

Antenne

NR 167 • MAART 2025

VRIJWILLIGERS PALLIATIEVE TERMINALE ZORG



Kwaliteit

**Kwaliteitskompas
VPTZ Nederland
bestaat vijf jaar**

*'Wat goede kwaliteit is,
is zichtbaarder geworden'*

**Het Kwaliteitshandboek:
een naslagwerk om op
terug te kunnen vallen**

**Vrijwilliger
Mirjam Sonneveld**

*'Blijven praten en delen.
Zolang dat gebeurt, werk
je aan kwaliteit'*

**Uit de praktijk:
Jochem**

Het is alweer vijf jaar geleden dat VPTZ Nederland het Kwaliteitskompas ontwikkelde. Het is een hulpmiddel om te kijken naar en te werken aan kwaliteit. Er ging een heel traject vooraf aan de totstandkoming van het Kwaliteitskompas. In tien regionale meedenksessies is er met 103 leden van 46 VPTZ-organisaties gesproken om het begrip kwaliteit te definiëren. Ook vrijwilligers deden daaraan mee.

In deze Antenne besteden we aandacht aan de kwaliteit van de zorg van VPTZ-organisaties. Antenne-redacteur Lina Oomen interviewde Tjitske Huender, Beleidsadviseur Kwaliteit bij VPTZ Nederland (en hospice-/thuiszetz-directeur). Lina informeerde naar de werking van het Kwaliteitskompas en de resultaten van het werken met het kompas. Het blijkt dat vrijwilligers door het kompas meer informatie krijgen en ook meer tools krijgen aangereikt.

Collega-redacteur Jan Tuit verdiepte zich in de werking van het Kwaliteitshandboek. Hij ging daarvoor op bezoek bij Sacha Lefeber (manager) en Elvira van Doorn (zorgvrijwilliger) van De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop. Beiden waren betrokken bij het kwaliteitstraject van VPTZ Nederland.

Redacteur Marian van der Veen deed een belronde langs diverse VPTZ-leden en informeerde naar wat vrijwilligers zelf onder kwaliteit verstaan. Lees in haar verslag wat kwaliteit betekent voor haar gesprekspartners.

Een hospicevrijwilliger die zelf heeft ervaren hoe hoog de kwaliteit van zorg en aandacht in een hospice is nadat zijn schoonmoeder daarvoor had gekozen, is Paul Nijhuis. 'De sfeer zodra je binnenkwam, de serene rust die het uitstraalde, de zorg die mijn schoonmoeder kreeg, maar ook de aandacht voor ons. Ik vond dat zo overweldigend dat ik dacht: dit wil ik als ik straks tijd heb, het lijkt me heel mooi om dit werk te doen.' Paul was tot 2013 manager uitvoering en dienstverlening bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB), een hoge functie. Toen gooide hij het roer om. Redacteur Gerda Leeuw tekende zijn verhaal op.

Ook jouw verhaal in Antenne? Mail ons: antenne@vptz.nl.

Marie-Christine Koestal



Vooruitkijken

Het is medio januari als ik deze column schrijf. Ik kijk uit het raam en zie een grijze lucht en kale bomen. Je zou er somber van worden en dat worden veel mensen ook een beetje in deze tijd van het jaar. De gezelligheid en warmte van de decemberfeestdagen - en ik hoop dat het zo voor u was - liggen achter ons, terwijl het nog even wachten is op het voorjaar.

Slimme reclamemensen spelen hier graag op in, want je kunt de tv niet aanzetten of er komt wel een zonnige, lonkende vakantiebestemming voorbij met daarbij de verleiding van de vroegboekorting. Heerlijk om al een beetje weg te dromen en je te verheugen op de zomervakantie. Een soort van lonkend perspectief om de eerste maanden van het jaar door te komen. Daarnaast lijkt het me ook fijn om intussen met je omgeving te kunnen delen dat je last hebt van een winterdipje en haast niet kunt wachten totdat de dagen weer langer worden.

Gisteren las ik het persoonlijke bericht van Martijn Krabbé (56, en bekende tv-persoonlijkheid) waarin hij schrijft uitgezaaide longkanker te hebben. Hij durft nu voor het eerst te zeggen: 'Ik word niet meer beter.' Ik dacht: je zult maar een bekende Nederlander zijn en je daarom verplicht voelen om vroeg of laat publiekelijk te vertellen wat er met je aan de hand is. Het kan natuurlijk zeker zo zijn dat Martijn het helemaal niet als een verplichting voelt, maar als een bevrijding. Tegelijkertijd stelt het iedereen in staat om hem nu sterkte te wensen en dat is wellicht ook een vorm van steun voor hem. Wat me vooral opviel in het bericht was de drive om nog mooie herinneringen te maken zo lang dat nog kan. Zo is hij blijkbaar in het achterliggende jaar al met zijn kinderen individueel op reis gegaan en staat er nog een gezamenlijke gezinstrip naar Sri Lanka op de planning.

Hoe mooi is het als je zelfs in de laatste fase van je leven nog vooruit kunt kijken? Ook al zijn het letterlijk en figuurlijk donkere dagen, waardoor het je verheugen op het voorjaar in een heel ander daglicht komt te staan.

Hartelijke groet,
Carla Aalderink | directeur VPTZ Nederland

Colofon

Redactie: Hans van den Bosch, Gerda Leeuw, Lina Oomen, Jan Tuit en Marian van der Veen
Eindredactie: Marie-Christine Koestal
Fotografie: Pixabay pag. 1, aangeleverd door geïnterviewde pag. 3, 4, 6 en 10, Jiri Büller/Lumen pag. 13 en Shutterstock pag. 16.

Vormgeving: Van Lint in vorm
Uitgever: VPTZ Nederland
ISSN: 1572-2414
Prijs: € 20,- per jaar
Oplage: 8.500
Druk: Veldhuis Media BV

De Antenne is ook als PDF beschikbaar op www.vptz.nl/antenne.



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg
Nederland

Als sterven dichtbij komt

VPTZ Nederland
Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort
Tel. 033 - 760 10 70, info@vptz.nl, www.vptz.nl.

Uw hoofd moet er ook bij

Een belangrijke vraag in VPTZ-kring is, of zou moeten zijn: waarom doet u het eigenlijk, dat hulpverleners als vrijwilliger? Niet voor een betere stoel in de hemel, want er is geen hemel. Trouwens, mensen die denken dat er geen hemel is, doen even graag aan hulpverlening.

Dus dat zal het niet alleen zijn. Hulpverlening gebaseerd op de vreugde die wij ontleen aan het feit dat het een ander beter gaat door ons toedoen, is uitermate zeldzaam, zodra je de kring van gezin of familie verlaat. Het komt niet vaak voor dat mensen zich zonder enige bijbedoeling warmen aan andermans welvaren.

Wij verlenen niet alleen hulp omdat de zieke daar baat bij heeft, maar ook omdat we er zelf baat bij hebben. Iemand HELPEN helpt ons iemand te ZIJN! En wat voor iemand! Een goed mens. Wie goed doet, goed ontmoet. Als ik nu aardig ben voor anderen zijn anderen het straks voor mij. Vandaag laat ik u niet alleen sterven, straks anderen mij ook niet.

Wij hebben het hier over de suggestie van zelfopoffering, want er is geen sprake van een werkelijk offer. De dokter die voor u zorgt wordt daar zelf niet minder om, het kost haar niks, integendeel zelfs, ze LEEFT ervan! Geldelijk is dat minder duidelijk bij vrijwilligers, maar ook die krijgen hun beloning in termen van waardering door zieken en bekenden.

Een tweede bijbedoeling bij hulpverleners is de vreugde die machtsuitoefening schenkt. In elke hulpverleningssituatie is er sprake van macht bij de helper, en machteloosheid bij de zieke. Hulpverleners is zo aantrekkelijk omdat het een goedmoedige vorm van machtsuitoefening is. Wie dit ontkent loopt een belangrijk risico, want alle macht geeft rottigheid en de beroedste vorm van machtsuitoefening tref je daar waar men ontkent dat er macht in het spel is.

Een derde beloning voor de hulpverlener in de terminale zorg ligt in de persoonlijke sfeer. De een gaat het er om zijn nieuwsgierigheid naar de dood te bevredigen. Een ander wil eigen inzichten testen over hoe zo iets moet. Een derde bestrijdt er zijn eigen angsten voor het sterven. Een vierde verwerkt er in eigen kring doorstane sterfbedden.

Allemaal zaken die geen opzien hoeven te baren tenzij ze volledig weggemoffeld worden, onder de mantel van naastenliefde, om vervolgens toch, maar dan op verwrongen wijze naar buiten te treden. De dokter die bij een sterfbed in tranen uitbarst is niet op ideale wijze betrokken, maar zit kennelijk met ander verdriet dat echter niet thuishoort in de sterfkamer waar hij staat te huilen. De vrijwilliger die maar door blijft drammen over de troost van reïncarnatie, rond een sterfbed waar niemand daar een boodschap aan heeft, zou elders moeten gaan preken.

'Vanuit uw hart zorgt u voor uw kind, uw man, of uw moeder, en dat is heel iets anders dan zorgen voor een zieke die u alleen in het kader van zijn ziekte leert kennen'

Wat moet je in huis hebben om een goed hulpverlener te kunnen zijn, vrijwillig dan wel beroepsmatig? In een gesprek hierover zei een vrijwilligster tegen mij: 'Ik doe dit werk helemaal vanuit mijn hart.' Ik zei haar: 'Dat is niet goed genoeg, uw hoofd moet er ook bij. Vanuit uw hart zorgt u voor uw kind, uw man, of uw moeder, en dat is heel iets anders dan zorgen voor een zieke die u alleen in het kader van zijn ziekte leert kennen.'

Als hulpverlener is het juist onze trots dat we ons hart niet altijd laten meespreken. Als wij vanuit ons hart werkten zouden we vaak zeggen: 'bekijk het maar'. Goed zor-



Bert Keizer is arts, filosoof en schrijver. In 1994 verwierf hij landelijke bekendheid met de bestseller *Het refrein is Hein - Leven en sterven in een verpleeghuis*. Keizer is columnist van dagblad Trouw en van artsenvakblad Medisch Contact.

gen voor een ellendeling, dat is gewoon bij hulpverleners.

Als hulpverlener heb je in zeker opzicht geen mening over de man of vrouw die je bijstaat. Zeker in de terminale zorg, waar mensen allerhande breekbare gedachtes en gevoelens hebben over de dood. Hulpverleners dienen zelf geen mening over deze zaken te hebben, zelfs niet als daarnaar gevraagd wordt. De hulpverlener heeft die mening over de dood waar de stervende het best door gesteund wordt.

Persoonlijk geloof ik niet in een leven na de dood, of in een God die zich om ons bekomert, of in alternatieve therapieën, maar als mij rond een sterfbed gevraagd wordt om te bidden, dan bid ik. Als iemand heil ziet in homeopathische geneeswijzen dan gaan we dat regelen. Als iemand liever in een ziekenhuis sterft zal ik proberen een opname te regelen. Als iemand zeker weet dat zij na de dood haar kind zal weerzien hoop ik dat zij gelijk krijgt. Allemaal zaken, waar ik anders over denk en voel. Als je alleen vanuit je hart werkt dan is het bijna onmogelijk jezelf op de juiste wijze weg te houden.

Een tweede bezwaar tegen werken vanuit het hart is dat je op die manier na een of twee sterfbedden bent uitgeput. Iemand die als beginnend hulpverlener niet ondersteboven is na de eerste dood waar hij bij betrokken is, kan ik niet helemaal volgen. Maar iemand die na het twintigste sterfgeval nog steeds verscheurd naar huis fietst, die moet ander werk gaan zoeken.

Lees verder op pagina 5.

Wat goede kwaliteit is, is zichtbaarder geworden

Vijf jaar Kwaliteitskompas VPTZ - houvast om bezig te zijn met kwaliteit



Tjitske Huender

Vier jaar geleden stond er in Antenne ook een interview met Tjitske Huender, over haar betrokkenheid bij de ontwikkeling van het Kwaliteitskompas van VPTZ Nederland. Toen werd zij bevroegd als directeur van VPTZ Wijchen. Daaronder vallen het Hospice Wijchen en Thuiswaken Wijchen. Sinds ruim een jaar combineert ze haar functie als directeur met die van Beleidsadviseur Kwaliteit VPTZ. Aanleiding voor dit gesprek is dat het Kwaliteitskompas nu vijf jaar bestaat.

Tjitske vertelt dat het VPTZ Kwaliteitskompas is ontwikkeld op basis van het Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland. Het Kwaliteitskompas is ingevoerd om leden van VPTZ Nederland te ondersteunen in het zichtbaar maken waar goede kwaliteit in de palliatieve zorg uit bestaat. En ook om de goede kwaliteit aan de buitenwereld zichtbaar te kunnen maken, bijvoorbeeld op de website van een organisatie. Het kompas is een hulpmiddel om te kunnen werken aan kwaliteit en om het daar met elkaar over te hebben.

Veel kennis toegevoegd

De afgelopen vijf jaar heeft het Kwaliteitskompas zich verder ontwikkeld. Er zitten nu instrumenten in om kwaliteit verder vorm te geven, en er is veel kennis toegevoegd. Leden hebben kennisgemaakt met het Kwaliteitskompas. Ze zijn ermee gaan werken binnen hun organisatie, hebben ervaringen uitgewisseld met andere

leden en zijn ermee naar buiten getreden, bijvoorbeeld op hun website. Wat goede kwaliteit is, is zichtbaarder geworden. Als het bijvoorbeeld gaat om het hart van het kompas: de cliënt of gast, zijn er vaak afspraken gemaakt over hoe je een gast of naaste benadert. Door via een vragenlijst of een gesprekskaart feedback te vragen aan gasten en naasten hoe zij de zorg (hebben) ervaren, kun je leren welke zorg goed ontvangen wordt, en wat wellicht nog beter kan. Het instrument Feedback naasten wordt inmiddels door 81 leden gebruikt. Het instrument Feedback gasten komt in 2025 beschikbaar voor leden. Ook is er een digitale vragenlijst ontwikkeld voor vrijwilligers, over hoe zij hun vrijwilligerswerk ervaren. Die vragenlijst is inmiddels door 55 VPTZ-leden ingezet. Verder hebben 25 leden een digitaal Kwaliteitshandboek gemaakt op basis van het Kwaliteitskompas. Dat komt beschikbaar voor alle leden.

Kwaliteit heeft vele facetten

Het Kwaliteitskompas blijft doorlopend in ontwikkeling, en wordt door leden omarmd als houvast om bezig te zijn met kwaliteit. Het kompas laat zien dat kwaliteit vele facetten heeft. Als je werkt volgens het kompas, sla je geen enkel facet over. Je kunt je stap voor stap blijven verbeteren. Het is heel verschillend hoe en of VPTZ-leden werken met het kompas. Sommige organisaties zijn er best ver mee, andere zijn net begonnen en sommige werken er niet mee. Ongeveer 135 leden nemen deel aan een zogeheten Lerend Netwerk, veertig leden zijn bezig een Lerend Netwerk op te zetten. Samen met andere organisaties werken zij systematisch aan kwaliteit. Hoe willen we het, hoe gaat het en wat kunnen we verbeteren? VPTZ Nederland stimuleert het opzetten van

Tjitske vertelt hoe er in haar eigen organisatie, Hospice en Thuiswaken Wijchen, wordt gewerkt met het Kwaliteitskompas. Ze geeft aan dat de medewerkers en vrijwilligers waarschijnlijk niet zozeer bewust bezig zijn met het Kwaliteitskompas, maar wel bewust werken aan de kwaliteit. Er is stapsgewijs een aantal instrumenten ingevoerd, bijvoorbeeld feedback vragen aan naasten via een vragenlijst. Dat heeft geholpen om te ordenen. De deelname aan een Lerend Netwerk heeft de organisatie veel inspiratie gegeven.

Lerende Netwerken. Ook enthousiasmeert VPTZ werken met het Kwaliteitskompas door online informatiebijeenkomsten, stukjes in de nieuwsbrief en individuele werkbezoeken.

Meer tools om mee te werken

Soms ervaren leden het als veel, alle facetten van het Kwaliteitskompas, en stuit dat op weerstand. Maar in de dagelijkse praktijk blijkt meestal dat de organisatie al goed bezig is met veel aspecten van het kompas. Het is mogelijk dat werken met het Kwaliteitskompas extra papierwerk oplevert, als er bijvoorbeeld om feedback wordt gevraagd. Dan moet daarvan een verslag worden gemaakt en moet dat aan de eigen organisatie worden teruggekoppeld om ervan te leren. Het Kwaliteitskompas schrijft echter nadrukkelijk niets voor, en is ook niet bedoeld om verantwoording af te leggen. Wat de vrijwilliger volgens Tjitske in de praktijk vooral van het werken met het Kwaliteitskompas merkt, is dat diegene

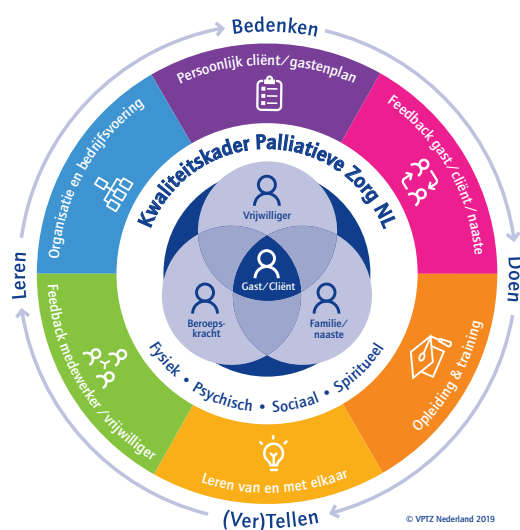
meer informatie krijgt en meer tools krijgt aangereikt om mee te werken. Ook wordt de vrijwilliger meer gevraagd hoe tegen zaken wordt aangekeken. Er is dus meer betrokkenheid bij de gang van zaken. Verder kan de vrijwilliger merken dat er bepaalde thema's worden gekozen om mee aan de slag te gaan.

In de spiegel kijken

Er is inmiddels ook een Zelfevaluatie Kwaliteitskompas beschikbaar. Hiermee kan een organisatie zichzelf in de spiegel zien. Er is een vragenlijst voor alle gelegingen van de organisatie: de vrijwilligers,

de professionals en het bestuur. Per bouwsteen van het Kwaliteitskompas vullen zij vragen in. Vervolgens wordt de uitkomst daarvan besproken onder begeleiding van een Beleidsadviseur Kwaliteit van VPTZ Nederland. Vaak levert dat een gevoel van trots op binnen de organisatie; 'wat zijn we al goed bezig'. Dat motiveert om met de verbeterpunten, die er ook altijd zullen zijn, aan de slag te gaan. Inmiddels zijn er achttien zelfevaluaties uitgevoerd door VPTZ-leden en staan er voor het eerste kwartaal van 2025 alweer acht gepland.

Lina Oomen



Vervolg van pagina 3.

Als je er niet aan went, dat wil zeggen, als je niet tot een zekere afstand van het sterven weet te geraken, dan ben je niet goed bezig. In familiekring zou het bizar klinken als iemand zegt dat ze steeds beter wordt in sterfbedden, maar een hulpverlener kan zo iets wel zeggen en dat komt door haar hoofd. Terwijl het sterven van dierbaren natuurlijk nooit went, en dat komt door je hart.

Hulpverlening is niet alleen voor anderen, het is ook voor jezelf. Je krijgt eigenwaarde terug, je hoopt ooit hulp terug te krijgen, en het geeft een beetje macht. Om dit netjes te kunnen doen is alleen medelijden niet genoeg, we moeten er ook bij denken. Mijn uiteenzetting is niet bedoeld om uw werk, of het mijne, neer te halen.

Maar ik meen dat we met een beter inzicht in de aard van onze bezigheid wellicht iets minder domme dingen doen dan anders het geval zou zijn. Dat betere inzicht komt hierop neer dat betaalde EN onbetaalde hulpverleners gelijkelijk een beloning krijgen die niets met geld te maken heeft. Als we beseffen wat de aard van die beloning is, kunnen we hem des te eleganter incasseren.

Bert Keizer

Vrijwillig verwoord

Bewust het leven loslaten

De rouwauto rijdt stapvoets weg van het hospice. Aan het einde van de straat stapt de medewerker van het uitvaartcentrum in. Daarna verdwijnt de auto uit het zicht en ga ik naar binnen. Mijn collega dooft de kaars aan het einde van de gang, die sinds het overlijden brandde en ik sta in gedachten nog even stil bij deze gast.

Het betrof iemand die was gestopt met eten en drinken, een bewuste keuze van hem om het leven los te laten. De eerste keer dat ik hem sprak, was er meteen een wederzijdse klik. We kwamen allebei uit het westen van het land en dat schepte een band. Hij sprak honderduit over van alles en nog wat. Het voelde bijzonder om zo een inkijsje te krijgen in iemands leven.

Ook het stoppen met eten en drinken werd door hem ter sprake gebracht. Hij vertelde dat het gebruik van water, bijvoorbeeld bij het douchen, voor hem nu een totaal andere beleving was. Vroeger was het, zo zei hij, nat maken, inzepen en naspoelen. Zo snel mogelijk eronder vandaan. Nu kon hij oprecht genieten van de weelde van druppels water op zijn kwetsbare huid. Ik vond het jammer dat hij er juist nu pas van kon genieten, nadat hij de beslissing had genomen om uit het leven te stappen.

En zo vertelde hij ook dat hij bij het tandenpoetsen zich er heel erg van bewust was dat hij bij het spoelen water in zijn mond had. Dat hij de keuze had tussen uitspugen en doorslikken. Volgens eigen zeggen stond

hij stevig in zijn schoenen en besloot iedere keer weer om het water uit te spugen. Hij had immers bewust deze keuze gemaakt. Met respect voor zijn keuze luisterde ik naar zijn verhaal.

In de laatste week van zijn leven heeft hij voor een kleine groep vrienden nog een afscheidslunch georganiseerd in het hospice. Zelf lag hij in bed en was niet meer in staat hierbij aanwezig te zijn. Maar hij wilde, zo vertelde hij zelf, zijn leven op een waardige manier afsluiten.

Gerrit Brem,

Willem de Boer huis, Hoogeveen

Compacte gids met toegankelijk taalgebruik geeft duidelijkheid over tal van onderwerpen



Manager Sacha Lefeber (rechts) en zorgvrijwilligster Elvira van Doorn

Het Kwaliteitshandboek: een naslagwerk om even op terug te kunnen vallen

Waar staan de bij VPTZ Nederland aangesloten leden wat betreft het enkele jaren geleden gestarte kwaliteitsbeleid? Heeft het Kwaliteitshandboek hierbij geholpen? En wat merken zorgvrijwilligers daarvan? Redacteur Jan Tuit ging op bezoek bij De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop, verantwoordelijk voor zowel hospices in Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop als voor een groep vrijwilligers in de terminale thuiszorg. Manager Sacha Lefeber en zorgvrijwilligster Elvira van Doorn stonden hem te woord.

Jij bent bij het kwaliteitstraject betrokken, Sacha. Kun je daar iets meer over vertellen?

'Het begon met lidmaatschapscriteria. VPTZ Nederland wilde weten of die gewenst zouden zijn. Rond dat onderwerp is een werkgroep gevormd en die criteria zijn er gekomen. Je wilt als organisatie kunnen uitleggen aan Nederland dat wanneer iemand ondergebracht wordt in een huis van VPTZ Nederland, dat men dan weet dat het een veilig huis is. Maar daarna moesten we ook naar de inhoud gaan kijken, naar vragen als 'hoe leiden we op?', en 'hoe evalueren we onze zorg en met wie?'

Wordt er bij de aanmelding door een organisatie ook daadwerkelijk getoetst?

Sacha: 'Die toetsing heeft heel nadrukkelijk ter discussie gestaan. Als we de lerende netwerken inzetten, dan kun je bij elkaar nagaan hoe ieder het geregeld heeft. Dan kan je ook met elkaar de kwaliteit waarborgen, zonder te zeggen aan elke organisatie 'jij moet het doen zoals ik het doe'. Je kunt kritisch zijn naar je collega, maar je kunt ook leren van je collega. We zijn nu drie jaar verder en nu is het de bedoeling dat iedereen zich daarbij aansluit. Het is best ingewikkeld. Er zijn verschillen tussen bijvoorbeeld kleine organisaties en wat grotere. De grotere huizen hebben meer tijd om iets aan kwaliteit te doen. Corien Bosveld, de Senior Beleidsadviseur Kwaliteit, heeft heel veel bijgedragen. Ze is een enorme aanjager geweest van kwaliteit. Inmiddels heeft Tjitske Huender dat overgenomen.'

De discussie is begonnen met het Kwaliteitskompas. Gaf dat kompas wel voldoende richting?

Sacha: 'Ik was bij de ontwikkeling van het kompas betrokken. Natuurlijk is ieder hospice uniek en daardoor was een discussie over het leveren van dezelfde kwaliteit lastig. We willen een stukje eigenheid houden. VPTZ Nederland maakt heel veel instrumenten, bijvoorbeeld over het evalueren van zorgverlening na de opname of over de tevredenheid van vrijwilligers. Het kompas

geeft aan dat VPTZ wil dat je de zorg evalueert, maar hoe je dat doet is een zaak van de eigen organisatie. VPTZ Nederland heeft een heel arsenaal aan instrumenten, maar je mag zelf bepalen welke je gebruikt. Je kunt ook vertellen waarom je dat niet doet.'

Van het Kwaliteitskompas naar het Kwaliteitshandboek. Hoe staat het daarmee?

Sacha: 'Corien heeft daarvoor veel geregeld. We wilden iets dat vrijwilligers er even bij kunnen pakken. Onze organisaties draaien op vrijwilligers, dus als je hen betreft bij de kwaliteit die je als organisaties wilt leveren, moet je hen iets geven om op terug te kunnen vallen. Met een landelijke klankbordgroep bespreken we de formats en kijken we wie er wat aan heeft. Bijvoorbeeld rond het bewust stoppen met eten en drinken spelen veel dezelfde zaken op allerlei plaatsen. Als je zelf als organisatie zoiets niet kunt ontwikkelen, dan is het goed om te weten dat er een format ligt. Ik ben heel tevreden over hetgeen VPTZ allemaal faciliteert en tevreden dat ik aan het begin ben ingestapt en dat ik op allerlei wijzen kon meedenken.'

Elvira: 'Op uitnodiging van Sacha ben ik in de vrijwilligerswerkgroep terechtgekomen. Ik vind het heel leuk om mee te denken. Het is belangrijk dat we een gelijke manier van werken krijgen en dat een gast niet kan zeggen 'ja, maar bij je collega mocht ik wel dit of dat'. Als praktijkondersteuner in een huisartsenpraktijk ben ik gewend om volgens

protocollen te werken. De handelingen die je moet verrichten kun je nu gemakkelijker terugvinden in het Kwaliteitshandboek dat we in de iPad hebben. We hebben alle mogelijke onderwerpen bekeken, ook de onderwerpen die vanuit VPTZ aangeleverd werden. We hebben geïnventariseerd wat we missen in de dagelijkse praktijk. Voor ons was het daarbij van belang om te kijken naar de verschillen tussen de locaties in Alphen en Nieuwkoop, waar ikzelf werk. Het is een mooi naslagwerk geworden.'

Kan een handboek ook te veel informatie gaan bevatten voor vrijwilligers? Hoe zie je dat, Elvira, op basis van je jarenlange ervaring als vrijwilliger met een zorgachtergrond?

Elvira: 'Het handboek is compact en het taalgebruik is goed hanteerbaar voor de gebruiker. Het voordeel van ons systeem op de iPad is dat het gemakkelijker aan te passen is, vergeleken met een handboek op papier. Je kunt het op onderdelen even raadplegen. In Nieuwkoop, met slechts twee bedden en zonder een aanwezige verpleegkundige, werkt dat goed.'

Hoe ga je na wat de kwaliteit is van iemand die zich meldt als vrijwilliger? Waar moet een kandidaat absoluut over beschikken?

Elvira: 'Selectie is zeker een belangrijk element. De motivatie voor dit werk is van belang. Voordat kandidaten aan de opleiding tot vrijwilliger mogen beginnen, moeten ze tweemaal met een zorgvrijwilliger meelopen, een soort snuffelstage. Maar een ervaren vrijwilliger kan dan ook kijken hoe iemand functioneert en hoe iemand erin staat. Ik heb nog niet meegemaakt dat mensen ongeschikt waren, maar weleens twijfels uitgesproken, bijvoorbeeld als iemand gedurende vier uur alleen maar over zichzelf heeft gesproken en niets heeft gevraagd. Of als iemand zelf nog te veel in een rouwproces verkeert. Voor alle afwijzingen geldt dat we dat zo zorgvuldig mogelijk doen. Trouwens, na de vierdaagse training, die natuurlijk ook op kwaliteit is gericht, volgt nog een serie echte inwerkdiensten. Tenslotte wordt als een kwaliteitselement ook een Verklaring Omtrent het Gedrag gevraagd.'

Wordt er veel gebruikgemaakt van trainingen om de kwaliteit te verhogen?

Sacha: 'Jazeker. We promoten het ook en we vragen er subsidie voor aan. Ieder jaar mogen onze vrijwilligers een VPTZ-training volgen. Daarnaast verzorgen we zelf nog

trainingen en scholingen, bijvoorbeeld trainingen en opfrustrainingen. Van onze 120 vrijwilligers heeft vrijwel iedereen de cursus praktische vaardigheden gevolgd. Binnenkort is er een training complementaire zorg.' **Elvira:** 'Een tweedaagse training kost wel heel veel tijd, vooral als je zelf naast je vrijwilligerswerk ook een betaalde baan hebt.'

Hoe verloopt de kwaliteitsmeting bij gasten en bewoners zelf?

Sacha: 'Na een verblijf van een week vragen de coördinatoren hoe alles gaat. Zo uiten sommige gasten de wens om niet voortdurend vrijwilligers aan het bed te hebben.'

Elvira: 'De nabestaanden krijgen een serie vragen thuisgestuurd waarmee ze kunnen vertellen hoe ze alles ervaren hebben. Dat is beter dan alleen maar een cijferbeoordeling. We hebben het VPTZ-formulier als voorbeeld genomen. We willen niet allerlei open vragen stellen, want dan gaan mensen het niet invullen.'

Leveren de vrijwilligers die al heel lang werken steeds betere kwaliteit of kunnen ze een houding krijgen van 'nu weet ik het wel'?

Sacha: 'De ervaring van vrijwilligers doet er zeker toe. We nemen ze mee naar nieuwe situaties. Van belang is dat je wilt blijven leren, hoelang je ook ergens werkt. Aanwezigheid bij scholingen en trainingen vinden wij echt erg belangrijk. In samenwerkingsgesprekken komt dit ook altijd ter sprake.' Ook Elvira stelt dat het een taak is van de coördinatoren om te signaleren als een vrijwilliger nooit meer op een training komt. **Sacha:** 'Je kunt soms wel zien dat de ouderdom van een vrijwilliger een risico kan worden, bijvoorbeeld als het fysiek niet meer gaat. Soms is de vraag hoe iemand functioneert wanneer zelf een rouwproces wordt ervaren.'

Komt de klankbordgroep nog regelmatig samen?

Sacha: 'Ja, rond de formats hebben we met een klankbordgroep van coördinatoren ongeveer zesmaal per jaar online meetings. Het is niet zo dat ons werk aan het Kwaliteitshandboek eind van het jaar klaar zal zijn, dat gaat altijd door. **Elvira:** 'Je moet het ook bijhouden, bijvoorbeeld jaarlijks de ontwikkelingen volgen. Misschien zijn er ook zaken niet meer van toepassing. Daarom vragen we onze vrijwilligers feedback te geven op de inhoud van het handboek.'

Jan Tuit

Het juiste inzicht in een terminale situatie

Ik ben vrijwilliger voor een dementerende mevrouw die opgenomen is in een verzorgingshuis. Wij hebben een wederzijdse prettige invulling van mijn bezoek gevonden door Rummikub te spelen.

Je zou denken: dat is zielig voor zo'n oude dementerende mevrouw. Het tegendeel is waar. Zij wint minstens even vaak als ik. Zij weet nog heel goed wat de regels zijn en wat de tactiek van het spel is. Zij leeft helemaal op en kijkt met trots en genoegen terug op twee uren rummikuppen op de betreffende bezoekdag. Zo'n ervaring gun je een dementerende van harte.

Nu is zij verhuisd naar de buurt van haar zoon die, in de tijd dat zij nog dicht bij mij woonde, haar in haar gewone huis nooit bezocht terwijl haar andere zoon die helemaal in Zwolle woont, veel vaker kwam.

Die toen afwezige zoon bemoeit zich nu met mijn bezoek aan haar. Ik mag niet meer komen van hem, want dat is volgens hem niet gezond voor zijn moeder. Dan heeft hij er dus echt niets van begrepen.

Nu heb ik met mezelf afgesproken dat ik tijdens de afspraak die genoteerd staat in haar agenda om te rummikuppen, ter plekke ga uitvinden of ze dat wil of dat ze geheel af wil zien van mijn bezoeken. Als dat zo is, gaan we ongetwijfeld emotioneel van elkaar afscheid nemen en ga ik niet meer komen. Als ze wel wil rummikuppen, doen we dat natuurlijk.

Ik hoop dat jullie wat aan dit verhaal hebben. Van hoe moeilijk het is om tot het juiste inzicht te komen in een terminale situatie en dat je het laatste restje positief leven dat zo iemand nog heeft, niet moet afpakken.

Harrie Jorna,
Silvolde

Kwaliteit is geen kleinigheid!

Wat vinden onze vrijwilligers eigenlijk zelf van kwaliteit? We maakten een belronde langs een aantal vrijwilligers met verschillende taken bij diverse VPTZ-organisaties. Wat zien zij als hun belangrijkste taak, hoe leveren ze daarin kwaliteit en hoe werden ze hierop voorbereid?

We trappen af met Nel Zwarthoed (Volendam) die in de zorg werkt: 'Voor mij is het contact maken met bewoners het allerbelangrijkste. Dat maakt dit werk betekenisvol, anders kan ik net zo goed ergens gaan schoonmaken. Soms lukt het krijgen van contact niet meteen, dan zoek ik een andere ingang. Bijvoorbeeld door de handen van een bewoner te verzorgen. Tijdens die momenten ontstaat er vaak vanzelf een gesprek.' Nel heeft veel geleerd van de collega's die haar hebben ingewerkt: 'Dat was een warm welkom, na een uur wist ik al dat ik op mijn plek was. Van de introductiecursus heb ik ook veel meegenomen, vooral van de filmpjes van de e-learning van VPTZ Nederland. Ook de interactie met elkaar is interessant. Nu doen we dat tijdens de interviews.'

Eigen waarden en regie

Ulrike Hilken (Purmerend) werd met onze vragen overvallen tijdens haar dienst en beantwoordde ze als volgt: 'Mijn taak is vooral het verzorgen van bewoners en het maken van ontbijt. Kwaliteit zit dan in de benadering van bewoners. In mijn contact staat niet de ziekte of het sterven centraal, maar ik richt me op de hele mens. Dat is belangrijk, omdat ze zo hun eigen waarden en de regie kunnen behouden en dat is toch de bedoeling.' Ulrike volgde de introductietraining. Om kwaliteit te kunnen leveren vindt ze een goede overdracht ook heel belangrijk.

Goed communiceren

Marianne van Vught (Hengelo) formuleert het weer heel anders: 'Een hospice is een huishouden met heel zieke mensen die je tegemoet wilt komen in al hun verwachtingen en dat is steeds anders.' Daarop vult ze

aan tegenwoordig meer dan vroeger aandacht te hebben voor de achterblijvers, want die moeten straks verder. Ze loopt altijd met ze mee naar de buitendeur en dan komen vragen en soms verdriet ineens naar boven. 'Voor mij zit kwaliteit in empathisch zijn en goed kunnen communiceren,' aldus Marianne. 'Daarvoor moet je contact maken. Niet altijd met woorden, maar juist door te zwijgen of een hand vast te houden. Als iemand is overleden, vraag ik me altijd af of het contact beter had gekund. Bijvoorbeeld als iemand heel teruggetrokken was. Contact is echt een onderwerp tijdens de casuïstiekbesprekingen en ik overleg graag met de collega met wie ik op dat moment werk.'

'Blijven praten en delen. Zolang dat gebeurt werk je aan kwaliteit'

Marianne is een doorgewinterde vrijwilliger. Haar introductiecursus was al vijftien jaar geleden en toen ging het allemaal heel anders. Wat ze zich nog wel herinnert is het contact met de coördinator als ze bij een overlijden was geweest: 'In de begintijd heb ik daar veel aan gehad, toen voelde ik me behoorlijk onzeker. Mede door die begeleiding is die angst om erin te stappen nu helemaal weg.'

Waardering heeft Marianne voor de bibliotheek van het hospice, die biedt een scala aan mooie boeken. En ze zou nog best een keer weer mee willen doen met de huidige introductiecursus.

Luisterend oor

Sandra Oudejans (Purmerend) verleent als achterwacht de laatste zorg aan een overledene. Soms is dat samen met de familie en soms met een collega. 'Kwaliteit is voor mij als de overledene er mooi verzorgd bij ligt en je bij die werkzaamheden een luisterend oor kunt zijn voor de familie. En als de familie

echt tevreden is, krijg ik zelf ook een goed gevoel,' realiseert Sandra zich. Op de vraag hoe ze is voorbereid op deze bijzondere taak, geeft Sandra aan: 'Om dit hier in het hospice te mogen en te kunnen doen, ben ik begeleid en opgeleid door de coördinatoren. Verder volgde ik de achterwachtencursus, waarna ik een speciaal achterwachtcertificaat kreeg.'

Wat lichtheid

Dan is het woord aan ambulante vrijwilliger Cindy Hofmans (Leidschendam): 'Bij de mensen thuis is het mijn taak naast iemand te zitten en te laten voelen dat ik er ben. Soms zijn mensen dan al stervende. Natuurlijk is het ook luisteren of afleiding bezorgen. Kwaliteit daarin is de juiste afstemming en datgene brengen waar op dat moment behoefte aan is. De cliënt moet zich prettig voelen. Ik hoop dat mijn aanwezigheid wat lichtheid brengt en een glimlach op het gezicht.'

Daarnaast is het in de thuissituatie soms echt nodig dat je grenzen aangeeft. Uit ervaring weet ik inmiddels dat die duidelijkheid niet alleen leidt tot goede afspraken, maar ook tot waardering voor elkaar. En dat kan een begin zijn van een hele goede band.'

Cindy vindt het verder essentieel dat de organisatie een goede match maakt tussen cliënt en vrijwilliger. Uit de scholing heeft ze meegenomen goed te luisteren naar een ander: 'Ik ben nogal snel enthousiast zelf aan het woord. Ook voor het jezelf verplaatsen in een ander waren er goede handvatten. Het delen van ervaringen met collega's blijft leerzaam.'

Vertroetelen

Leo (Middenbeemster) is kookvrijwilliger. Hij werkt altijd samen met zijn vrouw die zorgtaken doet. Leo ziet zijn taak als simpel en eenvoudig: 'Ik kook en breng het naar de bewoners. Maar dat doe ik wel met ontzettend veel plezier,' benadrukt hij. 'Vooraf help ik de bewoners te bepalen wat ze willen eten. Soms zijn speciale aanpassingen nodig, omdat ze bepaalde producten of ingrediënten niet kunnen verdragen. Ook kook ik verzoeken die niet op de reguliere menukaart staan. Ik wil ze graag op een prettige manier vertroetelen.'

Kwaliteit betekent voor Leo dat het eten lekker smaakt: 'Eten dan wel drinken is een belangrijk moment in de dag. Vooral als er lekker gekookt is en het heeft gesmaakt, hoor ik dat terug en dat zijn vaak warme gesprekken. Verder voel ik me tijdens de contacten met de bewoners de ogen en oren van de zorg. Als ze niet lekker liggen of ze hebben pijn, schakel ik de zorg in.'

Leo vond de introductiecursus ook voor hem van belang: 'Daar heb ik vooral geleerd om situaties niet verkeerd te interpreteren. We vullen al gauw zelf van alles in vanuit onze eigen beleving. Dat was voor mij echt een eyeopener.'

Echt contact

Mirjam Sonneveld (Heiloo) is gastvrouw aan de balie: 'Je bent het eerste gezicht dat mensen zien en ook het laatste als ze het hospice verlaten. Ik wil dat ze zich daarbij op hun gemak voelen. Met mensen die dralen of emotioneel zijn, probeer ik een blik te wisselen. Dan maak ik echt contact zonder daarbij zelf veel ruimte in te nemen en voelen ze zich gezien. Zeker als mensen niet in gesprek willen of naar buiten rennen, is het wisselen van zo'n blik al heel wat. Om die reden wil ik letterlijk zichtbaar zijn, dus zo min mogelijk van mijn plaats lopen.'

Mirjam vindt ook de selectie van vrijwilligers belangrijk: 'Na een uitgebreid kennismakingsgesprek was er een proeftijd van drie maanden. Dat gaf de impressie dat er wel degelijk iets van me verwacht werd en daarmee groeide er een zekere trots om hier deel van te mogen zijn. In onze organisatie leeft sterk dat we het 'met elkaar' doen. Dat geeft me steun, zekerheid en verbondenheid met de organisatie. Eigenlijk denk ik dat we het heel goed doen met elkaar! We waarderen elkaars kwaliteiten en zijn samen altijd bezig om te kijken naar onszelf en de ander, dan blijft de kwaliteit gewoon hoog.'

We sluiten af met een laatste en zeer bruikbaar advies van Mirjam: 'Blijven praten en delen. Zolang dat gebeurt werk je aan kwaliteit.'

Marian van der Veen

Kwaliteit van leven

Ruim negen jaar geleden ging mijn buurman Piet, naast wie ik zo'n twintig jaar had gewoond, naar een hospice in Zoetermeer. Hij was alleenstaand en werd tot die tijd volledig verzorgd door de thuiszorg. Ik was nog nooit in een hospice geweest toen ik Piet daar bezocht. Mijn verbazing was groot toen ik opmerkte dat Piet helemaal opfleurd door de goede, 24-uurszorg die hij daar kreeg. Zo kon hij nog heel fijne kerstdagen en jaarwisseling vieren met zijn twee dochters en zoon. Kort erna overleed Piet en kwam er een eind aan een bijzondere tijd.

Een poosje later kreeg ik in mijn kerk een foldertje in handen waarop stond dat geld werd ingezameld voor een nieuw hospice in de regio. Omdat ik de verbeterde situatie van buurman Piet als heel bijzonder had ervaren, bedacht ik me dat werken in een hospice misschien wel iets voor mij zou zijn. Ik schreef een mail. Een dag later kreeg ik een uitnodiging voor een gesprek en een week later zat ik op een kennismakingscursus. Kort erna draaide ik mijn eerste dienst, samen met een inwerk-collega.

Mijn diensten beginnen altijd met het opdoen van de badge met mijn naam. Na mijn dienst doe ik mijn badge af en stap ik weer in mijn 'eigen' wereld, en ga ik altijd met een goed gevoel naar huis.

Mijn motivatie voor dit werk haal ik uit de woorden: kwaliteit van leven. Kwaliteit die vanzelfsprekend zou moeten zijn voor het normale leven, maar ook zeker voor de persoon in een hospice. Juist in die laatste periode hebben mensen recht op kwaliteit van leven. Als ik die kwaliteit kan en mag geven aan 'mijn' bewoners dan krijg ik daar een echt goed gevoel van.

Een voorbeeld daarvan wil ik noemen: we hadden een bewoner met een groot gezwel rond zijn mond, hij kon niet praten en was bedlegerig. Als ik hem een bakkie koffie bracht, kreeg ik een duimpje van 'goed zo'. Toen ik een grote foto van zijn hond aan het voeteneind op ooghoogte ophing kreeg ik twee duimpjes! Simpele handelingen die kwaliteit brengen. Of die keer dat ik voor een bewoonster op mijn keyboard speelde. Ze vond waarschijnlijk de rust en overleed. Het zijn twee situaties die mij goed zijn bijgebleven en die duidelijk maken waarom ik werken in een hospice zo fijn vind. Ik ben nu 72 jaar en hoop er nog lang actief te mogen zijn.

Anton Bood,
Irishof, Zoetermeer

Sjoelen

Drie jaar geleden was er in ons bijna-thuis-huis een echtpaar met hun zoontje van ongeveer acht jaar op bezoek bij de moeder van de man. Nadat ik de gasten koffie had gegeven en de zaak had overzien, zag ik dat de jongen zich verveelde. Ik vroeg: 'Heb je zin om een spelletje te doen?'

'Ja!', reageerde hij enthousiast. Ik vroeg wat hij wilde doen. Hij zei: 'Sjoelen!' Hij had op de gang een sjoelbak zien staan. In het kantoorje naast de kamer van zijn oma gingen we enthousiast met het spel aan de gang. Ik realiseerde me dat het best wel lawaai gaf.

Daarom ging ik even terug naar de kamer van de gast en vroeg of het geluid storend was. 'Nee hoor', reageerden zijn ouders. 'Moeder is doof en wij zijn blij dat hij afleiding heeft.'

We hebben hun hele bezoek fanatiek gesjoeld. De jongen heeft genoten en ik denk dat de dood voor hem minder beladen is geworden.

Edi Luimes,
Bijna-Thuis-Huis Emmeloord

'Eigenlijk is er weinig verschil met mijn eerdere werk, het gaat om mensen. Goed luisteren en kijken wat diegene nodig heeft'



Paul Nijhuis

Gepensioneerd manager Sociale Verzekeringsbank is vrijwilliger in een hospice

Paul Nijhuis was tot 2013 manager uitvoering en dienstverlening bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In dat jaar maakte hij de bijzondere overstap naar vrijwilligerswerk in een hospice. Benieuwd naar zijn ervaringen en beweegredenen om daarvoor te kiezen, ging Antenne-redacteur Gerda Leeuw met hem in gesprek.

Als manager uitvoering en dienstverlening had Paul een hoge functie en gaf hij leiding aan een flinke groep personeel. 'De medewerkers van mijn afdeling waren verdeeld over zeven teams die elk afzonderlijk werden aangestuurd door een teamleider', vertelt Paul. 'Ik was vooral verantwoordelijk voor het eindresultaat van die afdeling, het tijdig en correct uitvoeren van de uitkeringen die we verstrekten: de kinderbijslag en de AOW. Uiteraard had ik ook contact met de medewerkers, maar vooral met de teamleiders.'

Minder hoofdpijn

Vanaf eind jaren 90 was er een aantal reorganisaties bij de SVB. Kantoren werden samengevoegd, wat een aantal mensen hun baan kostte. Ook de automatisering zorgde voor de nodige ontslagen. Bij een van de volgende bezuinigingsronden werd Paul per 1 januari 2013 boventallig. 'Het heeft wel een tijdje geduurd voordat ik het werk los kon laten', zegt hij. 'Ik kreeg een coach die me zou begeleiden van werk naar werk,

maar zij concludeerde al snel dat dat moeilijk zou zijn, gezien mijn leeftijd. Ik was toen 58. Gaandeweg kwam ik tot de conclusie dat ik eigenlijk ook niet meer wilde. Ik had veel minder hoofdpijn dan toen ik nog werkte, was minder geprikkeld. Kortom, het was tijd om het roer om te gooien.'

Overweldigend

Eind 2010 kreeg Pauls schoonmoeder uitgezaaide kanker. Ze wilde haar kinderen niet belasten met de zorg die ze zeker op het laatst nodig zou hebben. Eind 2012 koos ze voor een hospice, vol vertrouwen dat dat de juiste keuze zou zijn. 'Die ervaring in het hospice vond ik zo bijzonder. De sfeer

'Wat lijkt me dat zwaar, wat heftig, knap dat je dat doet'

zodra je binnenkwam, de serene rust die het uitstraalde, de zorg die mijn schoonmoeder kreeg, maar ook de aandacht voor ons. Ik vond dat zo overweldigend dat ik dacht: dit wil ik als ik straks tijd heb, het lijkt me heel mooi om dat te doen', vertelt hij. Per 1 januari 2013 eindigde zijn baan bij de SVB en begin september van dat jaar begon Paul als vrijwilliger bij het Leonardushospice. 'Eigenlijk is er weinig verschil met mijn eerdere werk, het gaat om mensen. Goed luisteren en kijken wat diegene nodig heeft.'

Zorgen voor de gasten

'Toen ik in het hospice begon, zag ik als manager wat er organisatorisch in mijn ogen beter kon en dat was ook meteen mijn valkuil', zegt hij. 'Ik heb mijn hulp toen aangeboden en daar waren ze in eerste instantie heel blij mee.' Het beheren van het rooster hoorde al snel tot zijn taken. Op een gegeven moment was hij tot wel twintig uur in de week in het hospice, wat tot spanningen leidde. 'Ik heb me toen teruggetrokken en ben een aantal jaren niet betrokken geweest bij het hospice. In 2021 heb ik de draad weer opgepakt, nu alleen als vrijwilliger betrokken bij de zorg. De extra taken laat ik aan anderen over. Ik doe waar ik goed in ben, zorgen voor de gasten en dat bevalt me uitstekend.'

Kijken naar de mens

Zijn werk als manager verschilt eigenlijk niet zo veel van het vrijwilligerswerk, zo geeft Paul aan. 'Ook als manager had ik zorg, zorg voor mijn medewerkers. Dat is andere zorg maar wel zorg, zorgen voor het welzijn van mensen. Luisteren, kijken naar de mens. Wat heeft hij of zij nodig? Het is je persoonlijkheid die je meeneemt bij alles wat je doet', meent hij. Dat er van de vrijwilligers fysieke zorg gevraagd wordt, vindt hij geen probleem. Eigenlijk vindt hij niets lastig om te doen. Het hoort erbij. Hij kan er wel last van hebben, als het niet lukt om goed contact met de gast te krijgen. Als hij een zekere afstand voelt. Hoe ga ik er dan mee om, hoe benader ik de gast dan zonder hem of haar te belasten?, zijn gedachten die dan bij hem opkomen. 'Toch accepteer ik

dan vrij snel dat het zo is en vraag dan aan een collega om indien mogelijk de zorg voor diegene op zich te nemen.'

Schaal met broodjes

Naast de aandacht voor de gast is de aandacht voor de naasten van de gast zeker zo belangrijk, meent hij. 'Ik ben nooit vergeten hoe we werden opgevangen na het overlijden van mijn schoonmoeder. In de woonkamer stond een hele schaal met broodjes voor ons klaar, dat vond ik zo bijzonder.' Vanaf het moment dat Paul als vrijwilliger begon, voelde het voor hem goed. Hij heeft zich van tevoren gerealiseerd dat alle facetten van de zorg aan bod zouden komen en had daar geen moeite mee. Zijn eerste dienst staat hem dan ook niet meer helder voor de geest omdat het zo vanzelfsprekend was.

Aanpassen

Er is over het algemeen wel een verschil in benadering, vindt hij. Gasten reageren anders op een man aan het bed. Soms wil een vrouw niet gewassen worden door een man en omgekeerd kan een man er de voorkeur aan geven om door een man geholpen te worden. In andere culturen kan het voorkomen dat een manlijke gast niet gewassen wil worden door een vrouw of haar zelfs gaat commanderen. Paul past zich in elke situatie aan de wensen van de gast aan. Hij snapt heel goed dat het voor iemand moeilijk is om zich over te geven aan de zorg van een relatief vreemde man of vrouw. Hij vindt het jammer dat er in zijn hospice maar twee mannelijke vrijwilligers zijn, waardoor het minder in balans is dan hij zou willen.

Heftige gesprekken

'Toen ik net gestart was als vrijwilliger, hadden we een jonge gast die me altijd is bijgebleven,' vertelt hij. 'Deze man was enorm bang om dood te gaan. Ik heb hele gesprekken met hem gevoerd en hij vertelde dat hij bang was om bij de hemelpoort te komen en dan te horen zou krijgen dat hij iets niet goed gedaan had in zijn leven. Terwijl het een heel gelovige man was. Met hem erover praten, hielp hem niet. Hij kon het idee niet loslaten. Het waren hele mooie gesprekken, maar ook wel heel heftige. Voor hem was God geen troost.' Er is ook nog een pastoor bij hem geweest maar ook die kon de angst niet wegnemen, vertelt Paul. Deze man heeft een ware doodstrijd gehad, hij

kon niet loslaten. 'Het heeft diepe indruk op me gemaakt.' Vaak biedt het geloof steun, maar in zijn geval niet en dat maakte het zo bijzonder.

Zijn omgeving reageert over het algemeen positief op zijn vrijwilligerswerk in het hospice. Vaak hoort hij: 'Wat lijkt me dat zwaar, wat heftig, knap dat je dat doet.' Terwijl Paul denkt: het is gewoon er zijn voor de mensen, zorgen dat ze het de laatste periode van hun leven zo fijn mogelijk hebben. 'Dat is ook het bijzondere van het hospice, dat je er mag zijn in de meest bijzondere periode van iemands leven, de meest intieme periode, dat je er voor hen kunt zijn. Ze tot steun kunt zijn.'

Verstoorde familierelaties

Wat Paul is opgevallen in het hospice, is dat er zo veel verstoorde familierelaties zijn. Geen contact meer met kinderen, broers en zussen of andere familie, is meer regelmaat dan uitzondering. Dat had hij nooit verwacht. Er staat Paul nog helder een gast voor ogen die geen contact meer met haar drie dochters had. 'Na gesprekken met de geestelijk verzorger herstelde het contact met één van de dochters. Die dochter kwam op bezoek met haar dochter. Na twee keer kwam ze niet meer. Toen bleek dat ze allerlei spullen uit het huis van de gast hadden weggenomen. Vreselijk.'

Nog meer zorg

Iets later dan het vrijwilligerswerk in het hospice begon Paul ook als vrijwilliger bij Kamak, een acteursgroep voor mensen met een verstandelijke beperking. Dit werk verschilt niet zo veel met het werk in het hospice. 'Ook hier is zorg een wederkerend ding. Er zijn voor die gasten, zorgen dat de Kamakkers het naar hun zin hebben,' aldus Paul. Naast al deze activiteiten koopt hij ook nog een keer in de week voor een paar buurtbewoners. Ook dat is zorg, volgens hem. 'Het is fijn om te doen. Het geeft de mensen aandacht en het bevordert hun welbevinden.' Een aantal keren is hij als vrijwilliger meegeweest bij Zonnebloem bootvakanties en bij MEEreizen, een reisorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. Kortom een zorgende vrijwilliger in hart en nieren.

Gerda Leeuw

Heb je even...?

Wanneer ik haar kamer binnenstap ligt ze met een wazige blik voor zich uit te turen. 'Goedemiddag, hoe is het vandaag met u?', fluister ik in haar oor, terwijl ik zachtjes haar schouder streel.

'Oh, ben jij het, fijn,' zegt ze zachtjes.

'Heb je even? Ik heb zojuist naar een film gekeken.'

'Oh ja, wat bijzonder,' antwoord ik.

'En was het een mooie film?'

'Nou nee, ik weet het niet zo goed meer, maar heb je even?'

'Jazeker, ik ben er voor u. Vindt u het prettig als ik even bij u kom zitten?'

Haar oogopslag wordt helderder.

'Wat kunnen wij toch fijn praten hè.

Heb je even?'

'Ja hoor, ik heb alle tijd,' antwoord ik, terwijl ik op de rand van haar bed ga zitten en zachtjes haar hand streel.

In flarden vertelt ze over de film waar ze naar gekeken heeft. Haar levensverhaal, haar geheim.

Het is heftig, af en toe sijpelt er een traan uit een van haar ooghoeken omlaag.

Ik luister, stel af en toe een vraag.

Met een tissue dep ik haar wangen droog.

'Wat hebben wij een fijn gesprek hè?'

'Ja, bijzonder,' antwoord ik.

'En wat fijn dat u dit met mij wilt delen.'

'Heb je nog even?'

'Jazeker, geen zorg, ik heb alle tijd.'

'Oh fijn, wat heb je toch mooie krullen...'

'Dank u, van mijn vader geërfd,' zeg ik.

'Prachtig, net zoals je zusje zeker,' zegt ze, terwijl haar hand naar mijn haren reikt.

'Heb je nog even?'

'Ja hoor, ik heb echt alle tijd.'

Ruim een uur later zit ik nog steeds op de rand van haar bed, luisterend naar haar geheim.

De volgende ochtend overlijdt ze...

Nicolle Poort,

zorgvrijwilliger Hospice Het Clarahoffe, Goes

Uit de praktijk

Hans van den Bosch (bestuurslid bij VPTZ Bommelerwaard en redacteur bij Antenne) was meer dan dertig jaar huisarts op het platteland en maakte veel mee met zijn (terminaal) zieke patiënten. Voor Antenne schrijft hij de verhalen op.

Jochem

'Vrienden voor het leven, en dat door de dood'

Het was zomer 1996. Mijn collega-huisarts zou op vakantie gaan. Hij belde mij op vrijdag om, namens de ouders van Jochem, te vragen of ze mij konden bellen als er iets zou zijn, in plaats van zijn vaste waarnemer. Geen probleem.

Het gezin van Jochem ging ook op vakantie, naar Limburg. Alles leek stabiel en er werden geen problemen verwacht. Zaterdag kreeg ik een telefoontje: het ging ineens heel slecht met Jochem en ze wilden terugkomen naar huis.

Jochems moeder zat in het bestuur van de peuterspeelzaal waar mijn vrouw Henny als leidster werkte. Haar dochter zat op de speelzaal en ze raakten in gesprek over de toen tweejarige Jochem, haar zoon-tje. Gek, hij kon al goed lopen en ineens liep hij slechter. Iets later bleek hij steeds meer uitvalsverschijnselen te hebben en er werd een tumor gevonden aan de kleine hersenen. Aanvankelijk wisten ze niet of het goed- of kwaadaardig was, maar bij een tumor op die plek is de prognose eigenlijk altijd heel slecht. Jochem belandde snel in een rolstoel, maar kwam nog wel op de speelzaal. Later ging hij naar het speciaal onderwijs.

Henny kwam bij hen thuis en ze kregen een heel speciale band. Jochem kwam ook mee naar ons huis en ook onze kinderen vonden hem heel lief. We hebben meerdere foto's waarop onze zoon Jaap met Jochem achter de piano zit en liedjes met hem zingt. Ik kende Jochem en zijn moeder vaag, meestal kwamen ze overdag als ik aan het werk was. Inmiddels was hij zes jaar en de situatie leek redelijk stabiel; Jochem zat op de mytyschool in Den Bosch. En toen gingen ze dus op vakantie naar Limburg.

Toen ik Jochem zag na de onverwachte terugkeer uit Limburg was duidelijk dat hij in een erg slechte conditie was. Zijn ouders hadden dat ook in de gaten en er werd afgezien van een opname. We overlegden met zijn specialist: hij bleef thuis, we gingen er gewoon met z'n allen voor zorgen dat hij niet zou hoeven te lijden. Ik had wel vaker meegemaakt dat een kind in het ziekenhuis was overleden. Maar dit was de eerste keer dat ik zo intensief betrokken was bij en met de zorg voor een stervend kind. Wat is dat heftig!

Die week lag Jochem meestal op een matrasje in de

voorkamer, omringd door liefde. Liefde van mensen, muziek, bloemen, buurtgenoten, familie en mensen die afscheid kwamen nemen. Maar ook door mensen die er gewoon wilden zijn voor het gezin. Er waren veel kinderen. Ook onze kinderen hebben liedjes gezongen voor hem. Wat een vreselijk moeilijke week voor de ouders, zijn zusje en de hele familie.

Jochems conditie ging steeds verder achteruit. Op vrijdag werd duidelijk dat Jochem ging sterven. Ik heb waarneming geregeld en ik ben er van vroeg in de middag tot 's avonds laat geweest. Het was ook voor mij de eerste keer dat ik een kind zag sterven. Wat is dat heftig en oneerlijk. En wat is dat emotioneel. Een kind dat ik heel kort heb mogen begeleiden en de ouders die ik in die week heb leren kennen. Ook een bevriend verpleegkundige, moeder van het eerste vriendinnetje van Jochem, was al die tijd aanwezig. Al deze mensen zijn sindsdien goede vrienden van ons geworden. Vrienden voor het leven, en dat door de dood. Jochem is rustig ingeslapen. We hebben hem verzorgd en hij heeft tot aan het definitieve afscheid op zijn matrasje gelegen te midden van heel veel bloemen.

Zijn ouders hadden gevraagd of Jochem vanuit de peuterspeelzaal kon worden begraven. Henny heeft die dienst geleid en samen met de ouders en heel veel anderen is het een prachtig afscheidsfeest geworden. Het was prachtig weer en op de speelplaats, onder een oude boom, stond het groene kistje van Jochem met iedereen, in een halve cirkel, eromheen. Met zes grote fakkels want 'hij was al zes jaar geworden.' Naast het kistje zijn intens verdrietige, dappere ouders en grote zus van acht. Er waren veel kinderen, bloemen, ballonnen, tekeningen van vlinders, voorleesverhalen en liedjes. Onze zoon Jaap heeft op de piano gespeeld en iedereen zong de kinderliedjes mee. Jochem is in hun eigen auto naar het eeuwenoude kerkhof van Zaltbommel gebracht. Iedereen liep achter de auto aan onder het luiden van de grote klok van de Sint-Maartenskerk en uit het carillon klonk een kinderliedje. Op het kerkhof blies iedereen heel veel bellen, want daar hield Jochem van. Later is er een betonnen olifantje, Jochems lievelingsdier, als grafsteen geplaatst. Regelmatig lopen we op het kerkhof langs Jochems olifant en nog altijd herdenken we zijn verjaardag en sterfdag.

Toen Jochem overleed, was er nog geen VPTZ in Zaltbommel.

Later is Jochems moeder, Heleen, een aantal jaren een zeer bevolgen vrijwilliger bij deze organisatie geweest.



Journalist en auteur Antoinette Scheulderman maakt podcast Het Laatste Gesprek

'Knap dat ze er toch elke dag iets van wilden maken'

Haar afscheidsinterview met Marc de Hond in 2020 voor Volkskrant Magazine behoort tot de best gelezen stukken in de krant ooit. Twee weken later overleed hij. Vorig jaar ging Antoinette Scheulderman opnieuw om tafel met mensen die niet meer lang te leven zouden hebben. Eind 2024 werd de zesdelige podcastserie Het Laatste Gesprek gepresenteerd. Voor Antenne vertelt de journalist hoe zij het heeft ervaren om mensen in de laatste levensfase te interviewen.

'Het is ingewikkeld, maar ook mooi. Een gesprek gaat gelijk ergens over. Alle bullshit valt weg. Je komt tot hele intieme gesprekken en daar houd ik ook van. Wat het ingewikkeld maakt is om de juiste toon te vinden, want het is nogal wat om details van een ziekteproces, de naderende dood en hoe iedereen in de omgeving van die persoon daarmee omgaat te bespreken. Ik sprak met kwetsbare, maar tegelijk ook sterke mensen. Ik vond het knap dat ze ondanks dat ze weten dat hun einde nabij is, sneller dan gehoopt, er toch elke dag iets van wilden maken.'

Marc de Hond kende je al toen je hem ging interviewen over zijn afscheid van het leven. Bovendien vroeg hij jou zelf. De mensen die we in de podcast horen, waren vreemd voor je. Heb je advies ingewonnen over wat wel of niet te vragen of te zeggen?

'Nee, ik wilde het op mijn eigen manier doen. Ik ben interviewer sinds 2000, dus ik dacht: ik denk dat ik het wel kan. Een soort zelfvertrouwen waarop ik zou varen. En ik

ben sowieso geïnteresseerd in onderwerpen die met verdriet en rouw te maken hebben. Ik lees er veel over en dan bedenk je ook hoe je het zelf zou opschrijven. Het voordeel van het feit dat ik ze niet ken, maakt dat ik open vragen kon stellen. In de podcast met Rogér vroeg ik hoe hij en zijn vrouw kunnen praten over de naderende dood. Hij bleek voor euthanasie te willen kiezen. Zij niet, hun kinderen ook niet. Er speelt van alles, maar ik weet het niet, dus ik vraag naar zaken waarvan ik denk dat de luisteraars net als ik de antwoorden willen weten. Je kan best veel vragen als jouw belangstelling oprecht is. Het is een kwestie van aanvoelen. Heel pijnlijke onderwerpen kleeft ik in. Uiteraard heeft de geïnterviewde altijd het recht om niet te antwoorden.'

Hoe heb je het aangepakt?

'Ik heb eerst met alle mensen gebeld en hen gevraagd: hoe is het om te weten dat je gaat sterven? Wanneer je dat tijdens een ontmoeting vraagt, kan het 'too much' zijn. Wat dit onderwerp heel anders maakt, is dat de geïnterviewden langer in je gedachten blijven. Met de meesten onderhoud ik nog contact. Met Laura, een jonge vrouw van 26, heb ik gisteren nog koffie gedronken omdat zij mijn mening wilde horen over een mogelijke deelname aan het programma Over Mijn Lijk. Vier van de zes zijn er nog. Ik sta er dan ook bij stil dat het bijzonder is dat zij ook het nieuwe jaar mogen beginnen.' (het is begin januari, red.)

Wat was voor de geïnterviewden reden om mee te werken aan de podcast?

'Om iets na te laten aan de mensen om hen heen. Maar bijvoorbeeld ook om te laten zien wat het betekent om ongeneeslijk ziek te zijn als je midden twintig bent. Jouw generatiegenoten krijgen een gezin,



Antoinette Scheulderman

een huis, een loopbaan. Jouw leven staat stil. Of je krijgt de opmerking, zoals in het geval van Laura die net een relatie had: 'Wat knap dat je vriend bij je is gebleven.' Zij wilde duidelijk maken dat zij ook als zieke veel te bieden kan hebben. Een ander wilde laten zien hoe moeilijk het is als de buitenwereld je reduceert tot patiënt. Je wordt niet meer betrokken bij plannen. Sommigen laten niets meer van zich horen. Je wordt niet meer meegevraagd omdat de omgeving denkt dat het te vermoeiend voor je is. Je blijft langer leven dan bekenden denken en die weten dan niet hoe daar mee om te gaan als ze je tegenkomen.'

Smaakt dit onderwerp naar meer?

'Zeker. Ik zou graag nog een podcastserie maken. Ik vond het spannend om te maken, want ik ben meer van het geschreven interview. Maar het was heel mooi om te doen. Gelukkig zijn de reacties heel positief. Ook van de mensen die hebben meegedaan. Via één van hen hoorde ik dat een beroepskracht in de palliatieve zorg ook veel aan de serie had gehad en was geïnspireerd door mijn bejegening. Daar ben ik best trots op.'

Marie-Christine Koestal

De podcastserie 'Het Laatste Gesprek' is te beluisteren op Podimo (podimo.com).

Dit zou je moeten lezen, kijken of luisteren...



Wilt u weten wat u heeft?

Een geestelijk verzorger over omgaan met cultuurverschillen in de zorg

Zes jaar geleden bezocht ik een thema-avond over de palliatieve zorg voor mensen met niet-Nederlandse achtergronden. De van oorsprong Turkse spreker die avond trachtte de houdingen en de wensen van 'mensen van elders' weer te geven. De generalisaties gingen wel wat ver en mijn ervaringen in tal van landen sloten daar niet bij aan. Ook Mustafa Bulut, geestelijk verzorger en de auteur van 'Wilt u weten wat u heeft?', heeft Turkse wortels. Hij schrijft op basis van een ruime werkervaring over de communicatie met zorgontvangers met niet-Nederlandse achtergronden. Die problematiek is relevant, zeker ook in mijn Amsterdamse werkpraktijk in de palliatieve zorg.

Bulut presenteert talloze nuttige aanbevelingen. Hij laat de lezer zien wat er beter kan in de zorg voor mensen van wie de wortels buiten Nederland liggen. Vaak gaat het daarbij om relatief eenvoudige aanpassingen in het taalgebruik. Maar daarnaast zijn er ook complexe afwegingen rond behandelingen van patiënten en rond de communicatie met hun naasten. Maar ook als erkend wordt dat sommige analyses vereenvoudiging vergen, blijft een zin als 'Wereldwijd bestaan er twee soorten culturen' (p.38) voor mij lastig te verteren. Een indeling in ik-cultuur en wij-cultuur doet beslist geen recht aan de enorme mondiale diversiteit. Er zijn meer struikelblokken in Buluts boek, zoals de verwijzing naar het wetenschappelijk allang verworpen begrip 'reptielenbrein'. Evenzeer is de stelling dat het door Elisabeth Kübler-Ross in de zeventiger jaren ontwikkelde model van rouw nog steeds volstaat zeer betwistbaar. Ook zichzelf heeft er afstand van genomen.

Bulut biedt tal van mooie voorbeelden van gedrag dat past bij cultuursensitiviteit. Het gaat dan over wijzen van vraagstelling, over de persoonlijke ruimte (intieme zone) om mensen heen en over de omgang met zieken en stervenden die omringd zijn door vele naasten. Nadrukkelijk stelt hij de woordkeuze van medici aan de orde. Hij stelt dat woorden als uitbehandeld, zinloos en dood vermeden moeten worden. De suggestie om een zin als 'uw situatie is ernstig' te gebruiken, waarna de patiënt al dan niet kan doorvragen, is heel nuttig. Artsen moeten uitleggen dat ze er alles aan doen om iemand in leven te houden. En natuurlijk dient bij een woord als palliatief niet zomaar aangenomen te worden dat iedereen dat kent.

Jan Tuit

Auteur: Mustafa Bulut
Uitgever: De Arbeiderspers
Omvang: 197 pag.
Prijs: € 21,99 (paperback)
€ 11,99 (e-book)



Ik heb geleefd

Portretten op de rand van het leven

In dit boek lezen we de verhalen van mensen op de rand van hun leven. Geen van hen wil dood, ze hebben het maar te accepteren. De vraag hoe ze naar hun eigen naderende sterven kijken, levert uiteenlopende verhalen op van gewone mensen in gewone taal. Wat hen is overkomen, wat hun wensen nog zijn en wat ze wel of niet geregeld hebben. Ze zijn uitsluitend zelf en ononderbroken aan het woord. Monologen waarvan het lijkt of ik ze kan horen. Die ervaring wordt aangewakkerd door de grote portretfoto's waarop ze me indringend aankijken. Het verhaal wordt afgesloten met een nieuwe portretfoto, nu van na hun overlijden en dus met de ogen gesloten. Op dit zeker esthetische beeld valt de dood niet te negeren. Sterker nog, de foto doet iets bijzonders, het maakt de dood echt voelbaar. Een beeld zegt blijkbaar meer dan woorden. Verrassend ook hoe ik me juist door het gewone meer dan ooit realiseer dat sterven mij morgen kan overkomen. Het is een indrukwekkende kennismaking met het einde van het leven. Het zouden portretten kunnen zijn van bewoners van een hospice of cliënten die we thuis begeleiden. Dit boekje is zeker geschikt om vrijwilligers een breder beeld te geven van wat onze cliënten of bewoners doormaken. Daarnaast ervaar je ook iets van wat hun overlijden met jou doet.

Marian van der Veen

Auteur: Annelies Rutten (tekst) en Bart Van Leuven (fotografie)
Omvang: 127 pagina's
Uitgever: Lannoo
Prijs: € 24,99 (hardcover)



Slecht nieuws: wat nu?

Terminale zorg in de laatste levensfase

Je hoort dat je niet lang meer te leven hebt, je wordt niet meer beter. Dan komt er veel op je af. Het boekje (74 pagina's) 'Slecht nieuws: wat nu?' gaat in op de vele vragen die je hebt als je het slechte nieuws gekregen hebt en geeft praktische informatie over de laatste levensfase. Het licht toe welke vormen van zorg er zijn in deze laatste fase. Ook gaat het in op het stervensproces en hoe dat kan verlopen.

De auteur richt zich tot degene die nog maar kort te leven heeft. Ze gaat ervan uit dat je nog de tijd hebt om alles te bespreken met je naasten en het zelf te regelen. De praktijk leert dat dat lang niet altijd het geval is.

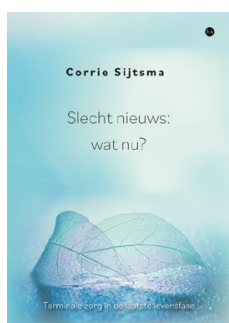
De emotionele kant van 'Slecht nieuws: wat nu?' en wat dat met jou en je naaste omgeving doet, krijgt weinig aandacht in dit boekje.

Het is vooral een praktische gids met een heldere indeling per onderwerp, waardoor het in de palliatieve terminale fase handvatten biedt en als naslagwerkje kan dienen. Ook worden er diverse websites genoemd die steun kunnen bieden.

Al met al een compacte gids voor zij die stervende zijn en hun naasten.

Gerda Leeuw

Auteur: Corrie Sijtsma
Uitgever: Reed Business
Omvang: 74 pag.
Prijs: €17,50 (paperback)



Als de dokter huilt

Artsen en andere hulpverleners over emoties binnen de medische wereld

Drie 17-jarige vwo-studentes schreven een profielwerkstuk, dat later werd bewerkt en uitgebreid tot een boek met de titel 'Als de dokter huilt'. Twee van hen wilden geneeskunde gaan studeren en omdat in de zorg vaak de focus ligt op de patiënt leek het hen interessant om het perspectief van de zorgverlener te belichten. Heel goed dat je je, voordat je een dergelijke studie gaat beginnen, breed oriënteert op met name de emoties die een dergelijk vak met zich meebrengen.

Ze hebben vooral veel (super)specialisten benaderd voor een vraaggesprek. Van de 27 geïnterviewde zorgprofessionals werken er maar enkelen in de eerste lijn. Laatstgenoemden hebben vaak een veel langduriger band met hun patiënten, waardoor er meer invoelbare emoties tevoorschijn kunnen komen. Door deze keuze is er een nogal theoretisch geheel ontstaan. Emoties worden rationeel benaderd en niet zozeer emotioneel. Daarnaast wordt weinig doorgevraagd naar de werkelijke achtergrond van pijn en emoties.

Het boek is regelmatig bevestigend voor de heldenstatus van artsen. De 16e-eeuwse chirurg Ambroise Paré schreef: 'Geneeskunde is soms genezen, vaak verlichten, maar altijd troosten.' Maar dat blijkt niet altijd uit dit boek.

De situatie is tegenwoordig heel anders dan tijdens mijn opleiding en ik denk dat er nu meer plaats is voor het bespreken van emoties. Maar zelfs in een team, zoals uit het boek blijkt, is er vaak vrijwel geen ruimte voor emoties voor jonge en beginnende artsen. Zij verdrinken in de emotionele problematiek waarmee ze te maken hebben.

Enkele uitspraken: 'Hoe kun je iemand troosten als je zelf getroost moet worden?' Maar ook lees ik gelukkig: 'Bepaalde situaties kunnen je raken, en dat is oké. Hulp zoeken is oké, je psychische klachten verbergen en doen alsof je te stoer bent voor hulp is dat niet.'



Ik denk inderdaad dat, naast alle supervisie, psychologische begeleiding en intervisie in opleiding en praktijk een veel grotere rol moeten gaan spelen.

De schrijfsters geven ook aan dat ze aanvankelijk moeite hadden met het interviewen en daar ook hulp bij hebben gehad. Maar het resultaat is een lezenswaardig boek waar ze de mening van de geïnterviewden goed weergeven. De zeer uiteenlopende aspecten van de zorgverlening komen goed aan bod, hoewel ik het niet altijd met de meningen van de diverse hulpverleners eens ben. En ik ben benieuwd hoe alle geïnterviewden de zin 'Als de dokter huilt' zouden afmaken. Qua stijl een uitstekend boek met een mooie epiloog.

Kortom, een goed boek om discussies uit te lokken en gespreksstof aan te wakkeren. De terminale zorg komt zeer sporadisch en terloops aan bod. Daarom zou ik op deze plek lezers van Antenne willen oproepen om hun verhalen over emoties bij hulpverleners (professioneel of vrijwillig) te delen met de redactie. Misschien komt er zoveel reactie op dat de drie dames verderop in hun studie daar een tweede deel aan zouden kunnen wijden.

Hans van den Bosch

Auteurs: Nisa Ertugrul, Ilse Hofman, Febe Deden
Uitgever: Haystack
Omvang: 176 blz.
Prijs: € 25,00 (paperback)
€ 23,50 (e-book)

Emoties

Daar gaat ons juninummer over. Wil jij vertellen welke emoties jouw vrijwilligerswerk bij jou oproepen, wat die emoties met jou doen en hoe je ermee omgaat? Mail dan naar: antenne@vptz.nl.

Laat jij de zoon binnen?

Een vrijwilliger zit een middag per week thuis bij een vrouw die terminaal ziek is. Haar echtgenoot gaat die middag naar de koorrepetitie. Hij heeft bij herhaling gezegd dat hun enige zoon persona non grata is en absoluut niet meer mag binnenkomen in de woning van zijn ouders. Dit tot verdriet van moeder. Als meneer net weg is, wordt er aangebeld. Het blijkt de zoon die weet dat zijn vader weg is en graag afscheid van zijn moeder wil nemen. Wat doe je?

Een enorm dilemma

Als je de voordeur opendoet en de zoon staat voor de deur, dan sta je als vrijwilliger voor een enorm dilemma. Als je de zoon binnenlaat, ga je tegen de wil van zijn vader in. Tegelijkertijd stel je zijn moeder ernstig teleur als je dat niet doet. Kortom, je kunt het op dat moment nooit goed doen. Mijn idee: stel de zoon voor dat je met zijn vader overlegt of hij ermee akkoord kan gaan dat de zoon een keer op afspraak, en op een moment dat zijn vader weg is, zijn moeder mag bezoeken.

Jac Willemsen, vrijwilliger VPTZ Midden Gelderland afd. Duiven-Westervoort

De keuze bij de moeder neerleggen

Ik zou de zoon vragen even te wachten, om vervolgens naar zijn moeder te gaan. Haar zou ik informeren dat ik weliswaar de instructie heb gekregen haar zoon niet binnen te laten, maar dat hun zoon nu voor de deur staat en dat ik bij haar de keuze neerleg wat te doen.

Monique Korink, VPTZ West-Brabant & Tholen

Het is nu of nooit

Ook al heeft meneer uitdrukkelijk gevraagd om de zoon niet binnen te laten, de moeder heeft hier verdriet van. En aangezien zij op sterven ligt, zou ik de zoon binnenlaten. Het is niet iets wat je later nog eens over kunt doen. Het is nu of nooit. Om mevrouw wat dat betreft vredig te laten sterven, is het mooi dat zij afscheid kan nemen van haar zoon. Ik zou over dit besluit niet eens twijfelen.

Annette van den Berg-Janzen, vrijwilliger VPTZ, Zevenbergen

De wens van de gast is leidend

In een gezamenlijke avonddienst hebben we deze 'Wat vind jij?' besproken. Het is een

herkenbare situatie voor ons. Ook bij ons in het hospice stellen familieleden soms voorwaarden aan bezoekers van hun dierbaren. We luisteren daar serieus naar, ook omdat het ons iets zegt over de spanningen die er rondom het sterfbed kunnen zijn. Maar bij ons staat de wens van de gast altijd voorop en die is leidend voor wat wij wel of niet doen. Als de zoon aanbelt, vragen wij de moeder of zij hem wil ontvangen. Als de moeder zegt dat hij welkom is, dan laten wij de zoon binnen. Aan de echtgenoot zullen we zeggen dat zijn zoon afscheid kwam nemen van zijn moeder en dat zijn moeder daar blij mee was.

Engelien Zeinstra en Elly van Pagée, Hospice Vredeborgh, Leek

Boek verloot

Onder de inzenders van de rubriek *Wat vind jij?* is een boek verloot. **Annette van den Berg-Janzen** krijgt het boek *Licht op sterven - Inzichten en ervaringen vanuit een verruimd bewustzijn* van Ineke Visser toegestuurd. De overige reacties staan in de digitale nieuwsbrief Antenne Flits.

Reageren op de nieuwe 'Wat vind jij?'

Mail jouw reactie voor **15 mei 2025** naar antenne@vptz.nl. Onder de inzenders wordt het boek *Vingerafdruk van verdriet - Woorden van troost en bemoediging* van Manu Keirse verloot.

Bijdragen voor deze rubriek mogen niet langer zijn dan 150 - 200 woorden. Graag volledige naam en woonplaats en/of organisatie vermelden.

Antenne Flits

Binnenkort versturen wij een digitale nieuwsbrief, de Antenne Flits.

Nog geen (gratis) abonnee? Meld je dan aan via vptz.nl/antenne.



Voorkeursbehandeling?

Het hospice biedt bewoners zo veel als mogelijk eigen regie. Je bent gewend dat ze zelf besluiten wat en wanneer ze eten. Bij de overdracht word je erop gewezen dat vanwege de huidige krappe bezetting nadrukkelijke afspraken met elk van de bewoners zijn gemaakt op welke tijd ontbijten mogelijk is. Een half uur voor de afgesproken tijd vraag één van de bewoners ontbijt. Op dat moment heb je toevallig even tijd, maar je weet niet voor hoe lang. Ergens twijfel je of je deze bewoner een voorkeursbehandeling moet geven. Wat ga je doen?



Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas

Retouradres:
Barichman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort