



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

## Vrijwilligers begeleiden bezoekers: twee vliegen in één klap



**Nu de zorgorganisaties weer bezoek kunnen toestaan, is het ook weer mogelijk vrijwilligers in te zetten. Bij zorgorganisatie Warande, locatie Heerenwegen, begeleiden zij de bezoekers nu. Coördinator vrijwilligers Adriëtte van Veenschoten en vrijwillige medewerker Nicoline vertellen over de uitvoering.**

Heerewegen is een grote locatie met zo'n 140 bewoners, verdeeld over zeven etages. De bewoners kampen allemaal met dementie. Voor de coronacrisis werd er dankbaar en veel gebruik gemaakt van de inzet van 125 vrijwilligers. Zij kwamen allemaal 'thuis te zitten' toen de crisis begin maart uitbrak.

### Vrijwilligers worden gemist

'Dat merkten wij behoorlijk binnen de locatie. De bewoners missen hen enorm. Vooral de mensen die geen familie meer hebben en voor wie vrijwilligers een maatje zijn. Zij hebben, buiten het zorgpersoneel om, nu helemaal geen sociaal contact meer. Maar veel bewoners missen ook gewoon de reuring; de activiteiten die de vrijwilligers met zich meebrengen. Het is stiller in huis', vertelt Adriëtte.

Daarnaast missen de vrijwilligers ook hun taak. 'Voor veel van hen is het bezoek aan onze locatie ook een uitstapje, een vast moment in de week. Ook zijn zij bezorgd over de bewoners; hoe gaat het met ze, zijn ze nog

gezond, hoe gaat het er in huis aan toe?’

Adriëtte besloot een wekelijkse nieuwsbrief in het leven te roepen. ‘Dat wordt ontzettend gewaardeerd. Zo blijven we een beetje op de hoogte!’, haakt Nicoline in.

## Vrijwilligers begeleiden bezoek

Nicoline was dan ook erg blij dat zij benaderd werd om te gaan helpen bij de uitvoer van de bezoekersregeling.

‘Toen de bezoekersregeling verruimd werd, zaten we hier even met de handen in het haar hoe we dat moesten gaan uitvoeren. Het zorgpersoneel was al druk genoeg en we wilden het ontvangst en begeleiden van het bezoek ook niet helemaal overlaten aan de receptiemedewerker. Stel dat die net een telefoontje krijgt als familie zich meldt; de tijd – een uur – is al vrij kort. Die tijd is kostbaar en dan wil je niet moeten wachten tot een telefoontje is afgehandeld. Dit moest anders worden opgelost’, zegt Adriëtte.

Dus besloot zij hier vrijwilligers voor in te zetten. Nicoline vertelt wat er precies van haar verwacht wordt: ‘De deur van Heerewegen zit op slot. Ik krijg een lijst van Adriëtte met welk bezoek hoe laat en voor wie komt. Dus ik open de deur, heet het bezoek bij naam welkom en doe de intake. Even vragen om legitimatie, of zij gezond zijn en of zij op de hoogte zijn van de huisregels, die zij eerder toegestuurd hebben gekregen. Dan begeleid ik hen naar de lift en dan kunnen zij naar hun naaste/partner’.

## Blij gezichten

Nicoline is ontzettend blij dat ze weer iets kan betekenen voor de bewoners. ‘Ook al zie ik hen zelf niet, ik blijf in de ontvangsthal, ik word er heel gelukkig van als ik de blij gezichten van de familie of partner zie als zij terugkeren. Iedereen is overwegend enthousiast dat zij hun familie weer kunnen zien.

## Zorgvuldige selectie

Van de 125 vrijwilligers die Heerenwegen ‘rijk’ is, is er nu maar een aantal aan het werk. ‘We hebben wel zorgvuldig gekeken naar welke mensen wij wilden vragen voor deze taak. Een groot aantal is zelf op leeftijd en behoren tot de risicogroep. We draaien het rooster, dat zeven dagen per week gevuld moet worden, nu met ongeveer tien vrijwilligers. En dat lukt vrij goed.’

Elke week stuurt Adriëtte het rooster rond en mogen de vrijwilligers zelf intekenen op een dagdeel. ‘Elk dagdeel dat gevuld is, is er eentje en scheelt druk op het zorgpersoneel. Hoewel zij evengoed hun steentje bijdragen hoor. Het zorgpersoneel zorgt dat de bewoner klaar is voor het bezoek, dat de kamer een beetje netjes is en dat de bewoner bijvoorbeeld nog even naar het toilet is geweest. Zo kan er optimaal genoten worden van de 60 minuten.’

Ook houdt het personeel de tijd in de gaten en geven zij een seintje als de tijd er bijna op zit. Dat houdt Nicoline ook in de gaten. ‘Als zij na ruim een uur nog niet terug zijn, bel ik even naar de afdeling. Dan staat het bezoek meestal snel weer in de ontvangsthal.’

## Raambezoek

Ondertussen gaat Heerenwegen ook door met raambezoek. ‘We hebben de ‘praatplek’ gewoon nog in gebruik. Zeker voor bewoners met een grote familie is dat nog steeds een uitkomst. Ook voor het gebruik van de praatplek moet de familie een afspraak maken, maar daar is geen fysiek contact mogelijk, dus dit heeft iets minder voeten in aarde.’

### Tips op een rij om vrijwilligers in te zetten voor bezoekersregeling:

- Zorg voor een duidelijke briefing naar vrijwilliger, zorgpersoneel en bezoek; zodat iedereen weet wat er van hem/haar verwacht wordt.
- Kies vrijwilligers die zelf echt graag willen, geen angst hebben of een verhoogd risico lopen.
- Stuur tijdig het nieuwe rooster rond, zodat vrijwilligers de tijd hebben om hun dagdeel in te plannen.
- Bekijk of het mogelijk is dat de vrijwilliger op één plek binnen de locatie blijft, zodat het verkeer door de locatie zoveel mogelijk beperkt blijft.

Waardigheid en trots-werknemer Elske Hijlkema is ook vrijwilliger bij Heerenwegen. Op haar LinkedIn-profiel schrijft zij zo nu en dan [een blog over haar belevenissen](#).

Door: Nienke Oort

## Meer weten?

- Hoe een bezoeker-app uitkomst kan bieden: [Viva! zet hem in.](#)
- Lees het laatste nieuws over de bezoekerregeling: [De Jonge: per 15 juni meerdere bezoekers per bewoner mogelijk](#)
- Gebruik de [Tool: Handreiking bezoekbeleid verpleeghuizen](#)
- Lees ook de andere interviews met tips in deze serie over de bezoekerregeling:
  - [Zorgdienstverlener Opella: bezoekersregeling vraagt per locatie maatwerk](#)
  - [Zonnehuisgroep Amstelland: Bezoek in de verpleeghuizen: uitdaging én emotioneel weerzien](#)
- Heb je een coronagerelateerd vraagstuk? Kijk op [Waardigheidentrots.nl/corona-ondersteuning](#)

---

### tags:

[Corona](#) (131), [Vrijwilligers](#) (42), [Warande](#) (5)

**thema:**

Wonen en welzijn (220)