

Presentie

Iemand zien zitten

Een verkennend onderzoek naar de waarde van het vrijwilligersbezoek door
Gevangenzorg Nederland



'De betekenis van ons contact? Dat weet je toch, je bent belangrijk voor mij. Ik kijk ernaar uit dat je komt. Als je er niet bent bel ik gelijk naar kantoor' (hulpvrager)

Colofon

Utrecht, © Stichting Presentie 2016

In opdracht van: Stichting Gevangenzorg Nederland



uitgevoerd door: Stichting Presentie
www.presentie.nl



Onderzoek en tekst: Karin Runia

Projectbegeleiding: Aad van der Maas, Christiaan Verschoor, Herma van Essen, Kees van der Linden, Jan den Bakker, Karin Runia

Illustratie kaartensets: Cathalijne Runia

Met dank aan de hulpvragers, vrijwilligers en medewerkers van Gevangenzorg Nederland.

De creatieve verwerkingen in dit rapport zijn opgenomen met toestemming van de deelnemers. Namen van participanten zijn verwijderd of geanonimiseerd.

De tekening op de titelpagina is gemaakt door een hulpvrager van Gevangenzorg Nederland.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Een onderzoek naar de waarde van het vrijwilligersbezoek	6
1.1 Inleiding.....	6
1.2 Samenvatting en conclusies.....	7
1.3 Achtergrond en context.....	11
1.4 De presentiebenadering als uitgangspunt.....	12
1.5 De methode van werken.....	13
2. Ervaringen van hulpvragers en vrijwilligers	19
2.1 Inleiding.....	19
2.2 Wat het bezoek brengt.....	20
2.3 Wat de vrijwilliger doet.....	22
2.4 Wie de vrijwilliger is.....	24
2.5 Samengevat resultaat kaartensets	26
2.6 De waarde van het bezoek in beeld.....	27
3. Toelichting bij de opbrengsten	29
3.1 Inleiding.....	29
3.2 Wat brengt het bezoek de hulpvrager?.....	30
3.3 Wat doet de vrijwilliger voor de hulpvrager?.....	31
3.4 Wie is de vrijwilliger voor de hulpvrager?.....	32
3.5 De verbeelding van de bezoekrelatie.....	34
3.6 Conclusies.....	37
4. De kwaliteit van het bezoekwerk versterken en verantwoorden	39
4.1 Inleiding.....	39
4.2 Een vrijwilligersprofiel.....	39
4.3 De kaartensets.....	42
4.4 Adviezen voor verantwoording.....	44
5. Nawoord	47
 Bijlagen	
Bijlage 1. Kaartensets en scoreformulier	48
Bijlage 2. Instructie vrijwilligers	61
Bijlage 3. Interviewhandleiding	64
Bijlage 4. Stichting Presentie en auteur	65

Voorwoord

Honderden vrijwilligers van Gevangenzorg Nederland hebben in de loop der jaren duizenden gevangenen, TBS-patiënten en hun familieleden bezocht. Ook in de integratieperiode na detentie staat onze vrijwilliger klaar. Daar wordt best veel gebruik van gemaakt. Voor de hand ligt de vraag naar de resultaten. Wat is uiteindelijk het nut van al die inspanningen? Gevangenzorg is al enige jaren bezig om daar taal en cijfers voor te vinden. Dat is best een ingewikkelde klus. Dat we daar toch de nodige aandacht aan besteden, is voor ons een zaak van goed rentmeesterschap. Wij ontvangen geld van samenleving en overheid en vertrouwen van hulpvragers met als wens en verwachting de best mogelijke zorg te bieden. Kwaliteit staat bij ons dan ook hoog in het vaandel. De mensen die ‘wij zien zitten’, om het rapport te citeren, zien we als medemensen naar wie Gods bijzondere aandacht uitgaat.

Gevangenen bezoeken is in het onderwijs van Jezus één van de zeven werken van barmhartigheid. Niet voor niets is barmhartige gerechtigheid onze kernwaarde. Gerechtigheid heeft in de christelijke uitleg niet alleen de notie van straffen vanwege de fout van gisteren. Het richt het vizier ook op de helpende hand voor morgen. En dáár ligt ons werkterrein. Geloof in herstel is dan ook onze missie. Ruim 600 vrijwillige medewerkers en 25 kantoormedewerkers geven daar met veel toewijding dagelijks handen en voeten aan.

In gesprekken met één van onze financiers over de waarde van ons werk en de mogelijkheid van onderzoek zijn we in contact gekomen met Stichting Presentie. Het proces van voorbereiding en uitvoering van het onderzoek is alleszins plezierig verlopen. De kernvraag voor het onderzoek lag voor de hand, namelijk of ons werk bijdraagt aan herstel en vooral ook hoe? Het rapport zegt daarover onder meer het volgende: Het onderzoek ondersteunt de idee dat de weg naar herstel en re-integratie loopt via het zorgvuldig aangaan, opbouwen en onderhouden van een relatie. Het onderzoek brengt allerlei tussenstappen in beeld, voordat een eindresultaat als herstel in beeld komt. Graag benadruk ik hier het woord relatie. Die werkt naar twee richtingen met een spilfunctie voor de vrijwilliger: deze is gever én ontvanger. Hij staat in (een gevende) relatie met de hulpvrager én in (een ontvangende relatie met) onze maatschappelijk werker die hem aanstuurt. Bijzonder waardevol was dat er ook intensieve gesprekken zijn gevoerd met onze vrijwilligers en de maatschappelijke werkers. Zo ontstaat een compleet beeld en krijgt het fenomeen ‘lerende organisatie’ een diepe en waardevolle inhoud.

Het onderzoek geeft een top drie van waarden. Ons werk geeft moed, bevestigt de menselijke waardigheid en fungeert tenslotte als een routeplanner voor een nieuwe levensweg. Dit zijn drie uitermate belangrijke ingrediënten om definitief af te rekenen met criminaliteit en een zinvolle en delict vrije toekomst op te bouwen. Het onderzoek concludeert verder dat ons bezoekaanbod een bijdrage levert aan een humane strafuitvoering. Met andere woorden, ons werk helpt niet alleen hulpvragers maar ook Justitie.

In de komende periode hoop ik een proces in gang te kunnen zetten waarin we zowel intern als extern de bevindingen van het onderzoek met elkaar kunnen ‘verwerken’. De vraag van waarde en impact raakt ons allen en houdt ook financiers en Justitie bezig. Ik hoop dat dit verder helpt in de taaie uitdaging om kwaliteit en impact concreet en zo mogelijk meetbaar in kaart te brengen. Anders gezegd, de verbindingsvraag van kwalitatief naar kwantitatief onderzoek blijft actueel.

Tot slot, in het onderzoek zijn ook diverse bijdragen van gevangenen opgenomen. Ze zijn soms ontroerend en veelzeggend over de grote betekenis van wat onze vrijwilligers doen. Met een zekere trots mag ik dit onderzoek dan ook van harte onder uw aandacht brengen. Ik wens u veel leesplezier!

Hans Barendrecht

directeur bestuurder

Gevangenzorg Nederland



Tekening van hulpvrager Gevangenzorg

1. Een onderzoek naar de waarde van het vrijwilligersbezoek

1.1 Inleiding

Dit verkennend onderzoek geeft zicht op de betekenis van het bezoekwerk door vrijwilligers van Gevangenzorg Nederland aan gevangenen en hun familieleden. Voor iedereen die met het werk in aanraking komt is het vrijwel meteen duidelijk dat deze bezoeken heel waardevol zijn. Wie in detentie verblijft heeft weinig aanspraak en veel problemen. Dat geldt ook voor de familieleden van gedetineerden die vaak het gevoel hebben er alleen voor te staan. De vrijwilligers hebben aandacht voor de gevoelens en denken mee over de vragen waar iemand mee zit. Bij Gevangenzorg Nederland doen zij dit vaak jarenlang!

Belangrijk en goed werk, dus. Maar voor dit onderzoek zijn wij een laagje dieper gegaan. Want wat is de waarde van die bezoeken dan precies? Hoe werkt het contact door in het leven van de betrokkenen? Vandaag, maar ook in de toekomst? We willen beter begrijpen wat je als vrijwilliger daarvoor moet doen en kunnen. En wie je als vrijwilliger moet zijn voor de hulpvrager. We noemen dat de werkzame principes.

We doen ook uitspraken over het kwaliteitssysteem van Gevangenzorg Nederland. Immers, als je als organisatie beter weet wat de werkzame principes zijn dan kun je die ondersteunen, ervan leren en erop sturen. Zo borg je de interne kwaliteit en kun je aan belanghebbenden buiten de organisatie beter uitleggen waarom je op een bepaalde manier werkt en wat als rendement mag gelden. Dat is een belangrijke aanvulling op algemene kwaliteitsindicatoren.

De vraag naar de waarde van het bezoek kan natuurlijk het allerbeste beantwoord worden door de gevangenen zelf en hun familieleden. We wilden hun stem horen, in beeld krijgen wat zij ervaren. De relatie tussen de hulpvrager en de vrijwilliger is voor ons het uitgangspunt. Deze relatie is het kader waarbinnen wordt verteld én gehoord waaraan iemand behoefte heeft.

De vorm van het onderzoek is tegelijkertijd een uitdaging. We kozen voor een gelaagd praktijkonderzoek. Dat wil zeggen: uitgevoerd door de hulpvrager samen met de vrijwilliger en door de vrijwilliger samen met de maatschappelijk werker. Het is het unieke van deze verkenning. Iedereen is in feite een onderzoeker. Iedereen heeft vanuit zijn eigen ervaring iets te zeggen over de kwaliteit van het werk.

We maakten speciaal onderzoeksmateriaal dat tijdens de bezoeken van de vrijwilligers aan de gevangenis, de Tbs-kliniek en in de huisbezoeken is ingezet. Veel hulpvragers en vrijwilligers van Gevangenzorg Nederland leverden een openhartige bijdrage. We zijn er diep van onder de indruk. De kwantitatieve en kwalitatieve empirische resultaten vormen de kern van dit rapport.

De zoektocht naar de werkzame principes van het vrijwilligersbezoek door Gevangenzorg Nederland laat zien dat de energie niet alleen in de hier gepresenteerde resultaten zit. De energie zit in de onderneming. Dit rapport is werkmateriaal. Het is bedoeld voor de vrijwilligers, hulpvragers en medewerkers om met veel energie door te kunnen gaan.

1.2 Samenvatting en conclusies

De uitkomsten van het hier gepresenteerde onderzoek zijn voor diverse betrokkenen van belang.

Als eerste voor Gevangenzorg Nederland zelf. Het onderzoek geeft diepgaand en gedifferentieerd inzicht in de betekenis van het bezoekcontact voor gevangene, familie en vrijwilliger. Met dat inzicht kan de kwaliteit van het bezoekwerk versterkt worden (zie hoofdstuk 4). Het onderzoek toont ook hoe kwaliteit geborgd wordt door Gevangenzorg. De maatschappelijk werkers kennen de vrijwilligers goed en ondersteunen waar dat nodig is of nemen zorg over waar dat wenselijk is. Het contact tussen maatschappelijk werker en vrijwilliger is daarmee net zo relatiegestuurd als het contact tussen vrijwilliger en hulpvrager. Dat helpt de vrijwilligers om het bezoekwerk jarenlang vol te houden. De vrijwilliger ervaart de ruimte om steeds opnieuw, in elk bezoek, aan te sluiten bij en af te stemmen op de hulpvrager, *vanuit de relatie* en dus niet primair vanuit een *opdracht tot herstel*. De vrijwilliger is daarvoor goed toegerust, maar blijft in de kern wel vrijwilliger en geen professional. Dat is zijn en haar kracht. De manier van werken van Gevangenzorg Nederland en de manier waarop het werk georganiseerd is, hangen sterk samen. De ondersteunende en monitorende rol van de maatschappelijk werker, de rapporten over elk bezoek door de vrijwilliger, de regio-avonden en opleidingen scheppen gezamenlijk de voorwaardelijke condities om de beschreven betekenis van het bezoekwerk daadwerkelijk te realiseren.

Ook voor de justitiële instanties, die straffen opleggen en uitvoeren, is het onderzoek van belang. De vrijwilliger blijkt het menselijke gezicht te vertegenwoordigen en is een verbindende schakel tussen binnen- en buitenwereld. Het contrast tussen binnen- en buitenwereld is voor gevangenen erg groot, zo blijkt uit de talloze creatieve verwerkingen die gevangenen en vrijwilligers in het kader van dit onderzoek hebben gemaakt. Het is de vrijwilliger die in een gesloten systeem van een gevangenis een menselijk gezicht toont en dat blijkt van grote waarde in een proces van herstel.

De inzichten zijn van waarde voor een samenleving die oog wil hebben voor wie kwetsbaar is en er niet meer bij hoort. Ook als herstel niet bereikt wordt of haalbaar is, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld vanwege zeer lange detentie). Het bezoekaanbod van Gevangenzorg Nederland levert een bijdrage aan humane strafuitvoering, zo blijkt uit de getuigenissen van gedetineerden zelf.

Wat kan vanuit dit onderzoek gezegd worden over de uiteindelijke resultaten?

Verantwoorden krijgt vaak het karakter van tellen en meten. Cijfers geven inzicht in hoeveel mensen bereikt zijn, hoe hoog de recidive is of hoeveel mensen werk hebben gevonden. Dit onderzoek toont allereerst aan dat de werkelijke betekenis van het bezoek veel verder gaat dan de cijfers kunnen tonen. Het bezoek is van waarde in zichzelf.

Het onderzoek ondersteunt de idee dat de weg naar herstel en re-integratie loopt via het zorgvuldig aangaan, opbouwen en onderhouden van een relatie. Het onderzoek brengt allerlei tussenstappen in beeld, voordat een eindresultaat als herstel in beeld komt. Het laat bijvoorbeeld zien dat raad pas goede raad wordt als de hulpvrager dat als zodanig kan accepteren. Daaraan gaat een proces van relatievorming vooraf, waarin aandacht is voor het verhaal van de hulpvrager en de hulpvrager gestimuleerd wordt om door te zetten. Dat is een subtiel proces waarbij eerst aangesloten wordt bij- en afgestemd op de leefwereld van de ander. Pas dan kan zich tonen wat voor hem of haar op het spel staat en kun, mag én moet je de juiste hulp bieden. Het is de presentiebenadering die hier in zijn volle breedte uit de praktijk naar voren komt. De uitvoering is zeer persoons- en contextafhankelijk

en biedt kansen op brede doorwerking. Cijfers geven dit inzicht niet, maar de rijkdom van de verhalen wel. Met dit onderzoek is gestimuleerd dat de verhalen verteld werden, in hun volle breedte, en daarmee kan de betekenis van het bezoek op alle niveaus geduid worden.

De ontwikkeling die vorm krijgt in en door de relatie tussen hulpvrager en vrijwilliger, komt uit het onderzoeksmateriaal goed naar voren: van 'erkenning voor wie ik ben' naar 'meer vertrouwen en moed' en 'weten welke weg te nemen'. De vrijwilliger voegt zich in dat proces en ondersteunt dat door aandacht te hebben voor het verhaal van de ander, het doorzetten te stimuleren en raad en praktische hulp te geven. Deze volgorde zien we in heel veel hulp- en zorgtrajecten terug: eerst de relatie en dan pas kan gedaan worden wat nodig is. Het is echter geen maakbaar proces. Soms duurt het langer, soms lukt het niet. Gevangenzorg Nederland accepteert dat, want ook al kun je niets voor iemand doen in praktische zin, je kunt er wel voor iemand zijn..

Verantwoorden gaat dan niet zozeer over vooraf bepaalde resultaten maar over de manier waarop het werk wordt gedaan en de manier waarop de kwaliteit voortdurend wordt versterkt. Uiteindelijk biedt dat de beste kans op het bereiken van herstel van gebroken goed in het leven van betrokkenen.

De resultaten van het onderzoek naar de betekenis van het bezoekwerk zijn samengevat in:

- A. Kernwaarden
- B. Waarde
- C. Voorwaarden

A. Kernwaarden (op basis van creatieve opdrachten van hulpvragers en vrijwilligers)



Ontmoeting vanuit een relatie
Effect: doorbroken eenzaamheid, hechting

Geloof en zingeving
Effect: begrip en steun vanuit een levensbeschouwelijk kader

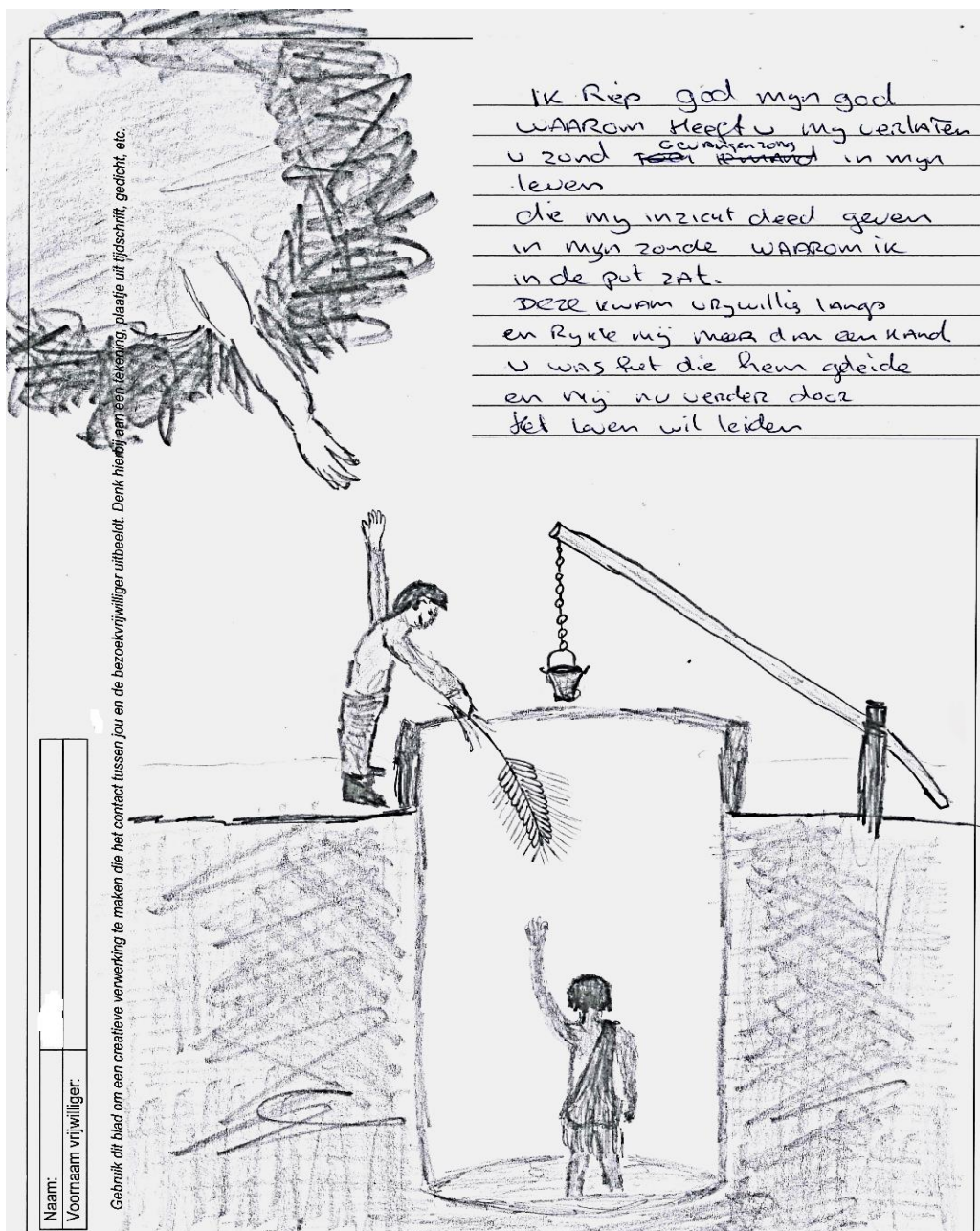
Onafhankelijkheid
Effect: veiligheid en vertrouwen

B. Waarde (op basis van kaartensets met hulpvragers)

<p>Wat brengt het bezoek?</p>	  	<p>Ik krijg erkenning voor wie ik ben</p> <p>Ik heb meer vertrouwen en moed</p> <p>Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven</p>
<p>Wat doet de vrijwilliger?</p>	  	<p>Heeft aandacht voor mijn verhaal</p> <p>Stimuleert mij om door te zetten</p> <p>Geeft mij raad en praktische hulp</p>
<p>Wie is de vrijwilliger?</p>	  	<p>Vriend, goede verstaander, baken, vertrouweling</p> <p>Kennis, medemens, gezelschap, afleider</p> <p>Raadgever, regelaar, adviseur, hulpverlener</p>

C. Voorwaarden (op basis van interviews met vrijwilligers)

- Medewerkers en vrijwilligers die omgaan met variatie (de verschillen tussen hulpvragers en de verschillende behoeftes in de bezoekprogramma's Gevangenzorg, Nazorg, Familiezorg en Tbs).
- Vrijwilligers die van maatschappelijk werkers advies en ondersteuning op maat krijgen (persoonlijk, toegankelijk, respectvol, consequent)
- Evaluatie en verantwoording op basis van meerdere kennisbronnen (ervaringen van hulpvragers, vrijwilligers, medewerkers en extern betrokkenen)



Tekening hulpvrager Tbs

1.3 Achtergrond en context

Gevangenzorg Nederland is een door de dienst Justitiële Inrichtingen erkende organisatie die al ruim 20 jaar de ondersteuning van gevangenen door vrijwilligers organiseert. De organisatie bereikt in de bezoekttrajecten jaarlijks ruim 800 gedetineerden en hun familieleden. Zij beschikt over een pool van 620 vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door een professionele staf van 30 personen. Op basis van een Bijbelse roeping geven vrijwilligers de (ex) gevangenen en hun naasten perspectief op herstel en een zinvolle toekomst en ondersteunen zij het proces daarnaar toe. De inzet is gericht op een (geregelde, warme) relatie tussen hulpvrager en vrijwilliger en niet zozeer op concrete vragen, materiële en financiële hulpverlening. De vrijwilligers zijn actief in vier bezoekprogramma's:

Gevangenzorg, Nazorg, Familiezorg en Tbs-zorg¹. Gevangenzorg is het bezoeken van gedetineerden in de penitentiaire instelling. Nazorg is het bezoeken van ex-gedetineerden thuis. Het streven is dat gevangenzorg en nazorg in elkaar overlopen (met dezelfde vrijwilliger). Familiezorg is het bezoek aan de 'thuiszitters', de partners of ouders. Tbs-zorg is het bezoek in de tbs-kliniek. Soms zijn tbs'ers eerst een periode bezocht in de gevangenis en loopt dit contact in de kliniek door.

De begeleiding van gevangenen is van oorsprong vrijwilligerswerk. De reclassering bestond tot de Tweede Wereldoorlog uitsluitend uit vrijwilligers, mensen die begaan waren met het lot van gevangenen en ook nazorg boden. Op veel plekken is deze taak overgenomen door professionals. Gevangenzorg Nederland hecht veel waarde aan de specifieke bijdrage van vrijwilligers vanuit de opvatting dat deze hulp sterk relatiegericht is. Vrijwilligers verkleinen door hun aanwezigheid de afstand tussen de gevangene en de buitenwereld. Zij brengen zichzelf in, gemotiveerd en gedreven, zo zegt men in de organisatie².

Maar dat is niet genoeg. Wie hulp biedt aan een gevangene neemt een behoorlijke taak op zich. Je moet bijvoorbeeld beschikken over een bepaalde instelling waarbij je ruimdenkend bent en je gelijkwaardig kunt voelen. Je moet begrijpen wat het betekent om opgesloten te zitten en iemands frustraties kunnen opvangen. En trouw zijn in je bezoeken, zodat er vertrouwen kan ontstaan.³

De omgeving van de organisatie is sterk in verandering. Er zijn bezuinigingen bij de overheid en er wordt een groot appèl gedaan op de samenleving en het vrijwilligerswerk. Het vrijwilligerswerk moet meer dan ooit aan derden kunnen uitleggen wat de toegevoegde waarde is van het zorgaanbod. Wat voegt het werk nu eigenlijk toe? Is ons geld daar wel goed besteed?

De organisatie kijkt kritisch naar de impact van haar inzet. Zij investeert voortdurend in interne kwaliteitsontwikkeling (gericht op o.a. de selectie en training van vrijwilligers en ondersteuning door maatschappelijk werkers) en externe verantwoording (gericht op o.a. het rendement voor de financieringspartijen als overheid, vermogensfondsen, particuliere donateurs, bedrijven en kerken).

Een onderzoek naar de betekenis van het bezoekwerk past in die lijn. Wat het toevoegt is dat we de betekenis primair ontsluiten en herbenoemen vanuit praktijkverhalen en beelden van gevangenen, familieleden, vrijwilligers en professionals. Divers en veelkleurig. Zodat de kwaliteit van het werk geborgd kan worden op basis van wat mensen goed blijkt te doen.

¹ Het onderzoek richt zich op deze vier programma's en niet op de overige activiteiten van Gevangenzorg Nederland, zoals het Kindercadeauprogramma, Arbeidsbemiddeling, SOS Herstelrechtprogramma, etc.

² Handboek Vrijwilligers Gevangenzorg Nederland, 2013. p.12

³ Handboek Vrijwilligers Gevangenzorg Nederland, 2013. p.34

1.4 De presentiebenadering als uitgangspunt

Gevangenzorg Nederland heeft haar inzet verwoord in waarden. Voorop staat 'er willen zijn' voor de ex-gedetineerden en hun familieleden. Dat krijgt primair vorm door hen trouw te bezoeken, naar hun verhalen te luisteren en hen onvoorwaardelijk te accepteren. Het houdt ook in dat de hulp laagdrempelig is en zo mogelijk langdurig. In presentietermen zijn dit werkprincipes. Dat wil zeggen dat de manier van werken geleid wordt door uitspraken en standpunten over wat goed, juist en wenselijk is⁴. Binnen de presentiebenadering draait het om de relatie tussen mensen. Alleen vanuit de relatie kun je begrijpen wat gedaan kan worden, mag worden of moet worden. De centrale waarde van de presentiebenadering is menselijke waardigheid. Het centrale werkprincipe van presentie is zorgen dat je een bevredigende relatie bereikt tot het leven, zo mogelijk geluk.

Veel van de werkprincipes van de presentiebenadering zijn in de praktijk van Gevangenzorg Nederland herkenbaar en krijgen in dit bijzondere kader hun eigen specifieke betekenis. Zo is af te leiden uit het werkmateriaal en de website van de organisatie dat de steun aan gevangenen en familieleden is gericht op:

- Barmhartigheid (door belangeloze beschikbaarheid)
- Naasteliefde (door persoonlijke betrokkenheid en getuige-zijn)
- Ontmoeting (door nabijheid en wederkerigheid)
- Vertrouwensvolle communicatie (door aandacht en erkenning voor de ander)
- Laagdrempeligheid (door informaliteit in woorden en daden)
- Trouw (vaste vrijwilliger per gevangene tijdens en na detentie. En zolang als wenselijk is)
- Waarderen en stimuleren (door te helpen met de handen op de rug)
- Gehele mens: aandacht voor persoonlijk en maatschappelijk herstel (a.d.h.v. 8 levensgebieden)
- Stabilisering en groei (door herstel als een proces te zien)
- Herstelzorg (door perspectief te geven op herstel in het leven van de dader en zijn relaties)
- Herstelrecht (door te investeren in herstel tussen daders en slachtoffers)

Ook de keuze om dit werk te doen met vrijwillige inzet is door waarden geleid: de vrijwilliger kan als medemens helpen om de afstand tussen de gevangenis en de buitenwereld te verkleinen.

De verkenning die we hier uitvoeren is een presentieonderzoek. De praktijk, het bezoek tussen vrijwilliger en hulpvrager, vormt het centrum van onze aandacht. Zoals de vrijwilliger zich moet afstemmen op de leefwereld van de hulpvrager, en de maatschappelijk werker op de leefwereld van de hulpvrager en de vrijwilliger, zo stemmen wij ons als onderzoekers af op de onderlinge relaties. Door beter te weten wat waarde heeft voor de betrokkenen kan de organisatie het werk beter sturen en kwalitatief versterken.

⁴ Een theorie van de presentie, Andries Baart. p. 753. Lemma: 2004

1.5 De methode van werken

Het is niet eenvoudig om te bepalen wat goede kwaliteit is en wat niet. Goede hulp komt tegemoet aan bepaalde verwachtingen en behoeftes. Maar die verwachtingen en behoeftes zijn voor het blote oog niet altijd waarneembaar. Bovendien zijn ze veranderlijk omdat iemands situatie verandert. De ene keer is de vrijwilliger van waarde omdat hij de gevangene wat afleiding brengt. Op een ander moment is hij deelgenoot van iemands hevige woede en teleurstelling en maakt hij mee wat er frustrerend is. Wat is de waarde van zo'n bezoek voor de gedetineerde? En wat zegt het over de kwaliteit van de vrijwilliger?

Om te kunnen begrijpen wat er toe doet in het contact tussen vrijwilliger en hulpvrager ((ex)gedetineerde, familie) richtten we ons op de verhalen uit de praktijk van Gevangenzorg Nederland. We begonnen bij de beschreven verhalen.

Bezoekrapportages

Bij Gevangenzorg Nederland schrijven de vrijwilligers na elk (tweewekelijks) bezoek een rapportage via de digitale portal. Het verslag is een middel om vast te leggen wat er is besproken, welke afspraken er zijn gemaakt en om advies te vragen. Het rapport onderstreept de verantwoordelijkheid die de vrijwilliger heeft voor het bezoekwerk. De meeste vrijwilligers ervaren de rapportage als een manier om hun verhaal kwijt te kunnen, hun gedachten te ordenen en om erkenning te krijgen. Sommigen vinden het ook best lastig en niet iedereen schrijft graag. Daar wordt vrij losjes mee omgegaan. De belangrijkste vraag aan de vrijwilliger is: hoe heb je het bezoek ervaren? De maatschappelijk werkers bellen regelmatig met de vrijwilliger. 'Hoe gaat het nu echt?'

De verslagen bestrijken een lange periode van bezoek. De gemiddelde duur van het vrijwilligerscontact is 24 maanden, met uitschieters tot wel tien jaar.

We bestudeerden de bezoekrapportages van de verschillende bezoekprogramma's: Gevangenzorg, Nazorg, Familiezorg en Tbs. Uit de rapportages filterden we uitspraken die iets zeggen over het doen en laten van de vrijwilliger. Dat zijn soms letterlijke citaten van de hulpvragers opgetekend door de vrijwilligers. En het zijn opmerkingen waaruit een waardering is af te lezen over de vrijwilliger. We vonden 74 uitspraken die we indeelden aan de hand van vier vragen:

1. Wie is de vrijwilliger voor de hulpvrager?
2. Wat doet en begrijpt de vrijwilliger?
3. Wat brengt de vrijwilliger de hulpvrager?
4. Wat is van betekenis in het leven van de hulpvrager?

De antwoorden op deze vragen hadden we natuurlijk niet; het is een vorm van duiding. Het materiaal hielp ons om beter te begrijpen wat de competenties en vaardigheden zijn waarover de vrijwilligers beschikken. En hoe hun inzet kan doorwerken in het leven van de hulpvragers.

Onderstaand enkele citaten zoals die zijn uitgewerkt aan de hand van de vier vragen.

Citaat bezoekrapport	1.Wie hij is	2.Wat hij doet	3.Wat hij brengt	4.Betekenis bezoek
Toen we zijn kamer binnen kwamen zag X wat een vuil er op de vloer lag en wilde het onmiddellijk schoonmaken. We hebben het werk verdeeld. Hij vond het heel bijzonder en noemde ons vriendelijke mensen.	Spiegel	Aansluiten Handen uit de mouwen Compliment ontvangen	Wegnemen van schaamte (door te delen) Saamhorigheid	Opruimen en reinigen Versterken van eigen waardigheid
Y verwacht dat ik hem na detentie kan helpen niet opnieuw in de fout te gaan. Hij wil samen even de stad ingaan op het moment dat hij zijn 'verkeerde gevoelens' sterk heeft.	Wegwijzer	Schept verwachtingen	Hoop voor de toekomst	Meer vertrouwen in zichzelf vanuit een relatie
'Je hebt het geloof ik nog niet opgemerkt, maar mijn gouden tand is eruit!' Z is naar de tandarts gegaan om hem te laten verwijderen. Hij associeerde die tand met zijn criminele verleden en daar wilde hij op deze manier afstand van doen. Hij was er erg trots op.	Deelgenoot	Deelt in het verhaal Laat zijn respect afdwingen	Bevestiging van wat goed gaat	Presentatie van hervonden waardigheid en trots

Figuur 1 Duiding uitspraken over vrijwilliger

Hoe gingen we te werk? Neem bijvoorbeeld het eerste citaat. De vrijwilliger helpt (samen met zijn vrouw) de kamer van de gevangene schoon te maken. Een ogenschijnlijk klein voorval. De vrijwilliger steekt zijn handen uit de mouwen. Maar er lijkt veel meer te gebeuren. Door hun aanwezigheid ziet de hulpvrager bij binnenkomst ineens dat het zo niet kan met die rommel op zijn kamer. Het is alsof hij zijn omgeving ziet door de ogen van zijn bezoek waardoor er een nieuw beeld ontstaat. Door direct aan de slag te gaan laat de vrijwilliger merken dat hij begrijpt dat opruimen nu belangrijk is voor de hulpvrager. Belangrijker dan zitten en een gesprek voeren. Met andere woorden: hij sluit bij hem aan en erkent hem daardoor. Het gedeelde klusje brengt bovendien saamhorigheid. Daardoor wordt het ook wat luchtig. Daar word je letterlijk opgeruimd van! Het compliment van de hulpvrager is door de vrijwilliger ontvangen en genoteerd: 'hij vond ons vriendelijk'. De hulpvrager is blijkbaar iemand die een waardeoordeel mag uitspreken over de vrijwilliger. Daar klinkt gelijkwaardigheid in door.

Dit kleine moment tijdens het vrijwilligersbezoek kan verder doorwerken in het leven van de hulpvrager. Hij ervaart dat hij er als mens toe doet. Dat is een basale ervaring voor het kunnen opbouwen of versterken van de eigen identiteit. En het bevordert de aansluiting bij de samenleving.

Alle citaten zijn op deze wijze geïnterpreteerd en beschreven. Het leidde tot een eerste typering van de bezoekvrijwilliger van Gevangenzorg Nederland.

Verhalen uit de praktijk

De volgende stap bestond uit een werksessie met de maatschappelijk werkers van de organisatie. Met hen haalden we betekenisvolle verhalen op over de samenwerking met de vrijwilligers. We vroegen iedereen om een verhaal te vertellen over een gebeurtenis in de voorafgaande tijd die hen als begeleider had geraakt⁵. Vanuit deze verhalen lichtten allerlei kwaliteitsissues op waarover samen is doorgesproken. In de verhalen gaat het bijvoorbeeld over de last of het belang van het kennen van het delict. Onderstaand voorbeeld uit de werksessie gaat hierover:

'De geschokte vrijwilliger' V= vrijwilliger. HV= hulpvrager. M= maatschappelijk werker	Nagesprek: welke kwaliteitsaspecten zien we?
<p>V (40) bezoekt HV (60) in de P.I. Lang is onduidelijk wat zijn delict is. HV zinspeelt er steeds vaker op bij V: "Als je wist wat ik gedaan had dan zou je me nooit meer willen zien". Dan vertelt hij V over incest. Het valt V, zelf vader, rauw op zijn dak. Hij is in verwarring. Stelt HV allerlei vragen om het te kunnen bevatten waardoor hem details ter ore komen die hij helemaal niet wil weten. V doet uitgebreid verslag aan M en vraagt om advies. Weet niet hoe HV tegemoet te treden, want veroordeelt dit. Wil hem toch blijven bezoeken.</p> <p>M belt V. Biedt meelevens en zorg. Spreekt hoop uit dat V volhoudt en HV niet afwijst, 'zoals iedereen'. Zij maken een belafsprake.</p> <p>Bij volgende bezoek spreken V en HV vrij natuurlijk over hun situatie. Het valt V op dat HV ditmaal niet vanuit een slachtofferrol spreekt ('erin geluid' door kleinkinderen) maar zijn eigen aandeel benoemt.</p> <p>M houdt aandacht voor V: kan hij dit aan?</p>	<p>HV stelt zich kwetsbaar op. HV test V: wie ben jij als vrijwilliger eigenlijk?</p> <p>V blijft erbij terwijl het confronterend voor hem is</p> <p>V schrijft uitvoerige reflectierapportage M geeft directe reactie op rapportage V</p> <p>M sluit aan bij behoefte V. En laat van daaruit zien wat er nodig is</p> <p>HV lijkt meer verantwoordelijkheid te nemen. Is er verband met vorige gesprek met V?</p> <p>Vorming van vrijwilliger. Kun je V voorbereiden op dit moment?</p>

Figuur 2 praktijkverhaal maatschappelijk werker

De reflectie op de praktijkverhalen van de maatschappelijk werkers levert op deze wijze allerlei kwaliteitsaspecten op zoals: de mate van vertrouwen op het inschattingvermogen van de vrijwilliger, omgaan met de gebrokenheid in het leven van de hulpvrager en vriendschapsbetrekkingen tussen vrijwilliger en hulpvrager. Het zijn belangrijke aspecten die laten zien dat het hier gaat over bijzonder vrijwilligerswerk. Het laat ook zien dat de maatschappelijk werkers in staat moeten zijn om de juiste vrijwilligers te vinden voor de hulpvragers en op constructieve wijze met hen samen te werken. In hoofdstuk 4 gaan we hier verder op in.

⁵ We gebruikten de methodiek Appreciative inquiry van Cooperrider. Waarderend kijken is een werkvorm die goed past bij het onderzoek naar werkzame principes: zoekend en lerend, met aandacht voor de context van het werk.

Een pas op de plaats. Waar staan we nu?

De bedoeling van dit verkennend onderzoek is om zicht te krijgen op de waarde van het bezoekwerk aan gevangenen. En op de werkzame principes die deze waarde ondersteunen. Daarbij staat de relatie tussen hulpvrager en vrijwilliger centraal. We doen dat door te typeren wie de vrijwilliger is voor de hulpvrager, wat hij realiseert aan goederen (waarden in zijn leven) en hoe hij dat doet. Op grond daarvan geven we adviezen voor het interne kwaliteitssysteem en de externe verantwoording.

De bezoekrapportages van de vrijwilligers en de informatie van de begeleidende maatschappelijk werkers brengen verschillende rollen aan het licht die de vrijwilliger vervult. Bij de rollen horen bepaalde activiteiten. Soms is de vrijwilliger een raadgever die de hulpvrager laat zien hoe het werkt. Of hij is een vriend die zich persoonlijk laat kennen. De ene keer is hij een voorbeeld of een kompas die de hulpvrager laat zien hoe het hoort. De andere keer is hij iemand die uitzicht geeft op wat er (weer) mogelijk is in relatie tot de buitenwereld. Mede door de verhalen van de maatschappelijk werkers zien we dat bepaalde fasen het vrijwilligerscontact kenmerken. En we zien kenmerken die passen bij bepaalde problemen of bij de stijl van een vrijwilliger.

Het resultaat bestaat uit een overzicht van zes vrijwilligersrollen, met per rol de kenmerken, oriëntaties, investeringen en waarden. Het profiel is de basis van waaruit we verder zijn gaan werken.⁶

Vervolg dataverzameling

Vanaf dit punt start de empirische verzameling van nieuwe data. Dat wil zeggen dat we met de hulpvragers en de vrijwilligers op onderzoek zijn gegaan om te ontdekken wat waardevol is van het vrijwilligersbezoek. De wijze waarop we de ervaringen van hulpvragers en hun bezoekvrijwilligers hebben verzameld is niet bepaald doorsnee. Dat heeft meerdere redenen.

De eerste reden is de taal. Woorden zijn een middel om uit te drukken wat je vindt en voelt. Maar voor lang niet iedereen is dat gemakkelijk. Sommigen kennen bijvoorbeeld de Nederlandse taal niet goed. Anderen zijn geen prater, zeker niet als het gaat over zaken als waarde en gevoel. En waar de een zich goed kan uitdrukken in taal, kan de ander dat beter in beelden, etc.

De tweede reden is de gelaagdheid van het onderzoek. Hulpvragers en vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage. Dat is een mooie kans om van binnenuit te begrijpen wat de waarde is van het bezoek en wat er nodig is om die werkwijze te ondersteunen en te verbeteren. Maar hoe doe je dat op een toegankelijke manier die haalbaar is voor iedereen én die leidt tot vergelijkbare, analyseerbare scores? En die óók nog een beetje leuk is om aan mee te werken?

De derde reden is de context waarbinnen het onderzoek plaatsvindt. In de gevangenis en Tbs-kliniek zijn de mogelijkheden beperkt. Je kunt in principe geen pen meenemen en geen geluidsopname of foto maken. Wat voor informatie kan daar wel worden opgehaald en met ons gedeeld? En kunnen wij als onderzoekers op afstand die context voldoende 'proeven'?

⁶ Het vrijwilligersprofiel is opgenomen en toegelicht in hoofdstuk 4

We ontwikkelden daarom setjes met kaarten waarmee de vrijwilligers en de hulpvragers tijdens twee bezoeken hebben 'gespeeld'. Voor de vrijwilligers is in overleg met Justitie een schriftelijke verklaring opgesteld zodat kaarten en schrijfgerei meegenomen mochten worden binnen de instelling. De kaartensets bestaan uit 24 getekende kaarten die door de hulpvrager op een voor hem juiste volgorde worden gelegd. De vrijwilliger noteert de volgorde. Vervolgens spreken ze er samen nog wat over door. Achteraf maakt de vrijwilliger een kort verslag over het verloop en de bevindingen. De scores en gespreksverslagen (we ontvingen er 123 in totaal) zijn een eerste uitwerking van de interpretaties uit het vooronderzoek.⁷

Daarnaast is er een creatieve opdracht⁸ uitgezet. Deze opdracht gaat expliciet over de relatie tussen de hulpvrager en de vrijwilliger. De opdracht is een alternatieve manier om het perspectief van de participanten in beeld te krijgen. Aan de hulpvrager en de vrijwilliger is gevraagd om, ieder voor zich, een plaatje, tekst, tekening, foto, o.i.d. te maken. Met dit plaatje brengen zij tot uitdrukking wat het contact met de ander voor hen betekent. Men was vrij om te maken wat men wilde. De opdracht kon echter niet ter plekke worden gemaakt. Daarom is een postsysteem bedacht. De beide creatieve verwerkingen zijn thuis gemaakt en via het kantoor van Gevangenzorg uitgewisseld zodat de hulpvrager en de vrijwilliger elkaars werkstuk konden zien en ook behouden. Zij spraken in het volgende bezoek er samen over door. Zij wisselden bijvoorbeeld uit: 'Wat zie jij in het plaatje?' 'Welke boodschap haal je eruit?' 'Wat valt op over hoe we tegen het bezoek aankijken?' Van deze uitwisseling ontvingen we weer een kort verslag. De creatieve verwerkingen (176 in totaal) zijn op te vatten als een verrijking (een verdere invulling) van het vooronderzoek. In dit rapport is een selectie hiervan ter illustratie opgenomen.

Tot slot is door elke maatschappelijk werker een telefonisch interview⁹ afgenomen bij twee vrijwilligers (20 interviews in totaal). Dit vraaggesprek gaat over de betekenis van het contact tussen hulpvrager en vrijwilliger in relatie tot de ondersteuning. Met andere woorden: wat vraagt speciale aandacht van de vrijwilliger in het contact met zijn hulpvrager? En hoe kan de organisatie de vrijwilliger daarbij het beste ondersteunen? Zo komen we tot onderbouwde uitspraken over de wijze waarop de organisatie Gevangenzorg Nederland met de bevindingen kan werken.

Met medewerking van de deelnemende penitentiaire instellingen en Tbs-klinieken is er op deze manier door hulpvragers en vrijwilligers veel en rijk materiaal verstrekt. Tot ieders voldoening bleek het ook heel inspirerend om zo met elkaar aan de slag te zijn. We stellen bovendien vast dat door deze werkwijze iets aan het licht komt dat eerder onderzoek niet heeft laten zien.

We hebben dit rapport geschreven vanuit de praktijk voor de praktijk. Voor de leesbaarheid zijn niet alle data opgenomen waarop de interpretaties en conclusies zijn gebaseerd.

In hoofdstuk 2 beschrijven we de resultaten van het tweede gedeelte van het onderzoek.

⁷ De kaartensets zijn opgenomen in bijlage 1

⁸ De brief voor de vrijwilligers met toelichting op de creatieve opdracht is te vinden in bijlage 2

⁹ De interviewhandleiding is opgenomen in bijlage 3

Wat het contact tussen ons beiden voor me inhoudt is dat ik eens in de 3 weken een goede KAMERAAD heb met wie ik op kan trekken voor 1 uur. U ondersteunt me in m'n gehele behandeling hierbinnen zodat ik me prettig in m'n Nijf voel en respecteert me zoals ik ben. Ik kan met u echt even onder vier ogen zitten praten over dingen die u graag vertelt over hierbuiten. Zo verlies ik niet geheel het contact met de buitenwereld waar ik later ook weer deel van uit wil maken. ~~U~~ U kunt me daarbij dus ook bij helpen dat ik het niet helemaal alleen hoef te doen om later weer op eigen benen te staan. U kunt me hierop voorbereiden. Ik wil u hier heel hartelijk voor bedanken dat u me moed geeft om door te gaan in het leven en ik altijd op u kan terugvallen. Ik wens u het allerbeste met uw vrouw en dat u samen veel haare ouden kan worden. Dan ben ik ook gerust. Ik kijk er altijd naar uit dat ik u weer zie zodat ik er weer even tegenaan kan en het leven niet al te somber in zie.

Heel veel hartelijk groeten
VAN JE TBS-PATIENTE die je
mag begeleiden en het
allerbeste.

2. Ervaringen van hulpvragers en vrijwilligers

2.1 Inleiding

Wat ervaren de direct betrokkenen, (ex)gevangenen, Tbs-cliënten en familieleden, van de bezoeken door vrijwilligers van Gevangenzorg Nederland? En wat zeggen hulpvragers en vrijwilligers over de betekenis van hun onderlinge contact? In de relatie tussen de hulpvrager en de vrijwilliger verwachten we iets van deze waarde te kunnen zien. In het hier en nu, maar ook op langere termijn.

We presenteren de scores in omgekeerde volgorde. We beginnen bij kaartenset 3 (opbrengsten uitgedrukt in waarden) en redeneren terug naar kaartenset 2 (wat de vrijwilliger doet) en kaartenset 1 (wie de vrijwilliger is). Zo ontstaat een duidelijk idee over de waarde van de inzet bij de verschillende bezoekprogramma's en wordt zichtbaar wat de inzet vraagt van de vrijwilligers. En wat het vraagt van de begeleiders. Vervolgens beschrijven we de ingestuurde creatieve opdrachten die zijn uitgevoerd door de hulpvragers en de vrijwilligers.

Door de kaarten en de creatieve opdracht ontstaat al direct een andersoortig gesprek over het onderlinge contact: verrassend, ontroerend, verdiepend. De uitwisseling blijkt niet alleen een reflectie te zijn, maar ook een interventie die doorwerkt in de relatie tussen hulpvrager en vrijwilliger. Een van de maatschappelijk werkers schrijft:

De vrijwilligster (70) overwoog te stoppen met het bezoek: 'Wat moet zo'n oude vrouw bij hem'. Mede door het onderzoek kreeg ze weer moed om door te gaan. Ze merkte dat de hulpvrager het heel belangrijk vindt dat zij er is. En dat hij zijn hart kan luchten. Hij krijgt verder geen bezoek. Zij is de enige voor hem, waar hij naar uit kan kijken.

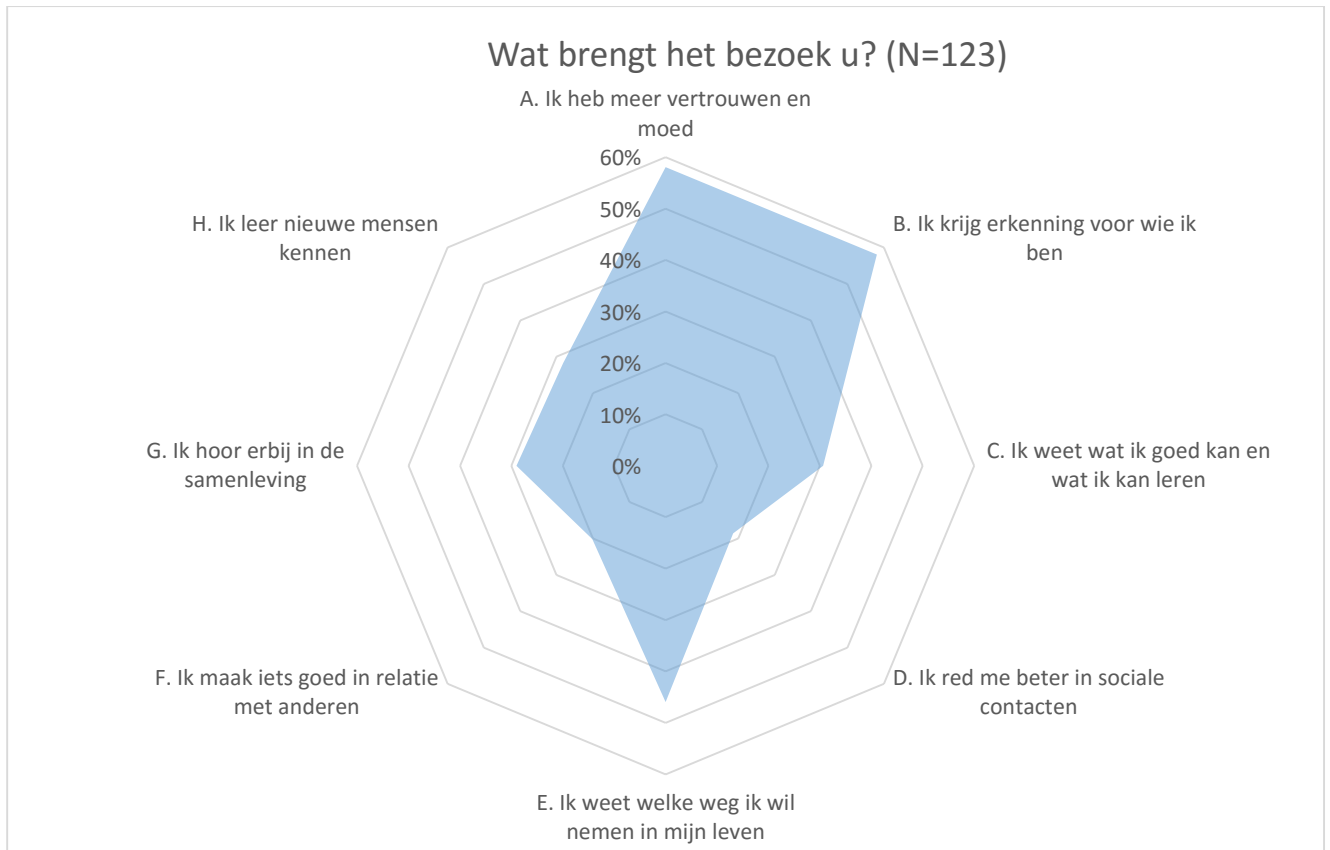


Schilderij van vrijwilligster Gevangenzorg¹⁰

¹⁰ De vrijwilligster schreef een korte toelichting bij haar schilderij. Deze staat op pagina 65.

2.2 Wat het bezoek brengt

De vraag 'Wat brengt het bezoek u?' gaat over dat wat de vrijwilliger helpt te realiseren in het leven van de hulpvrager. Het zijn in die zin de opbrengsten. Je kunt het ook *goederen* noemen: wat van waarde is voor de hulpvrager in zijn specifieke situatie. De plaatjes op de kaarten illustreren dit in de vorm van objecten. Er zijn acht kaarten met opbrengsten (A t/m H). De hulpvrager kiest de drie kaarten die voor hem het meest herkenbaar zijn en geeft daarbij een volgorde aan (top 3).

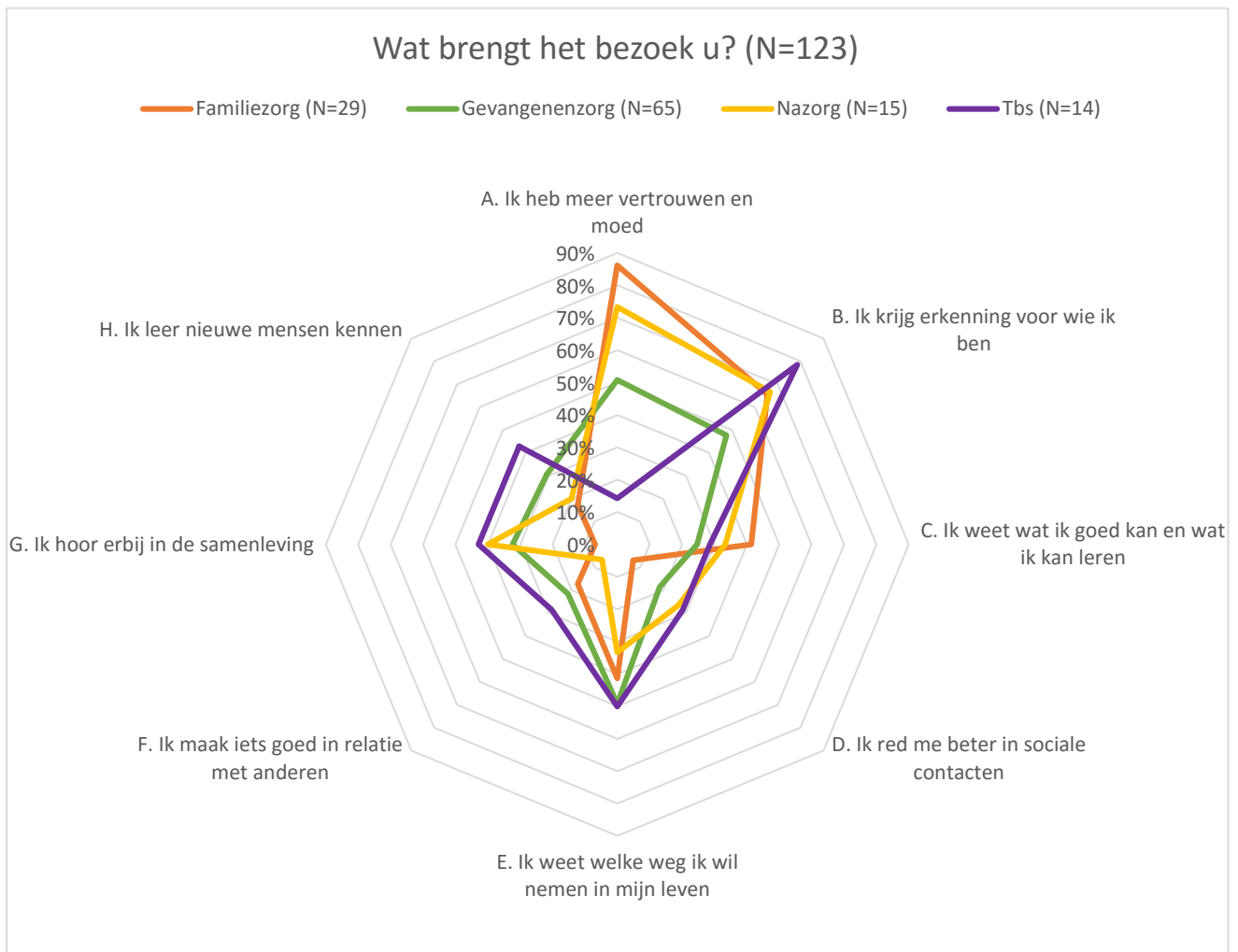


Figuur 3 Opbrengsten, totaalscore

Figuur 3 laat het percentage hulpvragers zien dat één van de opbrengsten opgenomen heeft in zijn top 3. De gemiddelde top 3 bestaat uit de kaarten:

1. A: Ik heb meer vertrouwen en moed (58%)
2. B: Ik krijg erkenning voor wie ik ben (58%)
3. E: Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven (46%)

Het laagst scoren de kaarten D (Ik red me beter in sociale contacten) (19%) en F (Ik maak iets goed in relatie met anderen) (20%).



Figuur 4 Opbrengsten, per bezoekprogramma

Figuur 4 toont de score van de opbrengsten per bezoekprogramma.

De score van het programma Gevangenezorg komt overeen met het patroon van figuur 3.

Gevangenezorg vormt ook de helft van de totale onderzoeksgroep.

In vergelijking tussen de programma's valt op dat de patronen van Nazorg en Familiezorg het meest op elkaar lijken. Uitzondering vormt kaart G (Ik hoor erbij in de samenleving) die er bij Nazorg duidelijk uitspringt. Opmerkelijk is dat deze kaart relatief laag scoort bij Familiezorg.

Maar het meest opvallend is het afwijkende patroon van Tbs in vergelijking met de overige programma's. Aan kop in de top 3 van opbrengsten van Tbs staat B met bijna 80% (Ik krijg erkenning voor wie ik ben). Bij Gevangenezorg, Familiezorg en Nazorg staat A (Ik heb meer vertrouwen en moed) op de eerste plaats. Bij Tbs staat deze kaart helemaal onderaan op nummer 8.

2.3 Wat de vrijwilliger doet

De vraag 'Wat doet de vrijwilliger voor u?' gaat over de activiteiten die de vrijwilliger voor en met de hulpvrager onderneemt. Activiteiten zijn de bezigheden en gedragingen van de vrijwilliger tijdens het bezoek. De plaatjes op de kaarten laten daarom allerlei handen zien. Er zijn tien kaarten met activiteiten (A t/m J). De hulpvrager kiest de drie kaarten die voor hem het meest herkenbaar zijn.



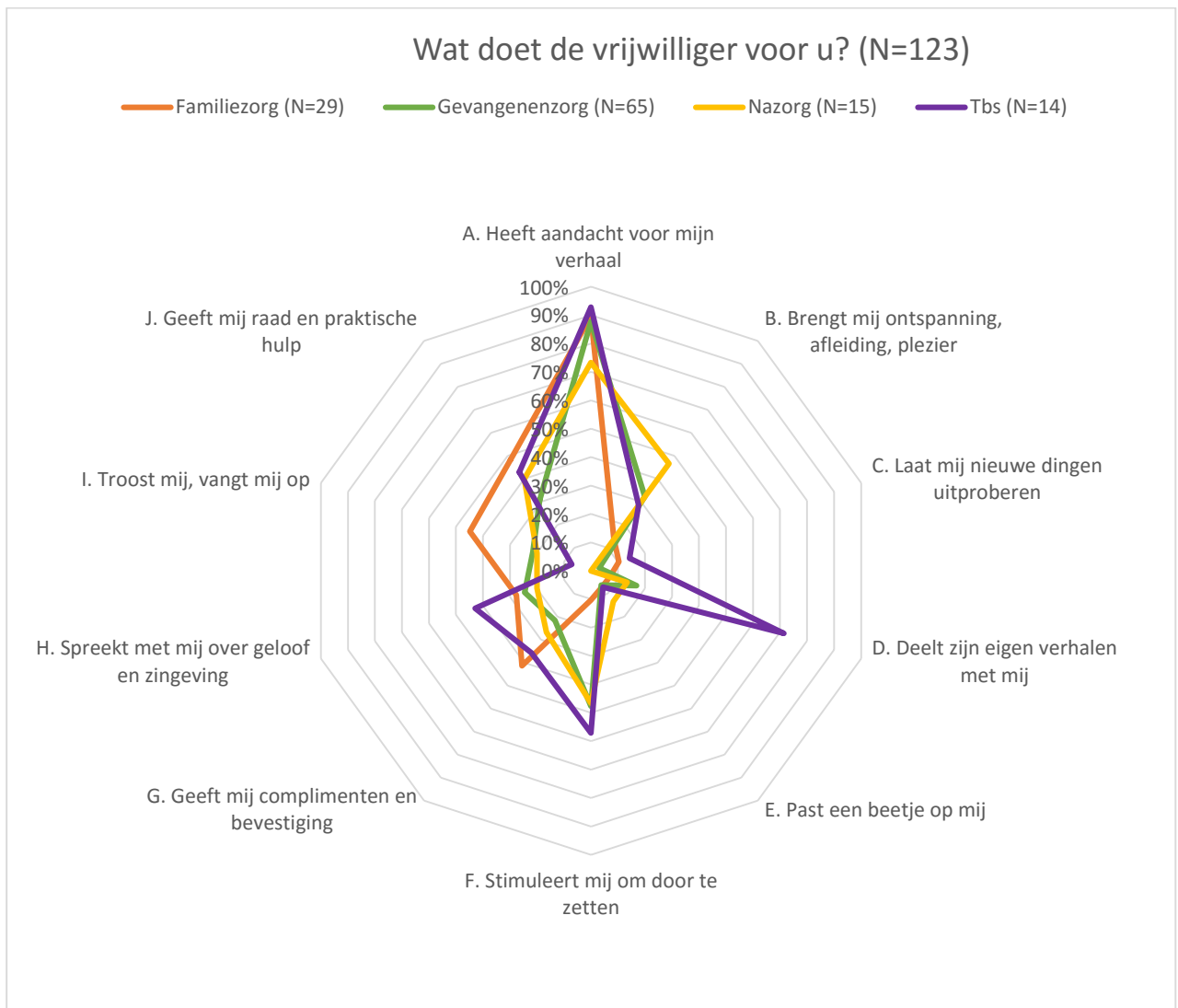
Figuur 5 Activiteiten, totaalscore

Figuur 5 laat zien welk percentage van de respondenten een van de activiteiten opgenomen heeft in zijn top 3. De top 3 van activiteiten bestaat uit de kaarten:

1. A: Heeft aandacht voor mijn verhaal (87%)
2. F: Stimuleert mij om door te zetten (40%)
3. J: Geeft mij raad en praktische hulp (37%)

Het laagst scoren de kaarten C (Laat mij nieuwe dingen uitproberen) en E (Past een beetje op mij) met respectievelijk 6% en 7%.

,



Figuur 6 Activiteiten, per bezoekprogramma

Figuur 6 toont de score van de activiteiten per bezoekprogramma.

Kaart A (Heeft aandacht voor mijn verhaal) steekt er met kop en schouders bovenuit. Bij Tbs scoort deze activiteit zelfs 93%.

De grootste verschillen ten opzichte van elkaar zijn te vinden bij Tbs en Familiezorg.

Zo is er een uitschieter bij Tbs: D (Deelt zijn eigen verhalen met mij). Deze activiteit staat met 71 % op de tweede plaats in de top 3 van Tbs. In de andere programma's is dit een kleine 10 %.

Met 43 % scoort H (Spreekt met mij over geloof en zingeving) eveneens bovengemiddeld hoog.

Onderaan de lijst van Tbs staan met 7% E (Past een beetje op mij) en I (Troost mij, vangt mij op).

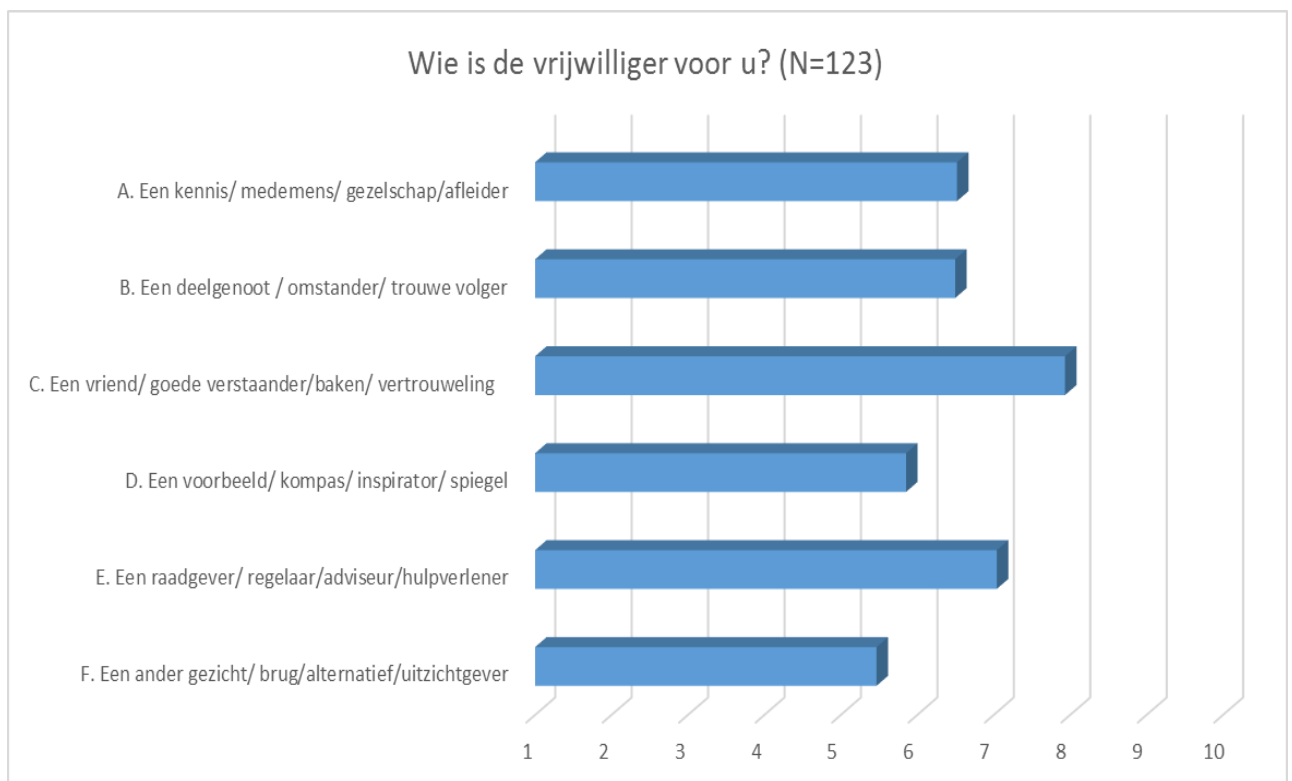
Bij Familiezorg valt op dat troost, raad en praktische hulp (kaarten I en J) heel herkenbare activiteiten zijn. Opvallend is dat F (Stimuleert mij om door te zetten) bij Familiezorg erg laag scoort: 10 %. In de drie andere programma's is dit item nu juist opgenomen in de top 3.

Bij Nazorg staat B (Brengt mij ontspanning, afleiding, plezier) met 47% op een tweede plek. In vergelijking met de andere programma's is dit hoog (gemiddelde score is 29%).

2.4 Wie de vrijwilliger is

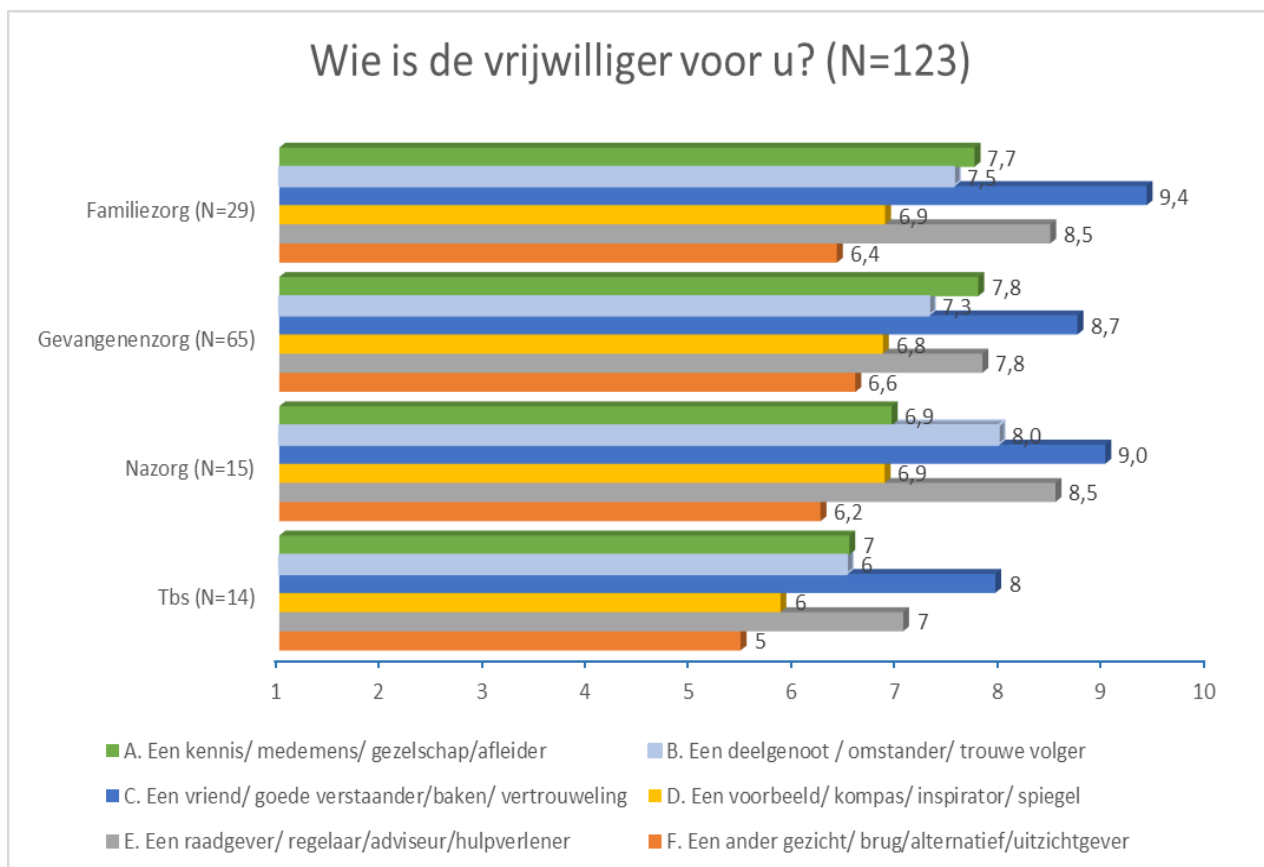
De vraag 'Wie is de vrijwilliger voor u?' gaat over de rollen die de vrijwilliger voor de hulpvrager vervult. Het zijn rollen die voor hem zijn vrijwilliger typeren. De plaatjes op de kaarten laten allerlei personen zien. Er zijn zes kaarten waarop de verschillende rollen staan (A t/m F).

Aan de hulpvragers is gevraagd om de zes rollen te rangschikken van heel belangrijk (1) naar minst belangrijk (6). Verwerkt naar een 10 puntsschaal geeft dat het volgende beeld.



Figuur 7, Rollen vrijwilliger, totaalscore

In figuur 7 is te zien dat alle rollen van de vrijwilliger herkend worden. De meest typerende rol is die van de vriend (C), gevolgd door de raadgever (E). De overige rollen ontlopen elkaar maar weinig. Het laagst scoort het andere gezicht (F).



Figuur 8 Rollen vrijwilliger, per bezoekprogramma

Figuur 8 toont de score van de rollen per bezoekprogramma. De rollen van een vriend en een raadgever staan in alle bezoekprogramma's op respectievelijk de eerste en tweede plaats. Bij Familiezorg en Nazorg is de keuze voor de vrijwilliger als vriend het meest gemaakt.

De grootste variatie is te vinden bij de rol van deelgenoot, die bij Familiezorg en Tbs de derde plek inneemt. Bij Gevangenzorg en Nazorg staat de kennis op de derde plaats.

Een raadgever scoort relatief hoog voor de hulpvragers die buiten de gevangenis en de kliniek verblijven; bij Familiezorg en Nazorg.

Het laagste scoort de rol een ander gezicht (het gezicht naar buiten) binnen de Tbs-kliniek.

2.5 Samengevat resultaat kaartensets

Als we de gegevens van 2.2, 2.3 en 2.4 samenvakken dan ontstaat het volgende beeld:

De vrijwilliger:	Wat brengt hij u?	Wat doet hij voor u?	Wie is hij voor u?
1e lijn	Ik krijg erkenning voor wie ik ben (1)	Heeft aandacht voor mijn verhaal (1)	Vriend, goede verstaander, baken, vertrouweling (1)
2e lijn	Ik heb meer vertrouwen en moed (1)	Stimuleert mij om door te zetten (2)	Kennis, medemens, gezelschap, afleider (3)
3e lijn	Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven (3)	Geeft mij raad en praktische hulp (3)	Raadgever, regelaar, adviseur, hulpverlener (2)

Figuur 9 Resultaat score kaartensets

Figuur 9 laat de lijnen zien die je kunt trekken tussen wat de vrijwilliger realiseert in het leven van de hulpvrager (kolom 1: wat hij brengt); wat de inzet vraagt van de vrijwilliger (kolom 2: wat hij doet) en welke rol hij vervult voor de hulpvrager (kolom 3: wie hij is).

In de top 3 van de hulpvragers is 'erkenning krijgen voor wie ik ben' de belangrijkste waarde van het vrijwilligersbezoek. Voor de hulpvragers van alle vier bezoekprogramma's ontstaat deze erkenning door de aandacht die de hulpvrager krijgt voor zijn verhaal. De hulpvrager ervaart de vrijwilliger daarbij als een vriend.

De tweede lijn is een verbinding tussen 'meer vertrouwen en moed hebben' en door de vrijwilliger gestimuleerd worden om door te zetten. De vrijwilliger doet dit vanuit zijn rol als kennis.

De derde centrale lijn 'Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven' wordt bereikt door raad en praktische hulp van de vrijwilliger.

In de bezoekprogramma's zijn er in de tweede en derde lijn enkele opvallende verschillen:

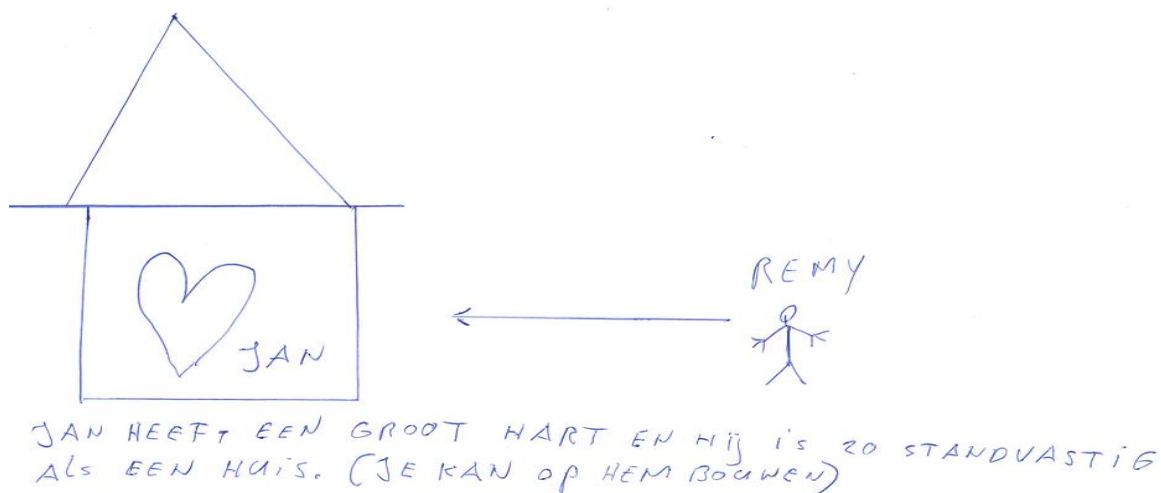
FZ	Ik heb meer vertrouwen en moed	Troost mij, vangt mij op	Raadgever
----	--------------------------------	--------------------------	-----------

Bij Familiezorg (FZ) is er een verbinding tussen 'Ik heb meer moed en vertrouwen' en de vrijwilliger 'troost mij, vangt mij op'. Ook complimenten en bevestiging waarderen zij vooral.

Familieleden geven juist een lage score aan de vrijwilliger die hen stimuleert om door te zetten.

Tbs	Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven	Deelt zijn eigen verhalen met mij	Raadgever
-----	--	-----------------------------------	-----------

Bij Tbs is er een verbinding tussen het 'delen van het eigen verhaal' (door de vrijwilliger met de hulpvrager) en het bieden van zicht op de weg die de hulpvrager wil nemen in zijn leven. Waar in de andere bezoekprogramma's dit zicht ontstaat door raad en praktische hulp, wordt dit bij de Tbs'ers bereikt wanneer de vrijwilliger zichzelf laat zien.



Tekening van hulpvrager Tbs

2.6 De waarde van het bezoek in beeld

Wat is voor de hulpvrager en de vrijwilliger waardevol aan hun contact? Deze vraag richt zich nadrukkelijk op de onderlinge relatie. We vroegen aan de hulpvrager en de vrijwilliger om onafhankelijk van elkaar tot uitdrukking te brengen wat voor hen de betekenis is van het contact. Een plaatje helpt om dit op een andere manier uit te drukken. Men was vrij om te maken wat men wilde.

We ontvingen 176 creatieve verwerkingen van hulpvragers en vrijwilligers. Zij maakten veel werk van de opdracht. Hulpvragers deden dat vaak met beperkte middelen. Bovendien was het een bijdrage die wel wat voeten in aarde had vanwege het heen en weer verzenden van de opdracht binnen een bepaalde tijd. De verwerkingen bestaan uit brieven, tekeningen, collages, foto's, gedichten, liedteksten en schilderijen. Naderhand spraken hulpvrager en vrijwilliger samen over de gemaakte plaatjes: Wat zien we, welke boodschap, wat valt op? Hiervan is een kort verslag gemaakt.

In de creatieve verwerkingen van zowel hulpvragers als vrijwilligers komt een aantal onderwerpen veelvuldig en in allerlei variaties terug. In onderstaande figuur (10) zijn de meest voorkomende onderwerpen gethematiseerd. Daarbij is vermeld hoe dit thema tot uitdrukking is gebracht en welke betekenis hieraan gegeven kan worden.

Wat is voor u waardevol aan het contact met de vrijwilliger/ hulpvrager? (N=176)		
Thema	Uitdrukking	Betekenis
Geloof	Tekeningen van vrijwilliger als engel. Symbolen als duif, kruis, gevouwen handen. Citaten uit Bijbelteksten, psalmen, eigen gebeden	Waarde van geloofsovertuiging van hulpvrager en vrijwilliger. Gedeeld kader Via de vrijwilliger ervaart de hulpvrager vergeving, vertrouwen.
Relatie	De verbinding uitgedrukt in vele vormen. Verhalen over wat men samen meemaakte. Tekeningen: samen aan tafel, armen om elkaar heen, verdriet en troost, een hart, een oorkonde, etc.	Het is bijzondere, particuliere aandacht. Hechting en de hunkering daarnaar Doorbreking van eenzaamheid Boodschappen over en weer: bevestiging van vriendschap. Dankbetuigingen
(Toe) vertrouwen	Woorden en tekeningen over geheimen, veiligheid, vrijheid en eerlijkheid	De vrijwilliger is te vertrouwen. Iemand bij wie men zich vrij kan uiten in omgeving waar men persoonlijke verhalen voor zich houdt omdat anderen je veroordelen of ermee op de loop gaan
Namen	Namen van vrijwilligers voluit geschreven en versierd. Voorzien van waardering. Hulpvragers ondertekenen met handtekening, voor en doopnaam, achternaam (en cel nummers)	Herkenbaar, persoonlijk. Als medemens de ander kennen Ondanks alles een naam hebben en dus iemand zijn
Licht	Tekeningen en teksten over zon en licht tegenover duisternis en donker. Ramen en deuren gaan open	Licht als symbool voor liefde en troost. Ook symbool voor wat van buiten meekomt, nieuwe mogelijkheden zien door het bezoek
Gelijkwaardig	Verhalen voor elkaar over het eigen leven. Een kaart van het gezin, een familiefoto. Plaatjes van overeenkomsten in opvattingen en achtergronden	Een gelijkwaardige gesprekspartner zijn. Ervaren wat je waard bent
Leren	Verhalen over wat er van elkaar geleerd is: dicht bij jezelf blijven, jezelf onder ogen durven zien, geduld in de bajes	Weerwoord, tegengas. Vrijwilliger brengt iets nieuws in en zet aan tot nadenken en overwegen
Ontspanning	Verhalen over vrolijke gebeurtenissen. Plaatjes van uitstapjes. Herinneringen en plannen voor later	Gezelligheid beleven bij elkaar. De bezoeken brengen afleiding van de dagelijkse sores. Plannen voor later geven zin en moed
Oogsten	Gulle uitdrukking van al het goede wat hulpvrager bereikt. Gevoelsreflecties over en weer. Hulpvragers verbeelden hoop op een beter leven. Niet radicaal: een brug, weg met uitzicht, zon achter tralies, een gepakte hand	Door reflectie op de waarde van het bezoek wordt de relatie zelf vormgegeven. Meer en beter weten wat de waarde is van wat men samen heeft. Belooftevol
Referenties	Brieven, gedichten, verklaringen door hulpvragers voor de organisatie met dankwoorden, met uitleg waarom iemand zo goed is. 'Reclame' maken in gevangenis. Pleidooi voor een vervolg	Boodschap aan de organisatie van dank en hoop dat men doorgaat met de bezoeken

Figuur 10 Thema's creatieve verwerkingen



Tekening hulpvrager Gevangenezorg

3. Toelichting bij de opbrengsten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk brengen we de opbrengsten samen en interpreteren we de waarde van het vrijwilligersbezoek. We doen dat aan de hand van de kaartensets (opbrengsten, activiteiten en rollen) onderverdeeld per bezoekprogramma. Hierbij maken we gebruik van de creatieve verwerkingen, de rapportages van de vrijwilligers en de interviewverslagen van de maatschappelijk werkers. De citaten zijn illustratieve uitspraken van hulpvragers (HV) en vrijwilligers (V) afkomstig uit dit materiaal.

Over het proces

Door de kaarten en de creatieve verwerking zijn verdiepende gesprekken ontstaan over het onderlinge contact. De plaatjes zijn voor de participanten duidelijk en aansprekend, de woorden herkenbaar en begrijpelijk. Het gesprek leidt tot nieuwe inzichten die zowel de hulpvrager als vrijwilliger verrassen en raken. De uitwisseling is zodoende niet alleen een reflectie, maar ook een interventie die doorwerkt in het contact tussen hulpvrager en vrijwilliger: *Hij kan niet altijd goed verwoorden wat hij vindt van ons contact, maar door de kaartjes te leggen, kan hij er woorden aan geven. Hij vond de creatieve verwerking heel erg mooi en begon te huilen toen ik het voorlas. Het bracht ons heel dicht bij elkaar. X heeft gevraagd of ik de brief naar zijn ouders wilde opsturen, zodat zij hem ook konden lezen. (V)*

Een maatschappelijk werker noteert: [Het verraste de vrijwilliger hoeveel het contact voor de hulpvrager betekent. Doordat de hulpvrager zich duidelijk heeft geuit over hoe waardevol het contact is en op welke fronten, denkt de vrijwilliger dat het contact fijner kan worden. Het geeft hem geduld voor als het soms intensiever is.](#)

3.2 Wat brengt het bezoek de hulpvrager?

Hulpvragers van Gevangenzorg, Familiezorg en Nazorg geven aan dat zij door het vrijwilligersbezoek ervaren dat zij meer vertrouwen en moed hebben gekregen. Voor Familiezorg is dit het allerbelangrijkste: [Voor het vervolg van het contact wil ik verder ontdekken wat me kan helpen om sociale contacten weer op te bouwen. Het leven heeft zoveel gedraaid om mijn gedetineerde zoon. \(HV\)](#)

De waarde die aan dit item wordt gegeven blijkt overigens ook uit het volgende citaat:

[Ik heb A \('Ik heb meer vertrouwen en moed'\) als laatste gedaan, want ik merk bij mezelf dat ik die moed en dat vertrouwen nog lang niet altijd heb. Pas als ik een baan heb en schuldenvrij ben, kan ik dit waarschijnlijk pas echt zeggen. \(HV\)](#)

Opvallend is dat Tbs-gestelden 'meer moed en vertrouwen' bijna helemaal niet selecteren. Zij geven dit de laagste score. Voor hen is de belangrijkste opbrengst van het vrijwilligersbezoek dat zij erkenning krijgen voor wie zij zijn: [In de gevangenis en de kliniek heeft hij veel tijd gehad om na te denken en hij geeft aan dat zijn gedachten veranderd zijn. Mijn bezoeken waren belangrijk omdat hij kon praten over wat hem bezighield. Dit gaf hem bevestiging waardoor hij beter wist wat hij wilde. \(V\)](#)

Ook in de andere bezoekprogramma's is 'erkenning krijgen' een van de meest belangrijke waarden van het bezoek volgens de hulpvragers. Het is de ervaring dat je er als mens toe doet. Dat is een basale ervaring voor het kunnen opbouwen of versterken van de eigen identiteit. Identiteit is in feite de graadmeter voor iemands (toekomstige) rol in de samenleving. De relatie met de vrijwilliger is in dit geval het kader waarbinnen de identiteit zich kan vormen.

De oogst van erkenning is misschien wel wederkerigheid: [Ik hoop dat u samen met uw vrouw oud mag worden. Dan ben ik ook gerust. \(HV\)](#)

[Toen mijn zus ernstig ziek werd en overleed, leefde ze echt mee. Het was dan het eerste waar ze naar vroeg. \(V\)](#)

Direct na 'erkenning' en 'meer moed en vertrouwen' staat de opbrengst 'Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven'. Ook in de tekeningen en plaatjes wordt er veel gezinspeeld op dit thema. Een weg door een tuin, een richtingwijzer, een open raam met licht erachter:

[Hij vertelde dat hij meer vertrouwen heeft gekregen. Het gevoel er niet alleen voor te staan. In de gevangenis heeft hij veel tijd gehad om na te denken. De bezoeken waren belangrijk omdat hij kon praten over wat hem bezighield. Daardoor wist hij nog beter wat hij wilde. \(V\)](#)

Het valt op dat hulpvragers in Tbs hoger dan bij de andere programma's scoren op: 'Ik hoor erbij in de samenleving'. Een reden is dat de vrijwilliger een van de weinigen is die vanuit de samenleving bij hen binnenkomt: [Hij geeft aan dat bezoek van buiten hem het gevoel gaf niet helemaal afgeschermd te zijn van de buitenwereld. \(V\)](#)

Hij zegt: Ik hoor er weer bij. Na de misdaad heeft de volledige (kerkelijke) vrienden en kennissenkring (enkele honderden op huwelijksreceptie) zich afgekeerd van hem of niets meer laten horen. Daarom ervaart hij de nieuwe contacten via Gevangenzorg als zeer waardevol en duurzaam. (V)

3.3 Wat doet de vrijwilliger voor de hulpvrager?

Het allerbelangrijkste wat de vrijwilliger kan doen is aandacht hebben voor het verhaal van de hulpvrager. Het klinkt zo vanzelfsprekend en eenvoudig. Maar we zien dat deze aandacht kan leiden tot moed, vertrouwen en erkenning (figuur 4). Dat is nogal wat. In presentietermen¹¹ 'biedt aandacht de kiem van een relatie en daaruit zal een mens opstaan'. Aandacht voor iemand hebben lijkt simpel, maar is best ingewikkeld. Bijvoorbeeld omdat het gericht, maar ook losjes moet zijn. Je komt op bezoek, maar weet vaak nog niet wat je samen gaat doen en wat die dag jouw speciale aandacht vraagt. We horen bovendien van vrijwilligers dat echte aandacht lastig is doordat de ondersteuning gegeven wordt aan mensen die schuldig zijn aan een misdrijf: *Je hebt de neiging om mensen in een categorie te plaatsen. 'Hij zegt wel dat hij onschuldig is, maar ik weet het zo net nog niet'.* (V)

Een vrijwilliger benadrukt in dit verband dat het belangrijk is om de mening van de ander 'met een zekere verbazing' aan te horen, dat voorkomt vooringenomenheid. Deze houding is wezenlijk om aandacht en begrip te kunnen geven.

Bij Tbs lijkt er een direct verband te bestaan tussen aandacht hebben voor het verhaal van de ander én als vrijwilliger je eigen verhaal inbrengen. Aandacht geven gaat gelijk op met je openen. In Tbs is deze wederkerigheid in het contact van zeer grote waarde, in vergelijking met de andere programma's: *De vrijwilliger luistert niet alleen, maar hij vertelt ook wat hij heeft meemaakt.* (HV) De raadgever is voor de Tbs-gestelde iemand die laat zien wie hij zelf is. Het lijkt daarbij te gaan over vertrouwen: Ik vertel mijn verhaal en jij het jouwe. In Tbs, met maar weinig uitzichtsmogelijkheden, kan een vrijwilliger blijkbaar op deze wijze de hulpvrager toch enig perspectief bieden.

In de Tbs-kliniek is op basis van de kaarten (Spreekt met mij over geloof en zingeving) de behoefte aan gesprekken over geloof en zingeving het grootst in relatie tot de andere bezoekprogramma's. Deze gesprekken, het zijn ook gebeden en Bijbellezingen, worden vaak aangehaald in de reflecties. Een vrijwilliger zegt dat de hulpvrager elke keer om een Bijbeltekst vraagt en die lezen ze dan. Kijken we naar de creatieve verwerkingen dan valt op dat in bijna de helft van alle bijdragen (vanuit de vier programma's) een relatie wordt gelegd met iemands geloofsbeleving. Veel tekeningen en teksten van vrijwilligers en hulpvragers symboliseren de betekenis van het geloof. Het geloof in God is voor hulpvragers een bron van troost en vergeving: *Eerst hield ik dingen achter. Dat gaf me een angstig leven en een schuldgevoel. Ik dacht ze kunnen me elk moment oppakken. Ik had geen dag rust. Nu heb ik het de Heer verteld en aan wie er nu met me bidt.*

Onze vrijwilligster ging voor in gebed voor ons allemaal. Niemand werd vergeten ook niet de advocaat (HV)

Vrijwilligers zijn voor veel hulpvragers de verpersoonlijking van hun geloof. Een vrijwilliger schrijft in haar bezoekverslag: *Hij zegt dat ik met hem praat over geloof, persoonlijk vind ik dat we dat weinig doen maar waarschijnlijk vertegenwoordig ik dit in zijn ogen.* (V)

¹¹ Andries Baart beschrijft hoe aandacht in de wetenschap, politiek en zorg aan banden wordt gelegd door richtlijnen, methodieken en protocollen: *Aandacht, etudes in presentie*, Lemma, 2005

In de bezoekprogramma's lijkt er een relatie te bestaan tussen de eerdergenoemde 'aandacht voor het eigen verhaal' en meer sturende activiteiten om hulpvragers te stimuleren en te adviseren. Het is opvallend dat bij Familiezorg juist weinig tot geen behoefte is aan stimulans om door te zetten. De partners en ouders van gedetineerden vertellen dat zij vooral baat hebben bij troost en bevestiging. Deze vrijwilliger is iemand die de familieleden met trouwe aandacht volgt in hun, vaak heimelijke, verwerkingsproces: [Niemand, maar dan ook niemand mag het weten. Alleen de vrijwilligster van gevangenzorg. Die kent ons geheim. \(HV\)](#)

De vrijwilliger die afleiding en ontspanning en plezier brengt scoort bijzonder hoog bij het programma Nazorg. Het is de vraag wat daarvoor de reden is. We weten dat de relatie tussen hulpvragers en vrijwilligers doorloopt vanuit Gevangenzorg in Nazorg. Je kunt veronderstellen dat men elkaar inmiddels vrij goed kent, wat een ontspannen contact kan bevorderen. De situatie is natuurlijk ook van invloed; de hulpvragers zijn uit detentie en bezig met nieuwe plannen en mogelijkheden in zijn leven. Een situatie van opbouw waar de vrijwilliger, die ook de slechtere tijd meemaakte, getuige van is: [Hij heeft me zijn huis laten zien en zijn kamer. Toen we weer teruggingen stelde hij mij voor aan de medewerker die achter de balie stond. Hij vertelde dat ik van Gevangenzorg Nederland was en dat ik hem al die tijd gesteund had. \(V\)](#)

De activiteiten van de vrijwilligers moeten worden gezien in een proces. Wat de vrijwilliger doet en wat dit de hulpvragers brengt is niet scherp te onderscheiden. Het een kan leiden tot het ander. Bijvoorbeeld: [Ik heb iets gedaan waar ik niet trots op ben. Ik heb er ontzettend veel spijt van. Dan is het fijn om daar met iemand van jullie over te praten. \(HV\)](#)

Dit citaat gaat over een activiteit (samen praten) maar het gaat ook over een opbrengst: het begin van herstel in het leven van de hulpvragers. De hulpvragers hebben spijt en de vrijwilliger biedt hem de gelegenheid om zijn spijt te betuigen. Spijt is pas spijt als je die mag uiten, lijkt de boodschap. Het gesprek over het delict geeft opluchting en kan de opmaat zijn voor een volgende stap in het herstel van iemands identiteit en sociale relaties.

Ook de volgende uitspraak van een hulpvragers laat zien hoe een activiteit (Geeft mij complimenten en bevestiging) kan doorwerken in het herstel van iemands identiteit: [De vrijwilliger geeft mij complimenten. Als mijn moeder vroeger zei dat ik er goed uitzag, aardig was, intelligent was, stak ik mijn middelvinger omhoog. Want haar compliment betekende minder dan niets. Tuurlijk vindt een moeder haar eigen kind het leukste, mooiste en beste wat er bestaat. Dus dat voegde voor mij niets toe. Bovendien was het in mijn gedachten ook niet waar. Ik verdiende het niet om een compliment te krijgen. Tegenwoordig begin ik er steeds meer aan te wennen dat ik ook goede kanten heb. Dat is toch een mooie ontwikkeling! \(HV\).](#)

Wat deze hulpvragers tegelijk ook zegt is dat het pas wat voorstelt als je het zelf verdient. En dat moet iemand zien. In dit geval de vrijwilliger.

3.4 Wie is de vrijwilliger voor de hulpvragers?

De hulpvragers zijn bijzonder eensgezind over de rollen die de vrijwilliger voor hen vervult. In alle bezoekprogramma's staat de rol van 'vriend' op de eerste plaats. En 'raadgever' op de tweede plaats. Hierna ontstaan er enkele kleine verschillen tussen de bezoekprogramma's. Gevangenzorg en Nazorg volgen nagenoeg dezelfde volgorde: 'kennis', 'deelgenoot', 'voorbeeld', 'ander gezicht'. Bij Familiezorg en Tbs scoort met name de rol van 'kennis' lager.

In Familiezorg en Nazorg, met hulpvragers die buiten de gevangenis verblijven, is de rol van 'raadgever' het hoogst gewaardeerd in vergelijking met Gevangenzorg en Tbs. De hulpvragers geven in hun reflecties aan de zes rollen allerlei woorden en betekenissen. Zoals:

Een kennis: Hij zet mij neer als gesprekspartner. Een rol waar ik me prettig bij voel. Niet van: o, daar heb je de vrijwilliger die mij helpt, die voor mij komt zodat hij zichzelf kan wegzetten als klein en afhankelijk. En ook niet dat hij mij wegzet in een rol als 'slaafje', iemand die vooral makkelijk is omdat hij dingen voor je doet. Juist die gelijkwaardige positie maakt het contact zo waardevol. (V)

Een deelgenoot: Overal waar ik ook vastzat kwam hij mij opzoeken, terwijl ik elke keer dacht hij heeft de hoop opgegeven voor mij. En dat zou ik dan ook begrijpen. (HV)

Maar ook: De 'deelgenootkaart' werd door hem omgedraaid want die is niet, nooit van toepassing. Ik met mijn leven dat 'op orde is' ben volgens hem geen deelgenoot! (V)

Een vriend: Sinds ik in detentie verblijf kon ik met niemand over mijn problemen praten. Niet met mijn familie en ook niet met psychologen of psychiaters of gevangenismedewerkers. Ik heb 4,5 jaar volgehouden totdat ik voelde dat ik bijna ontplofte en iemand nodig had die naar me luisterde. (HV)

Een voorbeeld: Zij is mijn visite dus voor haar blijf ik het huis schoonhouden. (HV)
Door het contact met de vrijwilliger wil ik graag oefenen om ook anderen weer meer te gaan vertrouwen. (HV)

Een raadgever: Vanaf het begin heb ik hem gestimuleerd, zei hij en dat is altijd zo gebleven. (V)

Een ander gezicht: Hij wist niet zo goed wat hij er mee aan moest, toen ik benoemde dat ik ook veel van hem leer en ontvang. Maar dat is echt zo en dat wil ik hem ook meegeven en laten zien. (V)

'Ik weet welke weg ik wil nemen' is voor hulpvragers een belangrijke opbrengst van het vrijwilligersbezoek. Opvallend is dat de vrijwilligersrol die dit item expliciet verwoordt (het andere gezicht, de brug, de uitzichtgever) het laagste scoort bij alle programma's. De vrijwilliger die deze opbrengst wel helpt te realiseren is iemand die raad en praktische hulp geeft. Mogelijk is iemand 'uitzicht geven' te vrijblijvend en onvoldoende richtinggevend.

We horen van hulpvragers dat de rollen van de vrijwilliger over de tijd veranderen. Het contact is wel iets anders geworden. Eerst hadden we het vooral over de rechtszaak en over wat er gebeurd was. Maar nu is alles uit mijn leven bijna besproken. (HV)

In het begin was ik (vrijwilliger) vooral een deelgenoot voor haar. Haar wereld draaide om haar echtgenoot en kind, en toen kwam de vrijwilliger die aandacht voor haar had. 'Een ander gezicht' die haar uit haar 'cocon' haalde.

Zijn rol voor de toekomst is een vriend op nummer 1. Hij hoopt later met mij op het terras te kunnen genieten van een colaatje. (V)

3.5 De verbeelding van de bezoekerrelatie

De uitwerking van de creatieve opdracht blijkt een belangrijke aanvulling te zijn op de scores met de kaarten. Zowel in vorm als in betekenis. De uitwisseling leidt tot meer inzicht (we citeren uit de verslagen van de vrijwilligers):

Voor ons was het verrassend om tot de ontdekking te komen dat we eigenlijk allebei dezelfde creatieve verwerking van de opdracht hadden maar op een andere manier. De boodschap van en aan elkaar was vrijwel hetzelfde. We hebben geconstateerd dat het goed mogelijk was geweest dat we vriendinnen waren geworden als we in een andere context elkaar hadden leren kennen. Wie weet wat de toekomst nog brengt op dit gebied. (V)

Het deed wel wat met me, zijn tekening 'meer dan vriendschap alleen'. Het zegt dat ik blijkbaar veel voor hem betekent. En dat wist ik ergens ook wel, want daar spreken we ook wel over, maar dat hij dat nu zo getekend had, dat komt wel binnen. (V)



De oogst zelf is bijzonder, ontroerend en kleurrijk. Er is geschilderd en met pen getekend: een vlinder voor aan de muur in de cel, een zelfportret, een schilderij van de vrijwilliger gemaakt door de hulpvrager. Het zijn verbeeldingen van de bezoeken zelf: samen aan een tafel, aan de koffie, praten over van alles. We zien de omgeving waarin het bezoek plaatsvindt: de gevangenis, de ruimte met tralies, maar ook in de HEMA met een taartje. Er zijn verhalen en gedichten over het verloop van het onderlinge contact: hoe schaamte en schroom overwonnen zijn, opluchting en het gegroeide vertrouwen, de hechte verstandhouding, de dank, de liefde. Veel plaatjes tonen de ontwikkelingen in iemands leven, ups en downs, een woestijn, een bergbeklimming, de rechtszitting, de verhuizing. Er zijn tekeningen en teksten over de waarde van het geloof voor beide, boeddha en God, bidden en zegen, de vrijwilliger als 'geschenk uit de hemel'. En we zien plannen voor later: samen naar de Apenheul, een terrasje pakken, op bezoek gaan bij elkaar.

De tien thema's die oplichtten uit het materiaal (figuur 10) zijn een belangrijke aanvulling op de kaarten omdat ze de waarde van het bezoek op verschillende punten accentueren.

Zo hebben veel hulpvragers en vrijwilligers de opdracht als een mogelijkheid aangegrepen om te vertellen wat de ander voor hem betekent en wat er samen is bereikt. Er zijn veel complimenten en dankbetuigingen. We krijgen een inkijkje in een relatie die kennelijk ook als heel persoonlijk wordt beleefd en gewaardeerd. En er is blijkbaar behoefte om dit uitgebreid en zorgvuldig vast te leggen.

In het creatieve materiaal komt de betekenis van het geloof veel nadrukkelijker aan de orde dan in het vooronderzoek. Er is weliswaar een formele vraag opgenomen naar geloof en zingeving in kaartenset 2 (H). Maar in de vorm van expressie wordt dit heel krachtig uitgedrukt. Het, vaak gedeelde, geloofskader waarbinnen de relatie tussen hulpvrager en vrijwilliger zich ontwikkelt motiveert en inspireert de deelnemers zeer. Voor veel hulpvragers is de vrijwilliger de personificatie van een goed mens, iemand waar je op kunt vertrouwen omdat zijn bezoek voortkomt uit zijn eigen levensovertuiging. De vrijwilliger is ook iemand waarbij je je hart kunt/wilt luchten, over je delict bijvoorbeeld, omdat de vrijwilliger in vergeving gelooft. De tekeningen en gedichten staan er vol van. De vrijwilliger laat zien dat in het bezoekwerk veel voldoening is te vinden omdat een beroep gedaan wordt op de eigen levens- en geloofsvragen. Sommige vrijwilligers hebben hun antwoorden klaar. Maar de meesten laten in hun creatieve opdracht iets van een gezamenlijke zoektocht zien. Hun levensovertuiging helpt veel vrijwilligers om zich te bepalen bij de bedoeling van het bezoek.

Een ander aspect dat in de creatieve verwerking duidelijk naar voren komt is 'veiligheid'. Hulpvragers refereren daarbij aan veiligheid als een waarde. Het houdt in dat je veilig bent bij de vrijwilliger; je voelt je er vrij, je verhaal is er veilig, je kunt er je geheimen delen: [Ik kan ff dat masker afdoen \(HV\)](#). We lezen in brieven en gedichten hoe belangrijk het in dit verband is dat de vrijwilliger onafhankelijk is. De vrijwilliger is geen medegevangene, geen gevangenismedewerker, geen familie: [Zij vindt het fijn dat ze alles tegen mij kan zeggen, zonder dat het verder komt. Dat is met medegevangenen toch lastig. Het gebeurde haar een paar weken geleden weer dat ze dacht met iemand een klik te hebben en toen haar persoonlijke dingen vertelde. Dat bleek toch weer doorverteld te zijn. \(V\)](#) [Hij geeft aan dat hij zich veilig voelt om problemen van vroeger te vertellen. Hij voelt zich vrij om de dingen te vertellen die hij meemaakt. \(V\)](#)

[Hij zei: Je kijkt altijd op een bepaalde manier waardoor ik weet dat mijn verhaal bij jou binnen is en dat je iets gaat zeggen. Ik zei: ik oordeel je niet, maar kan soms wel scherp zijn, het is niet altijd gemakkelijk wat ik zeg. Hij glimlachte: 'Ja, dat is zo, maar juist daarom voel ik me veilig bij jou'. \(V\)](#)

We zien hier kenmerken die passen bij de rol van vriend/vertrouwing. Maar deze kenmerken zijn in de kaarten niet expliciet vermeld bij activiteiten en opbrengsten van het bezoek. Op grond van de creatieve verwerkingen is de vrijwilliger iemand aan wie je je kunt toevertrouwen omdat hij eerlijkheid en veiligheid biedt.

ik kijk altijd met veel plezier uit naar het bezoek van Volker
op die momenten weet ik dat ik gewoon VRIJ over alles kan
praten, zelfs over dingen die ik niet met mijn familie bespreek,
waarbij soms weer word niet word geschuld.
maar het is dan wel zo dat ik opgelucht terug naar
mijn CEL ga dus daarom is het altijd in feest als hij komt
en hij ook dingen meegeeft om over na te denken.
THANKS

Uit brief van hulpvrager Gevangenzorg

Carla, ik zag je
groeï in openheid.
Bedankt voor je
vertrouwen!



Bijdrage vrijwilliger Familiezorg

Het is en blijft pijn doen als je zoon herhaaldelijk in detentie zit voor ernstige delicten en wennen doet het nooit.

Daarom is het zo fijn om met Reina te praten, ik zal nooit de eerste keer vergeten toen ze bij ons kwam en mijn zoon voor een heel ernstig zedendelict was gearresteerd en mijn gevoel was toen, ik wil nooit meer iets met hem te maken hebben, ik houd nu echt niet meer van hem. Reina's woorden waren toen ook hij is een kind van God en er mag ondanks alles van hem gehouden worden, ik brak toen en heb verschrikkelijk gehuild, wat ik na het ernstige delict nog niet had gedaan.

Uit brief van hulpvrager Familiezorg

3.6 Conclusies

Door de kaarten en de creatieve verwerking zijn verdiepende gesprekken ontstaan over het onderlinge contact. In alle bezoekprogramma's is 'erkenning krijgen' een van de meest belangrijke waarden van het bezoek volgens de hulpvragers. Bij Tbs is het de hoogste score. Het gaat over de ervaring dat je er als mens toe doet. Dat is een basale ervaring voor het kunnen opbouwen of versterken van de eigen identiteit. Hulpvragers van Gevangenzorg, Familiezorg en Nazorg geven aan dat zij door het vrijwilligersbezoek ervaren dat zij meer vertrouwen en moed hebben gekregen. Voor Familiezorg is dit de allerbelangrijkste opbrengst. Opvallend is dat Tbs-gestelden 'meer moed en vertrouwen' juist de laagste score geven.

De activiteiten van de vrijwilligers moeten worden gezien in een proces. Wat de vrijwilliger doet en wat dit de hulpvrager brengt is niet scherp te onderscheiden. Het een kan leiden tot het ander. Het allerbelangrijkste wat de vrijwilliger kan doen is aandacht hebben voor het verhaal van de hulpvrager. Bij Tbs lijkt er overigens wel een verband te bestaan tussen aandacht voor het verhaal van de ander en als vrijwilliger je eigen verhaal inbrengen: de vrijwilliger is voor de Tbs-gestelde iemand die laat zien wie hij zelf is.

In Tbs zijn de deelnemende hulpvragers niet op zoek naar ontspanning, afleiding of troost. Maar wel naar een gesprek over geloof en zingeving.

De partners en ouders van gedetineerden in Familiezorg vertellen dat zij vooral baat hebben bij troost en bevestiging. De vrijwilliger is hier iemand die de familieleden met trouwe aandacht volgt in hun, vaak heimelijke, verwerkingsproces.

De vrijwilliger die afleiding, ontspanning en plezier brengt scoort bijzonder hoog bij het programma Nazorg.

De vrijwilligers vervullen meerdere rollen in relatie tot de hulpvragers. Ook veranderen de rollen van vrijwilligers gedurende het traject. De raadgever is bijvoorbeeld de ingang voor de vriend omdat er door het geven van raad een vertrouwensband is ontstaan. Maar in alle bezoekprogramma's staat de rol van 'vriend' stevast op de eerste plaats. En 'raadgever' op de tweede plaats. In Familiezorg en Nazorg, met hulpvragers die buiten de gevangenis verblijven, is de rol van 'raadgever' hooggewaardeerd in vergelijking met Gevangenzorg en Tbs. Het geeft aan dat de rollen in de verschillende programma's steeds weer geduid moeten worden: wie kan ik voor je zijn?

De expressie blijkt voor vrijwilliger en hulpvrager een zeer geschikte vorm te zijn om elkaar te laten zien wat goed doet en wat waardevol is. De creatieve verwerkingen brengen tien thema's in beeld waarin de waarde van het vrijwilligersbezoek is uitgedrukt.

Enkele waarde geladen items komen bijzonder sterk naar voren: ontmoeting, geloof en zingeving en veiligheid.

Gevangenis is zwaar
De deur die sluit
Doet mij beseffen
Mik zie de wereld door een ruit

Soms vernederend
Soms gekrenkt
Soms krijg ik niet
Wat iemand mij schenkt

Maar wat er ook gebeurd
Wat ze ook trachten
iets pakken ze mij nooit af
Dat zijn mijn gedachten

Gedachten die ik deed
Met een vrijwilliger op bezoek
Het is een God's regen
Mik durf te zijn, een open boek

Het is zo belangrijke
Die aandacht en vertrouwen
Het is de motor en kracht
Om mijn leven weer op te bouwen

Mik ben dan ook heel dankbaar
Dat hij er voor mij mag zijn
Een Engel in menselijk lichaam
Verzacht mijn verdriet en pijn.

Gedicht van hulpvrager Gevangenenzorg

4. De kwaliteit van het bezoekwerk versterken en verantwoorden

4.1 Inleiding

Als organisatie wil je weten wat er goed werkt (en ook wat niet) zodat je de inzet kunt ondersteunen en er beter in kan worden. Zo borg je de interne kwaliteit en kun je aan externe belanghebbenden uitleggen waarom je op een bepaalde manier werkt en wat het rendement daarvan is.

Gevangenezorg Nederland investeert voortdurend in interne kwaliteitsontwikkeling (gericht op o.a. de selectie en training van vrijwilligers en ondersteuning door maatschappelijk werkers) en externe verantwoording (gericht op o.a. het rendement voor de financiers en netwerkpartners).

Evaluatie en onderzoek, zoals deze verkennende beschrijving, dragen bij aan het vergroten van de kennis over de zorg en de begeleiding, aan het lerend vermogen van de organisatie en helpen om de impact beter inzichtelijk te maken.

Wat kunnen we op grond van onze bevindingen zeggen over wat het bezoekwerk aan gevangenen vraagt van de organisatie en in het bijzonder van de vrijwilligersbegeleiders? In dit hoofdstuk doen we dat aan de hand van een vrijwilligersprofiel. Daarnaast laten we zien hoe de kaartensets kunnen dienen als instrument voor (zelf)evaluatie.

In deze exploratieve verkenning hebben we ons primair gericht op de relatie tussen hulpvrager en vrijwilliger. En, in het verlengde daarvan, op de relatie tussen vrijwilliger en maatschappelijk werker. Het onderzoek is niet gericht op de institutionele en politieke omgeving van het bezoekwerk. Dat betekent niet dat die context er niet tot doet! Integendeel. Veel praktijkverhalen maken duidelijk dat er een hele wereld om het vrijwilligerscontact heen draait. In het kader van dit onderzoek blijft die buitenwereld echter buiten beschouwing. In dit hoofdstuk laten we wel zien hoe de kennis vanuit het primaire proces behulpzaam kan zijn voor de kwaliteitsontwikkeling. Het materiaal zet aan tot nieuwe kennis; kennis die ook goed gebruikt kan worden bij het verantwoorden van de inzet aan derden.

4.2 Een vrijwilligersprofiel

In een vrijwilligersorganisatie met ondersteuning van beroepskrachten, zoals Gevangenezorg Nederland, is de rol- en taakverdeling tussen vrijwilligers en professionals een belangrijk thema. De organisatie is verantwoordelijk voor wat de vrijwilligers doen. De vrijwilligers leggen de bezoeken af en informeren de organisatie hoe het gaat. Zij worden geworven, geselecteerd en aan hulpvragers gekoppeld. De organisatie voorziet hen van basisinformatie met kaders en handreikingen. Zo is er een protocol Calamiteiten (Handboek Vrijwilligers). De scholing en ondersteuning is collectief (basis-training, regioavonden, vrijwilligersdagen) en individueel (persoonlijke begeleiding en reflectie digitaal en telefonisch). De vrijwilligers hebben veel vrijheid om hun bezoeken zelf in te richten. Het rapportageformulier heeft een vrij gestructureerde vorm (thema's, doelen, afspraken e.d.), maar lijkt toch vooral te worden gebruikt als hulpmiddel bij het bezoek (wat speelt er of vraagt mijn aandacht?)

De verantwoordelijkheid van de maatschappelijk werkers is de ondersteuning van de vrijwilligers, zorgen voor continuïteit en garanderen van de kwaliteit van de inzet. De maatschappelijk werkers zijn bijvoorbeeld de brug naar de professionals van de gevangenen. Hun inhoudelijke expertise is daarbij leidend. Maar er is meer dat zij moeten kunnen.

Uit de gesprekken met maatschappelijk werkers en uit de bezoekrapportages komt naar voren dat de professionals de vrijwilligers vrij goed kennen. Dat is ook nodig omdat in dit werk persoonlijke afwegingen en interpretaties tellen. De maatschappelijk werker baseert zijn ondersteuning en advies grotendeels op wat hij door het contact met de vrijwilliger leest en hoort. Als maatschappelijk werker moet je in een spanningsveld kunnen staan: niet meteen iets vinden en willen doen, maar samen met de vrijwilliger uitzoeken wat je ziet en wat dat kan betekenen. Het is een spanningsveld voor beiden omdat de verhalen zich afspelen in situaties die gekenmerkt worden door gebrokenheid en kwetsbaarheid. De verleiding bestaat om als begeleider regels te stellen of (te snel) anderen (deskundigen) te betrekken. Daardoor loop je het risico dat het vertrouwen tussen vrijwilliger en hulpvrager of vrijwilliger en maatschappelijk werker onder druk komt te staan.

Toch lijkt dit niet aan de orde. De maatschappelijk werkers lukt het om op gepaste afstand nabij te zijn. Zij zijn uit op vertrouwen en interveniëren naar bijvoorbeeld het gevangenispersoneel alleen na overleg met de vrijwilliger en de hulpvrager. In de bezoekrapporten valt op dat de maatschappelijk werkers de vrijwilligers lange tijd volgen en voorzichtig-vragend reageren. En een volgend moment pakken ze ineens door. Meestal door de telefoon te pakken. We menen een grote mate van consistentie te zien; zoals de maatschappelijk werker de relatie met de vrijwilliger beheert, zo beheert de vrijwilliger de relatie met de hulpvrager. Het gaat over aansluiten en afstemmen.

Dat neemt niet weg dat een maatschappelijk werker verzuchtte: 'Ik weet natuurlijk niet wat ik niet weet'. De telefonische en digitale communicatie is afstandelijk en afgepast in een reactieformulier. De vrijwilligersdagen zijn thematisch-inhoudelijk ingericht. De vrijwilligersavonden zijn regionale groepsbijeenkomsten die enkele malen per jaar worden georganiseerd. Het zijn overigens wel de momenten waarop je elkaar kunt ontmoeten en de basis kunt leggen voor een persoonlijk gesprek.

Sinds een jaar registreert de organisatie de kwaliteiten en ervaring van de (ruim 600) vrijwilligers aan de hand van een format 'Typering persoonlijkheid vrijwilliger'. De verzamelde gegevens bestaan uit een beschrijving van de vrijwilligers en hun inzet. De organisatie verwacht na verloop van tijd een soort database te ontwikkelen die de koppeling tussen vrijwilliger en hulpvrager en tussen vrijwilliger en begeleider vergemakkelijkt. Het systeem is bedoeld om het werk beter te organiseren. Daarnaast gaat het erom de vrijwilligers zo goed mogelijk te ondersteunen bij hun ervaringen met het bezoekwerk.

Binnen dit kwaliteitskader vormt het, in dit onderzoek gemaakte, vrijwilligersprofiel (figuur 11) een aanvulling. Het vrijwilligersprofiel bestaat uit een overzicht van de verschillende rollen van de vrijwilligers bij Gevangenzorg. Deze rollen zijn uitgewerkt naar 1) kenmerken, 2) oriëntaties, 3) investeringen, 4) opbrengsten en 5) de doorwerkende betekenis in het leven van de hulpvrager. Gedurende het onderzoekstraject is het profiel enkele malen bijgesteld.

Het vrijwilligersprofiel is naar verwachting goed te gebruiken als een interpretatiekader aan de hand waarvan de maatschappelijk werker en de vrijwilliger het gesprek over motieven en mogelijkheden kunnen verdiepen. Het model kan behulpzaam zijn om samen na te denken over bijvoorbeeld de fasen waarin het contact met de hulpvrager zich bevindt en over de rol die daarbij het beste past.

De rollen zijn dan ook geen archetypen, met een soort richtingwijzer voor de vrijwilliger. De rollen en de bijbehorende oriëntaties kunnen wel tot nieuw inzicht leiden: 'Ik doe het altijd zo, maar misschien kan ik, of moet ik nu wel een andere rol innemen.'

In ons onderzoek zien we bijvoorbeeld dat vrijwilligers niet terugdeinzen voor een vriendschappelijke betrekking met de hulpvrager. In professionele relaties is afstand en nabijheid een kwaliteitsthema.

De heersende gedachte is dat je als hulpverlener geen onderdeel moet worden van het sociaal netwerk van de cliënt. Sommige vrijwilligers van Gevangenzorg zijn daar nou juist wel op gericht. Dat is interessant! We zien ook dat vrijwilligers met hun maatschappelijk werker spreken over die betrokkenheid. Bijvoorbeeld omdat zij worstelen met hun gevoel. Of twijfelen of zij de verwachtingen van de hulpvrager wel waar kunnen maken. De 'vrijwilliger als vriend' is bij uitstek een onderwerp dat aan de hand van het onderstaande Vrijwilligersprofiel Gevangenzorg (figuur 11) binnen de organisatie besproken kan worden.

De vrijwilliger >	is iemand die	oriënteert zich op	werkt aan/ investeert in	brengt aan goederen (opbrengsten hier en nu)	realiseert aan betekenis (doorwerkende waarden)
▼ Rol					
Kennis	zich laat zien	ontspanning	ontmoeting	gezelschap en afleiding, licht in zware omstandigheden doorbroken eenzaamheid, moed en vertrouwen	medemenselijkheid, ongedwongen met anderen verkeren
Deelgenoot	zich laat leiden	ervaring	nabijheid	gedeelde ervaring ondervinden van trouw anderen toelaten in de leefwereld	bevestiging, eigenwaarde, vertrouwen in anderen
Vriend	zich laat kennen	hechting	vertrouwde relatie	erkenning, meelevendheid, aandacht, gekend zijn, respect, wederkerigheid	relatie als sociale krachtbron, zelfvertrouwen/acceptatie, herstel in relatie met anderen
Voorbeeld	laat zien hoe het hoort	identificering	sociale en morele vaardigheden	moreel kompas, kritisch tegenover (zelf)reflectie, inspiratie, uitprobeerruimte	zelfkennis, zicht op eigen potenties, zelfontplooiing
Raadgever	laat zien hoe het werkt	oplossing	advies en steun	geruststelling, praktische hulp, stimulans, bemiddeling, handelingsvaardigheden	maatschappelijke aansluiting, zelfstandigheid, weten langs welke weg te gaan
Ander gezicht	laat zien wat mogelijk is	bestemming	verbinding met 'buiten'	brug met buitenwereld, hoop op ander leven, uitzicht op alternatieven, toegang tot nieuw sociaal netwerk	vertrouwen in het onbekende toekomstperspectief

Figuur 11, Vrijwilligersprofiel Gevangenzorg

4.3 De kaartensets

In het onderzoekstraject bleek al gauw dat de kaartensets meerdere functies kunnen hebben. Allereerst door de vorm van de kaarten. De plaatjes zijn licht van aard en lijken het gesprek tussen hulpvrager en vrijwilliger over het onderlinge contact daardoor te vergemakkelijken. In presentie termen is dit 'verdunde ernst'. Je bespreekt iets wat lastig is of gevoelig ligt het beste als je dat wat zijdelings doet en niet te plechtig en formeel.

Veel vrijwilligers zijn positief over de verdieping die door de kaarten en de creatieve opdracht ontstaat in het onderlinge gesprek. Voor de een werken de woorden goed, voor de ander de plaatjes: *Een erg leuke en duidelijke manier om samen te spreken over het traject wat we al een tijdje samen lopen. Leuke plaatjes, goede rollen. In het begin was M er wat afwijzend over, dacht dat het veel voorbereiding zou zijn, maar het viel alles mee. Ze vond het ook verhelderend voor zichzelf. (V)*

De gesprekken die ontstaan door de kaarten en de creatieve opdracht blijken de vrijwilliger op allerlei manieren bevestiging te geven (ik doe het goed, ik wil zo doorgaan). Ook komen er punten naar voren waar de vrijwilligers meer of bewuster aandacht aan willen geven, zoals:

- Rolvervulling (variëren waar nodig)
- Zelfreflectie, bewustzijn van eigen normen (niet te gemakkelijk meegaan of oordelen)
- Eigen mogelijkheden en begrenzingen (kan ik/ wil ik meer nabij zijn, vriendschap aanhouden)
- Inrichting van het contact (bv. contact losjes houden, ontspanning zoeken)
- Specifieke gespreksonderwerpen (bv. zelfzorg, sociaal netwerk en re-integratie van de hulpvrager)

Een vrijwilliger sprak van een andere gespreksdynamiek door de kaarten. De vrijwilliger had ook voor zichzelf de kaartjes op een rij gelegd. Daar moest hij flink over nadenken. Zijn volgorde was anders dan die van de hulpvrager dus daar konden ze over doorpraten.

Veel reacties gaan over de inzicht gevende functie die de kaarten kunnen hebben. Uit het nagesprek tussen een maatschappelijk werker en een vrijwilliger komt het volgende illustratieve fragment:

De VW dacht bij het kaartje 'Kennis/afleider': 'Als hij dat maar niet pakt.

VW: "Als hij dat als eerste gepakt had dan zou ik tegen mezelf gezegd hebben: 'Nu heb je gefaald, je bent flink tekortgeschoten'."

MW: Wat maakt dat je dat gevoel zou krijgen?

VW: "Het is voor mij te afstandelijk."

MW: Wat als een hulpvrager daar wel tevreden mee zou zijn? Of met zo'n hulpvraag bij ons zou komen?

VW: "Kijk, een contact kan beginnen met zo'n hulpvraag maar als het goed is, komt er vertrouwen en word je meer dan alleen een kennis. Het zou voor mij duidelijk maken dat er geen klik is of dat ik me zelf niet genoeg gegeven heb. Ik zou dat erg moeilijk vinden en het gaan bespreken met mijn maatschappelijk werker.."

Het is zo terugblikkend op het onderzoek niet verwonderlijk dat de vrijwilligers aangeven zelf over de kaarten te willen beschikken om ze op een, voor hen geschikt moment, mee te kunnen nemen naar het bezoek.

Deze en andere functies van de kaarten en de relevantie daarvan zijn ondergebracht in het volgende overzicht:

Functie kaarten	Statistische opbrengsten: vergelijkbare toetsing gedurende bezoektijd	Hulpmiddel bij werving en selectie per bezoekprogramma	Instrument voor (zelf)evaluatie van vrijwilliger	Verdieping van de relatie hulpvrager en vrijwilliger door uitwisseling van ervaringen	Nieuwe taal vergroot het bewustzijn en leerproces van vrijwilliger en medewerker
Relevant voor	Practice based verantwoordingsinformatie	Zicht op de betekenis van vrijwilligers per bezoekprogramma	Ondersteuning maatschappelijk werker bij begeleiding vrijwilliger	Relatie als basis voor aandacht en herstel	Kennis over wat ontwikkeld en overgedragen moet worden

Figuur 12, Functies kaartensets

De drie kaartensets zijn als bijlage opgenomen in dit rapport. (Bijlage 1)



Tekening van hulpvrager Nazorg

4.4 Adviezen voor verantwoording

Gevangenzorg zoekt naar een wijze waarop zij zich beter kan verantwoorden aan haar belanghebbenden. Bij het bepalen van de kwaliteit van dienstverlening zijn niet enkel cijfers van belang. In het bezoekwerk aan gevangenen gaat het immers niet (alleen) om de input en de outcome, maar met name om de impact: de doorwerking van het bezoek in het leven van de gevangenen en hun familie. Wat is de baat die zij ervaren door deze bezoeken?

Die persoonlijke ervaringen zijn echter niet eenvoudig 'af te rekenen'. Cijfers zijn daarbij niet onbelangrijk, maar het zijn signalen. Signalen die pas betekenis krijgen als ze zijn verbonden aan specifieke mensen en een specifieke situatie. In dit onderzoek verkennen we daarom de cliëntervaringen (de ervaren baat) en de werkingskracht (hoe de baat wordt bereikt). De verhalen en ervaringen van de hulpvragers, vrijwilligers en maatschappelijk werkers geven zicht op de geleefde werkelijkheid (in plaats van de papieren werkelijkheid). Het zijn verhalen die helpen om de impact van het werk te kunnen duiden.

Met de opbrengsten kan een volgende stap worden gezet naar de overdraagbaarheid van de kwaliteit van de inzet door Gevangenzorg Nederland. Want uiteindelijk wil je ook weten:

- Wat betekent dit voor de vrijwilligers en medewerkers?
- Wat betekent dit voor de interne procedures van de organisatie?
- Wat betekent het voor de samenwerking met de netwerkpartners en de financiers?

Hanteren van werkprincipes als basis voor interne kwaliteit én externe verantwoording

De werkprincipes van Gevangenzorg Nederland (1.4) vormen de basis van het bezoekwerk. De werkwijze van de organisatie is ingebed in een duidelijk idee over hoe goede zorg geboden moet worden. In feite staat het einddoel vast (gevangenen en familieleden perspectief geven en hen ondersteunen), staan de werkprincipes vast, maar staat de ondersteuning zelf niet zo vast. De vrijwilligers moeten blijven nadenken hoe zij het beste kunnen omgaan met iemand in zijn situatie. Aansluiten bij en afstemmen op de hulpvrager is doorlopend een beetje zoeken. Datzelfde geldt voor de maatschappelijk werkers die de verantwoordelijkheid dragen voor de vrijwilligers en het bezoektraject. Ook zij moeten zoeken hoe zij de vrijwilliger kunnen ondersteunen op een wijze die bij hen past.

Het betekent dat er weinig vast omschreven regels zijn hoe je als vrijwilliger het bezoektraject uitvoert. De organisatie biedt vooral de randvoorwaarden voor het werk. Bij de werving en selectie wordt gelet op goede communicatie, persoonlijke stabiliteit, een respectvolle houding voor de ander. Er wordt informatie verstrekt over kernwaarden, positie, communicatie, de justitiële context, zorg en recht, wonen, werken en financiën, etc. En er zijn procedures voor o.a. de privacy en de rapportage van het bezoek. Elke vrijwilliger werkt samen met een eigen maatschappelijk werker. Die begeleidt de vrijwilliger door zijn verslagen mee te lezen, te reageren door terug te schrijven en te bellen. En door op de achtergrond de contacten met andere professionals te onderhouden.

Maar de basis is dat medewerkers en vrijwilligers de uitgangspunten bewust moeten hanteren: opmerkzaam zijn bij wat zij tegenkomen, wat zij daarvan vinden en hoe ze daar het beste mee kunnen omgaan. Dit *kwaliteitsbewustzijn* is tevens het fundament voor de externe verantwoording. Het is het verantwoorden van de hulp zoals die ervaren wordt door (ex) gevangenen en hun familieleden: wat doet hen blijkbaar goed en wat moeten wij als organisatie daarvoor doen voor onze vrijwilligers en medewerkers? De kunst is om dat verhaal aan anderen goed te vertellen.

Het advies aan Gevangenzorg Nederland is om voor de verantwoording actief aan de slag te gaan met de werkprincipes. Zorg dat de onderliggende waarden bovenop komen te liggen. Geef ze handen en voeten in de dagelijkse praktijk:

- Stel ze regelmatig aan de orde, bediscussieer ze
- Laat elkaar zien waar het ingewikkeld is
- Verzamel er verhalen over uit de dagelijkse praktijk van het werk
- Doe dit met alle betrokkenen (raad van toezicht, bestuur, directie, managers, uitvoerenden)
- Leg vast waar je de regel verandert omdat die niet (meer) past bij de waarde
- Draag dit uit en over aan derden (maak zichtbaar en voelbaar wat je doet).

De drie kaartensets (bijlage 1) en het vrijwilligersprofiel (figuur 11) zijn hulpmiddelen daarbij: De kaarten helpen de hulpvragers en de vrijwilligers om samen op een laagdrempelige manier te spreken over hun bezoekervaringen en hoe zij die waarderen. De kaarten ondersteunen hulpvragers bij het verwoorden van hun behoeften en verwachtingen. Uit het onderzoek blijkt bovendien dat het delen van deze ervaringen de relatie tussen hulpvrager en vrijwilliger kan verdiepen.

Het vrijwilligersprofiel maakt daarnaast zichtbaar en bespreekbaar welke handelingscompetenties bij de inzet behoren. Door de scores met de kaarten weten we dat in de bezoekprogramma's verschillende vrijwilligersrollen worden gewaardeerd door hulpvragers. Bijvoorbeeld bij Familiezorg is het bieden van troost belangrijker dan stimulans. En bij Tbs is niet zozeer raad en praktische hulp gewenst maar het eigen verhaal van de vrijwilliger. Hoe kun je nu met deze kennis werken?

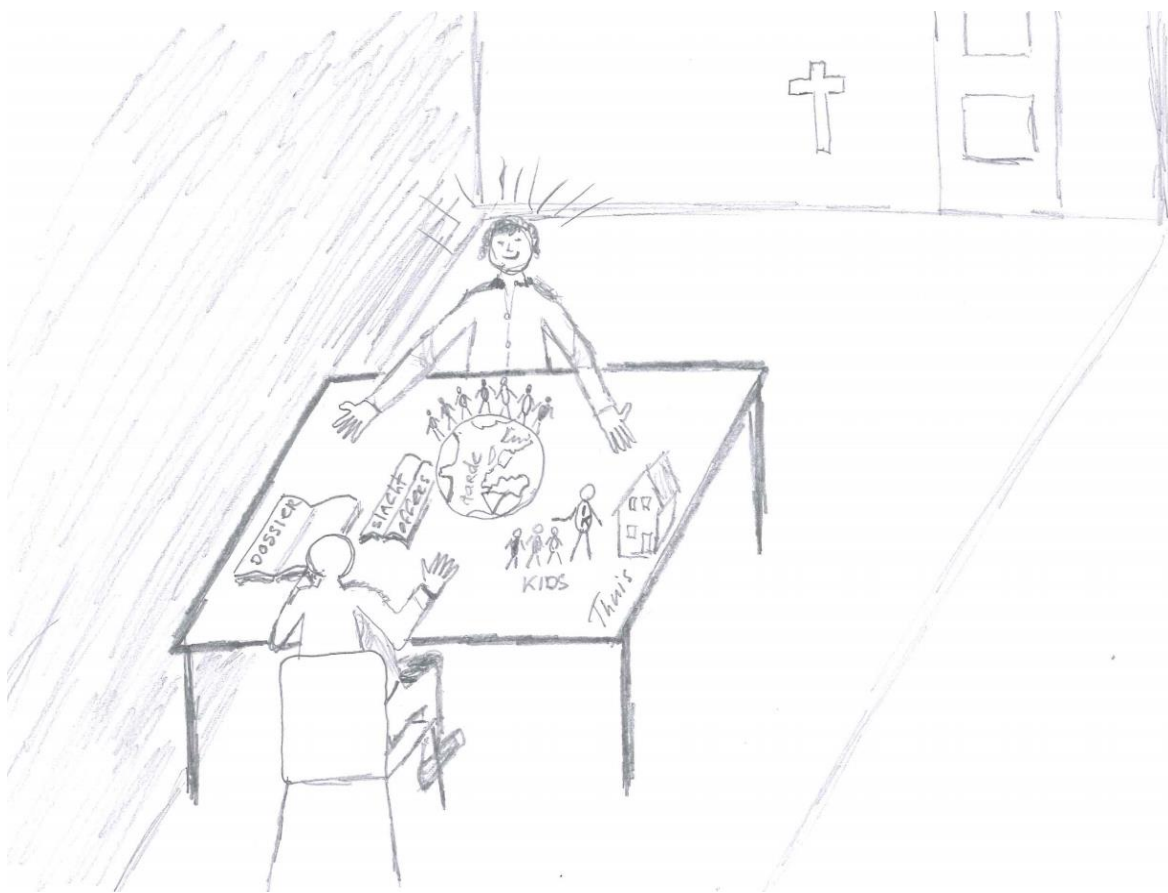
Bedenk dat de vrijwilliger vooral zichzelf inbrengt. Hij troost, adviseert of vertelt op zijn eigen wijze. Het profiel is een hulpmiddel voor de vrijwilliger om zich bewust te zijn van zijn intenties en van het effect daarvan op de hulpvrager. De rollen in de verschillende programma's moeten steeds weer geïdentificeerd worden: wie kan ik voor je zijn? Het vrijwilligersprofiel is dan ook geen leidraad 'hoe te werken', maar een heuristiek: een interpretatiekader. Door te reflecteren (zelf en in gesprek met de maatschappelijk werker) kan de vrijwilliger zien wat een hulpvrager goed doet en wat niet en dat hij kan variëren in zijn rol. Het zet hem ook op het spoor van zijn leer- en begeleidingsvragen.

Waar leidt dit toe? Mede aan de hand van figuur 12 geven we aan het slot van dit hoofdstuk nog enkele voorbeelden om deze wijze van verantwoording concreter te maken:

- **Een gedeelde visie op het vrijwilligersbezoek.** Hebben de vrijwilligers en de maatschappelijk werkers een gedeelde taal en begrip om met elkaar te spreken over de betekenis van de inzet?
- **Bevorderen van een lerende cultuur.** Zien de maatschappelijk werkers als maatjes elkaars werk en is er een aanspreekcultuur? Bespreken zij hun ervaringen, ook als er geen dilemma lijkt te bestaan? Zijn variaties in opvattingen en normen mogelijk?
- **Aansturen en kwalitatief versterken.** Zijn de verschillende behoeften van de hulpvragers in de vier doelgroepen een uitgangspunt bij de inrichting en de ondersteuning van het werk? Zijn de verschillende rollen van de vrijwilligers voldoende vertegenwoordigd in het aanbod (werving en selectie)? Kunnen de begeleiders de waarde van de verschillende vrijwilligersrollen herkennen en variatie bevorderen bij de ondersteuning van de vrijwilligers?

- **Uitdragen wat je doet.** De praktijkkennis is zowel narratief als statistisch overdraagbaar. Het is practice based verantwoordingsinformatie. Lukt het om het vrijwilligerswerk in zijn eigen aard (dus niet professioneel) te verantwoorden?
- **Waarden als pijler.** Kan de organisatie de sociaal maatschappelijke waarden formuleren die voortkomen uit de (hier geïdentificeerde) relationele waarden? Zoals de erkenning van de gevangene als voorwaarde voor zijn identiteitsontwikkeling en zijn aansluiting bij de samenleving. Kunnen de lange termijn opbrengsten van de inzet (de impact), in samenwerking met de belanghebbenden, worden geformuleerd?

Het vrijwilligersbezoek aan gevangenen vraagt om een behoedzame wijze van verantwoorden. Behoedzaam, omdat de waarde van het bezoekwerk veel verder gaat en meer omvat dan de vooraf bepaalde resultaten. De ervaringen die in dit onderzoek zijn opgehaald laten een gelaagd beeld zien. Het bezoek is, naast welk effect op het gebied van herstel dan ook, *in zichzelf* van waarde. Om die betekenis te 'zien' en op waarde te schatten (bijvoorbeeld in het kader van humane strafuitvoering) is het behulpzaam om begrip te hebben van de leefwereld van hulpvragers in de context van een gevangenis. De tekeningen en verhalen tonen die leefwereld en wat daarbinnen tot stand wordt gebracht in de unieke relatie tussen de gevangene en de vrijwilliger.



Tekening van hulpvrager Gevangenezorg

Nawoord

Iemand zien zitten. Deze verkenning naar de waarde van het vrijwilligersbezoek door Gevangenenzorg Nederland laat zien dat 'erkenning krijgen voor wie ik ben' de belangrijkste waarde is voor de gevangenen, ex-gevangenen, tbs-cliënten en familieleden. De hulpvrager ervaart de vrijwilliger als een vriend. Vrienden zien jou zitten, ook als je het fout hebt gedaan in je leven. Ze blijven bij je en hebben aandacht voor je verhaal. Dat is de kern.

We hebben beschreven hoe het contact tussen hulpvrager en vrijwilliger doorwerkt in het leven van de betrokkenen. We hebben hen zelf aan het woord gelaten. En zij vertelden erover en lieten op allerlei manieren zien wat de vrijwilliger daarvoor moet doen en kunnen. En wie je als vrijwilliger moet zijn voor de hulpvrager.

Het ontwikkelde onderzoeksmateriaal is tevens het werkmateriaal voor de organisatie. De medewerkers kunnen er mee aan de slag om de eigen kwaliteit te versterken. Met de inzichten uit dit onderzoek kan Gevangenzorg Nederland ook aan anderen, financiers, subsidiënten en partners, goed uitleggen wat men doet en vooral waarom men het zo doet.

Door de participanten is prachtig materiaal ingebracht. Deze data zijn verwerkt. De kenmerken en karakteristieken zijn geschetst. Er ligt echter nog veel en rijk materiaal om verder mee te werken. Zo worden door de hulpvragers met name drie opbrengsten genoemd. Vervolgonderzoek kan zich richten op het uitdiepen van specifiek deze opbrengsten. Mogelijk kan een visuele data analyse van de creatieve opdrachten daarvoor gebruikt worden. Te denken valt ook aan onderzoek naar diegenen die het programma hebben doorlopen en waarvan de begeleiding is gestopt. Noemen zij achteraf dezelfde opbrengsten als diegenen die nu in het programma zitten?

Ook kun je je afvragen wat je ziet als je het werk systematisch zou volgen. Hoe groot is de impact van de begeleiding op de langere termijn, in plaats van een momentopname zoals nu gedaan is? Ontwikkelen de opbrengsten zich in de tijd? Verschuiven de opbrengsten? Ontwikkelt zich de relatie? En wat leren we daarvan? Is er meer praktijkkennis te ontwikkelen?

Tot slot. Gedurende het onderzoek zijn we ons sterk bewust geweest van de invloed die de omgeving heeft op de hulpvragers en ook op de vrijwilligers. Andersom zijn de onderzoeksbevindingen van betekenis voor de institutionele en politieke context. Want ook op samenlevingsniveau draait het om de relatie met elkaar. Het gaat om mensen insluiten in plaats van uitsluiten. Om betrokkenheid in plaats van onverschilligheid. 'Iemand zien zitten' is een opdracht aan ons allemaal.



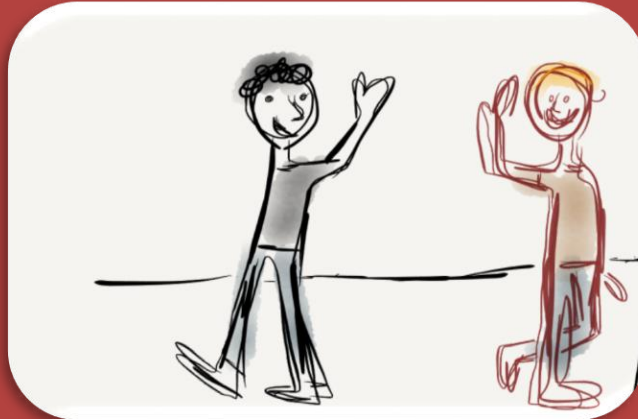
Bijdrage van hulpvrager en vrijwilliger Tbs

Bijlage 1. Kaartensets en scoreformulier

1. Wie is de vrijwilliger voor u?

A. Een kennis

medemens/gezelschap/aflleider

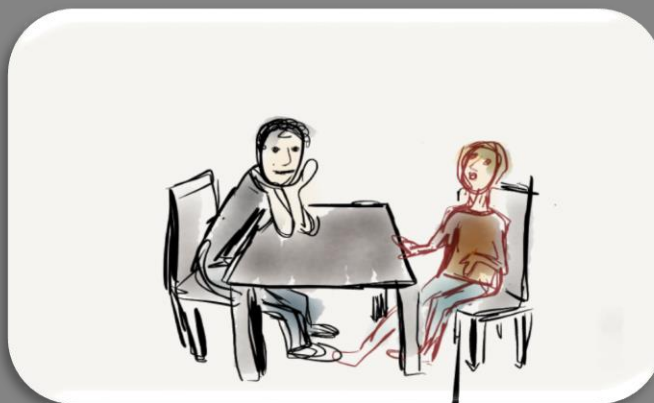


Iemand waar ik graag mee omga

1. Wie is de vrijwilliger voor u?

B. Een deelgenoot

omstander/ trouwe volger



Iemand die meemaakt hoe het met mij gaat

1. Wie is de vrijwilliger voor u?

C. Een vriend

goede verstaander/baken/vertrouweling



Iemand bij wie ik me vertrouwd en veilig voel

1. Wie is de vrijwilliger voor u?

D. Een voorbeeld

kompas/ inspirator/ spiegel

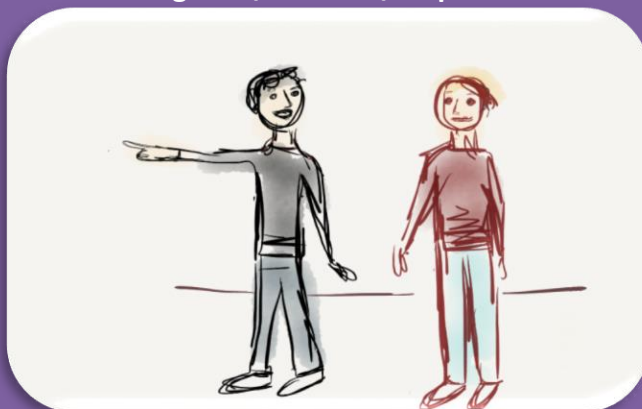


Iemand aan wie ik mij kan spiegelen

1. Wie is de vrijwilliger voor u?

E. Een raadgever

regelaar/adviseur/hulpverlener



Iemand die mij helpt bij mijn vragen en problemen

1. Wie is de vrijwilliger voor u?

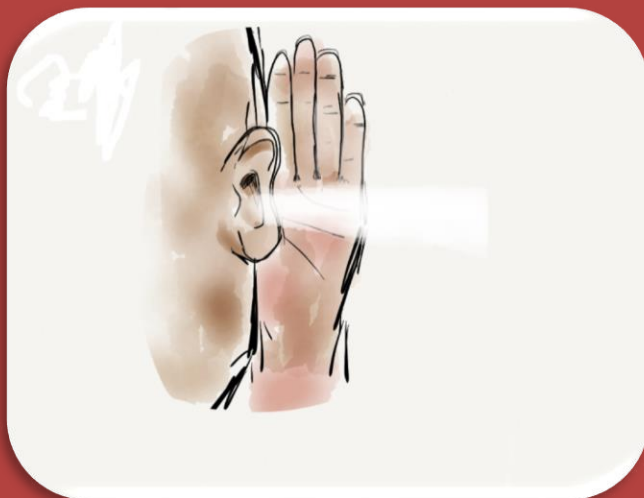
F. Een ander gezicht

brug/alternatief/uitzichtgever



Iemand die mij verbindt met de buitenwereld

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



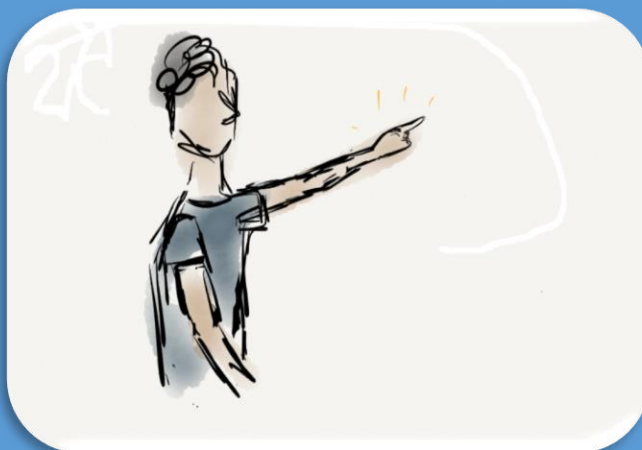
A. Heeft aandacht voor mijn verhaal

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



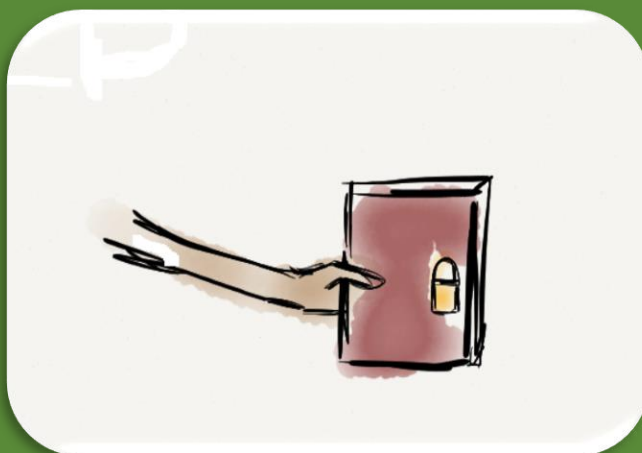
B. Brengt mij afleiding en plezier

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



C. Laat mij nieuwe dingen uitproberen

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



D. Deelt zijn eigen verhaal met mij

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



E. Past een beetje op mij

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



F. Stimuleert mij om door te zetten

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



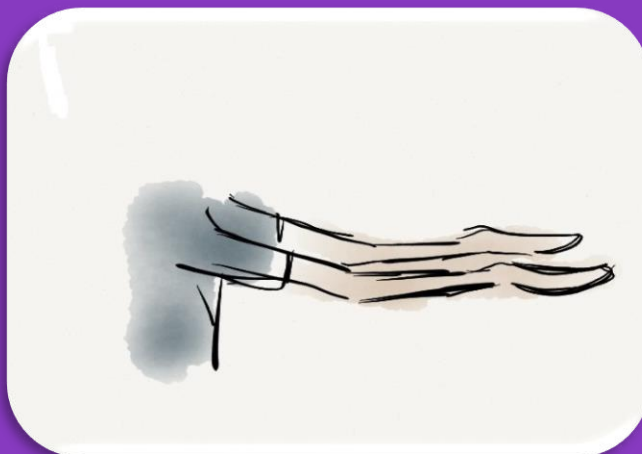
G. Geeft mij complimenten en bevestiging

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



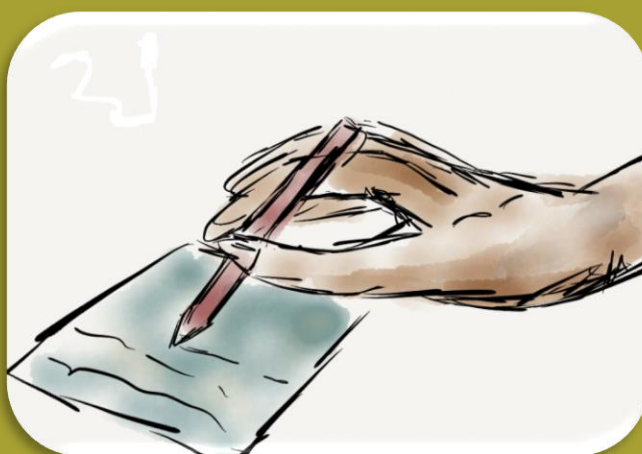
H. Spreekt met mij over geloof en zingeving

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



I. Troost mij, vangt mij op

2. Wat doet de vrijwilliger voor u?



J. Geeft mij raad en praktische hulp

3. Wat brengt het bezoek u?



A. Ik heb meer vertrouwen en moed

3. Wat brengt het bezoek u?



B. Ik krijg erkenning voor wie ik ben

3. Wat brengt het bezoek u?



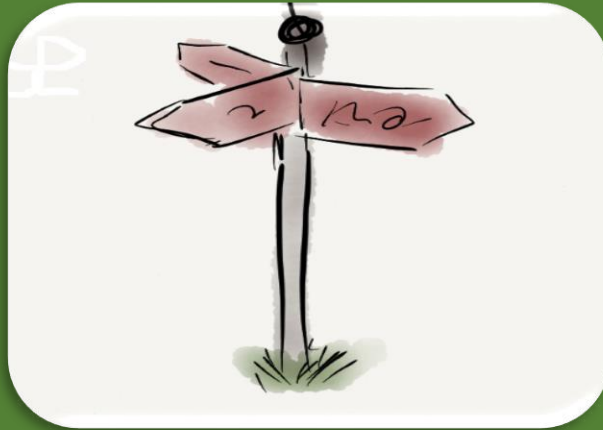
C. Ik weet wat ik goed kan en wat ik kan leren

3. Wat brengt het bezoek u?



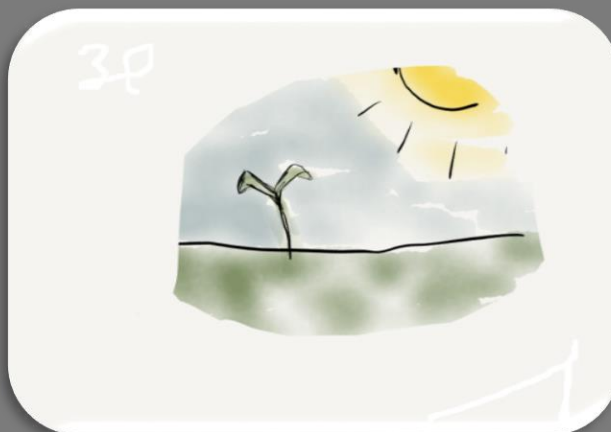
D. Ik red me beter in sociale contacten

3. Wat brengt het bezoek u?



E. Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven

3. Wat brengt het bezoek u?



F. Ik maak iets goed in relatie met anderen

3. Wat brengt het bezoek u?



G. Ik hoor erbij in de samenleving

3. Wat brengt het bezoek u?



H. Ik leer nieuwe mensen kennen

Scoreformulier bij kaartensets

Naam mw-er Naam hulpvrager Naam vrijwilliger Programma Duur van het contact
--

Score kaartenset 1 'Wie is de vrijwilliger voor u?'	
Rollen van de vrijwilliger	1 (heel belangrijk)- 6 (minst belangrijk)
A. Een kennis/ medemens/ gezelschap/aflieger	
B. Een deelgenoot / omstander/ trouwe volger	
C. Een vriend/ goede verstaander/baken/ vertrouweling	
D. Een voorbeeld/ kompas/ inspirator/ spiegel	
E. Een raadgever/ regelaar/adviseur/hulpverlener	
F. Een ander gezicht/ brug/alternatief/uitzichtgever	
Score kaartenset 2 'Wat doet de vrijwilliger voor u?'	
Activiteiten	Top 3 (1-3)
A. Heeft aandacht voor mijn verhaal	
B. Brengt mij ontspanning, afleiding, plezier	
C. Laat mij nieuwe dingen uitproberen	
D. Deelt zijn eigen verhalen met mij	
E. Past een beetje op mij	
F. Stimuleert mij om door te zetten	
G. Geeft mij complimenten en bevestiging	
H. Spreekt met mij over geloof en zingeving	
I. Troost mij, vangt mij op	
J. Geeft mij raad en praktische hulp	

Score kaartenset 3 'Wat brengt het bezoek u?'	
Opbrengsten	Top 3 (1-3)
A. Ik heb meer vertrouwen en moed	
B. Ik krijg erkenning voor wie ik ben	
C. Ik weet wat ik goed kan en wat ik kan leren	
D. Ik red me beter in sociale contacten	
E. Ik weet welke weg ik wil nemen in mijn leven	
F. Ik maak iets goed in relatie met anderen	
G. Ik hoor erbij in de samenleving	
H. Ik leer nieuwe mensen kennen	

Bijlage 2- Instructie vrijwilligers

Betreft: Onderzoek Gevangenzorg Nederland en Stichting Presentie

Zoetermeer, [datum]

Beste [naam vrijwilliger],

Graag informeren wij u over een onderzoek dat Gevangenzorg Nederland uitvoert naar de betekenis van het bezoekwerk door u als vrijwilligers. Wij hebben uw hulp daarbij nodig!

De bezoeken door de vrijwilligers van Gevangenzorg Nederland worden door de betrokkenen positief gewaardeerd. In samenwerking met de stichting Presentie te Utrecht proberen we met behulp van een onderzoek nog beter te begrijpen wat de bezoeken aan gevangenen en hun familieleden waardevol maakt. De inzichten helpen ons bij het versterken en het verantwoorden van de kwaliteit van ons werk.

Het onderzoek gebeurt op een speciale manier, met een belangrijke bijdrage van u als vrijwilliger. Dat is niet zomaar. De relatie tussen de vrijwilliger en de gevangene/familie is de kern van het bezoekwerk. In deze relatie kun je iets van de waarde zien, ook voor de langere termijn.

We willen op drie vragen graag een antwoord hebben: wie is de vrijwilliger voor onze hulpvragers? Wat doet de vrijwilliger voor hen? Wat brengt het bezoek hen?

We vragen u mee te helpen bij het onderzoek. Dat kunt u doen door tijdens de komende twee bezoeken bovenstaande vragen met de hulpvrager te bespreken. We hebben gezocht naar een vorm die leuk is om te doen, niet teveel tijd kost en toch veel informatie oplevert. Voor het onderzoek zijn namelijk kaarten ontwikkeld. U ontvangt hierbij drie kaartensetjes. Deze gaat u gebruiken in gesprek met de hulpvrager. Daarnaast hebben we nog een speciale 'huiswerkopdracht'.

Voor bezoeken in PI's en tbs-klinieken geldt, dat de deelnemende instellingen en klinieken op de hoogte zijn van het onderzoek en graag hun medewerking verlenen. De bijgevoegde schriftelijke verklaring kunt u meenemen naar de inrichting, zodat u daarmee kan aantonen dat de meegenomen materialen behoren bij het onderzoek.

Over het verloop en de resultaten van het onderzoek wordt u vanzelfsprekend door ons geïnformeerd. Wij hopen van harte dat we op uw medewerking mogen rekenen!

Met vriendelijke groet,

Ir. Kees van der Linden

Coördinator vrijwilligers en relaties

Bijlage: Hoe werkt het?

Hoe werkt het?

Tijdens twee van uw bezoeken in september en oktober aanstaande gaat u samen met de hulpvrager aan de slag met kaartensetjes.

Voorafgaand informeren wij de hulpvrager dat Gevangenzorg Nederland in samenwerking met stichting Presentie een onderzoek doet bij vrijwilligers en hulpvragers naar de waarde van het bezoekcontact.

Hoe werkt het?

1. Kaartensets

Er zijn 3 kaartensetjes met een vraag:

Kaartenset 1= Wie is de vrijwilliger voor u?

Kaartenset 2= Wat doet de vrijwilliger voor u?

Kaartenset 3= Wat brengt het vrijwilligersbezoek u?

Bij elke set vindt u een scorekaartje met instructie.

Bezoek 1 (zo mogelijk in augustus)

Bij dit bezoek neemt u kaartensetjes 1 en 2 mee.

Tijdens het bezoek 'speelt' u de kaarten. Qua tijd neemt dit ongeveer 10-15 minuten per kaartenset in beslag.

1. U vertelt vooraf wat de bedoeling is. De instructie staat op het scorekaartje bij elke kaartenset. Let op: de instructie verschilt per kaartenset!
2. De hulpvrager legt de kaarten op een voor hem of haar juiste volgorde
3. U noteert de nummers op het scorekaartje
4. U praat er samen even over door
5. U neemt alle materialen mee naar huis
6. Benoem dat jullie de volgende keer de creatieve verwerking gaan bespreken.
7. In uw bezoeksrapportage maakt u een kort verslagje: Hoe ging het? Wat heb ik gezien en gehoord? Wat vind ik daarvan? De scores hoeven hier nog niet in vermeld te worden (zie onder)

Bezoek 2 (zo mogelijk in september)

Bij dit bezoek neemt u kaartensetje 3 en de creatieve verwerking van de hulpvrager en uzelf mee.

Tijdens het bezoek 'speelt' u de kaarten.

1. U vertelt vooraf weer wat de bedoeling is. De instructie staat op het scorekaartje bij elke kaartenset.
2. De hulpvrager legt de kaarten op een voor hem of haar juiste volgorde
3. U noteert de nummers op het scorekaartje
4. U praat er samen even over door
5. U bespreekt samen met de hulpvrager de creatieve verwerking die door beiden is gemaakt.
6. U neemt alle materialen mee naar huis
7. Via e-mail ontvangt u een digitaal scoreformulier, met daarop de mogelijkheid om de scores van de **drie kaartensets** weer te geven. Ook kunt u hier nog kort omschrijven hoe de opdrachten inclusief bespreking van de creatieve verwerking zijn verlopen en welke dingen opgevallen zijn.

2. Huiswerkopdracht

Voorafgaand aan bezoek 1 maken u en de hulpvrager, ieder voor zich, een kleine huiswerkopdracht.

De vraag aan u is: maak een tekening, gedicht, songtekst, knip een plaatje, etc. Met dit plaatje brengt u tot uitdrukking wat de bezoeken voor u betekenen: wat is voor u waardevol aan het contact?

Een plaatje helpt om dit op een andere manier uit te drukken dan met vragenlijsten. Voelt u zich vrij om te maken wat u wilt.

Ook de hulpvrager zal zo'n plaatje maken.

Bij het bezoek in september spreekt u samen over de gemaakte plaatjes. U wisselt bijvoorbeeld uit: Wat zie je in het plaatje? Welke boodschap haal je er uit? Wat valt op over hoe we tegen de bezoeken aankijken?

Omdat het plaatje niet ter plekke tijdens de gesprekken kan worden gemaakt is de werkwijze als volgt:

1. De hulpvrager en uzelf maken thuis een creatieve verwerking.
2. De gedetineerden in PI's worden gevraagd om de verwerking via de post naar ons kantoor te sturen. Wij zenden deze vervolgens weer door naar u.
3. Tijdens bezoek 2 neemt u beide verwerkingen mee. Voor bezoeken in de nazorg, familie zorg en tbs geldt dat de hulpvrager zélf de verwerking inbrengt tijdens het bezoek.
4. U bespreekt de gemaakte plaatjes.
5. U neemt beide verwerkingen mee naar huis en verzendt dit o.v.v. uw naam en adres naar het kantoor van GNd. U mag het ook scannen en digitaal toezenden.

Postadres: Gevangenzorg Nederland, Postbus 5042, 2701 GA Zoetermeer

E-mailadres: info@gevangenzorg.nl

Samengevat:

- Bezoek 1 (augustus): U neemt kaartensets 1 en 2 mee en vult de scores in op het formulier.
- Bezoek 2 (september): U neemt kaartenset 3 mee en vult de score in op het formulier. Ook neemt u de eigengemaakte plaatjes van u en uw hulpvrager mee.
- U stuurt digitaal of per post de plaatjes op.
- U vult het scoreformulier nu ook digitaal in, en verstuurt deze via e-mail.
- De bezoeken worden tevens via de gebruikelijke weg geregistreerd middels het rapportageformulier op de portal.

3. Ten slotte

Wij hopen dat de bedoeling van het onderzoek en de bijbehorende instructie voldoende duidelijk is.

Natuurlijk zijn wij beschikbaar voor vragen of opmerkingen.

In eerste instantie kunt u hiervoor terecht bij uw maatschappelijk werker op het kantoor van Gevangenzorg Nederland.

Mocht deze onverhoopt niet aanwezig zijn, dan kunt u de leden van het projectteam bereiken. Dit zijn: Kees van der Linden, Herma van Essen, Christiaan Verschoor en Aad van der Maas.

- **Tip: bewaar deze bijlage bij de 3 kaartensets**

Bijlage 3: Interviewhandleiding

Aan: maatschappelijk werkers Gevangenzorg Nederland

Betreft: onderzoek naar de betekenis van het bezoekwerk

Datum: 11 november 2015

Beste collega,

In de afgelopen maanden hebben de vrijwilligers en de hulpvragers met elkaar gesproken over de betekenis van hun onderlinge contact. Zij deden dat aan de hand van speciale kaarten.

De gesprekken hebben hen en ons al veel waardevolle informatie opgeleverd. Op dit moment verwerken wij de gegevens.

We zijn nu toe aan de laatste stap van de dataverzameling.

Daarvoor vragen we jou om **voor 25 november** twee van de deelnemende vrijwilligers op te bellen en hen enkele vragen te stellen. Dit gaat als volgt:

- A. Kies uit je bestand twee vrijwilligers die mee hebben gedaan aan het 'kaarten' en de huiswerkopdracht (maken van een plaatje of tekst)
- B. Noteer puntsgewijs de opmerkingen die deze vrijwilliger in zijn bezoekrapportage maakt over de gesprekken met de kaarten
- C. Bel de vrijwilliger op. Stel hem of haar enkele vragen, terugkijkend op de gesprekken (zie vragen hieronder)
- D. Noteer in steekwoorden per vraag de antwoorden
- E. Voeg B. (punten bezoekrapportage) en D. (steekwoorden interview) samen en stuur dit uiterlijk 1 december toe aan Christiaan Verschoor: J.C.Verschoor@gevangenzorg.nl

Interviewvragen

1. Startvraag: U heeft onlangs samen met de hulpvrager gesproken over de betekenis van het bezoek dat u aan hem/haar brengt.
Wat heeft u vooral onthouden van dit (deze) gesprek(ken)? Hoe waardeert u dat?
2. Wat vraagt uw speciale aandacht en inzet in het contact met deze hulpvrager?
3. Hoe kan Gevangenzorg Nederland u het beste helpen bij uw bezoeken aan deze hulpvrager?

Hartelijk dank alvast!

Met vriendelijke groeten,

Projectgroep Onderzoek Gevangenzorg

Bijlage 4: Stichting Presentie en auteur

Stichting Presentie

Stichting Presentie is in 2004 op initiatief van prof. dr. Andries Baart opgericht met als doel het bevorderen, uitdragen, verder ontwikkelen en verdiepen van de presentiebenadering. Belangrijke activiteiten om deze doelstelling te realiseren zijn het organiseren van studiebijeenkomsten, het geven van cursussen, het ondersteunen van presentiepraktijken, het begeleiden van organisaties, het bevorderen en doen van onderzoek en het verspreiden van informatie op het terrein van presentiebeoefening. Tevens is Stichting Presentie de vestigende instantie van de Bijzondere Leerstoel Presentie en Zorg, die bekleed wordt door prof. dr. Andries Baart.

www.presentie.nl

Over de auteur

Karin Runia, MSc is onderzoeker en adviseur bij Multipel en tevens lid van het netwerk van de Stichting Presentie. Gespecialiseerd op het gebied van kwaliteit, verantwoording en toezicht in het sociale domein ondersteunt zij organisaties bij het uitharden van praktijkinzichten, bij theoretische verdieping en de legitimering van het werk. Zij geeft handen en voeten aan 'nieuw toezicht' door cliënten en naasten, zorgverleners, managers en bestuurders te betrekken bij het gesprek over verantwoording. Haar werkwijze is gevarieerd, maar altijd samen met de belanghebbenden. En altijd op zoek naar de verbinding tussen mens en methode, tussen wie je bent en wat je kunt.

www.multipel.nl

Pagina 19. Toelichting bij schilderij door vrijwilliger: *'De horizontale lijnen zijn gesprekslijnen (zoals geluidsgolven) met alle thema's die we bespreken. Buiten, relaties, vastzitten, slachtoffers, mens-zijn, drempels in het leven. Verticaal de lijn van het opgesloten zitten, waarbij we in de gesprekken een stukje vrijheid creëren, met wat licht en warmte. Hij zei: het schilderij vind ik het mooist. Dat heb ik daarom aan hem gegeven.'*