar ik vind informatie-uitwisseling gaat echt over gefilterde informatie. En dat wil je zien, dus wat is voor jou relevant.

J: En, na het werkt twee kanten op. Ik heb in dat de wisselwerking, dat de informatie uitwisselen vind ik wisselwerking. En eventueel bundelen van. Maar goed dat is inderdaad euh, dat, dat, dat wil ze in het gezin niet eens echt van kracht. Maar je zou je kunnen voorstellen dat je bepaalde wisselwerking hebt. Inderdaad als hij euh, euh, nou ja, zeg maar ik bel wel voor haar en dat jij zegt wil ik niet hebben dat moet ze zelf doen want daar leert ze van. Dan moet ik dat ook niet doen, weet je wel. Zo. Of, jij zegt van euh kan je zelf bellen. Zij zegt ja en vervolgens wacht ze tot ik kom en ik bel wel. Dat zou ik sneu vinden. En dan komt A. en dan zegt ze: het is geregeld.

A: Nee ze belt wel als ik er bij bent.

J: En gezelligheid, dat vind ik ook communicatie. Dus, dus bij mij niet, het grote verschil met jou, ik ga, ik ben altijd zo van.

N: Want, hoe zien, hoe zien jullie dat als jullie dit zo van elkaar horen, van hoe euhm, wat zou voor

jullie werkend zijn in de communicatie met elkaar?

J: Deze. (wijst naar bellen)

A: Ja.

J: Heb je mijn nummer? Hahaha! Dat, dat zou van, ja dat werkt. En dan denk ik, jij bent ook hartstikke druk je hebt geen tijd om nog een keer euh, gezellig te kleppen, nee misschien hebben we informatie misschien wel niet. Ik bedoel dat weet je eigenlijk niet eens.

G: En zou je dan willen bellen als er iets gebeurd is of gewoon eens in de zoveel tijd even bijkletsen zeg maar?

J: Meer als je zelf klem zou lopen. Stel dat jij echt denk, goh, ik verzin allerlei dingen en ze doet helemaal niks of ze wil helemaal niks, dan euh, dan kan je wel ik bedoel, dan kijk, euh, Ai. is natuurlijk zo van nou jullie zijn van dezelfde leeftijd, maar ik ben natuurlijk ouder en dat werkt soms bij haar hoeft dat niet gelukkig.

A: Maar ik denk in de informatie-uitwisseling tussen ons vind ik het gewoon leuk om even te ouwehoeren.

N: Organisatorisch gezien.

J: Ja dat is ook zo. Dat is ook anders. Nee dan, dan bevalt bij mij die gezelligheid ook. Het mag organisatorisch in een vergadering en je zit er twee uur en je gaat wel en je gaat weg en je denkt: waar hebben we het over gehad, dan euh, hoeft het niet meer.

J: Maar hier is dat anders.

N: We hebben nog wel een vraag aan jullie: van hoe vonden jullie om zo samen te komen en te spreken over, over jullie samenwerking maar ook over het gezin euh waar jullie allebei komen.

A: Het is leuk omdat, omdat je er vorige keer niet was. Dus dat het nu weer georganiseerd wordt. Ik merk wel dat het leuk is om het er even over te hebben.

J: Ja dat is misschien wel een idee. Want, dat, dat. Kijk we zitten dan natuurlijk met meerdere mensen, toen ook in zo'n zaal. En iedereen heeft dan ook zijn eigen verhaal en je spreekt elkaar wat. Maar, ik ga daar niet, kijk dat kan ik nu wel, bedoel met jullie, dat is euh, jullie euh, project en dat blijft dan tot de deur en, maar als er anderen, dan ga ik niet helemaal alle in's en outs van zo'n gezin vertellen. En ik denk van als je denkt van, wil je de, de, de, het koppel wat in een gezin zit dicht bij elkaar, dan denk ik, dan dit hadden we ook met Ward erbij kunnen doen of iemand van. Maar dan niet die anderen. Dat zou iets tussen zijn, zo van goh. Zou je dat niet moeten doen en misschien.

G: Een ontmoeting zou er dan nog bij komen.

N: Een georganiseerde ontmoeting, zei je dat?

A: Ja dat, of dat je de avond die er is opdeelt in twee delen ofzo. En dat tijd besteed aan nah, ga als koppels gewoon even door het gebouw bij elkaar zitten.

J: Ik weet het niet maar ik kan me voorstellen dat je inderdaad wel zoiets hebt. Dat jullie, zijn eigenlijk de mensen van, van, van de organisatie en dat je met elkaar, gaat het wel goed. O, hebben we nog iets nodig hebben we daaraan gedacht? Maar ja, dat kan je hier ook in individueel doen. Maar dan zie je elkaar niet. Ik heb Ward wel eens gebeld en dat ik zei van euh, ken je als je leuk zijn, zij kan me heel veel vertellen van hoe, hoe dat gaat in Nederland als je hier woont en wat je moet doen. Zij zou iets, iets haar kennis kan ze overbrengen ook aan, aan nieuwe vrijwilligers.

Bijlage 8.3: Gefragmenteerd koppelinterview J & A

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
5.1a	<u>N</u>: En over de samenwerking van jullie, euhm, hoe vaak hebben jullie elkaar al ontmoet, gezien of gesproken. <u>A</u>: Ja dit is de tweede keer. <u>J</u>: Ja de tweede keer. <u>G</u>: Er is dus al een eerste keer geweest. Waar is de eerste keer geweest. <u>A</u>: Hier gewoon. <u>G</u>: Ook bij zo'n bijeenkomst? <u>J</u>: Ja.	Bekend met gekoppelde vrijwilliger. 2 ^e keer dat ze elkaar ontmoeten.	Frequentie informatie-uitwisseling
5.1b	<u>N</u>: En over de samenwerking van jullie, euhm, hoe vaak hebben jullie elkaar al ontmoet, gezien of gesproken. <u>A</u>: ja dit is de tweede keer. <u>J</u>: Ja de tweede keer. <u>G</u>: Er is dus al een eerste keer geweest. Waar is de eerste keer geweest. <u>A</u>: Hier gewoon. <u>G</u>: Ook bij zo'n bijeenkomst? <u>J</u>: Ja.	Bekend met gekoppelde vrijwilliger. 2 ^e keer dat ze elkaar ontmoeten.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
5.2	<u>A</u>: Sociale netwerken. Hoe je er als vrijwilliger een rol in kan spelen, ja. Dus dat heb ik ook al wel ingezet, als euh, als je met met, ze krijgt heel veel brieven binnen, ook vanwege die gezondheid. Dus dan euh <u>J</u>: Doe jij die brieven ook met haar? <u>A</u>: Ja. Heel veel brieven krijgt ze binnen. <u>J</u>: Telefoontjes ook? <u>A</u>: Ja. <u>J</u>: Pleeg je die ook? <u>A</u>: Nee, die pleeg ik niet. Die laat ik haar plegen. Zo streng ben ik wel. Dat doet ze als ik er bij ben. <u>J</u>: Nee maar ik snap sommige wel dat je, maar ook met instanties dat je dat als je de taal niet goed kan. Ze spreekt best goed Nederlands. Zo in de communicatie kan je gewoon een leuk gesprek met d'r voeren weet je wel. Ze mist natuurlijk een hoop woordenschat maar	Weten van elkaar niet precies wat ze doen in het gezin.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling

	die, die, die, dat kan. Dat is helemaal geen probleem. Die redt zich prima. Maar met instanties		
5.3	<u>G</u>: Bellen jullie elkaar wel eens? Of sms-en? <u>J</u>: Nee, eigenlijk hebben wij geen contact. <u>A</u>: Nee. Ik weet niet of dat gebruikelijk is bij andere	Geen onderling contact tussendoor.	Frequentie informatie-uitwisseling
5.4	<u>N</u>: Ja dan weet je wie er ook bezig is. Want hoe zijn jullie, euh, er achter gekomen dat jullie een koppel waren? Op welke manier is dat geïntroduceerd? <u>J</u>: Hier op die avond. <u>G</u>: Was er toen ook voor allebei de eerste keer dat je naar het gezin ging? Of was je toen al een poosje bezig? <u>A</u>: Nee ik was er net een maand denk ik, niet zo lang toen nog. <u>J</u>: Ik ook niet. <u>A</u>: En euh, nou ja, ik, ik zie wel het werk van J.. Dus, dan is er een muur behangen en dan euh <u>J</u>: Oh leuk! <u>A</u>: Dus dat zie ik wel. En, en euh, ja maar we hebben, we zijn er ook niet zelfde tijden. Ik ga altijd 's avonds omdat het voor mij gewoon lastig is om overdag euh. <u>J</u>: Ja het is vaak wel dezelfde dag. <u>N</u>: En ondernemen jullie, hebben jullie zelf ook activiteiten ondernomen om elkaar nog keer te, te zien of euh jullie hebben niet gebeld maar iets anders euh? <u>J</u>: Nee. <u>A</u>: Nee. <u>N</u>: Mmm nee. <u>A</u>: J. ook gevraagd vorige avond. <u>J</u>: Het is eigenlijk ook helemaal niet in me opgekomen om euh, ja, ja ik weet ook dan dat jij komt. En soms heeft ze ook wat en zeg ik ook dat moet je, van euh, komt je taalcoach nog? Zeg ik dan tegen d'r. Dan moet je dan met haar euh... gaan proberen of doen he ofzo. En dat ze, en daar was ik ook met dat, met dat kamertje weet je wel behangen, zei ik. Nou als je nou daar rustig gaat zitten aan die taal, vol met boeken en ik bedoel. Er moet gewoon een, ja, er moet nog veel meer eigenlijk ook, ook in dat huis gestructureerd worden maar, dat vind ik ook lastig hoor. Dat krijg je ook niet euh.. <u>A</u>: Maar ik merk ook wel dat in, in, in dit gesprek een paar dingen die al weer extra info over Os. die ik eigenlijk helemaal niet weet. We komen ook op een andere manier binnen.	Zien elkaars werk maar zijn nooit op het idee gekomen om contact op te nemen. Ze hebben allebei een andere rol en tijden.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling

5.5	Maar ja, dan wordt er opeens gebeld van school dat zij, dat ie onhandelbaar is en boos is en dat ze hem op moet komen halen. Je bent ook met openbaar vervoer naar Zeist ben je een uur onderweg. Dat al. Dus zij is nog ergens anders. Dus, het was eigenlijk twee uur heeft het gedaan, voordat ze daar was. Toen kwam er even daarna een boze brief, heb die brief ook wel gelezen, die van school van euh, dat dat niet kon en wat dan ook. Ja toen ja toen werd ik wel heel boos. En toen zei ik van nou als er iemand van school belt dan moet je het maar zeggen dan wil ik daar wel even mee spreken. Dat, dat kan niet. Dat kan je niet doen. <u>G:</u> Zou je het dan fijn vinden bijvoorbeeld om het er met haar over te hebben over zulk soort dingen die gebeuren. <u>J:</u> Weet ik niet, als jij komt is het. Ja, nee, dat kan ik gewoon met Ai. over hebben- <u>A:</u> Ik denk, ja, ik ben er denk ik met een ander doel. Ik ben er om haar beter Nederlands te leren, spreken en schrijven. En met brieven te helpen. Ik vind het wel fijn om iets meer te weten waar zij mee dealt op een dag. Want dat is natuurlijk wel, dan weet ik ook wat meer van euhm wat heeft ze in haar hoofd zitten als ik aan het eind van de dag bij haar kom. <u>A:</u> En, ja maar ik weet niet of het heel veel toevoegt.	Geen behoefte om te delen met gekoppelde vrijwilliger. Weten ook niet of het veel toevoegt.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
5.6	<u>N:</u> Zouden jullie wel behoefte hebben om elkaar meer te spreken of? Ja? Om ervaringen te delen, zoals dit of iets anders. <u>A:</u> Meer van op die avonden, euh, dus een keer in de drie maanden ofzo denk ik? <u>J:</u> Dat dat is gewoon lastig ook he. Voor mij is een avond niet makkelijk. Maar euh, euhm, ja. En die avonden valt dan net op een avond dat ik dan niet kan. En dan zit er weer een hele tijd tussen. <u>N:</u> Dan kan je niet omdat je dan iets anders hebt euh? <u>J:</u> Ja. <u>A:</u> Als ik denk dat het een keer in de drie maanden, gewoon ook op zo'n avond, keer, volgende is van euh.	Leuk om elkaar te spreken, maar op de geplande avonden is genoeg.	Communicatievorm
5.7	<u>N:</u> En jij zei van, euh, die themabijeenkomsten of intervisiebijeenkomsten zou ik op zich wel willen. Euhm, wat, wat, euh, wat vind jij daar euh, wat is de meerwaarde daarvan? <u>A:</u> Nah in de eerste instantie, om, om, J. te zien. Euhm, en ik vind de, voor mij is het euh, best wel op een afstand, ik kom daar natuurlijk een keren in de week in de avond. En dan doe ik met haar taal. En, en ik vind het ook wel leuk om meer te weten over, na bijvoorbeeld het sociale netwerk. Wat is daar voor meer over te vertellen. op een gegeven moment houdt mijn verantwoordelijkheid daarin op. Ik ga haar geen advies geven over	Je komt in eerste instantie om je gekoppelde vrijwilliger te zien naar zo'n avond. Fijn om op de hoogte te zijn van verschillende instanties waar je	Thema- en intervisiebijeenkomsten

	zijn. Maar er zijn natuurlijk wel weer instanties die haar daar weer mee kunnen helpen. Dus ik vind het wel handig om dat soort avonden te hebben, van, waar kan je naar toe om haar weer te helpen. Ook met het vinden van een baan. En nu heeft ze dan het project Eigen Kracht. Dus door elke keer, die, ja, door, door dat soort thema avonden weet ik dat dat bestaat. En ben ik ook euh, weet ik ook wat het is armoede in Nederland.	hulpvragers heen kan sturen als je verantwoordelijkheid ophoudt.	
5.8 a	<u>G</u>: En de intervisiebijeenkomst? Is dat zinvol? <u>A</u>: Dat vind ik vooral heel interessant. Want qua taalcoaching word ik toch elke keer weer verwezen naar bijvoorbeeld Ma. of ik weet even niet hoe die andere heet. Dus als ik echt een vraag heb hoe kan ik haar bijvoorbeeld helpen met, euh, klank of met, dan euhm, heb ik daar eigenlijk meer aan. Euhm, dus intervisie is voor mij <u>N</u>: Meer specialistisch <u>A</u>: Ja dat vind ik gewoon echt heel interessant, psychologie en pedagogiek en dat soort dingen. <u>G</u>: En jij, hoe ervaar jij dat? Die intervisie en themabijeenkomsten. <u>A</u>: Ja ik vind dat leuk. Ja ik vind dat alles, ja ik ben ja nee dat vind ik zeker interessant. <u>G</u>: Dus dat heet wel toegevoegde waarde om te komen op zo'n avond? <u>J</u>: Ja zeker. Ja. Ja zeker. Ja. Weet je wat ook best wel een goed gevoel geeft? Het gevoel dat je ergens bij hoort. En dat wordt, en dat is denk ik, ik weet dat dat gewoon heel belangrijk is voor mensen. Voor wie dan ook om ergens bij te horen.	Interessant en toegevoegde waarde de bijeenkomsten. Ook goed gevoel dat je ergens bij hoort.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
5.8 b	<u>G</u>: En de intervisiebijeenkomst? Is dat zinvol? <u>A</u>: Dat vind ik vooral heel interessant. Want qua taalcoaching word ik toch elke keer weer verwezen naar bijvoorbeeld Ma. of ik weet even niet hoe die andere heet. Dus als ik echt een vraag heb hoe kan ik haar bijvoorbeeld helpen met, euh, klank of met, dan euhm, heb ik daar eigenlijk meer aan. Euhm, dus intervisie is voor mij <u>N</u>: Meer specialistisch <u>A</u>: Ja dat vind ik gewoon echt heel interessant, psychologie en pedagogiek en dat soort dingen. <u>G</u>: En jij, hoe ervaar jij dat? Die intervisie en themabijeenkomsten. <u>A</u>: Ja ik vind dat leuk. Ja ik vind dat alles, ja ik ben ja nee dat vind ik zeker interessant. <u>G</u>: Dus dat heet wel toegevoegde waarde om te komen op zo'n avond? <u>J</u>: Ja zeker. Ja. Ja zeker. Ja. Weet je wat ook best wel een goed gevoel geeft? Het gevoel dat je ergens bij hoort. En dat wordt, en dat is denk ik, ik weet dat dat gewoon heel belangrijk is voor mensen. Voor wie dan ook om ergens bij te horen.	Interessant en toegevoegde waarde de bijeenkomsten. Ook goed gevoel dat je ergens bij hoort.	Thema- en intervisiebijeenkomsten

5.9	<u>G</u>: En is het ook genoeg zeg maar eens in de drie maanden ofzo is het? Of had je het vaker gewild? Of juist minder? <u>A</u>: Weet ik eigenlijk niet zo goed. <u>J</u>: Het is net als je zo'n avond niet kan dan is het gewoon zonde weet je wel, dat is het hem. <u>G</u>: Dan is het, dan duurt het gelijk weer heel lang. <u>A</u>: Ja. Dus ik denk an sich zou op zich voldoende kunnen zijn. Maar ja, het is al heel snel als je een keer niet kan <u>J</u>: Maar, wat er toen ook wel's, maar in het begin zei die van van die dingen: O dan moet je even kijken, eigenlijk is ie misschien niet gelijk voor jou maar misschien is het wel leuk. En dan kom je gewoon, zo van, ja. <u>A</u>: Ja. Ja misschien kan de frequentie iets omhoog. Een keer in de twee, dan kan je meer niet <u>G</u>: Wordt het dan niet te belastend als je, dan is het best vaak. <u>A</u>: Na ik merk wel dat als zo'n datumprikker voorbij komt, dan euhm, ja dan ik werk en heb een sportavond en ik ga een keer naar Ai. toe, er blijft niet zoveel over dan. <u>J</u>: Maar als je iedere maand een hebt dan kan je keus maken. Nee die niet, deze maand kan niet want ik ben te druk. Of die is niet interessant. Oh ik kan wel volgende maand. <u>A</u>: Meer keuze doen. Of een keer in de drie maanden of dan euh... Verplicht kan niet, maar dan is dat dan gewoon.	Misschien meer keuze of de frequentie omhoog doen zodat je kan kiezen waar je wel en niet heen gaat.	Frequentie informatie-uitwisseling
5.10a	<u>G</u>: Wat zou je vinden van het idee om elkaar eens in de zoveel tijd te bellen of te mailen of? Om op de hoogte te zijn van de dingen die spelen in het gezin. <u>J</u>: Mag. <u>A</u>: Weet ik niet. Maar de behoefte is er niet. <u>J</u>: Nee behoefte heb ik niet. Mag wel, het is gewoon leuk en gezellig, maar, maar euh, nee, nee. <u>N</u>: En zien jullie er wel de meerwaarde van in, van elkaar spreken en informatie uitwisselen? Of, ja? <u>A</u>: Ja op het niveau van iets meer weten over, over de situatie wel. En, maar dat kan denk ik ook in de een keer in de drie maanden.	Niet echt behoefte aan tussendoor contact. Op de geplande avonden is genoeg.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
5.10b	<u>G</u>: Wat zou je vinden van het idee om elkaar eens in de zoveel tijd te bellen of te mailen of? Om op de hoogte te zijn van de dingen die spelen in het gezin. <u>J</u>: Mag. <u>A</u>: Weet ik niet. Maar de behoefte is er niet.	Niet echt behoefte aan tussendoor contact. Op de geplande avonden is genoeg.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling

	<u>J</u>: Nee behoefte heb ik niet. Mag wel, het is gewoon leuk en gezellig, maar, maar euh, nee, nee. <u>N</u>: En zien jullie er wel de meerwaarde van in, van elkaar spreken en informatie uitwisselen? Of, ja? <u>A</u>: Ja op het niveau van iets meer weten over, over de situatie wel. En, maar dat kan denk ik ook in de een keer in de drie maanden.		
5.11	<u>N</u>: Denken jullie dat je elkaar ook wat kunnen leren of toevoegen voor elkaar in, met welk doel je er bent? Of is het echt meer puur voor je algehele beeld? <u>J</u>: Ja dat denk ik. Met het doel dat ik daar ben, ja ik kan heel veel leren, natuurlijk, maar dat is meer vanuit het gene wat jij, wat jij in je, in jou jou opleiding euh geleerd heb. <u>A</u>: Mee krijg. <u>J</u>: Maar niet toegespitst op euh op het gezin weet je. Dat hoeft niet, dat, dat, dat, dat gaat zo. Dat euh. <u>A</u>: Ik denk ook dat wat betreft taal, waarvoor ik er ben, dat als je heel goed haar behoefte zelf kan aangeven. Wat ze graag wil. Dus ik weet niet of het, of jij er nog iets zou anders <u>J</u>: Nee ook niet. Ik kan, nee.	Ze hebben niet veel om elkaar aan te vullen of te leren omdat ze allebei voor iets anders komen in het gezin.	Behoefte aan informatie-uitwisseling
5.12	<u>G</u>: En als er iets heftigs in het gezin gebeurd zou je dat dan willen delen met bijvoorbeeld J.? <u>J</u>: Dat ze in het ziekenhuis lag dat wist je ook wel? <u>A</u>: Ja, van haarzelf. <u>N</u>: Maar jullie zouden op dat moment of daarna euh, wel of geen behoefte voelen om even nog met elkaar het er over te hebben, of euh, niet per se die behoefte. <u>J</u>: Nee hoeft niet. <u>A</u>: Nee.	Geen behoefte om elkaar te spreken nadat er iets heftigs in/met gezin is gebeurd.	Behoefte aan informatie-uitwisseling
5.13	<u>G</u>: En vanuit de organisatie? Vanuit <i>Handjehelpen</i> zou je daar meer euh, euh van verwachten dan dat er nu is qua sturing van het project? <u>J</u>: Nee. Ik kwam hier ook juist omdat, juist de organisatie niet zo is. Dat je daarin aangemeld werd en je krijgt vrijwilliger en je wordt op weg geholpen en daarna, he, mag je het euh, euh, euh eigenlijk zelfstandig en je kunt af en toe deelnemen aan. Dat is ook de manier waarom ik juist met euh <u>N</u>: Juist het flexibele er van euh. <u>A</u>: Alleen op het allerbegin dan dat ik een keer was langs geweest. En toen was het van: nou zie maar. En toen dacht ik van wow, oh. Wel nog een keer gebeld en euh, ja toen was	Fijn dat je bij deze organisaties zo zelfstandig en flexibel te werk kan gaan, daarom kwamen ze bij deze organisaties.	Sturing en zelforganisatie

	het ook wel oke. En toen werd ik, weet ik waar ik moet zoeken. Maar vooral die eerste keer dacht ik van, en wat moet ik dan de allereerste keer gaan vragen. Wat moet ik met de taal ik heb nog geen idee. Dus het was echt alleen die allereerste les dat ik zo iets had van: wow, nou hier had ik misschien ff iets meer hulp nog bij willen hebben. Euhm, en waar ik wel ook in het begin euhm, had ik helemaal niet door dat er nog een vrijwilliger was. Dat heb ik pas hier gehoord. <u>J</u>: Ja?		
5.14	<u>A</u>: Ja, dus. En niet dat er ergens in de zin van dat ik zo moeten samenwerken. Maar het was wel handig om te weten dat het echt bij het project was. <u>J</u>: Oh, dat wist ik wel ja. <u>J</u>: Ja en Ward belt dan en die belde ook er na van: hoe was het en hoe ging het en hoe was het en weet ik veel.	Een vrijwilliger niet op de hoogte van project, de andere vrijwilliger wel.	Sturing en zelforganisatie
5.15	<u>A</u>: Vanuit <i>Taal doet meer</i> doet Sasja die rol vervullen. Die belt ook gewoon, niet te vaak en euh, <u>J</u>: Precies. <u>A</u>: Gewoon hoe het gaat. <u>N</u>: Een duidelijk aangrijpingspunt waar je op terug kan vallen eventueel. <u>A</u>: Ja en die je kan bellen als er iets is. <u>J</u>: Ja en als je contact opneemt of een mailtje stuurt of belt, dan, dan, krijg je ook eigenlijk heel snel euh, euh, krijg je antwoord of, of, of je wordt teruggebeld wee tje wel. Dat, dat is super. Dat vind ik echt super. <u>J</u>: Ja maar, maar dat geeft je ook. Nou oke, weet je wel zo van, euh. <u>G</u>: Beetje het steuntje in de rug. <u>J</u>: Ja niet dat je inderdaad een mailtje stuurt en je moet er een week of twee weken op wachten voor je eindelijk eens keer, nee. Dat is echt niet zo. Dat is wel prettig. Ook omdat je natuurlijk dat als, ik bedoel, je doet het alleen.	Het is duidelijk op wie je terug kan vallen mocht dat nodig zijn. Fijn dat je snel antwoord krijgt.	Sturing en zelforganisatie
5.16	<u>A</u>: Ouderwetse telefoon. Gewoon af en toe een belletje, euhm, dat, dat vind ik ook wel informatie-uitwisseling er zijn verschillende manier. E-mailen voelt als spam, dus af en toe persoonlijk. Euhm, de eerste twee woorden die in me opkwamen waren die twee. Ook naar aanleiding van waar we het net ook over hadden. En, euh, daar hoorde eigenlijk dit bij van euh: je kan een hele hoop vertellen, al die data, euh, maar ik vind informatie-uitwisseling gaat echt over gefilterde informatie. En dat wil je zien, dus wat is voor jou relevant.	Misschien even bellen over relevante informatie. Mail voelt als spam.	Communicatievorm

5.17a	<u>J</u>: En, na het werkt twee kanten op. Ik heb in dat de wisselwerking, dat de informatie uitwisselen vind ik wisselwerking. En eventueel bundelen van. Maar goed dat is inderdaad euh, dat, dat, dat wil ze in het gezin niet eens echt van kracht. Maar je zou je kunnen voorstellen dat je bepaalde wisselwerking hebt. Inderdaad als hij euh, euh, nou ja, zeg maar ik bel wel voor haar en dat jij zegt wil ik niet hebben dat moet ze zelf doen want daar leert ze van. Dan moet ik dat ook niet doen, weet je wel. Zo. Of, jij zegt van euh kan je zelf bellen. Zij zegt ja en vervolgens wacht ze tot ik kom en ik bel wel. Dat zou ik sneu vinden. En dan komt A. en dan zegt ze: het is geregeld. <u>A</u>: Nee ze belt wel als ik er bij bent.	Handig om van sommige dingen wel op de hoogte te zijn. Informatie-uitwisseling werkt twee kanten op.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
5.17b	<u>J</u>: En, na het werkt twee kanten op. Ik heb in dat de wisselwerking, dat de informatie uitwisselen vind ik wisselwerking. En eventueel bundelen van. Maar goed dat is inderdaad euh, dat, dat, dat wil ze in het gezin niet eens echt van kracht. Maar je zou je kunnen voorstellen dat je bepaalde wisselwerking hebt. Inderdaad als hij euh, euh, nou ja, zeg maar ik bel wel voor haar en dat jij zegt wil ik niet hebben dat moet ze zelf doen want daar leert ze van. Dan moet ik dat ook niet doen, weet je wel. Zo. Of, jij zegt van euh kan je zelf bellen. Zij zegt ja en vervolgens wacht ze tot ik kom en ik bel wel. Dat zou ik sneu vinden. En dan komt A. en dan zegt ze: het is geregeld. <u>A</u>: Nee ze belt wel als ik er bij bent.	Handig om van sommige dingen wel op de hoogte te zijn. Informatie-uitwisseling werkt twee kanten op.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
5.18	<u>J</u>: En gezelligheid, dat vind ik ook communicatie. Dus, dus bij mij niet, het grote verschil met jou, ik ga, ik ben altijd zo van. <u>N</u>: Want, hoe zien, hoe zien jullie dat als jullie dit zo van elkaar horen, van hoe euhm, wat zou voor jullie werkend zijn in de communicatie met elkaar? <u>J</u>: Deze. (wijst naar bellen) <u>A</u>: Ja. <u>J</u>: Heb je mijn nummer? Hahaha! Dat, dat zou van, ja dat werkt. En dan denk ik, jij bent ook hartstikke druk je hebt geen tijd om nog een keer euh, gezellig te kleppen, nee misschien hebben we informatie misschien wel niet. Ik bedoel dat weet je eigenlijk niet eens.	Bellen is beste optie.	Communicatievorm
5.19	<u>G</u>: En zou je dan willen bellen als er iets gebeurd is of gewoon eens in de zoveel tijd even bijkletsen zeg maar? <u>J</u>: Meer als je zelf klem zou lopen. Stel dat jij echt denk, goh, ik verzin allerlei dingen en ze doet helemaal niks of ze wil helemaal niks, dan euh, dan kan je wel ik bedoel, dan kijk, euh, Ai. is natuurlijk zo van nou jullie zijn van dezelfde leeftijd, maar ik ben natuurlijk ouder en dat werkt soms bij haar hoeft dat niet gelukkig.	Bellen als je klem loopt. Uitwisseling vooral leuk om te ouwehoeren.	Frequentie informatie-uitwisseling

	<u>A:</u> Maar ik denk in de informatie-uitwisseling tussen ons vind ik het gewoon leuk om even te ouwehoeren.		
5.20a	<u>A:</u> Het is leuk omdat, omdat je er vorige keer niet was. Dus dat het nu weer georganiseerd wordt. Ik merk wel dat het leuk is om het er even over te hebben. <u>J:</u> Ja dat is misschien wel een idee. Want, dat, dat. Kijk we zitten dan natuurlijk met meerdere mensen, toen ook in zo'n zaal. En iedereen heeft dan ook zijn eigen verhaal en je spreekt elkaar wat. Maar, ik ga daar niet, kijk dat kan ik nu wel, bedoel met jullie, dat is euh, jullie euh, project en dat blijft dan tot de deur en, maar als er anderen, dan ga ik niet helemaal alle in's en outs van zo'n gezin vertellen. En ik denk van als je denkt van, wil je de, de, de, het koppel wat in een gezin zit dicht bij elkaar, dan denk ik, dan dit hadden we ook met Ward erbij kunnen doen of iemand van. Maar dan niet die anderen. Dat zou iets tussen zijn, zo van goh. Zou je dat niet moeten doen en misschien. <u>G:</u> Een ontmoeting zou er dan nog bij komen. <u>N:</u> Een georganiseerde ontmoeting, zei je dat? <u>A:</u> Ja dat, of dat je de avond die er is opdeelt in twee delen ofzo. En dat tijd besteed aan nah, ga als koppels gewoon even door het gebouw bij elkaar zitten.	Toch wel leuk om elkaar zo even te spreken over het gezin, fijn dat dit weer georganiseerd is. Dit is anders dan in een zaal met allemaal andere mensen.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
5.20b	<u>A:</u> Het is leuk omdat, omdat je er vorige keer niet was. Dus dat het nu weer georganiseerd wordt. Ik merk wel dat het leuk is om het er even over te hebben. <u>J:</u> Ja dat is misschien wel een idee. Want, dat, dat. Kijk we zitten dan natuurlijk met meerdere mensen, toen ook in zo'n zaal. En iedereen heeft dan ook zijn eigen verhaal en je spreekt elkaar wat. Maar, ik ga daar niet, kijk dat kan ik nu wel, bedoel met jullie, dat is euh, jullie euh, project en dat blijft dan tot de deur en, maar als er anderen, dan ga ik niet helemaal alle in's en outs van zo'n gezin vertellen. En ik denk van als je denkt van, wil je de, de, de, het koppel wat in een gezin zit dicht bij elkaar, dan denk ik, dan dit hadden we ook met Ward erbij kunnen doen of iemand van. Maar dan niet die anderen. Dat zou iets tussen zijn, zo van goh. Zou je dat niet moeten doen en misschien. <u>G:</u> Een ontmoeting zou er dan nog bij komen. <u>N:</u> Een georganiseerde ontmoeting, zei je dat? <u>A:</u> Ja dat, of dat je de avond die er is opdeelt in twee delen ofzo. En dat tijd besteed aan nah, ga als koppels gewoon even door het gebouw bij elkaar zitten.	Toch wel leuk om elkaar zo even te spreken over het gezin, fijn dat dit weer georganiseerd is. Dit is anders dan in een zaal met allemaal andere mensen.	Thema- en intervisiebijeenkomsten

Bijlage 9.1: Uitgetypt interview G

N = Nadine de Mooij
G = Geïnterviewde vrijwilliger

N: Wat is uw leeftijd?

G: Ehm, 68.

N: Oké. En welke opleiding hebt u gevolgd? Al een tijdje geleden...

G: Eh, ik ben docent Frans.

N: Oké. Enne, nou ja dan de volgende vraag is... Welk werk doet u of waar hebt u gewerkt?

G: Op een middelbare school. Havo/VWO

N: Ja, oké.

N: Enne, hoe vaak hebt u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet?

G: Eén keer.

N: Oké. En waar was dat?

G: Dat was bij *Handjehelpen*. Op zo'n avond waar eh op zo'n voorlichtingsavond.

N: Oja. En hoe vond het om haar te ontmoeten?

G: Eh dat vond ik leuk ja. Maar ze eh het jammere was... Zij was nog niet in mijn gezin geweest.

N: Oja. Ja, dat is...

G: Ze ging de week daarna ging zij in mijn gezin dus we konden niet over dat gezin spreken omdat zij.... Tenminste, we konden geen ervaringen delen omdat zij er nog niet geweest was.

N: Ja. O dat is jammer dan. Maar hebt u met haar wel gesproken over het gezin?

G: Ik heb met haar gesproken over het gezin ja.

N: Ja. Enne hoe was dat om te doen?

G: Hoe dat was? Nou dat was prima. Ik was daar al eh enkele keren geweest dus ik kon een beetje mijn eh indrukken eh mijn persoonlijke indrukken dan he. Nu ook anders dan eh wat zij... Wij doen heel verschillende dingen. Ik ben met de moeder bezig enne zij is met de kinderen bezig. Dus eh dat dat eeh die ervaringen delen over dat soort dingen is niet mogelijk omdat wij verschillende dingen doen. We zitten wel in hetzelfde gezin, maar we zijn met andere personen bezig.

N: Ja dat klopt. Ja. Ennem, ja in hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op eh de samenwerking?

G: Ehm bedoel je? Welke? Want ik werk voor een andere organisatie dan bij *Handjehelpen*.

N: Ja, in het project is het dat *Handjehelpen* en eh *Taal doet meer* dat die samenwerken met elkaar.

G: Ja. Die werken samen met elkaar. Die hebben een aantal avonden georganiseerd maar eeh ja een aantal avonden, moet ik zeggen, dat ik op één avond geweest. Op de tweede avond ben ik.... Nou moet ik even denken hoor. Dan weet ik het niet eens. Want ik ben twee keer geweest en de tweede keer heb ik eh F. ontmoet. En... de tweede keer was F. er niet.

N: En was dat ehm bij een themabijeenkomst of bij een intervisiebijeenkomst?

G: Nee, dat was bij een themabijeenkomst bij *Handjehelpen*.

N: Oja. Maar ehm hebt u zelf ja... Hebt u zelf ook nog activiteiten ondernomen om F. te spreken of...

G: Nee, nee. Omdat ik ehm... Ja omdat zeg maar. Mijn werkgebied ligt op een heel ander vlak dan dat van haar.

N: Ja. Hebt u wel een idee dat de uitwisseling van wat u daarmee maakt of ja of dat meerwaarde heeft?

G: Ja dat weet ik niet. Kijk dat heb ik helemaal niet kunnen ervaren eigenlijk. Ehm ik ben met de moeder in gesprek en wat ik van de moeder hoor, ja dat ga ik niet delen met F. Sowieso niet natuurlijk want dat is privé-informatie en dat zou ik niet gaan delen met iemand van *Handjehelpen*.

N: Nee. Dat is inderdaad ook nog een punt ja. Goed dat u daar aan denkt. Ja.

G: Dus in zoverre eh denk ik als wij elkaar ontmoet zouden hebben nadat zij daar ook geweest was, dat wij onze gezamenlijke indrukken zouden delen. Zo van eh nou ik ik ik ik... het is niet schoon of opgeruimd in het huis en het is een vrolijke sfeer of een gedeprimeerde sfeer. Nou dat soort dingen weet je, die je merkt als je ergens bent. Maar ik zou haar niet ehm mededelen wat ik allemaal van de moeder hoor.

N: Nee. En ja. Als u misschien... Hebt u weleens dat u denkt van: O dat zal leuk zijn met taal of zo van ehm als F. dat deed met de kinderen om dat soort dingen te doen?

G: Nou ik heb ooit een keer geïnformeerd bij de moeder van eh hoe vind je... Wat doet F. als ze op die middag daar is? Dan krijg ik te horen van: 'Ja, de kinderen vinden het heel erg leuk, en eh als het mooi weer is gaat ze naar buiten en is ze op hun kamer, leest ze dingen voor. Nou ja, dat heb ik dus wel gevraagd.

N: Ja.

G: En ze waren echt heel erg heel erg blij mee.

N: Oja, dat is fijn. Ehm Maar in hoeverre hebt u dan of hebt u überhaupt behoefte om F. dan te spreken of te horen of vindt u het prima zoals het nu gaat?

G: Ehm Ja weet je. Dat vind ik heel lastig. Ik ben altijd voor uitwisselen van informatie hoor. Altijd. Ik denk dat dat alleen maar nuttig is en ook ten goede komt aan het gezin. Alleen ehm kijk F. is met de kinderen bezig en ik denk dat ik veel meer hoor en weet dan dat ik met de moeder, moeder spreek. En eh, dan zijn onze, dan gaat het om onze observaties. Kijk, F. heeft ook haar observaties denk ik als ze met die kinderen bezig is. Dat zou wel interessant zijn om te delen. Zo van: Wat zie jij en wat zie ik? Zonder dat je nou precies eh informatie deelt die je hebt gehoord. Want ik vind dat dat niet moet. Ik hoor dingen en dat zijn privé-dingen. En als ik iets hoor waarvan ik denk: Oe, dan ga ik met *Taal doet meer*.

N: Ja, dus echt die privé...

G: Ja, dan ga ik naar de coördinator. Of, stel stel dat is helemaal niet het geval hoor. Stel dat ik denk er is iets van eh geweld, lichamelijk geweld in dit gezin. Dat is maar een voorbeeld hoor, dan zou ik naar *Taal doet meer* gaan. Naar mijn coördinator, dan zou ik dat niet met *Handjehelpen* gaan delen. En die zouden dan samen met die organisatie zullen dat wel weer uit gaan wisselen. Maar niet aan mij als persoon.

N: Nee, dus als ik u begrijp dan maakt u onderscheid tussen echt die persoonlijke dingen die moeder met u deelt. Dat vind u, dat moet bij mij blijven want dat is echt privé. Maar gewoon om...

G: Ja, tenzij het om dingen gaan zoals lichamelijk of eh huiselijk geweld en dat dat soort verschrikkelijke dingen. Dan zou ik dat gaan melden met mijn eigen organisatie, bij mijn eigen coördinator en die, aan die de taak om dat dan met *Handjehelpen* te delen, denk ik.

N: Ja en om dat op te pakken.

G: Ja, ik denk dat het zo moet werken.

N: Ja klopt ja. Je hebt ook vertrouwenspersonen dan inderdaad bij eh bij die organisaties.

G: Ja, ja. En dan rolt het balletje wel verder. Maar dat is niet aan mij om dan ook te denken van: O ja, maar er zit ook iemand van *Handjehelpen* en die moet het natuurlijk ook weten. Ik noem nu maar wat. Dus zo, nee.

N: Maar ehm gewoon algemene observaties en eh dingen van wat u denkt van: O dat kan wel met F. gedeeld worden of dat is misschien goed als zij dat ook weet. Ehm, zou u daar behoefte aan hebben of open voor staan?

G: Ja open voor staan altijd ja. Ja, ik sta wel overal open voor, zo is het niet. Ik zal het ook heel leuk vinden om F. haar observaties te horen.

N: Ja, ja dat snap ik. Enne wat vind u daar leuk aan precies?

G: Nou wat ik daar leuk aan vind is dat zij een ander beeld heeft van het gezin dan dat ik van het gezin heb.

N: Ja, dus dan krijg je...

G: Zij kijkt het vanuit die kinderen en zij zij... ja zij kijkt vanuit kinderen misschien naar het gezin he. Zij begeleidt die kinderen. En ik kijk vanuit de ouders. Eh ik kijk vanuit heel andere ogen.

N: Ja. Oké. Dan is het dat u met F. gewoon voor de beeldvorming en dat is gewoon leuk om te horen

en voor de rest...

G: En ook, dat kan ook nuttig zijn natuurlijk om te horen.

N: Ja?

G: Het is niet alleen leuk maar ook nuttig. Ik kan niet zo snel een voorbeeld verzinnen, maar stel dat eh ja dat dat F. zou zeggen: 'Eén kind is zo verdrietig of altijd zo triest', ik noem nou maar wat. En ja ehm. Ja dan zou het kunnen zijn dat ik denk van: O, wacht. Misschien kan ik kan ik kan ik is heel voorzichtig bij de moeder vragen of zo he.

N: Ja dus dat je dat dan van elkaar hoort en dan beiden een beetje ja elkaar op de hoogte houdt.

G: Ja.

N: En echt die persoonlijke dingen dat gewoon bij jezelf houden en als het echt heel ernstig is met *Handjehelpen* of *Taal doet meer* dan eh

G: Ja, maar dat is in dit gezin niet aan de orde, maar stel dat het wel aan de orde is. Dan heeft Taal doet meer daar ook weer zijn personen voor om daarmee aan de slag te gaan.

N: Ja, inderdaad. Enne, ja. Wat hebt u zelf eh. Stel he, u wilt met F. uitwisselen. Welke manier eh van uitwisselen vindt u prettig om te doen. Ja, je kan bellen of mailen of elkaar echt spreken...

G: Nou dan zou ik ervoor kiezen om elkaar te spreken want eh dat gaat dan natuurlijk toch via de mail ja dat is toch een beetje eenrichtingsverkeer en dan kun je ook niet echt op elkaar reageren op het moment dat je iets zegt. Dus dan zou ik meer voor gesprek voeren.

N: Ja en dan bellen of echt eh face-to-face?

G: Nee, dan zou ik liever face-to-face.

N: Ja. Ja hoe zou dat dan er precies uit moeten zien? Moet dat verplicht eens in de zoveel weken of eh wat zou voor u fijn zijn?

G: Nou ik denk eens in de zoveel weken wel erg veel is. Ja nou waar denk ik aan. Misschien eens in de drie maanden of zo. Dat je elkaar vier keer per jaar ziet. Als je een jaar in zo'n gezin er zijn he. Want ik ben er nu weg omdat de moeder eh de taalcursus bij het ROC gaat volgen.

N: O echt?

G: Dus de moeder heeft aardig stappen gezet in de tussentijd en ik ga daar natuurlijk nog wel even afscheid nemen en eh even op bezoek maar ik ben er niet meer wekelijks eh als taalcoach?

N: Nee, u blijft wel in dat gezin?

G: Dat weet ik niet. Ik ga nog een afspraak maken om eigenlijk als taalcoach officieel afscheid te nemen omdat zij eh nu bij het ROC zit en ik daar niet meer voor nodig ben voor, voor die taal. Maar ja we hebben toch wel aardig wat eh zij heeft aardig wat intieme dingen met mij gedeeld en ja ik zou me zomaar kunnen voorstellen dat ik er nog even op bezoek ga.

N: Ja, gewoon om dat ook goed af te sluiten inderdaad ja.

G: Nee, maar dat ik daar af en toe gewoon op bezoek ga. Dan helemaal niet meer als iemand van *Taal doet meer* maar gewoon als G.

N: O wat leuk. Is er zo'n goed leuk contact ontstaan?

G: Ja nou ehm. Ja dat dat kan ik wel zeggen ja. En ik weet... Kijk ik ben nu als taalcoach af officieel maar dat is nog niet officieel afgerond. Officieel ga ik dus als taalcoach afscheid nemen en zeggen: 'Ik kom niet meer in de functie van iemand van *Taal doet meer*, want je bent nu bij het ROC. Dus het gaat anders. Jij gaat bij het ROC verder en mijn werk als taalcoach is hier afgelopen.' En dan zou het heel goed kunnen dat ze zeggen van: 'Nou, kom gewoon af en toe even langs.' Maar dan, ja gewoon actief nee helemaal niet meer in de functie van een taalcoach maar gewoon als een vriendin of ja, hoe noem je het, als kennis.

N: Ja, gewoon gezellig toch nog voortzetten.

G: Ja, even praten: 'Hoe gaat het?'

N: En ook op het ROC is het ook interessant om te horen hoe ze het ervaart en vinden.

G: Ja en dat moet ik nog horen want ze zit net twee weken op het ROC en ik moet nog met haar een afsluiting hebben van: Ik ga weg en jij zit daar. En hoe gaat het daar. Nou ja, ik kom dus niet meer elke week. Dus dat is nu afgesloten.

N: Ja. Oké. Wel mooi dat u dan nog wel zo goed contact wilt onderhouden of het zo goed af wil sluiten. Dat is ook wel belangrijk denk voor de eh moeder.

G: Ja dat gaat sowieso een afscheid worden. En dan ga ik wel ontdekken of N. of merk of ik nog wel contact ga houden. Kijk, ik heb ooit voorgelezen bij het voorleesexpress. Ik heb met die gezinnen ook nog steeds contact. Daar ga ik ook nog steeds op bezoek.

N: Ja, dus u bent heel actief daarin.

G: Nou het ligt een beetje aan het gezin. Bij het gezin, kijk bij Jakim, ja het klikt gewoon heel goed tussen Oeida en mij en eh. Ja en hoe dat dan af gaat lopen. Of je daar dan nog als privépersoon, om dat zo maar eens te zeggen, nog naar toe gaat. Ja dat dat zou er een beetje aan liggen. Dat ligt ook aan hun. Of zij het leuk vinden dat ik nog kom. Dat moet ik nog uit gaan vinden. Zover zijn we nog niet, want ik moet daar nog naar toe gaan om als taalcoach afscheid te nemen.

N: Ja. Even denken hoor. Nog even even naar de informatie-uitwisseling. Zou u nog eens eigen woorden kunnen samenvatten wat u denkt of vindt van de informatie-uitwisseling.

G: Nou ik ik eh. Er is nu ook een borrel geweest, of een ontmoeting geweest. Dat was van de tweede ontmoeting, de tweede keer dat ik F. zou zien. Maar toen had het ROC eigenlijk al besloten en toen dacht ik van: Ja, ik ben er nu niet meer als taalcoach. Dus ja, dat heeft nu verder... Ik kon trouwens op die avond ook niet dus ik ben niet geweest. En eh dat vond ik wel jammer, maar goed. Mijn taak was daar als het ware volbracht. En eh ik had het natuurlijk nog met F. wel gingen kunnen uitwisselen, maar ja dat is niet gebeurd. Dus in zoverre ja was dat de tweede avond dat we elkaar zouden zien. Maar ik denk dat, dat kun je het beste vier of vijf keer per jaar doen.

N: Ja. En stel u nog wel langer daar in het gezin zou blijven als taalcoach. Ehm Wat vindt u dan van de informatie-uitwisseling; een samenvatting?

G: Ehm nou tot nu toe is dat dan twee keer geweest. Dan zou ik toch meer, eh dan zou ik meer afsturen op eh een duootje weet je wel. Van: 'Dit is je *Handjehelpen*, het gezicht van *Handjehelpen* die in jouw gezin zit en jij zit er als taalcoach. Wanneer kunnen jullie elkaar eens ontmoeten on-privé'.

N: Ja. En dan vanuit dat de organisatie dat even zegt tegen jullie.

G: Ja of dat je zegt. Nou dit zijn de e-mailadressen van jullie allebei. Ehm Ga ga eens met elkaar, ga eens een gesprek met elkaar proberen te regelen.

N: Ja. Dus dat zou wel fijn zijn eh als dat eh gestuurd zou worden?

G: Ja. Zo van ehm Nou misschien dat ze dat ze een format kunnen maken van: Nou, wij hebben... Het lijkt ons nuttig als eh *Taal doet meer*, degene van *Taal doet meer* en van *Handjehelpen* wat meer, vijf keer per jaar spreken. Om informatie uit te wisselen. En heeft één van de twee behoefte aan wat meer dan kan dat ook. Maar dan moet u dat zelf regelen.

N: Ja. Oké. Ja dat is wel goed eh goeie tip.

G: En dan ben je wel verplicht om vijf keer per jaar elkaar te zien. In welke samenstelling dat weet ik dan even niet. Of dat dan eh bij *Handjehelpen* zou moeten zijn of dat je dat privé moet, zou moeten regelen. Ik denk dat het leuk is om om niet in een hok te zitten maar gewoon echt over dat gezin te praten van. Ja de rest van de groep kent het gezin helemaal niet. Hoewel het ook nuttig is om verhalen van anderen te horen. Dus daar heb ik dan zelf niet zo'n idee over hoe dat zou moeten. Of dat plenair zou moeten of eh ja met z'n tweeën, maar ik denk dat wel minimum aantal ontmoetingen.

N: Ja, dan kun je dat zelf inplannen wanneer dat plaatsvinden die ontmoetingen.

G: Ja, dan kan ik me voorstellen dat er drie of twee... Kijk, *Handjehelpen* en *Taal doet meer* die organiseren dingen met elkaar dus dan zie je elkaar ook. Maar ik denk ook wel aan privé-ontmoetingen. Dat lijkt me wel nuttig.

N: Ja. Oké. Ehm. Had ik verder nog een vraag? Er zat net nog een vraag in mijn hoofd maar eh.

G: O ja, dat kan je zo hebben dat die eruit glipt.

N: Ja. Even denken.

G: Was het niet naar aanleiding van de frequentie van die ontmoetingen?

N: Ehm... Ja aan de hand daarvan bedacht ik hem wel maar ik zou het nou even niet meer weten. Oja, ik weet hem weer. Ehm wat zou u ervan vinden als jullie dan ook de informatie uit zouden wisselen en dan ehm ja twee keer in het jaar of zo dan komt Ward of komt Jorinde erbij zitten en die bespreekt eh ja. Die zit er dan bij om eh om het ook te horen hoe het gaat en zo. Dus ontmoetingen met elkaar waar Ward of Jorinde er ook bij is.

G: Ja dat zou ik wel nuttig vinden. Want die hebben gewoon meer info ook. Of meer info ontvangen, in ieder geval van de andere kant, waardoor misschien dingen signaleert, duidelijker worden doordat zij, weet ik niet of zij die info mogen delen met ons hoor. Dus dat is ook weer een vraag.

N: Ja, volgens mij. Ward die zij wel van: 'De gezinnen weten wel dat ze in het project zitten enne ja dan zouden ze vanuit de organisaties nog inderdaad expliciet toestemming moeten vragen aan de gezinnen in hoeverre dat gedeeld mag worden inderdaad. Die gegevens.

G: Ja want ik weet niet of we eh. Kijk er kunnen allerlei dingen aan de hand zijn. En ja, moeten wij dat weten of niet? Dat weet ik niet, dat is een vraagteken. Ik zit er als taalcoach, ik zit er niet als psycholoog. Dus ja, wat moet ik weten en wat hoeft ik niet te weten? Ik hoef eigenlijk helemaal niet zoveel te weten. Ik moet natuurlijk wel weten. Kijk, ik ben aangemeld via de curriculum en ik weet een aantal dingen via mijn coördinator al. Weet ik al een aantal dingen.

N: Nee, dan is het gewoon puur die uitwisseling van wat je meemaakt en gewoon goed om te weten. En als Ward en Jorinde erbij zitten of zo dan heeft het ook wel toegevoegde waarde.

G: Ja, maar ik denk dat de coördinator die bijvoorbeeld ik heb, dat die meer weet. Want die heeft ook het intakegesprek gedaan in het gezin. Zou best eens kunnen dat die meer weet dan Jorinde.

N: Dus degene die ehm het intakegesprek heeft gedaan die zou dan eigenlijk erbij moeten zitten.

G: Ja want ik denk dat die ook eh achtergrondinfo heeft. Kijk en iemand van *Handje helpen* heeft natuurlijk van de andere kant achtergrondinformatie he.

N: Ja, want *Taal doet meer* heeft natuurlijk van taal eh

G: Ik weet niet of zij dat met elkaar delen. Dat weet ik dus niet.

N: Ja met die intervisiebijeenkomsten dan zijn ze er natuurlijk alle twee dus dan kan je natuurlijk alle twee dus dan kun je alle twee dat stukje daarin meenemen in die intervisiebijeenkomsten. Maar ehm ja nee. Taal, dat is natuurlijk echt specifieke kennis wat je dan moet hebben. Ja. Ik weet niet in hoeverre Ward daar verstand van heeft.

G: Nee, maar dat eh dan is niet zo belangrijk. Het gaat gewoon om de achtergrond waartegen je werkt. En die achtergrond kan echt heel problematisch zijn. En ja, kijk dan weet je al als je bij zo'n gezin komt en er zit ook iemand van *Handje helpen* bij, dat het een probleemgezin is. Dat weet je al van tevoren. Maar wat het problemen nou precies zijn. Ja, ik weet niet in hoeverre ik dat allemaal mag mededelen.

N: Ja, dus dat zou ook fijn zijn als daar duidelijk over zou komen in hoeverre u dingen... Met de organisaties bedoelt u dan om dat te delen?

G: Nou, de organisaties onderling zullen dat ook wel delen. Het zou meer... Ik weet niet in hoeverre *Taal doet meer* en *Handje helpen* beide op de hoogte zijn wat er allemaal speelt in dat gezin. Dat weet ik niet.

N: Enne Vindt u dat ze dat wel zouden moeten weten? Of op de hoogte gehouden worden?

G: Nou dat denk ik. Ze zouden elkaar wel op de hoogte moeten houden denk ik. Want het is voor eh mij ook prettig om te weten, als ik met een probleem bijvoorbeeld wat er is voorgekomen, naar mijn coördinator stap: "Nou moet je horen zeg." Dat mijn coördinator dan niet zegt van: "He wat, dat weet ik helemaal niet."

N: Nee, dat is dan ook ingewikkeld praten.

G: Ja. Maar ik weet niet in hoeverre zij informatie met elkaar delen. Dat weet ik niet. Mijn coördinator die wist aardig wat af van de achtergrondinformatie. Ja dat heeft tie waarschijnlijk van zichzelf, van *Taal doet meer*, mee gekregen. En dat heeft die ook bij het intakegesprek gehoord. Dus daar heb ik werkelijk geen zicht op.

N: Nou ja, dat is ook een stukje. Dat is ook weer op ander niveau natuurlijk ehm. Dat is echt de samenwerking ook tussen de organisaties; op welke manier dat dan ook gaat en bij wie de informatie bij het gezin dan terecht komt enzo.

G: Dus ja, daar kan ik niks over zeggen.

N: Maar hebt u verder nog dingen wat u hierover kwijt wil of wat nuttig kan zijn voor ons onderzoek?

G: Ehm nou ik vond het ten eerste heel erg prettig dat *Handje helpen* die avonden organiseerde van eh waar mensen van de organisatie van *Handje helpen*, mensen die in de gezinnen werken en de taalcoaches bij elkaar zaten. Dat vond ik al een geweldig initiatief.

N: Ja. En wat vind u daar dan precies geweldig aan?

G: Eh. Nou dat je die al hoort van. Kijk ik ben een taalcoach en ik vond het heel erg leuk om te horen waar mensen van *Handjehelpen* tegenaan liepen.

N: Ja. En om dan zo van elkaar te leren.

G: Ja, om van elkaar te leren. Ik denk van: O ja, dat maak ik dus helemaal niet mee. Ik ga gewoon Nederlands doen. En eh maar ik kan er wel iets bij voorstellen bij wat zij zegt.

N: O leuk.

G: Weet je dus. Ja, dat lijkt me wel heel nuttig.

N: Oké. Ehm Volgens mij heb ik wel genoeg informatie van u gekregen.

G: Nou, gelukkig maar. Ondanks het feit dat ik F. maar één keer gezien heb.

N: Ja. Wij hebben F. ook één keer geïnterviewd dus dat is wel leuk om dat straks, de antwoorden, naast elkaar te leggen. Enne Nou ik denk. Wij hebben al heel veel mooie dingen gehoord en tips enzo. Dus dat kunnen we straks ook aan Ward en aan Jorinde meedelen.

G: Ja.

N: En het is ook belangrijk om jullie ervaring te horen of wat jullie, hoe jullie het voor jullie zien. Want ja, dat is gewoon goed om te weten.

G: Ja en weet je. De ene taalcoach is ook de andere niet. Want de ene taalcoach gaat echt aan de slag met het Nederlands en de andere taalcoach komt er meer voor de ontmoeting en minder voor het Nederlands. Dus dat wisselt ook per gezin.

N: Ja. En ook de ene vrijwilliger die zegt: 'Nou, laat mij maar bellen'. En jij zegt bijvoorbeeld: 'Nou, laten wij elkaar maar ontmoeten of zo'. Dus daar zit ook weer verschil tussen.

G: Ja, ik ben niet zo voor het bellen. Ik ben meer voor eh laten we maar gezellig even een kopje koffie gaan drinken en dat is ook als je betrokken bent bij dat gezin. En ja, je je je steekt er energie in eh alleen maar om het beter te maken of het prettiger te maken voor die mensen. Dan lijkt het me eh ja dan vind ik het geen moeite om met degene die daar ook mee bezig, op een andere manier, nou is even face-to-face informatie uit te wisselen.

N: Ja. Nou dat is mooi om te horen.

G: Nee, dat dat eh zou ik alleen maar toejuichen. Dat zou ik zelf ook heel prettig vinden. En zeker om te weten van wie is die persoon. Ja om om zo'n iemand gezien te hebben.

N: Ja, klopt. Want ik heb zelf, heb ik gisteren ook mijn vrijwilliger... Ik zit zelf ook in het project. Dus dat is heel interessant. En ik heb gisteren mijn gekoppelde vrijwilliger ontmoet en dat is dan inderdaad heel leuk om er een gezicht bij te zien en om zijn verhalen te horen over wat hij daar doet en ziet en zo.

G: Ja, dus dat is dus alleen maar heel prettig. Dat zou ik nooit telefonisch eh zou ik nooit willen adviseren om dat telefonisch te doen. Dat zou ik zeggen van: 'Nee, die twee mensen moeten elkaar echt zien'.

N: Nou, die nemen we mee in de aanbevelingen van dit onderzoek.

G: Ja, dat vind ik wel heel erg eh heel erg belangrijk, want je bent toch met z'n tweeën bezig om daar iets eh positiefs tot stand te brengen.

N: Ja, nou mooi.

G: Ja, dus dat eh denk ik... dat was het wel zo'n beetje wat ik....

N: hierover kwijt kon.

G: Ja en dat wat ik dan zou willen... Als ik daar nu nog zou zitten, bij wijze van spreken, zou ik dat graag willen dan. Dat ik over een maand of zo eens met F. zou kunnen praten.

N: Ja, nou goed om te horen. Bedankt voor alle informatie. En dat het op deze manier ook nog kon.

G: Ja, ja inderdaad.

N: Ja dat was echt een foutje van. Ja, ik heb het gewoon. Ik heb het een week verder geschoven, de datum. Ik weet het niet; het is echt een foutje geweest.

G: Nou ja, dat kan gebeuren toch.

N: Nou in ieder geval heel fijn dat het vandaag nog zo kon.

G: Ja, en jullie heel veel succes met het uitwerken van eh alle informatie.

N: Ja, bedankt. Goede afsluiting ook met het gezin.

G: Ja, dat gaat helemaal lukken. Nou heel veel succes met alles jij en ook met jouw *Handjehelpen*. Jij zit voor *Handjehelpen* in een gezin.

N: Ja, klopt.

G: Nou mooi. Dat blijf je nog een beetje zitten denk ik.

N: Ja, het is tot juni of juli ergens. Nog een paar maandjes.

G: Ja, het is meestal een half jaar, dan verlengen tot een jaar. Nou mooi.

N: Nou fijne middag/avond nog verder.

G: Ja jullie ook. En succes met de studie verder.

N: Ja, dankjewel.

G: Groetjes aan je klasgenoot of eh studiegenoot.

N: Ja, doe ik. Ja ze zal wel blij zijn om te horen dat we zo weer heel veel informatie erbij hebben.

G: Oké. Mooi.

N: ik zal zeggen dat het een goed gesprek was.

G: O fijn. Als je er maar wat aan hebt.

N: Ja zeker.

G: Succes ermee.

N: Doeg.

Bijlage 9.2: Geschrapte interview G

N = Nadine de Mooij
G = Geïnterviewde vrijwilliger

N: Hoe vaak hebt u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet?

G: Eén keer.

N: Oké. En waar was dat?

G: Dat was bij *Handjehelpen*. Op zo'n avond waar eh op zo'n voorlichtingsavond.

N: En hoe vond je het om haar te ontmoeten?

G: Eh dat vond ik leuk ja. Maar ze eh het jammere was... Zij was nog niet in mijn gezin geweest. Ze ging de week daarna ging zij in mijn gezin dus we konden niet over dat gezin spreken omdat zij.... Tenminste, we konden geen ervaringen delen omdat zij er nog niet geweest was.

N: O dat is jammer dan. Maar hebt u met haar wel gesproken over het gezin?

G: Ik heb met haar gesproken over het gezin ja.

N: Enne hoe was dat om te doen?

G: Hoe dat was? Nou dat was prima. Ik was daar al eh enkele keren geweest dus ik kon een beetje mijn eh indrukken eh mijn persoonlijke indrukken dan he. Wij doen heel verschillende dingen. Ik ben met de moeder bezig enne zij is met de kinderen bezig. Dus eh dat dat eeh die ervaringen delen over dat soort dingen is niet mogelijk omdat wij verschillende dingen doen. We zitten wel in hetzelfde gezin, maar we zijn met andere personen bezig.

N: In hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op eh de samenwerking?

G: Ehm bedoel je? Welke? Want ik werk voor een andere organisatie dan bij *Handjehelpen*.

N: Ja, in het project is het dat *Handjehelpen* en eh *Taal doet meer* dat die samenwerken met elkaar.

G: Ja. Die werken samen met elkaar. Die hebben een aantal avonden georganiseerd maar eeh ja een aantal avonden, moet ik zeggen, dat ik op één avond geweest. Want ik ben twee keer geweest en de tweede keer was F. er niet.

N: En was dat ehm bij een themabijeenkomst of bij een intervisiebijeenkomst?

G: Nee, dat was bij een themabijeenkomst bij *Handjehelpen*.

N: Hebt u zelf ook nog activiteiten ondernomen om F. te spreken of...

G: Nee, nee. Omdat ik ehm... Ja omdat zeg maar. Mijn werkgebied ligt op een heel ander vlak dan dat van haar.

N: Hebt u wel een idee dat de uitwisseling van wat u daarmee maakt of ja of dat meerwaarde heeft?

G: Ja dat weet ik niet. Kijk dat heb ik helemaal niet kunnen ervaren eigenlijk. Ehm ik ben met de moeder in gesprek en wat ik van de moeder hoor, ja dat ga ik niet delen met F. Sowieso niet natuurlijk want dat is privé-informatie en dat zou ik niet gaan delen met iemand van *Handjehelpen*. Dus in zoverre eh denk ik als wij elkaar ontmoet zouden hebben nadat zij daar ook geweest was, dat wij onze gezamenlijke indrukken zouden delen. Zo van eh nou het is niet schoon of opgeruimd in het huis en het is een vrolijke sfeer of een gedeprimeerde sfeer. Nou dat soort dingen weet je, die je merkt als je ergens bent. Maar ik zou haar niet ehm mededelen wat ik allemaal van de moeder hoor.

N: Hebt u weleens dat u denkt van: O dat zal leuk zijn met taal of zo van ehm als F. dat deed met de kinderen om dat soort dingen te doen?

G: Nou ik heb ooit een keer geïnformeerd bij de moeder van eh hoe vind je... Wat doet F. als ze op die middag daar is? Dan krijg ik te horen van: 'Ja, de kinderen vinden het heel erg leuk, en eh als het mooi weer is gaat ze naar buiten en is ze op hun kamer, leest ze dingen voor. Nou ja, dat heb ik dus wel gevraagd. En ze waren echt heel erg heel erg blij mee.

N: Maar in hoeverre hebt u dan of hebt u überhaupt behoefte om F. dan te spreken of te horen of vindt u het prima zoals het nu gaat?

G: Ehm Ja weet je. Dat vind ik heel lastig. Ik ben altijd voor uitwisselen van informatie hoor. Altijd. Ik denk dat dat alleen maar nuttig is en ook ten goede komt aan het gezin. Alleen ehm kijk F. is met de kinderen bezig en ik denk dat ik veel meer hoor en weet dan dat ik met de moeder, moeder spreek. En eh, dan zijn onze, dan gaat het om onze observaties. Kijk, F. heeft ook haar observaties denk ik als ze met die kinderen bezig is. Dat zou wel interessant zijn om te delen. Zo van: Wat zie jij en wat zie ik? Zonder dat je nou precies eh informatie deelt die je hebt gehoord. Want ik vind dat dat niet moet.

N: Nee, dus als ik u begrijp dan maakt u onderscheid tussen echt die persoonlijke dingen die moeder met u deelt. Dat vind u, dat moet bij mij blijven want dat is echt privé.

G: Ja, tenzij het om dingen gaan zoals lichamelijk of eh huiselijk geweld en dat dat soort verschrikkelijke dingen. Dan zou ik dat gaan melden met mijn eigen organisatie, bij mijn eigen coördinator en die, aan die de taak om dat dan met *Handjehelpen* te delen, denk ik.

N: Je hebt ook vertrouwenspersonen dan inderdaad bij eh bij die organisaties.

G: Ja, ja. En dan rolt het balletje wel verder. Maar dat is niet aan mij om dan ook te denken van: O ja, maar er zit ook iemand van Handjehelpen en die moet het natuurlijk ook weten. Ik noem nu maar wat. Dus zo, nee.

N: Maar ehm gewoon algemene observaties en eh dingen van wat u denkt van: O dat kan wel met F. gedeeld worden of dat is misschien goed als zij dat ook weet. Ehm, zou u daar behoefte aan hebben of open voor staan?

G: Ja open voor staan altijd ja. Ja, ik sta wel overal open voor, zo is het niet. Ik zal het ook heel leuk vinden om F. haar observaties te horen.

N: Enne wat vind u daar leuk aan precies?

G: Nou wat ik daar leuk aan vind is dat zij een ander beeld heeft van het gezin dan dat ik van het gezin heb. Zij kijkt het vanuit die kinderen en zij zij... ja zij kijkt vanuit kinderogen misschien naar het gezin he. Zij begeleidt die kinderen. En ik kijk vanuit de ouders. Eh ik kijk vanuit heel andere ogen.

N: Dan is het dat u met F. gewoon voor de beeldvorming en dat is gewoon leuk om te horen en voor de rest...

G: En ook, dat kan ook nuttig zijn natuurlijk om te horen. Het is niet alleen leuk maar ook nuttig. Ik kan niet zo snel een voorbeeld verzinnen, maar stel dat eh ja dat dat F. zou zeggen: 'Eén kind is zo verdrietig of altijd zo triest', ik noem nou maar wat. En ja ehm. Ja dan zou het kunnen zijn dat ik denk van: O, wacht. Misschien kan ik kan ik kan ik is heel voorzichtig bij de moeder vragen of zo he.

N: Ja dus dat je dat dan van elkaar hoort en dan beiden een beetje ja elkaar op de hoogte houdt.

G: Ja.

N: Stel he, u wilt met F. uitwisselen. Welke manier eh van uitwisselen vindt u prettig om te doen. Ja, je kan bellen of mailen of elkaar echt spreken...

G: Nou dan zou ik ervoor kiezen om elkaar te spreken want eh dat gaat dan natuurlijk toch via de mail ja dat is toch een beetje eenrichtingsverkeer en dan kun je ook niet echt op elkaar reageren op het moment dat je iets zegt. Dus dan zou ik meer voor gesprek voeren.

N: Ja en dan bellen of echt eh face-to-face?

G: Nee, dan zou ik liever face-to-face.

N: Ja. Ja hoe zou dat dan er precies uit moeten zien? Moet dat verplicht eens in de zoveel weken of eh wat zou voor u fijn zijn?

G: Nou ik denk eens in de zoveel weken wel erg veel is. Misschien eens in de drie maanden of zo. Dat je elkaar vier keer per jaar ziet. Als je een jaar in zo'n gezin er zijn he. Want ik ben er nu weg omdat de moeder eh de taalcursus bij het ROC gaat volgen.

G: Er is nu ook een borrel geweest, of een ontmoeting geweest. Dat was van de tweede ontmoeting, de tweede keer dat ik F. zou zien. Maar toen had het ROC eigenlijk al besloten en toen dacht ik van: Ja, ik ben er nu niet meer als taalcoach. Dus ja, dat heeft nu verder... Ik kon trouwens op die avond ook niet dus ik ben niet geweest. En eh dat vond ik wel jammer, maar goed. Mijn taak was daar als het ware volbracht. En eh ik had het natuurlijk nog met F. wel gingen kunnen uitwisselen, maar ja dat is niet gebeurd. Dus in zoverre ja was dat de tweede avond dat we elkaar zouden zien. Maar ik denk dat, dat kun je het beste vier of vijf keer per jaar doen.

N: En stel u nog wel langer daar in het gezin zou blijven als taalcoach. Ehm Wat vindt u dan van de

informatie-uitwisseling; een samenvatting?

G: Ehm nou tot nu toe is dat dan twee keer geweest. Dan zou ik toch meer, eh dan zou ik meer afsturen op eh een duootje weet je wel. Van: 'Dit is je *Handjehelpen*, het gezicht van *Handjehelpen* die in jouw gezin zit en jij zit er als taalcoach. Wanneer kunnen jullie elkaar eens ontmoeten on-privé'.

N: En dan vanuit dat de organisatie dat even zegt tegen jullie.

G: Ja of dat je zegt. Nou dit zijn de e-mailadressen van jullie allebei. Ehm Ga ga eens met elkaar, ga eens een gesprek met elkaar proberen te regelen.

N: Dus dat zou wel fijn zijn eh als dat eh gestuurd zou worden?

G: Ja. Zo van ehm Nou misschien dat ze dat ze een format kunnen maken van: Nou, wij hebben... Het lijkt ons nuttig als eh *Taal doet meer*, degene van *Taal doet meer* en van *Handjehelpen* wat meer, vijf keer per jaar spreken. Om informatie uit te wisselen. En heeft één van de twee behoefte aan wat meer dan kan dat ook. Maar dan moet u dat zelf regelen. En dan ben je wel verplicht om vijf keer per jaar elkaar te zien. In welke samenstelling dat weet ik dan even niet. Of dat dan eh bij *Handjehelpen* zou moeten zijn of dat je dat privé moet, zou moeten regelen. Ik denk dat het leuk is om om niet in een hok te zitten maar gewoon echt over dat gezin te praten van. Ja de rest van de groep kent het gezin helemaal niet. Hoewel het ook nuttig is om verhalen van anderen te horen. Dus daar heb ik dan zelf niet zo'n idee over hoe dat zou moeten. Of dat plenair zou moeten of eh ja met z'n tweeën, maar ik denk dat wel minimum aantal ontmoetingen.

N: Ja, dan kun je dat zelf inplannen wanneer dat plaatsvinden die ontmoetingen.

G: Ja, dan kan ik me voorstellen dat er drie of twee... Kijk, *Handjehelpen* en *Taal doet meer* die organiseren dingen met elkaar dus dan zie je elkaar ook. Maar ik denk ook wel aan privé-ontmoetingen. Dat lijkt me wel nuttig.

N: Wat zou u ervan vinden als jullie dan ook de informatie uit zouden wisselen en dan ehm ja twee keer in het jaar of zo dan komt Ward of komt Jorinde erbij zitten en die bespreekt eh ja. Die zit er dan bij om eh om het ook te horen hoe het gaat en zo. Dus ontmoetingen met elkaar waar Ward of Jorinde er ook bij is.

G: Ja dat zou ik wel nuttig vinden. Want die hebben gewoon meer info ook. Of meer info ontvangen, in ieder geval van de andere kant, waardoor misschien dingen signaleert, duidelijker worden doordat zij, weet ik niet of zij die info mogen delen met ons hoor.

N: Dus degene die ehm het intakegesprek heeft gedaan die zou dan eigenlijk erbij moeten zitten.

G: Ja want ik denk dat die ook eh achtergrondinfo heeft. Het gaat gewoon om de achtergrond waartegen je werkt. En die achtergrond kan echt heel problematisch zijn. Maar wat het problemen nou precies zijn. Ja, ik weet niet in hoeverre ik dat allemaal mag mededelen. Ik weet niet in hoeverre *Taal doet meer* en *Handjehelpen* beide op de hoogte zijn wat er allemaal speelt in dat gezin. Dat weet ik niet.

N: Maar hebt u verder nog dingen wat u hierover kwijt wil of wat nuttig kan zijn voor ons onderzoek?

G: Ehm nou ik vond het ten eerste heel erg prettig dat *Handjehelpen* die avonden organiseerde van eh waar mensen van de organisatie van *Handjehelpen*, mensen die in de gezinnen werken en de taalcoaches bij elkaar zaten. Dat vond ik al een geweldig initiatief.

N: Ja. En wat vind u daar dan precies geweldig aan?

G: Eh. Nou dat je die al hoort van. Kijk ik ben een taalcoach en ik vond het heel erg leuk om te horen waar mensen van *Handjehelpen* tegenaan liepen.

N: Ja. En om dan zo van elkaar te leren.

G: Ja, om van elkaar te leren. Ik denk van: O ja, dat maak ik dus helemaal niet mee. Ik ga gewoon Nederlands doen. En eh maar ik kan er wel iets bij voorstellen bij wat zij zegt. Ja, dat lijkt me wel heel nuttig.

G: Ja en weet je. De ene taalcoach is ook de andere niet. Want de ene taalcoach gaat echt aan de slag met het Nederlands en de andere taalcoach komt er meer voor de ontmoeting en minder voor het Nederlands. Dus dat wisselt ook per gezin.

N: Ja. En ook de ene vrijwilliger die zegt: 'Nou, laat mij maar bellen'. En jij zegt bijvoorbeeld: 'Nou, laten wij elkaar maar ontmoeten of zo'. Dus daar zit ook weer verschil tussen.

G: Ja, ik ben niet zo voor het bellen. Ik ben meer voor eh laten we maar gezellig even een kopje koffie

gaan drinken en dat is ook als je betrokken bent bij dat gezin. En ja, je je je steekt er energie in eh alleen maar om het beter te maken of het prettiger te maken voor die mensen. Dan lijkt het me eh ja dan vind ik het geen moeite om met degene die daar ook mee bezig, op een andere manier, nou is even face-to-face informatie uit te wisselen.

N: Nou dat is mooi om te horen.

G: Nee, dat dat eh zou ik alleen maar toejuichen. Dat zou ik zelf ook heel prettig vinden. En zeker om te weten van wie is die persoon. Ja om om zo'n iemand gezien te hebben. Ja, dus dat is dus alleen maar heel prettig. Dat zou ik nooit telefonisch eh zou ik nooit willen adviseren om dat telefonisch te doen. Dat zou ik zeggen van: 'Nee, die twee mensen moeten elkaar echt zien'. Ja, dat vind ik wel heel erg eh heel erg belangrijk, want je bent toch met z'n tweeën bezig om daar iets eh positiefs tot stand te brengen.

G: Ja en dat wat ik dan zou willen... Als ik daar nu nog zou zitten, bij wijze van spreken, zou ik dat graag willen dan. Dat ik over een maand of zo eens met F. zou kunnen praten.

Bijlage 9.3: Gefragmenteerd koppelinterview G

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
6.1	<u>N:</u> Hoe vaak hebt u uw gekoppelde vrijwilliger ontmoet? <u>G:</u> Eén keer.	Eén keer de gekoppelde vrijwilliger ontmoet	Frequentie informatie-uitwisseling
6.2	<u>N:</u> Oké. En waar was dat? <u>G:</u> Dat was bij <i>Handjehelpen</i> . Op zo'n avond waar eh op zo'n voorlichtingsavond.	Ontmoeting op een themabijeenkomst	Thema-en intervisiebijeenkomsten
6.3	<u>N:</u> En hoe vond je het om haar te ontmoeten? <u>G:</u> Eh dat vond ik leuk ja. Maar ze eh het jammere was... Zij was nog niet in mijn gezin geweest. Ze ging de week daarna ging zij in mijn gezin dus we konden niet over dat gezin spreken omdat zij.... Tenminste, we konden geen ervaringen delen omdat zij er nog niet geweest was.	Het was leuk om de andere vrijwilliger te ontmoeten. Er konden geen ervaringen gedeeld worden omdat de gekoppelde vrijwilliger nog niet begonnen was.	Frequentie informatie-uitwisseling
6.4	<u>N:</u> O dat is jammer dan. Maar hebt u met haar wel gesproken over het gezin? <u>G:</u> Ik heb met haar gesproken over het gezin ja. <u>N:</u> Enne hoe was dat om te doen? <u>G:</u> Hoe dat was? Nou dat was prima. Ik was daar al eh enkele keren geweest dus ik kon een beetje mijn eh indrukken eh mijn persoonlijke indrukken dan he.	Gesproken over het gezin en persoonlijke indrukken gedeeld.	Frequentie informatie-uitwisseling
6.5	Wij doen heel verschillende dingen. Ik ben met de moeder bezig enne zij is met de kinderen bezig. Dus eh dat dat eeh die ervaringen delen over dat soort dingen is niet mogelijk omdat wij verschillende dingen doen. We zitten wel in hetzelfde gezin, maar we zijn met andere personen bezig.	Verschillende taak in het gezin, dus ervaringen delen is niet mogelijk.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
6.6	<u>N:</u> In hoeverre wordt er vanuit de organisatie aangestuurd op eh de samenwerking? <u>G:</u> Ehm bedoel je? Welke? Want ik werk voor een andere organisatie dan bij <i>Handjehelpen</i> . <u>N:</u> Ja, in het project is het dat <i>Handjehelpen</i> en eh <i>Taal doet meer</i> dat die samenwerken met elkaar. <u>G:</u> Ja. Die werken samen met elkaar. Die hebben een aantal avonden georganiseerd maar eeh	<i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> hebben een aantal avonden georganiseerd.	Sturing en zelforganisatie
6.7	ja een aantal avonden, moet ik zeggen, dat ik op één avond geweest. Want ik ben twee keer	Twee keer bij een	Thema-en

	geweest en de tweede keer was F. er niet. <u>N:</u> En was dat ehm bij een themabijeenkomst of bij een intervisiebijeenkomst? <u>G:</u> Nee, dat was bij een themabijeenkomst bij <i>Handjehelpen</i>.	themabijeenkomst geweest en één keer de gekoppelde vrijwilliger ontmoet.	intervisiebijeenkomsten
6.8	<u>N:</u> Hebt u zelf ook nog activiteiten ondernomen om F. te spreken of... <u>G:</u> Nee, nee. Omdat ik ehm... Ja omdat zeg maar. Mijn werkgebied ligt op een heel ander vlak dan dat van haar.	Zelf geen activiteiten ondernomen. Het werkgebied ligt op een heel ander vlak.	Sturing en zelforganisatie
6.9	<u>N:</u> Hebt u zelf ook nog activiteiten ondernomen om F. te spreken of... <u>G:</u> Nee, nee. Omdat ik ehm... Ja omdat zeg maar. Mijn werkgebied ligt op een heel ander vlak dan dat van haar.	Zelf geen activiteiten ondernomen. Het werkgebied ligt op een heel ander vlak.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
6.10	<u>N:</u> Hebt u wel een idee dat de uitwisseling van wat u daar meemaakt of ja of dat meerwaarde heeft? <u>G:</u> Ja dat weet ik niet. Kijk dat heb ik helemaal niet kunnen ervaren eigenlijk.	Ze weet niet of de informatie-uitwisseling meerwaarde heeft, want dit heeft ze nog niet ervaren.	Frequentie informatie- uitwisseling
6.11	Ehm ik ben met de moeder in gesprek en wat ik van de moeder hoor, ja dat ga ik niet delen met F. Sowieso niet natuurlijk want dat is privé-informatie en dat zou ik niet gaan delen met iemand van <i>Handjehelpen</i> .	Privé-informatie van moeder niet delen.	Geheimhoudingsplicht
6.12	Dus in zoverre eh denk ik als wij elkaar ontmoet zouden hebben nadat zij daar ook geweest was, dat wij onze gezamenlijke indrukken zouden delen. Zo van eh nou het is niet schoon of opgeruimd in het huis en het is een vrolijke sfeer of een gedeprimeerde sfeer. Nou dat soort dingen weet je, die je merkt als je ergens bent. Maar ik zou haar niet ehm mededelen wat ik allemaal van de moeder hoor.	Wel gezamenlijke indrukken willen delen, maar geen privé- informatie van moeder.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
6.13	<u>N:</u> Hebt u weleens dat u denkt van: O dat zal leuk zijn met taal of zo van ehm als F. dat deed met de kinderen om dat soort dingen te doen? <u>G:</u> Nou ik heb ooit een keer geïnformeerd bij de moeder van eh hoe vind je... Wat doet F. als ze op die middag daar is? Dan krijg ik te horen van: 'Ja, de kinderen vinden het heel erg leuk, en eh als het mooi weer is gaat ze naar buiten en is ze op hun kamer, leest ze dingen voor. Nou ja, dat heb ik dus wel gevraagd. En ze waren echt heel erg heel erg blij mee.	Geïnformeerd bij moeder over de rol/activiteiten van de gekoppelde vrijwilliger.	Sturing en zelforganisatie
6.14	<u>N:</u> Maar in hoeverre hebt u dan of hebt u überhaupt behoefte om F. dan te spreken of te horen of vindt u het prima zoals het nu gaat?	Informatie-uitwisseling komt het gezin ten	Behoeftte aan informatie-uitwisseling

	<u>G:</u> Ehm Ja weet je. Dat vind ik heel lastig. Ik ben altijd voor uitwisselen van informatie hoor. Altijd. Ik denk dat dat alleen maar nuttig is en ook ten goede komt aan het gezin. Alleen ehm kijk F. is met de kinderen bezig en ik denk dat ik veel meer hoor en weet dan dat ik met de moeder, moeder spreek. En eh, dan zijn onze, dan gaat het om onze observaties. Kijk, F. heeft ook haar observaties denk ik als ze met die kinderen bezig is. Dat zou wel interessant zijn om te delen. Zo van: Wat zie jij en wat zie ik? Zonder dat je nou precies eh informatie deelt die je hebt gehoord. Want ik vind dat dat niet moet.	goede. Interessant om de observaties te delen. Geen informatie delen die ze heeft gehoord.	
6.15	<u>N:</u> Nee, dus als ik u begrijp dan maakt u onderscheid tussen echt die persoonlijke dingen die moeder met u deelt. Dat vind u, dat moet bij mij blijven want dat is echt privé. <u>G:</u> Ja, tenzij het om dingen gaan zoals lichamelijk of eh huiselijk geweld en dat dat soort verschrikkelijke dingen. Dan zou ik dat gaan melden met mijn eigen organisatie, bij mijn eigen coördinator en die, aan die de taak om dat dan met <i>Handjehelpen</i> te delen, denk ik. <u>N:</u> Je hebt ook vertrouwenspersonen dan inderdaad bij eh bij die organisaties. <u>G:</u> Ja, ja. En dan rolt het balletje wel verder. Maar dat is niet aan mij om dan ook te denken van: O ja, maar er zit ook iemand van Handjehelpen en die moet het natuurlijk ook weten. Ik noem nu maar wat. Dus zo, nee.	Privé-informatie omtrent bijvoorbeeld huiselijk geweld delen met de organisatie, maar niet met de gekoppelde vrijwilliger.	Geheimhoudingsplicht
6.16a	<u>N:</u> Maar ehm gewoon algemene observaties en eh dingen van wat u denkt van: O dat kan wel met F. gedeeld worden of dat is misschien goed als zij dat ook weet. Ehm, zou u daar behoefte aan hebben of open voor staan? <u>G:</u> Ja open voor staan altijd ja. Ja, ik sta wel overal open voor, zo is het niet. Ik zal het ook heel leuk vinden om F. haar observaties te horen. <u>N:</u> Enne wat vind u daar leuk aan precies? <u>G:</u> Nou wat ik daar leuk aan vind is dat zij een ander beeld heeft van het gezin dan dat ik van het gezin heb. Zij kijkt het vanuit die kinderen en zij zij... ja zij kijkt vanuit kinderogen misschien naar het gezin he. Zij begeleidt die kinderen. En ik kijk vanuit de ouders. Eh ik kijk vanuit heel andere ogen.	Ze staat er open voor om informatie te delen. Ze vindt het leuk om over de observaties te horen, want je kijkt vanuit heel andere ogen naar het gezin (wisselende rol).	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
6.16b	<u>N:</u> Maar ehm gewoon algemene observaties en eh dingen van wat u denkt van: O dat kan wel met F. gedeeld worden of dat is misschien goed als zij dat ook weet. Ehm, zou u daar behoefte aan hebben of open voor staan? <u>G:</u> Ja open voor staan altijd ja. Ja, ik sta wel overal open voor, zo is het niet. Ik zal het ook heel leuk vinden om F. haar observaties te horen. <u>N:</u> Enne wat vind u daar leuk aan precies? <u>G:</u> Nou wat ik daar leuk aan vind is dat zij een ander beeld heeft van het gezin dan dat ik van	Ze staat er open voor om informatie te delen. Ze vindt het leuk om over de observaties te horen, want je kijkt vanuit heel andere ogen naar het gezin	Behoeft aan informatie-uitwisseling

	het gezin heb. Zij kijkt het vanuit die kinderen en zij zij... ja zij kijkt vanuit kinderogen misschien naar het gezin he. Zij begeleidt die kinderen. En ik kijk vanuit de ouders. Eh ik kijk vanuit heel andere ogen.	(wisselende rol).	
6.17	<u>N:</u> Dan is het dat u met F. gewoon voor de beeldvorming en dat is gewoon leuk om te horen en voor de rest... <u>G:</u> En ook, dat kan ook nuttig zijn natuurlijk om te horen. Het is niet alleen leuk maar ook nuttig. Ik kan niet zo snel een voorbeeld verzinnen, maar stel dat eh ja dat dat F. zou zeggen: 'Eén kind is zo verdrietig of altijd zo triest', ik noem nou maar wat. En ja ehm. Ja dan zou het kunnen zijn dat ik denk van: O, wacht. Misschien kan ik kan ik kan ik is heel voorzichtig bij de moeder vragen of zo he. <u>N:</u> Ja dus dat je dat dan van elkaar hoort en dan beiden een beetje ja elkaar op de hoogte houdt. <u>G:</u> Ja.	Informatie-uitwisseling is niet alleen leuk maar ook nuttig. Interventies kunnen dan op elkaar aansluiten en je kunt elkaar versterken.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
6.18	<u>N:</u> Stel he, u wilt met F. uitwisselen. Welke manier eh van uitwisselen vindt u prettig om te doen. Ja, je kan bellen of mailen of elkaar echt spreken... <u>G:</u> Nou dan zou ik ervoor kiezen om elkaar te spreken want eh dat gaat dan natuurlijk toch via de mail ja dat is toch een beetje eenrichtingsverkeer en dan kun je ook niet echt op elkaar reageren op het moment dat je iets zegt. Dus dan zou ik meer voor gesprek voeren. <u>N:</u> Ja en dan bellen of echt eh face-to-face? <u>G:</u> Nee, dan zou ik liever face-to-face.	Voorstander van een gesprek face-to-face. Via de mail is het eenrichtingsverkeer en kun je niet echt op elkaar reageren.	Communicatievorm
6.19	<u>N:</u> Ja. Ja hoe zou dat dan er precies uit moeten zien? Moet dat verplicht eens in de zoveel weken of eh wat zou voor u fijn zijn? <u>G:</u> Nou ik denk eens in de zoveel weken wel erg veel is. Misschien eens in de drie maanden of zo. Dat je elkaar vier keer per jaar ziet. Als je een jaar in zo'n gezin er zijn he.	Vier keer per jaar.	Frequentie informatie-uitwisseling
6.20	Want ik ben er nu weg omdat de moeder eh de taal cursus bij het ROC gaat volgen.	Gestopt als vrijwilliger	Behoeft aan informatie-uitwisseling
6.21	<u>G:</u> Er is nu ook een borrel geweest, of een ontmoeting geweest. Dat was van de tweede ontmoeting, de tweede keer dat ik F. zou zien. Maar toen had het ROC eigenlijk al besloten en toen dacht ik van: Ja, ik ben er nu niet meer als taalcoach. Dus ja, dat heeft nu verder... Ik kon trouwens op die avond ook niet dus ik ben niet geweest. En eh dat vond ik wel jammer, maar goed. Mijn taak was daar als het ware volbracht. En eh ik had het natuurlijk nog met F. wel gingen kunnen uitwisselen, maar ja dat is niet gebeurd. Dus in zoverre ja was dat de tweede avond dat we elkaar zouden zien. Maar ik denk dat, dat kun je het beste vier of vijf keer per	Ze kon niet naar de bijeenkomst. Ook niet veel zin meer omdat ze al wist dat ze ging stoppen als vrijwilliger. Vier of vijf keer per jaar.	Thema-en intervisiebijeenkomsten

	jaar doen.		
6.22	<u>N</u>: En stel u nog wel langer daar in het gezin zou blijven als taalcoach. Ehm Wat vindt u dan van de informatie-uitwisseling; een samenvatting? <u>G</u>: Ehm nou tot nu toe is dat dan twee keer geweest. Dan zou ik toch meer, eh dan zou ik meer afsturen op eh een duootje weet je wel. Van: 'Dit is je <i>Handjehelpen</i>, het gezicht van <i>Handjehelpen</i> die in jouw gezin zit en jij zit er als taalcoach. Wanneer kunnen jullie elkaar eens ontmoeten on-privé'. <u>N</u>: En dan vanuit dat de organisatie dat even zegt tegen jullie. <u>G</u>: Ja of dat je zegt. Nou dit zijn de e-mailadressen van jullie allebei. Ehm Ga ga eens met elkaar, ga eens een gesprek met elkaar proberen te regelen.	Vanuit de organisatie aansturen op kennismaking en samenwerking. Het geven van mailadressen.	Sturing en zelforganisatie
6.23a	<u>N</u>: Dus dat zou wel fijn zijn eh als dat eh gestuurd zou worden? <u>G</u>: Ja. Zo van ehm Nou misschien dat ze dat ze een format kunnen maken van: Nou, wij hebben... Het lijkt ons nuttig als eh <i>Taal doet meer</i>, degene van <i>Taal doet meer</i> en van <i>Handjehelpen</i> wat meer, vijf keer per jaar spreken. Om informatie uit te wisselen. En heeft één van de twee behoefte aan wat meer dan kan dat ook. Maar dan moet u dat zelf regelen. En dan ben je wel verplicht om vijf keer per jaar elkaar te zien.	Format waarin staat dat je elkaar vijf keer per jaar moet spreken. Als je behoefte hebt aan meer contact dan moet je dat zelf regelen.	Frequentie informatie-uitwisseling
6.23b	<u>N</u>: Dus dat zou wel fijn zijn eh als dat eh gestuurd zou worden? <u>G</u>: Ja. Zo van ehm Nou misschien dat ze dat ze een format kunnen maken van: Nou, wij hebben... Het lijkt ons nuttig als eh <i>Taal doet meer</i>, degene van <i>Taal doet meer</i> en van <i>Handjehelpen</i> wat meer, vijf keer per jaar spreken. Om informatie uit te wisselen. En heeft één van de twee behoefte aan wat meer dan kan dat ook. Maar dan moet u dat zelf regelen. En dan ben je wel verplicht om vijf keer per jaar elkaar te zien.	Format waarin staat dat je elkaar vijf keer per jaar moet spreken. Als je behoefte hebt aan meer contact dan moet je dat zelf regelen.	Sturing en zelforganisatie
6.24	In welke samenstelling dat weet ik dan even niet. Of dat dan eh bij <i>Handjehelpen</i> zou moeten zijn of dat je dat privé moet, zou moeten regelen. Ik denk dat het leuk is om om niet in een hok te zitten maar gewoon echt over dat gezin te praten van. Ja de rest van de groep kent het gezin helemaal niet. Hoewel het ook nuttig is om verhalen van anderen te horen. Dus daar heb ik dan zelf niet zo'n idee over hoe dat zou moeten. Of dat plenair zou moeten of eh ja met z'n tweeën, maar ik denk dat wel minimum aantal ontmoetingen.	Ontmoeting buiten bijeenkomsten om. Wel een minimum aantal ontmoetingen.	Sturing en zelforganisatie
6.25	Ik denk dat het leuk is om om niet in een hok te zitten maar gewoon echt over dat gezin te praten van. Ja de rest van de groep kent het gezin helemaal niet. Hoewel het ook nuttig is om verhalen van anderen te horen. Dus daar heb ik dan zelf niet zo'n idee over hoe dat zou moeten. Of dat plenair zou moeten of eh ja met z'n tweeën, maar ik denk dat wel minimum aantal ontmoetingen.	Nuttig om de verhalen van anderen te horen.	Thema-en intervisiebijeenkomsten

6.26	<u>N:</u> Ja, dan kun je dat zelf inplannen wanneer dat plaatsvinden die ontmoetingen. <u>G:</u> Ja, dan kan ik me voorstellen dat er drie of twee... Kijk, <i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> die organiseren dingen met elkaar dus dan zie je elkaar ook. Maar ik denk ook wel aan privé-ontmoetingen. Dat lijkt me wel nuttig.	Privé-ontmoeten lijken haar nuttig.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
6.27	<u>N:</u> Wat zou u ervan vinden als jullie dan ook de informatie uit zouden wisselen en dan ehm ja twee keer in het jaar of zo dan komt Ward of komt Jorinde erbij zitten en die bespreekt eh ja. Die zit er dan bij om eh om het ook te horen hoe het gaat en zo. Dus ontmoetingen met elkaar waar Ward of Jorinde er ook bij is. <u>G:</u> Ja dat zou ik wel nuttig vinden. Want die hebben gewoon meer info ook. Of meer info ontvangen, in ieder geval van de andere kant, waardoor misschien dingen signaleert, duidelijker worden doordat zij, weet ik niet of zij die info mogen delen met ons hoor.	Nuttig wanneer Ward of Jorinde bij een gesprek zitten. Zij kunnen mogelijk achtergrond-informatie toevoegen waardoor dingen duidelijker worden.	Communicatievorm
6.28	<u>N:</u> Dus degene die ehm het intakegesprek heeft gedaan die zou dan eigenlijk erbij moeten zitten. <u>G:</u> Ja want ik denk dat die ook eh achtergrondinfo heeft. Het gaat gewoon om de achtergrond waartegen je werkt. En die achtergrond kan echt heel problematisch zijn. Maar wat het problemen nou precies zijn. Ja, ik weet niet in hoeverre ik dat allemaal mag mededelen. Ik weet niet in hoeverre <i>Taal doet meer</i> en <i>Handjehelpen</i> beide op de hoogte zijn wat er allemaal speelt in dat gezin. Dat weet ik niet.	Onwetend in wat ze mag meedelen aan de organisaties.	Geheimhoudingsplicht
6.29	<u>N:</u> Maar hebt u verder nog dingen wat u hierover kwijt wil of wat nuttig kan zijn voor ons onderzoek? <u>G:</u> Ehm nou ik vond het ten eerste heel erg prettig dat <i>Handjehelpen</i> die avonden organiseerde van eh waar mensen van de organisatie van <i>Handjehelpen</i>, mensen die in de gezinnen werken en de taalcoaches bij elkaar zaten. Dat vond ik al een geweldig initiatief. <u>N:</u> Ja. En wat vind u daar dan precies geweldig aan? <u>G:</u> Eh. Nou dat je die al hoort van. Kijk ik ben een taalcoach en ik vond het heel erg leuk om te horen waar mensen van <i>Handjehelpen</i> tegenaan liepen. <u>N:</u> Ja. En om dan zo van elkaar te leren. <u>G:</u> Ja, om van elkaar te leren. Ik denk van: O ja, dat maak ik dus helemaal niet mee. Ik ga gewoon Nederlands doen. En eh maar ik kan er wel iets bij voorstellen bij wat zij zegt. Ja, dat lijkt me wel heel nuttig. <u>G:</u> Ja en weet je. De ene taalcoach is ook de andere niet. Want de ene taalcoach gaat echt aan de slag met het Nederlands en de andere taalcoach komt er meer voor de ontmoeting en minder voor het Nederlands. Dus dat wisselt ook per gezin.	Een geweldig initiatief. Leuk om te horen waar mensen van <i>Handjehelpen</i> tegenaan lopen en om van elkaar te leren.	Thema-en intervisiebijeenkomsten

6.30	<u>N</u>: Ja. En ook de ene vrijwilliger die zegt: 'Nou, laat mij maar bellen'. En jij zegt bijvoorbeeld: 'Nou, laten wij elkaar maar ontmoeten of zo'. Dus daar zit ook weer verschil tussen. <u>G</u>: Ja, ik ben niet zo voor het bellen. Ik ben meer voor eh laten we maar gezellig even een kopje koffie gaan drinken en dat is ook als je betrokken bent bij dat gezin. En ja, je je steekt er energie in eh alleen maar om het beter te maken of het prettiger te maken voor die mensen. Dan lijkt het me eh ja dan vind ik het geen moeite om met degene die daar ook mee bezig, op een andere manier, nou is even face-to-face informatie uit te wisselen. <u>N</u>: Nou dat is mooi om te horen.	Ze vind het geen moeite om face-to-face informatie uit te wisselen.	Communicatievorm
6.31	<u>G</u>: Nee, dat dat eh zou ik alleen maar toejuichen. Dat zou ik zelf ook heel prettig vinden. En zeker om te weten van wie is die persoon. Ja om om zo'n iemand gezien te hebben. Ja, dus dat is dus alleen maar heel prettig. Dat zou ik nooit telefonisch eh zou ik nooit willen adviseren om dat telefonisch te doen.	Prettig om de gekoppelde vrijwilliger gezien te hebben. Niet telefonisch.	Communicatievorm
6.32	Dat zou ik zeggen van: 'Nee, die twee mensen moeten elkaar echt zien'. Ja, dat vind ik wel heel erg eh heel erg belangrijk, want je bent toch met z'n tweeën bezig om daar iets eh positiefs tot stand te brengen.	Goed om elkaar te zien, want je bent samen bezig aan iets positiefs.	Communicatievorm
6.33a	<u>G</u>: Ja en dat wat ik dan zou willen... Als ik daar nu nog zou zitten, bij wijze van spreken, zou ik dat graag willen dan. Dat ik over een maand of zo eens met F. zou kunnen praten.	Graag met gekoppelde vrijwilliger willen spreken.	Sturing en zelforganisatie
6.33b	<u>G</u>: Ja en dat wat ik dan zou willen... Als ik daar nu nog zou zitten, bij wijze van spreken, zou ik dat graag willen dan. Dat ik over een maand of zo eens met F. zou kunnen praten.	Graag met gekoppelde vrijwilliger willen spreken.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling

Bijlage 10.1: Uitgetypt interview L

G = Gerhilde Mulder
N = Nadine de Mooij
L = Geïnterviewde vrijwilliger

G: Wat is je leeftijd?

L: 21

G: Wat doe je voor werk of opleiding?

L: Ik studeer psychologie, kinder- en jeugdpsychologie.

N: Leuk.

G: Oké.

N: Hoeveelste jaar?

L: Euh, vierde jaar van m'n bachelor.

N: Oké.

G: Dan zit het er al bijna op.

L: Ja.

G: Lekker.

L: Ja.

N: Ben je nou ook bezig met je scriptie of niet?

L: Ja. Ja.

N: O wat leuk. Ja.

L: Ja, euh....Ja aan de ene kant wel.

G: Maar aan de andere kant, grrrrr....

L: Haha ja!

N: En werk je daarnaast ook nog?

L: Nee.

G: Gewoon lekker fulltime student.

L: Ja, ja.

G: Hoe lang zit je in het project?

L: Euhm, sinds, euh, begin van het jaar denk ik. Van het schooljaar.

G: Aha. September, oktober een beetje.

L: Ja, zoiets.

N: Ja. Oké.

L: Ja.

N: En heb je je gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet?

L: Nee, want volgens mij hebben wij helemaal geen, euhm, koppel voor zeg maar dit gezin.

G: O.

N: Oké. Ja.

G: O, dus dat kan dus ook nog.

L: Euh, ik denk het.

G: Een half koppel.

N: Ja.

L: Ik denk het. Dus ik euh... hahaha.

N: Dus je hebt ook geen samenwerking met die

L: Haha nee, dus nee.

N: Oké.

G: Misschien heb je ideeën dus wie weet.

L: Ja precies.

G: Dus dan heb, dan geef je dus samenwerk dus niet echt vorm.

L: Nee, haha er valt niet zoveel samen te werken dus.

G: Een fake-vrijwilliger. Hahaha.

G: Of een schizofrene! Hahaha.

N: Maar stel die ander zou er wel zijn, euhm, zou, zou je dat euh goed vinden euh, of toegevoegde waarde euh...

L: Samenwerken?

N: Ja. Meer die andere

L: Ja ik denk het wel ja.

N: Ja.

L: Lijkt me zeker nuttig.

N: En hoezo?

L: Nou ik ben er voor die kinderen en euhm ja die ouders zouden taalles krijgen geloof ik. Maar die ouders spreken nu euh vrij, die vader vrij slecht Nederlands. En die moeder gewoon echt niet. Ik denk dat het voor die kinderen ook goed zou zijn als zij ook Nederlands zouden praten, zeg maar voor hun ontwikkeling en zo. Dus dat, ik denk dat ik daar dan op in kan spelen of meer, dat zou

N: Ja, met tips van die ander dan.

L: Ja bijvoorbeeld.

G: Is er gewoon geen taalcoach beschikbaar?

L: Ja ik denk het.

G: O wat sneu.

L: Ik snap het niet zo goed.

G: Nee ik snap het ook niet. Het is heel bijzonder.

L: Ja.

N: Nou ja. Enne, euh, je bent wel naar inter, nee themabijeenkomsten. Maar er zijn intervisie- en themabijeenkomsten. Naar welke ben je geweest?

L: Euhm, ik ben volgens mij naar 1 intervisie geweest en, 2 bijeenkomsten over armoede en

G: Toevallig over beperkingen?

L: Ja. Ja. En over, en iets met verstandelijke beperking dacht ik ook.

G: Oh gewoon een andere buiten het project om?

L: Nee. Volgens mij was dat ook wel van het project.

G: Oh. Kan hoor. Ik heb het even niet helder.

L: Haha oke.

G: Enne, euh, hoe vond je dat?

L: Euhm, wel leuk op zich.

G: Maar?

L: Maar ik heb met m'n studie al erg veel achtergrondinformatie dus het was allemaal niet echt nieuw zeg maar. Dus toen dacht ik ja..

G: Nogal basic zeg maar?

L: Ja.

N: Ja.

G: En die intervisie?

L: Euhm, dat vond, dat vond ik op zich wel fijn want ik kon het even hebben over specifieke dingen ook in het gezin en zo. En daar heb ik wel goeie euh, goeie euh tips voor gekregen en zo.

G: Fijn. Dus dan kan je weer verder zeg maar.

L: Ja.

G: Dus toegevoegde waarde om te komen?

L: Ja, dat, ja. Dat vond ik wel euh die intervisie, die intervisie vond ik wel nuttig ja.

N: Ja. En dan is dat euh echt euh, om. Is er verder nog iets waarvan je zegt dat is ook, ook fijn om euh, euhm, iets dat het jou oplevert om naar intervisie te komen?

L: Nou, dat je ook andere vrijwilligers ziet vind ik ook al euh, euh leuke bijkomstigheid. Want die zie je

natuurlijk normaal gesproken niet. Dus je hebt helemaal geen idee wie er, wie er nog meer euh..

G: Soort van een collega-ontmoeting.

L: Ja soort van ja. Dat zeker wel leuk. Maar niet, niet dat je dan zegt van, zo'n extra nuttig zo. Ik weet niet hoe je dat moet zeggen.

G: Het is vooral

L: Het is vooral euh, ja. Euh, ja, de, emotionele waarde.

N: Ja.

G: Ook belangrijk. Denk je dat dat je ingelicht wordt als jij een koppel krijgt?

L: Daar ga ik wel vanuit ja.

G: Daar ga je vanuit.

L: Ja.

G: Misschien goed om even tegen Ward te zeggen.

N: Hoe zie je dat voor je? Stel je krijgt een koppel? Hoe, euh, hoe zou dat er volgens jou uit, uit moeten zien?

L: Euhm, nou, dan, euhm, een soort ontmoeting lijkt me wel handig op zich.

N: Met Ward er bij of alleen euh.

L: Dat euhm maakt mij niet zoveel uit.

G: In het gezin of?

L: Dat maakt me ook niet zoveel uit.

N: Ja. Dat je even kennis hebt gemaakt.

L: Ja.

G: En heb je dan idee van, omdat je allebei waarschijnlijk op een ander tijdstip komt, elke week contacten of?

L: Oh, nee. Dat niet. Maar, euhm, nee, dat weet ik niet. Haha. Zie het niet echt voor me.

G: Elke week is teveel?

L: Ja.

G: Ja. Is goed om te weten. Dat geeft iedereen eigenlijk wel aan dat wekelijks te vaak is.

N: Maar dan heb je elkaar dus een keer ontmoet, en, en daarna? Euhm, op euh, op wat voor manier euh, zou voor jou fijn zijn om contact, te, te hebben?

L: Euhm, ja. Dat hangt ook echt van de persoon af met wie ik samen. Dat denk ik. Maar, euhm, ik denk dat euhm, sowieso contact per telefoon euhm, voor mij fijn zou zijn. En soms misschien ook gewoon in person. Maar.

N: Ja.

G: Wat vind je van digitaal?

L: Euhm, ja... Dat, dat, weet ik niet. Want, euhm, euhm, mails worden in mijn opzicht niet altijd gelezen. En euhm, ja, ik denk dat het dan moeizamer verloopt, het contact.

G: En dan moet je misschien ook lang wachten op een reactie of zo.

N: En wat is dan volgens jou euhm, waarom zou je wel kiezen om te bellen en om euh,

L: Omdat je dan meteen euh, euhm, respons hebt.

N: Ja.

G: En wanneer zou je dan willen bellen? Bij bepaalde situaties? Want je zegt van, elke week is teveel. Maar wanneer bel je wel?

L: Ja. Euhm... Ja. Euhm, euhm... misschien als ik tips nodig heb van die persoon. Of euhm, als ik een leuk idee denk te hebben waarvan ik denk, nou misschien is dat voor die ander ook een leuk idee. Als ik een soort samenwerking wil

G: Of als je vastloopt of zo?

L: Ja bijvoorbeeld ja.

N: Hoe zou je dat, euh, vinden, als dat nu euh, wel was? Als je euh, heb je daar behoefte aan om euh die samenwerking met een andere vrijwilliger?

L: Euhm, nu op zich niet. Want het gaat, het gaat op zich wel goed. Dus. Ja. Ik mis het niet, laat ik het zo zeggen.

G: Maar dat komt misschien ook omdat het er niet is.

L: Ja precies.

G: Want het is nu allemaal , allemaal voorstellen terwijl het er niet is dus je weet ook niet hoe het is als het er wel zou zijn.

L: Ja dat is waar. Ja.

N: En euhm, euh, stel dat die ander er wel is en dan de rol van, van euh, van Ward, euh daarin zeg maar. Euhm, in hoeverre zou je het prettig vinden om aangestuurd te worden op samenwerking of om zelf initiatief te nemen daarin?

L: Euhm, ik zou het denk ik wel prettiger vinden als ik zelf het initiatief daarin mag nemen. Euhm, maar ja als het niet, niet, niet euh lukt of zo, om wat voor reden dan ook, dan zou het natuurlijk fijn zijn als Ward daarin kan mediëren. Maar... ja.

N: En hoezo zou je daar meer initiatief willen nemen?

L: Euhm. Omdat ik het idee hebt dat me dat wel lukt. En ik vind het beetje, euhm, dat, ja, lijkt me meer werkdruk vormen voor Ward en dat vind ik niet echt nodig.

N: Ja.

G: En ook voor jezelf misschien dat je dan gepusht wordt om te bellen.

L: Ja bijvoorbeeld en dat is ook niet fijn.

N: Ja, meer die vrijheid van nu komt mij het uit. Of nu heb ik behoefte aan en dan

G: Anders krijg je echt een gesprek als. Heej hoe is het. Ja goed. Met jou? Ook goed. Oké, doe. Hahaha.

L: Ja precies.

G: Ja je moet bellen weet je wel. Maar dan heeft het niet echt veel toegevoegde waarde weet je wel.

L: Ja super akward.

G: En dan tegen Ward: Ja we hebben gebeld!

Hahahaha.

G: Omslachtig.

L: Ja precies.

G: Zijn er dingen die je van Ward euhm, zou willen, hoe zeg je dat, behoefte hebt aan, aan Ward zeg maar, dat hij dingen aanstuurt ook nu bijvoorbeeld?

L: Euhm, nee, ja. Nee. Maar ik zou het wel fijn vinden als ik bijvoorbeeld een beetje op de hoogte wordt gehouden van hoe het gaat met de vrijwilliger zoeken en zo. Want nu heb ik echt geen idee. En euhm, ik had laatst toevallig een gesprek met Ward daarover en toen, toen had Ward gebeld. Toen vroeg ik daarna en toen vroeg ik of ze daar nog steeds naar op zoek waren. Maar dat moest ik wel zelf vragen. Ik dacht, ja, dat is misschien wel iets wat ik fijn zou vinden.

G: en als Ward het dan gevonden heeft, euhm, iemand, zou je het dan ook fijn vinden als hij jou telefoonnummer geeft van die persoon? Of hoe..

L: Mijn telefoonnummer en die persoon?

G: Andersom of allebei.

L: Euhm, ja.

G: Maar?

L: Maar, het lijkt me beter om iemand eerst te zien. Anders is het zo random hier heb je een telefoonnummer en dan heb je er geen...

G: Maar je kan ook een afspraak maken om elkaar te zien.

L: Dat is waar. Dat is waar.

G: Want hoe zie je die eerste ontmoeting anders voor je? Hoe kom je in contact met die persoon?

L: Dat wel dan via Ward denk.

G: Aha helder. En ook met Ward?

L: Dat, euhm, niet per se.

G: Een beetje raar misschien.

L: Ja misschien een beetje gek ja.

N: Maar na verloop van tijd, euhm, euhm, als je dan een keer met je vrijwilliger, met de andere vrijwilliger bij elkaar komt, vind je dan, soort van prettig als Ward er wel een keer bij is, soort van evaluatie euh moment euh? Hoe zou je dat vinden?

L: Euhm, euhm, ja, voor mij persoonlijk maakt het niet zoveel uit of Ward er bij is. Maar ik denk dat het misschien wel voor, voor Handjehelpen nuttig kan zijn. Dat is ook hoe het gaat en zo.

N: Meer euh inzicht voor Handjehelpen. De situatie.

L: Ja dat denk ik ja.

G: Ben jij iemand die makkelijk om hulp vraagt? Of ga je het allemaal zelf doen zeg maar?

L: Euhm, hangt van de situatie af. Als er echt iets, iets is wat ik denk van o dat kan ik niet zelf dan ga ik wel om hulp vragen ja. Maar, heel vaak denk ik ook: o dat kan ik wel zelf oplossen.

G: Ja, is dat altijd in je voordeel? Of?

L: Euh, niet altijd. Maar dat is meestal bij situaties met mezelf. Maar, ja.

G: Dus als je in het gezin ergens tegenaan loopt dan voel je je wel vrij om Ward in te lichten?

L: Ja. Ja.

G: Oké.

N: Zullen we die doen?

G: Ja.

N: We hebben iets bedacht.

L: Oké.

G: Een mooie tekening.

N: We hebben dit helemaal gemaakt voor jou.

L: Wow!

N: Je mag opschrijven wat er in je opkomt bij dit woord.

L: Oké.

N: Gewoon, mag heel breed. Gewoon, gewoon, ja.

G: Schrijf maar op wat in je opkomt.

L: Oké.

G: Mag rondom dit project zijn, heb je iets een kader. Van stel je voor je hebt een koppel, hoe zou je dit dan handen en voeten geven.

L: Euhm, ja.

G: Verklaar je nader.

L: Euhm, Na ja, volgens mij hebben we op zich alles al wel behandeld.

G: Ja.

L: Euhm, ik denk dat voor mij het belangrijkste wel de tips en trics is. Want, dat euhm, dat lijkt me gewoon het nuttigst van de hele informatie-uitwisseling.

N: Ja.

G: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Euhm, hoe zie je dat dan beetje voor je?

L: Euh, euhm, euhm. Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar euhm, euhm, een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met euh taal aanleren en euhm ik zou het wel nuttig vinden om, om daar euhm meer informatie over te krijgen en zo. Op zich.

G: En andersom?

L: Euhm, andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..

G: En info over het gezin? Zou je, weet jij genoeg denk je van het gezin af? Of van de ouders?

L: Euh, euhm, in welk opzicht? Qua achtergrondinformatie?

G: Bijvoorbeeld. Of gewoon hoe het gaat in het dagelijkse leven of hoe het er financieel voorstaat, ik noem maar even wat dingen.

L: Euhm, ik weet wel een aantal dingen maar ik zou niet zeggen dat ik, dat ik heel, alles weet zeg maar.

G: Zou je dat willen?

L: Nee. Lijkt me niet, geen goede basis.

G: Je hebt bijeenkomsten staan. Vind je die belangrijk om daar te komen?

L: Euhm, jawel. Waarom?

G: Ja zo klonk tie.

L: Haha ja. Omdat euhm, mmmm, bij bijeenkomsten heb ik meer zeg maar dan voor met mijn duo. En niet echt maar per se hier. Maar, als je zeg maar in, al heel lang bij elkaar zit dan zie je toch, hoe zeg je dat, dan heb je ook context er bij zeg maar. Niet alleen een telefoongesprek, daar kan je meestal niet alles uit afleiden.

N: Ja het gezicht.

L: Ja precies. Als iets dan niet helemaal goed gaat dan merk je dat misschien niet aan de telefoon. En bij zo'n bijeenkomst dan misschien wel.

N: Ja. Dus dan met bijeenkomst bedoel je eigenlijk de ontmoeting echt met euh, ja. Ja.

G: En, zo'n bijeenkomst is er eens in de 3 maanden geloof ik? Klopt dat?

N: Bedoel je met intervisie?

G: Ja. En vind je dat genoeg?

L: Ja.

G: Of is het al teveel?

L: Nee, drie, 1 x in de drie maanden is euh fijn naar mijn idee.

N: En ook de manier van de invulling van die bijeenkomsten? Euhm, ja, wat vind je daarvan? Of zie je er nog mogelijkheden in van euh...

L: Euhm, euhm, ik, volgens mij heb ik nu een intervisie gehad nog maar. Maar, euhm, euhm, ja, ik vond die vorige wel leuk. Toen hebben we in groepjes ook casussen besproken. En dat was op zich wel een, wel een leuke manier om over, over probleemsituaties te hebben zeg maar. En ook om andere visies d'r ook op te horen en zo.

N: En als je kijkt naar de samenwerking, dan, met je duo die er dan ook op dat moment misschien is, euhm, hoe is dat dan tijdens intervisie of zou je dan anders ofzo inrichten of?

L: Euhm, nee ik zou het denk ik wel hetzelfde doen. Maar dan misschien wel ook nog weer specifiek op onze eigen euh gezin. Als je vragen ofzo hebt dat je dat dan ook daar dan kan stellen.

N: Ja.

G: Even koppeltijd zeg maar, zo'n momentje.

L: Ja. Ja.

N: Koppeltijd.

Hahaha.

G: Top. Heb je nog iets wat je wilt toevoegen?

N: Problemen of euh?

G: Bespreken neem ik aan?

N: Via de telefoon.

L: Euh, nee. Nee dat lijkt me niet zo'n goed idee haha.

G: Euhm, neee.

Hahaha.

G: Ik denk dat we er dan doorheen zijn, of niet.

N: Misschien de laatste vraag nog.

G: Ja.

N: Over de samenvatting. Zou je nog in je eigen woorden kunnen samenvatten wat informatie-uitwisseling voor je betekent? De meerwaarde of niet de eerwaarde.

L: Oké. Informatie-uitwisseling betekent voor mij euhm, euh dat je duo over je gezin hebt via de telefoon of in person. En, euh, euh, tips en trics uitwisselen.

N: Ja.

G: Mogen wij je hartelijk danken.

Hahaha.

L: Graag gedaan.

Bijlage 10.2: Geschrapt interview L

G = Gerhilde Mulder
H = Geïnterviewde vrijwilliger
N = Geïnterviewde vrijwilliger

N: En heb je je gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet?

L: Nee, want volgens mij hebben wij helemaal geen koppel voor zeg maar dit gezin.

N: Dus je hebt ook geen samenwerking met die andere. Maar stel die ander zou er wel zijn zou, zou je dat goed vinden of toegevoegde waarde euh...

L: Samenwerken? Ja ik denk het wel ja. Lijkt me zeker nuttig.

L: Ik denk dat ik daar dan op in kan spelen of meer, dat zou

N: Ja, met tips van die ander dan.

N: Er zijn intervisie- en themabijeenkomsten. Naar welke ben je geweest?

L: Ik ben volgens mij naar 1 intervisie geweest en, 2 bijeenkomsten over armoede. Was op zich wel leuk. Maar ik heb met m'n studie al erg veel achtergrondinformatie dus het was allemaal niet echt nieuw zeg maar.

G: En die intervisie?

L: Dat vond, dat vond ik op zich wel fijn want ik kon het even hebben over specifieke dingen ook in het gezin en zo. En daar heb ik wel goeie tips voor gekregen en zo.

G: Dus toegevoegde waarde om te komen.

L: Ja, dat, ja. Dat vond ik wel die intervisie, die intervisie vond ik wel nuttig ja.

N: Ja. En dan is dat echt, om. Is er verder nog iets waarvan je zegt dat is ook, ook fijn om iets dat het jou oplevert om naar intervisie te komen?

L: Nou, dat je ook andere vrijwilligers ziet vind ik ook al leuke bijkomstigheid. Want die zie je natuurlijk normaal gesproken niet. Het is vooral de emotionele waarde.

G: Denk je dat dat je ingelicht wordt als jij een koppel krijgt?

L: Daar ga ik wel vanuit ja.

N: Hoe zie je dat voor je? Stel je krijgt een koppel? Hoe, euh, hoe zou dat er volgens jou uit, uit moeten zien?

L: Euhm, nou, dan, euhm, een soort ontmoeting lijkt me wel handig op zich.

N: Met Ward er bij of alleen euh.

L: Dat euhm maakt mij niet zoveel uit.

N: Ja. Dat je even kennis hebt gemaakt.

G: En heb je dan idee van, omdat je allebei waarschijnlijk op een ander tijdstip komt, elke week contacten of?

L: Oh, nee. Dat niet.

G: Elke week is teveel?

L: Ja.

N: Op wat voor manier zou voor jou fijn zijn om contact, te, te hebben?

L: Ja. Dat hangt ook echt van de persoon af met wie ik samen. Dat denk ik. Maar ik denk dat sowieso contact per telefoon, voor mij fijn zou zijn. En soms misschien ook gewoon in person. Maar.

G: Wat vind je van digitaal?

L: Ja... Dat, dat, weet ik niet. Want mails worden in mijn opzicht niet altijd gelezen. En ja, ik denk dat het dan moeizamer verloopt, het contact.

N: En wat is dan volgens jou waarom zou je wel kiezen om te bellen en o

L: Omdat je dan meteen respons hebt.

G: Want je zegt van, elke week is teveel. Maar wanneer bel je wel?

L: Ja. Misschien als ik tips nodig heb van die persoon. Of als ik een leuk idee denk te hebben waarvan ik denk, nou misschien is dat voor die ander ook een leuk idee. Als ik een soort samenwerking wil

N: En stel dat die ander er wel is en dan de rol van Ward daarin zeg maar. In hoeverre zou je het prettig vinden om aangestuurd te worden op samenwerking of om zelf initiatief te nemen daarin?

L: Ik zou het denk ik wel prettiger vinden als ik zelf het initiatief daarin mag nemen. maar ja als het niet, niet, niet lukt of zo, om wat voor reden dan ook, dan zou het natuurlijk fijn zijn als Ward daarin kan mediëren. Maar... ja.

N: En hoezo zou je daar meer initiatief willen nemen?

L: Omdat ik het idee hebt dat me dat wel lukt. En ik vind het beetje dat, ja, lijkt me meer werkdruk vormen voor Ward en dat vind ik niet echt nodig.

N: Ja, meer die vrijheid van nu komt mij het uit. Of nu heb ik behoefte aan en dan

G: Zijn er dingen die je van Ward zou willen, hoe zeg je dat, behoefte hebt aan, aan Ward zeg maar, dat hij dingen aanstuurt ook nu bijvoorbeeld?

L: Nee, ja. Nee. Maar ik zou het wel fijn vinden als ik bijvoorbeeld een beetje op de hoogte wordt gehouden van hoe het gaat met de vrijwilliger zoeken en zo. Want nu heb ik echt geen idee. En ik had laatst toevallig een gesprek met Ward daarover en toen, toen had Ward gebeld. Toen vroeg ik daarna en toen vroeg ik of ze daar nog steeds naar op zoek waren. Maar dat moest ik wel zelf vragen. Ik dacht, ja, dat is misschien wel iets wat ik fijn zou vinden.

G: En als Ward het dan gevonden heeft, iemand, zou je het dan ook fijn vinden als hij jou telefoonnummer geeft van die persoon? Of hoe..

L: Ja. Maar, het lijkt me beter om iemand eerst te zien. Anders is het zo random hier heb je een telefoonnummer en dan heb je er geen...

G: Maar je kan ook een afspraak maken om elkaar te zien. Want hoe zie je die eerste ontmoeting anders voor je? Hoe kom je in contact met die persoon?

L: Dat wel dan via Ward denk.

N: Maar na verloop van tijd als je dan een keer met je vrijwilliger, met de andere vrijwilliger bij elkaar komt, vind je dan, soort van prettig als Ward er wel een keer bij is, soort van evaluatie moment? Hoe zou je dat vinden?

L: Ja, voor mij persoonlijk maakt het niet zoveel uit of Ward er bij is. Maar ik denk dat het misschien wel voor, voor Handjehelpen nuttig kan zijn.

L: Ik denk dat voor mij het belangrijkste wel de tips en trics is. Want, dat dat lijkt me gewoon het nuttigst van de hele informatie-uitwisseling.

G: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Hoe zie je dat dan beetje voor je?

L: Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met taal aanleren en ik zou het wel nuttig vinden om, om daar meer informatie over te krijgen en zo. Op zich.

G: En andersom?

L: Andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..

G: Je hebt bijeenkomsten staan. Vind je die belangrijk om daar te komen?

L: Jawel. Omdat bij bijeenkomsten heb ik meer zeg maar dan voor met mijn duo. En niet echt maar per se hier. Maar, als je zeg maar in, al heel lang bij elkaar zit dan zie je toch, hoe zeg je dat, dan heb je ook context er bij zeg maar. Niet alleen een telefoongesprek, daar kan je meestal niet alles uit afleiden. Als iets dan niet helemaal goed gaat dan merk je dat misschien niet aan de telefoon. En bij zo'n bijeenkomst dan misschien wel.

G: En, zo'n bijeenkomst is er eens in de 3 maanden geloof ik? Klopt dat? En vind je dat genoeg?

L: Ja.

G: Of is het al teveel?

L: Nee, drie, 1 x in de drie maanden is fijn naar mijn idee.

N: En ook de manier van de invulling van die bijeenkomsten? Ja, wat vind je daarvan? Of zie je er nog mogelijkheden in van euh...

L: Ik, volgens mij heb ik nu een intervisie gehad nog maar. Maar, ja, ik vond die vorige wel leuk. Toen hebben we in groepjes ook casussen besproken. En dat was op zich wel een, wel een leuke manier om over, over probleemsituaties te hebben zeg maar. En ook om andere visies d'r ook op te horen en zo.

N: en als je kijkt naar de samenwerking, dan, met je duo die er dan ook op dat moment misschien is, hoe is dat dan tijdens intervisie of zou je dan anders ofzo inrichten of?

L: Nee ik zou het denk ik wel hetzelfde doen. Maar dan misschien wel ook nog weer specifiek op onze eigen gezin. Als je vragen ofzo hebt dat je dat dan ook daar dan kan stellen.

N: Zou je nog in je eigen woorden kunnen samenvatten wat informatie-uitwisseling voor je betekent? De meerwaarde of niet de eerwaarde.

L: Informatie-uitwisseling betekent voor mij dat je duo over je gezin hebt via de telefoon of in person. En tips en trics uitwisselen.

Bijlage 10.3: Gefragmenteerd interview L

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
7.1a	<u>N</u> : En heb je je gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet? <u>L</u> : Nee, want volgens mij hebben wij helemaal geen koppel voor zeg maar dit gezin.	Geen gekoppelde vrijwilliger.	Frequentie informatie-uitwisseling
7.1b	<u>N</u> : En heb je je gekoppelde vrijwilliger wel eens ontmoet? <u>L</u> : Nee, want volgens mij hebben wij helemaal geen koppel voor zeg maar dit gezin.	Geen gekoppelde vrijwilliger	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
7.2	<u>N</u> : Dus je hebt ook geen samenwerking met die andere. Maar stel die ander zou er wel zijn zou, zou je dat goed vinden of toegevoegde waarde euh... <u>L</u> : Samenwerken? Ja ik denk het wel ja. Lijkt me zeker nuttig.	Lijkt haar nuttig om te gaan samenwerken.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
7.3	<u>N</u> : Er zijn intervisie- en themabijeenkomsten. Naar welke ben je geweest? <u>L</u> : Ik ben volgens mij naar 1 intervisie geweest en, 2 bijeenkomsten over armoede. Was op zich wel leuk. Maar ik heb met m'n studie al erg veel achtergrondinformatie dus het was allemaal niet echt nieuw zeg maar. <u>G</u> : En die intervisie? <u>L</u> : Dat vond, dat vond ik op zich wel fijn want ik kon het even hebben over specifieke dingen ook in het gezin en zo. En daar heb ik wel goeie tips voor gekregen en zo. <u>G</u> : Dus toegevoegde waarde om te komen. <u>L</u> : Ja, dat, ja. Dat vond ik wel die intervisie, die intervisie vond ik wel nuttig ja. <u>N</u> : Ja. En dan is dat echt, om. Is er verder nog iets waarvan je zegt dat is ook, ook fijn om iets dat het jou oplevert om naar intervisie te komen? <u>L</u> : Nou, dat je ook andere vrijwilligers ziet vind ik ook al leuke bijkomstigheid. Want die zie je natuurlijk normaal gesproken niet. Het is vooral de emotionele waarde.	Geen nieuwe informatie. Fijn om dingen over het gezin te bespreken en tips te krijgen. Fijn om andere vrijwilligers te ontmoeten. Emotionele waarde.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
7.4	<u>G</u> : Denk je dat dat je ingelicht wordt als jij een koppel krijgt? <u>L</u> : Daar ga ik wel vanuit ja.	Gaat er vanuit te worden ingelicht bij veranderingen	Sturing en zelforganisatie
7.5	<u>G</u> : En heb je dan idee van, omdat je allebei waarschijnlijk op een ander tijdstip komt, elke week contacten of? <u>L</u> : Oh, nee. Dat niet. <u>G</u> : Elke week is teveel? <u>L</u> : Ja.	Niet elke week contact hebben. Dat is teveel.	Frequentie informatie-uitwisseling
7.6	<u>N</u> : Op wat voor manier zou voor jou fijn zijn om contact, te, te hebben?	Hangt af van haar	Communicatievorm

	<u>L</u>: Ja. Dat hangt ook echt van de persoon af met wie ik samen. Dat denk ik. Maar ik denk dat sowieso contact per telefoon, voor mij fijn zou zijn. En soms misschien ook gewoon in person. Maar. <u>G</u>: Wat vind je van digitaal? <u>L</u>: Ja... Dat, dat, weet ik niet. Want mails worden in mijn opzicht niet altijd gelezen. En ja, ik denk dat het dan moeizamer verloopt, het contact. <u>N</u>: En wat is dan volgens jou waarom zou je wel kiezen om te bellen en o <u>L</u>: Omdat je dan meteen respons hebt.	gekoppelde vrijwilliger. Telefoneren is het prettigst want dan heb je respons. Soms ook een ontmoeting. Mailcontact verloopt moeizamer.	
7.7	<u>G</u>: Want je zegt van, elke week is teveel. Maar wanneer bel je wel? <u>L</u>: Ja. Misschien als ik tips nodig heb van die persoon. Of als ik een leuk idee denk te hebben waarvan ik denk, nou misschien is dat voor die ander ook een leuk idee. Als ik een soort samenwerking wil.	Bij tips bellen of als je een leuk idee denkt te hebben.	Frequentie informatie-uitwisseling
7.8	<u>N</u>: En stel dat die ander er wel is en dan de rol van Ward daarin zeg maar. In hoeverre zou je het prettig vinden om aangestuurd te worden op samenwerking of om zelf initiatief te nemen daarin? <u>L</u>: Ik zou het denk ik wel prettiger vinden als ik zelf het initiatief daarin mag nemen. Maar ja als het niet, niet, niet lukt of zo, om wat voor reden dan ook, dan zou het natuurlijk fijn zijn als Ward daarin kan mediëren. Maar... ja.	Zelf initiatief mogen nemen is fijn. Als dit niet lukt is het fijn als Ward aanstuurt.	Sturing en zelforganisatie
7.9a	<u>N</u>: En hoezo zou je daar meer initiatief willen nemen? <u>L</u>: Omdat ik het idee hebt dat me dat wel lukt. En ik vind het beetje dat, ja, lijkt me meer werkdruk vormen voor Ward en dat vind ik niet echt nodig. <u>N</u>: Ja, meer die vrijheid van nu komt mij het uit. Of nu heb ik behoefte aan en dan <u>G</u>: Zijn er dingen die je van Ward zou willen, hoe zeg je dat, behoefte hebt aan, aan Ward zeg maar, dat hij dingen aanstuurt ook nu bijvoorbeeld? <u>L</u>: Nee, ja. Nee. Maar ik zou het wel fijn vinden als ik bijvoorbeeld een beetje op de hoogte wordt gehouden van hoe het gaat met de vrijwilliger zoeken en zo. Want nu heb ik echt geen idee. En ik had laatst toevallig een gesprek met Ward daarover en toen, toen had Ward gebeld. Toen vroeg ik daarna en toen vroeg ik of ze daar nog steeds naar op zoek waren. Maar dat moest ik wel zelf vragen. Ik dacht, ja, dat is misschien wel iets wat ik fijn zou vinden.	Zelf initiatief nemen gaat wel lukken. Wel fijn om op de hoogte gehouden te worden over het zoeken naar een vrijwilliger.	Frequentie informatie-uitwisseling
7.9b	<u>N</u>: En hoezo zou je daar meer initiatief willen nemen? <u>L</u>: Omdat ik het idee hebt dat me dat wel lukt. En ik vind het beetje dat, ja, lijkt me meer werkdruk vormen voor Ward en dat vind ik niet echt nodig.	Zelf initiatief nemen gaat wel lukken. Wel fijn om op de hoogte gehouden te	Sturing en zelforganisatie

	<u>N</u>: Ja, meer die vrijheid van nu komt mij het uit. Of nu heb ik behoefte aan en dan <u>G</u>: Zijn er dingen die je van Ward zou willen, hoe zeg je dat, behoefte hebt aan, aan Ward zeg maar, dat hij dingen aanstuurt ook nu bijvoorbeeld? <u>L</u>: Nee, ja. Nee. Maar ik zou het wel fijn vinden als ik bijvoorbeeld een beetje op de hoogte wordt gehouden van hoe het gaat met de vrijwilliger zoeken en zo. Want nu heb ik echt geen idee. En ik had laatst toevallig een gesprek met Ward daarover en toen, toen had Ward gebeld. Toen vroeg ik daarna en toen vroeg ik of ze daar nog steeds naar op zoek waren. Maar dat moest ik wel zelf vragen. Ik dacht, ja, dat is misschien wel iets wat ik fijn zou vinden.	woorden over het zoeken naar een vrijwilliger.	
7.10	<u>G</u>: En als Ward het dan gevonden heeft, iemand, zou je het dan ook fijn vinden als hij jou telefoonnummer geeft van die persoon? Of hoe.. <u>L</u>: Ja. Maar, het lijkt me beter om iemand eerst te zien. Anders is het zo random hier heb je een telefoonnummer en dan heb je er geen...	Fijn om elkaar eerst even te zien voordat samenwerking start.	Sturing en zelforganisatie
7.11	<u>G</u>: Maar je kan ook een afspraak maken om elkaar te zien. Want hoe zie je die eerste ontmoeting anders voor je? Hoe kom je in contact met die persoon? <u>L</u>: Dat wel dan via Ward denk.	Via Ward in contact komen met gekoppelde vrijwilliger.	Sturing en zelforganisatie
7.12a	<u>N</u>: Maar na verloop van tijd als je dan een keer met je vrijwilliger, met de andere vrijwilliger bij elkaar komt, vind je dan, soort van prettig als Ward er wel een keer bij is, soort van evaluatie moment? Hoe zou je dat vinden? <u>L</u>: Ja, voor mij persoonlijk maakt het niet zoveel uit of Ward er bij is. Maar ik denk dat het misschien wel voor, voor <i>Handjehelpen</i> nuttig kan zijn.	Tijdens evaluatie voor <i>Handjehelpen</i> misschien handig om er bij te zijn. Gelijk op hoogte van stand van zaken.	Sturing en zelforganisatie
7.12b	<u>N</u>: Maar na verloop van tijd als je dan een keer met je vrijwilliger, met de andere vrijwilliger bij elkaar komt, vind je dan, soort van prettig als Ward er wel een keer bij is, soort van evaluatie moment? Hoe zou je dat vinden? <u>L</u>: Ja, voor mij persoonlijk maakt het niet zoveel uit of Ward er bij is. Maar ik denk dat het misschien wel voor, voor <i>Handjehelpen</i> nuttig kan zijn.	Tijdens evaluatie voor <i>Handjehelpen</i> misschien handig om er bij te zijn. Gelijk op hoogte van stand van zaken.	Communicatievorm
7.13	<u>L</u>: Ik denk dat voor mij het belangrijkste wel de tips en trics is. Want, dat dat lijkt me gewoon het nuttigst van de hele informatie-uitwisseling.	Tips en trics delen lijkt het nuttigst.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
7.14	<u>G</u>: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Hoe zie je dat dan beetje voor je? <u>L</u>: Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met taal aanleren en ik zou het wel nuttig vinden om, om daar meer informatie over te krijgen en	Fijn om tips van de taalcoach te krijgen om aan haar doel te werken. Ze weet niet of ze van nut kan zijn voor haar gekoppelde	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

	zo. Op zich. <u>G</u>: En andersom? <u>L</u>: Andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..	vrijwilliger.	
7.15a	<u>G</u>: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Hoe zie je dat dan beetje voor je? <u>L</u>: Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met taal aanleren en ik zou het wel nuttig vinden om, om daar meer informatie over te krijgen en zo. Op zich. <u>G</u>: En andersom? <u>L</u>: Andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..	Nuttig om tips te krijgen van de taalcoach, zodat ze meer deskundig is om aan haar doel te werken.	Sturing en zelforganisatie
7.15b	<u>G</u>: Maar je hebt wel allebei een hele andere taak en zo'n gezin he, want de ene is taalcoach en jij bent er voor de kinderen. Hoe zie je dat dan beetje voor je? <u>L</u>: Mijn vraag vanuit het gezin was geloof ik dat ik die kinderen ook beter Nederlands wil leren, dat gaat op zich goed, maar een taalcoach heeft natuurlijk meer ervaring met taal aanleren en ik zou het wel nuttig vinden om, om daar meer informatie over te krijgen en zo. Op zich. <u>G</u>: En andersom? <u>L</u>: Andersom weet ik niet of dat ik van hele grote nut ben. Voor de taalcoach. Want die is natuurlijk met die, met die ouders bezig en ik doe eigenlijk alleen maar dingen met de kinderen. Maar..	Nuttig om tips te krijgen van de taalcoach, zodat ze meer deskundig is om aan haar doel te werken.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
7.16	<u>G</u>: Je hebt bijeenkomsten staan. Vind je die belangrijk om daar te komen? <u>L</u>: Jawel. Omdat bij bijeenkomsten heb ik meer zeg maar dan voor met mijn duo. En niet echt maar per se hier. Maar, als je zeg maar in, al heel lang bij elkaar zit dan zie je toch, hoe zeg je dat, dan heb je ook context er bij zeg maar. Niet alleen een telefoongesprek, daar kan je meestal niet alles uit afleiden. Als iets dan niet helemaal goed gaat dan merk je dat misschien niet aan de telefoon. En bij zo'n bijeenkomst dan misschien wel.	Fijn als je gekoppelde vrijwilliger op bijeenkomst is. Dan is het nog meer waardevol.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
7.17	<u>G</u>: En, zo'n bijeenkomst is er eens in de 3 maanden geloof ik? Klopt dat? En vind je dat genoeg?	Frequentie van de bijeenkomsten is fijn zoals	Thema- en intervisiebijeenkomsten

	<u>L</u>: Ja. <u>G</u>: Of is het al teveel? <u>L</u>: Nee, drie, 1 x in de drie maanden is fijn naar mijn idee.	het is.	
7.18	<u>N</u>: En ook de manier van de invulling van die bijeenkomsten? Ja, wat vind je daarvan? Of zie je er nog mogelijkheden in van euh... <u>L</u>: Ik, volgens mij heb ik nu een intervisie gehad nog maar. Maar, ja, ik vond die vorige wel leuk. Toen hebben we in groepjes ook casussen besproken. En dat was op zich wel een, wel een leuke manier om over, over probleemsituaties te hebben zeg maar. En ook om andere visies d'r ook op te horen en zo.	Leuke manier om over probleemsituaties te horen. Het horen van andere visies.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
7.19	<u>N</u>: En als je kijkt naar de samenwerking, dan, met je duo die er dan ook op dat moment misschien is, hoe is dat dan tijdens intervisie of zou je dan anders ofzo inrichten of? <u>L</u>: Nee ik zou het denk ik wel hetzelfde doen. Maar dan misschien wel ook nog weer specifiek op onze eigen gezin. Als je vragen ofzo hebt dat je dat dan ook daar dan kan stellen.	Inrichting bijeenkomsten fijn. Misschien iets meer specifieke tijd over je eigen gezin met gekoppelde vrijwilliger.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
7.20	<u>N</u>: Zou je nog in je eigen woorden kunnen samenvatten wat informatie-uitwisseling voor je betekent? De meerwaarde of niet de meerwaarde. <u>L</u>: Informatie-uitwisseling betekent voor mij dat je duo over je gezin hebt via de telefoon of in person. En tips en trics uitwisselen.	Via telefoon of een ontmoeting tips en trics uitwisselen.	Communicatievorm
7.21	<u>N</u>: Zou je nog in je eigen woorden kunnen samenvatten wat informatie-uitwisseling voor je betekent? De meerwaarde of niet de meerwaarde. <u>L</u>: Informatie-uitwisseling betekent voor mij dat je duo over je gezin hebt via de telefoon of in person. En tips en trics uitwisselen.	Via telefoon of een ontmoeting tips en trics over je gezin uitwisselen.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling

Bijlage 11.1: Uitgetypt interview W

N = Nadine de Mooij
W = Geïnterviewde vrijwilliger

W: Ja wel goed om dat gelijk even te vermelden. Want eh Ward had inderdaad gevraagd of ik mee wilde werken. Maar het is wel zo dat ik op dit moment geen ehm vrijwilliger meer ben voor *Taal doet meer*. Ik ben een maand twee maanden geleden ben ik ermee gestopt. Dus het is meer zeg maar dat ik ehm met zeg maar met terugwerkende kracht hoop ik daarover iets te vertellen. Maar het is niet zo dat ik nu op dit moment nog eh actief ben als taalcoach.

N: Oké. Dat is goed om te weten. En hoe lang ben je vrijwilliger geweest?

W: Ehm ik denk ja ruim een half jaar. Ik denk dat ik eh in volgens mij in juli 2015 ben gestart. Ehm ik denk ja dat ik in maart ongeveer ben gestopt ermee.

N: Ja, nou nog best wel een tijdje dan inderdaad.

W: Ja, het was een mooie periode maar op een gegeven moment dacht ik ook van nou is het ook wel goed om ook weer af te ronden zeg maar. Maar het nu een idee dat ik in de toekomst weer eh dingen met vrijwilligerswerk ga maar voorlopig eventjes niet.

N: Ja oké. Enne, eerst nog eventjes wat algemene vragen. Wat is je leeftijd?

W: Eh ik ben 26.

N: En welke opleiding heb je gevolgd?

W: Eh ik heb de opleiding culturele antropologie gedaan.

N: Wat zei je?

W: Culturele antropologie.

N: Oké. En werk je nu ook?

W: Ja, ik werk.

N: Oké. En waar werk je dan?

W: Eh ja ik werk bij het schoolleidersregister primair onderwijs.

N: Oké, interessant.

W: Ja.

N: Enne nu over de onderzoek zelf. Want je hebt al een half jaar in het project gezeten. Maar hoe vaak heb je daar de andere vrijwilliger ontmoet?

W: Nou, ik heb haar volgens mij. Tenminste ik ben twee keer ook bij een bijeenkomst geweest van *Handjehelpen*. En één keer was dat zeg maar nog voordat ik gekoppeld werd aan mijn ja eh aan mijn cursist zeg maar. Daar was volgens mij al wel een persoon die ook gekoppeld was aan dat zoontje in dat gezin. Maar toen wist ik dat nog niet. Dus ik heb haar denk ik wel een keer ontmoet en daarna ben ik nog een keer naar een bijeenkomst geweest maar toen was zij er zelf niet. Dus ik heb ik heb haar één keer gezien. Maar toen waren we nog niet echt eh aan elkaar gekoppeld.

N: Nee en toen wist je niet dat zij het was.

W: Nee precies. Nee.

N: Dus jullie hebben dan ook niet echt informatie uitgewisseld over het gezin dan?

W: Nee nee, dat hebben wij niet gedaan.

N: Oké. En hoe ben je erachter gekomen dat jullie een koppel zijn?

W: Ehm volgens mij ehm heeft dat Ward dat op een gegeven moment aangegeven. Want ik ehm ja want ik wist wel wat zeg maar het gezin waar ik dan in terecht zou komen dat die ook zeg maar via dat *Handjehelpen* dan mee eh meenemen als het ware. Eh en ja. En toen heeft Ward op een gegeven via mail even laten weten wie dat was en ja hoe het was gegaan volgens mij. Ja.

N: Oké. Ennem ja in hoeverre wordt er vanuit de organisatie van *Handjehelpen* en *Taal doet meer* ook aangestuurd op samenwerking tussen jullie?

W: Ehm nou ja. Vanuit *Taal doet meer* ehm eigenlijk niet. Eh dus zeg maar al dat contact wat ik. Of tenminste alles wat ik wist over die samenwerking dat kwam van *Handjehelpen*. Ehm maar goed, dat zeg maar. Ik wist dat er op één op andere manier een soort van samenwerking was. Maar hoe dat dan precies ehm ja zover daar ehm nou ja dat het nodig was om te overleggen zeg maar of om daarin samen te werken zeg maar. Ja niet dat het heel erg gestimuleerd werd of iets dergelijks, dat er echt dingen werden georganiseerd om die samenwerking echt vorm te geven.

N: Nee. En een mailadres of een telefoonnummer; heb je dat wel gekregen?

W: Ja dat heb ik wel gekregen maar dat was eigenlijk vrij aan het eind. Dus toen was, zou ik daar sowieso al al gaan stoppen. Dus ik heb zelf geen contact opgenomen en zij ook niet met mij.

N: Nee. Dan is het een beetje te laat als je al gaat stoppen inderdaad. En heb je zelf ook actie ondernomen om die andere vrijwilliger te zien? Ik denk dan van niet als ik dat zo hoor.

W: Nee nee. Ik heb zelf geen actie ondernomen, nee nee. Ja ook, dat komt denk ik ook een beetje omdat... Nou ik wist dus wel dat die samenwerking of tenminste dat daar iets voor georganiseerd werd eh. Ja hoe dat dan precies zal gaan, wat er dan werd verwacht dat was voor mij dan ook niet helemaal helder. Dus misschien wat dan ook zou kunnen helpen als zeg maar duidelijk wordt van: nou hoe zit dat precies en op welke manier zou je kunnen samenwerken? Want in principe kwam ik daar natuurlijk als taalcoach zeg maar voor de moeder uit dat eh gezin. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ja dat jongetje was natuurlijk ook daar. Dus wat dat betreft had ik ook wel contact met hem. Maar hoe dan die samenwerking zeg maar of wat je daar dan in zou kunnen doen ehm ja eh dat was ook niet heel erg helder zeg maar.

N: Nee. En zou dat hebben geholpen als dat wel duidelijk was?

W: Ehm ja misschien wel. Dat je wat meer een beeld krijgt van nou ja. Het ligt ook het ligt natuurlijk ook bij mijzelf, want ik had daar zelf natuurlijk ook initiatief in kunnen nemen. Maar ik denk wel dat het geholpen had als er misschien als er wat concreter toegelicht waren: Hoe zou die samenwerking met die andere vrijwilliger voor me zien en ja welke informatie zou je dan uit kunnen wisselen? Of ja wat is daar zeg maar het nut van? Dat zou denk wel ja nuttig zijn om dat misschien wat meer te benadrukken. Wat wat niet heel erg naar voren werd gebracht.

N: Ja. En als je dan zelf bedenkt van: Nou wat zou dan het nut zijn of wat zou ik dan willen bespreken? Kun je daar iets over zeggen?

W: Ehm nou ja. Dat vind ik dus een beetje lastig, omdat ik natuurlijk als taalcoach daar kwam voor die moeder. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ik ehm. Ja dus wat dat betreft kan het misschien helpen omdat je een beetje weet wat de situatie in het gezin is en dat je dat met elkaar kan delen. Maar ik denk niet dat het heel veel ja invloed zal hebben op de manier waarop ik bijvoorbeeld die taallessen zal verzorgen. Want misschien zie ik daarin ook dingen over het hoofd maar dat weet ik dan dus niet eh niet zo goed.

N: Ja. En als je dan gewoon met elkaar spreekt over het gezin. Hoe zou dat dan zijn? Zou het toegevoegde waarde hebben?

W: Ehm nou ja voor mij persoonlijk ehm niet denk ik. Want nou ja wat ik eigenlijk... De nadruk lag zeg maar op die taallessen en het contact wat ik met het met die moeder had. En nou ja, dan komen er natuurlijk wel dingen ja naar voren waar ze tegenaan lopen en dergelijke. Maar ja eh ik denk niet dat dat eh nou ja door dat uit te wisselen dat dat nou ja dat dat heel erg zou bijdragen ofzo. Ik denk het zelf niet echt. Maar goed, dat verschilt natuurlijk ook heel erg per gezin hoor. Ik weet niet.

N: Ja. Enne over de thema- en de intervisiebijeenkomsten. Je was er naar twee eh van die geweest. Kun je zeggen hoe je dat hebt ervaren?

W: Eh ja nou, die eerste bijeenkomst was minder ehm het was echt een thema zeg maar. Het ging geloof ik over armoede in gezinnen. Dus het was sowieso wel interessant vond ik. En ook gewoon leuk om kennis te maken inderdaad van met eh nou met de andere vrijwilligers. Eh dus dat was wel eh wel heel leuk. Maar goed, dat was ook nog voordat ik begonnen was zeg maar. Dus dan zit je er ook wel weer met een ander beeld zeg maar. En daarna uh ben ik nog een keer bij een bijeenkomst geweest. Dat was denk ik begin dit jaar. Denk ik zoiets. En daar waren ook een aantal vrijwilligers. Maar goed, het was jammer dat precies diegene die in dat gezin was daar niet niet bij kon zijn. Dus wat dat betreft was het wel heel leuk om uh ja die ervaringen te horen maar dan ook met name de

ervaringen van de andere taalcoaches zeg maar. Want daar waren er ook een aantal uh van. Eerst was het *Taal doet meer* organiseerde die intervisiebijeenkomsten eigenlijk niet echt. Dus wat dat betreft was het dan zeg maar bij *Handjehelpen* ook het moment om van die andere taalcoaches te eh ontmoeten. Dus dat uh vond ik wel heel waardevol. Dus dat was wel heel leuk, maar het is dan helemaal natuurlijk leuk als dan ook die andere vrijwilliger uit het gezin er is en dat je dan echt nou ja kan overleggen van: Wat is dan inderdaad de meerwaarde of wat zou je eventueel nog kunnen betekenen door nou ja door daarin samen te werken.

N: Ja, want het is natuurlijk van eh. Jij zit met een bepaald beeld in het gezin en die ander ook. Of misschien is er iets bijzonders gebeurd of ehm dat je dat dan met elkaar even kan delen.

W: Ja precies ja. Nee dat doen we. En daarvoor is het ook zeker eh kan het ook zeker wel wel nuttig zijn. Maar ik denk, ja in dit geval waar ik zit heeft zich ook niet echt een situatie voorgedaan waarvan ik dacht van: He, dat zou ik willen eh bespreken met die andere vrijwilliger of dat echt nodig ofzo. Dus dat maakt denk ik ook nog wel een verschil. Dus in dit geval was het niet uh ja.

N: Nee. En ook uhm als jij tips had zeg maar hoe zij met dat jongetje om kon gaan uhm. Was dat wel uh had dat wel gekund in jullie situatie of uh?

W: Uh. Ja nou ja weet je. Ik uh uh dat jongetje was er natuurlijk en daar ging ik natuurlijk ook mee om. Maar het was niet dat ik dat deed om uh. Ja weet je, als daar bijzonderheden waren had je dat inderdaad uh wel kunnen melden. Uhm maar ja, ik denk ook niet dat ik daarin heel erg een een uh. Ja ik ben ook niet zo heel deskundig op op dat gebied zeg maar. Dus zeg maar dat contact was heel leuk, maar ik denk niet dat ik daarin zeg maar heel erg de ander tips zou kunnen geven ofzo.

N: Nee. Dus op zich was er de behoefte ook niet echt om om samen te werken dan met diegene van *Handjehelpen*. Tenminste als ik het zo begrijp dan was het uh is het wel heel leuk en kan het ook nuttig zijn om ervaringen te delen, maar uhm hoe het nu ging ging het ook prima.

W: Precies ja. Nee inderdaad, dat hoor je wel goed ja.

N: Ja. Oké. Ennem. Ja stel he, van het is wel ehm even denken hoor. Wat wat had... Je had net al iets gezegd over de verwachtingen duidelijk aan het begin, zodat je zelf ook een beetje d'r sturing aan kon geven. Maar wat had, wat lijkt jou nog meer goed om eh ja de samenwerking echt te eh leven in te blazen?

W: Ja. Nou ja inderdaad dat is dan wat ik al aangaf. Dat is inderdaad van tevoren ook uh nou ja duidelijk zeggen van: Nou die samenwerking die is er. En wat ja wat dat van meerwaarde kan hebben, zodat vrijwilligers dat ook echt uh ja in kunnen zien. En dan uh, nou ja uhm ook misschien ja een wat een actievere rol daarin pakken dat die uh dat die vrijwilligers elkaar ook daadwerkelijk uh ja gaan ontmoeten.

N: En op welke manier zou dat dan kunnen; dat ontmoeten?

W: Uh, nou ja door door iets in te plannen ofzo uh of ja meer door uh. Nou door daar zeg maar als bijvoorbeeld *Handjehelpen* zeg maar een beetje de leidende rol in te pakken door iets te organiseren waarbij uh beide vrijwilligers aanwezig zijn bijvoorbeeld. Dat je zorgt dat ze in ieder geval elkaar kunnen ontmoeten. Want ik merk wel dat, ja wanneer je inderdaad gewoon die contactgegevens uh zou mailen denk ik dat het ook wel vaak gewoon blijft liggen zeg maar. Wat bij ons eigenlijk ook is gebeurd. En nou was het bij ons ook wel vrij laat zeg maar in het traject omdat ik er natuurlijk ook mee uh mee ging stoppen. Maar misschien zou het helpen als mij uh als *Handjehelpen* gewoon aangeeft van nou ja dat dat ook een beetje bij het project hoort. Dat je verwacht dat je met elkaar kennis maakt en dat je gewoon kijkt van nou wat is er mogelijk in die samenwerking. Dat je het wat meer zeg maar op die manier uh stimuleert als het ware.

N: Ja. Dus dat *Handjehelpen* daar meer een een sturende rol inneemt ook, zodat er in ieder geval iets wordt gedaan met de vrijwilligers.

W: Ja precies. En dan kun je... Nou ja dan heb je kennis gemaakt en dan kun je daarna altijd nog zeggen van, nou wat kunnen wij dan samen als twee vrijwilligers in één gezin uh ja voor elkaar betekenen of voor het gezin betekenen. Dan kun je het daarna kijken van wat wat uh nou ja wat is er nodig en is het inderdaad nodig om die samenwerking verder vorm te geven. Maar dat je in ieder geval ja dat als startpunt hebt zeg maar.

N: Ja. En vanuit daar dan samen met Ward of Jorinde kijken van: Nou, wat is dan goed in jullie situatie

of hoe zouden jullie het...

W: Ja.

N: Oké. Dus echt zo'n uh startgesprek met verwachtingen en elkaar elkaar zien en dan daaruit verder eh.

W: Ja, want dat is denk ik ook wel goed. Want ja ik weet ook niet precies hoe dat is met andere vrijwilligers. Maar uiteindelijk, ja ik ben natuurlijk taalcoach geworden omdat ik iets heb met taal en ik vind het heel leuk om met anderen om te gaan. Maar het is niet zo dat ik zeg maar heel erg deskundig ben in hoe je ja hulp kan verlenen als het ware. Dus ja, dat is natuurlijk best wel uh ja best wel een vak zal ik maar zeggen. Dus wat dat betreft is het denk ik ook goed als we nou ja als die organisaties ook een beetje uh nou ja in kunnen ondersteunen als het ware.

N: Ja. Enne stel van. Dan heb je dat gesprek gehad en. Wat zou jij dan prettig vinden om daarna eh contact te onderhouden? Het kan digitaal zijn of monderli mondeling of schriftelijk of ja.

W: Ja, ja dat hangt. Ja dat dat maakt, dat zou inderdaad dan ook digitaal kunnen of weet ik veel; per mail of nou ja, dat je af en toe belt of zoiets denk ik. Niet dat je elkaar heel vaak moet ontmoeten ofzo maar meer wel gewoon als denk als als startpunt. Dat dat bijvoorbeeld wel uh goed is. Om kennis te maken bijvoorbeeld.

N: Ja. En dan uhm. Want heb je dan nog een voorkeur; in bellen of een ontmoeting of een mail of?

W: Nee ja dat eigenlijk niet. Dat hangt. Inderdaad, dat maakt niet zoveel uit. Of tenminste ja die ontmoeting is denk ik wel goed. In ieder geval in het begin en dan daarna zou het denk ik ook wel prima per mail, telefoon of whats-app of kunnen.

N: Ja. En hoe vaak zou zou uhm je elkaar ongeveer moeten spreken?

W: Uhm nou ja dat vind ik een beetje afhankelijk van de situatie. Maar meer dat je bijvoorbeeld, weet ik veel, één keer in de zoveel maanden ook even een moment plant om gewoon weer om te evalueren bijvoorbeeld. Dat zou kunnen.

N: Ja. En uhm wat zou je ervan vinden als uhm ja Ward en Jorinde of één van beiden uhm als ze tijdens zo'n evaluatiegesprek er ook bij komen zitten?

W: Nou dat lijkt me alleen maar uh en goede goede aanvulling wel. Want wat ik ook aangaf inderdaad. Zij zijn natuurlijk ook deskundig op dat gebied. En uh ja ik als vrijwilliger, ik doe natuurlijk mijn best maar ja het is niet zo dat ik daar heel veel eh affiniteit mee heb ofzo. Dus wat dat betreft, ik denk dat het ook wel heel goed zou kunnen zijn. Maar goed, ja dat kost natuurlijk ook allemaal tijd. Dat snap ik ook heel goed dat dat er misschien niet altijd is. Nee maar eh het zou wel het zou denk wel een hele goede aanvulling zijn.

N: Ja. Ennem ja. Ehm ja ik zit een beetje te denken in het eh verplichten van eh bepaalde ontmoetingen of eh of contact met elkaar opnemen. Maar in hoeverre vind je dat je vanuit de organisatie vrijwilligers kan verplichten om uh contact met elkaar op te nemen.

W: Nou ja, verplichten is denk ik wel een groot woord. Maar ik denk wel dat je gewoon aan kan geven van: Nou wat zijn de verwachtingen. Als je zeg maar of... ja hoe ziet het traject eruit als je hier als vrijwilliger start. En dan uh nou ja als je zeg maar in het project terecht komt waarbij zeg maar die samenwerking hebt. Dat je dan aangeeft nou dat je dan wel verwacht van ja gewoon eens kennis maken en dan met elkaar gaat bespreken van welke mogelijkheden zijn er om samen te werken. Want ja, verplichting lijkt me ook niet. Maar wel uh. Nou ja dat je gewoon aangeeft: nou, dat dat is dat dat het dan dat het project er zo uitziet en dat die samenwerking nou ja wat de voordelen daarvan zijn en dat je ja wat daarbij hoort zeg maar.

N: Ja. Ja dat startgesprek is dan echt bepalend voor uh voor de rest.

W: Ja, ik denk dat dat wel een goed moment is om dat gewoon eh nou ja om het een ja een goede start te geven inderdaad. Want dat was bij mij trouwens ook zo. Want ik heb me zeg maar opgegeven als vrijwilliger bij eh *Taal doet meer*. Maar eigenlijk, ja zonder dat ik het wist ehm kwam ik zeg maar er, niet dat dat vervelend is of iets dergelijks, maar zonder dat ik het wist kwam ik zeg maar in dit project met uh *Handjehelpen* terecht. Dus dat was sowieso niet uh zeg maar niet van tevoren aangegeven, maar ik kreeg op een gegeven moment een uitnodiging van *Handjehelpen* waarbij ik zelf dus ook niet helemaal snapte van he wat, ja wat is hier precies de link als het ware. Dat vind ik ook handig om dat gewoon helder eh helder te hebben.

N: O echt. Ja al bij het begin van: Joh, zou je zou je mee... deel willen nemen aan uh aan het project? Inderdaad.

W: Ja, of in ieder geval dat het inderdaad wordt uitgelegd van hoe die verhoudingen zeg maar zitten. Dus, want ik vond trouwens ik bedoel ik vond het helemaal prima om zeg maar uh ook via *Handjehelpen* gewoon informatie te krijgen en naar die bijeenkomsten te gaan. Maar dat had ook gewoon van te voren inderdaad helder is van: Nou hoe ziet die samenwerking eruit.

N: Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling?

W: Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.

N: Ja, oké. Ehm ja heb je verder nog nog iets eh wat belangrijk voor ons onderzoek is om eh te vermelden?

W: Ehm nee. Ja volgens mij hebben wij nu alles wel eh hebben we wel besproken naar mijn idee.

N: Jawel he. Dat denk ik ook. Oké, nou dan heb ik alle informatie denk ik wel.

W: Oké. Hartstikke goed. Want voor welke opleiding doe je eh dit onderzoek?

N: Voor SPH.

W: Oké, hartstikke leuk. En ben je nu is dit je afstudeeronderzoek of is het eh?

N: Ja, m'n afstudeeronderzoek. Ja, dus nog een paar maandjes en dan eh dan ben ik klaar als het goed is.

W: O leuk. O hartstikke goed.

Bijlage 11.2: Geschrapte interview W

N = Nadine de Mooij
W = Geïnterviewde vrijwilliger

W: Ja wel goed om dat gelijk even te vermelden. Want eh Ward had inderdaad gevraagd of ik mee wilde werken. Maar het is wel zo dat ik op dit moment geen ehm vrijwilliger meer ben voor *Taal doet meer*. Ik ben een maand twee maanden geleden ben ik ermee gestopt. Dus het is meer zeg maar dat ik ehm met zeg maar met terugwerkende kracht hoop ik daarover iets te vertellen. Maar het is niet zo dat ik nu op dit moment nog eh actief ben als taalcoach.

N: Oké. Dat is goed om te weten. En hoe lang ben je vrijwilliger geweest?

W: Ehm ik denk ja ruim een half jaar. Ik denk dat ik eh in volgens mij in juli 2015 ben gestart. Ehm ik denk ja dat ik in maart ongeveer ben gestopt ermee.

N: Want je hebt al een half jaar in het project gezeten. Maar hoe vaak heb je daar de andere vrijwilliger ontmoet?

W: Nou, ik heb haar volgens mij. Tenminste ik ben twee keer ook bij een bijeenkomst geweest van *Handjehelpen*. En één keer was dat zeg maar nog voordat ik gekoppeld werd aan mijn ja eh aan mijn cursist zeg maar. Daar was volgens mij al wel een persoon die ook gekoppeld was aan dat zontje in dat gezin. Maar toen wist ik dat nog niet. Dus ik heb haar denk ik wel een keer ontmoet en daarna ben ik nog een keer naar een bijeenkomst geweest maar toen was zij er zelf niet. Dus ik heb ik heb haar één keer gezien. Maar toen waren we nog niet echt eh aan elkaar gekoppeld.

N: Dus jullie hebben dan ook niet echt informatie uitgewisseld over het gezin dan?

W: Nee nee, dat hebben wij niet gedaan.

N: Oké. En hoe ben je erachter gekomen dat jullie een koppel zijn?

W: Ehm volgens mij ehm heeft dat Ward dat op een gegeven moment aangegeven. Want ik ehm ja want ik wist wel wat zeg maar het gezin waar ik dan in terecht zou komen dat die ook zeg maar via dat *Handjehelpen* dan mee eh meenemen als het ware. Eh en ja. En toen heeft Ward op een gegeven via mail even laten weten wie dat was en ja hoe het was gegaan volgens mij. Ja.

N: Oké. Ennem ja in hoeverre wordt er vanuit de organisatie van *Handjehelpen* en *Taal doet meer* ook aangestuurd op samenwerking tussen jullie?

W: Ik wist dat er op één op andere manier een soort van samenwerking was. Maar hoe dat dan precies ehm ja zover daar ehm nou ja dat het nodig was om te overleggen zeg maar of om daarin samen te werken zeg maar. Ja niet dat het heel erg gestimuleerd werd of iets dergelijks, dat er echt dingen werden georganiseerd om die samenwerking echt vorm te geven.

N: Nee. En een mailadres of een telefoonnummer; heb je dat wel gekregen?

W: Ja dat heb ik wel gekregen maar dat was eigenlijk vrij aan het eind. Dus toen was, zou ik daar sowieso al al gaan stoppen. Dus ik heb zelf geen contact opgenomen en zij ook niet met mij.

N: En heb je zelf ook actie ondernomen om die andere vrijwilliger te zien? Ik denk dan van niet als ik dat zo hoor.

W: Nee nee. Ik heb zelf geen actie ondernomen, nee nee. Ja ook, dat komt denk ik ook een beetje omdat... Nou ik wist dus wel dat die samenwerking of tenminste dat daar iets voor georganiseerd werd eh. Ja hoe dat dan precies zal gaan, wat er dan werd verwacht dat was voor mij dan ook niet helemaal helder. Dus misschien wat dan ook zou kunnen helpen als zeg maar duidelijk wordt van: nou hoe zit dat precies en op welke manier zou je kunnen samenwerken? Want in principe kwam ik daar natuurlijk als taalcoach zeg maar voor de moeder uit dat eh gezin. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ja dat jongetje was natuurlijk ook daar. Dus wat dat betreft had ik ook wel contact met hem. Maar hoe dan die samenwerking zeg maar of wat je daar dan in zou kunnen doen ehm ja eh dat was ook niet heel erg helder zeg maar.

N: Nee. En zou dat hebben geholpen als dat wel duidelijk was?

W: Ehm ja misschien wel. Dat je wat meer een beeld krijgt van nou ja. Het ligt ook het ligt natuurlijk ook bij mijzelf, want ik had daar zelf natuurlijk ook initiatief in kunnen nemen. Maar ik denk wel dat het geholpen had als er misschien als er wat concreter toegelicht waren: Hoe zou die samenwerking met die andere vrijwilliger voor me zien en ja welke informatie zou je dan uit kunnen wisselen? Of ja wat is daar zeg maar het nut van? Dat zou denk wel ja nuttig zijn om dat misschien wat meer te benadrukken. Wat wat niet heel erg naar voren werd gebracht.

N: Ja. En als je dan zelf bedenkt van: Nou wat zou dan het nut zijn of wat zou ik dan willen bespreken? Kun je daar iets over zeggen?

W: Ehm nou ja. Dat vind ik dus een beetje lastig, omdat ik natuurlijk als taalcoach daar kwam voor die moeder. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ik ehm. Ja dus wat dat betreft kan het misschien helpen omdat je een beetje weet wat de situatie in het gezin is en dat je dat met elkaar kan delen. Maar ik denk niet dat het heel veel ja invloed zal hebben op de manier waarop ik bijvoorbeeld die taallessen zal verzorgen. Want misschien zie ik daarin ook dingen over het hoofd maar dat weet ik dan dus niet eh niet zo goed.

N: Ja. En als je dan gewoon met elkaar spreekt over het gezin. Hoe zou dat dan zijn? Zou het toegevoegde waarde hebben?

W: Ehm nou ja voor mij persoonlijk ehm niet denk ik. De nadruk lag zeg maar op die taallessen en het contact wat ik met het met die moeder had. En nou ja, dan komen er natuurlijk wel dingen ja naar voren waar ze tegenaan lopen en dergelijke. Maar ja eh ik denk niet dat dat eh nou ja door dat uit te wisselen dat dat nou ja dat dat heel erg zou bijdragen ofzo. Ik denk het zelf niet echt. Maar goed, dat verschilt natuurlijk ook heel erg per gezin hoor. Ik weet niet.

N: Ja. Enne over de thema- en de intervisiebijeenkomsten. Je was er naar twee eh van die geweest. Kun je zeggen hoe je dat hebt ervaren?

W: Eh ja nou, die eerste bijeenkomst was minder ehm het was echt een thema zeg maar. Het ging geloof ik over armoede in gezinnen. Dus het was sowieso wel interessant vond ik. En ook gewoon leuk om kennis te maken inderdaad van met eh nou met de andere vrijwilligers. Eh dus dat was wel eh wel heel leuk. En daarna uh ben ik nog een keer bij een bijeenkomst geweest. En daar waren ook een aantal vrijwilligers. Maar goed, het was jammer dat precies diegene die in dat gezin was daar niet niet bij kon zijn. Dus wat dat betreft was het wel heel leuk om uh ja die ervaringen te horen maar dan ook met name de ervaringen van de andere taalcoaches zeg maar. Eerst was het *Taal doet meer* organiseerde die intervisiebijeenkomsten eigenlijk niet echt. Dus wat dat betreft was het dan zeg maar bij *Handjehelpen* ook het moment om van die andere taalcoaches te eh ontmoeten. Dus dat uh vond ik wel heel waardevol. Dus dat was wel heel leuk, maar het is dan helemaal natuurlijk leuk als dan ook die andere vrijwilliger uit het gezin er is en dat je dan echt nou ja kan overleggen van: Wat is dan inderdaad de meerwaarde of wat zou je eventueel nog kunnen betekenen door nou ja door daarin samen te werken.

N: Ja, want het is natuurlijk van eh. Jij zit met een bepaald beeld in het gezin en die ander ook. Of misschien is er iets bijzonders gebeurd of ehm dat je dat dan met elkaar even kan delen.

W: Ja precies ja. Nee dat doen we. En daarvoor is het ook zeker eh kan het ook zeker wel wel nuttig zijn. Maar ik denk, ja in dit geval waar ik zit heeft zich ook niet echt een situatie voorgedaan waarvan ik dacht van: He, dat zou ik willen eh bespreken met die andere vrijwilliger of dat echt nodig ofzo. Dus dat maakt denk ik ook nog wel een verschil. Dus in dit geval was het niet uh ja.

N: Nee. En ook uhm als jij tips had zeg maar hoe zij met dat jongetje om kon gaan uhm. Was dat wel uh had dat wel gekund in jullie situatie of uh?

W: Ik uh uh dat jongetje was er natuurlijk en daar ging ik natuurlijk ook mee om. Ja weet je, als daar bijzonderheden waren had je dat inderdaad uh wel kunnen melden. Uhm maar ja, ik denk ook niet dat ik daarin heel erg een een uh. Ja ik ben ook niet zo heel deskundig op op dat gebied zeg maar. Dus zeg maar dat contact was heel leuk, maar ik denk niet dat ik daarin zeg maar heel erg de ander tips zou kunnen geven ofzo.

N: Nee. Dus op zich was er de behoefte ook niet echt om om samen te werken dan met diegene van *Handjehelpen*. Tenminste als ik het zo begrijp dan was het uh is het wel heel leuk en kan het ook nuttig zijn om ervaringen te delen, maar uhm hoe het nu ging ging het ook prima.

W: Precies ja. Nee inderdaad, dat hoor je wel goed ja.

N: Ja. Oké. Ennem. Ja stel he, je had net al iets gezegd over de verwachtingen duidelijk aan het begin, zodat je zelf ook een beetje d'r sturing aan kon geven. Maar wat had, wat lijkt jou nog meer goed om eh ja de samenwerking echt te eh leven in te blazen?

W: Ja. Nou ja inderdaad dat is dan wat ik al aangaf. Dat is inderdaad van tevoren ook uh nou ja duidelijk zeggen van: Nou die samenwerking die is er. En wat ja wat dat van meerwaarde kan hebben, zodat vrijwilligers dat ook echt uh ja in kunnen zien. En dan uh, nou ja uhm ook misschien ja een wat een actievare rol daarin pakken dat die uh dat die vrijwilligers elkaar ook daadwerkelijk uh ja gaan ontmoeten.

N: En op welke manier zou dat dan kunnen; dat ontmoeten?

W: Uh, nou ja door door iets in te plannen ofzo uh of ja meer door uh. Nou door daar zeg maar als bijvoorbeeld *Handjehelpen* zeg maar een beetje de leidende rol in te pakken door iets te organiseren waarbij uh beide vrijwilligers aanwezig zijn bijvoorbeeld. Dat je zorgt dat ze in ieder geval elkaar kunnen ontmoeten. Want ik merk wel dat, ja wanneer je inderdaad gewoon die contactgegevens uh zou mailen denk ik dat het ook wel vaak gewoon blijft liggen zeg maar. Wat bij ons eigenlijk ook is gebeurd. En nou was het bij ons ook wel vrij laat zeg maar in het traject omdat ik er natuurlijk ook mee uh mee ging stoppen. Maar misschien zou het helpen als mij uh als *Handjehelpen* gewoon aangeeft van nou ja dat dat ook een beetje bij het project hoort. Dat je verwacht dat je met elkaar kennis maakt en dat je gewoon kijkt van nou wat is er mogelijk in die samenwerking. Dat je het wat meer zeg maar op die manier uh stimuleert als het ware.

N: Ja. Dus dat *Handjehelpen* daar meer een een sturende rol inneemt ook, zodat er in ieder geval iets wordt gedaan met de vrijwilligers.

W: Ja precies. Nou ja dan heb je kennis gemaakt en dan kun je daarna altijd nog zeggen van, nou wat kunnen wij dan samen als twee vrijwilligers in één gezin uh ja voor elkaar betekenen of voor het gezin betekenen. Dan kun je het daarna kijken van wat wat uh nou ja wat is er nodig en is het inderdaad nodig om die samenwerking verder vorm te geven. Maar dat je in ieder geval ja dat als startpunt hebt zeg maar.

N: Ja. En vanuit daar dan samen met Ward of Jorinde kijken van: Nou, wat is dan goed in jullie situatie of hoe zouden jullie het...

W: Ja.

N: Oké. Dus echt zo'n uh startgesprek met verwachtingen en elkaar elkaar zien en dan daaruit verder eh.

W: Ja, want dat is denk ik ook wel goed. Want ja ik weet ook niet precies hoe dat is met andere vrijwilligers. Maar uiteindelijk, ja ik ben natuurlijk taalcoach geworden omdat ik iets heb met taal en ik vind het heel leuk om met anderen om te gaan. Maar het is niet zo dat ik zeg maar heel erg deskundig ben in hoe je ja hulp kan verlenen als het ware. Dus ja, dat is natuurlijk best wel uh ja best wel een vak zal ik maar zeggen. Dus wat dat betreft is het denk ik ook goed als we nou ja als die organisaties ook een beetje uh nou ja in kunnen ondersteunen als het ware.

N: Ja. Enne stel van. Dan heb je dat gesprek gehad en. Wat zou jij dan prettig vinden om daarna eh contact te onderhouden? Het kan digitaal zijn of mondeling of schriftelijk of ja.

W: Ja, ja dat hangt. Ja dat dat maakt, dat zou inderdaad dan ook digitaal kunnen of weet ik veel; per mail of nou ja, dat je af en toe belt of zoiets denk ik. Niet dat je elkaar heel vaak moet ontmoeten ofzo maar meer wel gewoon als denk als als startpunt. Dat dat bijvoorbeeld wel uh goed is. Om kennis te maken bijvoorbeeld.

N: Ja. Want heb je dan nog een voorkeur; in bellen of een ontmoeting of een mail of?

W: Nee ja dat eigenlijk niet. Dat maakt niet zoveel uit. Of tenminste ja die ontmoeting is denk ik wel goed. In ieder geval in het begin en dan daarna zou het denk ik ook wel prima per mail, telefoon of whats-app of kunnen.

N: Ja. En hoe vaak zou zou uhm je elkaar ongeveer moeten spreken?

W: Uhm nou ja dat vind ik een beetje afhankelijk van de situatie. Maar meer dat je bijvoorbeeld, weet ik veel, één keer in de zoveel maanden ook even een moment plant om gewoon weer om te evalueren bijvoorbeeld. Dat zou kunnen.

N: Ja. En uhm wat zou je ervan vinden als uhm ja Ward en Jorinde of één van beiden uhm als ze tijdens zo'n evaluatiegesprek er ook bij komen zitten?

W: Nou dat lijkt me alleen maar uh en goede goede aanvulling wel. Want wat ik ook aangaf inderdaad. Zij zijn natuurlijk ook deskundig op dat gebied. En uh ja ik als vrijwilliger, ik doe natuurlijk mijn best maar ja het is niet zo dat ik daar heel veel eh affiniteit mee heb ofzo. Dus wat dat betreft, ik denk dat het ook wel heel goed zou kunnen zijn. Maar goed, ja dat kost natuurlijk ook allemaal tijd. Dat snap ik ook heel goed dat dat er misschien niet altijd is. Nee maar eh het zou wel het zou denk wel een hele goede aanvulling zijn.

N: Ja. Ennem ja. Ehm ja ik zit een beetje te denken in het eh verplichten van eh bepaalde ontmoetingen of eh of contact met elkaar opnemen. Maar in hoeverre vind je dat je vanuit de organisatie vrijwilligers kan verplichten om uh contact met elkaar op te nemen.

W: Nou ja, verplichten is denk ik wel een groot woord. Maar ik denk wel dat je gewoon aan kan geven van: Nou wat zijn de verwachtingen. Als je zeg maar of... ja hoe ziet het traject eruit als je hier als vrijwilliger start. En dan uh nou ja als je zeg maar in het project terecht komt waarbij zeg maar die samenwerking hebt. Dat je dan aangeeft nou dat je dan wel verwacht van ja gewoon eens kennis maken en dan met elkaar gaat bespreken van welke mogelijkheden zijn er om samen te werken. Want ja, verplichting lijkt me ook niet. Maar wel uh. Nou ja dat je gewoon aangeeft: nou, dat dat is dat dat het dan dat het project er zo uit ziet en dat die samenwerking nou ja wat de voordelen daarvan zijn en dat je ja wat daarbij hoort zeg maar.

N: Ja. Ja dat startgesprek is dan echt bepalend voor uh voor de rest.

W: Ja, ik denk dat dat wel een goed moment is om dat gewoon eh nou ja om het een ja een goede start te geven inderdaad. Want dat was bij mij trouwens ook zo. Want ik heb me zeg maar opgegeven als vrijwilliger bij eh *Taal doet meer*. Maar eigenlijk, ja zonder dat ik het wist ehm kwam ik zeg maar er, niet dat dat vervelend is of iets dergelijks, maar zonder dat ik het wist kwam ik zeg maar in dit project met uh *Handjehelpen* terecht. Dus dat was sowieso niet uh zeg maar niet van tevoren aangegeven, maar ik kreeg op een gegeven moment een uitnodiging van *Handjehelpen* waarbij ik zelf dus ook niet helemaal snapte van he wat, ja wat is hier precies de link als het ware. Dat vind ik ook handig om dat gewoon helder eh helder te hebben.

N: O echt. Ja al bij het begin van: Joh, zou je zou je mee... deel willen nemen aan uh aan het project?

W: Ja, of in ieder geval dat het inderdaad wordt uitgelegd van hoe die verhoudingen zeg maar zitten. Dus, want ik vond trouwens ik bedoel ik vond het helemaal prima om zeg maar uh ook via *Handjehelpen* gewoon informatie te krijgen en naar die bijeenkomsten te gaan. Maar dat had ook gewoon van te voren inderdaad helder is van: Nou hoe ziet die samenwerking eruit.

N: Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling?

W: Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.

Bijlage 11.3: Gefragmenteerd interview met W

Fragment nr.	Fragment	Label	Kernlabel
8.1	<u>W</u>: Ja wel goed om dat gelijk even te vermelden. Want eh Ward had inderdaad gevraagd of ik mee wilde werken. Maar het is wel zo dat ik op dit moment geen ehm vrijwilliger meer ben voor <i>Taal doet meer</i>. Ik ben een maand twee maanden geleden ben ik ermee gestopt. Dus het is meer zeg maar dat ik ehm met zeg maar met terugwerkende kracht hoop ik daarover iets te vertellen. Maar het is niet zo dat ik nu op dit moment nog eh actief ben als taalcoach. <u>N</u>: Oké. Dat is goed om te weten. En hoe lang ben je vrijwilliger geweest? <u>W</u>: Ehm ik denk ja ruim een half jaar. Ik denk dat ik eh in volgens mij in juli 2015 ben gestart. Ehm ik denk ja dat ik in maart ongeveer ben gestopt ermee.	Gestopt als vrijwilliger. Ruim een half jaar vrijwilliger geweest.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
8.2	<u>N</u>: Want je hebt al een half jaar in het project gezeten. Maar hoe vaak heb je daar de andere vrijwilliger ontmoet? <u>W</u>: Nou, ik heb haar volgens mij. Tenminste ik ben twee keer ook bij een bijeenkomst geweest van <i>Handjehelpen</i>. En één keer was dat zeg maar nog voordat ik gekoppeld werd aan mijn ja eh aan mijn cursist zeg maar. Daar was volgens mij al wel een persoon die ook gekoppeld was aan dat zoontje in dat gezin. Maar toen wist ik dat nog niet. Dus ik heb haar denk ik wel een keer ontmoet en daarna ben ik nog een keer naar een bijeenkomst geweest maar toen was zij er zelf niet. Dus ik heb ik heb haar één keer gezien. Maar toen waren we nog niet echt eh aan elkaar gekoppeld.	Twee keer aanwezig. Eén keer was haar gekoppelde vrijwilliger er maar toen waren ze nog niet gekoppeld. Eén keer was haar gekoppelde vrijwilliger er niet.	Thema- en intervisiebijeenkomsten
8.3	Tenminste ik ben twee keer ook bij een bijeenkomst geweest van <i>Handjehelpen</i>. En één keer was dat zeg maar nog voordat ik gekoppeld werd aan mijn ja eh aan mijn cursist zeg maar. Daar was volgens mij al wel een persoon die ook gekoppeld was aan dat zoontje in dat gezin. Maar toen wist ik dat nog niet. Dus ik heb haar denk ik wel een keer ontmoet en daarna ben ik nog een keer naar een bijeenkomst geweest maar toen was zij er zelf niet. Dus ik heb ik heb haar één keer gezien. Maar toen waren we nog niet echt eh aan elkaar gekoppeld. <u>N</u>: Dus jullie hebben dan ook niet echt informatie uitgewisseld over het gezin dan? <u>W</u>: Nee nee, dat hebben wij niet gedaan.	Geen informatie uitgewisseld. Wel bij twee bijeenkomsten geweest.	Frequentie informatie-uitwisseling
8.4	<u>N</u>: Oké. En hoe ben je erachter gekomen dat jullie een koppel zijn? <u>W</u>: Ehm volgens mij ehm heeft dat Ward dat op een gegeven moment aangegeven. Want ik ehm ja want ik wist wel wat zeg maar het gezin waar ik dan in terecht zou komen dat die ook zeg maar via dat <i>Handjehelpen</i> dan mee eh meenemen als het ware. Eh en ja. En toen heeft	Ward heeft via de mail laten weten wie er van <i>Handjehelpen</i> in het gezin zat.	Sturing en zelforganisatie

	Ward op een gegeven via mail even laten weten wie dat was en ja hoe het was gegaan volgens mij. Ja.		
8.5	<u>N:</u> Oké. Ennem ja in hoeverre wordt er vanuit de organisatie van <i>Handjehelpen</i> en <i>Taal doet meer</i> ook aangestuurd op samenwerking tussen jullie? <u>W:</u> Ik wist dat er op één op andere manier een soort van samenwerking was. Maar hoe dat dan precies ehm ja zover daar ehm nou ja dat het nodig was om te overleggen zeg maar of om daarin samen te werken zeg maar. Ja niet dat het heel erg gestimuleerd werd of iets dergelijks, dat er echt dingen werden georganiseerd om die samenwerking echt vorm te geven.	Ze wist dat er een soort samenwerking was. Ze wist niet wat dit precies inhield. De samenwerking werd niet erg gestimuleerd of georganiseerd.	Sturing en zelforganisatie
8.6	<u>N:</u> Nee. En een mailadres of een telefoonnummer; heb je dat wel gekregen? <u>W:</u> Ja dat heb ik wel gekregen maar dat was eigenlijk vrij aan het eind. Dus toen was, zou ik daar sowieso al al gaan stoppen. Dus ik heb zelf geen contact opgenomen en zij ook niet met mij.	Mailadres en telefoonnummer aan het eind gekregen. Geen contact opgenomen.	Sturing en zelforganisatie
8.7	<u>N:</u> En heb je zelf ook actie ondernomen om die andere vrijwilliger te zien? Ik denk dan van niet als ik dat zo hoor. <u>W:</u> Nee nee. Ik heb zelf geen actie ondernomen, nee nee. Ja ook, dat komt denk ik ook een beetje omdat... Nou ik wist dus wel dat die samenwerking of tenminste dat daar iets voor georganiseerd werd eh. Ja hoe dat dan precies zal gaan, wat er dan werd verwacht dat was voor mij dan ook niet helemaal helder. Dus misschien wat dan ook zou kunnen helpen als zeg maar duidelijk wordt van: nou hoe zit dat precies en op welke manier zou je kunnen samenwerken? Want in principe kwam ik daar natuurlijk als taalcoach zeg maar voor de moeder uit dat eh gezin. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ja dat jongetje was natuurlijk ook daar. Dus wat dat betreft had ik ook wel contact met hem. Maar hoe dan die samenwerking zeg maar of wat je daar dan in zou kunnen doen ehm ja eh dat was ook niet heel erg helder zeg maar.	Zelf geen actie ondernomen tot informatie-uitwisseling. Het was niet duidelijk wat er dan van haar werd verwacht. Het zou helpen als dit wel duidelijk was.	Sturing en zelforganisatie
8.8	<u>N:</u> Nee. En zou dat hebben geholpen als dat wel duidelijk was? <u>W:</u> Ehm ja misschien wel. Dat je wat meer een beeld krijgt van nou ja. Het ligt ook het ligt natuurlijk ook bij mijzelf, want ik had daar zelf natuurlijk ook initiatief in kunnen nemen. Maar ik denk wel dat het geholpen had als er misschien als er wat concreter toegelicht waren: Hoe zou die samenwerking met die andere vrijwilliger voor me zien en ja welke informatie zou je dan uit kunnen wisselen? Of ja wat is daar zeg maar het nut van? Dat zou denk wel ja nuttig zijn om dat misschien wat meer te benadrukken. Wat wat niet heel erg naar voren werd	Het zou geholpen hebben als het wat concreter werd toegelicht: - hoe ziet de samenwerking eruit? - welke informatie kan	Sturing en zelforganisatie

	gebracht.	je uitwisselen? - wat is het nut?	
8.9	<u>N</u>: Ja. En als je dan zelf bedenkt van: Nou wat zou dan het nut zijn of wat zou ik dan willen bespreken? Kun je daar iets over zeggen? <u>W</u>: Ehm nou ja. Dat vind ik dus een beetje lastig, omdat ik natuurlijk als taalcoach daar kwam voor die moeder. Dus daar heb ik me met name mee bezig gehouden. En ik ehm. Ja dus wat dat betreft kan het misschien helpen omdat je een beetje weet wat de situatie in het gezin is en dat je dat met elkaar kan delen. Maar ik denk niet dat het heel veel ja invloed zal hebben op de manier waarop ik bijvoorbeeld die taallessen zal verzorgen. Want misschien zie ik daarin ook dingen over het hoofd maar dat weet ik dan dus niet eh niet zo goed.	Het kan nuttig zijn om te delen wat je weet over de situatie in het gezin. Het zal niet veel invloed hebben op haar werk zelf.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
8.10	<u>N</u>: Ja. En als je dan gewoon met elkaar spreekt over het gezin. Hoe zou dat dan zijn? Zou het toegevoegde waarde hebben? <u>W</u>: Ehm nou ja voor mij persoonlijk ehm niet denk ik. De nadruk lag zeg maar op die taallessen en het contact wat ik met het met die moeder had. En nou ja, dan komen er natuurlijk wel dingen ja naar voren waar ze tegenaan lopen en dergelijke. Maar ja eh ik denk niet dat dat eh nou ja door dat uit te wisselen dat dat nou ja dat dat heel erg zou bijdragen ofzo. Ik denk het zelf niet echt. Maar goed, dat verschilt natuurlijk ook heel erg per gezin hoor. Ik weet niet.	Geen toegevoegde waarde om de gekoppelde vrijwilliger te spreken want de nadruk lag op moeder en de tallessen. Het zal verschillen per gezin.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
8.11	<u>N</u>: Ja. Enne over de thema- en de intervisiebijeenkomsten. Je was er naar twee eh van die geweest. Kun je zeggen hoe je dat hebt ervaren? <u>W</u>: Eh ja nou, die eerste bijeenkomst was minder ehm het was echt een thema zeg maar. Het ging geloof ik over armoede in gezinnen. Dus het was sowieso wel interessant vond ik. En ook gewoon leuk om kennis te maken inderdaad van met eh nou met de andere vrijwilligers. Eh dus dat was wel eh wel heel leuk. En daarna uh ben ik nog een keer bij een bijeenkomst geweest. En daar waren ook een aantal vrijwilligers. Maar goed, het was jammer dat precies diegene die in dat gezin was daar niet niet bij kon zijn. Dus wat dat betreft was het wel heel leuk om uh ja die ervaringen te horen maar dan ook met name de ervaringen van de andere taalcoaches zeg maar. Eerst was het <i>Taal doet meer</i> organiseerde die intervisiebijeenkomsten eigenlijk niet echt. Dus wat dat betreft was het dan zeg maar bij <i>Handjehelpen</i> ook het moment om van die andere taalcoaches te eh ontmoeten. Dus dat uh vond ik wel heel waardevol. Dus dat was wel heel leuk, maar het is dan helemaal natuurlijk leuk als dan ook die andere vrijwilliger uit het gezin er is en dat je dan echt nou ja kan overleggen van: Wat is dan inderdaad de meerwaarde of wat zou je eventueel nog kunnen betekenen door nou ja door daarin samen te werken.	Themabijeenkomst was interessant. Leuk om kennis te maken met andere vrijwilligers. Bij intervisie was het leuk om de ervaring van andere taalcoaches te horen. Jammer dat haar gekoppelde vrijwilliger er niet was want dan konden ze overleggen over de meerwaarde van de informatie-uitwisseling.	Thema- en intervisiebijeenkomsten

8.12	<u>N:</u> Ja, want het is natuurlijk van eh. Jij zit met een bepaald beeld in het gezin en die ander ook. Of misschien is er iets bijzonders gebeurd of ehm dat je dat dan met elkaar even kan delen. <u>W:</u> Ja precies ja. Nee dat doen we. En daarvoor is het ook zeker eh kan het ook zeker wel wel nuttig zijn. Maar ik denk, ja in dit geval waar ik zit heeft zich ook niet echt een situatie voorgedaan waarvan ik dacht van: He, dat zou ik willen eh bespreken met die andere vrijwilliger of dat echt nodig ofzo. Dus dat maakt denk ik ook nog wel een verschil. Dus in dit geval was het niet uh ja.	Nuttig om informatie uit te wisselen. Zelf had ze er geen behoefte aan.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
8.13	<u>N:</u> Nee. En ook uhm als jij tips had zeg maar hoe zij met dat jongetje om kon gaan uhm. Was dat wel uh had dat wel gekund in jullie situatie of uh? <u>W:</u> Ik uh uh dat jongetje was er natuurlijk en daar ging ik natuurlijk ook mee om. Ja weet je, als daar bijzonderheden waren had je dat inderdaad uh wel kunnen melden. Uhm maar ja, ik denk ook niet dat ik daarin heel erg een een uh. Ja ik ben ook niet zo heel deskundig op op dat gebied zeg maar. Dus zeg maar dat contact was heel leuk, maar ik denk niet dat ik daarin zeg maar heel erg de ander tips zou kunnen geven ofzo.	Contact met andere vrijwilliger zou leuk zijn, maar ze denkt niet dat ze haar tips zou kunnen geven.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
8.14	<u>N:</u> Nee. Dus op zich was er de behoefte ook niet echt om om samen te werken dan met diegene van <i>Handjehelpen</i>. Tenminste als ik het zo begrijp dan was het uh is het wel heel leuk en kan het ook nuttig zijn om ervaringen te delen, maar uhm hoe het nu ging ging het ook prima. <u>W:</u> Precies ja. Nee inderdaad, dat hoor je wel goed ja.	Geen behoefte naar informatie-uitwisseling. Het kan wel leuk en nuttig zijn om ervaringen te delen.	Behoeftte aan informatie-uitwisseling
8.15	<u>N:</u> Ja. Oké. Ennem. Ja stel he, je had net al iets gezegd over de verwachtingen duidelijk aan het begin, zodat je zelf ook een beetje d'r sturing aan kon geven. Maar wat had, wat lijkt jou nog meer goed om eh ja de samenwerking echt te eh leven in te blazen? <u>W:</u> Ja. Nou ja inderdaad dat is dan wat ik al aangaf. Dat is inderdaad van tevoren ook uh nou ja duidelijk zeggen van: Nou die samenwerking die is er. En wat ja wat dat van meerwaarde kan hebben, zodat vrijwilligers dat ook echt uh ja in kunnen zien. En dan uh, nou ja uhm ook misschien ja een wat een actievere rol daarin pakken dat die uh dat die vrijwilligers elkaar ook daadwerkelijk uh ja gaan ontmoeten.	Verwachtingen duidelijk aan het begin; de meerwaarde ervan vertellen. Een wat actievere rol pakken (qua sturing) zodat vrijwilligers elkaar zullen ontmoeten.	Sturing en zelforganisatie
8.16	<u>N:</u> En op welke manier zou dat dan kunnen; dat ontmoeten? <u>W:</u> Uh, nou ja door door iets in te plannen ofzo uh of ja meer door uh. Nou door daar zeg maar als bijvoorbeeld <i>Handjehelpen</i> zeg maar een beetje de leidende rol in te pakken door iets te organiseren waarbij uh beide vrijwilligers aanwezig zijn bijvoorbeeld. Dat je zorgt dat ze in ieder geval elkaar kunnen ontmoeten.	De organisaties een beetje een leidende rol pakken. Zorgen dat de vrijwilligers elkaar ontmoeten.	Sturing en zelforganisatie
8.17	Want ik merk wel dat, ja wanneer je inderdaad gewoon die contactgegevens uh zou mailen	Alleen het mailen van	Sturing en

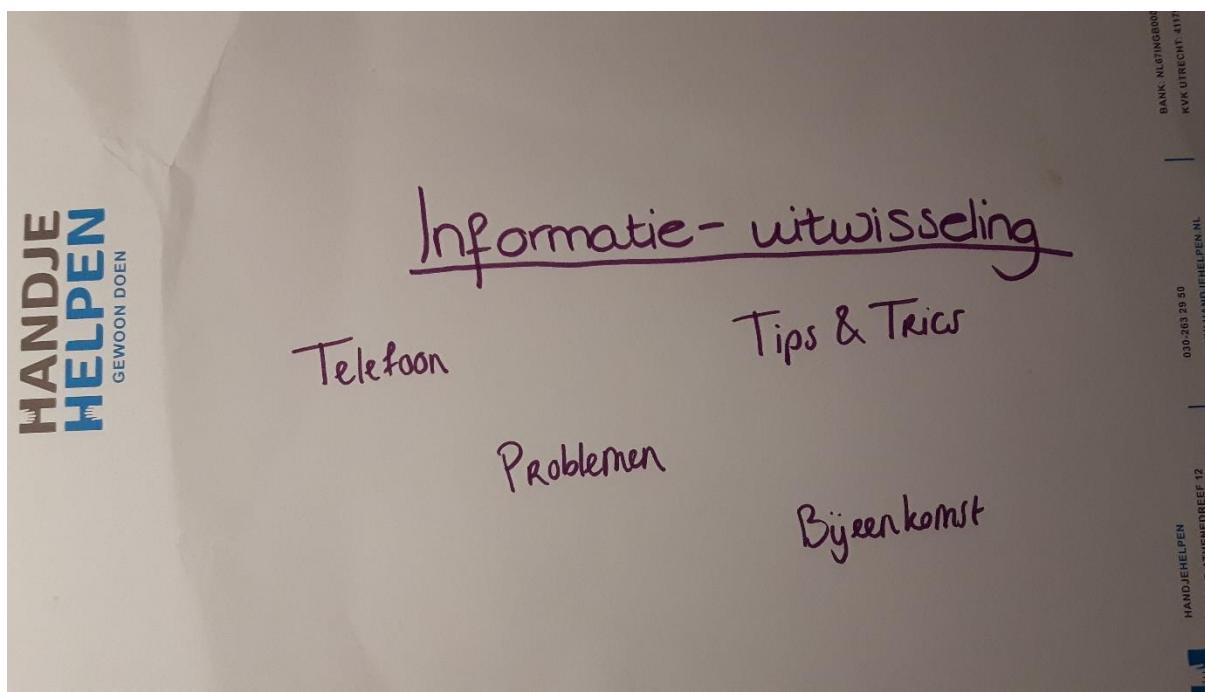
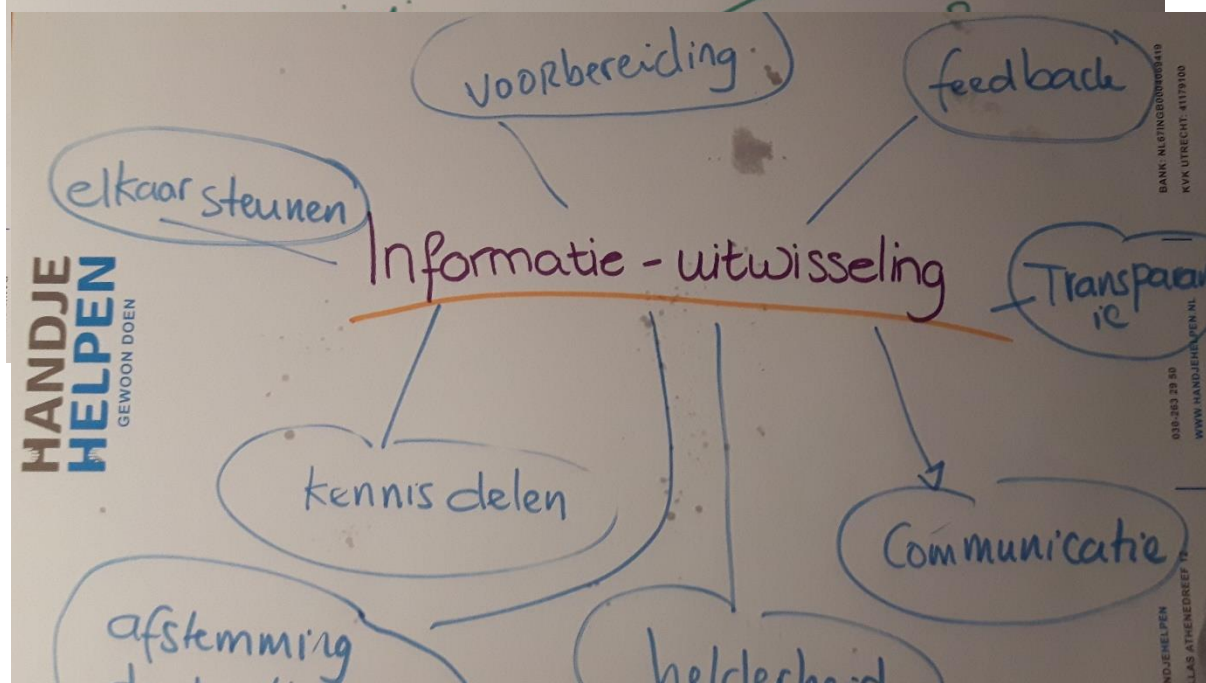
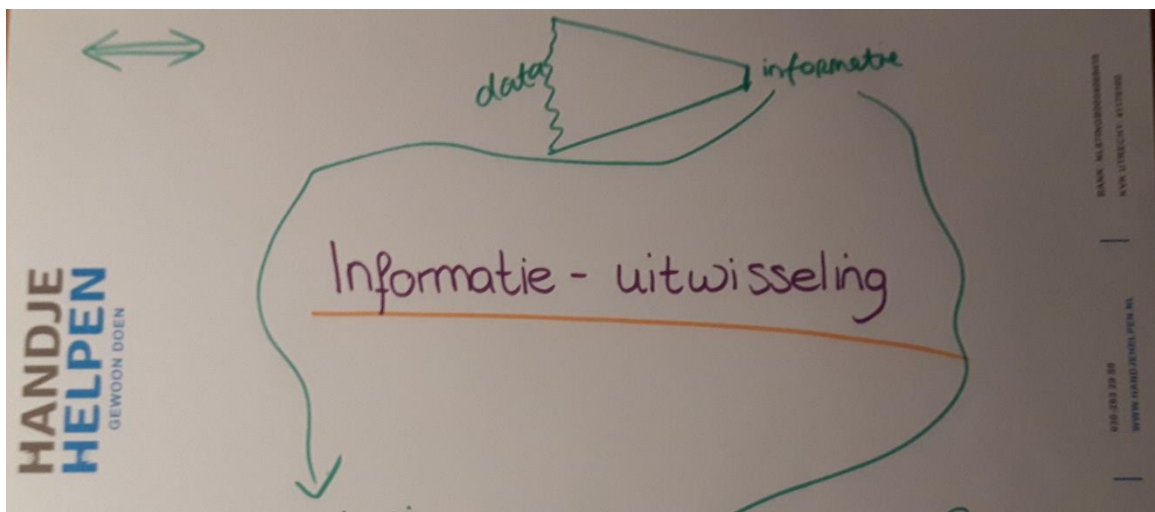
	denk ik dat het ook wel vaak gewoon blijft liggen zeg maar. Wat bij ons eigenlijk ook is gebeurd. En nou was het bij ons ook wel vrij laat zeg maar in het traject omdat ik er natuurlijk ook mee uh mee ging stoppen. Maar misschien zou het helpen als mij uh als <i>Handjehelpen</i> gewoon aangeeft van nou ja dat dat ook een beetje bij het project hoort. Dat je verwacht dat je met elkaar kennis maakt en dat je gewoon kijkt van nou wat is er mogelijk in die samenwerking. Dat je het wat meer zeg maar op die manier uh stimuleert als het ware.	contactgegevens is niet voldoende. Het is helpend wanneer <i>Handjehelpen</i> aangeeft wat binnen het project hoort en dit stimuleert.	zelforganisatie
8.18	<u>N</u>: Ja. Dus dat <i>Handjehelpen</i> daar meer een een sturende rol inneemt ook, zodat er in ieder geval iets wordt gedaan met de vrijwilligers. <u>W</u>: Ja precies. Nou ja dan heb je kennis gemaakt en dan kun je daarna altijd nog zeggen van, nou wat kunnen wij dan samen als twee vrijwilligers in één gezin uh ja voor elkaar betekenen of voor het gezin betekenen. Dan kun je het daarna kijken van wat wat uh nou ja wat is er nodig en is het inderdaad nodig om die samenwerking verder vorm te geven. Maar dat je in ieder geval ja dat als startpunt hebt zeg maar. <u>N</u>: Ja. En vanuit daar dan samen met Ward of Jorinde kijken van: Nou, wat is dan goed in jullie situatie of hoe zouden jullie het... <u>W</u>: Ja.	Eerst kennismaking met een gesprek waarin besproken wat ervoor nodig is om de samenwerking vorm te geven.	Sturing en zelforganisatie
8.19	<u>N</u>: Oké. Dus echt zo'n uh startgesprek met verwachtingen en elkaar elkaar zien en dan daaruit verder eh. <u>W</u>: Ja, want dat is denk ik ook wel goed. Want ja ik weet ook niet precies hoe dat is met andere vrijwilligers. Maar uiteindelijk, ja ik ben natuurlijk taalcoach geworden omdat ik iets heb met taal en ik vind het heel leuk om met anderen om te gaan. Maar het is niet zo dat ik zeg maar heel erg deskundig ben in hoe je ja hulp kan verlenen als het ware. Dus ja, dat is natuurlijk best wel uh ja best wel een vak zal ik maar zeggen. Dus wat dat betreft is het denk ik ook goed als we nou ja als die organisaties ook een beetje uh nou ja in kunnen ondersteunen als het ware.	Startgesprek met verwachtingen. Deskundig in eigen gebied en niet op het werkgebied van de gekoppelde vrijwilliger. Steun nodig vanuit de organisaties.	Sturing en zelforganisatie
8.20	<u>N</u>: Ja. Enne stel van. Dan heb je dat gesprek gehad en. Wat zou jij dan prettig vinden om daarna eh contact te onderhouden? Het kan digitaal zijn of mondeling of schriftelijk of ja. <u>W</u>: Ja, ja dat hangt. Ja dat dat maakt, dat zou inderdaad dan ook digitaal kunnen of weet ik veel; per mail of nou ja, dat je af en toe belt of zoiets denk ik. Niet dat je elkaar heel vaak moet ontmoeten ofzo maar meer wel gewoon als denk als als startpunt. Dat dat bijvoorbeeld wel uh goed is. Om kennis te maken bijvoorbeeld.	Hangt af van de situatie. Je hoeft elkaar niet veel te ontmoeten, maar wel als startpunt.	Communicatievorm
8.21	<u>N</u>: Ja. Want heb je dan nog een voorkeur; in bellen of een ontmoeting of een mail of? <u>W</u>: Nee ja dat eigenlijk niet. Dat maakt niet zoveel uit. Of tenminste ja die ontmoeting is denk	Eerst ontmoeting. Daarna maakt het niet	Communicatievorm

	ik wel goed. In ieder geval in het begin en dan daarna zou het denk ik ook wel prima per mail, telefoon of whats-app of kunnen.	zoveel uit; mail, telefoon, whats-app.	
8.22	<u>N</u> : Ja. En hoe vaak zou uhm je elkaar ongeveer moeten spreken? <u>W</u> : Uhm nou ja dat vind ik een beetje afhankelijk van de situatie. Maar meer dat je bijvoorbeeld, weet ik veel, één keer in de zoveel maanden ook even een moment plant om gewoon weer om te evalueren bijvoorbeeld. Dat zou kunnen.	Afhankelijk van de situatie. Eén keer in zoveel maanden om te evalueren.	Frequentie informatie-uitwisseling
8.23	<u>N</u> : Ja. En uhm wat zou je ervan vinden als uhm ja Ward en Jorinde of één van beiden uhm als ze tijdens zo'n evaluatiegesprek er ook bij komen zitten? <u>W</u> : Nou dat lijkt me alleen maar uh en goede goede aanvulling wel. Want wat ik ook aangaf inderdaad. Zij zijn natuurlijk ook deskundig op dat gebied. En uh ja ik als vrijwilliger, ik doe natuurlijk mijn best maar ja het is niet zo dat ik daar heel veel eh affiniteit mee heb ofzo. Dus wat dat betreft, ik denk dat het ook wel heel goed zou kunnen zijn. Maar goed, ja dat kost natuurlijk ook allemaal tijd. Dat snap ik ook heel goed dat dat er misschien niet altijd is. Nee maar eh het zou wel het zou denk wel een hele goede aanvulling zijn.	Nuttig wanneer Ward of Jorinde bij een evaluatiegesprek zijn want zij zijn deskundig. Een goede aanvulling.	Communicatievorm
8.24	<u>N</u> : Ja. Ennem ja. Ehm ja ik zit een beetje te denken in het eh verplichten van eh bepaalde ontmoetingen of eh of contact met elkaar opnemen. Maar in hoeverre vind je dat je vanuit de organisatie vrijwilligers kan verplichten om uh contact met elkaar op te nemen. <u>W</u> : Nou ja, verplichten is denk ik wel een groot woord. Maar ik denk wel dat je gewoon aan kan geven van: Nou wat zijn de verwachtingen. Als je zeg maar of... ja hoe ziet het traject eruit als je hier als vrijwilliger start. En dan uh nou ja als je zeg maar in het project terecht komt waarbij zeg maar die samenwerking hebt. Dat je dan aangeeft nou dat je dan wel verwacht van ja gewoon eens kennis maken en dan met elkaar gaat bespreken van welke mogelijkheden zijn er om samen te werken. Want ja, verplichting lijkt me ook niet. Maar wel uh. Nou ja dat je gewoon aangeeft: nou, dat dat is dat dat het dan dat het project er zo uitziet en dat die samenwerking nou ja wat de voordelen daarvan zijn en dat je ja wat daarbij hoort zeg maar.	Verplichten moet je niet. Verwachtingen duidelijk aangeven: - Hoe ziet het traject eruit? - Zeggen dat je in een project zit waarbij je moet samenwerken. - kennis maken en mogelijkheden bespreken. - voordelen van samenwerking.	Sturing en zelforganisatie
8.25	<u>N</u> : Ja. Ja dat startgesprek is dan echt bepalend voor uh voor de rest. <u>W</u> : Ja, ik denk dat dat wel een goed moment is om dat gewoon eh nou ja om het een ja een goede start te geven inderdaad. Want dat was bij mij trouwens ook zo. Want ik heb me zeg maar opgegeven als vrijwilliger bij eh <i>Taal doet meer</i> . Maar eigenlijk, ja zonder dat ik het wist ehm kwam ik zeg maar er, niet dat dat vervelend is of iets dergelijks, maar zonder dat ik het wist kwam ik zeg maar in dit project met uh <i>Handjehelpen</i> terecht. Dus dat was sowieso niet	Startgesprek goed voor een goede start. Zij wist niet dat ze bij dit project zat; niet aangegeven. Handig om dit helder te hebben.	Sturing en zelforganisatie

	uh zeg maar niet van tevoren aangegeven, maar ik kreeg op een gegeven moment een uitnodiging van <i>Handjehelpen</i> waarbij ik zelf dus ook niet helemaal snapte van he wat, ja wat is hier precies de link als het ware. Dat vind ik ook handig om dat gewoon helder eh helder te hebben.		
8.26	<u>N</u>: O echt. Ja al bij het begin van: Joh, zou je zou je mee... deel willen nemen aan uh aan het project? <u>W</u>: Ja, of in ieder geval dat het inderdaad wordt uitgelegd van hoe die verhoudingen zeg maar zitten. Dus, want ik vond trouwens ik bedoel ik vond het helemaal prima om zeg maar uh ook via <i>Handjehelpen</i> gewoon informatie te krijgen en naar die bijeenkomsten te gaan. Maar dat had ook gewoon van te voren inderdaad helder is van: Nou hoe ziet die samenwerking eruit.	Vanaf begin helder: hoe ziet die samenwerking eruit.	Sturing en zelforganisatie
8.27a	<u>N</u>: Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling? <u>W</u>: Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.	Het kan waardevol zijn maar is afhankelijk van de situatie. Eerst een kennismaking en dan per koppel kijken hoe je de informatie-uitwisseling gaat vormgeven.	Sturing en zelforganisatie
8.27b	<u>N</u>: Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling? <u>W</u>: Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.	Het kan waardevol zijn maar is afhankelijk van de situatie. Eerst een kennismaking en dan per koppel kijken hoe je de informatie-uitwisseling gaat vormgeven.	Betekenis en nut informatie-uitwisseling
8.27c	<u>N</u>: Ja, oké. Ennem zou je nog eens in je eigen woorden kunnen samenvatten wat je denkt of vindt van informatie-uitwisseling? <u>W</u>: Ehm nou ik denk dat dat heel waardevol kan zijn, maar dat dat ook heel erg afhankelijk is van eh van de situatie. En ehm nou ja als je inderdaad start met misschien een goede soort van kennismaking met de andere vrijwilliger dat je dan gewoon van daaruit verder kan kijken van nou wat is er ja wat is passend of wat is wenselijk qua informatie-uitwisseling in deze situatie. Dus dat je per ja per koppel gewoon kan kijken hoe je dat gaat vormgeven.	Het kan waardevol zijn maar is afhankelijk van de situatie. Eerst een kennismaking en dan per koppel kijken hoe je de informatie-uitwisseling gaat	Behoefte aan informatie-uitwisseling

vormgeven.

Bijlage 12: Interventie tijdens interviews



Informatie - uitwisseling.

KNELPUNTEN / ER WORDT IETS
TIPS / GESIGNALEERD.
HOE TOT / HEEFT 'DE ANDERE'
VERBETERING / DEZELFDE ERVARING!
TE KOMEN

Informatie - uitwisseling

- wisselwerking.
- ook bundelen van ...
- gezellig.

Bijlage 13: Interviewvragen organisaties

- 1) Wat is belangrijk om rekening mee te houden wanneer er met vrijwilligers gewerkt wordt?
- 2) Bieden jullie scholing aan? Zo ja, hoe worden de vrijwilligers gemotiveerd voor scholing?
- 3) Op welke terreinen verplichten jullie de vrijwilligers?
- 4) Wat is belangrijk bij het starten van een nieuw project?
- 5) Hoe wordt de balans tussen sturing en zelforganisaties gevonden in een project?
- 6) Wordt er informatie uitgewisseld? Wordt deze informatie vastgelegd? Op welke manier?

Bijlage 14: Gespreksverslagen organisaties

Humanitas Utrecht

Gesproken met Janina Hontscharenko.

Wanneer er vrijwilligers binnengehaald worden, is het de bedoeling dat zij aan de organisatie verbonden raken. Daar hoort ook bij dat de vrijwilliger moet weten wat de bedoeling is. De vrijwilliger moet als het ware een heel pakket aangeboden kunnen worden. Op deze manier zijn de verwachtingen voor beide partijen duidelijk. Een project staat of valt immers met duidelijkheid. Wanneer er extra activiteiten bijkomen voor de vrijwilliger, moet er gekeken worden of alles nog wel in balans is en de vrijwilliger het aan kan. Zo niet, dan zal er geprotesteerd worden. Als dit het geval is, wordt er bij Humanitas het gesprek aangegaan met de vrijwilliger. Er wordt dan gekeken of er een oplossing is.

Het kan voorkomen dat er binnen een project iets nieuws doorgevoerd moet worden. Wanneer vrijwilligers het hier niet mee eens zijn, moeten zij weten dat er ook mogelijkheden zijn om iets anders te doen binnen de organisatie. Als vrijwilligers uit het project stappen, moeten er weer nieuwe vrijwilligers geworven worden voor het project.

Er zijn verschillende dingen nodig om er voor te zorgen dat de bijeenkomsten goed worden bezocht. Ten eerste moeten de vrijwilligers vanaf het begin op de hoogte worden gebracht van het feit dat er eens in de zes weken bijeenkomsten zijn waar ze verwacht worden. Tijdens bijeenkomsten komen er verschillende dingen aan bod: intervisie, een model of een thema. Zulke verplichte bijeenkomsten moeten soms ook gewoon inslijten voordat het druk bezocht wordt. Wanneer vrijwilligers bijvoorbeeld al acht jaar bij het project werkzaam zijn, moeten zij er echt aan wennen wanneer er ineens verplichte bijeenkomsten zijn.

Om vrijwilligers mee te nemen met veranderingen, is het goed om ze te lokken. Dit geldt echter ook voor de thema- en intervisiebijeenkomsten. Wanneer de organisatie iets nieuws aanbiedt, moet het zo aangeboden worden dat het jammer zou zijn om te missen. Geef de vrijwilligers daarnaast ook mee wat de voordelen zijn van de bijeenkomsten. De bijeenkomsten zijn namelijk niet ten behoeve van de organisatie, maar ten behoeve van de cliënt en de vrijwilliger. Er zijn voor de vrijwilligers namelijk mogelijkheden om zichzelf te ontwikkelen.

Het is te allen tijde belangrijk om oog te hebben voor de behoeftes van de vrijwilligers zodat daarop ingespeeld kan worden. Wanneer vrijwilligers met vragen of problemen rondlopen kan er over gesproken worden.

Sturing en zelforganisatie is iets wat op en neer gaat. Dit zal ook zo blijven. Zelfsturing kan, maar dan moet het voor de vrijwilligers zeer duidelijk zijn wat er verwacht wordt. Wanneer alles goed op orde is, kan er ten dele losgelaten worden. Een betaalde kracht moet echter voor continuïteit zorgen door een vinger aan de pols te houden. Omdat vrijwilligers allemaal hun eigen behoeftes hebben, is het belangrijk om daar als organisatie rekening mee te houden.

Om een project op te zetten en te behouden is er geld nodig van de gemeente en van fondsen. Ook is het belangrijk dat er aan de gemeente en vrijwilligers duidelijk wordt gemaakt dat men weet voor wie ze het doen en wat het oplevert. Daarnaast vinden stellen vrijwilligers het op prijs wanneer er iets voor hen georganiseerd wordt. Hierbij valt te denken aan een borrel, samen eten, iets met muziek organiseren. Over binding gesproken.

Coördinatoren bellen de vrijwilligers op om te horen hoe het gaat en maken van het gesprek een verslag. Op deze manier zorgen zij voor continuïteit. Wanneer er iets dringends aan de hand is, weet de vrijwilliger de weg naar de organisatie te vinden. Wat nieuw is, is dat de vrijwilligers gevraagd worden om na de bijeenkomst een kort verslag te schrijven. Vrijwilligers vinden dit fijn omdat ze weten dat het ook gelezen wordt. De volgende bijeenkomst kan de coördinator er op terugkomen door op de thema's in te spelen.

Humanitas Nederrijn

Gesproken met Rien van Doorn

Vrijwilligerswerk bij een organisatie is minder vrijblijvend dan wanneer de buurvrouw ziek is en tijdelijk even de boodschappen gedaan moeten worden. Wanneer de organisatie een koppeling maakt tussen een vrijwilliger en een hulpvrager, dan is niet voor slechts twee weken. Het vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet geheel vrijblijvend. Er worden afspraken gemaakt met vrijwilligers en er wordt verwacht dat deze nagekomen worden. Vrijwilligers worden ook op bijeenkomsten verwacht.

Het volgen van het basistraject is verplicht. De vrijwilligers krijgen informatie over de missie en de visie van de organisatie en wat er van de vrijwilligers verwacht wordt. Zonder deelname aan dit traject, kan men geen vrijwilliger worden bij *Humanitas*. Dit basistraject hoort namelijk bij het pakket wat zij aan de vrijwilligers bieden, dit geldt overigens ook voor thema- en intervisiebijeenkomsten. Het kan voorkomen dat een vrijwilliger een keer niet kan. Wanneer iemand te vaak afwezig is, gaat men met de vrijwilliger in gesprek. Ten slotte komen de vrijwilligers niet voor *Humanitas* bij de bijeenkomsten, maar om zichzelf te kunnen ontwikkelen en de hulpvrager beter te helpen. Daarnaast kunnen de vrijwilligers ook van elkaar leren.

Het opzetten van een nieuw project vraagt veel werk vooraf. Van te voren moet namelijk duidelijk zijn wat er van de vrijwilligers verwacht wordt. Daarna kunnen er vrijwilligers geworven worden. Wanneer blijkt dat iets niet goed werkt binnen een project, kan dit aangepast worden. Als het verandering betreft in het werk van vrijwilligers, is het van belang om hen op de hoogte te stellen. Daarbij moet wel voor ogen gehouden worden dat er vrijwilligers kunnen zijn die hier niet in mee willen of kunnen gaan. Wanneer dit zo is, moet er gekeken worden of er een oplossing gevonden kan worden. Zo niet, dan moet de vrijwilliger weten dat er andere mogelijkheden zijn voor vrijwilligerswerk binnen de organisatie of dat men kan stoppen.

Malkander

Gesproken met Heddy Boon

Malkander heeft veel projecten en één daarvan is een maatjesproject. De maatjes zijn voor een deel vrijwilligers en voor een deel stagiaires. Een beroepskracht zorgt voor begeleiding en evaluatie. Wanneer hulp van *Malkander* wordt ingeroepen, wordt er in Ede rondgekeken of er organisaties zijn die kunnen helpen. Het is namelijk niet haalbaar om voor elke oproep een nieuw project te beginnen. Naar andere organisaties doorverwijzen is echter wel mogelijk. Wanneer er niets is waar mensen naar doorverwezen kunnen worden, dan wordt er een project gestart. Het is belangrijk om in te springen op nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen. Zo wordt er bijvoorbeeld samengewerkt met wijkteams.

Om overbelasting van vrijwilligers te voorkomen, is het van belang dat vrijwilligers hun eigen grenzen aan kunnen geven. Daarom worden er cursussen aangeboden waarbij geleert wordt hoe men de eigen grenzen aan kan geven. Verder wordt de vrijwilligers mee gegeven dat ze, indien nodig, altijd bij hun begeleider terecht kunnen.

Er worden ook nog andere cursussen aangeboden en daar is altijd veel belangstelling voor. Door nieuwsbrieven rond te sturen, een advertentie in de krant te plaatsen en om het op de website te vermelden wordt gezorgd dat de mensen op de hoogte zijn.

De balans tussen sturing en zelforganisatie is totaal afhankelijk van de taak en de soort vrijwilliger. Er valt dus niet een eenduidig antwoord op te geven omdat het erg divers is.

Wanneer vrijwilligers een rugzakje hebben, hebben zij vaak meer sturing en begeleiding nodig dan mensen zonder rugzakje. Mensen die het fijn vinden om zelfstandig te werken, vinden te veel bemoeienis vaak niet prettig. Het is heel verschillend hoeveel er aangestuurd moet worden. Aan het begin van een project is er vaak meer sturing nodig dan wanneer het project al enige tijd loopt. Wat vrijwilligers erg waarderen is wanneer er iets leuks voor hen georganiseerd wordt buiten het

vrijwilligerswerk om. Men kan hierbij denken aan bijvoorbeeld een lunch. Vrijwilligers waarderen een verjaardagskaart ook zeer.

Wanneer vrijwilligers iets moeten organiseren, is het belangrijk om hen te enthousiasmeren. Het is dan wel noodzakelijk dat de nodige faciliteiten aanwezig zijn. Wanneer er de juiste mensen geregeld worden, komt het vaak wel in orde. Dit heeft ook te maken met het stellen van grenzen. Als een vrijwilliger het niet ziet zitten om de gevraagde taak uit te voeren, dan is het goed wanneer men nee durft te zeggen. Dit is tegelijkertijd een nadeel aan het werken met vrijwilligers, zij mogen nee zeggen in tegenstelling tot betaalde werknemers. Het is belangrijk om elke taak die extra is met de vrijwilliger te overleggen om overbelasting te voorkomen.