Meer dan een extra paar handen

Duizenden mensen in Vlaanderen steken elke dag vrijwillig hun handen uit de mouwen. Ook in woonzorgcentra zijn ze niet weg te denken. Van de krant lezen met de bewoners tot het draaiende houden van de cafetaria: vrijwilligers zijn een essentieel radertje in de machine. Voor organisaties zijn ze goud waard, maar hoe kijken bewoners er zelf naar? Yasmine Sterckx en Liesbet Van Vlasselaer (UCLL Hogeschool) onderzochten het.

TEKST **HELENA LAUWERS**

Hun onderzoek kwam tot stand als een Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (PWO), en vertrekt dus vanuit een concrete behoefte uit de woonzorgsector. “Die vraag, ‘hoe ervaren de bewoners dat zelf’, kwam rechtstreeks uit de praktijk. In bestaande literatuur ligt de nadruk voornamelijk op de vraag hoe organisaties een vrijwilliger matchen of inzetten, maar er is nog weinig bekend over hoe bewoners zelf vrijwilligers ervaren en waar hun specifieke noden liggen”, vertellen Yasmine Sterckx en Liesbet Van Vlasselaer.

> **“Vrijwilligers kunnen bewoners het gevoel geven ‘ik ben nog de moeite waard’.”**
>
> **YASMINE STERCKX**

In een eerste fase betrokken ze verschillende sectorpartners bij hun onderzoek. “In ons vooronderzoek hebben we intensief gesproken met woonzorgcentra, zorgpersoneel, beleidsmensen en vrijwilligersorganisaties”, aldus Van Vlasselaer. Middenveldpartners zoals Present vzw, het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk, de Vlaamse Ouderenraad en Samana waren nauw betrokken.

STORYWEAVING

Uit die gesprekken bleek dat traditionele vragenlijsten of enquêtes bij bewoners vaak alleen oppervlakkige ja/neen-antwoorden opleveren. “De echte, waardevolle verhalen komen vaak pas los ná zo’n interview. Daarom hebben wij gekozen voor ‘storyweaving’. Daarbij vertrek je vanuit de kracht van verhalen, gecombineerd met directe observaties”, legt Van Vlasselaer uit.

Woonzorgcentra die wilden deelnemen aan het onderzoek vinden, bleek niet zo moeilijk. “Mensen zijn wel bereid om ervaringen te delen. Ze zien er ook direct het profijt van: het geeft hen inzicht in hun eigen organisatie en werking”, vertellen ze. Uiteindelijk selecteerden de onderzoekers vier woonzorgcentra, verspreid over Limburg en Vlaams-Brabant: wzc Kloosterhof in Oudsbergen, wzc Sint-Jozef in Pelt, wzc Huize Nazareth in Goetsenhoven en wzc Sint-Margaretha in Holsbeek.

“We hebben heel bewust veel tijd genomen om ons voor te stellen in die huizen: aan bewoners, zorgmedewerkers en vrijwilligers”, zegt Sterckx. “Er leefde soms de vrees dat wij kwamen ‘controleren’ of vrijwilligers het wel goed deden. Door die tijd te investeren, bouwden we vertrouwen op en zagen mensen dat we echt kwamen om te leren.” Van Vlasselaer vult aan: “Dat werkte heel goed. We hadden vaste contactpersonen in de huizen en doordat we vaak aanwezig waren bij activiteiten, konden we na een observatie heel natuurlijk vragen of iemand zin had in een gesprek.”

DE TYPISCHE VRIJWILLIGER

Al die gesprekken en observaties gaven Van Vlasselaer en Sterckx een duidelijk beeld van de sterktes en pijnpunten van de vrijwilligerswerking in woonzorgcentra. Bestaat er ook zoiets als ‘de typische vrijwilliger’? Sterckx: “Ja en neen. Ja, in de zin dat het bijna altijd mensen zijn die op zoek zijn naar zingeving. Mensen die (weer) iets om handen willen hebben of iets willen terugdoen voor de samenleving. Neen, omdat de profielen enorm divers zijn: van hele jonge mensen tot gepensioneerden. De grootste groep vrijwilligers blijft wel de groep van jonggepensioneerden. Maar wat vele tevreden vrijwilligers delen, is een sterke binding met het woonzorgcentrum en het gevoel: ‘Ik kan hier echt iets betekenen.’”


© Jan Locus

Van Vlasselaer: “Sommige vrijwilligers hadden al een eerdere connectie met het huis, bijvoorbeeld omdat een ouder er verbleef of omdat ze er als zorgmedewerker hadden gewerkt. Maar evengoed zagen we mensen die de sector helemaal niet kenden en bewust zeiden: ‘Ik wil dit een kans geven.’”

TIJD

Uit het onderzoek komt een duidelijk beeld naar voren van waarmee vrijwilligers voor bewoners het verschil kunnen betekenen. Dat is, simpel gezegd, met tijd. Ruimte voor de kleine dingen: samen koffiedrinken, een wandeling maken, een babbeltje slaan. Omdat vrijwilligers vaak uit de buurt komen, brengen ze de buitenwereld mee naar binnen. “Zij brengen verhalen over het dorpsleven mee en hebben vaak een gedeelde achtergrond. Praten over de kinderen, over lokale nieuwtjes… Dat doorbreekt de dagelijkse routine”, vertelt Van Vlasselaer.

“Wat mij is bijgebleven, is dat het minder gaat over doen en meer over zijn”, vult Sterckx aan. “Familie verlangt soms dat er activiteiten worden georganiseerd, dat er dingen worden gedáán met hun geliefden. Maar als je naar de bewoners zelf luistert, blijkt dat zij niet per se zitten te wachten op grote, in groep georganiseerde activiteiten.”

Zonder zorgafhankelijkheid of machtsverhouding voelt het contact met een vrijwilliger voor veel bewoners ook vrijer aan. “Er waren bewoners die zeiden: ‘Ik durf, bij wijze van spreken, ruzie maken met mijn vrijwilliger. Het maakt niet uit wat ik zeg. Als ik dat tegen mijn zorgkundige doe, word ik misschien de volgende keer anders bekeken.’” Dat betekent niet dat vrijwilligers weerloze schietschijven moeten zijn, maar het voorbeeld illustreert wel hoe hun aanwezigheid kan bijdragen aan het gevoel van autonomie en eigenwaarde van de bewoners. “Vrijwilligers kunnen bewoners het gevoel geven ‘ik ben nog de moeite waard’. Terugkerende informele contacten, zoals een wekelijkse

Yasmine Sterckx studeerde af als master in de psychologie en seksuologie en werkt sinds 2017 aan de hogeschool. Ze legt zich toe op kwalitatief onderzoek: via diepte-interviews probeert ze te achterhalen waarom ouderen, zorgpersoneel en woonzorgcentra doen wat ze doen. **Liesbet Van Vlasselaer** studeerde verpleegkunde en is licentiaat in de Medisch – Sociale Wetenschappen. Ze werkt sinds 2003 als lector verpleegkunde binnen UCLL, hetgeen ze steeds gecombineerd heeft met een job als zelfstandig thuisverpleegkundige. Sinds 2018 is ze ook onderzoeker aan de UCLL met expertise binnen eerstelijnszorg, mantelzorg, vrijwilligerswerk en ouderenzorg. De twee werken vaker samen rond ouderenzorg. Eerder voerden ze onderzoek naar onder andere mantelzorgers in woonzorgcentra, de zorg voor oudere gedetineerden en intimiteit bij bewoners in woonzorgcentra.

bingo of het lezen van de krant, creëren een vertrouwensband. We leerden dat de bewoners daar echt naar uitkijken, naar die momenten."

> **"Vrijwilligers brengen verhalen over het dorpsleven mee en hebben vaak een gedeelde achtergrond met de bewoners."**
>
> **LIESBET VAN VLASSELAER**

AANBEVELINGEN

Al die kleine, betekenisvolle momenten ontstaan niet vanzelf. Ze vragen een beleid dat daar bewust ruimte voor maakt. Uit hun onderzoek destilleerden Sterckx en Van Vlasselaer dan ook een aantal aanbevelingen voor woonzorgcentra om hun vrijwilligersbeleid duurzaam vorm te geven.

Eerst en vooral pleiten ze voor een beleid met meerdere invalshoeken. Vandaag vertrekken woonzorgcentra vaak vanuit hun eigen organisatorische noden, zoals het openhouden van de cafetaria. Dat is begrijpelijk, maar volgens de onderzoekers volstaat dat niet. Ook wat de bewoner zelf wil, bijvoorbeeld samen de krant lezen, en wat de vrijwilliger te bieden heeft, bijvoorbeeld muziek maken, verdienen aandacht. "Het is niet omdat je als huis een bepaalde nood hebt, dat een vrijwilliger daar zomaar in past", zegt Van Vlasselaer. Organisatorische nood, de vraag van de bewoner en het aanbod van de vrijwilliger moeten dus samen het beleid sturen, niet één daarvan alleen.

Daarnaast is er nood aan duidelijke grenzen. Woonzorgcentra geven aan dat ze steeds vaker te maken hebben met kandidaten met een eigen ondersteuningsnood. Denk aan mensen in een herintredingstraject naar werk of mensen met een psychische kwetsbaarheid. "Zorgteams steken hier heel veel tijd in, terwijl er niet altijd een duidelijke win-win is", zegt Van Vlasselaer. "Het beleid moet teams handvatten geven om op tijd te durven zeggen: dit is misschien niet de ideale match."

Maar ook opvolging en communicatie zijn belangrijk, zo leerden ze. "Vrijwilligers gaven aan dat ze soms wat meer op de hoogte zouden willen zijn van wat reilt en zeilt in het huis, vooral als het hun vrijwilligerswerk aanbelangt. We merkten ook dat heel wat organisaties wel veel tijd besteden aan de intake, maar al te vaak laten ze de vrijwilligers daarna los. Een echt formeel evaluatiemoment gebeurt te weinig."

INSPIRATIEGIDS

Om de aanbevelingen concreet te maken, heeft UCLL een gratis online inspiratiegids uitgebracht, gericht op zorgteams, vrijwilligerscoördinatoren en vrijwilligers zelf. De gids brengt de onderzoeksresultaten samen die inzicht geven op de geformuleerde noden van de bewoners en de bijhorende taken en talenten voor vrijwilligers. Daarnaast bundelt de gids een verkorte versie van de storyweaving-methode waarmee teams zelf de verhalen van bewoners kunnen ophalen, een vrijwilligersbingo om op een speelse manier te peilen naar wensen en noden van bewoners, een teamoefening om samen te bepalen waar een vrijwilliger het verschil kan maken, en concrete handvatten voor evaluatie, matching en grenzen stellen. Praktijkvoorbeelden uit de vier deelnemende huizen vullen de gids aan.



DE GRATIS INSPIRATIEGIDS IS TE RAADPLEGEN VIA: