



Wetenschapper Anne Goossensen doet onderzoek naar de (meer) waarde van vrijwilligers. Samen met haar medewerkers verzamelt ze verhalen van vrijwilligers en koppelt die (anoniem) terug naar coördinatoren. Daarmee levert ze stof tot nadenken over de vraag of de afstemming op de cliënt geslaagd is. Het onderzoek is twee jaar geleden gestart. Hoe staat het erme e en wat vinden de vrijwilligers ervan?

## 'Reflectie en groei kunnen werkplezier vergroten'

Attitude en sensitiviteit staan centraal in onderzoek Anne Goossensen

Door ervaringen van cliënten en mantelzorgers is veel bekend over de sociale waarde die de vrijwilligers hebben. Goede ervaringen worden immers gedeeld. Ook over de kwantiteit van het werk is veel kennis aanwezig, maar over de kwaliteit van die omvang is nog niet zo veel bekend. Anne Goossensen, hoogleraar Informele zorg en zorgethiek en bijzonder hoogleraar Vrijwilligers Palliatieve Terminale zorg aan de Universiteit voor Humanistiek in Utrecht, heeft vijf jaar uitgetrokken voor de verschillende onderzoeksprojecten.

### Even het geheugen opruisen: waarom is het noodzakelijk om de bijdragen die vrijwilligers bieden wetenschappelijk in kaart te brengen?

'Door alle projecten heen probeer ik de bijdragen van vrijwilligers in de palliatieve zorg te verhelderen, te onderbouwen en te versterken. Daartoe heb ik een aantal lijnen uitgezet. De eerste brengt me naar de 'werkvloer', naar de woorden van vrijwil-

ligers. Ze hebben een eigen wijze om te spreken over hun werk: hartelijk, betrokken, begaan. Daaruit blijkt hoe ze kijken naar gasten en familie. De Scandinavische filosoof Kari Martinsen noemt dat 'kijken met een participerende blik'. Die blik staat voor het op zoek gaan naar het binnenperspectief van deze ene ander en voor die ander van waarde willen zijn. Op die manier kijken is anders dan een blik die diagnoses zoekt, die registreert en classificeert. Daaruit spreekt meer afstand. Kari Martinsen heeft het over een 'recording eye', of registrerende blik. Veel kwaliteitsprogramma's in de (palliatieve) zorg gaan over dit registrerende kijken. De uitdaging is om een kwaliteitsprogramma te ontwikkelen dat recht doet aan waar vrijwilligers goed in zijn: participeren, delen, deelnemen en compassievolle relaties aangaan. Dat is een fijne wetenschappelijke kluit waar Anka Spekkink een promotieonderzoek op uitvoert aan de Universiteit voor Humanistiek. Zij probeert de kennis op Europees niveau over vrijwilligers een stap verder te brengen met haar diepgaande

en theoretische onderzoek naar kwaliteitsaspecten van vrijwilligerspraktijken.'

### Hoe reageren de vrijwilligers op het onderzoek?

'We merken dat er waardering is dat we echt goed luisteren naar de verhalen van vrijwilligers. Juist die voorbeelden werken heel erg goed als het over reflectie gaat. Een voorbeeld: er zitten een familie en een vrijwilligster bij het bed van iemand die gaat sterven. De vrijwilligster zegt: 'Ga maar naar het Grote Licht.' De vraag is: is dat goede ondersteuning of niet? Later geeft de familie aan niet te geloven in een 'Groot Licht'. Dan lijkt het antwoord dat dit geen goede ondersteuning is en dat er sprake is van een mismatch op relationeel vlak. Maar dan is er nog steeds een kans dat de gast van het hospice de dag ervoor tegen de vrijwilligster heeft gezegd: 'Ik hoop dat ik gauw naar het Grote Licht mag'. En dan is het dus wel een prima ondersteuning. Dit voorbeeld illustreert hoe ingewikkeld het is om te evalueren of bijdragen van vrijwil-

ligers goed of minder goed zijn. Omdat het om afstemming gaat, kan eigenlijk alleen de gast aangeven of hem of haar iets goed doet of niet. Wij verzamelen zulke verhalen en koppelen die (anoniem) terug naar coördinatoren. Daarmee leveren we input aan de organisatie om te blijven reflecteren op situaties vanuit de vraag of de afstemming geslaagd is. We spreken organisaties aan op hun lerend vermogen en leveren daar zoveel mogelijk inspiratie voor.'

### Hoe heeft u het onderzoek aangepakt?

'De boekjes die uitkomen in de reeks 'perspectieven van vrijwilligerswerk' (zie kader) spelen hierbij een belangrijke rol. Enerzijds zijn ze bedoeld om de eigen woorden en voorbeelden van vrijwilligers te verspreiden en te kaderen - omdat daar zoveel inspiratie uit voortkomt - anderzijds eindigen de boekjes met reflectievragen die ook weer bedoeld zijn om casussen uit de praktijk te bespreken. Steeds vaker komen mensen uit de palliatieve zorg naar me toe met een idee voor zo'n boekje. Ik werk dan een jaar met hen samen en we buigen ons over voorbeelden, brieven, theorieën en leervormen. We hopen relevante invalshoeken op het vrijwilligerswerk te belichten en bieden ook altijd referenties aan van passende boeken voor wie er meer over wil lezen.'

### Kunt u nu, na twee jaar onderzoek, al iets meer zeggen over de resultaten?

'Een bijzonder compliment is dat we hoorden dat de boekjes ook door professionals interessant en relevant worden gevonden. Met deze uitgaven bekrachtigen we de expertise van het 'receiving eye' van Kari Martinsen en de kunst van het afstemmen op mensen in de laatste levensfase. De hoofdlijn van dit project is om een duidelijk uitgewerkt 'Er zijn' nog meer als 'de bedoeling' van vrijwilligerspraktijken te beschouwen. En vervolgens om organisaties en ontwikkelingen dienstbaar te maken aan die bedoeling. We schaken op diverse bordes om hier bijdragen aan te leveren. Via de boekjes, internationale artikelen, input in landelijke kwaliteitskaders, richtlijnen én natuurlijk de ontwikkeling van het eigen kwaliteitsprogramma voor vrijwilligers in de palliatieve zorg.'

### Wat levert dit onderzoek de vrijwilligers op?

'Voor cliënten en naasten gaat het over compassievolle relaties met vrijwilligers. Voor vrijwilligers betekent het op waarde geschat kunnen worden - dus erkenning - vanuit een

passend kader, maar ook input tot reflectie en groei, die hopelijk hun werkplezier vergroten.'

### Het laatst uitgekomen boekje gaat over machteloosheid? Waarom is er gekozen voor dit thema?

'Werkplezier en resultaten kunnen ondermijnd worden door ervaringen van machteloosheid. Vrijwilligers die met terminaal ziekten te maken hebben, zijn hier mogelijk extra ontvankelijk voor, omdat ze geen gerichte handelingen uitvoeren die per se gedaan moeten worden. Ze zijn bereid te onderzoeken wat de ander nodig heeft en kunnen er echt last van hebben niets meer te kunnen doen voor de lijdende ander. Het boekje heeft als titel: *Holimosus, nee!*, staat vol met praktijkverhalen en biedt ook weer input tot reflectie. De titel komt uit een interview en die hebben we gekozen, omdat ervaringen van machteloosheid leiden tot boosheid, huilen en vloeken. Onze boodschap is: het mag er zijn, maar doe er wel iets mee.'

### Wat staat er op het programma voor de komende maanden?

'We zijn bezig met een kwaliteitsprogramma waar volgend jaar meer over naar buiten komt. De spannende uitdaging is om de bedoeling van vrijwilligersbijdragen ook hier weer centraal te zetten. Er is al veel voorwerk verricht, maar nu kan het bij elkaar gebracht worden en vorm krijgen. Daarbij kunnen we leunen op praktijken in de ouderenzorg en zorg voor mensen met een handicap waar kwaliteitssystemen ook zijn omgewerkt naar systemen die gaan over relaties in de zorg. Het wiel hoeft dus niet helemaal opnieuw te worden uitgevonden. Voor dit kwaliteitsprogramma in wording betekent het dat sensitiviteit, non-verbale afstemming, perspectiefwisseling, empathie en compassie een plek horen te krijgen in het denken over kwaliteit. Dat is precies de expertise die we met de boekjes willen versterken. Het volgende boekje, dat in januari uitkomt, gaat over levenseinderituelen en symbooltaal. Centraal staat de vraag: wat kun je doen als iemand emotioneel 'vast zit' en praten niet helpt? Ook wordt in januari een e-learningmodule gelanceerd op basis van het boekje over signaleren, waar we nu filmpjes voor opnemen. De module wordt vrij toegankelijk via de VPTZ-website.'

### U heeft de laatste maanden veel lezingen gehouden, wat zijn uw ervaringen?

'Heel positief. De leukste bijeenkomsten zijn

die waar interactie met de zaal mogelijk is. Centraal staat vaak een onderwerp vanuit een van de boekjes en dan vraag ik om ervaringen. Vrijwilligers en nabestaanden kunnen het vaak zo mooi en scherp zeggen. Dat vind ik geweldig.'

### Ook binnen Europa is er meer aandacht voor de waarde van vrijwilligers. Bent u daar ook bij betrokken?

'Dit jaar is het handvest EAPC Taskforce on Volunteering uitgekomen. Het vraagt aandacht (van professionals, beleidsmakers, fondsen) voor de bijdragen van vrijwilligers aan de palliatieve zorg. Door het handvest te ondertekenen\* help je mee ook vrijwilligerspraktijken in andere Europese landen van de grond te krijgen. Daar is het vaak minder goed georganiseerd dan in ons land.'

\* Tekenen kan via [www.vptz.nl/actueel](http://www.vptz.nl/actueel)

Jos Aarnoudse  
m.m.v. Phia van Oosten



In de reeks boekjes 'perspectieven van vrijwilligerswerk' verscheen eerder:

1. **Daar doe ik het voor.** Wat bezielt vrijwilligers die in hospices en bij mensen thuis helpen rondom een sterfbed?
2. **Toekomstspijt dat is wat ik voel.** Hoe reageren mensen op een naderend levenseinde?
3. **Dorst of doodsangst.** Het onderkennen van (spirituele) signalen van cliënten in de terminale fase'. Hoe bewerkstellig je dat iemand niet alleen lichamelijk en psychosociaal, maar ook spiritueel gezien goed sterft?
4. **Mijn antwoord op eenzaamheid is liefde.** Ervaringen van vrijwilligers met sterven en eenzaamheid.
5. **Holimosus, nee!** Reflecties op machteloosheid.

Het volgende boekje gaat over rituelen en verschijnt in januari. Alle delen zijn voor € 7,50 (excl. verzendkosten) te bestellen bij VPTZ Nederland [www.vptz.nl/onderzoek-publicaties](http://www.vptz.nl/onderzoek-publicaties) en via [bestelling@vptz.nl](mailto:bestelling@vptz.nl).