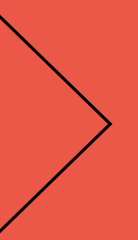




Onvergetelijk

Kunst en cultuur toegankelijk maken voor mensen met dementie en hun dierbaren



Onvergetelijk

Voorwoord	Inleiding	Dementie	Onvergetelijk in de praktijk
De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden	De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur	De methode – belangrijke aandachtspunten	Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen
Onderzoeksresultaten	Veelgestelde vragen	Verhalen en quotes	Colofon

Mijn vader woont zo'n 500 meter van het museum. De ontvangst was prettig, heel vriendelijk en ontspannen. Rustig en aangenaam keken we vervolgens zo'n anderhalf uur naar vijf kunstwerken. De rondleider maakte geen verschil tussen patiënt en mantelzorger. Heel mooi. Mijn vader zat even in een andere rol: hij was museumgast en genoot hiervan. Ook ik, als mantelzorger, kreeg specifiek aandacht. Mijn vader – geen frequent museumbezoeker – kon verwoorden wat hij zag, binnen de beperkingen van zijn dementie. Dat verraste mij. Bijzonder mooi om dit samen mee te maken; een verrijking voor ons beiden!

Arie Pinxteren, voorzitter Alzheimer Nederland, afdeling Zeeland

Kunst verrast, verrijkt en verbindt. Vanuit de overtuiging dat musea voor iedereen toegankelijk moeten zijn, verwelkomen het Stedelijk Museum Amsterdam en het Van Abbemuseum expliciet groepen voor wie museumbezoek niet vanzelfsprekend is. Het Onvergetelijk-programma voor mensen met dementie en hun dierbaren is hier een krachtig voorbeeld van. Het Stedelijk en het Van Abbe initieerden dit programma in 2013 gezamenlijk met steun van stichting RCOAK en Fonds Sluyterman Van Loo.

Sinds de start van Onvergetelijk genieten ieder jaar honderden mensen met dementie en hun naasten van interactieve rondleidingen en workshops. Vanwege het positieve resultaat van Onvergetelijk in Amsterdam en Eindhoven is het programma, dankzij steun van het

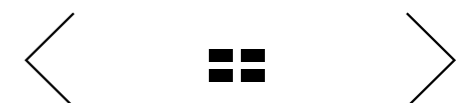
Gieskes-Strijbis Fonds, de afgelopen jaren succesvol geïmplementeerd in tien andere musea in Nederland. Vrijwel elke provincie heeft nu een museum waar mensen met dementie en hun mantelzorgers of zorgverleners terecht kunnen voor een Onvergetelijk-rondleiding. Een resultaat waar we trots op zijn.

Wetenschappelijk onderzoek door VU medisch centrum toont aan dat Onvergetelijk niet alleen hoog beoordeeld wordt door de deelnemers, maar dat het ook een positieve bijdrage levert aan een dementievriendelijke samenleving. Dit sterkt ons in de overtuiging dat musea een urgente maatschappelijke taak vervullen. Toegankelijkheid, inclusie, gastvrijheid en relevantie zijn kernwaarden waarin het Stedelijk en het Van Abbe elkaar vinden. Niet alleen nu, ook in de toekomst.

Waardevolle ervaringen, zoals bovenstaande van meneer Pinxteren en zijn vader, zijn mogelijk dankzij genereuze bijdragen van de betrokken partners en fondsen. Wij zijn hen zeer erkentelijk voor hun steun aan het Onvergetelijk-programma, de landelijke uitbreiding ervan en het bijbehorende wetenschappelijk onderzoek. We zien bovendien uit naar toekomstige samenwerkingsverbanden waarmee de culturele sector verder toegankelijk wordt gemaakt voor een breed publiek – ongeacht leeftijd, achtergrond, overtuiging en/of beperking, in welke vorm dan ook.

Charles Esche
Directeur Van Abbemuseum

Beatrix Ruf
Directeur Stedelijk Museum
Amsterdam



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Graag wil ik laten weten dat mijn zus Ria en ik erg hebben genoten van de Onvergetelijk- rondleiding in het Stedelijk Museum Amsterdam. Mijn zus deed weer even mee in het 'gewone leven'. Heel waardevol! We komen zeker weer terug!

Mantelzorger



Inleiding

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Portret van een hersenschat

Onvergetelijk Stedelijk en Onvergetelijk Van Abbe

Landelijke uitbreiding en wetenschappelijk onderzoek

De opzet van deze publicatie

Portret van een hersenschat

er komt een moment in haar leven
dat ze het niet meer weet
dat ze niet meer weet hoe haar liefde heet
hoe haar liefde haar noemt
als niemand luistert
hij fluistert het onverstaanbaar in haar oor
en wat ooit o zo gewoon
is nu een oorverdovende witregel

de vergeetziekte is voor iedereen dichtbij
je kent haar
of je kent iemand die haar kent
of verzorgt
of vervloekt
verzucht, verbiedt, het liefst vergeet
maar ze is onvergetelijk

ze leert ons die vergeten
zien
ze leert ons die vergeten
opnieuw zien
ze geeft ons die vergeten
de gewone wereld voor even terug
waarin die vergeten eindelijk weer eens wat kunnen zeggen
over wat er in de schatkist van hun hoofd
wel ligt te schitteren

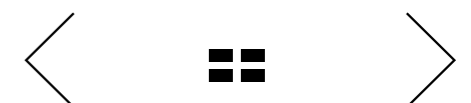
Rick Steggerda (2017)

Dementie is wereldwijd een groeiend verschijnsel. In Nederland zijn er op dit moment naar schatting ruim 270.000 mensen met dementie en naar verwachting is dat aantal in 2050 verdubbeld. Helaas is dementie nog niet te genezen. Tot dat moment is het belangrijk om van mensen met dementie en hun dierbaren te leren en om met die kennis en ervaring hun kwaliteit van leven te waarborgen en te bevorderen. Eén van de manieren om dit te bewerkstelligen, is door betekenisvolle activiteiten voor hen te ontwikkelen waarin niet de ziekte, maar het hebben van plezier en het leggen van sociale contacten centraal staan.

Onvergetelijk Stedelijk en Onvergetelijk Van Abbe

Het Stedelijk Museum Amsterdam en het Van Abbemuseum in Eindhoven proberen sinds 2013 een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van mensen met dementie en hun dierbaren. Voor deze doelgroep ontwikkelden zij Onvergetelijk, een speciaal programma bestaande uit interactieve rondleidingen en workshops. Onvergetelijk werd ontwikkeld naar voorbeeld van het succesvolle [Meet Me at MoMA](#) -programma van het Museum of Modern Art (MoMA) in New York.

Tijdens een interactieve Onvergetelijk-rondleiding bekijken de deelnemers een klein aantal objecten in het museum, waarover ze met elkaar in gesprek gaan. Kennis over de getoonde objecten is daarvoor geen vereiste: tijdens Onvergetelijk staan het genieten van kunst en de persoonlijke beleving centraal. Door het delen van verhalen,



Portret van een hersenschat

Onvergetelijk Stedelijk en Onvergetelijk Van Abbe

Landelijke uitbreiding en wetenschappelijk onderzoek

De opzet van deze publicatie

herinneringen, associaties en ideeën, brengen de deelnemers de museumobjecten samen tot leven. Een speciaal hiertoe opgeleide rondleider helpt hen daarbij op weg met prikkelende vragen en creatieve opdrachten.

Landelijke uitbreiding en wetenschappelijk onderzoek

Onvergetelijk Stedelijk en Onvergetelijk Van Abbe werden in Nederland met veel sympathie en enthousiasme ontvangen. Niet alleen door de mensen met dementie en hun dierbaren die aan de rondleidingen en workshops deelnamen, maar ook door andere culturele instellingen, de media en de zorgsector.

De belangstelling van andere musea voor het ontwikkelen van een eigen programma voor deze doelgroep bleek groot. In 2014 gingen het Stedelijk en het Van Abbe daarom van start met een grootschalig implementatie- en trainingstraject, waarbij tien andere musea intensief werden begeleid bij het opzetten van een eigen programma voor mensen met dementie en hun dierbaren. Gedurende drie jaar werkte een speciaal daartoe aangestelde projectcoördinator opeenvolgend twee maanden in ieder deelnemend museum om Onvergetelijk op locatie te implementeren. De deelnemende musea werden, naast hun motivatie, geselecteerd op basis van hun verschillende organisatiestructuren, uiteenlopende collecties en landelijke spreiding.

Het landelijke implementatietraject werd begeleid, beschreven en geëvalueerd door middel van uitvoerig wetenschappelijk (actie)onderzoek, uitgevoerd door de

afdeling Psychiatrie van VU medisch centrum (VUmc). Het doel van dit onderzoek was driedelig. Allereerst wilden de musea en VUmc inzicht krijgen in hoe een museumprogramma voor mensen met dementie en hun dierbaren in Nederland wordt ervaren en beoordeeld. Ten tweede waren de partijen nieuwsgierig naar de impact van Onvergetelijk op de betrokken museummedewerkers, het museum als organisatie en op de samenleving als geheel. Tot slot richtte het onderzoek zich op de factoren die de implementatie van soortgelijke programma's kunnen bevorderen dan wel belemmeren en op het verkrijgen van inzicht in effectieve oplossingen voor eventuele belemmerende factoren.

Het landelijke implementatie- en trainingstraject is inmiddels ten einde en de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek zijn bekend. Ondanks de grote verschillen in collecties, organisatiestructuren, voorzieningen en locaties is het Onvergetelijk-programma in alle deelnemende musea succesvol geïmplementeerd.

De opzet van deze publicatie

De interesse voor Onvergetelijk vanuit andere musea, maar ook vanuit zorginstellingen is onverminderd groot. Daarom delen het Stedelijk, het Van Abbe en VUmc met deze publicatie hun opgedane kennis, ervaringen, inzichten en de onderzoeksresultaten. Het doel hiervan is geïnteresseerde partijen te ondersteunen bij het zelfstandig opzetten van een programma voor mensen met dementie en hun dierbaren. De publicatie richt zich allereerst op culturele instellingen, maar kan ook gebruikt worden door zorg-

Inleiding

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon



Portret van een hersenschat

Onvergetelijk Stedelijk en Onvergetelijk Van Abbe

Landelijke uitbreiding en wetenschappelijk onderzoek

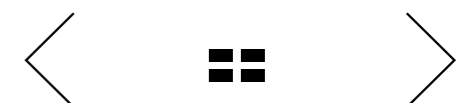
De opzet van deze publicatie

instellingen voor mensen met dementie, die kunst en cultuur willen implementeren in hun activiteitsaanbod.

Naast uitgebreide informatie over [de doelgroep](#), [de opzet van het programma](#) en [de Onvergetelijk-methode](#) bevat deze publicatie een gedetailleerd [draaiboek](#) voor het opzetten van een soortgelijk programma. In het draaiboek zijn de onderzoeksresultaten naar de bevorderende en belemmerende factoren voor het implementeren van Onvergetelijk verwerkt. Andere belangrijke inzichten van het [wetenschappelijk onderzoek](#) zijn beschreven door journalist Jannetje Koelewijn, gebaseerd op het rondetafelgesprek dat zij in mei 2017 voerde met de onderzoekers van VUmc.

De informatie in deze publicatie wordt op de website aangevuld met verdieping in de vorm van [checklists](#), [protocollen](#), [video's](#), [voorbeeldrondleidingen](#) en [wetenschappelijke artikelen](#). Op de website zijn bovendien bestanden te vinden die gebruikt kunnen worden voor het [trainen](#) van de rondleiders en gastheren/-vrouwen die het programma gaan uitvoeren.

Kortom, met deze publicatie en bijbehorende website heb je alle informatie in handen om je de Onvergetelijk-methode eigen te kunnen maken en toe te gaan passen. We wensen je daarbij veel plezier.



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

*Op mijn vraag hoe Wim de rond-
leiding vond, was zijn antwoord:
‘Fantastisch, ik kon tenminste
weer eens wat zeggen!’
Wim voelde zich gehoord, gezien
en serieus genomen: hij ging
met een goed gevoel naar huis.
Mooi hè, ik krijg er weer kippen-
vel van.*

Rondleider



Dementie

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Wat is dementie?

Uitingsvormen en symptomen

De gevolgen van dementie

De betekenis van (kunst)activiteiten

Communicatietips

Wat is dementie?

Dementie is wereldwijd een groeiend verschijnsel en de (potentiële) doelgroep voor het Onvergetelijk-programma is groot. Op dit moment wonen er in Nederland ruim 270.000 mensen met dementie. Door de vergrijzing wordt er de komende decennia een verdubbeling van het aantal mensen met dementie verwacht. Dementie komt vaker voor naarmate mensen ouder worden. Waar het risico op dementie op 65-jarige leeftijd 5 procent betreft, is dit percentage op 90-jarige leeftijd toegenomen tot 40 procent.

De term dementie komt uit het Latijn en betekent letterlijk 'ontgeesting'. Dementie is een klinisch syndroom waarbij er stoornissen optreden in cognitieve hersenfuncties als het geheugen, de taal, het handelen, het herkennen van voorwerpen en het plannen. Degene met dementie ondervindt hiervan hinder in zijn of haar dagelijks functioneren. De veranderingen in cognitieve functies kunnen door tal van hersenziekten worden veroorzaakt. De meest voorkomende is de ziekte van Alzheimer. Andere veelvoorkomende vormen zijn onder meer vasculaire dementie, fronto-temporale dementie en Lewy-body dementie.



Wat is dementie?

Uitingsvormen en symptomen

De gevolgen van dementie

De betekenis van (kunst)activiteiten

Communicatietips

Uitingsvormen en symptomen

De verschillende vormen van dementie zijn te onderscheiden door hun uitingvorm. De symptomen houden verband met de plaatsen waar in de hersenen veranderingen optreden.

Ziekte van Alzheimer

Bij de ziekte van Alzheimer vallen in het beginstadium vooral de geheugen- en oriëntatieproblemen op, in combinatie met visuele herkenings-, taal- en/of handelingsproblemen. De geheugenproblemen doen zich als eerste voor in het kortetermijngeheugen. Mensen met alzheimer hebben over het algemeen moeite om te herinneren wat er zojuist voorgevallen is. Als gevolg hiervan kunnen zij kort na elkaar dezelfde vraag stellen of regelmatig hetzelfde verhaal vertellen. In een latere fase van de ziekte kan ook het langetermijngeheugen worden aangetast.

In de beginfase van alzheimer krijgen mensen naast veranderingen op het gebied van hun geheugen ook oriëntatieproblemen, waardoor zij opeens de weg kwijt kunnen raken, zelfs in een voor hen bekende omgeving. In latere fasen raken zij ook het gevoel voor tijd kwijt. Ten slotte krijgen ze moeite met het herkennen van personen. Taalproblemen (afasie) uiten zich doordat mensen met alzheimer niet meer goed op woorden kunnen komen (woordvindingsstoornissen). Hierdoor reageren mensen minder ad rem, maken ze kortere zinnen en kunnen zij meer tijd nodig hebben om een verhaal te vertellen.

Handelingsproblemen (apraxie) wijzen op het onvermogen om de juiste doelgerichte bewegingen uit te voeren, terwijl de motorische vaardigheden om de taak

uit te voeren wel aanwezig zijn. De hersenen kunnen geen verbinding maken tussen de intentie en het vermogen om de activiteit uit te voeren. Dit kan het uitvoeren van alledaagse handelingen bemoeilijken, zoals het bedienen van apparatuur, het uitvoeren van huishoudelijke taken, het koken en gaandeweg het aankleden en verzorgen van zichzelf. Visuele herkeningsproblemen (agnosie) maken dat mensen, bij een intact gezichtsvermogen, objecten en hun functie niet meer herkennen – bijvoorbeeld een stoel niet herkennen als een voorwerp waarop je kunt gaan zitten.

Vasculaire dementie

Vasculaire dementie ontstaat door een slechte doorbloeding van de hersenen, waardoor hersencellen beschadigd raken of afsterven. Dit heeft tot gevolg dat er veranderingen optreden in het dagelijks functioneren. Net als bij de ziekte van Alzheimer kunnen mensen met vasculaire dementie te maken krijgen met taal- en handelingsproblemen. Daarnaast kunnen verschijnselen als vertraging in het denken, incontinentie, loopstoornissen en symptomen die doen denken aan de ziekte van Parkinson optreden. Naast de plaats van de doorbloedingsproblemen is ook de ernst ervan – bijvoorbeeld of het een tijdelijke doorbloedingsstoornis (TIA), een hersenbloeding of een herseninfarct betreft – bepalend voor de klachten waarmee iemand te maken krijgt. Vasculaire dementie begint vaak abrupter dan alzheimer. De achteruitgang verloopt door de onregelmatigheid van de bloedingen vaak stapsgewijs, met daartussen langdurige stabiele perioden.

Dementie

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Wat is dementie?

Uitingsvormen en symptomen

De gevolgen van dementie

De betekenis van (kunst)activiteiten

Communicatietips

Fronto-temporale dementie

Bij fronto-temporale dementie, die in de meerderheid van de gevallen voor het 65e levensjaar optreedt, staan vooral gedragsveranderingen centraal. Voorbeelden hiervan zijn verlies van empathie, het vertonen van ontremd of juist apathisch gedrag en/of stereotiep dwangmatig gedrag.

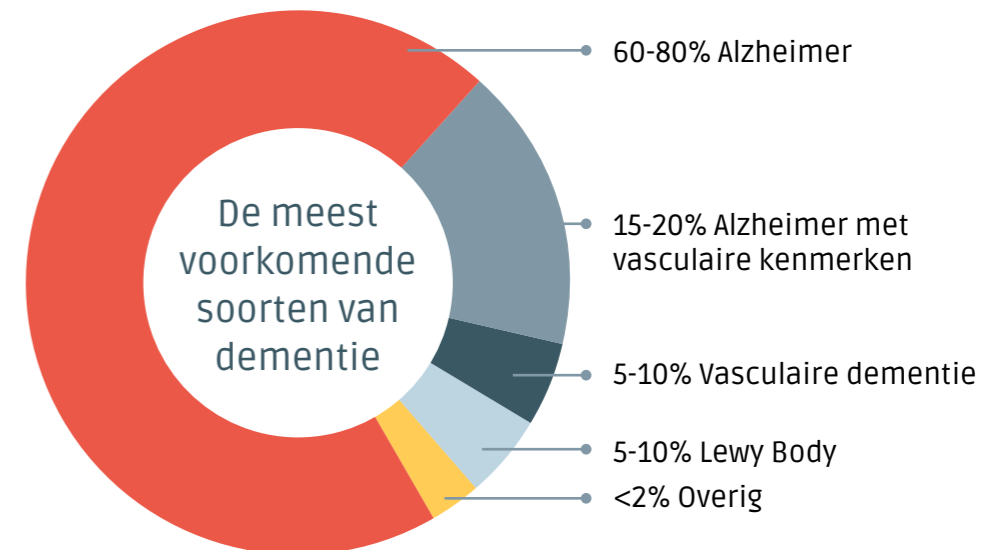
Mensen met fronto-temporale dementie verliezen hun empathie. Ze zijn over het algemeen niet meer goed in staat emoties van anderen te begrijpen en zich te verplaatsen in anderen. Ook kan het voorkomen dat mensen hun impulsen niet meer goed onder controle hebben, waardoor ze bijvoorbeeld hun emoties feller uiten of ongepast sociaal gedrag laten zien, waaronder eet-, koop- of seksueel gedrag.

Apathie kan veroorzaakt worden door veranderingen in de hersenen, maar kan ook beïnvloed worden door psychologische factoren – zoals een depressieve stemming of gevoelens van onzekerheid – die voortkomen uit de beperkingen in het dagelijks leven als gevolg van de dementie. Symptomen van apathisch gedrag zijn: gebrek aan initiatief, nauwelijks of geen motivatie om activiteiten te ondernemen en de afwezigheid van emotionele expressie. Ook komt het voor dat mensen dwangmatig gedrag vertonen. Dit uit zich onder meer in het vasthouden aan een strikt tijdschema voor maaltijden en activiteiten, standaard uitdrukkingen en vaste motorische handelingen.

Zowel ontremd gedrag als apathie kunnen in meer of mindere mate optreden, maar kenmerkend is dat het gedrag anders is dan wat men van de persoon in kwestie gewend was. Kortom: iemands persoonlijkheid verandert.

Lewy-body dementie

Bij Lewy-body dementie vallen stoornissen in motoriek en uitvoerende taken op, zoals het plannen en het uitvoeren van complexe opdrachten, evenals aandachts- en concentratiestoornissen. Kenmerkend is bovendien dat er hallucinaties kunnen optreden: mensen zien, horen of ruiken dingen die er niet zijn. Daarnaast kunnen depressiviteit en wanen optreden. Het geheugen en de capaciteit om gewone dagelijkse handelingen uit te voeren, blijven bij deze vorm van dementie vaak lang in orde. Mensen met Lewy-body dementie kunnen de ene dag veel beter functioneren dan de andere.



Wat is dementie?

Uitingsvormen en symptomen

De gevolgen van dementie

De betekenis van (kunst)activiteiten

Communicatietips

De gevolgen van dementie

Dementie heeft een grote impact op het leven van zowel de mensen met de diagnose, als op de personen in hun nabije omgeving. Afhankelijk van de ernst en de vorm van dementie zullen mensen gaandeweg steeds meer beperkingen ervaren in het dagelijks functioneren. In het begin kan de persoon met dementie moeite krijgen met boodschappen doen, betalen aan de kassa en het gebruikmaken van het openbaar vervoer. Gaandeweg zullen zich ook op andere fronten problemen voordoen, bijvoorbeeld met koken, onderhouden van sociaal contact, huishoudelijke activiteiten en uiteindelijk ook met zelfzorg.

Behandeling en benodigde aanpassingen

De behandeling van de genoemde vormen van dementie is tot op heden vooral gericht op het beperken van de symptomen en het optimaliseren van de kwaliteit van leven. Er is helaas nog geen behandeling beschikbaar die de onderliggende ziekte(n) kan genezen.

Het is belangrijk dat mensen na de diagnose door hun omgeving, en zo nodig door professionele zorgverleners, ondersteund en begeleid worden in het omgaan met de gevolgen van dementie. Het gaat daarbij niet alleen om de praktische gevolgen, maar ook om de emotionele en sociale gevolgen. Accepteren dat je moeilijker uit je woorden komt, bij bepaalde handelingen hulp nodig hebt of naar vrienden gebracht moet worden omdat je anders de weg kwijtraakt, kan gepaard gaan met heftige emoties en kan een aanslag zijn op het zelfbeeld en het zelfvertrouwen. Het niet meer kunnen onthouden van verhalen van je partner, kinderen

en vrienden, kan een gesprek met hen bemoeilijken, het contact oppervlakkiger maken en doen verwateren. Ook voor de omgeving is het niet altijd eenvoudig om met de veranderingen in het functioneren en het gedrag van de persoon met dementie om te gaan. Voor familieleden valt de zorg vaak zwaar en een deel voelt zich overbelast door de constante zorg voor, en de veranderende relatie met, de naaste.

Het bieden van adequate ondersteuning en begeleiding van de persoon met dementie kan ontregelingen in gedrag en stemming, zoals apathie, angst en depressie, helpen voorkomen. Deze ontregelingen worden namelijk vaak veroorzaakt doordat de persoon in kwestie stress ervaart. Dit kan voortkomen uit dementiegerelateerde beperkingen, maar ook doordat iemand overvraagd wordt of geen begrip ervaart. De kwetsbaarheid maakt dat zowel mensen met dementie als mensen in hun omgeving onzeker worden, en in sommige gevallen zelfs niet weten hoe het verder moet.

Kwaliteit van leven

Wanneer je aan mensen met dementie vraagt wat zij belangrijk vinden voor hun kwaliteit van leven, dan noemen ze zaken die voor ieder mens belangrijk zijn: je prettig voelen, plezier beleven, genieten van de leefomgeving, sociale contacten ontwikkelen en onderhouden. Je ergens thuis voelen, gezondheid op peil houden, bij ziekte goede behandeling en zorg ontvangen, je geaccepteerd en geïntegreerd voelen in de samenleving. Veiligheid ervaren met behoud van voldoende privacy, persoonlijke invulling kunnen geven aan spiritualiteit, vrijheid en

Wat is dementie?

Uitingsvormen en symptomen

De gevolgen van dementie

De betekenis van (kunst)activiteiten

Communicatietips

zelfbeschikking ervaren, je nuttig voelen en financieel kunnen rondkomen.¹ Natuurlijk zijn er verschillen in wat individuele personen meer of minder belangrijk vinden. Om de kwaliteit van leven van iemand met dementie op peil te houden of te verbeteren, is het daarom van belang om te weten wat voor de persoon in kwestie geldt.

De betekenis van (kunst)activiteiten

Uit onderzoek blijkt dat het deelnemen aan verschillende activiteiten en vormen van vrijetijdsbesteding kan bijdragen aan de kwaliteit van leven van mensen met dementie. Voorbeelden van vrijetijdsbesteding en activiteiten zijn: beweging, cognitieve stimulatie door woord- en geheugenspelletjes, poëzie, verhalen, maar ook ' bezig zijn' met kunst. Recent is aangetoond dat alleen al het kijken naar kunst een ervaring van genot teweeg kan brengen, vergelijkbaar met wanneer je naar je geliefde kijkt. In beide gevallen blijkt namelijk dat de orbito-frontaal cortex in de hersenen wordt geactiveerd. Dit deel van de hersenen is gerelateerd aan de genotservaring.²

In de afgelopen jaren zijn daarom in veel landen kunstprogramma's ontwikkeld voor mensen met dementie. In disciplines variërend van zangkoren, schilderen, theater

maken en kijken naar kunst. Op veel manieren blijken deze programma's een positieve uitwerking te hebben op de deelnemers. Dit uit zich onder andere in meer zelfvertrouwen en identiteitsgevoel, het beter kunnen uiten van emoties, een voldaan gevoel hebben, welbevinden ervaren en vermindering van agitatie en eenzaamheid.

Uit [wetenschappelijk onderzoek](#) dat de New York University verrichtte naar de rondleidingen voor mensen met dementie en hun dierbaren in het Museum of Modern Art in New York, bleek dat zowel de mensen met dementie als de mantelzorgers direct na de rondleiding een opgewektere stemming hadden dan ervoor. Ook de zelfwaardering van de mensen met dementie bleek positiever. Mantelzorgers ervoeren na het museumbezoek meer sociale steun vanuit hun omgeving en minder irritatie, angst en depressieve gevoelens. Tijdens de rondleidingen waren de reacties positief en hadden de deelnemers veel aandacht voor de kunstwerken en de rondleider. Er werden nagenoeg geen negatieve reacties waargenomen.³ Deze resultaten – zowel de positieve beoordeling van de rondleiding als de opgewektere stemming na afloop – worden bevestigd in het [onderzoek](#) dat VU medisch centrum deed naar het Onvergetelijk-programma.

¹ Dröes, R. M., Boelens-Van Der Knoop, E. C., Bos, J., Meihuizen, L., Ettema, T. P., Gerritsen, D. L., ... & SchöLzel-Dorenbos, C. J. (2006). Quality of life in dementia in perspective: An explorative study of variations in opinions among people with dementia and their professional caregivers, and in literature. *Dementia*, 5(4), 533-558.

² Ishizu, T., & Zeki, S. (2011). Toward a brain-based theory of beauty. *PloS one*, 6(7), e21852. *Trouw*, 10-05-2011.

³ Mittelman & Epstein, C. (2009). *Meet Me: Making Art Accessible for People with Dementia*. New York, Museum of Modern Art (MoMA).

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

De dame die ik begeleidde had het gevoel dat ze op reis was geweest. Ze had nog wel langer willen blijven. Het was mooi om te zien hoe ze de kunstwerken zag en om te horen hoe ze haar gedachten verwoordde. Het was een geweldige ervaring!

Zorgprofessional



Wat is dementie?

Uitingsvormen en symptomen

De gevolgen van dementie

De betekenis van (kunst)activiteiten

Communicatietips

Communicatietips

Op een juiste manier communiceren met mensen met dementie en hun dierbaren is belangrijk en vraagt extra zorg en aandacht. Het gedrag en de emoties van iemand met dementie worden namelijk niet alleen bepaald door de ziekte, maar ook door de interactie met de mensen in zijn of haar omgeving. Hoe je iets zegt kan daarom soms nog belangrijker zijn dan wat je zegt. Als je iemand met dementie op een juiste manier aanspreekt, kun je veel dingen vragen en bespreekbaar maken. De belangrijkste beginselen voor het maken van contact zijn oprechtheid, vriendelijkheid, geduld, flexibiliteit en tact. Voor de communicatie met de doelgroep worden in de Onvergetelijk-musea daarnaast de volgende tien uitgangspunten gehanteerd:

1. Zorg voor een positieve stemming

Straal enthousiasme en vriendelijkheid uit. Zorg voor een open lichaamshouding en glimlach veel.

2. Maak contact met aandacht

Stel je open voor de ander, wees oprecht nieuwsgierig en onderzoek op welke manier je het best contact kunt maken, zowel verbaal als non-verbaal. Maak oogcontact en spreek mensen zo veel mogelijk aan bij hun naam.

3. Wees duidelijk

Geef duidelijke en bruikbare aanwijzingen die iedereen in de groep kan opvolgen. Neem mensen stap voor stap mee in een uit te voeren taak.

4. Houd het gesprek eenvoudig

Maak korte, duidelijke zinnen en gebruik normale woorden. Laat iedere zin slechts één boodschap bevatten. Let bovendien goed op de toon waarop je iets zegt; voorkom betuttelende stemverhogingen.

5. Voorkom overprikkeling

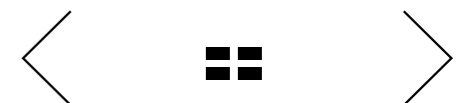
Zorg voor één prikkel tegelijk: bekijk één object, geef één opdracht, stel één vraag.

6. Luister met je oren, ogen en gevoel

Luister goed naar wat iemand zegt, maar let ook op iemands non-verbale communicatie.

7. Leg de nadruk op wat mensen nog wel kunnen

Deel complimenten uit. Benadruk niet wat juist niet meer lukt, bijvoorbeeld door mensen steeds te corrigeren of tegen te spreken.



Wat is dementie?

Uitingsvormen en symptomen

De gevolgen van dementie

De betekenis van (kunst)activiteiten

Communicatietips

8. Bied ruimte voor eigen inbreng

Durf stiltes te laten vallen. Geef iemand de tijd en ruimte om op zijn of haar manier te reageren; met woorden, blikken, geluiden of gebaren.

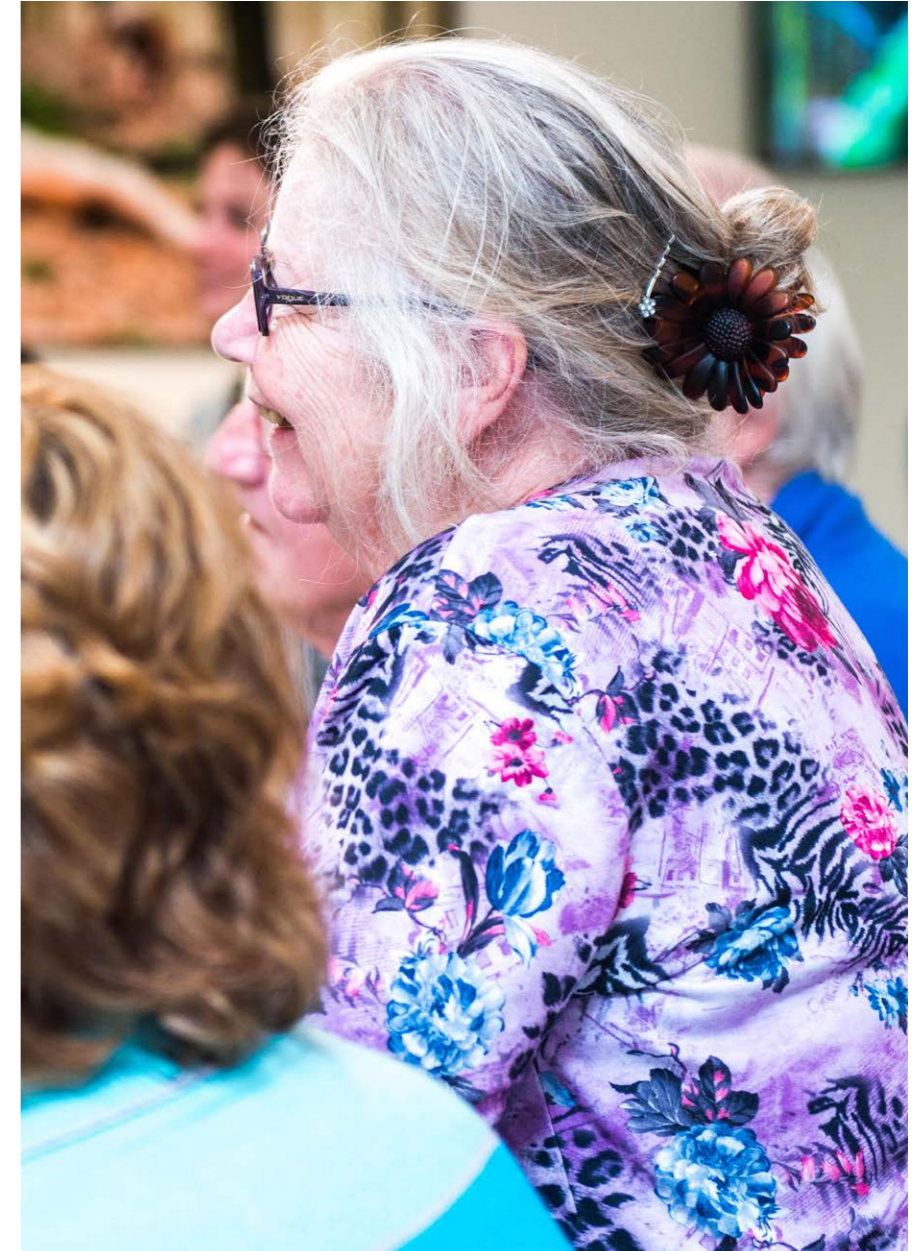
9. Reageer met warmte, begrip en bevestiging

Ieder antwoord, iedere bijdrage, is waardevol. Als iemand geïrriteerd, boos of ongeduldig is, laat dan het doel dat je voor ogen had los en focus op wat diegene voelt. Accepteer altijd iemands belevingswereld, ook al komt deze niet overeen met die van jou.

10. Blijf lachen

Humor is een basisingrediënt voor het communiceren met iemand met dementie. Zorg er wel voor dat je altijd mét, en niet óm iemand met dementie lacht.

Een uitvoerige lijst met [communicatietips](#) vind je op de website. Specifieke aandachtspunten in het kader van de Onvergetelijk-methode worden besproken in het hoofdstuk '[De methode – belangrijke aandachtspunten](#)'.



Ankie van Avezaath
Rondleider bij Singer Laren
(Laren)



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Ankie van Avezaath Rondleider bij Singer Laren (Laren)

Onvergetelijk heeft mijn overtuiging gesterkt dat kunst van en voor mensen is. Kijken naar kunst met behulp van de Onvergetelijk-methode, stimuleert het associatieve denken. Hierdoor komen verrassende verhalen, gevoelens en verborgen kennis naar boven. Ik merk dat de deelnemers het waarderen dat ze serieus genomen worden. Mensen met dementie kijken onbevangen en reageren oprecht en puur. Dat vind ik telkens weer prachtig om te ervaren. Ogen die gaandeweg de rondleiding steeds meer gaan stralen, zeggen voor mij alles.

De komst van Onvergetelijk in Singer Laren heeft grote invloed gehad op de manier waarop ik rondleidingen geef, ook aan andere doelgroepen. Zo vind ik de kwaliteit van het gesprek per kunstwerk nu belangrijker dan het aantal kunstwerken dat ik tijdens de rondleiding bespreek. Daarnaast

heb ik geleerd dat de juiste vraag op het juiste moment mensen prikkelt om goed te kijken, zowel cognitief als associatief. De prachtige gesprekken die ik met de deelnemers heb, laten ons samen steeds vanuit een ander oogpunt naar de kunstwerken kijken. Dit geeft mij persoonlijk meer voldoening dan het geven van een 'klassieke' rondleiding, waarbij ik voornamelijk aan het woord ben.

Onvergetelijk heeft niet alleen impact op de deelnemers en op mijn werkzaamheden in het museum, maar ook op mij persoonlijk. Mijn moeder is 92 en kampt helaas met geheugenproblemen. De kennis die ik heb opgedaan via Onvergetelijk, zet ik inmiddels ook in om contact met haar te maken. Door andersoortige vragen te stellen, voeren we andere, diepere en zelfs mooiere gesprekken. Ondanks dat ze sommige verhalen blijft herhalen, doe ik mijn best om telkens weer

oprecht naar haar te luisteren. Al is dat niet altijd gemakkelijk, door Onvergetelijk heb ik ervaren hoe essentieel dit kan zijn voor haar kwaliteit van leven.



Onvergetelijk in de praktijk

Het Onvergetelijk-programma

De mensen die het programma uitvoeren

Benodigde voorzieningen

De deelnemers

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Het Onvergetelijk-programma bestaat uit interactieve museumrondleidingen en -workshops voor mensen met dementie en hun dierbaren. Het programma verschilt op een aantal vlakken van de publieks-programma's die voor andere doelgroepen in musea georganiseerd worden. In dit hoofdstuk komen daarom de belangrijkste praktische aspecten van Onvergetelijk aan bod.

Het Onvergetelijk-programma

Voor individuen en groepen

In de Onvergetelijk-musea wordt één keer per maand – op een vast moment – een rondleiding aangeboden voor individuele bezoekers. Deze rondleiding is bedoeld voor de mensen met dementie die nog thuis wonen en hun dierbaren. Voor groepen kan een Onvergetelijk-rondleiding op aanvraag worden ingepland. Van deze mogelijkheid maken vooral dagbestedingen, ontmoetingscentra en zorginstellingen gebruik. Indien het museum hier voorzieningen voor heeft, worden er op vaste momenten en op aanvraag ook Onvergetelijk-workshops aangeboden.

Duur en aantal objecten

Een Onvergetelijk-programma duurt doorgaans 90 minuten. Binnen dat tijdsbestek vindt de ontvangst plaats, in sommige musea met een kopje koffie of thee, waarna tijdens een Onvergetelijk-rondleiding op zaal vier tot zes objecten worden besproken, aan de hand van een thema. Tijdens een Onvergetelijk-workshop worden er maximaal twee objecten besproken op zaal, waarna de deel-

nemers een uur lang zelf aan de slag gaan met een creatieve opdracht in een speciaal daartoe ingerichte ruimte.

In het geval van de maandelijkse rondleiding wisselen het thema en de objecten per keer, zodat er iedere maand iets nieuws te zien is. Hierdoor is het programma geschikt om steeds weer aan deel te nemen.

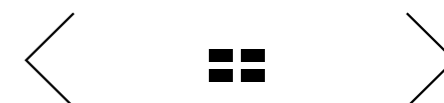
De ideale dag, tijd en groepsgrootte

Onvergetelijk wordt idealiter ingepland op een zo rustig mogelijk moment, tijdens reguliere openingstijden. In alle Onvergetelijk-musea vindt de maandelijkse rondleiding of -workshop plaats op een doordeweekse dag, van 14.30 tot 16.00 uur. De dag en tijd van groepsrondleidingen worden in overleg met de aanvragende instelling bepaald.

Ter bevordering van de rust en concentratie worden er naast Onvergetelijk zo min mogelijk andere ontvangsten en rondleidingen ingepland. De maximale groepsgrootte is afhankelijk van de beschikbare ruimte in het museum. In de Onvergetelijk-musea varieert dit van tien tot veertien personen per groep, bestaande uit vijf tot zeven duo's (bestaande uit een persoon met dementie en een naaste).

Prijs

Om de rondleidingen en workshops voor zo veel mogelijk individuen en zorginstanties toegankelijk te maken, wordt er slechts een kostendekkende bijdrage gevraagd voor deelname aan het programma. Voor de maandelijkse rondleiding varieert de prijs in de Onvergetelijk-musea van € 7,50 tot € 8,50 per persoon. De kosten voor een groepsrondleiding bedragen in totaal € 75,- of € 85,-. In beide



Onvergetelijk in de praktijk

Het Onvergetelijk-programma

De mensen die het programma uitvoeren

Benodigde voorzieningen

De deelnemers

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

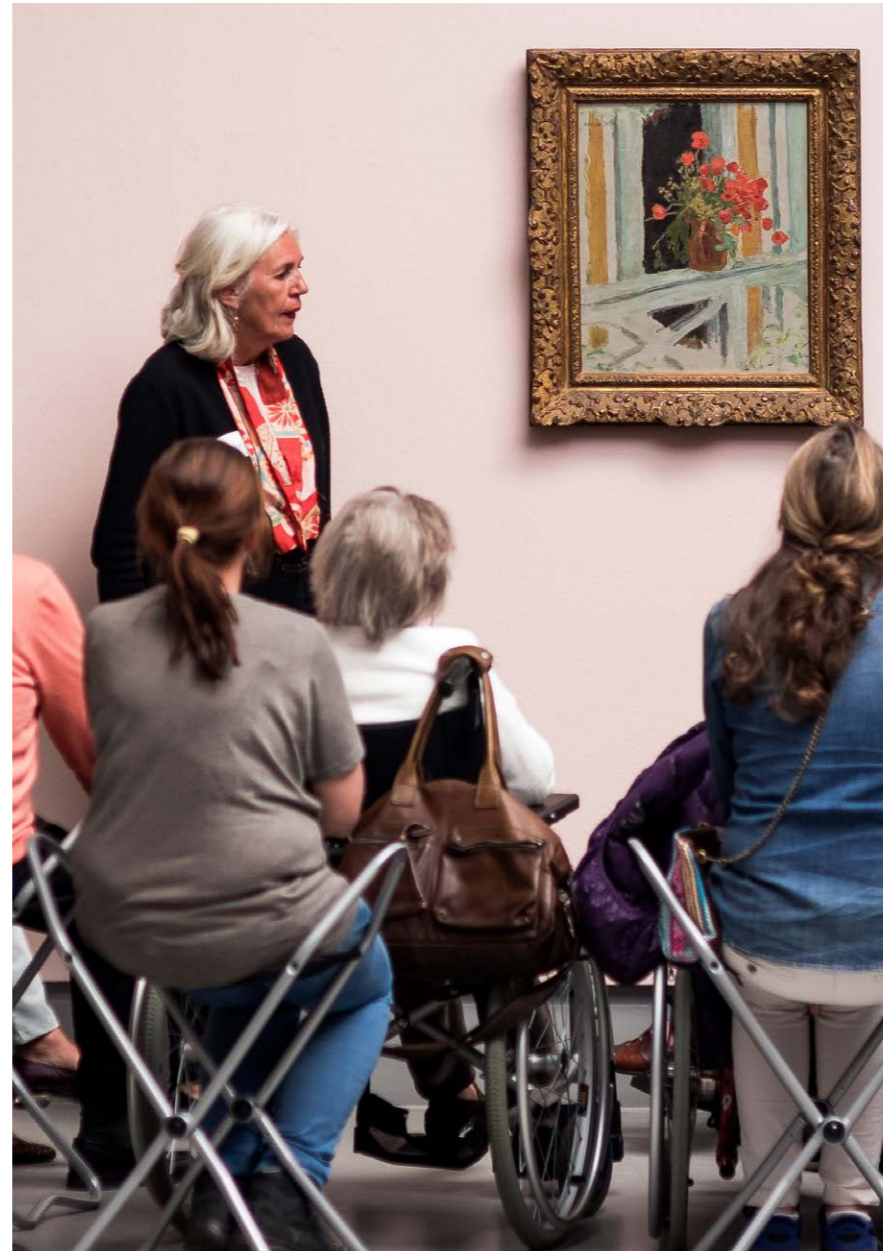
Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon



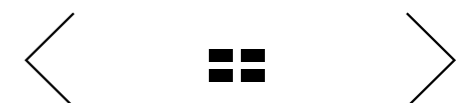
gevallen is de museumentree bij de prijs inbegrepen, bij sommige musea is ook het kopje koffie of thee bij binnenkomst inclusief. In het merendeel van de musea wordt de [Museumkaart](#) bovendien geaccepteerd als betaalmiddel voor individuele bezoekers.

De mensen die het programma uitvoeren

Het succes van Onvergetelijk wordt voor een groot deel bepaald door de mensen die het programma uitvoeren; uit [wetenschappelijk onderzoek](#) van VU medisch centrum blijkt dat met name de betrokkenheid en vriendelijkheid van het museum personeel zeer gewaardeerd worden door de deelnemers. Voor Onvergetelijk werd in alle musea een poule van speciaal opgeleide rondleiders en gastheren/-vrouwen samengesteld, die als team de rondleidingen en workshops begeleiden. Voor de uitvoering van het programma zijn beide functies onmisbaar. Een uitgebreid overzicht van [de taken van de rondleider en de gastheer/-vrouw](#) vind je op de website.

De rondleider

[De rondleider](#) neemt de leiding, is verantwoordelijk voor een gedegen inhoud van het programma en voor het begeleiden van het groepsproces. Hij of zij zorgt voor een veilige omgeving en prettige sfeer, bevordert de sociale interactie en biedt intellectuele stimulatie en verdieping. [De Onvergetelijk-methode](#) vormt hierbij de belangrijkste leidraad.



Onvergetelijk in de praktijk

Het Onvergetelijk-programma

De mensen die het programma uitvoeren

Benodigde voorzieningen

De deelnemers

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

De gastheer/-vrouw

De gastheer of -vrouw, vaak een in het museum werkzame vrijwilliger, richt zich tijdens het programma op het welzijn van de individuen in de groep en het praktisch ondersteunen van de rondleider. Hij of zij zorgt onder meer voor een soepele doorstroom van de groep tijdens verplaatsingen en let extra op de veiligheid van de deelnemers en de objecten. Tijdens de gesprekken over de museumobjecten zoekt de gastheer/-vrouw een strategische plaats tussen de deelnemers, om zo als extra ogen en oren van de rondleider te kunnen fungeren. Deze rol wordt doorgaans vervuld door vrijwilligers. Afhankelijk van de grootte van het museum en de logistiek in het pand, worden door de Onvergetelijk-musea een of twee vrijwilligers per groep ingezet.

Benodigde voorzieningen

Ten opzichte van een klassieke museumrondleiding, waar relatief weinig 'extra's' voor nodig is, worden voor Onvergetelijk een aantal belangrijke voorzieningen getroffen.

Ontvangstlocatie

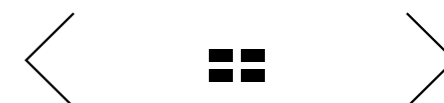
Tijdens Onvergetelijk wordt er ruim aandacht besteed aan de ontvangst en de kennismaking; deze zetten immers de toon voor de rest van het programma. Hiervoor wordt idealiter gebruik gemaakt van een rustige locatie in het museum.

Naamstickers

Tijdens het programma dragen de rondleider, de gastheer/-vrouw en alle deelnemers een naamsticker, bij voorkeur een die speciaal voor textiel ontwikkeld is – deze blijven goed zitten en beschadigen de kleding niet. Door naamstickers te gebruiken hoeven de deelnemers de namen van de rondleider en de gastheer/-vrouw niet te onthouden. De rondleider en de gastheer/-vrouw kunnen, op hun beurt, de deelnemers direct bij hun naam aanspreken om hen zo bij de rondleiding te betrekken. Aan het begin van de rondleiding worden de naamstickers geschreven en uitgedeeld. Iedere deelnemer bepaalt zelf of hij of zij met zijn of haar voor- of achternaam aangesproken wil worden.

Museumstoeltjes

Deelnemers aan Onvergetelijk hebben, mede vanwege hun leeftijd, regelmatig te maken met lichamelijke beperkingen. Om ervoor te zorgen dat deze beperkingen geen belemmering vormen voor het museumbezoek, maken alle deelnemers en de gastheer/-vrouw op zaal gebruik van speciale, uitklapbare museumstoeltjes. Deze stoeltjes zorgen voor de benodigde rust en comfort tijdens het bespreken van de objecten. Doordat iedereen gaat zitten, ook de mensen zonder dementie dan wel lichamelijke beperkingen, wordt het sociale contact tussen de deelnemers bevorderd. Om het gebruik van de stoeltjes in goede banen te leiden, kan een stoeltjesprotocol uitkomst bieden.



Onvergetelijk in de praktijk

Het Onvergetelijk-programma

De mensen die het programma uitvoeren

Benodigde voorzieningen

De deelnemers

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

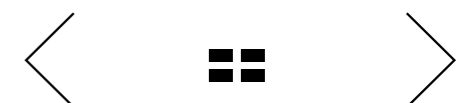


Aandenken voor thuis

Aan het einde van de rondleiding krijgen alle deelnemers een aandenken mee naar huis: vaak is dit een ansichtkaart of geprinte afbeelding van een van de museumobjecten die tijdens de rondleiding besproken is. Het is niet alleen leuk om het museumbezoek af te sluiten met een cadeautje, ervaring leert ook dat het aandenken er thuis nog eens bij wordt gepakt als 'gespreksstarter'. Op deze manier krijgt de rondleiding na afloop nog een bijzonder vervolg.

De deelnemers

Onvergetelijk is in eerste instantie ontwikkeld voor mensen die nog thuis wonen, met een vorm van dementie in een beginnend stadium. De musea vragen deelnemers echter nooit om een medische verklaring. Iedereen die zich door de opzet van het programma aangesproken voelt, is welkom. Mantelzorgers en zorgprofessionals zijn bovendien goed in staat om in te schatten wat een persoon met dementie wel of niet aankan. Dit betekent dat de rondleider en de gastheer/-vrouw van te voren niet precies weten met welke stadia van dementie ze te maken zullen krijgen. Een gedegen voorbereiding van de rondleiding of workshop is dus ontzettend belangrijk; daardoor kun je tijdens het museumbezoek namelijk goed op de behoeften van alle deelnemers inspelen.



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Tijdens de rondleiding nam ik duidelijk een stijgend enthousiasme waar. En dan te bedenken dat mijn moeder eerst niet eens meewilde!

Mantelzorger



De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

Het thema

Objecten uitzoeken

De ideale volgorde bepalen

Kennis over de objecten vergaren

Vragen en opdrachten bedenken

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Een Onvergetelijk-museumbezoek start met een gedegen voorbereiding. Door grondig voorwerk te doen, stel je tijdens de rondleiding niet alleen de juiste vragen, maar kun je ook de input van de deelnemers soepel verweven met het thema van de rondleiding, de objecten die je bespreekt en de informatie die je op relevante momenten deelt. Door op voorhand zorgvuldig na te denken over de verschillende mogelijkheden, kun je tijdens het museumbezoek bovendien snel en effectief inspelen op de groepsdynamiek en de behoeftes van de individuele deelnemers. Gebruik tijdens je voorbereidingen het [voorbereidingsformulier](#). Dan weet je zeker dat je goed zit!

Het thema

Een Onvergetelijk-rondleiding of -workshop wordt opgebouwd aan de hand van een thema. Het thema bepaalt welke objecten je in je rondleiding opneemt, de insteek van waaruit je die objecten met de deelnemers bespreekt en de creatieve opdrachten je met de deelnemers uitvoert. Het thema geeft bovendien richting en structuur aan het programma doordat het de verschillende objecten en opdrachten inhoudelijk met elkaar verbindt.

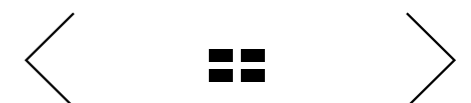
Tips voor het kiezen van een thema

Er zijn veel mogelijkheden voor het kiezen van een geschikt thema. Belangrijk is allereerst dat het thema jou aanspreekt en dat het inhoudelijk past bij wat er op dat moment in het museum te zien is. Daarnaast dient het thema toegankelijk, relevant en interessant te zijn voor alle deelnemers,

bijvoorbeeld doordat het aansluit op hun leef- en belevingswereld. Een geschikt thema is, tot slot, breed genoeg om uiteenlopende aanknopingspunten te bieden voor een onderhoudend gesprek. Naast onderstaande suggesties, kun je ook een thema kiezen dat gebaseerd is op een tijdelijke tentoonstelling of de (kunst)geschiedenis, zoals een bepaald genre, een (kunst)historische beweging, een specifieke kunstenaar.

Mogelijke thema's:

De jaren 60 (of een ander decennium)	School
Een bijzondere plek	Spel
Eten en drinken	Spiritualiteit
Familie	Sport
Feest	Stad
Hobby's	Strijd
Kind	Verandering
Liefde	Verlangen
Muziek	Vernieuwing
Natuur	Verzamelen
Op reis	Vriendschap
Rituelen	Vrijheid
Roem	Werk
Sagen en legenden	Wonen



De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

Het thema

Objecten uitzoeken

De ideale volgorde bepalen

Kennis over de objecten vergaren

Vragen en opdrachten bedenken

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Objecten uitzoeken

Zodra je het thema van je rondleiding bepaald hebt, selecteer je een aantal objecten die je tijdens de rondleiding met de deelnemers wilt bespreken. Het thema dat je hebt gekozen, speelt een bepalende rol in de keuze van de objecten: ze dienen allemaal op een of andere wijze verband te houden met het thema. Dit kan een duidelijke, expliciete link zijn – zoals een realistisch geschilderd familieportret bij het thema ‘familie’ – maar ook een meer impliciet verband – bijvoorbeeld een volledig abstract schilderij waarbij de link met het thema ‘familie’ slechts uit de titel blijkt.

Aantal

Voor een Onvergetelijk-rondleiding van 90 minuten bereid je, afhankelijk van de grootte van het museum, vier tot zes objecten voor. Voor een rondleiding van 30 minuten voorafgaand aan een workshop, houd je het bij twee objecten. Tijdens Onvergetelijk gaat het immers niet om de hoeveelheid objecten die je samen bekijkt, maar om de kwaliteit van de gesprekken die je aan de hand van de objecten voert.

Welke objecten zijn geschikt?

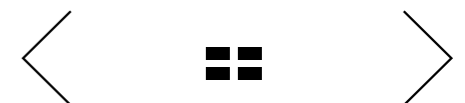
Houd bij de objectkeuze rekening met wat jij denkt dat voor de deelnemers interessant is om in het museum te bekijken. Het is daarbij raadzaam om, waar mogelijk, te variëren: kies objecten in uiteenlopende stijlen, bestaande uit verschillende materialen en gemaakt met behulp van diverse technieken. Zo vergroot je de kans dat er tijdens de rondleiding voor elke deelnemer minstens één werk tussen zit dat hem of haar boeit.

Maak bij je keuze echter geen vooronderstellingen over wat de groep wel of niet aankan. Wees niet bang om objecten met een heftigere onderwerpkeuze te behandelen als deze goed bij het thema passen – bijvoorbeeld werken waarin naakt, oorlog of dood een rol speelt. Hoewel de insteek van de rondleiding altijd positief dient te zijn, weet je nooit hoe individuele deelnemers op een object zullen reageren. Indien je twijfelt, bedenk dan of jij je op je gemak voelt bij het leiden van een gesprek over het object en of je denkt dat je daarbij een veilige, prettige sfeer kunt scheppen. Is dat het geval, dan kun je het object gewoon in je rondleiding opnemen.

De invloed van dementie op de reacties van de deelnemers

Uit het [wetenschappelijk onderzoek](#) van VU medisch centrum blijkt dat de vorm en de ernst van dementie van invloed kunnen zijn op wat mensen wel en niet waarderen en hoe zij reageren op de getoonde objecten. Zo blijken mensen met een beginnende en matige dementie doorgaans meer waardering te hebben voor de getoonde objecten, er actiever op te reageren en er bovendien tijdens de rondleiding ook meer interactie met anderen over aan te gaan dan mensen met een ernstigere mate van dementie.

Objecten en voorwerpen uit het dagelijks leven van vroeger tijden die veel herinneringen oproepen, blijken bij iedereen veel reacties teweeg te brengen. Kunstwerken waarin de natuur de overhand heeft, blijken daarentegen tot minder reactie en interactie te leiden. Tot slot blijken, bij beginnende dementie, de meer emotioneel geladen objecten meer gewaardeerd te worden en gemakkelijker



De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

Het thema

Objecten uitzoeken

De ideale volgorde bepalen

Kennis over de objecten vergaren

Vragen en opdrachten bedenken

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

tot gesprekken te leiden dan bij een gevorderde dementie, waarbij mensen door toename van geheugenproblemen waarschijnlijk minder associaties hebben met het verhaal dat wordt uitgebeeld. In dat geval zal de aandacht zich eerder verplaatsen naar de kleuren van een object en de stijl ervan.

Praktische voorwaarden en logistiek

Bij het selecteren van de objecten zal je naast het inhoudelijke verband met het thema, ook met een aantal praktische zaken rekening moeten houden, zoals de locatie in het museum, het formaat van het object en de positionering van het object in relatie tot de andere objecten in de zaal. Allereerst dienen alle ruimtes die je tijdens de rondleiding aandoet fysiek toegankelijk te zijn voor mensen die slecht ter been zijn, waaronder ook rolstoelgebruikers. Er dient bovendien in iedere zaal voor alle deelnemers voldoende ruimte te zijn om rondom het werk te gaan zitten. Hierbij is het van belang dat andere museumbezoekers er zo min mogelijk door gehinderd worden. Vanzelfsprekend moet het object voor iedereen duidelijk zichtbaar zijn – zo zijn kleine objecten in hoge vitrines voor een Onvergetelijk-rondleiding minder geschikt. Zorg er daarnaast voor dat je objecten kiest die zich op een plek bevinden waar ze enigszins geïsoleerd zijn van de andere objecten in de zaal. Het kan voor mensen met dementie lastig zijn om zich te concentreren op één voorwerp als er veel andere objecten omheen geplaatst zijn, of om zich te focussen op een klein schilderij dat naast een heel groot doek hangt. Het bespreken van een object dat zich in de buurt van veelgebruikte doorgangen, deuren, roltrappen of liften bevindt,

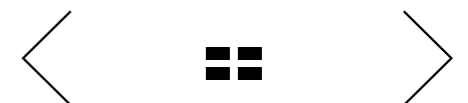
is eveneens af te raden. De passerende bezoekers en bijkomende geluiden zorgen voor veel afleidende prikkels. Ten behoeve van de routing en logistiek is het tot slot raadzaam om werken te kiezen die niet al te ver van elkaar geplaatst zijn.

Er is altijd een oplossing!

Hoe lastig ook: als de praktische omstandigheden voor het bekijken van het object niet goed zijn, dan is het werk niet geschikt voor een Onvergetelijk-rondleiding, hoe mooi het inhoudelijk ook bij het gekozen thema past. Vormt de inrichting van het museum een uitdaging? Ga dan op zoek naar innovatieve oplossingen waarmee je de afleiding tot een minimum beperkt. Zo kun je van een klein voorwerp in een vitrine bijvoorbeeld een hoogwaardige afbeelding afdrucken die je aan de deelnemers uitdeelt tijdens het gesprek.

Het aandenken

Nu je hebt bepaald welke objecten je in je rondleiding opneemt, is het tijd om te kiezen welk aandenken je aan alle deelnemers meegeeft na afloop van het programma. Wordt het een ansichtkaart van een van de objecten die je hebt besproken? Of heb je een ander idee? Zorg er in ieder geval voor dat je aandenken op een logische wijze verband houdt met de inhoudelijke invulling van het museumbezoek.



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Onvergetelijk was vooral ook voor mijn vader heel leuk en positief om te doen: als eerste mantelzorger van mijn moeder heeft hij het zwaar. We proberen daarom zo veel mogelijk om samen leuke dingen te doen. Dit was een schot in de roos.

Mantelzorger



De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

Het thema

Objecten uitzoeken

De ideale volgorde bepalen

Kennis over de objecten vergaren

Vragen en opdrachten bedenken

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

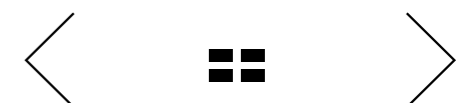
Verhalen en quotes

Colofon

De ideale volgorde bepalen

Bij de objectkeuze heb je er rekening mee gehouden dat alle werken samenhangen met het gekozen thema en heb je nagedacht over de praktische omstandigheden in het museum. Vervolgens bepaal je de volgorde waarin je de objecten wilt bespreken. Kies om te beginnen voor een zo logisch mogelijke route door het pand, waarbij je zo min mogelijk afstand hoeft af te leggen.

Naast logistieke afwegingen, wordt een Onvergetelijk-rondleiding idealiter geleidelijk opgebouwd, zodat het gedachteproces van de deelnemers zo goed mogelijk ondersteund wordt. Start de rondleiding met een laagdrempelig werk dat het thema op heldere wijze verbeeldt. Vanuit daar kan de rondleiding zich verder ontwikkelen in abstractieniveau – abstracter in uiting en/of abstracter gerelateerd aan het gekozen thema. Uitgaande van het eerder aangehaalde voorbeeld, de rondleiding met als thema 'familie', is het raadzaam om te starten met een familieportret en te eindigen met een abstract werk waarbij de link met het thema 'familie' slechts uit de titel blijkt. Je kunt er ook voor kiezen om de chronologie van de objecten in je sequentie mee te nemen.



De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

Het thema

Objecten uitzoeken

De ideale volgorde bepalen

Kennis over de objecten vergaren

Vragen en opdrachten bedenken

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Kennis over de objecten vergaren

Het raamwerk van je rondleiding staat nu. Om het gesprek dat je tijdens de rondleiding met de deelnemers voert op relevante wijze te kunnen leiden en voeden, verdiep je je grondig in alle objecten die je geselecteerd hebt. Per object onderneem je steeds twee essentiële stappen: je bestudeert het door er zelf uitgebreid naar te kijken en vervolgens verzamel je er relevante informatie over.

Zelf goed kijken

Tijdens de rondleiding vraag je de deelnemers allereerst om goed te kijken naar het object en nodig je hen vervolgens uit om deze observaties met de groep te delen. Om dit proces goed te kunnen begeleiden, is het van belang dat je zelf de formele beeldaspecten van het object grondig hebt bestudeerd. Wat zie je? Welke voorwerpen, personen, kleuren, vormen en lijnen herken je? Welke aspecten van de compositie trekken je aandacht? Van welk materiaal is het object gemaakt, en wat is de techniek? Wat valt je op aan het formaat? Kun je iets zeggen over de stijl van het werk? Door zelf goed over deze formele elementen na te denken, kun je de deelnemers tijdens het museumbezoek ondersteunen in het kijken naar en het beschrijven van het kunstwerk. Daarnaast kun je hen op interessante details wijzen die zij wellicht over het hoofd hebben gezien, maar die wel relevant zijn met betrekking tot het thema dat je gekozen hebt.

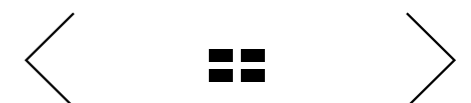
Informatie verzamelen

Nadat je de fysieke kwaliteiten van de objecten uitvoerig geanalyseerd hebt, is het belangrijk om je in de achtergrond van de gekozen werken te verdiepen. Dat het doel van een Onvergetelijk-rondleiding het voeren van een betekenisvol gesprek is – waarbij de input en behoeften van de deelnemers voorop staan – betekent niet dat je als rondleider niets over het object hoeft te weten. Integendeel zelfs! Door jezelf goed over het object te informeren, verhoog je niet alleen je eigen begrip; tijdens de rondleiding kun je je kennis bovendien op relevante momenten inzetten om het gesprek inhoudelijk te voeden.

Zoek informatie op over het leven en de werkwijze van de kunstenaar of maker, de tijd waarin het object gemaakt is, relevante (kunst)historische stromingen waaraan het gelieerd is, de thematiek die het werk verbeeldt, hoe het museum het object vergaard heeft en hoe het in zijn eigen tijd ontvangen werd door publiek en critici.

Relevantie bepalen

Hoewel je tijdens je voorbereidingen veel over het museumstuk te weten zult komen, is het belangrijk om je te realiseren dat je tijdens de rondleiding niet al deze kennis met de groep kunt delen. Bepaal tijdens de voorbereidingen voor jezelf welke informatie volgens jou essentieel, interessant en relevant is om in het kader van je thema met de deelnemers te delen. In het hoofdstuk [‘De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur’](#) vind je tips voor het bepalen van geschikte momenten waarop je tijdens het museumbezoek de relevante inhoudelijke informatie kunt verstrekken.



De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Het thema

Objecten uitzoeken

De ideale volgorde bepalen

Kennis over de objecten vergaren

Vragen en opdrachten bedenken



Vragen en opdrachten bedenken

Nu je je in de objecten verdiept hebt, is het tijd om de vertaalslag te maken naar de deelnemers. Met welke vragen en opdrachten kun je tijdens het museumbezoek de objectbeleving en het sociale contact tussen de deelnemers stimuleren?

Ter afsluiting van je voorbereidingen denk je concreet na over de door jou gewenste gespreksstructuur en zet je de vragen die je aan de groep wilt stellen voor jezelf op papier. Omdat het stellen van vragen en het begeleiden van creatieve opdrachten de basis van Onvergetelijk vormen, is het volgende hoofdstuk volledig aan de [Onvergetelijk-gespreksmethode](#) gewijd.



Lisette Dickhoff
Ketenregisseur
Noord-Limburg bij Hulp
bij Dementie (Venlo)



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Lisette Dickhoff

Ketenregisseur Noord-Limburg bij Hulp bij Dementie (Venlo)

Je hoort steeds vaker dat mensen met dementie zo lang mogelijk deel uit moeten maken van de samenleving. Daar ben ik het volledig mee eens – tenminste, zolang als dat mogelijk is. Het is mijns inziens een utopie om te denken dat mensen met dementie altijd aan kunnen sluiten bij activiteiten voor mensen zonder de diagnose. In mijn werkpraktijk zie ik dat mensen met dementie zich snel onveilig voelen in de hectische maatschappij waarin wij leven. Er is in onze samenleving nog niet voldoende kennis en begrip aanwezig omtrent het gedrag van mensen met dementie op het moment dat zij zich niet begrepen voelen. Zodra het gevoel van veiligheid wordt aangetast, kan het niet langer verlaten van het huis een volgende stap zijn. Sociaal isolement, eenzaamheid en depressie van zowel de persoon met dementie als de mantelzorger liggen dan op de loer.

Onvergetelijk levert in dat verband een belangrijke bijdrage aan het welbevinden van mensen met dementie en hun dierbaren. Via dergelijke programma's krijgt deze doelgroep de kans zich weer onder de mensen te begeven, in een veilige en uitnodigende omgeving. Tijdens het Onvergetelijk-programma kunnen mensen met dementie zich laten horen en wordt er bovendien naar hen geluisterd. Voor een aantal uur zijn zij niet anders dan anderen, maar zijn zij één van hen. De begeleiders staan soms versteld van de kennis, verhalen en ideeën die tijdens de rondleiding bij de mensen met dementie opborrelen. Hierdoor kan het beeld dat over mensen met dementie bestaat veranderen, niet alleen bij familieleden, maar ook bij zorgprofessionals.

De keren dat ik de rondleiding zelf heb meegemaakt, heb ik intens genoten van wat ik om mij heen zag gebeuren. Ook ik ben door deelname aan het programma anders gaan kijken naar kunst. Ik krijg er energie van en wens iedereen zo'n mooie en pure beleving van kunst toe: niet alleen de persoon met dementie, maar ook de mensen in hun omgeving. Het samen beleven dat tijdens Onvergetelijk centraal staat, maakt het namelijk tot een geluuksmoment voor beide.



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten

Tijdens een Onvergetelijk-rondleiding ligt de nadruk op het faciliteren van sociaal contact. Om dit te bereiken stel je de groep tijdens de rondleiding open vragen, verbind je de input van de deelnemers met het thema van de rondleiding, de museumobjecten en de relevante achtergrondinformatie en nodig je iedereen uit om deel te nemen aan korte creatieve opdrachten. De Onvergetelijk-methode biedt duidelijke richtlijnen om dit proces te begeleiden.

Nadat je de deelnemers welkom hebt geheten en het thema van je rondleiding op een aansprekende manier hebt geïntroduceerd, valt de Onvergetelijk-gespreksstructuur per object uiteen in de volgende stappen: kijken, beschrijven, interpreteren en verbinden. Tussendoor verwerk je interactieve opdrachten en verstrek je relevante achtergrondinformatie.

Voorafgaand aan de rondleiding bepaal je voor jezelf hoe je deze wilt beginnen en welke vragen je bij ieder object aan de groep wilt stellen. Door zorgvuldig een concrete gesprekslijn te formuleren, creëer je voor jezelf houvast om het gesprek te leiden. De Onvergetelijk-gespreksstructuur zorgt ervoor dat alle deelnemers – ook de mensen die geen frequent museumbezoeker zijn – stap voor stap met het object kunnen kennismaken en tijdens alle fases van het gesprek een bijdrage kunnen leveren.

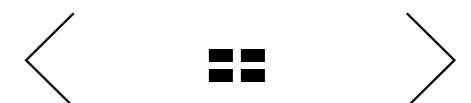
Welkom en introductie

Start je rondleiding op een vooraf bepaalde, rustige plek. Heet de groep van harte welkom in het museum en stel jezelf, de gastheer/-vrouw en eventuele andere aanwezigen

voor. Leg vervolgens uit hoe de rondleiding eruit gaat zien en hoeveel objecten je van plan bent te gaan bespreken. Vertel ook dat jij tijdens de rondleiding niet alleen aan het woord zult zijn, maar dat je vooral veel vragen zult stellen aan alle aanwezigen omdat je benieuwd bent naar hun zienswijzen en verhalen.

Het thema op een aansprekende manier introduceren

Nadat je de juiste verwachtingen hebt geschapen, introduceer je het thema van de rondleiding door een prikkelende vraag te stellen of een korte opdracht te geven. Indien het thema ‘een bijzondere plek’ is, zou je de deelnemers kunnen vragen wat voor hen een bijzondere plek is; is het thema ‘muziek’, vraag de deelnemers dan naar een lied dat voor hen een speciale betekenis heeft. Bij het thema ‘de jaren 60’ kun je een aantal afdrukken van kenmerkende foto’s uit die periode laten zien en de deelnemers aan de hand van deze beelden laten vertellen over hun herinneringen aan die tijd. Ijsbrekers als deze zetten niet alleen de juiste toon voor het museumbezoek, ze activeren de deelnemers direct én geven jou als rondleider inzicht in het niveau van de groep en de groepsdynamiek. Bovendien vertellen de deelnemers je tijdens deze fase vaak allerlei interessante dingen over zichzelf, waarop je later kunt terugkomen.



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten

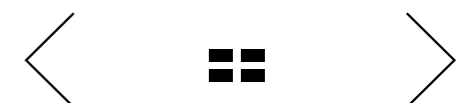
Kijken: een laagdrempelige kennismaking

Na de overkoepelende introductie ga je het museum in om de, op voorhand geselecteerde, objecten te bespreken. Ieder gesprek over een object start met een passende, laagdrempelige kennismakingsvraag of -opdracht die de deelnemers uitnodigt om het betreffende museumstuk goed te bekijken.

De eerste vraag die je stelt, zet de toon voor en geeft richting aan het gesprek. Zorg er daarom voor dat je bij elk nieuw object een andere openingsvraag stelt, toegespitst op het object in kwestie en het gesprek dat je, in het kader van het gekozen thema, erover wilt voeren.

Voorbeeldvragen

- Wat is het eerste woord dat in je opkomt, als je naar dit object kijkt?
- Waar wordt je oog als eerste naartoe getrokken? Hoe komt dat?
- Herkent iemand dit voorwerp? Waar zou het voor gebruikt kunnen zijn?
- Herken je de plek die op deze foto is afgebeeld? Is iemand wel eens op een soortgelijke plek geweest? Wat vond je daarvan?
- Er is op dit schilderij veel te zien. Voordat we er met elkaar over gaan praten, nodig ik je uit om een minuut lang in stilte naar het werk te kijken.



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Beschrijven: wat zie je?

Nadat je de deelnemers uitgenodigd hebt om goed naar het object te kijken, laat je de groep het museumstuk beschrijven. Tijdens deze stap leg je de nadruk op het benoemen van de formele beeldaspecten: de voorstelling, compositie, vormen, lijnen, kleuren, materialen, technieken, structuur, het licht en formaat. Door de deelnemers de fysieke kenmerken van het werk te laten omschrijven, zorg je ervoor dat iedereen het object volledig ziet – ook de deelnemers voor wie het niet in één oogopslag te overzien is.

Tips voor het begeleiden van deze fase

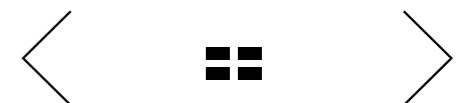
De visuele inventarisatie die je zo samen maakt, dient als basis voor de verdere inhoudelijke bespreking van het object. Je kunt de deelnemers in hun kijkproces ondersteunen door hen concreet geformuleerde vragen te stellen, de gemaakte opmerkingen te herhalen en de door de deelnemers benoemde elementen direct aan te wijzen. Indien een deelnemer in deze fase een opmerking maakt die te maken heeft met betekenisgeving, vraag diegene dan wat hij in het werk ziet dat hem op dat idee brengt. Zo breng je het gesprek soepel terug naar de formele beeldaspecten, zonder een waardevolle opmerking teniet te doen.

Zodra alle belangrijke formele elementen genoemd zijn, vat je kort samen wat jullie met elkaar ontdekt hebben. Doorloop het gehele object en benoem wat er te zien is. Merk je tijdens het samenvatten dat er toch een essentieel beeldelement onbesproken is gebleven, bespreek het dan alsnog, voordat je verder gaat met de volgende stap, het

interpreteren. Op deze manier voorkom je dat het verdere verloop van het gesprek stopt doordat de deelnemers terloops dingen blijven benoemen die ze zien.

Voorbeeldvragen

- Wat zie je: Welke vormen? Welke kleuren? Welke voorwerpen? Welke figuren?
- Welke houding nemen de figuren aan? Hoe zou je hun gezichtsuitdrukking omschrijven? Wat denk je dat ze aan het doen zijn?
- Hoe staan de voorwerpen/figuren ten opzichte van elkaar?
- Wat zie je op de achtergrond?
- Is er veel verschil tussen licht en donker? Waar komt het licht vandaan?
- Van welke materialen is het object gemaakt, denk je?
- Wat valt je op aan de manier waarop dit kunstwerk gemaakt is?



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Interpreteren: het verkennen van mogelijke betekenissen

Nadat je de groep actief hebt uitgenodigd om de formele beeldaspecten te benoemen, ga je samen betekenissen aan het object toekennen. De vragen die je in deze fase stelt gaan niet zozeer over wat er daadwerkelijk te zien is, maar over wat het object volgens de deelnemers verbeeldt of vertelt. De formele beeldaspecten kun je hierbij als uitgangspunt nemen, maar je kunt de deelnemers ook na laten denken over andere keuzes die de kunstenaar gemaakt heeft, of hen uitnodigen om te fantaseren over wat ze denken dat de kunstenaar met bepaalde aspecten van het object wil suggereren. Bij het bedenken van de vragen is het thema van je rondleiding steeds het uitgangspunt.

Iedere ingebrachte betekenis is waardevol

De antwoorden die je tijdens deze fase van het gesprek ontvangt, zullen waarschijnlijk sterk uiteenlopen. Wellicht ontstaan er evenveel interpretaties als het aantal deelnemers in je groep. Beschouw deze veelheid aan mogelijke betekenissen als een rijkdom. Het gaat in deze fase niet om het vinden van 'de juiste' interpretatie, maar om het prikkelen van de verbeeldingskracht van de deelnemers en het creëren van een veilige omgeving waarin er voor hen ruimte ontstaat om hun eigen verhalen bij de objecten te vertellen.

Voorbeeldvragen

- Als je dit schilderij een titel zou mogen geven, hoe zou je het dan noemen?
- Verandert de titel die de kunstenaar eraan heeft gegeven, de manier waarop je naar dit werk kijkt?
- Als dit schilderij het begin is van een verhaal, wat zou er vervolgens gebeuren?
- Als dit schilderij het einde is van een verhaal, wat zou er dan hiervoor gebeurd zijn?
- Welk moment van de dag zou het zijn?
- In welk land zou deze foto genomen zijn?
- Hoe zou het op deze plek ruiken, denk je?
- Welke geluiden zou je op deze plek kunnen horen?
- Waarom zou de kunstenaar ervoor gekozen hebben om deze persoon zo af te beelden?
- Kies één woord dat volgens jou de sfeer van dit museumstuk omschrijft.
- Waar zou dit voorwerp voor gebruikt kunnen zijn? Hoe ging dat in zijn werk, denk je?
- Welke mensen zouden dit object in huis gehad hebben, denk je?
- Wat zou dit object zeggen over de tijd of samenleving waarin het gemaakt is?

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

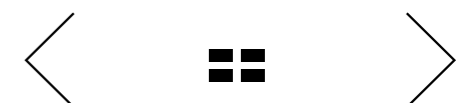
Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

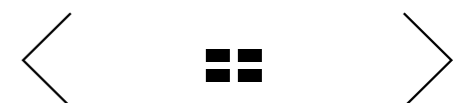
Colofon

Verbinden: het object in een bredere context plaatsen

Naast het samen toekennen van mogelijke betekenissen, is het in een Onvergetelijk-rondleiding essentieel om de besproken objecten in een bredere context te plaatsen. Door de museumstukken te relateren aan de persoonlijke beleevingswereld van de deelnemers, andere cultuuruitingen en de wereld-, cultuur- of natuurgeschiedenis doen de deelnemers niet alleen nieuwe inzichten op over het object, maar ook over elkaar. De vragen die je tijdens deze fase stelt hebben veelal betrekking op persoonlijke voorkeuren van de deelnemers en gebeurtenissen in hun dagelijks leven, nu en in het verleden, waardoor je de sociale interactie en de groepsdynamiek naar een persoonlijker niveau tilt. Bij het bedenken van verbindingsvragen is je gekozen thema wederom het uitgangspunt.

Voorbeeldvragen

- Zou je dit schilderij thuis aan de muur willen hangen? Waarom wel/niet?
- Heb jij weleens gedaan wat de mensen op dit werk aan het doen zijn? Wat was hetzelfde, en wat was er anders?
- Ben je buiten het museum weleens een dergelijk voorwerp tegengekomen? Waar was dat? Hoe werd het gebruikt?
- Lijkt de stad die hier is afgebeeld op hoe een stad er nu uitziet? Wat zou er anders zijn, en wat is hetzelfde gebleven?
- Zou je de plek die hier is afgebeeld willen bezoeken? Waarom wel/niet?
- Lijkt het interieur op deze foto op hoe jouw ouderlijk huis er van binnen uitzag?
- Van wie zou jij een portret willen laten maken?
- Wat vertelt dit schilderij ons over deze belangrijke wereldgebeurtenis, denk je?
- Vergelijk dit schilderij eens met het schilderij dat ernaast hangt. Wat zijn volgens jou de overeenkomsten en de verschillen?
- Hoe zou dit object eruitzien in een andere omgeving?



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

*We moeten het in ons opnemen,
soms duurt dat wat langer. Maar
we leren er wel van!*

Persoon met dementie



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Creatieve opdrachten

Naast het stellen van open vragen is het raadzaam om tijdens een Onvergetelijk-rondleiding een of meerdere interactieve opdrachten in te bouwen. Het doel van een dergelijke interventie is allereerst om de fascinatie voor een museumstuk te vergroten. Een creatieve opdracht biedt niet alleen een welkome afwisseling van het luisteren naar en praten met elkaar, het bevordert ook het plezier en de ontspannen sfeer tijdens de rondleiding. Bovendien geeft de opdracht je de gelegenheid om tijdens het museumbezoek meerdere zintuigen aan te spreken. Hierdoor krijgen ook deelnemers die het lastig vinden om aan het gesprek bij te dragen, de kans om mee te doen.

Tijdens een Onvergetelijk-workshop ligt de nadruk op de creatieve opdracht die je samen met de deelnemers uitvoert, in een speciaal daartoe ingerichte ruimte. Doordat je meer tijd en een speciale ruimte tot je beschikking hebt, zijn er meer mogelijkheden voor de invulling van de opdracht.

Wanneer is een opdracht geschikt?

De opdrachten op zaal en de workshopopdracht dienen aan dezelfde voorwaarden te voldoen. Een geschikte creatieve opdracht is aangepast aan het niveau en de eventuele beperkingen van de deelnemers: iedereen moet kunnen participeren. De opdracht dient helder en eenduidig te zijn en moet inhoudelijk passen bij het overkoepelende thema. Je kunt de groep de optie geven om de opdracht individueel uit te voeren, of in tweetallen. In het laatste geval kunnen de deelnemers elkaar helpen.

Doe je een korte creatieve opdracht op zaal, zet deze dan op een relevant moment in en relateer de uitkomsten ervan altijd aan het object dat je op dat moment aan het bespreken bent. Indien je een muziekstuk laat horen, vraag de deelnemers dan na afloop of ze het muziekstuk bij het object vinden passen, en waarom. Laat je de deelnemers iets voelen, bijvoorbeeld schapenwol bij een schilderij waarop schapen te zien zijn, vraag dan of de deelnemers vinden dat de kunstenaar de wol op een goede wijze heeft weergegeven. Ziet het eruit zoals het voelt? Zodra je de opdracht relateert aan het object, levert de interventie een meerwaarde op voor de kwaliteit van de dialoog en heb je de opdracht op een nuttige wijze ingezet.

Suggesties voor interactieve opdrachten

- De reukzin aanspreken door deelnemers ergens aan te laten ruiken.
- De tastzin aanspreken door deelnemers iets te laten voelen.
- Een eenvoudige tekenopdracht uitvoeren.
- Een muziekstuk laten horen dat bij het object past.
- De houding aannemen van een figuur in het kunstwerk.
- In tweetallen een overlegopdracht uitvoeren.

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

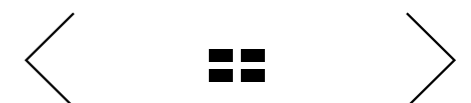
Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Geef je een Onvergetelijk-workshop, zorg dan voor professionele materialen en richt de ruimte zo in dat deze uitnodigt om direct aan de slag te gaan. Vermijd het gebruik van knutselspullen die overduidelijk voor kinderen ontwikkeld zijn. Bijzondere materialen die je niet volledig in de hand hebt of die een verrassingseffect met zich mee brengen, zijn aan te raden omdat ze onverwachte uitkomsten creëren. Hierdoor zullen de deelnemers meer gericht zijn op het proces dan op het eindresultaat, wat teleurstelling na afloop kan voorkomen. Een voorbeeld dat je zelf voorafgaand aan de workshop maakt, kan een welkome leidraad zijn voor het op gang brengen van het creatieve proces van de deelnemers.

Creëer na een creatieve opdracht – zowel op zaal als na afloop van een workshop – altijd een moment waarop je de resultaten met elkaar bespreekt. Hoe vonden de deelnemers het om de opdracht te doen? Zijn ze tevreden met het resultaat? Zijn ze door de opdracht anders over de besproken objecten gaan nadenken?

Voorwaarden voor het delen van informatie

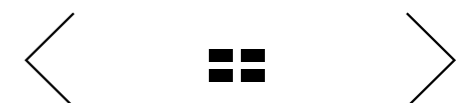
Dat het doel van een Onvergetelijk-rondleiding het voeren van een betekenisvol gesprek is, betekent niet dat je als rondleider geen achtergrondinformatie mag delen. Integendeel: je kunt je kennis op een constructieve manier inzetten om de kwaliteit van het gesprek te bevorderen. Aan het verstrekken van achtergrondinformatie is een aantal voorwaarden verbonden. De belangrijkste stelregel

is dat relevante informatie op relevante momenten gedeeld dient te worden. Het is essentieel dat de informatie aangepast is aan het niveau van de groep, past bij het thema waarbinnen je het object bespreekt en dat de informatie een concrete bijdrage levert aan het kijk- en denkproces van de deelnemers. Bovendien dient de informatie de fascinatie voor en de beleving van de objecten bij de deelnemers te bevorderen. Alle overige informatie die je tot je hebt genomen tijdens je voorbereidingen, maar die niet past binnen deze voorwaarden, wordt tijdens een Onvergetelijk-rondleiding niet gedeeld.

Kies het juiste moment

Naast de inhoud, is het moment dat je kiest om de achtergrondinformatie te delen – en wat je hier vervolgens mee doet – bepalend voor de impact die het op de deelnemers heeft. Tijdens een Onvergetelijk-rondleiding zijn er twee geschikte momenten voor het delen van informatie: als je met de achtergrondinformatie een opmerking van een deelnemer kunt bevestigen en als je door het delen van je kennis het gesprek in een nieuwe, verdiepende richting kunt sturen. Merkt een deelnemer bijvoorbeeld iets op over het opvallende kleurgebruik in een expressionistisch schilderij, dan kun je de groep iets vertellen over hoe het kleurgebruik op dit schilderij binnen de desbetreffende kunststroming past. Door de observatie van een deelnemer aan deze achtergrondinformatie te koppelen, voelt deze zich serieus genomen en zal hij of zij naar verwachting extra trots zijn op zijn of haar bijdrage aan het gesprek.

Tijdens de rondleiding kun je ook achtergrondinformatie inbrengen zonder dat de groep daar aanleiding toe geeft.



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

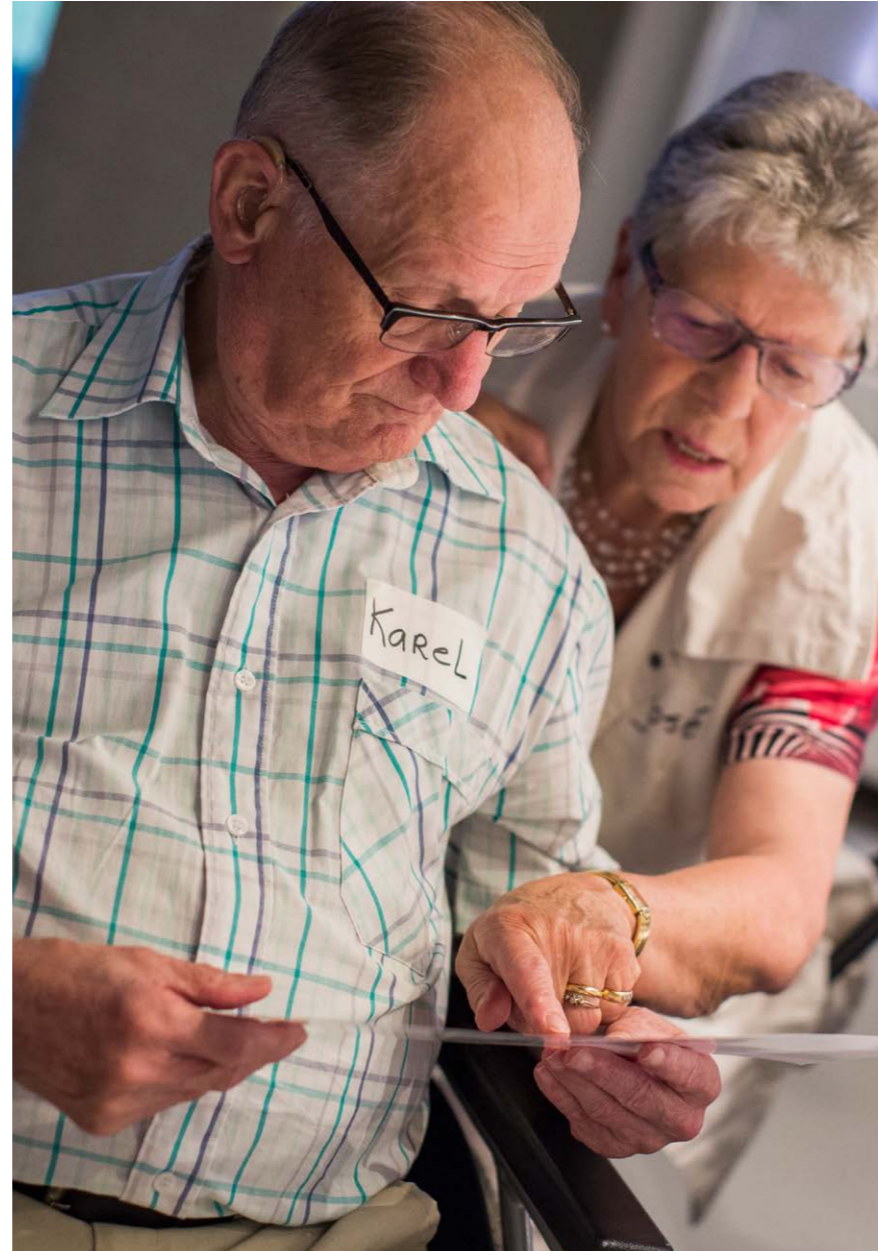
Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon



Het doel is dan om de deelnemers op een andere manier naar het object te laten kijken. Zorg er in dat geval wel voor dat je het delen van kennis opvolgt met een open vraag, waarmee je de informatie verbindt aan de beleving van de deelnemers. Uitgaande van hetzelfde expressionistische schilderij: mocht geen enkele deelnemer uit zichzelf een opmerking maken over het kleurgebruik, dan kun je zelf zeggen dat het schilderij past binnen de expressionistische kunststroming en dat deze stroming gekenmerkt werd door een uitzonderlijk kleurgebruik. Daarna kun je vragen stellen als: 'Ziet u dat in dit schilderij terug? Waar precies?' Alleen op deze manier zorgt de informatie voor een verdieping van het gesprek en zet je deze dus op een relevante manier in.

Samenvatten en afsluiten

Nadat je bij een object de stappen kijken, beschrijven, interpreteren en verbinden hebt doorlopen – en je onder-tussen, indien relevant, een interactieve opdracht hebt uitgevoerd en achtergrondinformatie hebt gedeeld – vat je ter afsluiting de belangrijkste uitkomsten van het gesprek samen. Verstrek tijdens deze fase geen nieuwe informatie, maar beperk je tot wat er tijdens het gesprek daadwerke-lijk aan bod gekomen is. Maak de deelnemers vervolgens nieuwsgierig door kort vooruit te blikken naar het volgende object dat je tijdens de rondleiding gaat bespreken. Door dergelijke bruggetjes te maken, wordt de rondleiding één geheel.

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

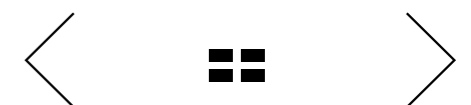
Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten



De methode – de Onvergetelijk- gespreksstructuur

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Welkom en introductie

Kijken: een laagdrempelige
kennismaking

Beschrijven: wat zie je?

Interpreteren: het
verkennen van mogelijke
betekenissen

Verbinden: het object in
een bredere context
plaatsen

Creatieve opdrachten

Voorwaarden voor het delen
van informatie

Samenvatten en afsluiten

Vorbereiden versus
loslaten

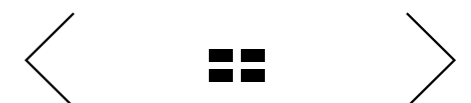
De rondleiding afsluiten

Heb je het laatste object van de rondleiding behandeld of is de workshop ten einde, sluit dan het programma af. Neem hier voldoende tijd voor: door het programma met aandacht af te sluiten, voelt het museumbezoek voor de deelnemers afgerond. Herhaal een laatste keer het thema en vat kort samen welke werken je tijdens de rondleiding hebt behandeld – laat eventueel afbeeldingen zien van de besproken objecten als visuele ondersteuning van je opsomming. Bedank de deelnemers bovendien hartelijk voor hun input en bijdragen, en vertel hen dat ze van harte welkom zijn om op een ander moment nogmaals een rondleiding of workshop te volgen. Tot slot deel je het aandenken uit. Probeer hier een bijzonder moment van te maken: het laatste contactmoment met iedere individuele deelnemer maakt vaak veel indruk.

Vorbereiden versus loslaten

Het is belangrijk om je te realiseren dat de Onvergetelijk-gespreksstructuur ontwikkeld is als een behulpzame richtlijn. Het is geen stramien. Tijdens de rondleiding zullen de stappen kijken, beschrijven, interpreteren en verbinden ongetwijfeld in elkaar overlopen, dat is helemaal niet erg. Het is belangrijker om het gesprek op het moment zelf te laten 'stromen', dan dat je halsstarrig blijft vasthouden aan de door jou vooraf bepaalde structuur.

Houd er wel rekening mee dat je de nadruk in het eerste gedeelte van het gesprek blijft leggen op de formele elementen van het object, voordat je met de deelnemers de mogelijke betekenissen ervan gaat verkennen. Door deze leidraad te volgen, leid je de deelnemers op soepele wijze van de eenduidige formele elementen van het object, naar meer complexe processen als betekenisgeving en verbinding.



Tineke Zeven
Gastvrouw bij het Mauritshuis
(Den Haag)



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Tineke Zeven

Gastvrouw bij het Mauritshuis (Den Haag)

Mijn man heeft zeven jaar vasculaire dementie gehad. Gaandeweg het ziekteverloop veranderde onze relatie. Van gelijkwaardige maatjes werden we langzaam patiënt en mantelzorger. Desondanks bleven er, vrijwel tot het einde toe, momenten waarop we samen konden genieten. Toen ik gevraagd werd om als gastvrouw de Onvergetelijk-rondleidingen in het Mauritshuis te begeleiden, heb ik daarom geen moment getwijfeld. Het samen kunnen genieten van dingen is zo belangrijk voor de kwaliteit van leven. Initiatieven als Onvergetelijk creëren hiertoe een specifieke mogelijkheid.

Van de rondleiders vraagt een Onvergetelijk-rondleiding veel energie en concentratie. Wij, als gastvrouwen, ondersteunen hen en letten op de logistieke gang van zaken. De onderlinge band die je met elkaar opbouwt

zorgt ervoor dat de rondleidingen steeds soepeler verlopen. Door het direct aanspreken van de deelnemers – bij hun eigen naam – en de rustige start van de rondleiding met een kopje koffie of thee wordt er een sfeer gecreëerd waarbij alle deelnemers zich op hun gemak voelen. Spontane reacties tijdens het bekijken van de schilderijen zijn vaak het gevolg.

Onlangs namen een vader en zijn dochter deel aan de rondleiding. Aangekomen bij het beroemde schilderij Gezicht op Delft van Johannes Vermeer begon de vader ineens, heel langzaam, te spreken over de lichtval op het schilderij. Als graficus was hij altijd bezig geweest met het contrast tussen licht en donker. Zijn dochter was in tranen. Haar vader had al een half jaar niet gesproken. Dit soort momenten ontroeren me niet alleen, ze doen me des te meer beseffen hoe

belangrijk het is om contact met elkaar te kunnen maken, zeker als dementie om de hoek komt kijken. Ik ben blij dat ik daar als gastvrouw een constructieve bijdrage aan kan leveren.



De methode – belangrijke aandachtspunten

De rol van de rondleider en gastheer/-vrouw

Een goede vraag stellen

Omgaan met de gegeven antwoorden

Vertrouw op jezelf

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

De Onvergetelijk-gespreksstructuur biedt handvatten om alle deelnemers actief bij de rondleiding te betrekken. Om de positieve, veilige sfeer tijdens de rondleiding te bevorderen en om goed om te kunnen gaan met uitdagende situaties, is het belangrijk om op een constructieve manier met mensen met dementie te communiceren. Een uitgebreide lijst met algemene [communicatietips](#) vind je op de website. Daarnaast is het raadzaam om tijdens het museumbezoek goed te letten op je eigen rol binnen de groepsdynamiek, de manier waarop je vragen stelt en de wijze waarop je omgaat met de antwoorden en reacties van de deelnemers.

De rol van de rondleider en gastheer/ -vrouw

Als rondleider zet je tijdens een Onvergetelijk-rondleiding samen met je gastheer/-vrouw de toon. Jullie aanpak en houding zijn voor een deel bepalend voor de sfeer die tijdens het museumbezoek ontstaat. Door te letten op de volgende aandachtspunten, kun je een veilige en positieve sfeer tijdens de rondleiding bevorderen.

Interesse, nieuwsgierigheid en kwetsbaarheid

Het is allereerst belangrijk om continu te handelen vanuit oprechte interesse in en nieuwsgierigheid naar de mensen die je voor je hebt en de verhalen die ze naar aanleiding van de objecten te vertellen hebben. Laat vooral de deelnemers aan het woord en neem alleen zelf het woord als je het gesprek inhoudelijk kunt voeden. Het kan helpen om jezelf daarbij kwetsbaar op te stellen; vertel op relevante

momenten gerust iets persoonlijks over jezelf, je vraagt de deelnemers immers ook om hun persoonlijke verhalen te delen.

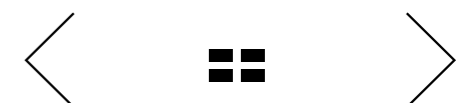
Neem de leiding

Blijf tijdens de rondleiding enthousiast en stel je vriendelijk, flexibel en geduldig op, zowel in je verbale als non-verbale communicatie. Let op het tempo waarop je spreekt en het volume van je stem. Hanteer een open lichaamshouding, kijk mensen in de ogen en glimlach veel. Neem daarnaast, op een daadkrachtige maar vriendelijke manier, de leiding, onder andere door expliciet alle fases van het programma te benoemen. Herhaal bij ieder nieuw object het thema van de rondleiding en vertel bij welk werk je aangekomen bent. Doordat de deelnemers weten waar ze aan toe zijn, kunnen ze zich beter op de inhoud van de rondleiding concentreren.

Houd de vinger aan de pols

Probeer tijdens de rondleiding continu de vinger aan de pols te houden. Hoe gaat het met de deelnemers? Voorzie je in ieders behoefte? Zijn er dingen die je kunt doen om de ervaring van de deelnemers nog relevanter te maken? Je kunt veel afleiden uit de manier waarop de deelnemers reageren op jou en op elkaar. Ook hun non-verbale communicatie vertelt je veel over hoe zij het programma op dat moment ervaren.

Vergeet bovendien niet om gebruik te maken van de kennis en ervaring van de gastheer of -vrouw, die jou tijdens de rondleiding ondersteunt. Zoek regelmatig contact en overleg indien nodig even met elkaar, bijvoorbeeld



De methode – belangrijke aandachtspunten

De rol van de rondleider en gastheer/-vrouw

Een goede vraag stellen

Omgaan met de gegeven antwoorden

Vertrouw op jezelf

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

tijdens een verplaatsing. De gastheer/-vrouw bevindt zich gedurende een Onvergetelijk-rondleiding tussen de deelnemers: hierdoor kan hij of zij jou waardevolle inzichten geven waarop je kunt inspelen. Tot slot, voel je niet verplicht om de 90 minuten die je tot je beschikking hebt volledig te vullen. Indien je merkt dat de deelnemers voldoende gezien hebben, rond je het museumbezoek af.

Rust is het toverwoord

Rust is voor Onvergetelijk het toverwoord. Kwaliteit gaat boven kwantiteit. Neem voor alles de tijd en overhaast niets, zeker niet de verplaatsingen van het ene object naar het andere. Deze verplaatsingen geven de deelnemers namelijk de gelegenheid om meer van het museum te zien en om op een ander niveau contact met elkaar te maken.

Een goede vraag stellen

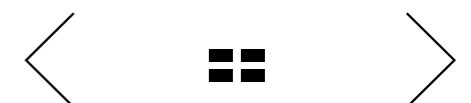
Om interactie te bewerkstelligen, stel je tijdens een Onvergetelijk-rondleiding of -workshop veel vragen aan de deelnemers. Twee kernwoorden voor het stellen van vragen zijn 'open' en 'concreet'. Je open en concreet geformuleerde vragen dienen direct betrekking te hebben op het object dat je samen bekijkt en de inhoud van het gesprek dat je op dat moment voert. Stel één vraag tegelijk en verwoord deze zo kort, concreet en specifiek mogelijk. Probeer daarbij het gebruik van moeilijke woorden en wollige zinsconstructies te voorkomen. Alle deelnemers moeten de vraag die je stelt kunnen begrijpen. Merk je dat je deelnemers je vraag toch niet begrijpen, maak deze dan 'kleiner' door mogelijke

antwoorden te geven waaruit de deelnemers kunnen kiezen: dit kan minder bedreigend zijn dan het zelf moeten bedenken van een antwoord.

Gebruik de juiste formulering

Het stellen van een vraag mag nooit een strategie zijn om je eigen verhaal te vertellen. Let er daarom op dat je formuleringen geen goed of fout antwoord impliceren. Toevoegingen als 'zou' en 'denk je' bevorderen een veilige sfeer, omdat erin besloten ligt dat ieder antwoord mogelijk is. In plaats van 'Wanneer is dit schilderij gemaakt?' stel je deze vraag tijdens een Onvergetelijk-rondleiding zo: 'Wanneer zou dit schilderij gemaakt zijn?' of 'Wanneer is dit schilderij gemaakt, denk je?'. Waak er daarnaast voor dat je vragen niet suggestief zijn en de deelnemers dus in de richting van een bepaald antwoord sturen. Vermijd daarom tussenwoordjes als 'nietwaar', 'toch', 'zeker wel' en 'vindt u ook niet'.

Tot slot: vergeet niet dat dit programma ontwikkeld is voor mensen met dementie én hun dierbaren. Stel daarom niet alleen de persoon met dementie directe vragen, maar betrek ook de familieleden, vrienden en verzorgers actief bij de rondleiding. Wissel vragen die je aan de groep als geheel stelt af met vragen waarbij je je richt tot één persoon, om ervoor te zorgen dat je iedereen bij het programma betreft. Zo krijgen ook mensen die niet zo snel uit zichzelf antwoord geven, de kans om mee te doen.



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

*Helaas was mijn moeder bij
thuiskomst vrijwel alles
kwijt: ze wist niet meer waar
ze was geweest of wat ze
had gezien. Maar ze was wel
heel vrolijk en bleef herhalen
dat ze zo'n gezellige dag
had gehad!*

Mantelzorger



De methode – belangrijke aandachtspunten

De rol van de rondleider en gastheer/-vrouw

Een goede vraag stellen

Omgaan met de gegeven antwoorden

Vertrouw op jezelf

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Omgaan met de gegeven antwoorden

Zo bewust als je met de formulering van je vragen bezig bent, zo bewust dien je je eveneens te zijn van de wijze waarop je op de antwoorden van de deelnemers reageert. Nogmaals: het is allereerst essentieel om tijdens de rondleiding steeds weer te handelen vanuit oprechte nieuwsgierigheid ten opzichte van de observaties, zienswijzen, verhalen en ideeën van alle deelnemers. Foute antwoorden bestaan in een rondleiding voor mensen met dementie en hun dierbaren niet! Juist de veelheid aan reacties maakt dit programma bijzonder. Luister daarom altijd aandachtig en wijs een gegeven antwoord nooit af – niet verbaal en ook niet non-verbaal. Ook al lijkt een opmerking geen directe betrekking te hebben op het object dat je bekijkt of het gesprek dat je daarover voert, vertrouw erop dat iets in de ervaring ervoor zorgt dat de deelnemer deze opmerking maakt. Dat maakt de reactie per definitie waardevol – ook al betekent het dat je even afwijkt van het object of het thema. Om het gesprek weer richting het object en het thema te sturen, kun je immers altijd terugvallen op de vragen die je hebt voorbereid.

Stiltes en geduld

Geef de groep de kans om je vragen te beantwoorden door voldoende stiltes te laten vallen. Soms moet de vraag even ‘landen’, voordat de deelnemers er een antwoord op kunnen formuleren. Ook hebben sommige deelnemers vanwege de dementie moeite met spreken (afasie), waardoor het wat langer kan duren voordat zij antwoord kunnen geven. Waak er daarom voor dat je de stilte te snel

zelf opvult door je vraag opnieuw te formuleren, of door te snel een andere vraag te stellen. Op deze manier maai je het gras voor de voeten van de deelnemers weg. Een goede richtlijn is om voor jezelf drie langzame tellen te wachten, voordat je het woord weer neemt en de vraag herhaalt of kleiner maakt.

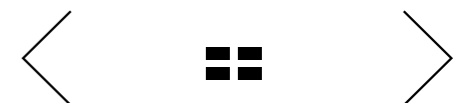
Antwoorden herhalen

Zodra een deelnemer verbaal antwoord geeft op een vraag, wees dan geduldig en laat hem of haar uitpraten. Val deelnemers niet in de rede en probeer geen zinnen voor hen af te maken. Herhaal de antwoorden die iemand geeft en wijs indien relevant in het object aan waar de deelnemer over spreekt. Op deze manier bevestig je de deelnemer in wat hij of zij gezegd heeft en zorg je ervoor dat de rest van de groep de reactie gehoord heeft. Bovendien kun je zo controleren of je de deelnemer goed begrepen hebt. Dit is vooral belangrijk als je een deelnemer niet meteen goed kunt verstaan.

Doervraagtechnieken

Naast het herhalen van antwoorden is het belangrijk om tijdens de rondleiding zo veel mogelijk door te vragen. Door deelnemers te vragen naar verduidelijking of verdieping laat je zien dat je geïnteresseerd bent in wat ze te zeggen hebben, daag je hen uit om dieper op het onderwerp in te gaan en zorg je ervoor dat de rondleiding een gesprek wordt in plaats van een eenzijdig vragenvuur.

Probeer ook de gegeven antwoorden zo veel mogelijk aan elkaar te verbinden door dwarsverbanden te leggen met eerder gegeven antwoorden, of door je vraag terug



De methode – belangrijke aandachtspunten

De rol van de rondleider en gastheer/-vrouw

Een goede vraag stellen

Omgaan met de gegeven antwoorden

Vertrouw op jezelf

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

te spelen naar de rest van de groep. Met een vraag als ‘Is iedereen het hiermee eens?’ of ‘Is er iemand die hier juist een andere gedachte over heeft?’ maak je het gesprek dat je hebt met één deelnemer toegankelijk voor de rest van de groep.

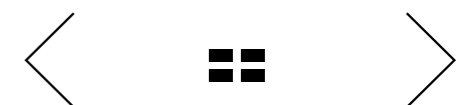
Terugspelen is ook geschikte strategie als een deelnemer het gesprek domineert of steeds dezelfde opmerking herhaalt, iets dat bij een Onvergetelijk-rondleiding geregeld kan voorkomen. Negeer een opmerking die iemand plaatst nooit, maar integreer deze in het groeps-gesprek. Bijvoorbeeld door expliciet te vragen naar reacties van anderen op het gegeven antwoord, of door je volgende vraag te richten aan één specifieke deelnemer door hem of haar bij naam te noemen.

Aandacht voor non-verbale communicatie

Naast verbale antwoorden kunnen deelnemers ook non-verbaal een bijdrage leveren. Zeker voor mensen die lastig uit hun woorden komen, is het belangrijk om hun non-verbale reacties expliciet te benoemen. Begint iemand heel breed te glimlachen bij een nieuw object, benoem dit dan: ‘Ik zie meneer De Vries heel breed glimlachen, vindt u dit een mooi schilderij?’. Op deze manier voelen ook de mensen die het lastig vinden om een verbale bijdrage te leveren, zich gezien.

Vertrouw op jezelf

Wees niet bang om fouten te maken. Bovenstaande tips en de lijst met [communicatietips](#) op de website helpen je op weg bij het begeleiden van mensen met dementie en hun dierbaren in het museum, maar ga aan de hand van deze tips vooral op zoek naar een strategie die voor jou en de deelnemers werkt. Vertrouw op je oprechte wens om deze doelgroep een fijne middag in het museum te bezorgen. Van daaruit komt het altijd goed!



Esther Bánki
Directeur van Natura Docet
Wonderryck Twente
(Denekamp)



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Esther Bánki

Directeur van Natura Docet Wonderryck Twente (Denekamp)

Af en toe sluit ik als gastvrouw aan bij een Onvergetelijk-rondleiding. Ik word hier altijd heel blij van: de positieve sfeer en de gesprekken over de museumobjecten geven niet alleen de deelnemers, maar ook mij een goed gevoel. Het is prachtig om te zien hoe het museum met een programma als Onvergetelijk zijn maatschappelijke rol op betekenisvolle wijze kan vervullen.

Het besef dat museumeducatie zich niet alleen zou moeten richten op het onderwijs, is door de komst van Onvergetelijk toegevoegd. We denken er nu over na om in de nabije toekomst nieuwe programma's te ontwikkelen voor andere doelgroepen: doelgroepen voor wie een bezoek aan Natura Docet niet vanzelfsprekend is. Zo biedt de collectie voor blinden en slechtzienden bijvoorbeeld tal van mogelijkheden. Daarnaast heeft de komst van het

Onvergetelijk-programma geleid tot een professionalisering van het rondleiderschap. Voor de komst van Onvergetelijk hadden we eigenlijk geen goed beeld van de opzet en inhoud van de rondleidingen die onze vrijwilligers gaven. Dit monitoren we nu beter. Ook leggen we meer nadruk op het belang van interactie met het publiek: de Onvergetelijk-methode is mijns inziens namelijk voor vrijwel alle doelgroepen interessant.

Tijdens de implementatieperiode heb ik het trainingsprogramma voor een groot deel gevolgd. Hoewel dementie mij helaas niet vreemd is – mijn oma had de ziekte van Alzheimer – heeft de komst van Onvergetelijk ervoor gezorgd dat ik de signalen van dementie sneller herken en dat ik beter weet hoe ik contact kan maken met iemand met dementie. Ontzettend

waardevol, aangezien we vroeg of laat allemaal met de ziekte in aanraking zullen komen.



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

Behoeftetepeiling

Een programmacoördinator aanstellen

De opzet van het programma

Voorzieningen treffen

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

Het communicatieplan

De contactenlijst

START

CONTINUERING

Ben je geïnspireerd geraakt door Onvergetelijk en wil je zelf met deze methode voor mensen met dementie en hun dierbaren aan de slag? Dit draaiboek biedt je de gereedschappen om zelf een programma voor deze doelgroep te ontwikkelen. Het is opgedeeld in drie delen: voorbereidende werkzaamheden, activiteiten rondom de start van het programma en tips voor een duurzame continuering ervan. Op de [website](#) vind je een aantal checklists en andere bestanden die je tijdens het opzetten van het programma kunt gebruiken. De resultaten van het [wetenschappelijk onderzoek](#) van VU medisch centrum naar de landelijke implementatie van Onvergetelijk zijn in het draaiboek verwerkt, zodat je daar direct je voordeel mee kunt doen.

VOORBEREIDING

Het zwaartepunt van het ontwikkelen van een programma voor mensen met dementie en hun dierbaren ligt in de voorbereidende fase. Een gedegen voorbereiding draagt bij aan de kwaliteit en de duurzaamheid van het programma.

Behoeftetepeiling

Allereerst is het belangrijk om je te verdiepen in de specifieke situatie in jouw instelling en in de wensen van de doelgroep in de directe omgeving. Waarom wil je een programma voor mensen met dementie en hun dierbaren opzetten? Hoe past een dergelijk initiatief binnen de missie, visie en het al bestaande aanbod? Welke initiatieven voor

deze doelgroep bestaan er al in de regio?

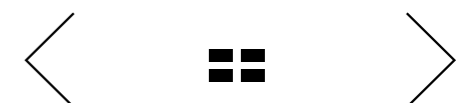
Je kunt in deze fase contact leggen met een Onvergetelijk-museum in de buurt om ervaringen uit eerste hand te horen. Bovendien kan het waardevol zijn om een oriënterend gesprek te plannen met de lokale afdeling van Alzheimer Nederland. Zij kennen de doelgroep in de directe omgeving van het museum het best. Met elkaar kun je vervolgens onderzoeken of er behoefte aan een nieuw initiatief is.

Draagvlak en mandaat

Draagvlak is voor het slagen van het programma van doorslaggevend belang. Ben je na de oriëntatiefase nog steeds enthousiast, dan is het belangrijk om de rest van de organisatie te overtuigen van het belang van het nieuwe programma. De informatie over de opzet en het effect van Onvergetelijk in dit handboek kunnen je hierbij helpen. Omdat de komst van een programma voor deze doelgroep gevolgen heeft voor verschillende afdelingen, is het belangrijk dat er vanuit de directie mandaat gegeven wordt voor het opzetten ervan. Zodra je dit mandaat hebt, kun je van start.

Een programmacoördinator aanstellen

Voor het ontwikkelen van het programma is een programma-coördinator onmisbaar. De coördinator heeft affiniteit met de doelgroep en is bereid zich in de methode te verdiepen. Hij of zij schrijft een duidelijk projectplan, stelt een [begroting](#) op, bewaakt de kwaliteit van het



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

Behoeftepeiling

Een programmacoördinator aanstellen

De opzet van het programma

Voorzieningen treffen

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

Het communicatieplan

De contactenlijst

START

CONTINUERING

programma, fungeert als aanspreekpunt voor de rondleiders en gastheren/-vrouwen, vormt de schakel tussen het museum en de individuen/organisaties die de rondleiding boeken, verzorgt presentaties en stuurt de externe communicatie aan.

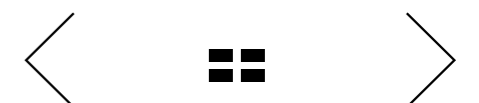
Het vrijmaken van tijd binnen zijn of haar al bestaande takenpakket, is voor de coördinator essentieel. Afhankelijk van het organogram is de coördinatie van Onvergetelijk ondergebracht bij de afdelingen Educatie, Marketing & Communicatie of Boeken & Sales. Het samenstellen van een projectgroep waarin meerdere medewerkers zitting nemen en waarbinnen de taken worden verdeeld, behoort ook tot de mogelijkheden.

De opzet van het programma

Bepaal allereerst hoe het inhoudelijke programma er in jouw instelling idealiter komt uit te zien. Wil je alleen rondleidingen gaan organiseren, of ook workshops? Of heb je heel andere ideeën? De opzet en methode van Onvergetelijk kunnen hierbij ter inspiratie dienen.

Dag en tijd

Als je ervoor kiest om op een vast moment een programma voor individuele bezoekers te organiseren, ga dan op zoek naar een geschikte dag en geschikt tijdstip. Het programma wordt idealiter ingepland op een zo rustig mogelijk moment, tijdens reguliere openingstijden. In alle Onvergetelijk-musea vindt de maandelijkse rondleiding naar alle tevredenheid plaats op een doorgaans rustige doorde-weekse dag, van 14.30 tot 16.00 uur.



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

Behoeftetepeiling

Een programmacoördinator aanstellen

De opzet van het programma

Voorzieningen treffen

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

Het communicatieplan

De contactenlijst

START

CONTINUERING

Koffie en thee?

In sommige Onvergetelijk-musea krijgen de deelnemers bij binnenkomst een kopje koffie of thee. Het aanbieden van koffie of thee is vanzelfsprekend niet verplicht voor aanvang van de rondleiding, maar wordt door de Onvergetelijk-deelnemers over het algemeen wel zeer gewaardeerd.

Prijs

In de Onvergetelijk-musea is ervoor gekozen om het programma tegen een geringe, kostendeckende bijdrage aan te bieden. De prijs varieert van € 7,50 tot € 8,50 per persoon voor de maandelijkse rondleiding. Voor de groepsrondleiding wordt een bijdrage gevraagd van € 75,- tot € 85,- per groep. In beide gevallen is de museumtree en het [andenken](#) bij de prijs inbegrepen, bij sommige musea is ook het kopje koffie of thee bij binnenkomst inclusief. In meerdere musea wordt de [Museumkaart](#) bovendien geaccepteerd als betaalmiddel voor individuele bezoekers. Vergeet voorafgaand aan de officiële start van het programma niet om, indien nodig, een nieuwe kassaknop aan te maken.

Maximum aantal deelnemers

De maximale groepsgrootte is mede afhankelijk van de in het museum beschikbare ruimte. Het maximum aantal deelnemers verschilt in de Onvergetelijk-musea van tien tot veertien personen per groep, bestaande uit vijf tot zeven duo's (persoon met dementie en naaste). Grotere groepen zijn omwille van de concentratie, mogelijkheden tot participatie en benodigde rust niet aan te bevelen.

Naam

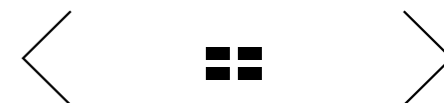
De naam 'Onvergetelijk' is voorbehouden aan het Stedelijk Museum Amsterdam, het Van Abbemuseum en de tien musea die deelnamen aan de landelijke uitbreiding van Onvergetelijk in de periode 2014-2016. Ga daarom op zoek naar een nieuwe naam die volgens jou de lading van je programma dekt. Kies een aansprekende naam waarin de nadruk ligt op de bijzondere eigenschappen van het programma, niet op de ziekte. Vermeld pas in de ondertitel dat het gaat om een programma voor mensen met dementie en hun dierbaren of naasten. De Onvergetelijk-musea zijn in de loop der tijd van de termen 'alzheimer' en 'mantelzorgers' afgestapt, omdat het programma ook geschikt is voor andere vormen van dementie en voor mensen die zich niet per se als mantelzorger van de persoon met dementie beschouwen.

Voorzieningen treffen

Een programma voor mensen met dementie en hun dierbaren vereist een aantal extra praktische voorzieningen, die geregeld dienen te zijn voordat je van start gaat.

Toegankelijkheid van het pand

Allereerst is het belangrijk dat het museum goed toegankelijk is voor mensen die in verband met lichamelijke beperkingen hulpmiddelen gebruiken. Mensen met een rollator, rolstoel of scootmobiel moeten het museum op



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

Behoeftepeiling

Een programmacoördinator aanstellen

De opzet van het programma

Voorzieningen treffen

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

Het communicatieplan

De contactenlijst

START

CONTINUERING



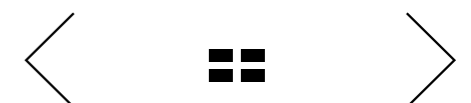
een prettige manier kunnen betreden en zich goed door het pand kunnen voortbewegen, zonder daarbij teveel letterlijke, dan wel figuurlijke drempels tegen te komen. Let hierbij extra op de bereikbaarheid en de grootte van de zalen en de beschikbare lift: is deze geschikt om een groep in te vervoeren? Leveren deze aspecten van het museumbezoek problemen op, dan is het raadzaam om deze zaken aan te pakken voordat je de doelgroep daadwerkelijk in het museum ontvangt, bijvoorbeeld door het maximum aantal deelnemers te verlagen of om twee gastheren/-vrouwen in te zetten in plaats van één.

Ontvangstlocatie bepalen

Tijdens Onvergetelijk wordt er ruim aandacht besteed aan de ontvangst en de kennismaking: deze zetten de toon voor de rest van het programma. Hiervoor wordt idealiter gebruik gemaakt van een rustige locatie in het museum. Dit kan een relatief stille hoek in de entreehal zijn, maar ook een fijne plek in de educatiestudio, de (kunst)werkplaats of het museumcafé. De belangrijkste voorwaarde is dat de deelnemers er samen ongestoord kunnen zitten, al dan niet onder het genot van een kopje koffie of thee, en dat zij elkaar, de rondleider en de gastheer/-vrouw goed kunnen verstaan.

Museumstoeltjes

Om ervoor te zorgen dat lichamelijke beperkingen geen belemmering vormen voor het museumbezoek, is het belangrijk om alle deelnemers zitgelegenheid op zaal aan te bieden. In de Onvergetelijk-musea wordt naar alle tevredenheid gebruikgemaakt van speciaal daarvoor ontwikkelde



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

Behoeftepeiling

Een programmacoördinator aanstellen

De opzet van het programma

Voorzieningen treffen

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

Het communicatieplan

De contactenlijst

START

CONTINUERING

stoeltjes. Deze zijn door hun geringe gewicht en goede stabiliteit makkelijk in het gebruik, ook voor mensen met een lichamelijke beperking. De kar met krukjes kun je, op momenten dat het Onvergetelijk-programma niet plaatsvindt, eventueel neerzetten in het entreegebied zodat ook reguliere bezoekers tijdens hun museumbezoek van de stoeltjes gebruik van kunnen maken.

Naamstickers

Tijdens de rondleiding dragen de rondleider, de gastheer/-vrouw en alle deelnemers een naamsticker. Bestel bij voorkeur naamstickers die speciaal voor textiel ontwikkeld zijn – deze blijven goed zitten en beschadigen de kleding niet.

Programma opnemen in boekingsysteem

Denk op voorhand na over hoe mensen zich voor het programma kunnen aanmelden. Gaat dit telefonisch, per mail of via een boekingsformulier op de website? Het aanbieden van een mogelijkheid tot persoonlijk contact is aan te raden, evenals het versturen van een uitgebreide bevestigingsbrief, waarin je naast de boekingsinformatie onder meer uitlegt hoe het programma eruitziet en hoe de deelnemers naar het museum kunnen komen.

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Onvergetelijk wordt uitgevoerd door een team van rondleiders en gastheren/-vrouwen. Voor de uitvoering van het programma zijn beide functies onmisbaar.

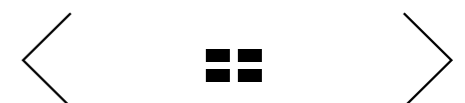
Rondleiders

In de Onvergetelijk-musea worden de rondleidingen en workshops uitgevoerd door een groep van vier tot zes rondleiders. De rondleiders geven idealiter al rondleidingen voor andere doelgroepen en worden daarnaast speciaal getraind voor het geven van Onvergetelijk. In de deelnemende musea werken rondleiders op vrijwillige of freelance basis. Vanwege de benodigde inzet om de methodiek onder de knie te krijgen en om de kwaliteit van het programma te waarborgen, is het raadzaam om ook vrijwilligers een vergoeding te betalen voor het voorbereiden en geven van deze rondleidingen.

Het is daarnaast belangrijk om in de poule rondleiders op te nemen met de persoonskenmerken die voor deze doelgroep belangrijk zijn: vriendelijk, flexibel, geduldig, daadkrachtig en geïnteresseerd. Ervaring leert dat rondleiders goed te trainen zijn in de Onvergetelijk-methode, maar dat persoonlijkheden lastig te veranderen zijn.

Gastheren/-vrouwen

De rol van gastheer/-vrouw wordt vervuld door de in het museum werkzame vrijwilligers. De grootte van de poule varieert in de deelnemende musea van zes tot tien personen. Per rondleiding of workshop worden, afhankelijk



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

Behoeftepeiling

Een programmacoördinator aanstellen

De opzet van het programma

Voorzieningen treffen

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

Het communicatieplan

De contactenlijst

START

CONTINUERING

van de groepsgrootte en de logistiek in het museum, één of twee vrijwilligers ingezet. Bij het selecteren van de poule bleek opnieuw dat de eerder genoemde persoonskenmerken van doorslaggevend belang waren voor de kwaliteit van de begeleiding.

Werving

De werving van de rondleiders en gastheren/-vrouwen kun je op verschillende manieren aanpakken, bijvoorbeeld door middel van een informatiebijeenkomst waarin je over het programma en de trainingsmomenten vertelt. Mocht je hier geen gelegenheid toe zien, dan is een informatieve mail een goede optie. Naar aanleiding van de aangeboden informatie kunnen rondleiders en vrijwilligers zich aanmelden voor de poules. Eventueel kun je hen vragen hun aanmelding kort te motiveren. Op basis van de aanmeldingen kun je vervolgens een selectie maken.

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

De deelnemers aan Onvergetelijk waarderen vooral de prettige benadering en begeleiding door de rondleiders en gastheren/-vrouwen. Een rondleiding of workshop voor deze doelgroep vraagt extra zorg, aandacht en inzet van degenen die het programma uitvoeren. Een gedegen opleiding van de poules die je hebt samengesteld, is essentieel voor het slagen van het programma. Op de website vind je kant en klare informatiepakketten die de basis vormen voor de training en die je aan de [rondleiders](#) en [gastheren/-vrouwen](#) kunt uitdelen.

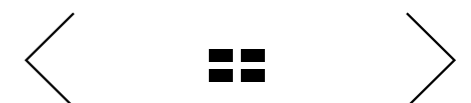
De training van de rondleiders en vrijwilligers kan op aanvraag verzorgd worden door specialisten van het Stedelijk en het Van Abbe. Neem [contact](#) op om de mogelijkheden te bespreken.

Trainingsdagen voor rondleiders

De rondleiders in de Onvergetelijk-musea doorlopen idealiter een intensieve training. Gedurende twee volle [trainingsdagen](#) krijgen zij informatie over de ziekte en de doelgroep en ervaren ze tijdens een demonstratie-rondleiding hoe het is om zelf aan de hand van de Onvergetelijk-methode naar museumobjecten te kijken. Vervolgens worden alle stappen binnen de methode uitgebreid doorgenomen en [oefenen](#) de rondleiders voor het eerst op zaal door één object volgens de gespreksstructuur te bespreken, gevolgd door een korte reflectie en feedbackronde. Ter afsluiting van de trainingsdagen krijgen de rondleiders een [opdracht](#) mee naar huis: bereid je eerste Onvergetelijk-rondleiding voor op papier, gebruikmakend van het [voorbereidingsformulier](#). De voorbereidingen worden door de projectcoördinator, voorafgaand aan de terugkomdag, van feedback voorzien.

Trainingsmoment voor gastheren/-vrouwen

De training van de gastheren/-vrouwen neemt minder tijd in beslag. Tijdens de [trainingsochtend of -middag](#) ligt de nadruk op het verstrekken van informatie over de doelgroep, tips voor het communiceren met mensen met dementie en het zelf ervaren van de Onvergetelijk-methode door middel van een korte demonstratierondleiding.



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

Behoeftepeiling

Een programmacoördinator aanstellen

De opzet van het programma

Voorzieningen treffen

Poule van rondleiders en gastheren/-vrouwen samenstellen

Rondleiders en gastheren/-vrouwen trainen

Het communicatieplan

De contactenlijst

START

CONTINUERING

Terugkomdag

Tijdens de terugkomdag komen de rondleiders en gastheren/-vrouwen voor het eerst samen om gedurende één dag het programma in het museum uit te proberen. Het doel van de terugkomdag is tweeledig: enerzijds de rondleiders laten oefenen met de methode in een veilige omgeving, anderzijds zowel rondleiders als gastheren/-vrouwen kennis laten maken met de praktische aspecten van het programma. Door de rondleidingen eerst met en op elkaar te oefenen, worden logistieke uitdagingen en onhandigheden in het uitvoeren van de methode in kaart gebracht en opgelost voordat mensen met dementie en hun dierbaren in het museum welkom geheten worden. Op deze manier wordt een plezierig museumbezoek voor de doelgroep zoveel mogelijk gegarandeerd.

Iedere rondleider geeft tijdens de terugkomdag een Onvergetelijk-rondleiding van 45 minuten aan collega's, alsof het een 'echte' Onvergetelijk-rondleiding betreft: dus inclusief naamstickers, krukjes en een deelnemer in een rolstoel. Na elke oefenrondleiding is er een kort moment voor reflectie en feedback. Het is raadzaam om de complete poules de gehele dag aanwezig te laten zijn: ervaring leert dat iedere rondleiding nieuwe leermomenten voortbrengt, die voor iedereen relevant zijn.

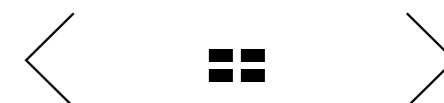
Het communicatieplan

Het bereiken van mensen met dementie en hun dierbaren vormt voor de Onvergetelijk-musea een van de grootste uitdagingen. Het is daarom belangrijk om in de voor-

bereidende fase een uitgebreid communicatieplan op te stellen, in samenwerking met de afdeling Marketing & Communicatie. Naast het zoeken van contact met de pers en het aanbieden van informatie over het programma op de website en social mediakanalen, werden er in alle Onvergetelijk-musea speciale flyers en posters ontwikkeld, die over verschillende locaties verspreid konden worden.

De contactenlijst

Het is essentieel om, ten behoeve van het contact met de potentiële deelnemers, een uitgebreide contactenlijst samen te stellen van stakeholders in de regio. Denk hierbij aan de regionale Alzheimer Nederland-afdelingen en de lokale Alzheimer Café's, maar ook aan de gemeente – zeker als deze dementievriendelijkheid hoog in het vaandel heeft staan – de ketenzorgorganisatie, casemanagers, huisartsen en geriaters, welzijns-, mantelzorg- en vrijwilligersorganisaties, zorginstellingen, dagbestedingen en activiteitencentra. Deze organisaties kunnen een waardevolle rol spelen bij de promotie en werving. Een essentiële investering dus, want hoewel het opstellen van een dergelijke contactenlijst veel tijd kost, vormt deze een belangrijke basis voor het bereiken van de potentiële deelnemers. Hetgeen bewerkstelligd wordt door hen bijvoorbeeld uitnodigingen en nieuwsbrieven te sturen, ook als het programma eenmaal van start is.



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Het thema van de rondleiding was 'op reis'. Na afloop vroeg de gastvrouw aan mij of ik geen heimwee had gehad, naar huis. Mijn antwoord daarop: Heimwee? Jawel! Straks, naar hier.

Persoon met dementie



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

START

Het museum personeel informeren

Pilotrondleidingen organiseren

Het programma lanceren

CONTINUERING

De voorbereidingen zijn getroffen, het raamwerk van het programma staat. Naast het informeren van het voltallige museum personeel en het organiseren van pilotrondleidingen, waarin de rondleiders en gastheren/-vrouwen voor het eerst de doelgroep in het museum ontvangen, ligt de nadruk in de startfase op het officieel lanceren van het programma en de externe communicatie daaromtrent.

START

Het museum personeel informeren

In de voorbereidende fase zijn de rondleiders en gastheren/-vrouwen die het programma in het museum gaan uitvoeren, intensief getraind. Ook andere afdelingen, waaronder de Publieksservice en de Beveiliging, krijgen in het museum met de nieuwe doelgroep te maken. Het is daarom belangrijk om ook deze sectoren over de komst van het programma te informeren. Dit kan via een mail waarin je informatie bijvoegt over [de gewenste omgang met mensen met dementie](#), maar ook het organiseren van een korte informatiebijeenkomst behoort tot de mogelijkheden. Door het museum personeel gedegen te informeren en hen ruimte te bieden voor het stellen van vragen, creëer je draagvlak binnen de organisatie.

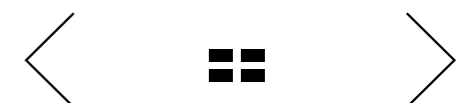
Pilotrondleidingen organiseren

Na de trainingdagen en de terugkomdag zijn de rondleiders en gastheren/-vrouwen als het goed is klaar om de doelgroep in het museum te ontvangen. Dit is binnen de trainingsperiode de volgende stap: het organiseren van een aantal gratis pilotrondleidingen, waarbij mensen met dementie en hun dierbaren uitgenodigd worden om kennis te maken met het programma.

Voor de rondleiders en gastheren/-vrouwen is de pilotrondleiding de eerste gelegenheid om de methode in de praktijk te brengen. Iedere rondleider geeft een pilotrondleiding en observeert een pilotrondleiding van een collega. De programmacoördinator is tijdens de pilotrondleiding aanwezig om te observeren. Na afloop van elke pilot evalueert de programmacoördinator de rondleiding uitgebreid met de rondleiders en gastheren/-vrouwen en is er ruimte voor het delen van [feedback](#).

Deelnemers werven

Voor het werven van de deelnemers, maak je gebruik van de contactenlijst die je in de voorbereidende fase hebt opgesteld. Om het nieuws over het programma in deze fase al zo veel mogelijk te verspreiden, is het handig om zorginstellingen en dagbestedingen te benaderen die elk onder een andere zorgkoepel vallen. Vermeld in de uitnodiging nadrukkelijk dat het gaat om een pilotrondleiding, zodat de groep met de juiste verwachtingen naar het museum komt. En start op tijd met de werving; zo'n drie à vier weken voorafgaand aan de geplande datum is ideaal.



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

START

Het museum personeel informeren

Pilotrondleidingen organiseren

Het programma lanceren

CONTINUERING

Draaiboek opstellen

Voorafgaand aan iedere pilotrondleiding stel je een [draaiboek](#) op, dat je deelt met alle betrokken medewerkers. Daartoe behoren in ieder geval de rondleider, de gastheer/-vrouw en de publieksdienst. Op het draaiboek vermeld je het tijdschema van de rondleiding, de contactgegevens van de boeker en/of de individuele deelnemers, het thema dat en de objecten die behandeld worden en eventuele bijzonderheden waar tijdens de rondleiding rekening mee gehouden dient te worden – zoals het aantal gereserveerde rolstoelen.

Het draaiboek is niet alleen op het moment van de rondleiding zelf nuttig. Door ook na de start (pilotfase) van het programma draaiboeken op te blijven stellen en deze op een centrale plaats voor de rondleiders beschikbaar te maken, krijgen zij inzicht in de in de thema's en kunstwerken die de afgelopen maanden zijn behandeld. Zo kunnen zij hun plannen voor de eerstvolgende rondleiding daarop aanpassen.

Fotografie ten behoeve van externe communicatie

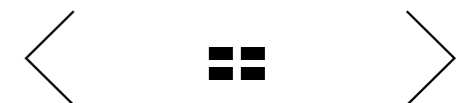
In de Onvergetelijk-musea werd een van de pilotrondleidingen, met schriftelijke toestemming van alle deelnemers, gefotografeerd door een professionele [fotograaf](#). Deze foto's worden gebruikt ten behoeve van de externe communicatie: op de flyer en/of poster, op de website en op social media. De foto's geven het programma een persoonlijk gezicht. Indien mogelijk is het daarom zeer aan te raden om foto's van een pilotrondleiding te laten maken.

Het programma lanceren

Nadat de programmacoördinator ervan overtuigd is dat alle rondleiders en gastheren/-vrouwen een kwalitatief goede pilotrondleiding hebben gegeven dan wel begeleid, is het museum er klaar voor. De komst van het programma kan met het grote publiek gecommuniceerd worden! Het in de voorbereidende fase opgestelde [communicatieplan](#) vormt hierbij de leidraad.

Organiseer een kick-off

Het kan voor potentiële deelnemers lastig zijn om te begrijpen wat het programma behelst. Persoonlijk contact tussen het museum en de potentiële afnemers van het programma is daarom erg waardevol. In alle Onvergetelijk-musea werd daarom na afloop van het implementatietraject een officieel lanceringsmoment gepland. Deze kick-off was bedoeld voor alle stakeholders omtrent dementie in de regio – reeds opgenomen in de eerder opgestelde contactenlijst – die zo'n vier weken voorafgaand aan de geplande datum via een (digitale) uitnodiging op de kick-off geattendeerd werden. Na een welkomstwoord door de directie en een korte presentatie over de opzet en methode van het programma, deden alle aanwezigen mee aan een korte demonstratierondleiding, zodat iedereen zelf de Onvergetelijk-methode in de praktijk kon ervaren. De middag werd afgesloten met een borrel, waar museummedewerkers en genodigden elkaar op informele wijze konden ontmoeten.



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

START

Het museum personeel informeren

Pilot rondleidingen organiseren

Het programma lanceren

CONTINUERING

Aandacht online en in de pers

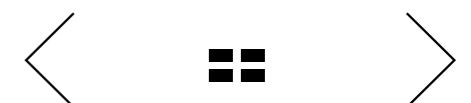
Free publicity is voor programma's als Onvergetelijk erg belangrijk. Vanzelfsprekend dient het programma aangekondigd te worden op de social mediakanalen van het museum, in de nieuwsbrief en op de website. Het versturen van een persbericht naar alle perscontacten van het museum en andere stakeholders is ook aan te raden.

Het bericht van de Onvergetelijk-musea werd doorgaans goed opgepikt door met name de regionale pers. Daarnaast werd in sommige musea een speciale persrondleiding georganiseerd. Tot deze persrondleiding kreeg één genodigde journalist van de schrijvende pers exclusief toegang, teveel externe observanten en camera's zorgen doorgaans voor hinderlijke onrust. De persrondleiding resulteerde stevast in een mooie, uitgebreide spread in een regionaal dan wel landelijk dagblad.

Het communicatiemateriaal

Het is belangrijk dat het communicatiemateriaal gereed is voordat het programma officieel van start gaat. De nieuwe flyers, posters en ander pr-materiaal zijn een belangrijke schakel in de communicatie met de doelgroep. Het is aan te raden om het communicatiemateriaal niet alleen in het museum zelf beschikbaar te stellen, maar ook op andere plekken waar mensen met dementie en hun dierbaren zich mogelijk bevinden: Alzheimer Café's, huisartspraktijken, ziekenhuizen en bibliotheken. Na de kick-off werd er door de Onvergetelijk-musea daarom een mailing verstuurd naar alle belanghebbenden omtrent dementie in de regio – wederom grotendeels gebaseerd op de contactenlijst. Begeleid door een brief met uitleg ontvingen alle

stakeholders een fikse stapel communicatiemateriaal, met het verzoek dit op de betreffende locatie neer te leggen. Ook kun je ervoor kiezen om de flyer mee te laten sturen met een algemene mailing van het museum.



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Tijdens de rondleiding was er sprake van een ander soort contact. Door over de kunstwerken te praten, kregen wij voor het eerst sinds lange tijd zicht op de emoties van mijn moeder. Dat lukt in het dagelijks leven minder goed.

Mantelzorger



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

VOORBEREIDING

START

CONTINUERING

Evaluatie en kwaliteitsbewaking

Relatiebeheer

Externe communicatie

CONTINUERING

Om de duurzaamheid en kwaliteit van het programma te garanderen, is het na de officiële start belangrijk om geregeld te evalueren, persoonlijk contact met deelnemers te leggen en te onderhouden, en om aandacht te blijven besteden aan de externe communicatie.

Evaluatie en kwaliteitsbewaking

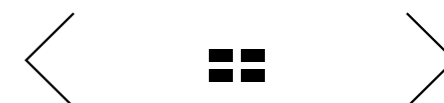
Om de kwaliteit te waarborgen, is het belangrijk om het programma nauw te monitoren. Dit kan door de rondleider en de gastheer/-vrouw na afloop van iedere rondleiding kort samen te laten evalueren. In het beginstadium is het raadzaam om de programmacoördinator hierbij aanwezig te laten zijn. Een kort evaluatiemoment geeft de rondleider en de gastheer/-vrouw de kans om stoom af te blazen. Bovendien kan er voor eventuele uitdagende situaties direct een oplossing worden gezocht voor de volgende keer. De programmacoördinatoren van Onvergetelijk lopen eens in de zoveel tijd mee met de rondleiders, waarbij ze gebruik maken van een [observatieformulier](#). Eén keer per jaar komen de rondleiders en gastheren/-vrouwen bijeen, idealiter in het museum, om het over de gang van zaken omtrent het programma te hebben. Een uitgelezen kans om ervaringen uit te wisselen, eventuele knelpunten te bespreken, bij te sturen waar nodig en samen de puntjes weer op de spreekwoordelijke i te zetten. De agenda van de vergadering wordt in overleg met de rondleiders en gastheren/-vrouwen bepaald.

Relatiebeheer

Het is al eerder ter sprake gekomen: voor de duurzaamheid van je programma is persoonlijk contact met de deelnemers van wezenlijk belang. Investeer daarom in de relaties die je tijdens de voorbereidings- en startfase hebt opgebouwd. Een mail of telefoontje na afloop van de rondleiding met de vraag hoe het museumbezoek ervaren is, geeft niet alleen een prettig signaal af aan de deelnemers, met de feedback kun je eventueel benodigde aanpassingen in het programma doorvoeren. Ook kun je ervoor kiezen om de mensen die het programma eerder al eens geboekt hebben, een week voor de maandelijkse rondleiding of workshop een reminder te sturen.

Externe communicatie

Aandacht blijven genereren voor het programma, vraagt in de continueringsfase de meeste aandacht. Plaats daarom geregeld berichten op social media, waarbij je de focus legt op het plezier tijdens de rondleiding, onder andere door gebruik te maken van aansprekende foto's. Neem de rondleiding bovendien frequent op in de nieuwsbrief. Sommige musea kiezen ervoor om daarnaast ook iedere maand een kort persbericht te sturen naar lokale en regionale media, waarin de datum, de tijd en het thema van de eerstvolgende maandelijkse rondleiding worden vermeld.



Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon



Presentaties en demonstratierondleidingen

Wat een programma voor mensen met dementie en hun dierbaren inhoudt, gaat leven op het moment dat geïnteresseerden de methode zelf ervaren, of uit eerste hand ervaringen van deelnemers horen. In de continueringsfase is het geregeld geven van presentaties en demonstratierondleidingen daarom een waardevolle investering. Alzheimer Café's zijn altijd op zoek naar aansprekende onderwerpen, en door heel Nederland is er al menig avond succesvol gevuld met een korte presentatie over Onvergetelijk en een demonstratierondleiding middels een PowerPoint. Maar ook het organiseren van een demonstratierondleiding in het museum behoort tot de mogelijkheden – bijvoorbeeld voor museumpersoneel, de vriendenkringen van het museum of de casemanagers die in de regio werkzaam zijn. Zij kunnen vervolgens in hun directe omgeving de mensen met dementie en hun dierbaren over de mogelijkheden vertellen.

Aansluiten bij de actualiteit

Ieder jaar is op het 21 september Wereld Alzheimer Dag. Een fantastische gelegenheid om opnieuw aandacht voor je programma te generen! Rondom Wereld Alzheimer Dag worden, verspreid over heel Nederland, talloze activiteiten voor mensen met dementie en hun dierbaren georganiseerd. Bied de doelgroep in jouw instelling een aansprekend programma aan, waaronder gratis demonstratierondleidingen, en werk indien mogelijk samen met een andere regionale organisatie om het bereik van de activiteiten te vergroten.

VOORBEREIDING

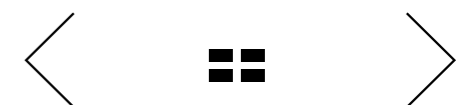
START

CONTINUERING

Evaluatie en kwaliteitsbewaking

Relatiebeheer

Externe communicatie



Marleen Rozenbrand
Educatied medewerker bij
het Zeeuws Museum
(Middelburg)



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Marleen Rozenbrand

Educatied medewerker bij het Zeeuws Museum (Middelburg)

Het Zeeuws Museum richt zich op het verbinden van uiteenlopende generaties met het erfgoed van Zeeland: aan de hand van de collectie worden herinneringen opgehaald en levensverhalen gedeeld. Het is fantastisch om te zien hoe museumbezoekers oprechte belangstelling tonen in elkaars verhalen. Als Zeeuws Museum hebben we de overtuiging dat zo veel mogelijk mensen het museum moeten kunnen bezoeken, en dat zij daar de kans moeten krijgen om ook hun verhaal te vertellen.

De komst van Onvergetelijk is van grote betekenis geweest voor het Zeeuws Museum – en is dat nog steeds. Al tijdens de implementatieperiode ontdekte ik dat deze methode zich goed leent voor diverse doelgroepen. In ons dagelijks leven zijn we veelal gehaast en mensen nemen daardoor vaak niet de tijd om echt goed naar iets te kijken.

Ik gun het al onze bezoekers om op de Onvergetelijk-manier het museum te beleven. Om die reden hebben we onze rondleiders inmiddels allemaal getraind in de Onvergetelijk-methode, zodat ze deze breed in kunnen zetten in hun werkpraktijk.

Onvergetelijk laat de deelnemers het vergeten even vergeten. Bovendien laat het mij persoonlijk de kracht van mensen zien. Mensen met dementie en hun dierbaren zijn onze gast en genieten daar zichtbaar van. We horen van mantelzorgers en zorgprofessionals dat zij tijdens de rondleiding genieten van het samenzijn, mede doordat de ziekte geen rol speelt in de wijze waarop rondleiders en vrijwilligers de deelnemers benaderen. Zij zien in sommige gevallen, al is het maar heel even, degene van vroeger terug in de persoon met dementie. Dat maakt me blij en ontroert me. Het is bijzonder om

met Onvergetelijk een betekenisvolle bijdrage te kunnen leveren aan een dementievriendelijke samenleving.



Onderzoeks- resultaten

Verslag door
Jannetje Koelwijn

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

De onderzoekers

Effecten van het programma

Het verschil tussen kunst
en erfgoed

Waardering door de
deelnemers

De rondleiders

Het implementatietraject

De dementievriendelijke
samenleving

Mooie momenten

We waren in het Stedelijk Museum Amsterdam en we keken naar Bal Tabarin, een schilderij uit 1907 van Jan Sluijters. Een zaal vol dansende mensen, onder reusachtige kroonluchters met elektrisch licht, een noviteit toen. Mijn vader – verlamd en bijna blind, maar helder van geest – stak zijn vinger op en toen hij van Sander, de jongen die ons rondleidde, de beurt kreeg, wees hij naar mijn moeder. ‘Laat haar maar vertellen.’

Daar stond ze dan, mijn zwaar dementerende moeder van 83, in haar mooiste pantalon met twinset. Ze zag eruit als de Française die ze in haar jonge jaren zo graag had willen zijn. Een vrouw van de wereld die de tentoonstellingen van Malevich en de impressionisten bezocht, en van de ansichtkaarten die ze daar kocht prachtige plakboeken maakte. Ze rechtte haar rug en gebaarde met haar handen. ‘Ik zie beweging’, zei ze. ‘Ik zie licht. Ik zie vrolijkheid. Paris, Paris. Lopen, lopen, lopen. Zo mooi, zo leuk.’ Het was april 2013, het Stedelijk was net begonnen met de rondleidingen voor mensen met alzheimer. Nog steeds raak ik ontroerd als ik eraan terugdenk. Mijn moeder – ze is vorig jaar overleden – kon zo somber zijn, zo futloos, zo passief. En nu zag ik haar stralen. Bal Tabarin bracht haar voor een kort moment terug naar die mooie voorjaarsdagen waarin ze met mijn vader over de Champs-Élysées slenterde, door de Tuilerieën naar het Centre Pompidou. ‘s Avonds bij het eten in het verpleeghuis vroeg ik of ze wist waar ze vandaag geweest was. Nou, dat wist ze nog. ‘In Parijs’, zei ze. ‘Je vader en ik, we zijn een paar dagen in Parijs geweest.’ Waarna ze me onzeker aankeek. ‘Toch?’

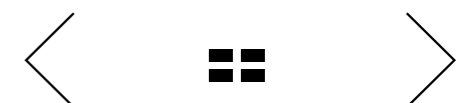
De onderzoekers

Het is mei 2017 en ik zit in het Stedelijk aan tafel met drie vrouwen van VU medisch centrum (VUmc) die wetenschappelijk onderzoek naar Onvergetelijk hebben gedaan. Ze onderzochten de effecten van het programma op de deelnemers en hun dierbaren, de begeleiders, de rondleiders, de musea en de samenleving. Ze gaan daar zo over vertellen, maar eerst praten we over de mensen met dementie in hun nabije omgeving.

Franka Meiland, gezondheidspsycholoog en senior onderzoeker bij de afdeling Psychiatrie, had een schoonmoeder die eraan leed en die inmiddels overleden is. ‘Ze bleef heel vrolijk naar mij toe, maar voor mijn schoonvader was het ontzettend zwaar. Dan moest ze naar de dagbehandeling en dat wilde ze dan niet. De strijd die dat opleverde...’ De laatste jaren van haar leven woonde haar schoonmoeder in een verpleeghuis.

Rose-Marie Dröes, hoogleraar psychosociale hulpverlening voor mensen met dementie en de leider van het onderzoek, had een tante met dementie die 106 is geworden en de laatste jaren van haar leven ‘heel leuk’ was, maar soms ook onmogelijk. ‘Kwam ik om twaalf uur ’s middags bij haar: veel te laat volgens haar. Smeet ze zo de doos met taart die ik had meegenomen in de tuin van de bureu.’ Ze kan er inmiddels wel om lachen.

Ze vertelt hoe het komt dat ze van dementie haar levenswerk heeft gemaakt. Ze studeerde in de jaren 70 bewegingswetenschappen aan de Vrije Universiteit Amsterdam en liep stage in het Sint Elisabeth Gasthuis in Deventer, toen een psychogeriatrisch verpleeghuis.



Onderzoeks- resultaten

Verslag door
Jannetje Koelewijn

De onderzoekers

Effecten van het programma

Het verschil tussen kunst
en erfgoed

Waardering door de
deelnemers

De rondleiders

Het implementatietraject

De dementievriendelijke
samenleving

Mooie momenten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

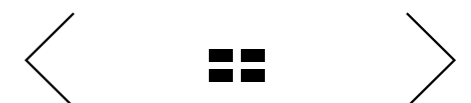


‘De eerste keer dat ik daar binnenkwam, wist ik niet wat ik meemaakte – kennen jullie de film Awakenings? – allemaal mensen die met hun hoofd op tafel lagen. ‘Mijn god, wat is dit?’, dacht ik.’

Haar opdracht was om bewegingsactiviteiten te organiseren en vervolgens te observeren of mensen vooruitgingen. ‘We brachten ze naar de gymzaal en inderdaad’ – haar lach schalt door de ruimte – ‘daar kwamen ze weer tot leven. Ze reageerden op elkaar, op de therapeut, op de ballen en op de hoepels. Ik dacht: als we dit in een uur al kunnen bereiken, klopt er weinig van de aanname dat deze mensen tot niets meer in staat zijn.’

En dan Iris Hendriks, de junior onderzoeker die het ‘handwerk’ voor het onderzoek van Onvergetelijk deed: de vragenlijsten en de observaties, het turven en het tellen. Ze is de enige aan tafel die niemand van dichtbij kent met dementie. Vindt ze het een angstaanjagende ziekte? ‘Nee,’ zegt ze, ‘het is een nare ziekte. Maar ik er ben niet bang voor.’

Wie ook bij het gesprek aanwezig is: Anouk Heesbeen van het Stedelijk. Ze is verantwoordelijk voor Onvergetelijk en is de afgelopen drie jaar fulltime bezig geweest om het programma in tien andere musea te implementeren. Zij heeft een oma met dementie.



Onderzoeks- resultaten

Verslag door
Jannetje Koelwijn

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Effecten van het programma

Wat doet Onvergetelijk met de deelnemers? Hebben de onderzoekers van VUmc net zo'n opmerkelijk effect gezien als destijds met de bewegingsactiviteiten in het Sint Elisabeth Gasthuis?

Dröes: 'Het doet veel met mensen, en wat zo leuk is: je merkt het ook aan hun dierbaren.' Ze zegt dierbaren omdat ze mantelzorgers een beetje muf vindt klinken, ook al is het afgeleid van het Bijbelse 'mantel der liefde'.

Wat heeft ze aan die dierbaren gemerkt? 'Dat ze verbaasd zijn over hoe hun vader, moeder of partner zich tijdens de rondleiding gedraagt. De zorgzaamheid tegenover anderen in de groep, de reactie op de schilderijen, het tonen van emotie, het echt actief 'erbij' zijn. En dat hun dat verbaast, vind ik dan weer verbazingwekkend. Blijkbaar wisten ze niet dat hun naaste daar nog toe in staat was.'

Hendriks knikt enthousiast: 'Ik observeerde een rondleiding in het Limburgs Museum en ik vroeg aan een deelnemster of ze vooraf de smiley face wilde invullen.' Daarmee werd de stemming bij binnenkomst gepeild. 'Haar dochter zei: 'Nee, nee, dat kan mijn moeder niet, dat wil ze niet'. De rondleiding begon en de vrouw werd helemaal blij toen we bij een oude kinderwagen kwamen, en daarna bij een fornuis van vroeger. Ze begon breeduit te vertellen. Na afloop zei haar dochter: geef mij zo'n smiley face, dan vullen we die nog even in. We zagen het ook veel terug in de vragenlijsten: mensen met dementie reageerden veel positiever dan verwacht.'

Meiland, die Hendriks bij de uitvoering van het onderzoek begeleidde: 'Dat gold ook voor de professionals die erbij waren. Iemand zei: 'We denken altijd maar dat mensen niets meer begrijpen en niets meer kunnen, en nu heb ik meegemaakt dat iemand heel samenhangend over de Tweede Wereldoorlog bleek te kunnen vertellen'.'

Dröes: 'Mensen kwamen al goedgehumeurd binnen en gingen nog beter gestemd weer weg. Gemiddeld gingen ze van een 4 op een schaal van 5, naar een 5: hoger kan niet. Begeleiders zeiden: 'Mijn moeder was 's avonds echt moe'. Mooi! Dan weet je waar je moe van bent. Ik vind het een eyeopener voor de maatschappij: dit bereik je er dus mee.'

Het verschil tussen kunst en erfgoed

Maakte het wat uit of de deelnemers naar kunst keken of naar objecten, zoals gebruiksvoorwerpen van vroeger?

Dröes: 'We hebben inderdaad gekeken naar bepaalde kenmerken van de kunstwerken – natuur, emotie, complexiteit, warmte – en of die verschil maken in hoe mensen erop reageren.' Ze knikt naar Hendriks. 'Zij weet wat de uitkomsten zijn.'

Hendriks: 'Mensen reageerden meer op objecten dan op schilderijen. En dat gold voor iedereen, ongeacht hun achtergrond. We zagen alleen dat mensen met ernstige dementie in het algemeen minder reageerden.'

Dröes: 'Wat begrijpelijk is. Mensen met een lichte of matige dementie maakten bij alle typen kunst meer contact met anderen, reageerden actiever en hadden meer waardering voor de rondleiding. Wat wel opvallend is: iedereen

De onderzoekers

Effecten van het programma

Het verschil tussen kunst
en erfgoed

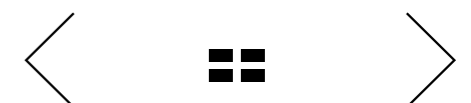
Waardering door de
deelnemers

De rondleiders

Het implementatietraject

De dementievriendelijke
samenleving

Mooie momenten



Onderzoeks- resultaten

Verslag door
Jannetje Koelewijn

De onderzoekers

Effecten van het programma

Het verschil tussen kunst
en erfgoed

Waardering door de
deelnemers

De rondleiders

Het implementatietraject

De dementievriendelijke
samenleving

Mooie momenten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

reageerde verhoudingsgewijs rustiger op een schilderij met een hoog ‘natuur’-gehalte. Van natuur word je kennelijk stil.’

Hendriks: ‘We zaten in het Stedelijk voor een schilderij met twee lampen van Isa Genzken, en op een gegeven moment zag ik een man en een vrouw er samen om lachen. Ze zaten echt te giebelen. Toen bleek dat die man elektricien was geweest. Hij vond het helemaal fantastisch, terwijl er bij de anderen in de groep niet zoveel uitkwam.’

Dröes: ‘Naarmate mensen door hun geheugenproblemen minder associaties hebben bij het verhaal dat het kunstwerk toont, lijken kleuren en vormen belangrijker te worden. Wat begrijpelijk is, want als je herinneringen weg zijn, valt er minder te associëren.’

Meiland: ‘Het maakt wel verschil als een rondleider probeert verhalen los te krijgen. Ik heb een rondleiding meegemaakt met als thema ‘muziek’ waarbij er werd gevraagd of mensen vroeger zelf een instrument bespeelden, en wat ze dan speelden. Mensen begonnen echt te vertellen.’

Waardering door de deelnemers

Hendriks: ‘Een van de vragen aan de begeleiders was wat ze achteraf het meest gewaardeerd hadden. Vaak was het antwoord: hoe mijn vader, mijn moeder of mijn geliefde reageerde. De mensen met dementie zeiden vaak: de mooie schilderijen, het mooie gebouw. En: de vriendelijke ontvangst, de gastvrijheid.’

Dröes: ‘Het heeft natuurlijk iets heel bijzonders, dat

je wordt rondgeleid. Ik kreeg zelf voor mijn verjaardag een rondleiding door het Rijksmuseum, dat hadden mijn collega’s geregeld. Ik weet hoe het voelt.’

Heesbeen van het Stedelijk: ‘Het is ook niet zo dat je hier anders wordt ontvangen vanwege je dementie. De dementie doet er niet toe.’

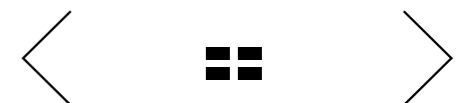
Meiland: ‘Dat hoorden we veel terug, dat de mensen zich niet gestigmatiseerd voelden.’

Dröes: ‘En je mag zeggen wat je wilt over een kunstwerk, er zijn geen foute antwoorden. Dat is voor iedereen een prettige ervaring, of je nou dementie hebt of niet. Als je wordt beloond, word je enthousiast. Je stijgt boven jezelf uit, je voelt je lekker, gewaardeerd en gestimuleerd in je eigen kunnen.’

Toen we in het Stedelijk langs de muurschildering van Karel Appel kwamen – die met de drie dansende figuren – wilde mijn vader graag het woord. Hij wendde zich tot de groep alsof hij de rondleider was en zei: ‘Ik heb hier het een en ander over te vertellen.’ In zijn donkere pak, koninklijke onderscheiding in het knoopsgat van zijn revers, leek hij weer de man die hij altijd geweest was, maar dan wel in een rolstoel.

‘Meneer Wim,’ zei Sander, ‘we luisteren.’

‘Ik heb altijd erg van het werk van Karel Appel gehouden’, zei mijn vader. ‘En dan met name van zijn Vragende Kinderen. Maar ik ben lang de enige geweest. U moet namelijk weten’ – hij boog zich naar de mensen om hem heen – ‘dat ik ten tijde van het ontstaan van Vragende Kinderen op het stadhuis werkte. Ik praat over 1949. Ik



Onderzoeks- resultaten

Verlag door
Jannetje Koelwijn

De onderzoekers

Effecten van het programma

Het verschil tussen kunst
en erfgoed

Waardering door de
deelnemers

De rondleiders

Het implementatietraject

De dementievriendelijke
samenleving

Mooie momenten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

was net begonnen als jongste bediende bij de Dienst der Publieke Werken.'

'Publieke Werken', zei een van de deelnemers, een man van mijn vaders leeftijd. 'Poe, poe.'

'Ja,' zei mijn vader, 'en Karel Appel, een jonge vent toen nog, had opdracht gekregen om een van de wanden van de koffiekamer te beschilderen. Dat werd dus Vragende Kinderen, waarin hij de honger en ellende verbeeldde van de kinderen die hij na de oorlog in Duitsland had gezien.'

'Ach,' zei de vrouw die naast mijn vader zat, ook in een rolstoel, 'dat weet ik nog zo goed. Honger, honger, honger. Ach, ach.'

'En nu komt het,' zei mijn vader, 'toen Karel Appel klaar was, brak er onder de ambtenaren van het stadhuis opstand uit. Ze hadden nog nooit zoiets lelijks gezien. Die muurschildering moest weg. Ze verdomden het om in die koffiekamer nog langer hun boterhammen op te eten.'

'Boterhammen,' zei de vrouw naast mijn vader, 'heerlijke boterhammen.'

'Maar ik vond Vragende Kinderen dus schitterend', zei mijn vader. 'Nog steeds. En nu zal ik u nog wat vertellen. Het gaat over de schets die Karel Appel vooraf gemaakt had. Als jongste bediende was ik onder meer belast met het bijhouden van het archief, en zodoende trof ik op een dag die schets op mijn bureau aan.'

'Wow', zei Sander.

'Jaha', zei mijn vader. 'Ik moest hem opbergen. En ik zal u eerlijk vertellen, dames en heren, dat ik toen een ogenblik getwijfeld heb. Zal ik dat ding achteroverdrukken?'

'U wilde die schets stélen?', zei de man van mijn vaders leeftijd.

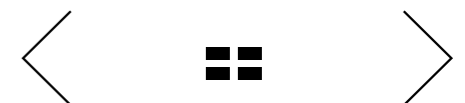
'Ja,' zei mijn vader, ik wilde hem stelen. Maar' – hij keek trots de groep rond – 'ik heb het niet gedaan.'

De rondleiders

We praten verder over de rondleiders, hoe ze werden geselecteerd en opgeleid. Dat was de taak van Heesbeen. 'Hier in het Stedelijk moest je solliciteren, intern, en dan keken wij wie geschikt was. Maar er waren ook musea waar iedereen die wilde mocht meedoen. Dat werden soms ingewikkelde trajecten. Het maakt voor dit werk echt uit hoe je bent als mens. Je moet geduldig zijn, vriendelijk, geïnteresseerd in wat de deelnemers te vertellen hebben en niet alleen in je eigen verhaal. Je moet kunnen luisteren, alert zijn op non-verbale communicatie. Gaandeweg de implementatie ben ik strenger geworden. Ik zei tegen de musea: dit zijn de belangrijkste persoonskenmerken. Ik kan iemand trainen in didactische vaardigheden, maar ik kan iemand niet veranderen.'

Hendriks: 'Nee, je kunt iemand niet veranderen, maar we zagen wel dat de rondleiders, de andere museum-medewerkers en de vrijwilligers, ook als ze niet getraind waren, na een paar maanden optimistischer waren geworden over de mogelijkheden van mensen met dementie. Ze waren hen meer als individu gaan zien.'

Dröes: 'Wat weer met die verbazing te maken heeft waar ik het over had. 'Hé, ik dacht dat deze mensen niets meer konden'.'



Onderzoeks- resultaten

Verlag door
Jannetje Koelewijn

De onderzoekers

Effecten van het programma

Het verschil tussen kunst
en erfgoed

Waardering door de
deelnemers

De rondleiders

Het implementatietraject

De dementievriendelijke
samenleving

Mooie momenten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Het implementatietraject

Heesbeen was voor de implementatie van Onvergetelijk telkens twee maanden in een van de tien musea die meededen. Daar gaf ze een intensieve training aan de rondleiders en de gastheren en -vrouwen. Die maakten eerst een rondleiding op papier en daarna deden ze een pilot, waarbij ze elkaar observeerden. Waren er afvallers? 'Jawel. Er waren mensen die het te dichtbij vonden komen, of die gewoon niet zo geïnteresseerd waren in de verhalen van de groep. Het was ook echt wennen, hoor, voor sommigen. Die hadden nog nooit een vraag gesteld aan de mensen die ze rondleidden.'

Dat waren de dingen die ze de rondleiders leerde: hoe je contact maakt, hoe je je aan de deelnemers aanpast, hoe je je lichaam gebruikt én hoe je stem. 'Je formuleringen zijn ook heel belangrijk. Als je iemand vraagt wanneer een schilderij gemaakt is, denkt diegene al snel, oei, dat weet ik niet, ik zeg maar niks. Als je iemand vraagt wanneer hij of zij denkt dat het gemaakt is, durft diegene eerder te zeggen: ik denk dan en dan. Er ontstaat een vrijere sfeer.'

Nu de implementatie achter de rug is, weet ze dat musea voor Onvergetelijk beter kunnen werken met betaalde rondleiders dan met vrijwilligers. 'Aan betaalde rondleiders kun je meer eisen stellen,' zegt ze, 'en we vragen nogal wat van ze.'
Bij de musea die meededen is vooraf gekeken of zowel het management als de mensen op de werkvloer gemotiveerd waren. 'Top-down werkt niet', zegt Dröes. 'Andersom ook niet.'

Meiland: 'En je moet er energie in blijven stoppen. Al zijn de resultaten nog zo mooi, als je er niet aan blijft trekken, bloedt het dood.'

Dröes: 'Het is ook heel belangrijk dat het museum contact heeft met de huisartsen en de zorginstellingen in de omgeving. Die moeten de mensen sturen, dus je moet ze geïnteresseerd houden. Nodig ze een keer uit om zelf aan een rondleiding deel te nemen. Laat ze de verhalen horen. Een filmpje op de website is ook heel behulpzaam.'

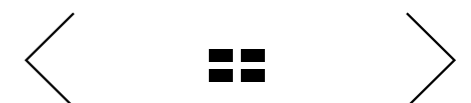
De dementievriendelijke samenleving

Heesbeen, die een kunsthistorische achtergrond heeft, zegt dat ze zelf veel geleerd heeft van Onvergetelijk. 'Hoe je naar het leven kijkt. Hoe je naar de mensen kijkt die je voor je hebt. Dat het gewoon mensen zijn, dat je ze niet moet reduceren tot een label. En ook dat deze manier van rondleiden eigenlijk voor heel veel mensen leuk kan zijn.'

Meiland: 'Je ziet dat deze manier van kijken via de musea doorsijpelt naar de samenleving. Het personeel van Albert Heijn wordt getraind in de omgang met mensen met dementie. En taxichauffeurs ook.'

Dröes: 'Als het om initiatieven voor een dementievriendelijke samenleving gaat, dan wordt Onvergetelijk vaak als voorbeeld genoemd. Wisten jullie dat de ANWB Onvergetelijk brons heeft gegeven in de verkiezing 'Meest maatschappelijke uitje van 2016'?'

Heesbeen: 'We stonden in de Kampioen, met twee miljoen lezers.'



Onderzoeks- resultaten

Verlag door
Jannetje Koelwijn

De onderzoekers

Effecten van het programma

Het verschil tussen kunst
en erfgoed

Waardering door de
deelnemers

De rondleiders

Het implementatietraject

De dementievriendelijke
samenleving

Mooie momenten

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

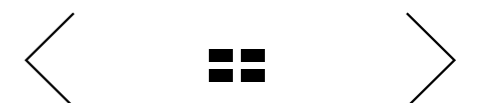
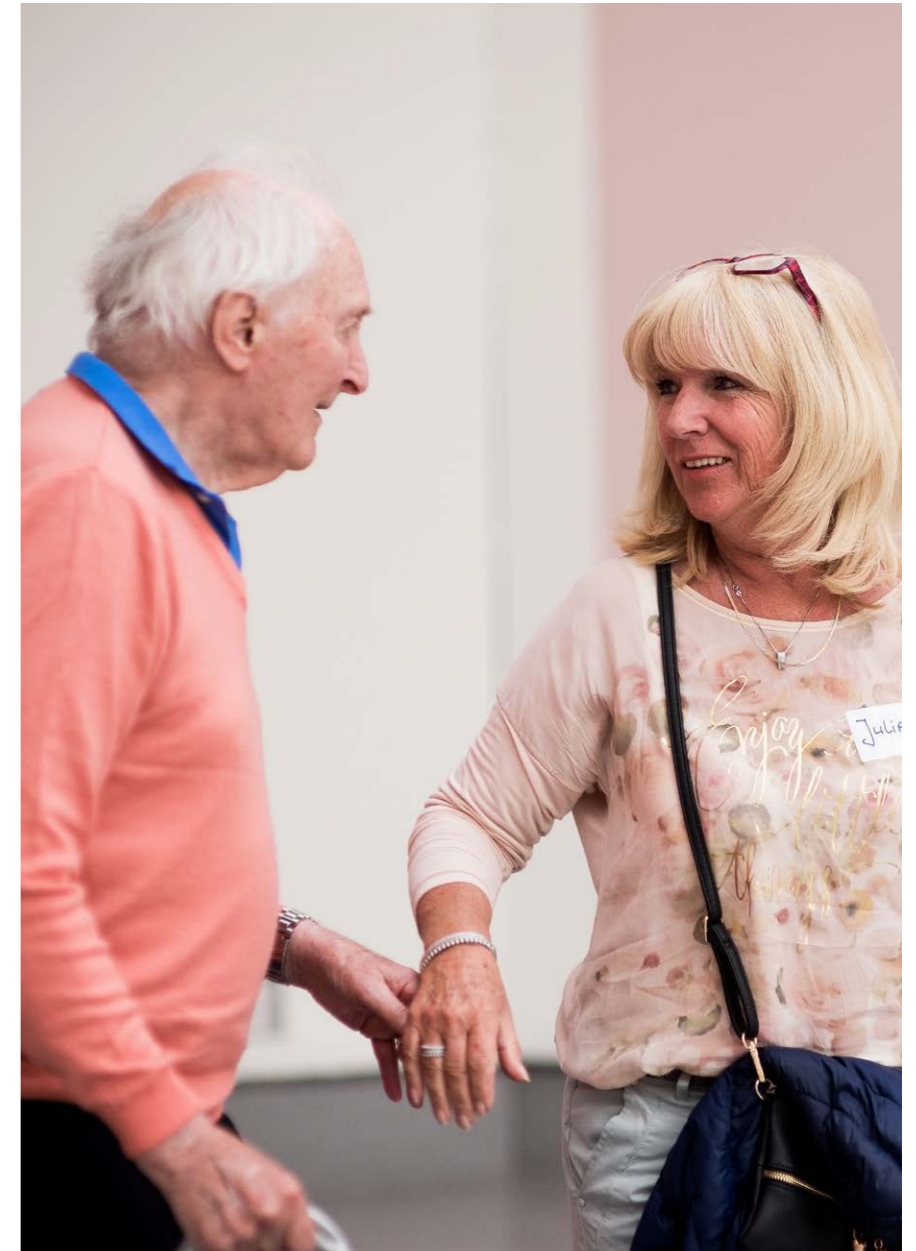
Verhalen en quotes

Colofon

Mooie momenten

Wat is Heesbeens mooiste herinnering aan de rondleidingen? 'We hadden het werk van Tino Sehgal in het Stedelijk, een jaar lang elke maand een andere performance, en toen kregen we ook die stripper, weten jullie dat nog? Een heel mooie man. We gingen naar hem kijken en een van de deelnemers, ze was verpleegkundige geweest, ging toen met hem dansen. Haar remmingen waren weg – en wat ik er zo mooi aan vond: normaal was het zo dat hij de mensen zich ongemakkelijk liet voelen. En nu voelde hij zich zelf ongemakkelijk.'

En Hendriks, waar denkt zij met het meeste plezier aan terug? 'We waren in het Zeeuws Museum, daar was een tentoonstelling over Zeeland in de oorlog. Er waren allemaal mensen uit de dorpen eromheen en iedereen begon herinneringen op te halen. Aan het eind liet de rondleider We will meet again horen, gezongen door Vera Lynn. Iemand begon zachtjes mee te zingen, iemand anders viel in en op een gegeven moment zong iedereen uit volle borst mee. Dat raakte me heel erg. Er was ook een dame die vroeger zelf geschilderd had. 'Wat schilderde u dan?', vroeg de rondleider. 'Nou, mannelijk naakt.' Iedereen lachte, maar zij zelf lachte nog het hardst.'



Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Onvergetelijk is een van mijn favoriete rondleidingen om te geven. Het is zo bijzonder om de kleiner geworden wereld van mensen met dementie, groter te kunnen maken met kunst.

Rondleider



Veelgestelde vragen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Wat is Onvergetelijk?

Hoe is Onvergetelijk ontstaan?

In welk opzicht verschilt Onvergetelijk van een reguliere museumrondleiding?

Wat is het effect van het Onvergetelijk-programma?

Is Onvergetelijk geschikt voor alle soorten musea?

Wat is Onvergetelijk?

Onvergetelijk is een speciaal museumprogramma voor mensen met dementie en hun dierbaren. Tijdens een Onvergetelijk-rondleiding of -workshop genieten mensen met dementie samen met hun mantelzorgers, familie, vrienden of zorgverleners van een gezellige, inspirerende middag in het museum. Onder begeleiding van een speciaal hiervoor getrainde rondleider bekijken de deelnemers een aantal museumobjecten waarover zij met elkaar in gesprek gaan. Kennis van de collectie is daarvoor geen vereiste; tijdens Onvergetelijk staat het genieten van kunst en erfgoed centraal. Door verhalen, herinneringen, associaties en ideeën met elkaar te delen, brengen de deelnemers de museumobjecten samen tot leven. De rondleider helpt hen daarbij op weg met prikkelende vragen en creatieve opdrachten, die aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep.

Hoe is Onvergetelijk ontstaan?

Onvergetelijk is in 2013 ontwikkeld door het Stedelijk Museum Amsterdam en het Van Abbemuseum in Eindhoven, naar voorbeeld van het succesvolle Meet Me at MoMA-programma van het Museum of Modern Art in New York. Van 2014 tot 2016 hebben het Stedelijk en het Van Abbe tien andere Nederlandse musea intensief ondersteund bij het opzetten van hun eigen Onvergetelijk-rondleidingen en -workshops.

Het landelijke uitbreidingsproject werd begeleid door wetenschappelijk onderzoek van VU medisch centrum (VUmc), waarin gekeken werd naar de implementatie en impact van het programma. Op dit moment zijn er twaalf musea – met uiteenlopende collecties en verspreid over heel Nederland – waar mensen met dementie en hun dierbaren voor een Onvergetelijk-rondleiding of -workshop terecht kunnen.

In welk opzicht verschilt Onvergetelijk van een reguliere museumrondleiding?

Tijdens Onvergetelijk staat de beleving van de deelnemers centraal. Het doel van het programma is om, aan de hand van de getoonde museumobjecten, sociaal contact te stimuleren. De rondleider treedt tijdens het programma niet op als de expert die zijn of haar uitvoerige kennis met de groep deelt, maar als een gespreksleider die met open vragen en creatieve opdrachten hun verbeelding stimuleert. Tijdens Onvergetelijk worden de deelnemers expliciet uitgenodigd om hun associaties en verhalen bij de objecten te delen. Om hen hiervoor voldoende rust en ruimte te bieden, ligt het tempo relatief laag: binnen een tijdsbestek van anderhalf uur worden er zo'n vijf objecten met de groep besproken.



Veelgestelde vragen

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in de praktijk

De methode – een rondleiding of workshop voorbereiden

De methode – de Onvergetelijk-gespreksstructuur

De methode – belangrijke aandachtspunten

Draaiboek – zelf een programma ontwikkelen

Onderzoeksresultaten

Veelgestelde vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Wat is Onvergetelijk?

Hoe is Onvergetelijk ontstaan?

In welk opzicht verschilt Onvergetelijk van een reguliere museum-rondleiding?

Wat is het effect van het Onvergetelijk-programma?

Is Onvergetelijk geschikt voor alle soorten musea?

Wat is het effect van het Onvergetelijk-programma?

Bijzonder is dat programma's als Onvergetelijk niet alleen leiden tot een verbetering van de kwaliteit van leven van mensen met dementie, maar dat dergelijke programma's ook positieve effecten hebben op de mensen in hun omgeving en de relatie tussen hen beiden. Uit wetenschappelijk onderzoek van VUmc blijkt dat zowel de mensen met dementie als hun dierbaren na afloop van Onvergetelijk een opgewektere stemming hebben. Het programma wordt door de deelnemers zeer positief beoordeeld. Met name de sociale interactie tijdens de rondleiding en de vriendelijkheid en betrokkenheid van de museummedewerkers worden gewaardeerd.

Opvallend is dat het programma ook effect heeft op de betrokken museummedewerkers: enkele maanden na de invoering van het programma bleken zij een positiever beeld te hebben van mensen met dementie. Dit laat zien dat het programma bijdraagt aan het creëren van een meer dementievriendelijke samenleving.

Is Onvergetelijk geschikt voor alle soorten musea?

Absoluut! De landelijke uitbreiding van het programma heeft aangetoond dat de Onvergetelijk-methode goed toepasbaar is op verschillende soorten museumcollecties: oude kunst, vormgeving, design, moderne kunst, cultureel erfgoed, natuurhistorische objecten en hedendaagse kunst.

Bovendien kan de methode ook buiten de muren van het museum ingezet worden, bijvoorbeeld als onderdeel van dagactiviteiten in een zorginstelling voor mensen met dementie. De belangrijkste voorwaarden voor succes zijn de motivatie en inzet van de mensen die met de methode aan de slag gaan. Daarnaast is het essentieel om een duidelijk projectplan op te stellen. Deze publicatie biedt daarbij inhoudelijke en praktische ondersteuning.



Verhalen en quotes

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Verhalen van betrokken medewerkers

Tineke Zeven
Gastvrouw bij het Mauritshuis
(Den Haag)

Quotes van deelnemers

Mantelzorger (3)

Ankie van Avezaath
Rondleider bij Singer Laren
(Laren)

Esther Bánki
Directeur van Natura Docet
Wonderryck Twente
(Denekamp)

Mantelzorger (1)

Persoon
met dementie (1)

Mantelzorger (4)

Rondleider (1)

Persoon
met dementie (2)

Lisette Dickhoff
Ketenregisseur
Noord-Limburg bij Hulp
bij Dementie (Venlo)

Marleen Rozenbrand
Educatie-medewerker
bij het Zeeuws Museum
(Middelburg)

Zorgprofessional (1)

Mantelzorger (5)

Mantelzorger (2)

Rondleider (2)

Colofon



VAN
ABBE
MUSEUM
EINDHOVEN



FONDS
SLUYTERMAN VAN LOO
OUDERENPROJECTEN



VSBfonds,
iedereen doet mee



HOFJE CODDE EN VAN BERESTEYN



Stichting tot steun VCVGZ

Voorwoord

Inleiding

Dementie

Onvergetelijk in
de praktijk

De methode – een
rondleiding of work-
shop voorbereiden

De methode –
de Onvergetelijk-
gespreksstructuur

De methode –
belangrijke
aandachtspunten

Draaiboek – zelf
een programma
ontwikkelen

Onderzoeks-
resultaten

Veelgestelde
vragen

Verhalen en quotes

Colofon

Met deze publicatie bieden het Stedelijk Museum Amsterdam, het Van Abbemuseum en VU medisch centrum (VUmc) de culturele sector handvatten om kunst en cultuur toegankelijk te maken voor mensen met dementie en hun dierbaren. De inhoud is gebaseerd op de uitkomsten van de landelijke uitbreiding van het Onvergetelijk-programma en het bijbehorende wetenschappelijk onderzoek, uitgevoerd door de afdeling Psychiatrie van VUmc.

Onvergetelijk is geïnspireerd op het Meet Me at MoMA-programma van het Museum of Modern Art in New York. Het programma is in 2013 ontwikkeld door het Stedelijk Museum Amsterdam en het Van Abbemuseum, met financiële steun van Fonds Sluyterman Van Loo en Stichting RCOAK.

De landelijke implementatie van Onvergetelijk is gefinancierd door het Gieskes-Strijbis Fonds, tevens hoofdbegunstiger van het onderzoek van VUmc. Additionele begunstigers van het wetenschappelijk onderzoek zijn het VSBfonds, Stichting Hofje Codde en Van Beresteyn en Stichting tot Steun VCVGZ.

© 2017 De auteurs, Stedelijk Museum Amsterdam, Van Abbemuseum, VU medisch centrum en Taluut.

Auteur
Anouk Heesbeen

Co-auteurs
Rose-Marie Dröes, Iris Hendriks,
Jannetje Koelewijn, Franka Meiland

Tekstredactie
Laure van den Hout

Eindredactie
Anouk Heesbeen, Laure van den Hout

Projectleiding
Dorine de Bruijne, Jeske Decock, Esther Dekker,
Sophie Tates

Met dank aan
Sjef van Bommel, Joke Bos, Mirjam Eikelenboom,
Rixt Hulshoff Pol, Laurel Humble,
Margriet de Jong, Sybille Kastner,
Stefanie Metsemakers, Daniel Neugebauer,
Sandra Peters, Margriet Schavemaker, Meryl
Schwartz, Rick Steggerda, Henry Weinstein,
alle deelnemers aan Onvergetelijk en de directie,
medewerkers, rondleiders en vrijwilligers van:
Centraal Museum, CODA, Drents Museum,
Limburgs Museum, Mauritshuis, Museum
Boijmans Van Beuningen, Museum Dr8888,
Natura Docet Wonderryck Twente, Singer Laren,
Zeeuws Museum

Ontwerp
Taluut Utrecht

Fotografie
Albert Allema, Tomek Dersu Aaron, Sake Elzinga,
Fred Ernst, Richard Fieten, Freekje Groenemans,
Medea Huisman, Annabel Jeurig, Billie Jo Krul,
Ivar Pel, Anda van Riet

www.onvergetelijkmuseum.nl

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h van de Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 van de Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp.

NUR 646 – Beeldende kunst

ISBN 978-90-5006-197-1

