

Goede praktijken

Vriendschapsprogramma | www.friendproject.eu

FRIEND



Co-funded by
the European Union



University
of Humanities
and Economics
in Lodz



on Vitality & Ageing

Inleiding



- Een consortium van Europese partners heeft in samenwerking met ouderen en trainers een Train-the-Trainer-programma opgezet voor vriendschappen op latere leeftijd
- Het FRIEND-programma heeft tot doel het isolement en de sociale uitsluiting van 65-plussers te verminderen door hen te empoweren en hun sociale vaardigheden en copingstrategieën te versterken
- Het programma is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en maakt gebruik van blended learning-methoden, zoals theorie, oefeningen, opdrachten en video's
- In dit document vindt u een gevalideerde en geëvalueerde reeks van 23 goede praktijken, gebaseerd op praktijkervaring en professionele praktijk



**Het opsporen van onzichtbare
profielen van moeilijk
bereikbare eenzame senioren:
waar zijn ze en hoe merken we
ze op?**

Versterking van gemeenschapsbanden door preventieve ondersteuning door lotgenoten

- Kleine, lokale peer-groepen herkennen vroege signalen van sociaal isolement en grijpen proactief in.
- Focus op het versterken van alledaagse relaties om diepgewortelde eenzaamheid te voorkomen.
- Informele, gemeenschapsgerichte aanpak in plaats van vertrouwen op formele diensten.
- Werkt het beste wanneer mensen ruimtes, routines of interesses delen.
- Een goedkoop, flexibel model dat gebruikmaakt van bestaande gemeenschapsmiddelen.
- Lichte begeleiding ondersteunt de continuïteit zonder zware structuren.
- Zeer inspirerend en relevant, hoewel de implementatie op lange termijn mogelijk aanpassing en structurele ondersteuning vereist.



Beoordeling	score
Nuttige praktijk	8
Realistische praktijk	3
Inspirerende oefening	19



Sterkere gemeenschappen door gedeelde verantwoordelijkheid

- Stelt gemeenschappen in staat om vroege signalen van eenzaamheid of kwetsbaarheid bij bewoners te herkennen.
- Bouwt vertrouwen en vaardigheden op om constructief en met medeleven te reageren.
- Bevordert gedeelde verantwoordelijkheid, waardoor wederzijdse zorg een onderdeel wordt van het dagelijkse gemeenschapsleven.
- Betrekt diverse lokale actoren, waaronder burens, verenigingen, scholen en informele leiders.
- Het meest effectief in kleine buurten met een sterke sociale band.
- Steunt op empathie, bewustzijn en basiskennis in plaats van formele programma's.
- Maakt gebruik van bestaande gemeenschapsruimtes, evenementen en netwerken, waardoor de kosten laag blijven.
- Lichte begeleiding of training kan de effectiviteit vergroten.
- Flexibel en aanpasbaar aan verschillende contexten, met een sterk potentieel voor duurzaamheid.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	7
Realistische praktijk	12
Inspirerende oefening	9

Ethische allianties: Wie kan ons een handje helpen?

Versterking van geïntegreerde ondersteuningssystemen in de gemeenschap

- Versnippering in de dienstverlening aan ouderen komt vaak voort uit onduidelijke verantwoordelijkheden, zwakke communicatie en inconsistente opvolging.
- Deze praktijk introduceert een gecoördineerd netwerkmodel met gedeelde verantwoordelijkheid voor continue, persoonsgerichte ondersteuning.
- Duidelijke rolomschrijvingen, protocollen en communicatiekanalen verminderen dubbel werk en hiaten in de dienstverlening.
- Een aangewezen coördinator zorgt voor samenwerking en procescontinuïteit tussen sectoren.
- De aanpak versterkt bestaande gemeenschapssystemen, waardoor de implementatie praktisch en schaalbaar is.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	20
Realistische praktijk	13
Inspirerende oefening	1



Samenwerken om ouderen te bereiken



- Het sociale isolement onder ouderen wordt verergerd door beperkte middelen en versnipperde communicatie, waardoor bestaande diensten onvoldoende worden benut.
- De praktijk bevordert samenwerkingsverbanden tussen organisaties om gezamenlijk de zichtbaarheid en toegankelijkheid van diensten te vergroten en tegelijkertijd de communicatiekosten te beheersen.
- Gedeelde communicatiekanalen maken een bredere bereik mogelijk zonder dubbele inspanningen of kosten.
- De aanpak is vooral effectief voor niet-digitale ouderen die vertrouwen op vertrouwde, lokale en persoonlijke informatiebronnen.
- Duidelijke afstemming rond een gemeenschappelijk doel bevordert samenwerking, zinvolle betrokkenheid en duurzame, goedkope implementatie op basis van bestaande relaties.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	16
Realistische praktijk	19
Inspirerende oefening	1



Communicatie die aanslaat: hoe praat je zonder te schrikken of te labelen?

Goede praktijk 5

Duidelijke boodschappen, zichtbare verbanden

- Strategisch ontworpen posters kunnen ouderen die niet betrokken zijn bij digitale communicatie effectief bereiken.
- Positieve, uitnodigende taal die de nadruk legt op activiteit, vriendschap en verbinding verhoogt de motivatie om deel te nemen.
- Plaatsing op vertrouwde, veelbezochte locaties in de gemeenschap vergroot de zichtbaarheid en verlaagt drempels voor deelname.
- Een aantrekkelijk visueel ontwerp, inclusieve afbeeldingen, duidelijke bewoordingen en de vermelding dat de toegang gratis is, versterken de betrokkenheid. Vertrouwen wordt versterkt door middel van herkenbare kenmerken van de organisatie en contactgegevens.
- Lokale sponsors kunnen de druk- en distributiekosten ondersteunen.
- Eenmaal gemaakt zijn posters aanpasbaar, herbruikbaar en kostenefficiënt.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	9
Realistische praktijk	13
Inspirerende oefening	7



- Een korte introductievideo kan de sfeer, activiteiten en sociale dynamiek effectief weergeven.
- Een visuele demonstratie vermindert onzekerheid bij ouderen door verwachtingen en het vertrouwen in deelname te bevorderen.
- Flexibele verspreiding via online platforms, sociale media en gemeenschapsevenementen.
- Eenvoudig ontwerp (duidelijke beelden, toegankelijke taal en inclusieve beeldmateriaal) ondersteunt brede toegankelijkheid voor mensen met verschillende niveaus v
- Hoewel de initiële productie basistechnische middelen vereist, zorgt de herbruikbaarheid van de video voor kostenefficiëntie en duurzaamheid op lange termijn als communicatiemiddel.



Beoordeling	score
Nuttige praktijk	19
Realistische praktijk	7
Inspirerende oefening	8

Vertrouwen begint persoonlijk (persoonlijke ontmoetingen)

- Persoonlijke ontmoetingen versterken de betrokkenheid door vertrouwen op te bouwen en onzekerheden die deelname onder ouderen kunnen belemmeren.
- Kleine, gastvrije bijeenkomsten maken een duidelijke uitleg van het programma en een responsieve dialoog mogelijk, waardoor het gevoel ontstaat dat men gehoord en gewaardeerd wordt.
- Vertrouwde gemeenschapsomgevingen en een informele, respectvolle sfeer vergroten het comfort en verlagen de drempels voor deelname.
- De aanpak vereist minimale middelen, waardoor deze kosteneffectief is en gemakkelijk in verschillende contexten kan worden toegepast. U heeft voornamelijk nodig:
 - een begeleider
 - een veilige ruimte
 - duidelijke informatie



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	14
Realistische oefening	9
Inspirerende oefening	7



Toegankelijkheid en begeleiding: Het gemakkelijk maken om te komen... en terug te komen

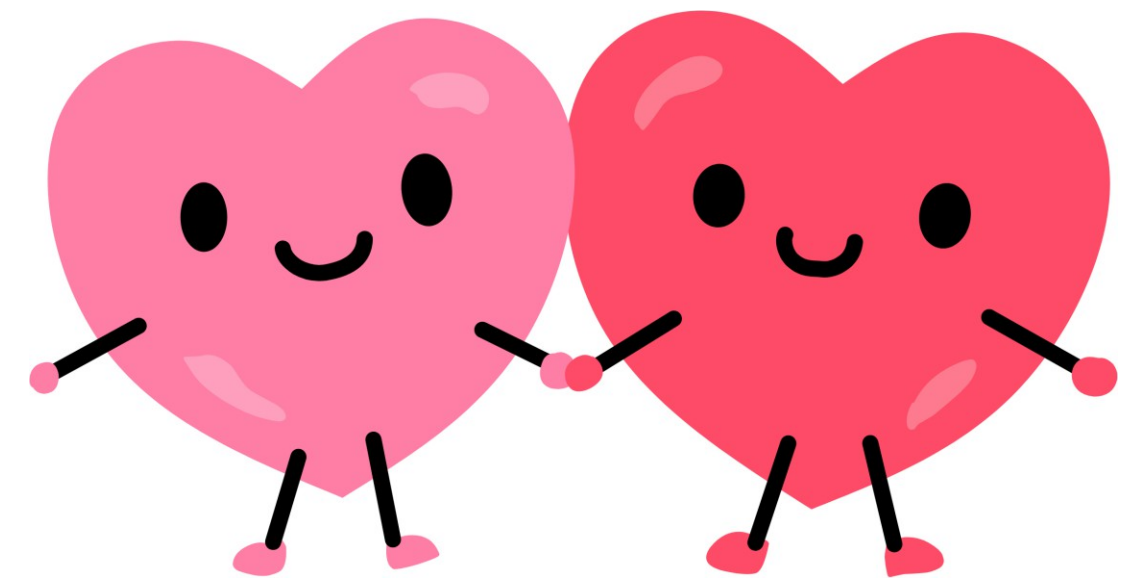


Een flexibele structuur die veiligheid creëert

- Voorspelbare en terugkerende sessiestructuren vergroten de psychologische veiligheid, wat openheid en betrokkenheid bevordert in groepsprogramma's waarin gevoelige onderwerpen aan de orde komen.
- Een gestructureerde checklist helpt begeleiders om een evenwicht te vinden tussen consistentie en het flexibel inspelen op de behoeften van deelnemers. Elementen zijn onder meer vaste schema's, vaste momenten voor interactie, reflectiefasen, overzichtelijke groepsgroottes en het gebruik van tastbaar materiaal in informele settings.
- Competenties van de begeleider (zoals het stellen van grenzen, het omgaan met emotioneel intense discussies en kennis van doorverwijzingsroutes) zijn essentieel voor het handhaven van een veilige omgeving.
- Flexibele strategieën (bijv. het integreren van fysieke activiteit, visuele hulpmiddelen en gepaste persoonlijke openheid) vergroten de inclusiviteit en



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	17
Realistische praktijk	9
Inspirerende oefening	5



Ondersteunend Gezonde en inclusieve groepsdynamiek



- Veilige en inclusieve groepsomgevingen vereisen bewuste begeleiding om tegemoet te komen aan de uiteenlopende behoeften van deelnemers, waaronder emotionele, cognitieve of complexe persoonlijke factoren.
- FRIEND ondersteunt begeleiders bij het sturen van de groepsdynamiek door middel van aandachtige observatie, anticiperend inzicht en responsief handelen dat het collectieve welzijn waarborgt.
- Voorbereidende beoordelingsprocessen helpen bij het identificeren van individuele behoeften, het bepalen van de geschiktheid voor de groep en het vaststellen van duidelijke verwachtingen en basisregels.
- Bekwame begeleiding is essentieel voor de effectiviteit.
- Follow-up en nazorg zorgen ervoor dat uitdagende situaties constructief worden opgelost in plaats van over het hoofd te worden gezien.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	11
Realistische praktijk	4

Praktische richtlijnen voor het omgaan met uitdagende situaties

- Uitdagende momenten in groepssessies (zoals emotionele onthullingen of conflicten) zijn te verwachten en vereisen gestructureerde ondersteuning door de facilitator.
- De training reikt trainers vooraf vastgestelde principes en reactiestrategieën aan die een rustige, consistente en respectvolle aanpak van moeilijke situaties bevorderen.
- De aanpak wordt geïntegreerd in de dagelijkse voorbereiding in plaats van reactief toegepast en benadrukt voorspelbaarheid als basis voor psychologische veiligheid.
- Basisregels, het versterken van grenzen en de mogelijkheid om gevoelige onderwerpen uit te stellen tot een privé-gesprek helpen het groepsbalans te behouden. Effectieve facilitering hangt af van competenties op het gebied van het stellen van grenzen, emotionele regulatie en het op de juiste manier doorverwijzen naar externe ondersteuning.
- De implementatie is voornamelijk afhankelijk van training, voorbereiding en organisatorische coördinatie, met aanpasbare kernprincipes die in verschillende contexten toepasbaar zijn.

Beoordeling	score
Nuttige praktijk	2
Realistische praktijk	21
Inspirerende oefening	4



**En als ze niet kunnen komen...
wat dan?
Technologie voor degenen
die niet persoonlijk aanwezig kunnen
zijn**

In contact blijven via opgenomen sessies



- Onregelmatige aanwezigheid vanwege gezondheids-, persoonlijke of onvoorziene omstandigheden mag niet leiden tot uitsluiting.
- Door sessies op te nemen, kunnen deelnemers verbonden blijven, discussies volgen en weer aansluiten bij het programma zonder het gevoel te hebben achter te blijven, waardoor het gevoel van verbondenheid behouden blijft.
- Voor een effectieve implementatie is zorgvuldige afweging van toestemming, privacy en duidelijke communicatie vereist, naast praktische maatregelen zoals herinneringen, technische ondersteuning en toegankelijkheidsfuncties zoals ondertiteling.
- De technische vereisten zijn minimaal (opnameapparaat, internettoegang en basisvaardigheden), wat zorgt voor een goedkope, inclusieve oplossing die duidelijkheid en respect bij het gebruik van opnames waarborgt.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	11
Realistische oefening	18
Inspirerende praktijk	2

Contact houden tussen sessies



- Een WhatsApp- of Signal-groep aanmaken om de sociale band tussen geplande sessies, waardoor het gevoel van verbondenheid bij de deelnemers wordt versterkt.
- De groep is een aanvulling op, en geen vervanging van, de formele sessies, en stelt deelnemers in staat om berichten, herinneringen en steun te delen. Dit is met name nuttig voor degenen die niet elke bijeenkomst kunnen bijwonen.
- Effectief gebruik vereist minimale middelen (toegang tot een smartphone, digitale basisvaardigheden, internetverbinding en een moderator) en duidelijke afspraken over respectvolle communicatie en privacy, wat zorgt voor een veilige, inclusieve en goedkope oplossing.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	11
Realistische praktijk	17
Inspirerende oefening	1

Gemengde en innovatieve financieringsmodellen Hoe betalen we dit?

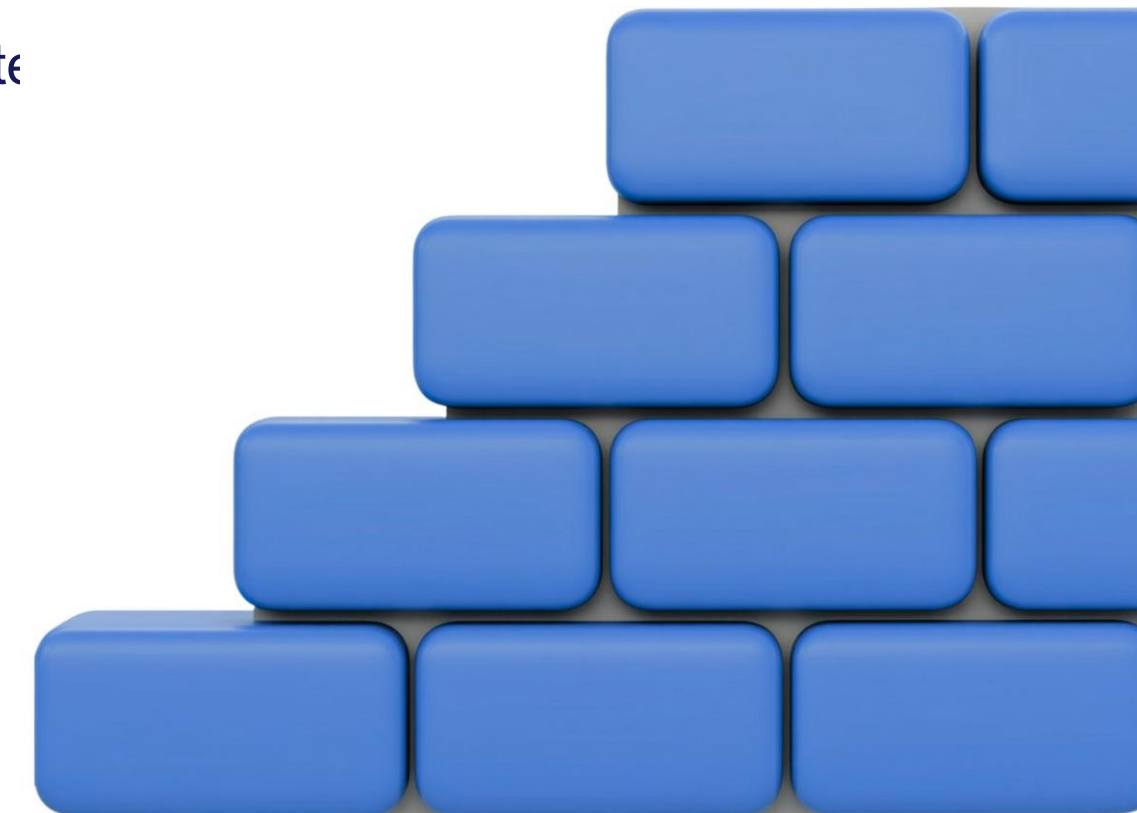
Stabiliteit creëren door middel van overheidssteun



- Deze praktijk benadrukt het veiligstellen van overheidsfinanciering om langetermijnstabiliteit te bieden aan initiatieven die anders mogelijk afhankelijk zouden zijn van kortetermijnsubsidies.
- Institutionele steun stelt organisaties in staat om strategisch te plannen, personeel te behouden en consistente, hoogwaardige diensten te leveren, waarbij programma's worden verankerd als publieke verantwoordelijkheden in plaats van tijdelijke projecten.
- Een effectieve implementatie hangt af van vertrouwen, duidelijke communicatie en een voortdurende dialoog tussen organisaties en overheidsinstanties.
- Hoewel de financiële investering bescheiden kan zijn, vereist succes organisatorische capaciteit, doorzettingsvermogen en voortdurend beheer van administratieve processen om de continuïteit te handhaven te midden van veranderende overheidsprioriteiten.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	7
Realistische praktijk	13
Inspirerende oefening	3



Financiering integreren in de dagelijkse praktijk

- FRIEND kan duurzaam worden geïmplementeerd door het programma te integreren in de reguliere diensten en functiestructuren van de organisatie, waardoor continuïteit wordt gewaarborgd na afloop van de tijdelijke financiering.
- Door financiering af te stemmen op bestaande rollen, verantwoordelijkheden en werkprocessen, worden initiatieven onderdeel van de dagelijkse gang van zaken in plaats van afzonderlijke projecten.
- Effectieve implementatie is afhankelijk van de inzet van de organisatie, steun van het management en integratie in de planning en de dagelijkse praktijk.
- Het programma vereist in de eerste plaats mensen, coördinatie en institutionele steun, in plaats van nieuwe infrastructuur, waardoor voortzetting op lange termijn haalbaar is binnen stabiele organisatorische kaders.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	6
Realistische praktijk	13



Gezondheidszorg en maatschappelijke zorg verbinden via een sociaal recept



- Veel mensen gaan naar de dokter voor (niet-medische) problemen zoals eenzaamheid, stress of een gebrek aan sociaal contact. Een sociaal recept voor FRIEND verbindt de gezondheidszorg met de gemeenschap en sociale diensten.
- Door zorgprofessionals in staat te stellen mensen door te verwijzen naar passende gemeenschapsondersteuning, bevordert deze aanpak holistische zorg en preventieve gezondheidszorg, met name voor ouderen en sociaal geïsoleerde personen.
- Een effectieve implementatie is afhankelijk van sectoroverschrijdende samenwerking, vertrouwen, gedeelde verantwoordelijkheid en bewijs van impact om langetermijnfinanciering te ondersteunen. FRIEND kan de toekomstige lasten voor de gezondheidszorg verminderen door in een vroeg stadium in te spelen op sociale behoeften.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	6
Realistische praktijk	4
Inspirerende oefening	21

FRIEND integreren in de gastorganisatie

Het is niet zomaar ‘nog iets extra’

FRIEND integreren in de dagelijkse praktijk



- Door het FRIEND-programma te integreren in de dagelijkse routines van de organisatie worden participatie, eigenaarschap en duurzaamheid op lange termijn versterkt.
- Facilitators en maatschappelijk werkers introduceren activiteiten op een organische manier binnen bestaande werkprocessen en netwerken, waardoor het programma kan groeien zonder afhankelijk te zijn van externe promotie.
- Effectieve implementatie omvat het in kaart brengen van professionals en netwerken, het afstemmen van communicatie, het betrekken van deelnemers, het verzamelen van feedback en het opbouwen van interne capaciteit door middel van training.
- De benodigde middelen bestaan voornamelijk uit tijd van het personeel en professionele betrokkenheid, waardoor de aanpak in verschillende groepen kan worden gerepliceerd en tegelijkertijd stabiliteit en zichtbaarheid op de lange termijn worden bevorderd.

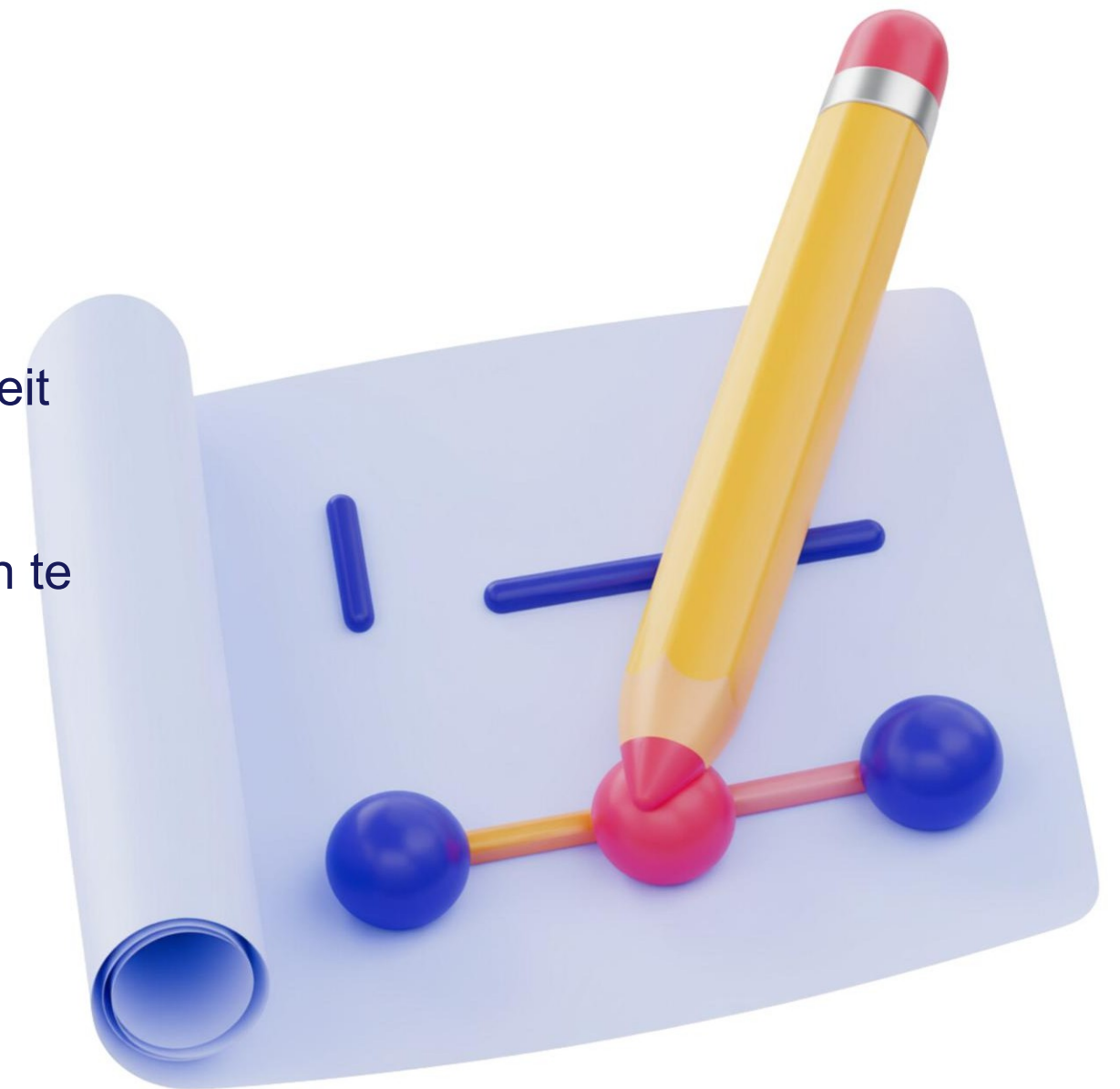


Evaluatie	score
Nuttige praktijk	11
Realistische praktijk	12



Een sterke start: plannen voor duurzame implementatie

- Zorgvuldige planning vooraf zorgt voor stabiliteit en integreert FRIEND in de dagelijkse praktijk van de organisatie.
- Door rollen, verantwoordelijkheden, tijdschema's en noodplannen duidelijk te definiëren, krijgen facilitators en maatschappelijk werkers houvast en vertrouwen, waardoor stress en versnippering worden verminderd.
- Effectieve implementatie omvat ook het veiligstellen van financiering om de continuïteit te ondersteunen. De aanpak vereist voornamelijk tijd en betrokkenheid van het personeel, met minimale extra middelen, en is gemakkelijk in verschillende contexten te repliceren.
- Een sterke voorbereiding in de beginfase bevordert de stabiliteit, effectiviteit en duurzaamheid van het programma op de lange termijn.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	8
Realistische praktijk	15
Inspirerende oefening	7

Training en cascade-effect (Train-de-trainer)

Mensen die mensen ondersteunen

Flexibiliteit van trainers om in te spelen op verschillende profielen



- Trainers hebben de vrijheid nodig om zich aan te passen. Het is belangrijk om trainers professionele autonomie te geven om activiteiten aan te passen aan de kenmerken en dynamiek van de groep, waardoor de betrokkenheid en relevantie worden vergroot.
- Vertrouwen in de organisatie en reflectie vooraf stellen facilitators in staat om methoden doordacht aan te passen in plaats van voorgeschreven oefeningen rigide te volgen.
- De effectiviteit hangt grotendeels af van de ervaring, het zelfvertrouwen en het reflectievermogen van trainers, in plaats van van extra middelen of infrastructuur.
- Als een op mindset gerichte aanpak versterkt dit het reactievermogen, de inclusiviteit en de algehele kwaliteit.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	18
Realistische praktijk	7
Inspirerende oefening	7

Van elkaar leren: collegiale ondersteuning voor trainers

- Ondersteuning door collega's is belangrijk voor trainers, omdat ze zo ervaringen kunnen delen, uitdagingen kunnen bespreken en praktisch advies kunnen geven.
- Regelmatige uitwisselingen helpen om moeilijkheden te normaliseren, isolatie te verminderen en vertrouwen op te bouwen, met name in kleine, hechte teams.
- De effectiviteit ervan hangt af van de kwaliteit van de interactie – openheid, wederzijds respect en een gedeeld doel – in plaats van specifieke hulpmiddelen.
- De implementatie is goedkoop en vereist vooral tijd, bereidheid en gestructureerde momenten voor reflectie, hoewel bewuste planning nodig is om consistentie te behouden te midden van drukke agenda's.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	16
Realistische praktijk	15

**Toegankelijkheid:
Eenvoudig en veilig houden, voor
degenen die het organiseren**

Een gedeelde digitale ruimte voor trainers



- Een gedeelde digitale ruimte binnen het FRIEND-platform waar trainers contact kunnen leggen, bronnen kunnen delen en elkaar kunnen ondersteunen, ook buiten de fysieke bijeenkomsten om. Hier worden materialen, video's en praktische tips gebundeld, waardoor ze gemakkelijk toegankelijk zijn en de continuïteit binnen de bredere gemeenschap wordt gewaarborgd.
- Het platform is ontworpen voor professionele samenwerking en biedt een veilige, gestructureerde omgeving die voortdurende uitwisseling stimuleert.
- Voor de implementatie zijn een online platform, internettoegang en gecoördineerd beheer nodig, maar eenmaal opgezet wordt het een duurzaam en uitbreidbaar hulpmiddel ter ondersteuning van het dagelijkse werk van trainers.

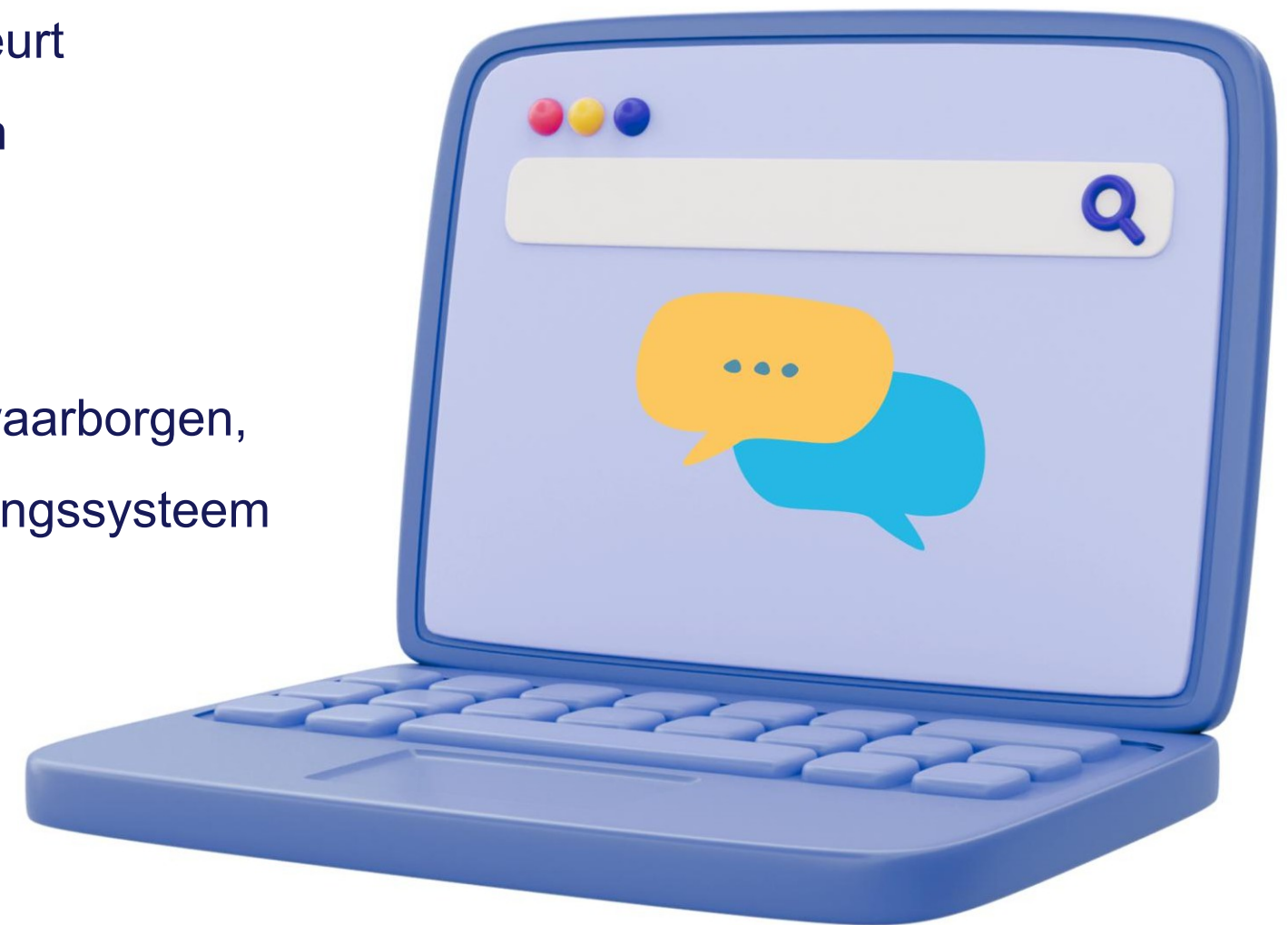


Evaluatie	score
Nuttige praktijk	19
Realistische praktijk	11
Inspirerende oefening	2

Ondersteuning toegankelijk maken voor trainers



- Zorg dat informatie toegankelijk is en gemakkelijk te vinden en te gebruiken. Dit vermindert de drempels voor trainers.
- Duidelijke, direct beschikbare begeleiding vergroot het vertrouwen en de betrokkenheid, en stimuleert vragen en het delen van kennis. Dit gebeurt voornamelijk online (via een chatbot) om snel antwoorden te geven en trainers naar relevante bronnen te leiden.
- Voor een succesvolle implementatie zijn internettoegang, technische ondersteuning en organisatorisch toezicht om de nauwkeurigheid te waarborgen, waardoor op termijn een duurzaam en gebruiksvriendelijk ondersteuningssysteem ontstaat.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	18
Realistische praktijk	6
Inspirerende oefening	5

Weten of het werkt (zonder te verdrinken in evaluatie)

Regelmatige feedback om de cursus te verbeteren



- Korte feedbacksessies aan het einde van elke les stellen deelnemers in staat hun ervaringen te delen, te benadrukken wat goed werkte en verbeteringen voor te stellen.
- Door feedback in het leerproces te integreren, kunnen trainers tijdig aanpassingen doorvoeren en deelnemers centraal stellen bij kwaliteitsverbetering.
- Een effectieve implementatie vereist een veilige, ondersteunende omgeving en een paar minuten gestructureerde reflectie, waardoor het eenvoudig, goedkoop en gemakkelijk in elke sessie te integreren is.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	8
Realistische oefening	18
Inspirerende oefening	6

Visuele feedback via het Post-it-bord



- Gebruik een post-it-bord om de feedback van deelnemers visueel en concreet te verzamelen, zodat reflecties anoniem kunnen worden gedeeld en aan de groep worden getoond.
- Rubrieken als “Wat heb ik geleerd?” of “Wat kunnen we verbeteren?” stimuleren zowel onmiddellijke als diepgaande persoonlijke reflectie, wat gezamenlijk leren bevordert.
- De methode is inclusief, informeel en minder intimiderend dan mondelinge feedback, terwijl ze goedkoop en eenvoudig te organiseren is en gemakkelijk in de routine van het programma kan worden geïntegreerd.



Evaluatie	score
Nuttige praktijk	11
Realistische praktijk	22
Inspirerende oefening	3

BEDANKT

www.friendproject.org



Co-funded by
the European Union