



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Ingrid Bergstein-Poot: ‘Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in de beeldvorming van de organisatie’



Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend, vindt zorgaanbieder Inovum. Het zorgt daarom dat de vrijwilligers begeleid worden om hun rol goed te kunnen vervullen en dat ze zich gewaardeerd voelen. Heel essentieel, vindt vrijwilliger Ingrid Bergstein-Poot. Zij werkt zelf in de zorg en vindt de aandacht hiervoor niet altijd even structureel terug in de jaarplannen van zorgaanbieders.

Waarom word je vrijwilliger in de zorg op een moment in je leven waarop je zelf een inspannende carrière hebt bij een eigen bedrijf? Ingrid Bergstein-Poot vindt dit de verkeerde vraag. ‘Waarom zou je wachten tot je gepensioneerd bent voordat je iets voor anderen kunt betekenen?’, geeft ze als vraag terug. ‘Misschien wil je dan wel de wereld rondreizen of tijd hebben voor je kleinkinderen.’ Dus doet ze het juist nu, terwijl ze volop in het leven staat. Samen met haar zakenpartner Astrid Booij-Liewers runt ze Movimento, wervings- en selectiebureau voor managers, bestuurders en toezichthouders in de zorg. Maar iedere vrijdag tussen 8.30 en 13.30 uur is ze als vrijwilliger actief op de hospiceafdeling De Ster, van verpleeghuis De Beukenhof van zorgaanbieder Inovum. ‘Natuurlijk stellen mensen me wel de vraag hoe ik hier tijd voor kan hebben’, vertelt ze, ‘maar dat is gewoon een kwestie van prioriteiten stellen. Het mooie is dat mijn beleving van tijd door het vrijwilligerswerk dat ik doe, alleen maar in positieve zin is veranderd. Dat komt omdat ik iets doe dat me heel

veel voldoening geeft en dat me leert mijn werk te relativieren. Ik ga er echt huppelend naartoe, omdat ik weet dat een ander heel blij is dat ik kom en aandacht voor hem heb.'

Aanknopingspunten zoeken

Intensief is het wel, erkent ze. Ze vertelt: 'Mensen verblijven maar kort op zo'n afdeling, soms twee maanden maar soms ook maar een paar dagen. Je moet dus snel schakelen als je iets voor hen wilt betekenen en dat vraagt om samenspel met de professionals en de familie en andere vrijwilligers. Het gaat om mensen die afscheid nemen en als je hen iets wilt bieden kun je dat maar één keer doen. Je kunt het niet meer herstellen. Mensen kunnen onvoorspelbaar reageren als gevolg van hun ziekte en je weet niet altijd direct hoe je daarmee om moet gaan. Je wordt dus heel erg teruggeworpen op jezelf. Je gaat bij iemand zitten en begint vragen te stellen en aanknopingspunten te zoeken. Je wilt weten wat iemands behoefte is, wat iemand nog wil. Soms wil iemand praten over zijn leven. Een ander wil een gedicht voorgelezen hebben. Soms is het ook voldoende om je hand op iemands rug te leggen om de pijn te verlichten.'

Van betekenis zijn

Erica Willemsen, leidinggevende op de afdeling, vertelt: 'Op de vijf bewoners op de afdeling werkt één verpleegkundige. Die bewoners zijn mensen in een levensfase die veel ongeplande zorg met zich meebrengt. Ze kunnen soms ineens ziek zijn of met de handen in het haar zitten, of gewoon behoefte hebben aan een praatje. Als er dan ook vrijwilligers op de afdeling zijn, betekent dit dat je minder gehaast hoeft te zijn. Zeker als er ook vrijwilligers zijn die zelf een zorgachtergrond hebben en dus kunnen helpen met zorgtaken als aankleden en wassen. Mensen die dit willen, kunnen hiervoor een cursus krijgen bij ons. Dat is een verlichting voor ons en vooral een verrijking voor de bewoners. Het betekent ook dat we meer aandacht kunnen geven aan de familie.'

Bergstein-Poot verricht geen zorgtaken. 'Ik heb een zorghart', zegt ze, 'daarom heb ik ook gekozen voor de opleiding beleid en management in de zorg. Ik ben graag van betekenis voor andere mensen. Onderzoek heeft ook aangetoond dat dit een bron van geluk is. Achteraf beschouwd had ik misschien ook wel voor de zorg willen kiezen, maar ik voel me niet thuis in het echte zorgwerk. Ik wil liever met bewoners praten en er voor ze zijn, juist daarin heb ik ook mijn talent ontwikkeld.'

Diversiteit is wenselijk

Die diversiteit in vrijwilligers is ook goed, zegt bestuurder Aad de Jonge van Inovum. ‘We willen dat de bewoners van De Beukenhof de hen resterende tijd met een gevoel van welbevinden doorbrengen’, zegt hij. ‘Voor ons als zorgaanbieders spelen naast de mantelzorgers ook de vrijwilligers daarin een enorm belangrijke rol. Zij stellen ons in staat om meer te doen voor onze bewoners dan onze financiële middelen ons toestaan. Bij de vrijwilligers ligt de nadruk in principe op het welzijnsaspect: koffie drinken met bewoners, helpen met ontbijt, een gesprek met ze voeren, ze naar het muziektheater hier in huis brengen. De inzet is afhankelijk van de bagage die een vrijwilliger heeft.’

Vrijwilligers vinden lukt wel, zegt De Jonge, en veel van hen zijn ook heel trouw. ‘We hebben vrijwilligers die hier al tien of twintig jaar werken’, zegt hij, ‘we hebben er zelfs vijf die het al meer dan dertig jaar doen. Maar 75 procent is vrouw en de gemiddelde leeftijd is 64,5 jaar. Het is moeilijker jongere vrijwilligers aan te trekken en die zijn vaak ook voor een kortere periode beschikbaar. Het is goed dat de gemeente Wijdemeren nu een campagne voert om jonge mensen te interesseren voor vrijwilligerswerk. Op een filmpje zag ik twee jonge meiden van negentien en zeventien die zich binnen Veenstaete van Inovum inzetten als vrijwilligers, dat is natuurlijk prachtig.’

Begeleiding

Twee coördinatoren binnen Inovum spelen een rol in werving en begeleiding van vrijwilligers. Met vrijwilligers wordt een overeenkomst afgesloten omdat Inovum zich op het standpunt stelt dat vrijwilligerswerk wel vrijwillig is maar niet vrijblijvend. Willemsen: ‘Je bakent samen met de vrijwilliger, op basis van wat die wil, af wat die kan doen op de dag dat die aanwezig is. Maar de vrijwilligers zijn er nadrukkelijk niet om de rottige klusjes op af te schuiven. Als ik zie dat een vrijwilliger in gesprek is met een bewoner en een vuilniszak puilt uit, dan verschoon ik die. In die zin zijn we gelijkwaardig.’

Inovum gunt de vrijwilligers in principe de ruimte om het contact met de bewoners vanzelf te laten ontstaan. ‘Je wilt niet dat ze vooroordelen krijgen over bewoners, dus we kiezen er niet voor om vooraf al alles over hen te vertellen’, zegt De Jonge. ‘We verstrekken wel de relevante informatie. Hoe ze kunnen communiceren met iemand die dat niet meer met woorden kan bijvoorbeeld, of dat iemand hulp nodig heeft met eten en drinken.’

Grenzen aangeven

Maandelijks belegt Inovum een vrijwilligersbijeenkomst om te bespreken waar mensen tegenaan lopen. ‘Je merkt dat daar veel behoefte aan is’, zegt ze. Bergstein-Poot erkent dit. ‘Het werk komt heel dichtbij’, zegt ze. ‘Dat verrijkt je en helpt je om je eigen problemen te relativiseren. Het haalt je uit de gejaagdheid van alledag en plaatst je in het hier en nu. Dan besef je dat je best even gemist kunt worden. Maar anderzijds ligt wel het gevaar op de loer dat je secundaire traumatisering krijgt door dingen mee naar huis te nemen waarvan je last krijgt. Professionals moeten hier aandacht voor hebben.’

Die aandacht is er ook. Een recente bijeenkomst bijvoorbeeld ging geheel over het thema rouwverwerking. ‘Een onderwerp dat op deze afdeling vanzelfsprekend heel relevant is’, zegt Willemsen. ‘Hierover spreken

helpt vrijwilligers om hun grenzen aan te geven. We zorgen ook altijd dat we vrijwilligers op de hoogte houden van het feit dat een bewoner overleden is. Zo voorkomen we dat iemand hiermee geconfronteerd wordt als hij de afdeling binnenkomt. De dood is voor ons als professionals al een moeilijk onderwerp, en wij worden er dagelijks mee geconfronteerd.'

De verbinding zoeken

Voor De Jonge is het een interessant gegeven dat Bergstein-Poot naar het werk binnen Inovum kijkt door de bril van iemand die zelf in de zorgwereld actief is. 'Ik heb binnenkort een afspraak met haar want haar kijk op de zorg kan ons als organisatie ook weer verder helpen', zegt hij. 'Zelf loop en werk ik ook wel eens mee als "ongediplomeerd helpende", daaraan heb ik meer dan aan drie managementrapportages krijgen.'

Dat is heel waardevol, stelt Bergstein-Poot. 'Je moet als bestuurder weten wat er op de werkvloer gebeurt en welke dilemma's daar leven', zegt ze. 'Dat ervaar je alleen als je er zelf rondloopt. Kernvragen die wij stellen aan mensen die we willen plaatsen als bestuurder of toezichthouder zijn ook: "Hoe hou je verbinding met de werkvloer?" en "Wat inspireert je?". Bovendien zie je door op de werkvloer te komen hoe essentieel de inzet van vrijwilligers is. Net als de professionals spelen zij een belangrijke rol in de beleving van cliënten en hun familie en daarmee in de beeldvorming van de organisatie. Het is dus belangrijk dat de organisatie in ze investeert. Daarvoor zie ik in jaarplannen helaas vaak toch nog te weinig borging en die is wel nodig. De gedachte achter de participatiesamenleving is waardevol, maar organisaties moeten er wel actief op sturen om hun rol te spelen in de vormgeving ervan.'

Interview door Frank van Wijck

tags:

[Inovum](#) (18)