

Interview met vrijwilligerscoördinator Koen

Dag Koen, kan je jouw rol als vrijwilligerscoördinator kort beschrijven?

Ik ben verantwoordelijk voor het ganse traject: vanaf de aanmelding tot het afscheid van een vrijwilliger. Na de aanmelding, is ook het selectieproces één van mijn taken. Daarnaast zorg ik ervoor dat het werk van de vrijwilligers in de drie verschillende settings (het dagcentrum, de thuiszorg en palliatieve zorgen De Vlinder) vlot verloopt. Ik organiseer de opleidingen en ondersteun het groepsgebeuren van de vrijwilligers. Mijn collega Griet Gobyn (psychologe in De Vlinder en vormingsverantwoordelijke voor Heidehuis vzw) doet de dagdagelijkse coördinatie van de vrijwilligers in De Vlinder.

Daarnaast heb ik ook jaarlijks een opvolgingsgesprek met elke vrijwilliger. De vrijwilligers kunnen natuurlijk ook altijd een gesprek aanvragen bij mij rond hun vrijwilligerswerk. Soms willen mensen bijvoorbeeld hun vrijwilligerswerk even *on hold* zetten omwille van persoonlijke redenen of is er een conflict. Naast mijn rol als vrijwilligerscoördinator ben ik immers ook psycholoog in het Heidehuis.



Hoe vinden mensen die vrijwilligerswerk willen doen, de weg naar Heidehuis vzw?

De meeste vrijwilligers die bij ons 'solliciteren', zijn in de eerste plaats mensen die graag iets willen betekenen voor mensen die ziek zijn op het einde van hun leven. Ze komen zich meestal kandidaat stellen omdat er iets aan het palliatieve hen aantrekt. Het kan zijn dat ze graag willen aanwezig zijn bij de bezoekers (zo noemen we de mensen die naar het dagcentrum komen) of bij de patiënten (van De Vlinder of de thuiszorg), ze willen vervoer doen of koken in het dagcentrum. Vaak zijn het mensen die bijvoorbeeld net op pensioen zijn of die wat minder werken. Zij hebben tijd vrij en willen die tijd op een zinvolle manier besteden. Wij zijn daar blij mee, want we kunnen in de drie settings altijd extra vrijwilligers gebruiken.

[Lees hier hoe wij palliatieve zorg omschrijven.](#)

Hoe komen ze dan terecht bij palliatieve zorg?

Dat is een goede vraag. Vaak is het zo dat ze zelf een ervaring hebben gehad met palliatieve zorg, soms jaren geleden. Een familielid of kennis is bijvoorbeeld in De Vlinder verzorgd geweest. Andere mensen leren ons via via kennen of door een infoavond. Soms gaan we ook zelf actief op zoek naar vrijwilligers. Kookvrijwilligers voor het dagcentrum vinden we onder andere door contact op te nemen met scholen voor volwassenenonderwijs die kookcursussen organiseren.

Heeft Heidehuis vzw een bepaalde geloofsovertuiging? Moet je als vrijwilliger passen in een visie?

Heidehuis vzw is pluralistisch. We propageren geen geloofsovertuiging en staan open voor alle geloofsovertuigingen. 'Palliatieve zorg is leven toevoegen aan de dagen en niet dagen

toevoegen aan het leven,' zo zien wij het. Als je als vrijwilliger in die visie kan meestappen, dan zit je goed. We verwachten ook van vrijwilligers dat ze zich bewust zijn van hun eigen geloofsovertuiging en dat ze die niet opdringen aan de bezoekers of patiënten.

Als je een aanmelding krijgt van iemand die vrijwilligerswerk wil doen bij Heidehuis vzw. Welke informatie geef je die persoon dan?

Ik verwijs altijd naar de [vrijwilligerspagina op onze website](#). Daar kan je een kennismakingsformulier terugvinden. We vragen om je gegevens in te vullen en een paar vragen te beantwoorden rond jouw motivatie. Daarnaast vragen we ook naar jouw ervaring met mensen die ziek zijn en met palliatieve zorg. Tenslotte willen we graag weten hoeveel tijd je vrij hebt om vrijwilligerswerk te doen. Op basis van die antwoorden, nodig ik mensen al dan niet uit voor een kennismakingsgesprek.

Kan je iets meer vertellen over het kennismakingsgesprek?

Voor mij zijn de vaardigheden en de attitude van iemand doorslaggevend om bij ons als vrijwilliger te kunnen starten. Ik heb het dan over de juiste ingesteldheid, je manier van communiceren en je motivatie. Kennis is minder van belang, dat kan je immers leren. Soms komen mensen met een motivatie waaruit blijkt dat ze eigenlijk zelf iets nodig hebben. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij iemand die bijvoorbeeld zelf nog in een rouwproces zit. Meestal is het dan nog te vroeg om met vrijwilligerswerk bij ons te starten.

Merk je soms dat mensen met een heel ander beeld over palliatieve zorg naar het gesprek komen, dan hoe het er in de realiteit uit ziet?

Dat gebeurt soms. Een aantal mensen zijn nog op zoek naar welk vrijwilligerswerk bij hen past. Tijdens een kennismakingsgesprek gaat het immers niet enkel over elkaar leren kennen. Ik geef ook uitleg over wat vrijwilligerswerk bij ons inhoudt. Het kan gebeuren dat we in het gesprek vaststellen, dat die persoon toch iets anders zoekt. Ik probeer die dan een beetje op weg te helpen.

Weten de meeste kandidaten al op voorhand of ze in de thuiszorg, het dagcentrum of De Vlinder willen werken?

De meeste mensen hebben een duidelijk beeld en dat is vaak De Vlinder. Enerzijds denk ik dat dat komt omdat De Vlinder het meest bekend is. Anderzijds verblijven mensen in De Vlinder helemaal op het einde van hun leven. Dat trekt sommige mensen aan. Veel mensen kunnen zich niet zo goed voorstellen, wat er precies gebeurt in een dagcentrum of in de thuiszorg. Daarom is de stage nadien zo belangrijk, zodat je kan voelen welke plek het meeste bij jou past. Je moet het dus zeker nog niet op voorhand weten.

Ben jij benieuwd om nu al meer te leren over vrijwilligerswerk in het dagcentrum, de thuiszorg of De Vlinder? [Lees dan één van de interviews met onze vrijwilligers.](#)

Als na het gesprek beide partijen het zien zitten om verder te gaan, wat is dan het vervolg?

Voor je echt start is het belangrijk dat je eerst de basisopleiding volgt. Daarna ga je op stage: op elk van de drie settings ga je een keer proeven. Zo leren wij jou ook beter kennen. Na de stage evalueren we hoe het gegaan is en of je in aanmerking komt om effectief te starten. Het

gebeurt soms dat mensen stage volgen en voelen dat het toch niets voor hen is. Of dat ze beseffen dat het toch niet zal lukken qua tijdsbesteding. Meestal is het echter een goed gesprek. Dan kiezen we in overleg op welke plaats je zal starten.

Hoe komt het dat iedere kandidaat vrijwilliger in de drie settingen op stage gaat?

Als iemand bijvoorbeeld graag naar De Vlinder wil, dan is het toch een meerwaarde om de drie plekken te leren kennen. Soms is een bezoeker van het dagcentrum immers later een patiënt in De Vlinder. Of werd iemand door onze thuiszorg begeleid en gaan ze daarna naar De Vlinder. Als je dan als vrijwilliger in De Vlinder werkt en je hebt stage gedaan in de thuiszorg en het dagcentrum, dan weet je ook hoe het er daar aan toe gaat.

Is er een verschil per setting hoeveel tijd je moet kunnen vrijmaken voor je vrijwilligerswerk?

In de thuiszorg hangt het een beetje af van de patiënt in kwestie. Meestal ga je één keer om de twee weken langs. Dat kan je ook gemakkelijk zelf inplannen in je agenda. Wij verwachten dat je in De Vlinder vier shifts en in het dagcentrum twee dagen per maand doet. Het dagcentrum is altijd overdag tijdens de week. In De Vlinder is het ook in 't weekend en 's avonds. Wat wel belangrijk is dat mensen zich willen engageren voor een langere tijd. Een engagement van enkel een paar maanden, zien wij niet zitten.

Is er nadien nog begeleiding vanuit Heidehuis vzw, als je als vrijwilliger gestart bent?

We hebben een programma met permanente vorming voor vrijwilligers. Per jaar zijn dat een 4 à 5-tal vormingsmomenten. De thema's variëren en vrijwilligers kunnen ook zelf suggesties geven. Daarnaast hebben we ook interviews voor vrijwilligers. Vrijwilligers komen in kleine groepjes samen met iemand van buitenaf. We kiezen er bewust voor dat er op dat moment niemand van het personeel van Heidehuis vzw bij is. Als je ergens mee zit, als je vragen hebt over je vrijwilligerswerk of als je iets hebt meegemaakt, dan kan je dit in groep bespreken. Daarnaast zijn zowel Griet (zie hierboven) als ikzelf, aanspreekbaar. Tenslotte organiseren we ook momenten om de groepsband te versterken: de vrijwilligersuitstap of het dankontbijt.

Is de permanente vorming en de interview verplicht?

Als je vrijwilligerswerk doet bij ons, is jouw deelname aan de vormingen en interviews eigenlijk wel een voorwaarde. Als vrijwilliger moet je op de hoogte blijven en kennis hebben van een aantal zaken. Wij geven onze vrijwilligers immers een grote verantwoordelijkheid. Een vervoersvrijwilliger bijvoorbeeld gaat de bezoekers thuis ophalen en brengt hen naar het dagcentrum. Zij komen alleen bij iemand thuis en zitten alleen met een bezoeker in de auto. Dan is het belangrijk dat je op een goede manier kunt omgaan met en reageren op het verhaal van een bezoeker. Wij moeten er echt op kunnen vertrouwen dat een vrijwilliger in contact met een bezoeker of een patiënt integer is en de juiste dingen doet.

Verwacht je ook van vrijwilligers dat ze eerste hulp kunnen bieden aan mensen? Want ze gaan toch om met mensen die ziek zijn...

Vrijwilligers mogen bij ons geen verpleegkundige taken uitvoeren. Er zijn wel momenten waarop een verpleegkundige niet direct in de buurt is: bijvoorbeeld in de thuiszorg of als je in het dagcentrum een wandeling maakt met een bezoeker. Een vrijwilliger heeft altijd een

telefoonnummer van een verpleegkundige die hij/zij kan bellen. De verpleegkundige is dan verantwoordelijk voor wat er moet gebeuren. Toch zijn de vrijwilligers op dit moment vragende partij om een EHBO-cursus te volgen. Het is iets wat we in de toekomst zullen inplannen.

Waarom kan Heidehuis vzw niet zonder haar vrijwilligers?

De meerwaarde van vrijwilligers – dat zeggen ze vaak zelf – is dat ze *er gewoon zijn*. Ik zal dat natuurlijk een beetje nuanceren. De hoofdtak van een vrijwilliger is gewoon aanwezig zijn bij de bezoekers of de patiënt. Het is net een meerwaarde dat zij niet die verpleegkundige taken hebben. In het dagcentrum is er bijvoorbeeld één verpleegkundige, die niet bij alle bezoekers tegelijk aanwezig kan zijn. Een aanwezigheidsvrijwilliger is dan een zeer grote meerwaarde. In het dagcentrum heb je ook een kookvrijwilliger die een lekkere maaltijd klaarmaakt. Dat appreciëren de bezoekers natuurlijk. In De Vlinder is het een meerwaarde dat een vrijwilliger veel kan aanwezig zijn bij de patiënt of bij de familie, op een manier waar de verpleegkundigen misschien minder tijd voor hebben. Ook in de thuiszorg zorgt een vrijwilliger voor meer kwaliteit van leven: zowel voor de patiënt als voor de familie.

Wat bedoel je precies met ‘gewoon aanwezig zijn’? Sommige mensen zijn misschien eerder doeners?

Je hebt vrijwilligers die zich heel goed voelen in die aanwezigheid. Die zeggen: ‘Ik vind het vooral fijn om bij mensen aanwezig te zijn en een keer een babbeltje te doen, een wandeling te maken, iets voor te lezen.’ Je hebt andere vrijwilligers die zeggen: ‘Ik wil eigenlijk vooral dingen kunnen doen.’ We hebben de twee nodig. In De Vlinder in de ochtendshift bijvoorbeeld, helpt de vrijwilliger vaak mee bij de verzorging van de mensen. Als je dan geen doener bent en alleen maar gesprekken wil voeren, dan ga je waarschijnlijk snel voelen dat er iets wringt. Zo iemand gaat dan misschien meer geschikt zijn voor de thuiszorg.

Het is goed om te horen dat verschillende soorten mensen een plekje kunnen vinden als vrijwilliger bij Heidehuis vzw.

Ja, dat klopt. Naast de taken waar ik al over sprak hebben we ook massagevrijwilligers, reikivrijwilligers, een tuinvrijwilliger, een administratieve vrijwilliger, Het is erg veelzijdig.

Kan je nog iets meer vertellen over wat een vrijwilliger in de drie settings typeert?

Een vrijwilliger in De Vlinder werkt vaak in één op één situaties. Je gaat bijvoorbeeld binnen in een kamer en doet daar iets voor de patiënt of je hebt een gesprek met de familie. Je staat open om gewoon bij iemand te zitten, wat troost te geven, iemand te ondersteunen bij verzorging, Een vrijwilliger in het dagcentrum, is iemand die graag zijn of haar aandacht verdeelt over verschillende mensen. Het is belangrijk dat je zelf een beetje aanvoelt waar je iets kan betekenen. Een vrijwilliger in het dagcentrum vindt het ook fijn om flexibel te zijn volgens de dagplanning van het dagcentrum. Soms heb je ook een diepgaand inhoudelijk gesprek.

Is dat iets wat je in De Vlinder meer hebt?

Dat heb je in De Vlinder meer. Op alle settings hebben nieuwe vrijwilligers soms het idee dat je vooral diepgaande gesprekken hebt als vrijwilliger in de palliatieve zorg. Dat is echter niet altijd zo. Het gaat er vooral om dat je aanvoelt wanneer iemand met een verhaal komt en wanneer je iemand beter met rust laat hierover.

Wat is het grote verschil tussen De Vlinder en de thuiszorg?

Als vrijwilliger in de thuiszorg ga je bij iemand thuis. Dat is echt één op één, dat is al een eerste verschil. Je komt bovendien in de leefwereld van de patiënt. Terwijl in de eenheid De Vlinder is de patiënt in het ziekenhuis. Een ander verschil is dat je in de thuiszorg zelfstandig werkt, zonder dat er een verpleegkundige aanwezig is. Terwijl in het ziekenhuis heb je altijd de *back-up* van de verpleegkundigen.

Sommige mensen voelen zich misschien net aangetrokken tot die zelfstandigheid?

Inderdaad. Sommige mensen zijn aangetrokken tot de thuiszorg, omdat ze dan een individueel contact hebben. Een vrijwilliger die in de thuiszorg werkt, gaat meestal maar bij één of maximum twee patiënten tegelijk op bezoek. Dus dat is zeer persoonlijk. Terwijl een vrijwilliger in De Vlinder bij wijze van spreken iedere week andere patiënten kan begeleiden.

Welke achtergrond hebben de Vrijwilligers?

We hebben mensen uit heel diverse hoeken. We hebben mensen die in de zorg werken of gewerkt hebben, we hebben mensen die in bedrijven werken,

Van verschillende sociale klassen ook? Alé, als je dat zo kunt zeggen.

Je kunt dat zeker zeggen. Onze bezoekers van het dagcentrum of de patiënten van het ziekenhuis of de thuiszorg, komen ook uit verschillende sociale klassen. Dan vind ik het goed dat we vrijwilligers hebben van verschillende allooi: van kapster tot bankdirecteur. Ik vind het zelfs nodig dat we die diversiteit hebben. Eigenlijk speelt je achtergrond minder een rol en is het belangrijkste dat je als vrijwilliger de juiste vaardigheden hebt. Het is ook goed dat we mannen én vrouwen hebben, en ook van verschillende leeftijden. Over het algemeen hebben we meer mensen die op pensioen zijn, maar we hebben ook een aantal jonge mensen. Dat is leuk!

Tof. Daarnet vroeg ik je wat de meerwaarde van de vrijwilligers is voor Heidehuis vzw. Wat is de meerwaarde van het vrijwilligerswerk voor de vrijwilligers zelf?

De reden waarom zij vrijwilligerswerk doen is wat zij kunnen betekenen voor de patiënten, de bezoekers en hun familie: ook in moeilijke situaties. Dat gaat soms over simpele dingen hoor. De beste 'betaling' die de vrijwilligers krijgen, is de dankbaarheid van de patiënten. Daarnaast is een goede band met de andere vrijwilligers en professionelen natuurlijk ook belangrijk.

Koen, we zijn aan het einde van het interview gekomen. Stel dat je dit leest en je overweegt om je kandidaat te stellen. Wat zou je die persoon aanraden?

Als eerste vind ik het belangrijk dat mensen die overwegen om vrijwilligerswerk bij ons te doen, zich de vraag stellen met welke motivatie ze dit willen doen. De tweede belangrijke vraag vind ik: 'Hoeveel draagkracht heb ik zelf?' Tijdens je vrijwilligerswerk word je geconfronteerd met lijden, ziekte, afscheid nemen, zowel van de patiënt zelf als bij de familie. Daarvoor heb je wel wat draagkracht nodig. Stel jezelf de vraag: 'Waar zit mijn ondersteuning? Bij wie kan ik terecht als ik het moeilijk heb?' Dat vind ik wel belangrijk. Het is ook iets wat ik bespreek met de kandidaat-vrijwilliger in het kennismakingsgesprek.

In jouw rol als vrijwilligerscoördinator, waar kan je zelf blij van worden?

Ik word blij als ik zie dat vrijwilligers een meerwaarde zijn voor patiënten en bezoekers, als er een goed contact is. Het maakt mij ook blij als we iemand geselecteerd hebben als kandidaat vrijwilliger, en ik merk dat die echt tot zijn recht komt in het vrijwilligerswerk. Ik vind het plezant om er voor te zorgen dat er een goede sfeer is. Dat zit soms in heel kleine dingen. Bijvoorbeeld gewoon een keer tegen een vrijwilliger zeggen: 'Ik heb jou dit of dat zien doen of zeggen: ik vond dat goed!' Ik merk dat vrijwilligers die kleine appreciaties vaak heel belangrijk vinden. Dat vind ik leuk om te doen.

Dank je wel, Koen, voor het gesprek.

Dat is graag gedaan!

Ben je na dit interview geprikkeld om je ook kandidaat te stellen als vrijwilliger? Lees alle info rond vrijwilligerswerk op onze [website](#). Daar kan je ook het kennismakingsformulier invullen. Voor meer info kan je contact opnemen met Koen Bertrem: 050 40 61 54 of kbertrem@heidehuis.be.

Heidehuis vzw
Palliatieve Zorg Thuis
Palliatief Dagcentrum Heidehuis
Netwerk Palliatieve Zorg
Fazantendreef 11
8200 Sint-Michiels Brugge

www.heidehuis.be
info@heidehuis.be
tel. 050 40 61 50
fax 050 40 61 59
KBO 0434 135 970
RPR Gent, afdeling Brugge