

FAMILIEBUDDY

Proefproject methodiek
1-op-1 lotgenotencontact

Familieplatform vzw

Antwerpen, 2023



In dit rapport wordt het proeftraject en de ontwikkeling van de methodiek voor 1-op-1 lotgenotencontact door ervaringsdeskundige familiebuddy's beschreven.

Dank aan volgende personen voor hun belangrijke bijdrage aan het evaluatieonderzoek en het finaliseren van dit rapport:

Mevr. N. De Meyer

Mevr. K. Steeman

Dr. E. Van Lierde

Dr. M. Van Schoors

Dank ook aan alle deelnemende familieorganisaties en familiebuddy's.

Naar dit rapport kan als volgt gerefereerd worden:

Familieplatform vzw. Familiebuddy: Proefproject methodiek 1-op-1 lotgenotencontact. Onderzoeksrapport, Antwerpen, 2023.

Inhoud

1	INLEIDING	1
2	VAN PARTNERPROJECT NAAR FAMILIEBUDDY	1
2.1	DOELSTELLING FAMILIEBUDDYPROJECT	3
2.2	FUNCTIEPROFIEL FAMILIEBUDDY	4
2.3	TAKENPAKKET FAMILIEBUDDY	4
2.4	SCREENING FAMILIEBUDDY	5
2.5	OPVOLGING EN MATCHING	5
2.6	ADMINISTRATIE EN REGISTRATIE	6
2.7	VORMING EN INTERVISIE	6
3	TRAJECT FAMILIEBUDDY 2020-2021	7
4	EVALUATIE TRAJECT FAMILIEBUDDY 2020-2021	7
4.1	COÖRDINATIE TRAJECT FAMILIEBUDDY	7
4.1.1	<i>Screening en functieprofiel familiebuddy's</i>	8
4.1.2	<i>Matchen familiebuddy's en hulpzoekers</i>	9
4.1.3	<i>Opvolgen familiebuddy's</i>	10
4.1.4	<i>Administratieve opvolging en ervaren werklust</i>	10
4.1.5	<i>Vorming en intervisie</i>	11
4.2	ERVARINGEN FAMILIEBUDDY'S	12
4.2.1	<i>Opstart en opvolging vanuit de organisatie</i>	12
4.2.2	<i>Match en verloop buddy-contacten</i>	13
4.2.3	<i>Rol als familiebuddy</i>	14
4.2.4	<i>Vorming en intervisie</i>	17
5	CONCLUSIE	18
6	REFERENTIES	18
7	BIJLAGEN	19
7.1	BIJLAGE 1: BEVRAGING COÖRDINATOREN	19
7.2	BIJLAGE 2: BEVRAGING BUDDY'S EN HULPZOEKERS	23
	<i>Ervaringen hulpzoekers</i>	24
	<i>Ervaringen buddy's</i>	27

1 Inleiding

In Vlaanderen zetten familieorganisaties zich al jarenlang in voor onder andere het aanbieden van lotgenotencontact. Met succes, want dankzij deze inzet kunnen heel wat families rekenen op een warm onthaal, (h)erkenning en ondersteuning. Vaak wordt er ingezet op groepsaanbod, bijvoorbeeld via praatgroepen, inloophuizen, infoavonden, evenementen, ... Deze methodiek kan verder aangevuld worden door het aanbieden van de mogelijkheid tot individueel contact tussen een vrijwilliger en een familielid dat op zoek is naar ondersteuning. Naar deze methodiek van één-op-één contact tussen een vrijwilliger en een persoon die zich in een kwetsbare situatie of periode in diens leven bevindt, wordt verwezen onder de noemer **'buddywerking'**. In Vlaanderen zijn er heel wat uiteenlopende initiatieven waarbij dit buddy-contact de basis vormt (Van Robaey & Lyssens-Danneboom, 2016). Kenmerkend aan deze initiatieven is dat er ingezet wordt op het empoweren of ondersteunen van een persoon met een bepaalde kwetsbaarheid door het opzetten van contact met een vrijwilliger (Van Robaey & Lyssens-Danneboom, 2016). Dit contact kan er daarenboven voor zorgen dat personen met een zekere kwetsbaarheid uit hun isolement gehaald worden (Buddywerking Vlaanderen, n.d.).

De positieve resultaten van de bestaande buddywerking-methodiek leidde tot de vraag of deze methodiek ook ingezet kan worden door familieorganisaties (www.familieplatform.be/onze-leden/) als een vorm van één-op-één lotgenotencontact. Met andere woorden, kan er een vergelijkbare methodiek ontwikkeld en ingezet worden voor het ondersteunen van families, waarbij de buddy een vrijwilliger is die diens eigen familie-ervaringsdeskundigheid inzet. In dit rapport wordt de voorgeschiedenis van het familiebuddy-project geschetst en worden de resultaten beschreven van de evaluatie van het eerste proeftraject binnen enkele familieorganisaties.

2 Van Partnerproject naar Familiebuddy

In 2016 startte Transgender Infopunt (www.transgenderinfo.be) met een project waarbij het één-op-één contact met een lotgenoot centraal stond. Het aanbod was gericht naar (ex)partners van transpersonen en werd dan ook het partnerproject genoemd. Een belangrijk onderscheid met andere vormen van buddywerkingen zit in het gegeven dat de buddy niet enkel een vrijwilliger is maar ook familie-ervaringsdeskundige. In de projecten die in dit rapport beschreven staan, ging het meer specifiek over familie-ervaringsdeskundigheid.

In het kader van dit partnerproject werd een **methodiek** uitgewerkt voor het uitrollen van een buddywerking met ervaringsdeskundige buddy's, waarin volgende stappen genoemd worden:

1. Oproep en selectie van ervaringsdeskundige partners
2. Opleiding van ervaringsdeskundige partners
3. Hulpvragende (ex-)partners opsporen en matchen met ervaringsdeskundige partners
4. Eerste contact in goede banen leiden tussen ervaringsdeskundige partner en hulpvragende partner
5. Continue begeleiding en opvolging ervaringsdeskundige partners

In samenwerking met Familieplatform werd deze methodiek geëvalueerd en werden de ervaringen van de ervaringsdeskundige en hulpvragende partners in kaart gebracht. De resultaten van deze evaluatie en de belangrijkste conclusies werden geformuleerd in het rapport "Erkenning en herkenning. Ervaringsdeskundige familie buddy's: methodiek en ervaringen" (Dierckx, n.d.). Het partnerproject werd als **waardevol** ervaren door de ervaringsdeskundige en hulpvragende partners. Op de hierboven beschreven methodiek kwamen geen fundamentele opmerkingen. Naar aanleiding van deze positieve resultaten werd nagegaan of eenzelfde buddywerking uitgerold zou kunnen worden voor andere doelgroepen. Er werd een nieuwe ervaringsdeskundige buddywerking opgestart vanuit het Transgender Infopunt in samenwerking met Berdache. Deze werking is gericht naar ouders van transpersonen. Mits enkele aanpassingen, bleek de methodiek van ervaringsdeskundige buddy's **ook inzetbaar voor een andere doelgroep**.

In het rapport van Dierckx wordt op basis van de ervaringen uit bovenstaande twee proefprojecten een **draaiboek voor ervaringsdeskundige buddy's binnen familieorganisaties** geformuleerd. Dit draaiboek biedt handvaten aan familieorganisaties die een eigen ervaringsdeskundige buddywerking willen opzetten en laat tegelijkertijd ruimte voor de eigenheid van de familieorganisatie en diens doelgroep. In het draaiboek worden zeven fasen beschreven met telkens een neerslag van de elementen waarbij stil gestaan moet worden en waarvoor door de familieorganisatie eigen, doordachte keuzes gemaakt kunnen en moeten worden. De volgende fasen worden hierbij onderscheiden:

1. Werven van ervaringsdeskundige buddy's
2. Screenen van ervaringsdeskundige buddy's
3. Opleiden van ervaringsdeskundige buddy's
4. Matchen van ervaringsdeskundige buddy's en hulpzoekers
5. Ondersteunen en motiveren van ervaringsdeskundige buddy's

6. Permanente vorming voor ervaringsdeskundige buddy's
7. Duurtijd en afsluiting van buddy-contacten

Deze zeven fasen worden vooraf gegaan door een fase waarin de vragen “waarom een buddywerking?” en “wie coördineert de buddywerking?” een antwoord moeten krijgen. Het is ook belangrijk om het engagement en de taken van de ervaringsdeskundige buddy's af te lijnen en vast te leggen met welke terminologie naar de buddywerking, de ervaringsdeskundige buddy en de hulpzoeker verwezen wordt. Bovendien is het belangrijk om op regelmatige tijdstippen de werking te evalueren en te reflecteren over mogelijke verbeterpunten en -acties.

Voortbouwend op dit draaiboek startte Familieplatform een werkgroep waaraan verschillende familieorganisaties deelnamen. De voornaamste doelstelling was het komen tot een **kader** voor het opstarten van een **ervaringsdeskundige familiebuddywerking** dat voor **uiteenlopende doelgroepen** inzetbaar kan zijn. In het najaar van 2019 werd een bevraging bij verschillende familieorganisaties gedaan rond een aantal elementen die belangrijk zijn in een buddywerking zoals de doelstelling, het functieprofiel en het takenpakket van een familiebuddy, de administratieve opvolging en coördinatie, en de vorming en intervisie. Op basis van de resultaten van deze bevraging en van de input vanuit de werkgroep werd gekomen tot een breed gedragen conceptueel kader waarin aandacht is voor volgende elementen:

1. Doelstelling familiebuddyproject
2. Functieprofiel familiebuddy
3. Takenpakket familiebuddy
4. Screening van familiebuddy's
5. Opvolging en matching
6. Administratie en registratie
7. Vorming en intervisie

Deze verschillende elementen worden hieronder verder toegelicht.

2.1 Doelstelling familiebuddyproject

De familiebuddy is een steunfiguur in het traject van een hulpzoeker. Eenzelfde of vergelijkbare ervaring verbindt de familiebuddy en hulpzoeker; als **lotgenoten**. De familiebuddy staat verder in het eigen traject en kan vanuit de eigen ervaringsdeskundigheid (**emotionele**) **ondersteuning** bieden aan hulpzoekers. Dit kan gaan over het bieden van (h)erkenning, het geven van hoop, het bespreekbaar maken van ervaringen, het geven van informatie en praktische tips, het wegwijs maken in de familieorganisatie, ... Dit alles verloopt op een **laagdrempelige en informele manier**.

Het **één-op-één lotgenotencontact** maakt rechtstreekse en persoonlijke aandacht en contact op maat van de hulpzoeker mogelijk. Het familiebuddyproject is een aanvulling op het bestaand aanbod van lotgenotencontact (bv. in groepsverband) en dus geen vervanging. Aangezien sommige organisaties reeds een werking hadden opgestart, is de naam “familiebuddy” vrij in te vullen per organisatie.

Voor een goede uitrol en opvolging van een buddywerking wordt de nood aan **coördinatie** binnen de familieorganisatie benadrukt. Er is nood aan een aanspreekfiguur, voor Familieplatform en andere familieorganisaties enerzijds, en voor de familiebuddy's en hulpzoekers anderzijds. Daarnaast verzorgt deze coördinator de screening en opvolging van familiebuddy's en indien van toepassing (zie verder) ook het matchen van de familiebuddy en de hulpzoeker. De coördinator sluit aan bij de overkoepelende vorming en intervisie georganiseerd door het Familieplatform en verzorgt binnen de eigen organisatie de vorming en intervisie. Tenslotte volgt deze coördinator ook alle administratie en registratie van en voor de familiebuddy's op.

2.2 Functieprofiel familiebuddy

Een familiebuddy is een **één-op-één-aanspreekpunt** wanneer nodig. Een familiebuddy biedt **empathische gesprekken** aan om hulpzoekers te ondersteunen in hun herstelproces en hun veerkracht. Het is iemand die **nabij** is (bieden van nabijheid en bereikbaarheid), iemand waarbij een hulpzoeker alle zorgen en vragen kan formuleren. Het accent ligt op anderen ondersteunen en het bieden van een **luisterend oor**. Goede luistervaardigheden zijn dan ook cruciaal voor een familiebuddy. Het is daarnaast belangrijk dat de familiebuddy de **eigen ervaring kan overstijgen** en enkel eigen ervaringen inbrengt als dit te goede komt van de hulpzoeker. De thematiek moet dus voldoende gekend en/of ervaren zijn. Hoewel de nadruk wordt gelegd op het inlevend luisteren (bieden van (h)erkenning), kan de rol ook **adviserend en informerend** zijn. Hierbij is het belangrijk dat een familiebuddy neutrale informatie kan geven, maar ook eigen ervaringen kan delen. De familiebuddy moet eigen **grenzen** kunnen aangeven en bewaken, alsook de noden van de hulpzoeker en diens (eventueel andere) mening respecteren. Het niet oordelend handelen is hierbij van belang. Daarnaast moet de familiebuddy bereid zijn om **vorming en intervisie** te volgen en om een zeker **engagement** aan te gaan. De familiebuddy is bereid de **visie van de organisatie** uit te dragen, los van persoonlijke bedenkingen. De minimumleeftijd van een familiebuddy is 16 jaar.

2.3 Takenpakket familiebuddy

De centrale opdracht van een familiebuddy is het bieden van **individuele ondersteuning** aan hulpzoekers. Deze ondersteunende gesprekken kunnen via **verschillende wegen** verlopen (face to

face, telefonisch/videobellen, online (chat/mail),...). De familieorganisatie kan hierrond afspraken maken met de familiebuddy's en familiebuddy's kunnen dit op hun beurt organiseren in afstemming met de hulpzoeker(s). De **bereikbaarheid** van de familiebuddy's moet duidelijk afgelijnd en afgestemd worden, het is belangrijk om als organisatie de verwachtingen hierrond duidelijk te formuleren. Familiebuddy's dienen niet 24/24 en 7/7 bereikbaar te zijn; er moet ook ruimte zijn voor hen om aan te geven welke mate van bereikbaarheid voor hen haalbaar is. De afspraken die vanuit de organisatie gemaakt worden, dienen transparant gedeeld te worden met hulpzoeker(s), zodat ook zij de juiste verwachtingen hebben. Een laatste aspect waarrond afspraken gemaakt worden met de familiebuddy's gaat over **de looptijd van elk individueel traject** dat aangegaan wordt met de hulpzoekers (bv: verwachtingen rond maximaal aantal gesprekken, hoe kan je als familiebuddy een traject afronden, ...).

2.4 Screening familiebuddy

Tijdens de screening kan nagegaan worden of de kandidaat familiebuddy beschikt over voldoende **basisvaardigheden** (bv: gesprekstechnieken, luistervaardigheden, heldere communicatie) of bereid is deze te verwerven. Bovendien kan tijdens een screeningsgesprek een inschatting gemaakt worden van de **eigen situatie van de familiebuddy**. Hierbij kan gepeild worden waar de familiebuddy zich bevindt in het eigen (herstel)traject en naar de mate waarin de familiebuddy in diens eigen situatie tijd en ruimte kan vrijmaken om de rol als familiebuddy op te nemen. Tijdens een screeningsgesprek kan ook de **motivatie** om een engagement als familiebuddy aan te gaan bevestigd worden, alsook de bereidheid om een **engagement** voor een looptijd van één jaar aan te gaan. Deze screening wordt door de familieorganisatie zelf gedaan, zij kunnen naast bovenstaande elementen ook het best in kaart brengen of de familiebuddy de visie van de organisatie mee zal kunnen uitdragen.

2.5 Opvolging en matching

De (coördinator van de) familieorganisatie staat in voor de opvolging en matching van familiebuddy's en hulpzoekers. De manier waarop dit vormgegeven wordt, kan de familieorganisatie zelf bepalen. Er dient in elk geval stil gestaan te worden bij de manier waarop hulpzoekers zich kunnen **aanmelden** (bv: al dan niet via aanmeld-/screeningsgesprek), hoe de **matching** gebeurt tussen een familiebuddy en een hulpzoeker, hoe het **eerste contact** tussen familiebuddy's en hulpzoekers verloopt en/of ondersteund wordt en op welke manier de contacten **opgevolgd en geëvalueerd** worden.

2.6 Administratie en registratie

Een engagement van één jaar van familiebuddy's wordt geadviseerd. Toch zijn de familieorganisaties vrij in het bepalen van de looptijd van het engagement. In deze periode moeten ze de tijd en ruimte hebben om zich in te kunnen zetten voor de individuele ondersteuning van hulpzoekers. De organisatie voorziet in de nodige **administratieve documenten** (bv: samenwerkingsovereenkomsten, vrijwilligerscontracten en verzekeringsdocumenten). Er worden ook duidelijke afspraken gemaakt rond de inbreng van onkosten en een eventuele vergoeding. Het vooropstellen van bepaalde **afspraken** tussen familiebuddy en hulpzoeker, kan ook door de organisatie bepaald en vastgelegd worden. Er is nood aan **minimale registratie** waarbij er een overzicht is van de gematchte familiebuddy's en hulpzoekers en van de contacten die er geweest zijn. Er dient hierbij aandacht te gaan naar welke registratie nodig is en effectief verdere opvolging krijgt, dit om overbodige registratie en bijhorende werklust te vermijden.

2.7 Vorming en intervisie

Bij de opstart doorlopen de familiebuddy's een **vormingstraject** dat uit drie luiken bestaat. Dit vormingstraject wordt deels binnen de familieorganisatie georganiseerd, deels overkoepelend door het Familieplatform.

Het **eerste deel** wordt georganiseerd door de familieorganisatie zelf. De focus ligt op het delen van ervaringen en de motivatie om zich als familiebuddy te engageren. De organisatie geeft uitleg over de eigen visie en achtergrondinformatie over lotgenotencontact. In dit gedeelte van de vorming kan ook doelgroep-specifieke informatie en kennis gedeeld worden en stil gestaan worden bij de doorverwijsmogelijkheden voor de eigen doelgroep. Het **tweede deel** wordt aangeboden door het Familieplatform. In dit gedeelte wordt stilgestaan bij de volgende thema's: (1) gesprekstechnieken, (2) zelfzorg en grenzen stellen, (3) herstelvisie, (4) psycho-educatie en hoe ermee om te gaan (bv: wanneer informeren, wanneer niet, welke informatie geven,...), (5) signalen rond suïcidaliteit en (6) beroepsgeheim. Na deze eerste twee delen kunnen kandidaat familiebuddy's bepalen of ze het engagement verder willen opnemen. Dit kan verlopen in gesprek met de (coördinator van de) familieorganisatie. In het **derde deel** wordt vervolgens het engagement verder toegelicht. De focus ligt in dit deel op de praktische aspecten van het engagement, zoals de afspraken rond de contacten (zie ook de verschillende elementen van het hierboven beschreven takenpakket), de verwachtingen rond registratie en het in orde brengen van de nodige administratie. Een informatiemap/besloten webpagina waar alle nodige afspraken en informatie voor familiebuddy's gebundeld staan, kan een ondersteunende tool vormen.

Familiebuddy's hebben ondersteuning, supervisie en **interview** nodig. Het van elkaar leren zowel inhoudelijk als meer praktisch rond het verloop van de buddywerking, is belangrijk. Via interview kan gekomen worden tot uitbreiding van kennis en inzichten, bevestiging of bijsturing, ... Er zijn verschillende mogelijkheden om een interview te organiseren, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan rond bepaalde thema's, door uit te wisselen rond bepaalde casussen, ... Net als bij het vormingstraject, voorziet de familieorganisatie de interview intern, en voorziet het Familieplatform één keer per jaar een overkoepelende interview. De focus ligt in de overkoepelende interview op de uitrol van de buddywerking en mogelijke hefboomen of struikelblokken hierbij. De familieorganisaties bepalen zelf hoe frequent ze een eigen interview voor de familiebuddy's organiseren en de manier waarop ze dit vormgeven.

3 Traject familiebuddy 2020-2021

Nadat de werkgroep bovenbeschreven conceptueel kader uitwerkte, werd eind 2020 een **oproep** gestuurd naar familieorganisaties om deel te nemen aan het **proeftraject**. Familieorganisaties die deelnamen aan dit proefproject gingen in eerste instantie op zoek naar kandidaat familiebuddy's binnen de eigen organisatie. Begin 2021 ging het vormingstraject van start en midden 2021 werd een eerste overkoepelende interview georganiseerd. In het najaar van 2021 werd een **online bevraging** uitgestuurd naar de familieorganisaties met als doel het traject te evalueren. Hierbij werden drie doelgroepen voorop gesteld: (1) de coördinatoren vanuit de familieorganisaties, (2) de familiebuddy's en (3) de hulpzoekers. De inhoud van de bevraging is in bijlage van dit rapport terug te vinden. De resultaten van de eerste twee doelgroepen staan in wat volgt **anoniem** neergeschreven. Met deze bevraging werd de derde doelgroep, de hulpzoekers, niet bereikt. Het rechtstreeks bevragen van deze doelgroep staat gepland in 2023-2024.

4 Evaluatie traject familiebuddy 2020-2021

4.1 Coördinatie traject familiebuddy

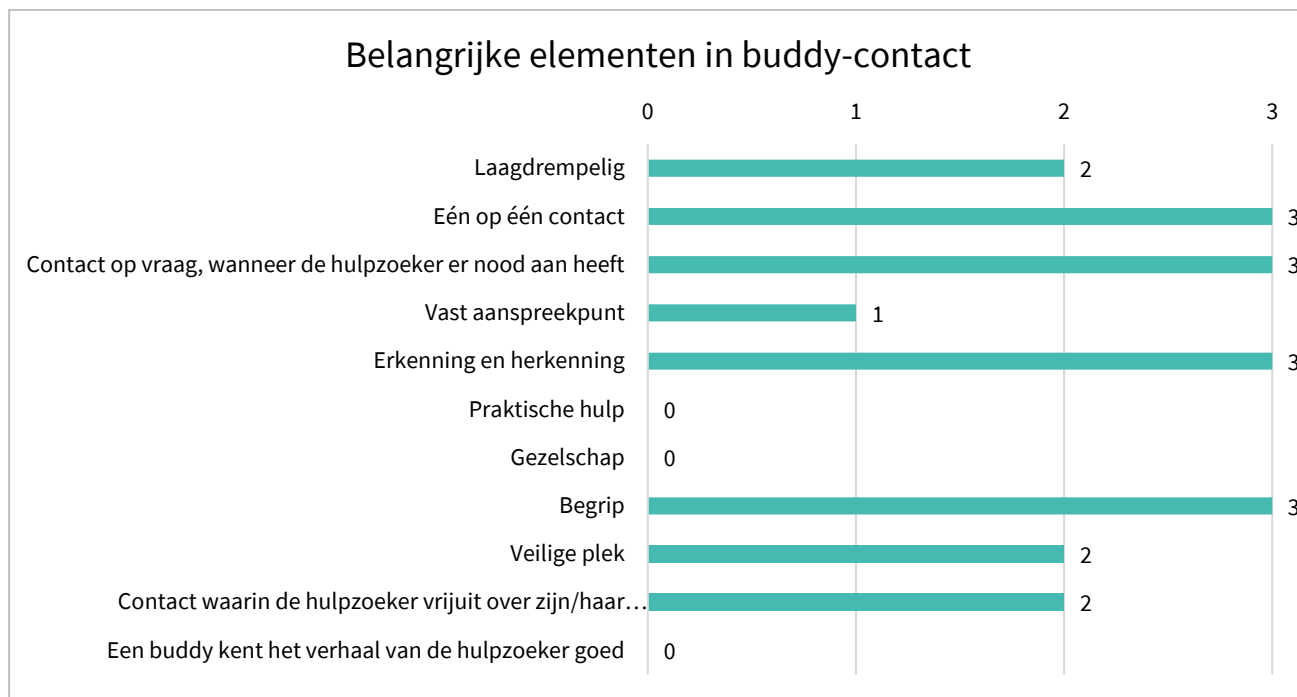
De coördinatoren van drie organisaties (m.n., Berrefonds, Similes, Transgender Infopunt) namen deel aan de evaluatie van het proeftraject familiebuddy. Deze organisaties deden via verschillende kanalen een oproep voor familiebuddy's, namelijk in de groep van vrijwilligers, via de website en sociale media-kanalen van de organisatie en tijdens activiteiten voor lotgenoten. Op het moment van de evaluatie waren er 9, 20 en meer dan 20 familiebuddy's actief bij de betreffende organisaties. Alle familiebuddy's hadden eigen **ervaringskennis**. Alle organisaties ervoeren het inzetten van familiebuddy's als een **meerwaarde** en wensten het traject verder te zetten. Het werd gezien als een

bijkomende, laagdrempelige vorm van lotgenotencontact. Via dit traject kreeg het **één-op-één contact ook echt zijn plek in de organisatie**. Op de vraag wat het voornaamste **doel** van het project was en wat de organisatie wil bereiken voor de hulpzoekers, kwamen verschillende antwoorden: enerzijds werd het bieden van emotionele ondersteuning voor hulpzoekers genoemd, anderzijds het bieden van een bijkomende, laagdrempelige vorm van lotgenotencontact, en ten slotte het bieden van een warm onthaal binnen de organisatie om vervolgens aan te sluiten op het andere aanbod van de organisatie.

4.1.1 Screening en functieprofiel familiebuddy's

De drie organisaties waren tevreden over hoe de screening van familiebuddy's momenteel verloopt. Twee organisaties gaven aan goede ervaring te hebben met het plannen van een eerste **kennismakingsgesprek**. In de derde organisatie namen vrijwilligers die reeds betrokken waren binnen de organisatie deel aan het traject familiebuddy; deze personen waren dus reeds gekend door de organisatie. De organisaties kregen van het Familieplatform bij de opstart van het traject een uitgeschreven functieprofiel voor familiebuddy's. Ze gaven aan dat dit een goede leidraad vormde voor de screening en dat het hielp om met de familiebuddy's op dezelfde golflengte te zitten rond wat verwacht wordt van hun rol als familiebuddy.

In figuur 1 wordt weergegeven welke elementen belangrijk gevonden werden bij de ondersteuning door een familiebuddy. Hieruit kwam naar voor dat het **één op één contact** belangrijk bevonden wordt en dat dit contact **op vraag van de hulpzoeker** kan plaatsvinden. Bovendien bleek de **ervaringskennis** een belangrijk aspect van de ondersteuning door een familiebuddy, de drie organisaties gaven namelijk aan dat 'erkenning en herkenning' en 'begrip' belangrijke elementen in het contact zijn. Twee organisaties gaven bovendien aan dat het kiezen van een familiebuddy door de hulpzoeker zelf (bv: op basis van het ervaringsverhaal van de familiebuddy) een bijkomend belangrijk element was in de ondersteuning die geboden wordt door een familiebuddy.



Figuur 1: Overzicht van de responsen op de vraag “Welke elementen vind je belangrijk in de ondersteuning die geboden wordt door een familiebuddy?”

4.1.2 Matchen familiebuddy’s en hulpzoekers

Alle organisaties waren tevreden over hoe het matchen van familiebuddy’s en hulpzoekers verliep. Dit matchen gebeurde echter niet in elke organisatie op dezelfde manier. Het matchen van de familiebuddy en hulpzoekers liep in twee organisaties **op vraag van de hulpzoekers**, zij kozen zelf met welke familiebuddy ze in contact wouden komen. Bij de ene organisatie liep dit automatisch via een online platform, bij de andere verliep dit via de coördinator van het project (m.n., de coördinator bekeek de vragen en bekeek of deze match praktisch haalbaar was, rekening houdend met de belasting van de familiebuddy). In de maand voorafgaand aan de evaluatie werden respectievelijk 9 en 12 hulpzoekers met familiebuddy’s gematcht. De coördinatoren gaven aan dat het matchen op deze manier laagdrempelig blijft en dat hulpzoekers goed zelf kunnen inschatten met wie ze in contact willen staan. Als beperkingen werd opgegeven dat sommige hulpzoekers geen match vinden (bv: door praktische beperkingen van het online platform of afstand in woonplaats tussen hulpzoeker en familiebuddy) en dat sommige familiebuddy’s meer vragen krijgen dan anderen. Naar de toekomst toe kwam de oproep tot verdere uitwerking van het online platform: enerzijds een verdere optimalisatie van het huidige platform (bv: verbeterde zoekfunctie), anderzijds een verbreding van het platform naar andere organisaties.

In de derde organisatie bepaalde de coördinator de match, dit gebeurde op basis van een **intakegesprek met de hulpzoeker**. In de maand voorafgaand aan de evaluatie werden geen

hulpzoekers met familiebuddy's gematcht. Enkel in deze laatste organisatie vond dus een intakegesprek plaats met de hulpzoekers. Tijdens dit intakegesprek wordt een eerste luisterend oor geboden en wordt bekeken met welke familiebuddy een match gemaakt kan worden (op basis van het verhaal en de persoon). Na de match neemt de hulpzoeker contact op met de familiebuddy. De coördinator gaf aan dat deze werkwijze vlot verliep binnen de organisatie. Enkel het ondertekenen van de overeenkomst verliep moeilijk, omdat dit het informele karakter van het contact verbrak.

4.1.3 Opvolgen familiebuddy's

De drie organisaties waren tevreden over hoe het opvolgen van familiebuddy's verliep. Goede praktijken die hierbij genoemd werden, waren het organiseren van **terugkommomenten**, het bijhouden van een **verslag of een registratie** van contacten door de familiebuddy's, het **ter beschikking staan van de coördinator** en het maandelijks contact opnemen met de familiebuddy's door de coördinator. De coördinatoren gaven aan dat de **communicatie soms stroef verliep**, waardoor het niet altijd evident was om een overzicht te behouden van de contacten die plaatsvonden door de verschillende familiebuddy's. Bovendien werd meegegeven dat voor sommige familiebuddy's de opvolging bij voorkeur via live contacten verliep, wat bemoeilijkt werd door van de covid-19 pandemie. Naar de toekomst toe werd door één organisatie de nood aangekaart om de opvolging verder te verbeteren en om als coördinator meer tijd vrijgesteld te krijgen om in contact te staan met de familiebuddy's. In geen van de organisaties werden op het moment van de evaluatie afrondingsgesprekken georganiseerd ter beëindiging van het contact tussen een familiebuddy en een hulpzoeker.

Op het moment van de bevraging vonden de eerste familiebuddy-contacten in één organisatie al langer dan één jaar geleden plaats, in één organisatie zes tot negen maanden geleden en in de laatste organisatie drie tot zes maanden geleden. In de eerste organisatie werden doorheen de jaren **moeilijkheden ervaren in het motiveren** van familiebuddy's om hun engagement vol te houden. Veranderingen in het leven van de familiebuddy werden hierbij opgegeven als voornaamste reden. Een andere organisatie gaf aan dat het nog niet gematcht zijn met een hulpzoeker als demotiverend ervaren werd door enkele familiebuddy's. Enkel in de organisatie waar het project al langer liep, beëindigden reeds familiebuddy's hun engagement, dit na een engagement van meer dan één jaar.

4.1.4 Administratieve opvolging en ervaren werklast

Alle organisaties werkten met een **samenwerkings- of vrijwilligersovereenkomst**. In één organisatie werd gewerkt met een standaard overeenkomst voor vrijwilligers, de andere twee organisaties werkten met een specifieke overeenkomst voor de rol van familiebuddy. Eén organisatie gaf aan een

engagement van zes maanden te verwachten binnen deze specifieke overeenkomst. Bij twee organisaties werden duidelijke **afspraken** gemaakt met de familiebuddy's, deze omvatten onder meer het aangaan van een actief engagement (bv: deelname aan terugkommomenten en vormingen, verslag nemen na contacten), het inzetten op zelfzorg (bv: tijdig aangeven wanneer je geen ruimte en tijd hebt voor een (nieuw) buddy-contact), het verloop van de buddy-contacten (bv: binnen afgesproken tijd contact opnemen met hulpzoeker, focus op luisteren, beperkt aantal contacten). In één organisatie werden deze afspraken ook transparant gedeeld met de hulpzoekers. Het Familieplatform bood de organisaties een beschrijving van het takenpakket van familiebuddy's aan, deze beschrijving vormde voor twee organisaties een goede leidraad voor de afbakening van de taken van, en afspraken met, familiebuddy's in hun eigen organisatie. De derde organisatie gaf aan dat ze geen concreet takenpakket neergeschreven hadden.

Registratie van de buddy-contacten gebeurde in twee organisaties. Bij de ene organisatie was dit eerder beknopt en ging het over het maandelijks registreren van het aantal contacten en het aandeel van nieuwe contacten hierbij. Bij de andere organisatie was de registratie uitgebreider en behelsde het informatie over (1) het contact (bv: datum, duurtijd, kanaal), (2) de hulpzoeker en diens naaste (bv: persoonsgegevens, relatie), (3) de inhoud (bv: welke ondersteuning zocht de hulpzoeker, werd er specifieke advies gegeven of doorverwezen, is opvolging nodig) en (4) een inschatting van de tevredenheid van de hulpzoeker met het buddy-contact.

Op het moment van de bevraging ervoeren alle coördinatoren de werklast in het kader van het buddy-project als **haalbaar**. Hierbij werd aangegeven dat (1) veel tijd gaat naar mailverkeer, (2) de haalbaarheid in het gedrang komt op het moment dat nieuwe familiebuddy's opstarten omdat er op dat moment veel werk bij komt kijken en (3) een digitaal platform waar familiebuddy's en hulpzoekers kunnen ontmoeten nodig kan zijn om de werklast op lange termijn haalbaar te houden.

4.1.5 Vorming en intervisie

Alle organisaties waren tevreden over het vormingstraject. Hierbij werd de nood aangekaart om het **vormingstraject flexibel** aan te kunnen bieden wanneer nieuwe familiebuddy's opstarten (bv: via online format gecombineerd met (real) live oefensessies die op regelmatige basis doorgaan). Eén organisatie gaf aan ook beroep te doen op de vormingen van Trefpunt Zelfhulp.

Ook over de eigen georganiseerde **intervisie** waren alle organisaties tevreden. Alle organisaties planden dit **twee keer per jaar** te organiseren. Er werd aangegeven dat dit laagdrempelig is en **verbindend** werkt, en dat familiebuddy's op de intervisie veel van elkaar leren. Het bleek wel een uitdaging om de familiebuddy's bij elkaar te krijgen en een goede opvolging van de intervisie te

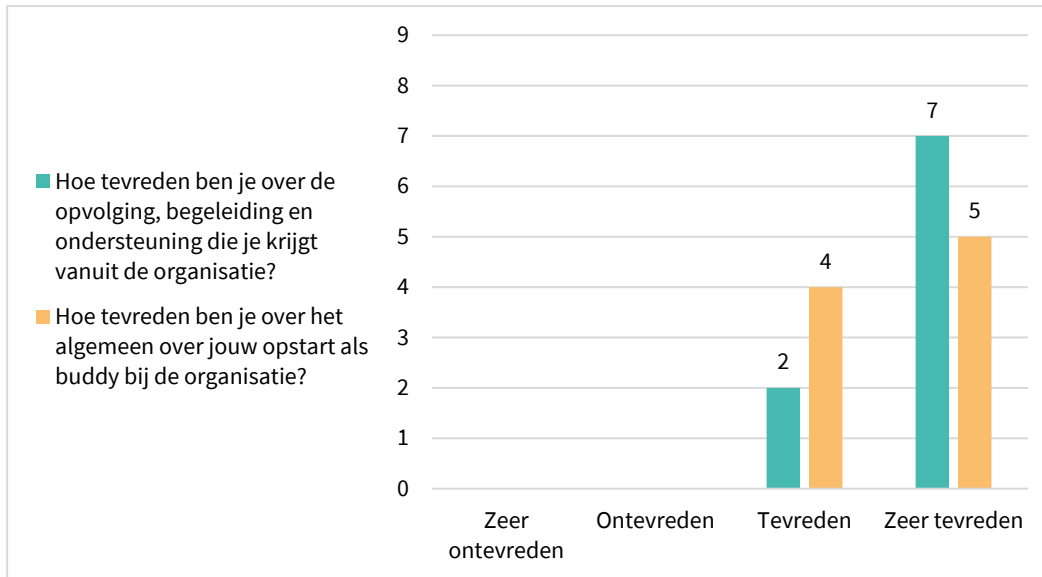
voorzien. Als oplossing om deelname te verhogen werd geopperd om in de toekomst met een **vaste structuur** te werken in plaats van ad hoc momenten in te plannen. Er heerste ten slotte een nood aan **methodieken en tips** die meegenomen kunnen worden in de intervisie. De organisaties die konden aansluiten op de overkoepelende intervisie van het Familieplatform waren hier tevreden over, het contact en de uitwisseling met andere organisaties werd als **inspirerend** gezien.

4.2 Ervaringen familiebuddy's

Negen familiebuddy's van dezelfde drie organisaties deelden hun ervaringen. Drie van hen startten drie tot zes maanden geleden als familiebuddy, één familiebuddy startte zes tot negen maanden geleden, één familiebuddy startte negen tot twaalf maanden geleden en nog vier anderen startten meer dan één jaar geleden. Ze leerden de buddy-werking van de organisatie in hoofdzaak kennen via ander aanbod van de organisatie (bv. praatgroep, lotgenoten activiteiten), maar ook via de website van de organisatie, sociale media of via familie, vrienden of kennissen.

4.2.1 Opstart en opvolging vanuit de organisatie

De meeste familiebuddy's waren **zeer tevreden** over de **opvolging, begeleiding en ondersteuning** die ze kregen vanuit de organisatie (zie Figuur 2). Enkele familiebuddy's gaven aan altijd terecht te kunnen bij de organisatie. Ook rond de **opstart** als familiebuddy waren alle familiebuddy's **tevreden tot zeer tevreden**. Acht familiebuddy's gaven aan van de organisatie **informatie te hebben gekregen rond het takenpakket** van een familiebuddy. Ook acht van hen gaven aan te **weten waar of bij wie ze terecht konden** als ze moeilijkheden ervaarden. Dit was voor enkele familiebuddy's bij de coördinator van het project en voor enkele bij andere familiebuddy's. Op het moment van de bevraging ervaarden alle familiebuddy's de nodige inzet als **haalbaar**.



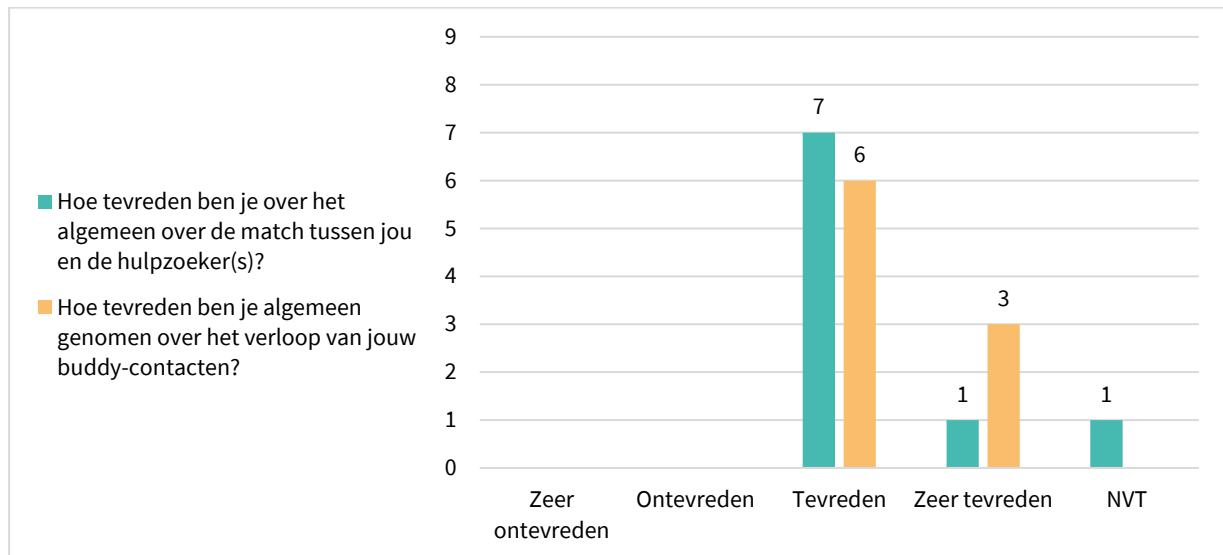
Figuur 2: Overzicht van de tevredenheid rond de opvolging, begeleiding en ondersteuning en de opstart als familiebuddy.

4.2.2 Match en verloop buddy-contacten

Alle respondenten hadden reeds contacten met een hulpzoeker of meerdere hulpzoekers (familiebuddy's werden gematcht met één tot vier hulpzoekers). De meeste familie­buddy's bleken **tevreden tot zeer tevreden over deze match** (zie Figuur 3). Eén respondent gaf aan dat er met één van de hulpzoekers inmiddels een hechte vriendschap is gegroeid. Vijf respondenten gaven aan dat ze ongeveer één keer per maand buddy-contacten hebben en bij vier respondenten minder dan één keer per maand. Op het moment van de bevraging, stond het project in twee van de drie deelnemende organisaties nog in de startblokken, waardoor de frequentie van de gesprekken mogelijk nog verder zal toenemen. De contacten verliepen voornamelijk via **chat** (n = 8) (sms'jes, facebook, WhatsApp, online platform voor familie­buddy's of e-mail) en in mindere mate ook face-to-face (n = 3), telefonisch (n = 2) of via videobellen (n = 1). Drie respondenten gaven aan bij de start van de contacten met de hulpzoeker(s) **afspraken** te hebben gemaakt, dit waren steeds de algemene afspraken die binnen de organisatie gelden en de familie­buddy's vonden het haalbaar om deze afspraken te blijven volgen.

De familie­buddy's waren **tevreden tot zeer tevreden** met het **verloop van de buddy-contacten** (zie Figuur 3). De familie­buddy's gaven aan dat er respect en herkenning is van beide kanten en dat ze het gevoel hebben **een verschil te kunnen maken** (bv: door beschikbaar te zijn, door te luisteren). Eén familie­buddy gaf ook aan het een voordeel te vinden enkel gecontacteerd te worden door hulpzoekers die zich ook herkenden in het persoonlijke verhaal van de familie­buddy. Aspecten die moeilijker verliepen waren het snel afhaken of verbreken van contact door de hulpzoeker(s) (bv:

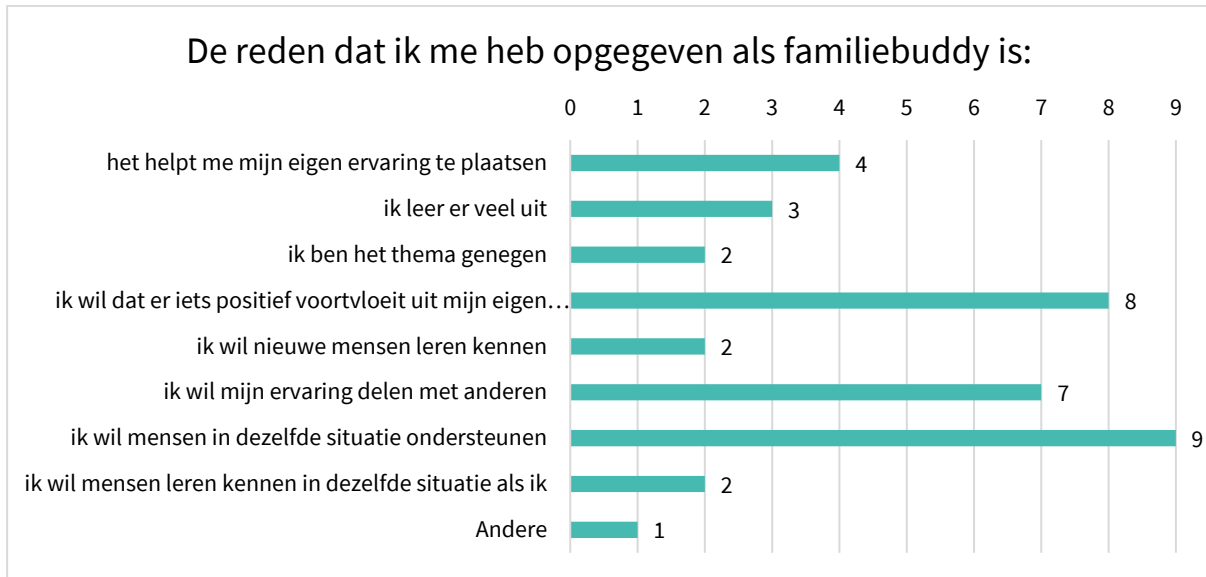
omdat het toch niet zo goed klikt) en het botsen op vragen of moeilijkheden die je als familiebuddy niet volledig kan opvangen. De noden die leefden om de contacten verder te verbeteren waren het in contact staan met andere familiebuddy's om elkaar te ondersteunen of te inspireren, het volgen van vormingen en het vinden van een evenwicht in betrokkenheid.



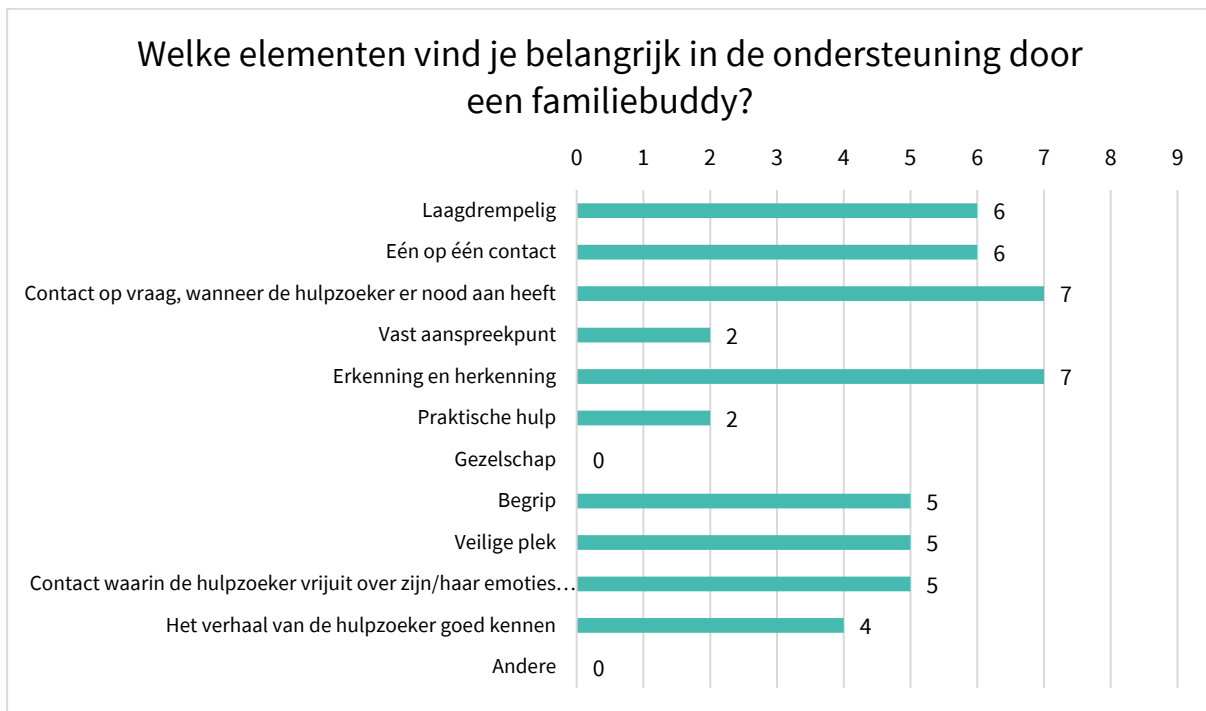
Figuur 3: Overzicht van de tevredenheid rond de match met de hulpzoeker(s) en het verloop van de buddy-contacten

4.2.3 Rol als familiebuddy

Er werd bevraagd om welke redenen de familiebuddy's zich opgaven voor dit engagement en welke elementen volgens hen van belang zijn in de ondersteuning door een familiebuddy. Hierbij werden door de verschillende familiebuddy's verschillende redenen (zie Figuur 4) en elementen (zie Figuur 5) aangeduid. De meeste familiebuddy's duiden ook meerdere verschillende aspecten aan. Wanneer we de antwoorden van de familiebuddy's en coördinatoren samennemen, blijken **'Contact op vraag, wanneer de hulpzoeker er nood aan heeft'**, **'erkenning en herkenning'** en **'één op één contact'** de drie belangrijkste elementen in de ondersteuning door een familiebuddy. Aan de familiebuddy's werd ook gevraagd wat voor hen de belangrijkste taak van een familiebuddy is. Hieruit kwam naar voor dat het bieden van ondersteuning, een luisterend oor, veiligheid en erkenning, 'er zijn' en iets betekenen voor de ander (bv: lotgenoot zijn, op weg helpen, doorverwijzen naar andere/bijkomende hulp) gezien worden als belangrijke taken.

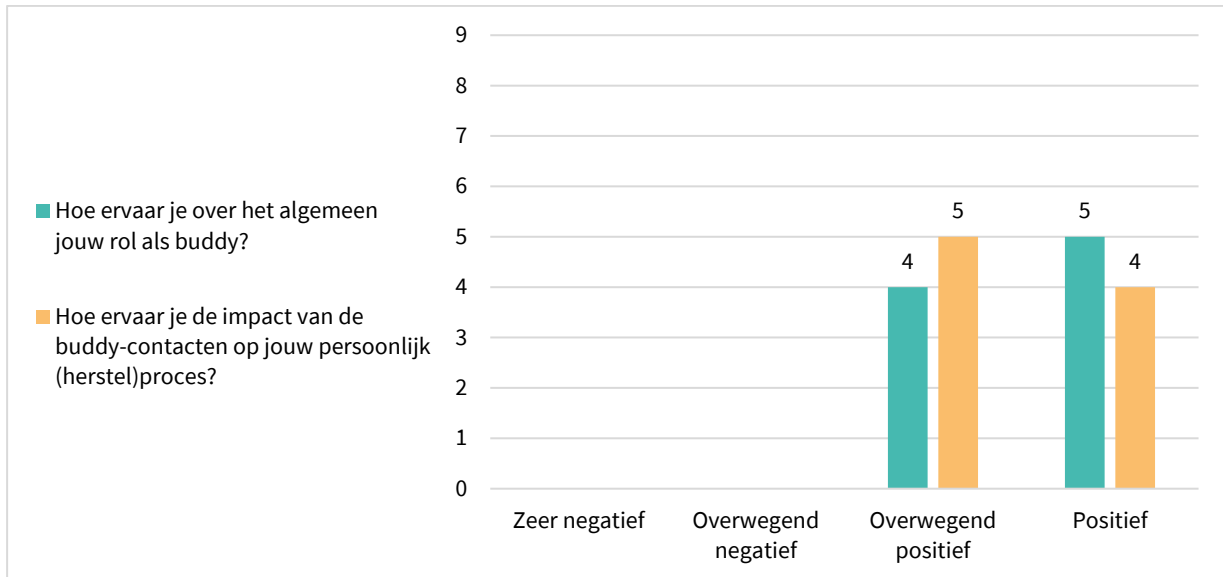


Figuur 4: Overzicht van de redenen waarom respondenten zich opgaven als familiebuddy



Figuur 5: Overzicht van de elementen die belangrijk gevonden worden in de ondersteuning door een familiebuddy

De respondenten gaven aan hun **rol als familiebuddy overwegend positief of positief te ervaren** en dit gold ook voor de impact van de buddy-contacten op het eigen (herstel)proces (zie Figuur 6). Er werd aangegeven dat de contacten meestal heel positief verliepen en de familiebuddy's de indruk hebben de hulpzoekers te kunnen ondersteunen. Eén familiebuddy gaf aan dat het bij momenten ook zwaar is (bv: wanneer nog andere problemen bij de hulpzoeker naar voor komen).



Figuur 6: Overzicht van de ervaren rol en impact op het persoonlijke proces

De familiebuddy's werden gevraagd op welke manier de buddy-contacten een **meerwaarde** vormden voor hen. Hierbij gaven de familiebuddy's aan dat het een meerwaarde is om hulp te kunnen bieden aan iemand die zich in een moeilijk traject of een moeilijke periode bevindt, om er te zijn als lotgenoten en het wederzijdse begrip dat hierbij hoort en om de eigen ervaring om te zetten in iets positiefs. Bovendien werd aangegeven dat het ook een meerwaarde was voor de eigen groei. Op de vraag op welke manier de contacten verder verbeterd kunnen worden werd onder andere de nood geuit voor meer bekendheid van de familiebuddy's/buddywerking, meer persoonlijk contact en een intenser engagement. Ook de nood aan bijkomende vorming/intervisie (bv: informatie over wat je allemaal kan betekenen) kwam naar voor.

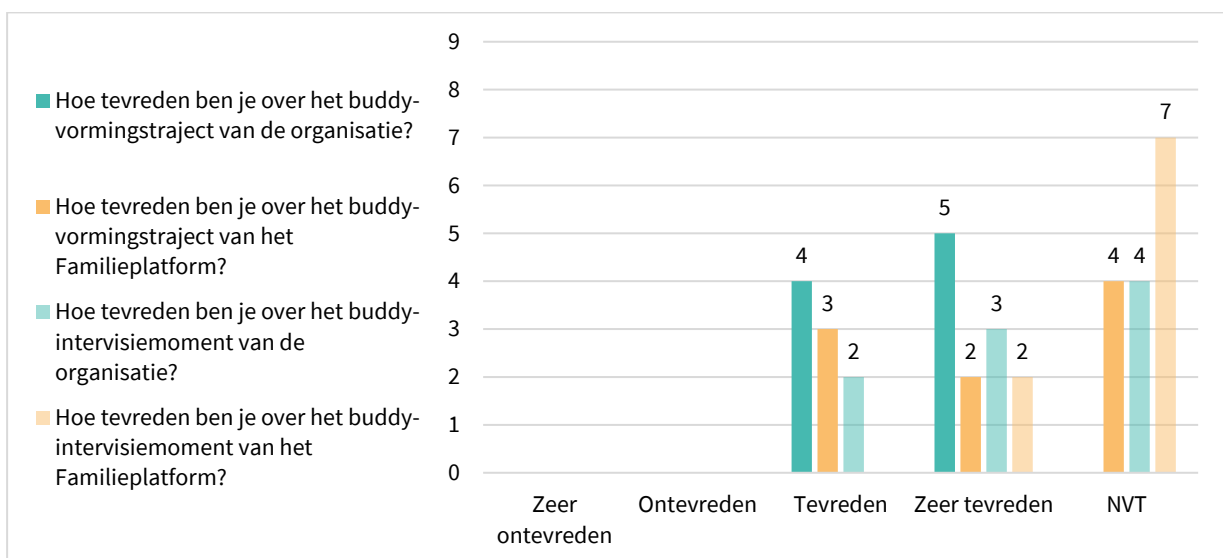
De positieve ervaringen van de familiebuddy's en de ervaren meerwaarde van het familiebuddy zijn, komt ook tot uiting in de antwoorden op de vraag of de respondenten een engagement als familiebuddy zouden aanraden aan anderen en of ze hun eigen engagement willen verder zetten. De familiebuddy's zouden een engagement 'waarschijnlijk wel' of 'zeker wel' **aanraden** (zie Figuur 7). Hier gaf één familiebuddy de kanttekening dat dit engagement niet voor iedereen weggelegd is. Geen enkele familiebuddy gaf aan het engagement te willen stopzetten (zie Figuur 7).



Figuur 7: Overzicht van de responsen rond het aanraden en verder zetten van een engagement als familiebuddy

4.2.4 Vorming en intervisie

De familiebuddy's waren **tevreden tot zeer tevreden over de aangeboden vormingstrajecten**, zowel de interne vorming vanuit de organisatie als de vorming georganiseerd door het Familieplatform (zie Figuur 8). Bij deze laatste dient wel de kanttekening gemaakt te worden dat bijna de helft van de respondenten niet aanwezig kon zijn op de vorming van het Familieplatform. Dezelfde kanttekening geldt voor de tevredenheid rond de intervisiemomenten, zowel voor het intervisiemoment van de organisatie als die van Familieplatform (zie Figuur 8). Familiebuddy's die wel aanwezig waren op deze momenten gaven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Naar de toekomst toe kwam de vraag naar een verdiepende vorming toegespitst op de eigen doelgroep/ervaringskennis.



Figuur 8: Overzicht van de tevredenheid rond de vorming en intervisie

5 Conclusie

Vertrekkende van de ervaringen uit het partnerproject van het Transgender Infopunt, ontwikkelde het Familieplatform met inbreng van enkele deelnemende familieorganisaties een conceptueel kader voor de uitrol van een ervaringsdeskundige familiebuddy-werking binnen familieorganisaties. De evaluatie van het eerste proeftraject was globaal genomen positief. Zowel de deelnemende familieorganisaties als de familiebuddy's ervaarden deze werking als een meerwaarde en een waardevolle aanvulling op het bestaande lotgenotencontact in groep. Bij een toekomstige evaluatie is het noodzakelijk om bijkomend in te zetten op het bevragen van de hulpzoekers (gepland in 2023-2024). Het in kaart brengen van de ervaringen van de hulpzoekers zal een nog vollediger beeld geven van de meerwaarde van een familiebuddywerking. Op basis van de moeilijkheden en/of werkpunten die uit de huidige evaluatie naar voor kwamen, zal het conceptueel kader verder uitgewerkt en aangepast worden zodat nog meer organisaties en families de voordelen van een ervaringsdeskundige buddywerking kunnen ervaren.

6 Referenties

- Buddywerking Vlaanderen, . (n.d.). *Buddywerking Vlaanderen wil het sociale isolement dat mensen met psychische kwetsbaarheid kunnen ervaren, doorbreken*. Retrieved October 21, 2022, from <https://www.buddywerking.be/over-ons/visie/>
- Dierckx, M. (n.d.). *Erkenning en herkenning. Ervaringsdeskundige familiebuddy's: Methodiek & ervaringen (niet gepubliceerd rapport)*.
- Van Robaeys, B., & Lyssens-Danneboom, V. (2016). *Duo-werkingen in Vlaanderen. Eerste tussentijds onderzoeksverslag*.

7 Bijlagen

7.1 Bijlage 1: bevraging coördinatoren

*¹ 1. Ik ben coördinator voor het project 'familiebuddy' bij

- Berdache
- Berrefonds
- De puzzel
- Similes
- Transgenderinfopunt
- VVA
- Werkgroep Verder
- Zitstil

* 2. Wanneer vonden de eerste buddy-contacten plaats bij [naam familieorganisatie]?

- < 3 maanden geleden
- 3-6 maanden geleden
- 6-9 maanden geleden
- 9-12 maanden geleden
- 1 jaar geleden

* 3. Via welke weg deed je een oproep/oproepen voor buddy's? (meerdere antwoorden mogelijk)

- In de groep van vrijwilligers van [naam familieorganisatie]
- Website van [naam familieorganisatie]
- Sociale media van [naam familieorganisatie]
- Activiteiten voor lotgenoten (bv. praatgroep) van [naam familieorganisatie]
- Tijdschrift van [naam familieorganisatie]
- Andere:

* 4. Ben je tevreden over hoe de screening van buddy's bij [naam familieorganisatie] verloopt?

- Ja
- Neen

5. Wat loopt goed bij de screening van buddy's?

6. Wat loopt niet/minder goed bij de screening van buddy's?

7. Wat heb je nodig om de screening van buddy's in de toekomst (nog) beter te laten verlopen?

* 8. Heeft de beschrijving van het functieprofiel van een buddy jou geholpen bij de screening van buddy's?

- Ja
- Neen

Licht toe:

* 9. Hoeveel buddy's zijn er momenteel actief bij [naam familieorganisatie]?

* 10. Hebben de buddy's bij [naam familieorganisatie] ervaringskennis?

¹ Vragen met een * waren verplicht in te vullen vragen

- Ja, allemaal
- Ja, sommigen
- Neen

* 11. Welke elementen vind je belangrijk in de ondersteuning die geboden wordt door een buddy bij [naam familieorganisatie]: (meerdere antwoorden mogelijk)

- Laagdrempelig
- Eén op één contact
- Contact op vraag, wanneer de hulpzoeker er nood aan heeft
- Vast aanspreekpunt
- Erkenning en herkenning
- Praktische hulp
- Gezelschap
- Begrip
- Veilige plek
- Contact waarin de hulpzoeker vrijuit over zijn/haar emoties kan praten
- Een buddy kent het verhaal van de hulpzoeker goed
- Andere:

* 12. Wie is verantwoordelijk voor het matchen van buddy's en hulpzoekers bij [naam familieorganisatie] ?

* 13. Op welke manier worden buddy's en hulpzoekers gematcht bij [naam familieorganisatie]?

* 14. Vinden er bij [naam familieorganisatie] intakegesprekken plaats met hulpzoekers?

- Ja
- Neen

Indien ja, wat is het doel en de inhoud van dit intakegesprek?

* 15. Inschatting van het aantal gematchte buddy's bij [naam familieorganisatie] in de afgelopen maand:

* 16. Ben je tevreden over hoe het matchen van buddy's en hulpzoekers bij [naam familieorganisatie] verloopt?

- Ja
- Neen

17. Wat loopt goed bij het matchen van buddy's en hulpzoekers?

18. Wat loopt niet/minder goed bij het matchen van buddy's en hulpzoekers?

19. Wat heb je nodig om het matchen van buddy's en hulpzoekers in de toekomst (nog) beter te laten verlopen?

* 20. Ben je tevreden over hoe de opvolging van buddy's bij [naam familieorganisatie] verloopt?

- Ja
- Neen

21. Wat loopt goed bij de opvolging van buddy's?

22. Wat loopt niet/minder goed bij de opvolging van buddy's?

23. Wat heb je nodig om de opvolging van buddy's in de toekomst (nog) beter te laten verlopen?

* 24. Ervaar je moeilijkheden om buddy's te motiveren om hun engagement bij [naam familieorganisatie] vol te houden?

- Ja
- Neen

Licht toe:

* 25. Zijn er buddy's die hun engagement bij [naam familieorganisatie] beëindigd hebben?

- Ja
- Neen

* 26. Indien ja, wanneer werd het engagement beëindigd? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Na de opleiding
- Na de intervisie
- Na een engagement van < 6 maanden
- Na een engagement van 6 maanden - 1 jaar
- Na een engagement van > 1 jaar
- Niet van toepassing

Om welke redenen werd het engagement beëindigd?

* 27. Vinden er bij [naam familieorganisatie] afrondingsgesprekken plaats wanneer een contact tussen een buddy en een hulpzoeker beëindigd wordt?

- Ja
- Neen

Hoe verloopt de afronding van een buddy-contact bij [naam familieorganisatie]?:

* 28. Maakt [naam familieorganisatie] gebruik van een samenwerkings-/vrijwilligersovereenkomst met de buddy's?

- Ja
- Neen

Indien ja, welk engagement wordt verwacht binnen deze overeenkomst?

* 29. Worden bij [naam familieorganisatie] duidelijke afspraken gemaakt met de buddy's?

- Ja
- Neen

Licht toe:

* 30. Heeft de beschrijving van het takenpakket van een buddy geholpen bij het opstellen/maken van deze afspraken?

- Ja
- Neen
- N.v.t.

Licht toe:

* 31. Worden de afspraken tussen [naam familieorganisatie] en de buddy's transparant gedeeld met de hulpzoekers?

- Ja
- Neen
- N.v.t.

Indien ja, op welke manier en op welk moment?:

* 32. Vindt er bij [naam familieorganisatie] registratie plaats in kader van het buddy-project?

- Ja
- Neen

Indien ja, wat wordt er geregistreerd?:

* 33. Ben je tevreden over het buddy-vormingstraject van [naam familieorganisatie]?

- Ja
- Neen

34. Wat loopt goed bij het vormingstraject?

35. Wat loopt niet/minder goed bij het vormingstraject?

36. Wat heb je nodig om het vormingstraject in de toekomst (nog) beter te laten verlopen?

* 37. Ben je tevreden over de overkoepelende vorming georganiseerd door het Familieplatform?

- Ja
- Neen
- Ik kon niet aanwezig zijn op dit vormingsmoment

Licht toe:

* 38. Rond welke thema's zou je in de toekomst nog vormingen willen krijgen of organiseren?

* 39. Ben je tevreden over de buddy-intervisie van [naam familieorganisatie]?

- Ja
- Neen
- We organiseerden (nog) geen intervisie

40. Wat loopt goed bij de buddy-intervisie?

41. Wat loopt niet/minder goed bij de buddy-intervisie?

42. Wat heb je nodig om deze intervisiemomenten in de toekomst (nog) beter te laten verlopen?

* 43. Hoe vaak plan je een intervisie te organiseren?

- 1x per jaar
- 2x per jaar
- 4x per jaar
- Andere:

* 44. Ben je tevreden over de overkoepelende intervisie georganiseerd door het Familieplatform?

- Ja
- Neen

- Ik kon niet aanwezig zijn op dit intervisiemoment

Licht toe:

* 45. Rond welke thema's zou je in een intervisie van het Familieplatform in de toekomst nog willen werken?

* 46. Ervaar je het buddy-project als een meerwaarde voor [naam familieorganisatie]?

- Ja
 Neen

Licht toe:

* 47. Wat is voor [naam familieorganisatie] het voornaamste doel van het buddy-project? Wat wil je bereiken voor de hulpzoekers?

* 48. Hoe ervaar je de werklast voor de coördinatie van het buddy-project bij [naam familieorganisatie]?

- Haalbaar
 Niet haalbaar

Wat heb je specifiek nodig om de werklast in de toekomst haalbaar te houden/te maken?

* 49. Plan je het buddy-project verder te zetten bij [naam familieorganisatie]?

- Ja
 Neen

Licht toe:

* 50. Is er nood aan een jongerenwerking (d.i. buddy's jonger dan 16 jaar) bij [naam familieorganisatie]?

- Ja
 Neen

Licht toe:

51. Dit is het einde van de vragenlijst. Heb je nog algemene opmerkingen of suggesties?

7.2 Bijlage 2: bevraging buddy's en hulpzoekers

* 1. Duid aan wat klopt

- Ik ben een buddy (familiebuddy, contactbondgenoot, glinsterhulp, ...)
 Ik ben een hulpzoeker en heb/had contact met een buddy

* 2. Ik heb/had buddy-contacten via de volgende organisatie:

- Berdache
 Berrefonds
 De puzzel
 Similes
 Transgenderinfopunt
 VVA
 Werkgroep Verder
 Zitstil

Ervaringen hulpzoekers

* 3. Hoe lang heb je reeds contact met een buddy/buddy's?

- < 3 maanden
- 3-6 maanden
- 6-9 maanden
- 9-12 maanden
- 1 jaar

* 4. Hoe ben je in contact gekomen met de buddy-werking van [naam familieorganisatie] ? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Hulpverlening (zorgorganisaties, huisarts, etc.)
- Sociale media
- Website van de organisatie
- Familie, vrienden, kennissen
- Ander aanbod van de organisatie (bv. praatgroep, lotgenoten activiteiten)

* 5. Hoe tevreden ben je over de opvolging, begeleiding en ondersteuning vanuit [naam familieorganisatie] bij jouw buddy-contacten?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

* 6. Werd je door [naam familieorganisatie] geïnformeerd over wat je kon verwachten van het contact met een buddy?

- Ja
- Neen

Licht toe:

* 7. Heb je door het contact met jouw buddy kennis gemaakt met ander aanbod van [naam familieorganisatie]?

- Ja
- Neen

Licht toe:

* 8. Welke ondersteuningsvormen spreken jou aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Eén op één contact met de buddy
- Contacten in groep (bv. praatgroep, lotgenotengroep)
- Hulp-/noodlijnen (bv. luisterlijn, chat)
- Informele contacten met lotgenoten
- Andere:

* 9. De redenen dat ik me heb opgegeven voor de ondersteuning door een buddy zijn: (meerdere antwoorden mogelijk)

- ik voel me niet begrepen door professionals

- ik kan nergens anders terecht
- ik voel me alleen in mijn ervaring
- ik wil mijn ervaring delen met anderen
- ik heb nood aan praktische ondersteuning
- ik heb nood aan emotionele ondersteuning
- ik wil mensen leren kennen in dezelfde situatie als ik
- Andere:

* 10. Welke elementen vind je belangrijk in de ondersteuning door een buddy? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Laagdrempelig
- Eén op één contact
- Contact op vraag, wanneer ik er nood aan heb
- Vast aanspreekpunt
- Erkenning en herkenning
- Praktische hulp
- Gezelschap
- Begrip
- Veilige plek
- Contact waarin ik vrijuit over mijn emoties kan praten
- Mijn buddy kent mijn verhaal goed
- Andere:

* 11. Wat is voor jou de belangrijkste taak van een buddy?

* 12. Met hoeveel buddy's werd je reeds gematcht?

* 13. Hoe tevreden ben je over de match tussen jou en jouw huidige buddy?

Zeer ontevreden	Onte tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

* 14. Had je reeds contact met een buddy waar je niet tevreden was over de match?

- Ja
- Neen

Indien wel, hoe werd dit opgevolgd vanuit [naam familieorganisatie]?

* 15. Hoe vaak heb je buddy-contacten (= contacten tussen jou en een buddy)?

- Meerdere keren per week
- Ongeveer 1x per week
- Ongeveer 1x per maand
- Minder dan 1x per maand

* 16. Hoe tevreden ben je over deze frequentie van buddy-contacten?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

* 17. Hoe verlopen jouw buddy-contacten? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Face to face
- Telefonisch
- Via videobellen (Zoom, Skype, Whatsapp, etc.)
- Via chat (sms'jes, facebook, Whatsapp, etc.)
- Andere:

* 18. Hoe tevreden ben je over de beschikbaarheid jouw huidige buddy?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

* 19. Hoe tevreden ben je algemeen genomen over het verloop van jouw buddy-contacten?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

20. Wat loopt goed bij jouw buddy-contacten?

21. Wat loopt minder goed bij jouw buddy-contacten?

22. Wat heb je nodig om jouw buddy-contacten in de toekomst (nog) beter te laten verlopen?

* 23. Weet je waar of bij wie je terecht kan als je moeilijkheden ervaart bij jouw buddycontacten?

- Ja
- Neen

Licht toe:

* 24. Hoe ervaar je de impact van de buddy-contacten op jouw persoonlijk (herstel)proces?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

* 25. Op welke manier zijn de buddy-contacten een meerwaarde voor jou?

* 26. Op welke manier kunnen de buddy-contacten verder verbeterd worden?

* 27. Zou je buddy-contacten aan anderen in jouw situatie aanraden?

Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel
0	0	0	0

Licht toe:

* 28. Wens je jouw buddy-contacten verder te zetten?

Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel
○	○	○	○

Licht toe:

Ervaringen buddy's

* 29. Wanneer startte je als buddy bij [naam familieorganisatie] ?

- < 3 maanden geleden
- 3-6 maanden geleden
- 6-9 maanden geleden
- 9-12 maanden geleden
- 1 jaar geleden

* 30. Hoe ben je in contact gekomen met de buddy-werking van [naam familieorganisatie] ? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Hulpverlening (zorgorganisaties, huisarts, etc.)
- Sociale media
- Website van de organisatie
- Familie, vrienden, kennissen
- Ander aanbod van de organisatie (bv. praatgroep, lotgenoten activiteiten)

* 31. Hoe tevreden ben je over de opvolging, begeleiding en ondersteuning die je krijgt vanuit [naam familieorganisatie]?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
○	○	○	○

Licht toe:

* 32. Hoe tevreden ben je over het buddy-vormingstraject van [naam familieorganisatie]?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
○	○	○	○

Licht toe:

* 33. Hoe tevreden ben je over het buddy-vormingstraject van het Familieplatform?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Ik was niet aanwezig op dit opleidingsmoment
○	○	○	○	○

Licht toe:

* 34. Hoe tevreden ben je over het buddy-interviewmoment van [naam familieorganisatie]?

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Ik was niet aanwezig op dit interviewmoment

Licht toe:

* 35. Hoe tevreden ben je over het buddy-interviewmoment van het Familieplatform?

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Ik was niet aanwezig op dit interviewmoment

Licht toe:

36. Rond welke thema's zou je in de toekomst nog vorming of interview willen krijgen?

* 37. Hoe tevreden ben je over het algemeen over jouw opstart als buddy bij [naam familieorganisatie]?

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Tevreden
 Zeer tevreden

Licht toe:

* 38. Kreeg je vanuit [naam familieorganisatie] informatie over het takenpakket van een buddy?

- Ja
- Neen

* 39. Hoe ervaar je algemeen de nodige inzet als buddy?

- Haalbaar
- Niet haalbaar

Wat heb je nodig om dit in de toekomst haalbaar te houden/te maken?

* 40. De reden dat ik me heb opgegeven als buddy is: (meerdere antwoorden mogelijk)

- het helpt me mijn eigen ervaring te plaatsen
- ik leer er veel uit
- ik ben het thema genegen
- ik wil dat er iets positief voortvloeit uit mijn eigen ervaring
- ik wil nieuwe mensen leren kennen
- ik wil mijn ervaring delen met anderen
- ik wil mensen in dezelfde situatie ondersteunen
- ik wil mensen leren kennen in dezelfde situatie als ik
- Andere:

* 41. Welke elementen vind je belangrijk in de ondersteuning door een buddy?: (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Laagdrempelig

- Eén op één contact
- Contact op vraag, wanneer de hulpzoeker er nood aan heeft
- Vast aanspreekpunt
- Erkenning en herkenning
- Praktische hulp
- Gezelschap
- Begrip
- Veilige plek
- Contact waarin de hulpzoeker vrijuit over zijn/haar emoties kan praten
- Het verhaal van de hulpzoeker goed kennen
- Andere:

* 42. Wat is voor jou de belangrijkste taak van een buddy?

* 43. Met hoeveel hulpzoekers werd je reeds gematcht?

* 44. Hoe tevreden ben je over het algemeen over de match tussen jou en de hulpzoeker(s)?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

* 45. Hoe vaak heb je buddy-contacten (= contacten tussen jou als buddy en een hulpzoeker)?

- Meerdere keren per week
- Ongeveer 1x per week
- Ongeveer 1x per maand
- Minder dan 1x per maand

* 46. Hoe verlopen jouw buddy-contacten? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Face to face
- Telefonisch
- Via videobellen (Zoom, Skype, Whatsapp, etc.)
- Via chat (sms'jes, facebook, Whatsapp, etc.)
- Andere:

* 47. Maakte je bij de start van de buddy-contacten afspraken met de hulpzoeker(s)?

- Ja
- Neen

48. Indien je afspraken maakte; waren dit de algemene afspraken die binnen het buddyproject van [naam familieorganisatie] gelden?

- Ja
- Neen
- N.v.t.

49. Indien je afspraken maakte; was het haalbaar de gemaakte afspraken te blijven volgen?

- Ja
- Neen
- N.v.t.

Licht toe:

* 50. Hoe tevreden ben je algemeen genomen over het verloop van jouw buddy-contacten?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
0	0	0	0

Licht toe:

51. Wat loopt goed bij jouw buddy-contacten?

52. Wat loopt minder goed bij jouw buddy-contacten?

53. Wat heb je nodig om jouw buddy-contacten in de toekomst (nog) beter te laten verlopen?

* 54. Weet je waar of bij wie je terecht kan als je moeilijkheden ervaart bij jouw buddycontacten?

- Ja
- Neen

Licht toe:

* 55. Hoe ervaar je over het algemeen jouw rol als buddy?

Zeer negatief	Overwegend negatief	Overwegend positief	Positief
0	0	0	0

Licht toe:

* 56. Hoe ervaar je de impact van de buddy-contacten op jouw persoonlijk (herstel)proces?

Zeer negatief	Overwegend negatief	Overwegend positief	Positief
0	0	0	0

Licht toe:

* 57. Op welke manier zijn de buddy-contacten een meerwaarde voor jou?

* 58. Op welke manier kunnen de buddy-contacten verder verbeterd worden?

* 59. Zou je een engagement als buddy bij [naam familieorganisatie] aan anderen in jouw situatie aanraden?

Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel
0	0	0	0

Licht toe:

* 60. Wens je jouw engagement als buddy bij [naam familieorganisatie] verder te zetten?

Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel
0	0	0	0

Licht toe:

61. Dit is het einde van de vragenlijst. Heb je algemeen nog opmerkingen en/of suggesties?