

**Handreiking
voor het begeleiden
van gesprekken over
het levenseinde**

Voorwoord

Met trots biedt Agora u deze handreiking voor het begeleiden van gesprekken over het levenseinde aan. Deze handreiking is bedoeld om het aangaan van gesprekken rond het levenseinde te stimuleren, door het creëren van gespreksmogelijkheden binnen diverse contexten en met diverse (gemêleerde) groepen op lokaal niveau. We willen daarbij een methode gebruiken die erop gericht is om al luisterend naar anderen je eigen wensen (beter) te leren kennen en formuleren. Het gaat daarbij niet om elkaar met meningen te overtuigen, maar om naar elkaar te luisteren en te bevragen.

Oproep:

Agora ziet als een belangrijk neveneffect van de bevordering van gespreksbijeenkomsten dat, direct van burgers en/of patiënten, terug gehoord wordt wat hen rondom sterven en dood bezighoudt; wat ze nodig hebben; wat voor hen (nog) taboe is, etc. Zo kan er met voorlichting en met nog op te zetten acties zo goed mogelijk aangesloten worden bij hun wensen.

We horen daarom graag de bevindingen uit gespreksbijeenkomsten terug via vanbetekenis@agora.nl.

Deze handreiking is mede samengesteld op basis van de handreiking, gemaakt binnen project 12 van de Erasmus MC communityprojecten 2014. Het project is met veel enthousiasme opgepakt door Tim van Dijl, Larissa de Groot, Sarah Moen, Lisette Schröder en Leendert Zaaijer.

De inhoud is verder verfijnd na inbreng van ervaren gespreksleiders, onder andere vanuit de ouderenbonden PCOB, Unie KBO en Nederland in Dialoog. Een bijzonder woord van dank is op z'n plaats voor Julia van de Griendt, die met haar constructieve commentaar deze handreiking de finishing touch heeft gegeven.

Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding.....	4
DEEL 1. GESPREKSHANDREIKING	5
1. Voorbereiding....	5
Communicatieve vaardigheden	5
Oefenen	5
Praktisch	5
2. Een fasering	6
3. Tips en gesprekstechnieken om het gesprek goed te laten verlopen	7
Korte checklist met de belangrijkste tips & gesprekstechnieken.....	10
4. Mogelijke gespreksthema's & gespreksvragen.....	10
5. Omgaan met verschillen.....	12
Verschillen in levensovertuiging... ..	12
Cultuurverschillen	12
Leeftijdverschillen	13
6. Conclusie.....	13
7. Referenties	14
DEEL 2. DRAAIBOEK ORGANISEREN INFORMATIE/DIALOOGBIJEENKOMST... ..	15

Inleiding

Het feit dat we allemaal een keer komen te overlijden, is een gegeven dat ons tijdens het leven bindt. Bij een groot deel van de mensen ligt een taboe op het praten over het einde van het leven. Veel mensen doen dat niet zo gemakkelijk. Toch kan het voordelen hebben. [1] Wanneer mensen er in een veilige en open omgeving over van gedachten kunnen wisselen, kunnen er nieuwe inzichten ontstaan. Door juist over verdriet, angsten, onzekerheden en zorgen te praten, kunnen deze verminderen of in een ander licht worden gezet.

Er worden in Nederland al verschillende bijeenkomsten georganiseerd over thema's rond het levenseinde. Sommige bijeenkomsten heten cafés Doodgewoon (vaak georganiseerd door Netwerken Palliatieve Zorg), afdelingsbijeenkomsten (bijvoorbeeld van de ouderenbonden), of hebben een andere naam en zijn vooral gericht op informatie-uitwisseling, ontmoeting en soms ook discussie. Andere, zoals Death Café's en Nederland in Dialoogbijeenkomsten, bieden gelegenheid om in dialoog, via een gestructureerde methode, met elkaar ervaringen uit te wisselen en eigen wensen duidelijker te krijgen. Beide insteken vereisen een goede, maar deels wel andere, voorbereiding.

Sommige bijeenkomsten zijn specifiek georganiseerd voor mensen die te maken hebben met palliatieve zorg, andere zijn voor een breed publiek. Per regio zijn er variaties in het concept en ook de doelstelling kan variëren.

Deze handreiking is bedoeld als leidraad voor gespreksleiders van gesprekken over het levenseinde.

De handreiking bestaat uit twee delen: een inhoudelijk deel en een organisatorisch deel.

Deel 1: Na tips voor een goede voorbereiding (hoofdstuk 1), wordt er een fasering besproken die gespreksleiders kunnen gebruiken bij het voeren van gesprekken (hoofdstuk 2). Tips en gesprekstechnieken worden besproken in hoofdstuk 3. Begeleiders van gespreksgroepen kunnen zelf thema's kiezen uit de lijst die gepresenteerd wordt in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 wordt afgesloten met informatie over verschillende invalshoeken van waaruit het thema besproken kan worden én aan wat mensen bindt. Het hoofdstuk geeft aandacht aan verschillen in levensovertuiging, cultuurverschillen en leeftijdsverschillen.

Deel 2: Het organisatorisch deel bevat stappenplannen voor de oriëntatie-, voorbereidings- en uitvoeringsfase. Omdat de dialoogbijeenkomst onderdeel kan zijn van een grotere bijeenkomst, zijn de tips gespecificeerd naar de aard van de bijeenkomst.

NB Daar waar hij staat, kan ook zij gelezen worden.

DEEL 1. GESPREKSHANDREIKING

1. Voorbereiding

De voorbereiding op een dialoog/gesprek kent meerdere kanten. Het is belangrijk dat een gespreksleider persoonlijk goed voorbereid is om een groep te begeleiden in het communiceren over thema's die met het leven te maken hebben. Naast persoonlijke communicatievaardigheden is het verder aan te bevelen om een dialoog van tevoren te oefenen met mensen uit de persoonlijke omgeving. Tevens is er nog de kant van de praktische voorbereiding, die om aandacht vraagt.

Communicatieve vaardigheden

Een gespreksleider moet zich in de eerste plaats bewust zijn van de eigen manier van communiceren. Is hij zich bewust van de eigen sterke en zwakke punten? Wat doet de gespreksleider als hij iemand iets hoort vertellen wat recht tegen zijn gevoel/mening indruist? Kan de gespreksleider zich dan inhouden? Kan de gespreksleider tijdens de dialoog zijn eigen ideeën en emoties bij het onderwerp voor zichzelf houden? Kent de gespreksleider het verschil tussen open en gesloten vragen?

De basis van een goede voorbereiding is dat een gespreksleider zich inleest [2], of een training volgt om deze elementaire vaardigheden te oefenen.

Oefenen

Hoe vaker een getrainde gespreksleider een dialoog begeleidt, hoe vaardiger hij wordt. Oefening baart kunst. Het kan nuttig zijn om een dialoog met vrienden en bekenden te organiseren en aan het einde feedback te vragen. Op die manier krijgt een gespreksleider meer zicht op zijn eigen rol/functioneren als gespreksleider en de diversiteit aan inbreng van de deelnemers aan een dialoog.

Praktisch

De dialoog vindt plaats in een ruimte waarvan het belangrijk is dat de sfeer goed is: de ruimte dient rust en openheid uit te stralen. Dit kan tot uiting komen in hoe de stoelen ten opzichte van elkaar worden neerzet (zonder grote tafels tussen de mensen, dit geeft meer openheid), hoe de kopjes en schoteltjes worden geplaatst en hoe de ruimte is aangekleed.

Het houden van een dialoogbijeenkomst duurt ongeveer twee uur.

Overige informatie over praktische kanten van de voorbereiding is terug te vinden in deel 2: Draaiboek organiseren informatie/dialoogbijeenkomst.

2. Een fasering

Onderstaand model is een leidraad om een dialoog te voeren. Dit model is gebaseerd op de methode die gebruikt wordt door Nederland in Dialoog. [3] De fasen zijn tijdgebonden en het is noodzakelijk om alle fasen af te ronden. Dit is wezenlijk en wordt belangrijk gevonden, omdat mensen dan met een voldaan en afgerond gevoel weggaan. De opbouw dient aangehouden te worden, anders ontstaan er hiaten in de beleving van de deelnemers.

Natuurlijk kan ervoor gekozen worden een ander schema aan te houden, maar ook dan is kennis nemen van de achtergronden van onderstaande fasering nuttig voor de eigen gespreksvoering.

Voor aanvang van de dialoog:

Zorg er voor dat iedereen zich op z'n gemak voelt. Biedt de deelnemers iets te drinken en iets lekkers aan. Voordat de dialoog begint, legt de gespreksleider de regels uit. Met name dat alles waarover gesproken wordt binnen de vier muren blijft (zie verder hoofdstuk 3).

Daarna stelt de gespreksleider zich voor (zonder andere rollen te vermelden) en leidt het thema in met een toepasselijk gedicht/muziek, o.i.d.

Fase 1: Kennismaken

De dialoog start met kennismaken. Laat alle deelnemers zich voorstellen aan de hand van het thema (zie voor thema's hoofdstuk 4). In het geval van gesprekken over het thema 'de dood' zou je de deelnemers het volgende kunnen vragen: 'Noem je naam en vertel kort wat je eerste gedachten (woorden, beelden) zijn bij het thema 'de dood.'

NB Om de gelijkwaardigheid van de deelnemers aan het gesprek te waarborgen, worden bij het kennismaken bij voorkeur geen rollen genoemd (bijvoorbeeld leraar, directeur, verpleegkundige, etc.). Het is natuurlijk mogelijk dat het noemen van een rol bij het delen van een ervaring wel van belang is.

Ook het vooraf vragen naar de verwachtingen van de verschillende deelnemers kan de openheid en richting van het gesprek direct al beïnvloeden. Achteraf kan er wel kort naar gevraagd worden.

Fase 2: Ervaringen delen

In stap twee gaan de deelnemers hun persoonlijke ervaringen delen. Ze vertellen een gebeurtenis uit hun leven, die te maken heeft met het thema en ze diep heeft geraakt. Hebben mensen bijvoorbeeld meegeemaakt dat een geliefde overleed of dat ze zelf oog in oog met de dood stonden?

Fase 3: Dromen delen

In stap drie krijgen de deelnemers even de tijd om te dromen. Vraag ze hun ogen te sluiten en zich een voorstelling te maken over hoe hun ideale wereld er uit zou zien met betrekking tot het thema.

Fase 4: Doen

In stap vier draait het er om welke eerste stap deelnemers op korte termijn zelf willen én kunnen zetten om hun droom dichterbij de werkelijkheid te laten komen.

Afsluiting

Bedank de deelnemers voor het gesprek, nodig hen uit voor een volgende keer en vraag of ze bereid zijn om hun ervaringen in de vorm van een korte evaluatie te delen.

3. Tips en gesprekstechnieken om het gesprek goed te laten verlopen

Het levenseinde is voor velen een lastig onderwerp om over te praten. De deelnemers aan het gesprek komen op vrijwillige basis, maar toch kan dit thema spanningen oproepen. Het is voor de deelnemers belangrijk dat de sfeer goed is, zodat zij zich op hun gemak en welkom voelen. Het is aan de gespreksleider om ervoor te zorgen dat de deelnemers zich op hun gemak voelen en dat het gesprek goed verloopt.

Aan het begin van het gesprek is het belangrijk om duidelijkheid te scheppen over wat precies de bedoeling is. Dit moedigt de deelnemers aan om te gaan praten. **Geef daarom kort aan wat het doel van het gesprek is.**

Het gesprek is in elk geval **geen discussie**: niemand heeft ongelijk. Verschillende zienswijzen kunnen leiden tot een bredere visie op het levenseinde. De ervaringen van mensen staan centraal, niet hun meningen. De fasering van hoofdstuk 2 bevat indirect de drieslag van opvatting, beleving en omgang. Onder opvatting valt alles wat te maken heeft met persoonlijke gedachten: 'Wat roept het thema bij u op?' Beleving omschrijft de ervaringen die deelnemers met het thema hebben. Omgang geeft weer hoe iemand met het onderwerp om wil gaan.

Ook is het **geen informatiebijeenkomst** over thema's rond het levenseinde. Geregeld wordt dat wel verwacht, ook al staat het nog zo duidelijk in de aankondiging. Een gespreksleider kan aangeven dat de informatie in deze bijeenkomst van de deelnemers zelf komt, gebaseerd op eigen ervaringen. Het is handig om wel informatiemateriaal en verwijzingen naar specifieke informatie bij de hand te hebben en daar na de bijeenkomst op terug te komen (zie ook deel 2: Draaiboek organiseren informatie/dialoogbijeenkomst).

Om deelnemers op hun gemak te stellen, is het van belang om duidelijk te maken wat wel en niet kan tijdens het gesprek. Het helpt om hierover afspraken te maken.

- Geef aan dat het gesprek **vertrouwelijk** is en dat er enkele **gespreksregels** zijn om het zo goed mogelijk te laten verlopen:
 - Wat men vertelt tijdens het gesprek wordt door geen van de aanwezigen aan anderen doorverteld.
 - Behandel elkaar met respect en vriendelijkheid. Dat is de sleutel tot een goed gesprek.
 - Ben nieuwsgierig naar en waardeer het verhaal van de ander.
 - Spreek vanuit jezelf, niet vanuit algemeenheden (ik i.p.v. men).
 - Vraag toelichting als er toch algemeenheden voorbij komen.
 - De deelnemers luisteren zonder oordeel, geven geen adviezen, laten hun meningen achterwege en respecteren ieders zienswijze, ook al past het niet bij hun eigen beeld over het levenseinde.
 - Iedere deelnemer heeft de vrijheid om zijn of haar opvatting te uiten.
- Om het gesprek van start te laten gaan, kan de gespreksleider de hiervoor beschreven fasering hanteren met bij de fase passende vragen.
NB Bij een andere opzet van een bijeenkomst kan de gespreksleider als start een bepaald onderwerp of vraag aan bod brengen. **Stel niet meerdere vragen in één keer**, het is belangrijk om het gesprek te faseren.
- **Gebruik open vragen**. Open vragen beginnen bijna altijd met woorden zoals 'hoe' of 'wat'. Bijvoorbeeld 'hoe ervaart u...' of 'wat hebt u nodig...'
Nodig met deze open vragen de deelnemers uit om hun gedachten en ervaringen met de groep te delen. Gesloten vragen kunnen beantwoord worden met een simpele 'ja' of 'nee' en dat bevordert het spontane gesprek niet. Geef de deelnemers ook de gelegenheid om vragen aan elkaar te stellen.
NB De vraag 'waarom?' kan door mensen als een verzoek om een verantwoording worden geïnterpreteerd? 'Hoe komt het dat..?' is daar een alternatief voor.
- Het is belangrijk om zelf **duidelijk en verstaanbaar te communiceren**. Wanneer het goede voorbeeld gegeven wordt, zal de groep hier meestal in mee gaan. Voorkom moeilijk taalgebruik, zodat het gesprek te begrijpen is voor iedereen. Let goed op of elke deelnemer het gesprek goed kan volgen, verstaan en kan horen. Bij twijfel over de verstaanbaarheid kan gevraagd worden 'kan iedereen het goed verstaan?'
- Het is belangrijk om het gesprek een beetje zijn beloop te laten. Elk gesprek zal anders verlopen. De input van de deelnemers bepaalt immers waar het gesprek heengaat. Laat het gesprek **spontaan** verlopen en **stuur alleen bij wanneer nodig**. Het is wel belangrijk om er op toe te zien dat het een prettig gesprek blijft. Wanneer er toch een discussie ontstaat, leg dan uit dat verschillende zienswijzen juist kostbaar zijn en dat het voor het gesprek belangrijk is om elkaars standpunten te begrijpen. Het is de bedoeling dat iedereen een gelijke bijdrage kan leveren aan het gesprek. Als iemand veel aan

het woord is, kan de gespreksleider op een vriendelijke manier ingrijpen door te zeggen: 'Is het verhaal van ... voor iedereen goed te volgen? Zijn er vragen over? Dan wil ik u danken voor uw bijdrage en graag het woord geven aan ...'

- Aan het einde van het gesprek **bedankt** de gespreksleider **de deelnemers** voor hun bijdrage. Laat deelnemers weten dat ze de volgende keer weer welkom zijn om deel te nemen aan de dialoog. Het gesprek kan worden afgesloten met de vraag om in enkele woorden weer te geven hoe zij het gesprek hebben ervaren. Dit biedt leerpunten voor het leiden van een volgend gesprek.

Gesprekken over het levenseinde kunnen lastig zijn. Daarom hieronder wat tips om het gesprek gaande te houden in een goede sfeer:

- Wanneer er **stiltes** vallen in het gesprek, is het **belangrijk** om deze **niet op te vullen**. Een stilte kan dienen als denkpaauze voor de deelnemers. Neem als gespreksleider een rustige grondhouding aan, waardoor zichtbaar wordt dat stiltes functioneel zijn. Straal als gespreksleider rust uit.
- Wanneer het gesprek **emoties** teweeg brengt bij de deelnemers, reageer hier dan op met inlevingsvermogen. Een voorbeeld van een vraag die gesteld kan worden is: 'Wil je dit gevoel verder met de groep delen of wil je het bij jezelf houden?' Geef de anderen uit de groep de ruimte om te reageren wanneer de persoon in kwestie heeft aangegeven hiermee om te kunnen gaan. Als een deelnemer het verhaal voor zichzelf wil houden, is dat niet erg. Ga dan gerust door met hetzelfde ofwel een ander onderwerp bij een andere deelnemer. Door het gesprek voort te zetten, geef je mensen de kans om tot zichzelf te komen.
- Als iemand **lang aan het woord** is, kan de bijdrage van die persoon nog eens kort samengevat worden: 'Als ik je goed begrijp dan zeg je ... Dank je voor je bijdrage' en maak je de overgang naar een andere deelnemer. Dit is een prettige en respectvolle manier om iemands spraakwerval te temperen. Als iemand erg lang aan het woord is, kan ingebracht worden dat het met het oog op de tijd nodig is om zijn of haar inbreng af te ronden. Anderen moeten immers ook aan bod kunnen komen.
- Als iemand **negatief** spreekt over de bijdrage van een tafelgenoot of zich **uit de hoogte** gedraagt, is het belangrijk om de persoon vriendelijk te herinneren aan de afspraak van respect en waardering en dat er gesproken wordt vanuit persoonlijke ervaring of eigen mening. Die mogen er zijn, maar niet om je gelijk te halen.
- Als iemand **telkens** in **discussie** vervalt, wordt de betreffende persoon door vragen teruggevoerd naar zijn eigen verhaal. Bijvoorbeeld: 'Waarom was dat zo belangrijk voor jou? Wat heb jij daarbij ervaren?'
- Als iemand zich **afwezig** opstelt of **verlegen** is, probeert de gespreksleider deze persoon erbij te betrekken door gerichte vragen over de eigen ervaring of droom te stellen. Voor sommige mensen is het moeilijk om met een eigen bijdrage in het gesprek te komen. Dat wil niet zeggen dat ze niets te melden hebben. Ieders bijdrage is waardevol. Het stellen van meer gesloten vragen i.p.v. open vragen kan de deelnemer wellicht uitnodigen om meer te gaan vertellen.

- Als iemand steeds **van het thema afdwaalt**, herinnert de gespreksleider diegene hieraan door bijvoorbeeld te vragen: ‘Waar ik nog zo nieuwsgierig naar ben, is jouw ervaring met ...’
- Als iemand een andere deelnemer **ongevraagd advies en tips** geeft, dan kan erop gewezen worden dat de ervaring centraal staat en niet de oplossing. Als iemand zelf aangeeft graag inhoudelijk advies te krijgen, dan kunnen mensen uitgenodigd worden daar na het gesprek over verder te spreken.

Een korte checklist met de belangrijkste tips & gesprekstechnieken

- Vraag wat de deelnemers nodig hebben om op een goede manier deel te nemen aan het gesprek.
- Zorg voor een goede sfeer, zodat iedereen zich vrij en welkom voelt.
- Geef aan de start duidelijk aan wat het doel van het gesprek is.
- Geef duidelijk aan wat wel en niet kan tijdens het gesprek (o.a. vertrouwelijkheid & respect).
- Stel open vragen en stel niet te veel vragen in één keer.
- Zorg voor duidelijke communicatie en voorkom moeilijk taalgebruik.
- Laat het gesprek zijn beloop gaan en stuur bij wanneer nodig (o.a. het handhaven van respect & gelijke bijdrage).
- Sta stiltes toe.
- Vraag door bij algemeenheden en reageer gepast bij emoties.
- Geef de deelnemers ook de ruimte om vragen te stellen en te reageren op anderen.
- Bedank de deelnemers voor het gesprek, nodig hen uit voor een volgende keer en vraag om feedback.

4. Mogelijke gespreksthema's & gespreksvragen

Het levenseinde is een breed onderwerp. Binnen dit onderwerp zijn veel sub-onderwerpen waar mensen hun eigen gedachten over kunnen hebben. Gespreksleiders kunnen zelf de onderwerpen kiezen die ze zouden willen bespreken tijdens een bijeenkomst, of kunnen zich laten inspireren door de deelnemers van het gesprek.

Deze lijst met onderwerpen en een mogelijke uitwerking in gespreksvragen is verre van volledig en dient met name om de gespreksleider een voorzet te geven. De vragen zijn bedoeld om het gesprek op gang te helpen. Het is belangrijk dat de gespreksleider zelf doorvraagt op wat deelnemers vertellen en niet enkel ‘het lijstje afwerkt’.

Soms staan er in één regel meerdere vragen achter elkaar. Probeer deze vragen niet allemaal achter elkaar te stellen, maar gebruik de vragen om door te vragen, zodat er meer diepgang komt.

De dood

De meeste mensen hebben geen persoonlijke ervaring met doodgaan. Toch hebben veel mensen ervaringen met de dood. Dit kan te maken hebben met persoonlijke emoties bij het denken aan de dood, met het overlijden van geliefden en nog meer.

Als we het thema 'de dood' uitwerken volgens de fasen die beschreven staan in hoofdstuk 2, dan kunnen we de volgende vragen opstellen:

1. Kennismaken: Noem je naam en vertel kort wat je eerste gedachten (woorden, beelden) zijn bij het thema 'de dood'.
2. Ervaring delen: Welke ervaring heeft je het meest geraakt, die met de dood te maken heeft?
3. Dromen delen: Doe je ogen dicht. Hoe zou de ideale wereld er uitzien als je aan 'de dood' denkt?
4. Doen: Wat is je eerste stap om je droom te realiseren? Wat zou je willen doen om je droom werkelijkheid te laten worden?
5. Afsluiting: Wil je in enkele woorden weergeven hoe je het gesprek hebt ervaren?

Voor andere thema's, zoals die hierna volgen, is het van belang om zorgvuldig over dat thema na te denken en de daaruit voortkomende vragen zodanig te formuleren dat ze binnen de gespreksmethode van Nederland in Dialoog gebruikt kunnen worden, zie www.nederlandindialoog.nl.

Bij een ander soort gesprek staat het iedereen natuurlijk vrij om zelf (sub)vragen te bedenken en te gebruiken.

Thema's kunnen zowel breed als smaller geformuleerd worden. Beide insteken kunnen een waardevolle dialoog opleveren.

Suggesties voor andere thema's in dit kader:

- Met het einde in zicht
- Van betekenis tot het einde
- Breed: afscheid/ smaller: uitvaart
- Een mooie dood
- Goed sterven?
- Breed: Beslissingen rond het levenseinde/ smaller: reanimatie, euthanasie, doorbehandelen
- Moet alles wat kan?
- Waardigheid
- Leven na de dood?
- Bijna- dood ervaringen

Meer inspiratie voor thema's kan uit verschillende bronnen in de lijst met referenties worden gehaald. [4 t/m 14]

5. Omgaan met verschillen

Het is van groot belang dat de verschillende visies van de deelnemers gerespecteerd worden. Het is en mag nooit de bedoeling zijn om een eigen mening op te dringen of een mening in importantie te laten prevaleren. In beginsel is iedere mening en iedere ervaring evenveel waard en kan er per definitie geen foute of verkeerde mening gegeven worden. Het gaat om het kennismaken met verschillende invalshoeken en persoonlijke ervaringen en de eventueel daaruit voortvloeiende hernieuwde inzichten. Concreet zou dit kunnen betekenen dat bijvoorbeeld iemand met angst voor de dood daar anders over gaat denken, doordat iemand zijn ervaring deelt over de dood, die hij ziet als een onvermijdelijke consequentie van het leven.

Verschillen in levensovertuiging.

Een belangrijk aspect waar de gespreksleider rekening mee dient te houden, is het aspect van de levensovertuiging. Levensovertuiging/religie kan een doorslaggevende rol spelen in het leven van een individu en loopt daardoor als een rode draad door diens leven.

De verschillende visies op sterven en dood per levensovertuiging staan beschreven in diverse bronnen. [15 en 16] Het is echter niet zo dat de gespreksleider al die informatie paraat moet hebben.

NB Bij alle informatie over levensbeschouwingen/religie zijn niet alleen legio richtingen te onderscheiden maar verschilt ook de mate waarin de aanhangers 'er wat aan doen', dus van zeer rechtzinnig tot tamelijk gesecculariseerd. Wat voor iedereen belangrijk is, is een houding van acceptatie en respect voor iemands overtuiging. Dit doet mensen heel goed en komt nog vóór kennis over rituelen. Het is van groot belang geen mening over allerlei gebruiken te ventileren, maar mensen de gelegenheid te geven over hun gebruiken en rituelen te laten vertellen en over de samenhang met hun levensovertuiging.

Waarden die over het algemeen veel voorkomen binnen alle levensovertuigingen zijn: zorgzaamheid, verbondenheid, respect, naastenliefde en dienstbaarheid. Breed gedragen normen zijn: zorg voor de ander, gelijke kansen, omzien naar elkaar en respect voor de ander.

Deze aspecten kunnen in de dialoog benadrukt worden als factoren die mensen verbinden.

Cultuurverschillen

Wat hiervoor gezegd is over verschillen in levensovertuiging, geldt voor een groot deel ook voor cultuurverschillen. Cultuurverschillen komen vaak tot uiting in het dagelijks doen en laten van mensen, zoals in eetgewoonten, feesten, kunst, tradities en communicatie. Het belangrijkste is dat die verschillen er, ook in de gespreksgroep, mogen zijn.

Enige aandachtspunten met betrekking tot cultuurverschillen:

- Veel Nederlanders zijn direct en zeggen het als ze het ergens niet mee eens zijn. In sommige culturen wordt het echter als onbeleefd beschouwd om iemand tegen te spreken. Geef aan dat je het niet met iedereen eens hoeft te zijn en iedere inbreng waardevol is.

- Koekjes bij de koffie; grote schaal en zelf pakken; of rondgaan en de trommel daarna dicht.
- Een gesprek organiseren op een dag die in een bepaalde cultuur als feestdag geldt, sluit een bepaalde groep soms al direct uit van deelname.

Leeftijdsverschillen

Vaak wordt gedacht dat leeftijdsverschil voor een kloof kan zorgen tussen mensen. De zogenaamde generatiekloof. Dit kan zich uiten in wij-zij denken, maar hoeft helemaal niet. De ervaring in gespreksgroepen is dat leeftijdsverschillen een dialoog juist interessant maken. Het is voor mensen van verschillende generaties meestal verrijkend om van elkaar te horen wat de ervaringen zijn. En vaak blijkt er geen kloof te zijn, kan men elkaar juist goed begrijpen. Als iedereen maar open staat om naar elkaar te luisteren én van elkaar te leren.

6. Conclusie

Praten over het levenseinde wordt door veel mensen gezien als ongemakkelijk. Het kan echter heel nuttig zijn om ervaringen, gedachten, visies, angsten en wensen te delen. Goede gesprekken over het levenseinde kunnen ertoe leiden dat mensen hier een bredere visie over ontwikkelen. Mensen met verschillende levensovertuigingen, culturen en leeftijden kunnen elkaar allerlei inzichten bieden. Hierdoor kan een deelnemer een goed gefundeerde eigen visie vormen, met nieuwe inzichten en nieuwe gedachten. Deelnemers kunnen veel van elkaar leren door een open gesprek over dit onderwerp met elkaar aan te gaan. [17] De gespreksleider speelt hierbij een belangrijke rol. Zonder een (in de dialoogmethodiek) getrainde gespreksleider bestaat de kans dat de deelnemers niet de verrijking, verbinding, nieuwe inzichten en inspiratie ervaren die mogelijk is.

7. Referenties

- [1] KNMG, „Spreek op tijd over uw levenseinde,” KNMG, NFK, NPV, NPCF, NVVE, ANBO, PCOB en Unie KBO, Utrecht, 2012
- [2] Communiceren: Materialen voor medewerkers; http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Communiceren-Materialen-voor-medewerkers.html#Beter_leren_luisteren
- [3] J. Slenders, „Vlinderlijke Eenvoud, Vlinderlijke Kracht,” Druno en Dekker Drukkers, Noordwijkerhout, 2008
- [4] PCOB, „Enkele tips voor een goed filmgesprek”
- [5] PCOB, „Film- en documentairefragmenten voor gebruik in presentaties 'Praten over je levenseinde',” 2013
- [6] PCOB, „Filmgesprek voor jongere ouderen”
- [7] B. Ware, The Top Five regrets of the Dying, Hay House, 2012
- [8] J. Cheyne, „The body unbound: vestibular-motor hallucinations and out-of-body experiences,” Cortex, 2009
- [9] P. v. Lommel, „Near-death experiences: the experience of the self as real and not as an illusion,” Taylor & Francis Group, 2011
- [10] PCOB, „Van Betekenis tot het einde - Gerrie Abrahamse,” 2013
- [11] A. Broers, „Tien woorden van zorg,” PCOB
- [12] A. Broers, „Dat ik zijn mag,” PCOB
- [13] A. Broers, „Voltooid leven,” PCOB
- [14] A. Broers, „Dat ik zijn mag,” PCOB, 2011
- [15] [Sterven en rouw binnen diverse levensbeschouwingen of religies april 2008](#)
- [16] [Rituelen rond het levenseinde](#), uitgeverij Abdij van Berne
- [17] T. D. Kruyf, „Dialoggroepen bevorderen wederzijds begrip,” In voor zorg, 2012

DEEL 2. DRAAIBOEK ORGANISEREN INFORMATIE/ DIALOOGBIJEENKOMST

A. Stappenplan voor de oriëntatiefase

Minimaal 4 maanden tevoren

Stap 1: Onderwerp bepalen

Breng het gekozen onderwerp zo volledig mogelijk in kaart door de diverse aspecten ervan te benoemen. Een bruikbare methode hierbij kan zijn zoveel mogelijk vragen over het onderwerp te stellen.

Stap 2: Doel en doelgroep bepalen

Bepaal vervolgens de inhoud van de bijeenkomst: welke aspecten komen aan bod. Houd daarbij rekening met de doelgroep: voor wie is de bijeenkomst bedoeld? Bedenk ook wat het doel is van de bijeenkomst: wat moet er bereikt worden? Wanneer is de bijeenkomst geslaagd? Kwantificeer je doelstelling zoveel mogelijk, zodat je achteraf goed kunt toetsen of de bijeenkomst of geslaagd is.

NB Bij dialoogbijeenkomsten is een groepsgrootte van 6 á 8 personen per gespreksleider het maximum. Bij een te verwachten/beoogde grotere opkomst moet dus voor meerdere gespreksleiders (en soms ook ruimtes) gezorgd worden.

Stap 3: Medewerkenden benaderen

Benader gespreksleider, voorzitter, deskundigen en/of standhouders en vraag hun medewerking. Spreek van te voren af wie aanspreekpunt is en/of wie de coördinatie van de organisatie op zich neemt (wie bewaakt het draaiboek).

Bij een grote activiteiten is het handig om af te spreken dat organisatoren deeltaken op zich nemen. Maak duidelijke afspraken wie wat doet, zodat de werkdruk verdeeld wordt.

Bouw een netwerk op met gespreksleiders, zorgprofessionals, ervaringsdeskundigen en standhouders, die bij kunnen dragen aan bijeenkomsten over thema's rond het levenseinde. Denk ook eens aan sprekers van landelijke organisaties, welzijnsorganisaties of de partners van de coalitie Van Betekenis tot het Einde (www.vanbetekenis.info).

Stap 4: Overleg met de relevante partijen

Overleg met andere relevante partijen zoals partners uit het Netwerk en bijvoorbeeld een afdeling communicatie.

Prik een datum en houd rekening met vakanties en andere bijeenkomsten in organisaties, de omgeving en kijk op de agenda van Agora en ongeneeslijk.nl.

Stap 5: Financiën regelen

Bepaal het budget. Bepaal eventueel wie deze kosten op zich neemt (kostenplaats, etc.), of maak afspraken over de kostenverdeling. Overleg eventueel met de boekhouder/ planning & control. Houd er rekening mee dat bijvoorbeeld voor afrekening van een subsidie de kosten inzichtelijk moeten zijn. Daarnaast kun je kijken naar de mogelijkheden en wenselijkheid van sponsoring.

Stap 6: Planning opstellen

Maak een planning voor de voorbereidingstijd. Realiseer dat een zaal reserveren bij sommige locaties ruim op tijd aangevraagd moet worden. Dit geldt ook voor gespreksleiders/dagvoorzitters en veelgevraagde sprekers of standhouders.

B. Stappenplan voor de voorbereidingsfase

Minimaal 3 maanden tevoren

Stap 1: Definitief bepalen plaats en tijd

Stel de datum vast na overleg met de betrokkenen.

Bekijk verder welke locatie geschikt is. Is deze ook goed toegankelijk voor je doelgroep?

Bevestig de (mid)dag/avond van de gewenste en annuleer de andere opties. Bedenk welke faciliteiten van catering wenselijk zijn (catering koud/warm, met/zonder bediening) en of het wenselijk is dat de medewerker van de audiovisuele ondersteuning en de catering aanwezig zijn of dat je alleen uitleg wilt.

Geef aan of en wat voor microfoons nodig zijn: reversmicrofoons bevorderen de verstaanbaarheid, ook als de spreker zich naar het scherm keert. Heb je verder internetverbinding of beamer nodig, of misschien andere apparatuur?

Bedenk ook hoe je wilt dat de zaal wordt ingericht: theater-, cabaret- of schoolopstelling. Bij dialoogbijeenkomsten is een open opstelling waarbij men elkaar goed kan zien en horen een vereiste.

Stap 2: Inhoud bepalen

Maak een afspraak met de betrokkenen om de inhoud van de bijeenkomst te bespreken en af te stemmen. Het is belangrijk om bij de organisatie van de bijeenkomst te denken vanuit de doelgroep. Waar komt deze voor, wat wil deze weten, zien, horen, waar is deze naar op zoek? Deze antwoorden vormen de basis voor je opzet.

Het is handig om een thema te bepalen, dat maakt het promoten van je bijeenkomst gemakkelijker. Dus niet: bijeenkomst over palliatieve zorg, maar: bijeenkomst over pijn in de palliatieve fase (zie ook hoofdstuk 4 van de gesprekshandreiking). Kijk ook of je er een landelijk of regionaal thema is, waar je jouw bijeenkomst aan kunt koppelen.

Het is bij bepaalde gelegenheden ook leuk om een openingshandeling te laten verrichten, helemaal wanneer dit door een bekende - regionale - Nederlander is.

Maak samen met de sprekers/gespreksleider een nauwkeurige tijdsindeling. Zorg ervoor dat vervanging van sprekers/standhouders bij eventuele ziekte of onverhoedse verhindering is geregeld.

Bijeenkomst

Bespreek bij een informatie/discussiebijeenkomst met elkaar hoe wordt omgegaan met vragen uit het publiek: kunnen deze tussendoor worden gesteld, is er na iedere spreker gelegenheid tot vragen stellen, is er een forum, worden de vragen schriftelijk ingediend, etcetera.

Bij een forum moet worden besproken of slechts één persoon de vraag beantwoordt of dat elke spreker (elk forumlid) zijn/haar reactie kan geven.

Bespreek bij een dialoogbijeenkomst de aanvullende informatie die voor de deelnemers achteraf beschikbaar is en waar tijdens het gesprek naar verwezen kan worden. Zo blijft de uitwisseling van ervaringen en ideeën voorop staan en voorkom je dat de bijeenkomst een informatiebijeenkomst wordt.

Bedenk verder of je wilt dat er ruimte is voor informatiestands of stands door commerciële partijen.

Eventueel kun je accreditatie regelen voor de professionals die aan de bijeenkomst deelnemen. Dit is aan een aantal voorwaarden verbonden. Kijk voor informatie bij de betreffende beroepsvereniging. Accreditatie van een bijeenkomst wordt gezien als kwaliteitskeurmerk van de inhoud.

Stap 3: Praktische zaken regelen

Bekijk voor grotere bijeenkomsten of er een mogelijkheid is tot sponsoring. Veelal zijn er mogelijkheden tot sponsoring van de kosten van de avond, zoals de drukkosten van de uitnodigingskaart, het inhuren van de gespreksleider of dagvoorzitter of de catering. Is er een sponsor gevonden, maak dan goede (schriftelijke) afspraken en vermeldt de sponsoring met logo op de achterkant van de uitnodigingskaart.

Middelen die je kunt laten drukken zijn:

- Uitnodigings- en of antwoordkaart
- Programmaboekjes
- Toegangskarten
- Vlaggen
- Badges
- Bewegwijzering
- Flyers
- Posters

Verder kun je erover nadenken of je deelnemers een tasje wilt meegeven, met promotieartikelen, e.d.

Je kunt alvast een vooraankondiging plaatsen op internet of toesturen naar je (netwerk)partners, met het verzoek dit op te nemen in hun eigen communicatiemiddelen.

Uiterlijk 10 weken tevoren

Als de doelgroep bepaald is, bedenk dan hoe je deelnemers wilt werven, bijvoorbeeld via huis-aan-huisbladen, nieuwsbrief of persoonlijke uitnodiging.

Stel voor een persoonlijke uitnodiging een verzendlijst op. Wil je een digitale mailing doen of een schriftelijke?

Denk verder bij informatie/discussiebijeenkomsten aan: netwerkpartners, managers, (huis)artsen, praktijkassistenten, paramedici, patiënten- of ouderorganisaties en speciale genodigden. Met deze groepen kan trouwens ook een dialoogbijeenkomst gehouden worden!

Op grond van de verzendlijst kan de oplage bepaald worden van de uitnodigingen. Laat er altijd zeker 30 meer drukken.

Uitnodigingen

Stel een tekst op voor de uitnodiging. Denk aan: datum, tijd, plaats, georganiseerd door....., programma, eventueel aanmelden verplicht, inhoudelijke tekst (doel: waarom deze bijeenkomst).

Bij sponsoring is het gebruikelijk de naam en/of het logo van de firma te vermelden. Ook een logo van de organisator kan op de kaart worden gezet.

Eventueel kan op de achterkant een routebeschrijving en parkeermogelijkheden worden gedrukt.

Bedenk of deelnemers zich moeten aanmelden via een aanmeldformulier (schriftelijk of digitaal, aanmelden ongeveer 1 tot 2 weken voor de datum van de bijeenkomst).

Bepaal wie de lijst met aan- en afmeldingen bij gaat houden. Het is wel handig om ongeveer te weten hoeveel mensen zullen komen, in verband met de catering en zaalopstelling. Denk ook aan eventuele parkeerkaarten.

Uiterlijk 8 weken tevoren

Lever een tekst aan bij een vormgever voor opmaak. De tekst kan ook digitaal worden aangeleverd. Een eventueel logo van een sponsor dient ook digitaal aangeleverd te worden. Dit kan het betreffende bedrijf leveren.

Bij drukkerijen kunnen offertes worden opgevraagd.

Uiterlijk 7 weken tevoren

Uitnodiging/poster/flyers of ander drukwerk gaat naar de drukker. Meestal kost drukken een week als dit van tevoren is gereserveerd.

Uiterlijk 6 weken tevoren

Het is zinvol om de uitnodigingen uiterlijk zes weken tevoren te versturen. Zo wordt aan genodigden de kans geboden nog iets te regelen om te kunnen deelnemen. Regel van tevoren wie de uitnodigingen verstuurt, bijvoorbeeld een secretaresse. Laat de inschrijvingen via één organisatie en het liefst één persoon lopen.

Houd in de gaten hoeveel mensen er maximaal kunnen komen wanneer je werkt met inschrijvingen via de site. Maak hiervoor een duidelijk inschrijfformulier, waarop deelnemers aan kunnen geven waar ze aan mee willen doen, welke eventuele workshops ze willen bezoeken. Voorkom daarbij dat mensen zich kunnen intekenen voor activiteiten die op hetzelfde tijdstip worden gehouden.

Bedenk verder dat ouderenbonden graag met papieren uitnodigingen werken.

Werven van deelnemers

- Formuleer wie je wilt laten deelnemen en maak een plan hoe en hoeveel deelnemers u gaat werven.
- Nodig zo mogelijk potentiële deelnemers persoonlijk uit. Een persoonlijk gesprek of via de telefoon, via de mail of post werkt goed. Uitnodigingen per post kun je het beste minimaal zes weken van tevoren verzenden.
- Verspreid folders en posters op plaatsen waar veel mensen uit je doelgroep passeren, zoals winkelcentra, gezondheidscentra, bibliotheken en gemeentehuizen.
- Stel ook hulpverleners, artsen, fysiotherapeuten, geestelijk verzorgers e.d. op de hoogte. Zij kunnen mensen doorverwijzen.
- Plaats je activiteiten op webagenda's, zoals die van ongeneeslijk.nl (publiek/patiënt) of agora.nl (professionals).
- Als deelnemers zich van tevoren moeten aanmelden, bevestig deze aanmelding dan en stuur een routebeschrijving mee. Dat vergroot de kans dat zij ook inderdaad komen. Een kleine over-inschrijving van belangstellenden is meestal geen probleem. Er zijn bijna altijd mensen die niet kunnen komen.

Regel, indien nodig, bij bijvoorbeeld de afdeling PR & Communicatie/ secretariaat drukwerk zoals: naamkaartjes maken voor een forumtafel, naambordjes voor de sprekers, kaartjes met de tekst “Gereserveerd” om op stoelen op de eerste rij te leggen, affiches voor de bewegwijzering, etc.

De bewegwijzeringsborden worden door de locatie of bijvoorbeeld afdeling Facilitair geregeld. Spreek ook af dat ze de borden weer weghalen.

Maak afspraken voor de evaluatie van de bijeenkomst.

Uiterlijk 2 weken tevoren

- Sluit de inschrijvingen af. Stuur zo mogelijk een bevestiging met locatiegegevens en een routebeschrijving.
- Verstuur je persbericht naar huis-aan-huisbladen.
- Vraag sprekers hun presentatie minimaal twee weken van tevoren aan te leveren. Maak verder een afspraak met de sprekers of hun presentatie gebruikt mag worden voor bijvoorbeeld op de website of dat er hand-outs aan de deelnemers worden gegeven.

C. Stappenplan voor de uitvoeringsfase

Stap 1: Vóór aanvang: uiterlijk een uur van te voren

- Controleer of de receptie op de hoogte is van de bijeenkomst.
- Controleer of de bewegwijzering op de juiste wijze is geplaatst.
- Controleer of - wanneer aangevraagd - technische ondersteuning aanwezig is en op welke tijden.
- Controleer of de aangevraagde apparatuur aanwezig is en of alles het doet. Laat eventueel uitleggen hoe bepaalde apparatuur werkt als de audiovisuele medewerker niet de hele tijd aanwezig zal zijn.
- Vraag na wie van de catering aanwezig is, wanneer je deze hebt aangevraagd.
- Ga na of de aangevraagde attenties (bloemen, wijn) voor de sprekers/standhouders aanwezig zijn.
- Ga ook na of de bestelde drankjes en eventuele hapjes aanwezig zijn.
- Inspecteer of de zaal/informatiemarkt in orde is en alles staat opgesteld zoals je hebt gevraagd. Zijn de naambordjes er, bloemetjes, (revers-)microfoon, kannen water en glazen, etc.

Stap 2: Vóór aanvang: vlak voor het begin

- Vraag of de gespreksleider/voorzitter/sprekers min. een half uur vóór aanvang aanwezig zijn. Stel de mensen aan elkaar voor, voor zover nodig.
- Vraag bij een informatiemarkt of standhouders een uur van te voren aanwezig zijn. Wijs de mensen achter de tafel erop dat ze aandacht hebben voor het publiek en niet alleen voor elkaar. Stel de standhouders aan elkaar voor.
- Ontvang de mensen van de pers en stel ze voor aan de sprekers.
- Ontvang eventueel de fotograaf en bespreek wat hij fotografeert.
- Ga met de sprekers na of alles in orde is: video aanwezig, beamer, presentaties etc.
- Leg aan de sprekers uit: de werking van de microfoon, eventueel afstandsbediening (pointer) beamer.
- Test de apparatuur.

Overleg met audiovisuele ondersteuning wie welke taken op zich neemt:

- Bediening van licht, geluid, presentaties, video.
- Indien nodig extra stoelen plaatsen.

Maak met de medewerker(s) van de catering afspraken:

- Ontvangst van de mensen en koffie en thee schenken, cake aanbieden en wijzen op de kapstok.
- Eventuele verdeling in catering tussen standhouders/sprekers en publiek.
- Eventueel in de pauze koffie en thee schenken.
- Als tijdens de avond blijkt dat de pauze of het einde eerder of later is, moet dit worden doorgegeven, zodat de koffie of drankjes op tijd klaar staan.
- Waar staan de drankjes en eventueel borrelhapjes klaar voor na afloop.

Stap 3: Tijdens de bijeenkomst

- Welkomstwoordje van de gastheer/vrouw: stelt zichzelf voor, vertelt iets over zijn/haar functie en welke rol hij/zij deze avond vervult.
- NB Bij **dialogbijeenkomsten** wordt iedereen alleen kort welkom geheten, de verstaanbaarheid getest en aangegeven hoe lang de sessie ongeveer duurt. Dan wordt direct de start door de gespreksleider gemaakt. Dit om met de groep zo onbevangen mogelijk te kunnen beginnen. Anders wordt door de introductie vooraf de richting van de dialoog al voor een deel bepaald.

- Verdere tips voor de introductie:
 - Zeg iets (spontaan als dat lukt) waarmee de aandacht van het publiek getrokken wordt, bijvoorbeeld dat er een grote opkomst is of dat men is gekomen ondanks het slechte weer, of iets dergelijks.
 - Vraag aan de mensen of je goed verstaanbaar bent. Nodig de mensen dit uit kenbaar te maken indien dit verandert.
 - Vertel dat er - indien aanwezig - voor slechthorenden met een gehoor toestel een ringleiding aanwezig is.
- Loop het programma door, noem het tijdstip van de pauze en de afsluiting.
 - Vertel wanneer vragen gesteld kunnen worden (na elke spreker of aan het eind van de avond).
 - Vraag of ze een eventueel evaluatieformulier willen invullen.
- Stel de sprekers voor. Als er een forumtafel is, laat de sprekers dan bij aanvang daarachter plaatsnemen (ze hoeven daar niet de gehele avond te zitten: ze kunnen ook op de gereserveerde stoelen op de eerste rij plaatsnemen).
- Vraag de aandacht voor eerste spreker, stel de microfoon goed of breng de reversmicrofoon aan.
- Laat het licht dempen bij een presentatie of video.
- Tussen de sprekers in bedankt de gastheer/vrouw de spreker en kondigt de volgende aan. Indien er de mogelijkheid is om vragen te stellen, bewaak dan de tijd en probeer de discussie naar het einde van de avond te schuiven.
- Let steeds goed op de zaal. Maak eventueel aantekeningen voor de evaluatie.

Na de laatste spreker vóór de pauze neemt de gastheer/vrouw weer het woord:

- Vertel dat er pauze is en wanneer je de mensen terug verwacht (meestal is 15 minuten noodzakelijk om iedereen van koffie/thee te voorzien; indien het programma is uitgelopen de pauze verkorten).
- Wijs op de eventuele informatietafels.
- Leg uit waar de toiletten te vinden zijn.

Vraag aan het einde van de pauze of de mensen weer plaatsnemen. Het kost vaak wel tijd voor iedereen zit. Houd daar rekening mee.

Bij een eventueel forum/discussie:

- Nodig mensen uit vragen te stellen.
- Controleer na de beantwoording van elke vraag of het antwoord voldoende is.
- Let erop dat er aan alle forumleden vragen worden gesteld; denk daarbij vooral aan gasten van buiten het netwerk (desnoods stelt de gastheer/vrouw zelf een vraag aan de orde).
- Geef aan wanneer het i.v.m. de tijd de laatste vragen zijn.
- Bedank de forumleden.

Bij een dialoogbijeenkomst:

- Vraag deelnemers of ze in een paar woorden terug te kijken op de bijeenkomst
- Verzamel hun ervaringen op een evaluatieformulier/ophaalkaart
- Geef zo mogelijk aan waar ze verdere informatie kunnen krijgen over thema's die aan de orde zijn geweest (folders/websites, etc.) of geef informatie mee.

Daarna sluit de gastheer/vrouw de avond af:

- Bedank het publiek voor hun aandacht en aanwezigheid.
- Vraag of ze het eventuele evaluatieformulier hebben ingevuld.
- Bedank de sprekers met een attentie.
- Wijs het publiek op de eventuele meeneem-tasjes.
- Wens het publiek een goede thuisreis.

Stap 4: Einde van de bijeenkomst

- Nodig de deelnemers en sprekers uit voor een drankje en een hapje, als er een borrel georganiseerd is.
- Neem de gelegenheid om met de sprekers even na te praten.
- Als na/tijdens de bijeenkomst geen attentie is aangeboden aan de sprekers, doe dat dan nu.

Stap 5: Na de bijeenkomst

- Eventueel materialen terugbrengen.
- Eventueel bedankbrief sturen aan sprekers en/of sponsors. Vraag daarbij gelijk of ze een rekening of onkostenvergoeding willen indienen. Vermeld daarbij dat alles wordt opgegeven aan de belastingdienst.
- Eventueel evalueren.
- Evaluatieformulieren verwerken en die informatie (individueel) teruggeven aan de medewerkers.
- Eventueel zorgen voor verslag/foto.

Voorbeeld van een afsprakenlijst voor een bijeenkomst

Aanspreekpunt bijeenkomst:

.....

Programma

Thema bijeenkomst:

.....

Samenwerking met:

netwerkpartners

.....

patiëntenvereniging

.....

anderen:

.....

Budget betaald door:

Netwerk Palliatieve Zorg

verdeling met externe instantie, bijvoorbeeld zaal/bediening apparatuur door NPZ, koffie/thee/ondersteuning audiovisuele dienst door externe instantie)

sponsoring

anders, namelijk:.....

.....

Onderwerpen voordrachten (met sprekers):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vervanging bij ziekte:

.....

.....

Tijdsindeling:

• inleiding:

.....

• eerste spreker:.....

.....

• tweede spreker:.....

.....

• evt. derde spreker:.....

.....

• pauze:.....

.....

• evt. vierde spreker:.....

.....

• forum/discussie:.....

.....

• afsluiting:.....

A: Oriëntatiefase	Wie	Wanneer <i>Min. 4mnd. tevoren</i>	Gedaan
Onderwerp bepalen	organisator		
Doel en doelgroep bepalen	organisator		
Deskundigen benaderen	organisator		
Overleg met relevante partijen	organisator		
Financiën regelen	organisator		
Planning opstellen	organisator		
B: Voorbereidingsfase	Wie	Wanneer <i>Min. 3mnd. tevoren</i>	Gedaan
Definitief bepalen plaats en tijd			
Inhoud bepalen			
Vervanging sprekers/standhouders regelen			
Mogelijkheden sponsoring onderzoeken			
Verzendlijst opstellen en verzending regelen			
Verzendlijst opstellen en verzending regelen		<i>Uiterlijk 10 weken tevoren</i>	
Oplages bepalen			
Tekst uitnodiging en eventueel antwoordkaart opstellen			
Eventueel regelen aanmeldlijst bijhouden			
Tekst naar vormgever voor opmaak		<i>8 wk tevoren</i>	
Kaart naar de drukker		<i>7 wk tevoren</i>	
Uitnodigingen versturen			
Bewegwijzeringsborden regelen			
Audio Visuele middelen (laten) maken		<i>6 wk tevoren</i>	
Publiciteit regelen via site, nieuwsbrieven, e.d.			

C Uitvoeringsfase	Wie	Wanneer	Gedaan
Controleren of receptie op de hoogte is		Vóór aanvang eind van de middag/ begin van avond	
Controleren bewegwijzering		"	
Begeleiding van gasten/VIP's		"	
Uitleg vragen technische apparatuur (als audiovisuele ondersteuning niet hele avond aanwezig is)		"	
Controleren apparatuur		"	
Informereren wie aanwezig is voor ondersteuning vanuit het restaurant voor koffie/thee		"	
Controleren of bestelde drankjes/hapjes aanwezig zijn		"	
Eventueel kaartjes 'Gereserveerd' neerleggen		"	
Zaalopstelling en/of informatiemarkt inspecteren		"	
Spreekers/standhouders aan elkaar voorstellen VIP lijst/ perslijst controleren		Vóór aanvang vlak, voor het begin	
Uitleggen technische apparatuur		"	
Afspraken maken met technische ondersteuning/ fotograaf		"	
Afspraken maken met medewerker catering		"	
Eventueel pers ontvangen		"	
Welkom heten, tussendoor af/aankondigen, afsluiten		Tijdens de bijeenkomst	
Regelen wie vragen stellen begeleidt		"	
Eventueel leiden van het forum		"	
Attentie aanbieden		Eind van de bijeenkomst	
Opruimen, apparatuur achter slot en grendel		"	
Eventueel bedankbrief sprekers of sponsor		Na de bijeenkomst	
Eventueel evalueren		"	
Eventueel verslag		"	

