



## Emoties

### **Emotionele vaardigheid verrijkt je leven**

*'Emotionele intelligentie  
beïnvloedt de kwaliteit van  
onze (vrijwillige) contacten  
en ons eigen welzijn  
aanzienlijk'*

### **Vrijwilliger Greetje:**

*'Het overlijden van iemand  
vind ik een van de heftigste  
dingen van dit werk'*

### **Vrijwilliger Muriel:**

*Een gast zei: 'Je mag me  
alles vertellen, ik neem het  
toch mee in mijn graf'*

### **Vrijwilliger Amanda:**

*'Het is voor mij heel  
confronterend om iemand  
te verzorgen die ter plekke  
zou kunnen overlijden'*

In deze Antenne staan emoties centraal. In jouw vrijwilligerswerk in de palliatieve terminale zorg kun je te maken krijgen met een breed scala aan emoties; van diep verdriet tot dankbaarheid en zelfs heel veel plezier en vreugde.

Redacteur en psycholoog Marian van der Veen gaat in op het begrip emotionele intelligentie. Wat is het precies, wat maakt het belangrijk en hoe ontwikkel je het?

Helmy Swinkels Veldhuijzen vertelt over de inhoud van de module V02 Balans in verlies, een opleiding van de VPTZ Academie, die het onderwerp emoties behandelt. Het gaat dan met name om emoties in verliessituaties en de omgang met boosheid, ontkenning en verdriet. 'De training is vaak één grote eyeopener', zegt Helmy. 'Deelnemers leren zichzelf beter kennen en krijgen ondersteuning hoe om te gaan met emoties en verlies van anderen.'

Alle Antenne-redacteuren vroegen VPTZ-vrijwilligers uit het hele land naar indrukwekkende gebeurtenissen op de werkvloer en met welke emoties die gepaard gaan. Dat leverde mooie en interessante verhalen op. VPTZ-vrijwilligers zijn goed voorbereid op wat hen emotioneel te wachten staat, zo bleek uit de vraaggesprekken.

Hoe anders was dat voor redacteur Hans van den Bosch tijdens zijn artsenopleiding. 'Wat je emotioneel allemaal te wachten stond, leerde je pas na je afstuderen', schrijft hij in een extra lange aflevering van Uit de praktijk. Hierin neemt hij ons mee naar zijn keuze voor de studie, zijn sobere huisvesting, rijtjes stampen en lange tijd studeren zonder een patiënt te zien. Vervolgens leverde 35 jaar plattelandspraktijk een scala aan emoties op.

Tot slot een emotioneel dilemma in de nieuwe Wat vind jij? Reageren? Mail ons: [antenne@vptz.nl](mailto:antenne@vptz.nl).

Marie-Christine Koestal

### Oude wijn in nieuwe zakken



Op een zonnige middag in april voel ik me allesbehalve prettig. Slecht geslapen, beetje hoofdpijn en vooral een overheersend 'me gewoon niet lekker voelen'. Opgevoed met het idee dat ziekmelden wel zo ongeveer het laatste is dat je dan doet, probeer ik te bedenken wat afleiding zou kunnen bieden. Toch eerst maar een paracetamolletje. En daarna realiseer ik me dat er nog een column voor de Antenne te schrijven is. Stiekem vind ik het altijd wel leuk om me in het thema van het komende nummer te verdiepen. Dit keer gaat het over emoties.

Zoekend en lezend ga ik van afbeeldingen van smileys naar websites vol wollige teksten waar ik in al mijn nuchterheid niet zo veel mee kan. Al met al zet het wel aan tot bewust nadenken over mijn eigen emoties van de laatste dagen. Bizar eigenlijk dat ik de ene dag helemaal blij langs het strand van Egmond aan Zee loop, terwijl ik nog geen halve dag later niet kan slapen omdat ik lig te piekeren over een terloops gelezen bericht. Zo werkt dat dus met emoties. Het ene moment ben je blij en het andere moment kan het zo maar anders zijn.

Ik lees verder en kom tot mijn verbazing uit bij een prachtige tekst van Aristoteles: richt de juiste emotie op de juiste persoon, op de juiste plaats, op het juiste moment en in de juiste mate. Deze Griekse filosoof en wetenschapper, geboren in het jaar 384 voor Christus, was zijn tijd ver vooruit. Hij zag verstand en emoties niet als tegenpolen, maar juist als iets dat samen hoort te werken. In zijn visie is alles met het verstand te begrijpen en dat vertaalde zich in deze wijze woorden.

Niet zo raar dus dat heel veel eeuwen later, eerst door een groot onderzoeksbureau en daarna gevolgd door een taskforce van het ministerie van VWS, het woord *juiste* opnieuw in de schijnwerpers belandde: de juiste zorg op de juiste plek.

Als ik dan nog een keer de woorden van Aristoteles lees, is het dan vreemd dat ik denk dat bij sommige van de huidige plannen stiekem ook wel sprake is van 'oude wijn in nieuwe zakken'? Gesproken over emoties word ik er dan ook wel een beetje blij van dat er zelfs na zo veel eeuwen blijkbaar toch minder is veranderd dan we soms wel denken. En ook mooi dat oude wijsheden nog altijd gelden.

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:** Adobe Stock pag. 1, 3, 4, 5 en 13, aangeleverd door geïnterviewde pag. 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10 en 11, en Pixabay 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 [vptz.nl/antenne](http://vptz.nl/antenne)



*Als sterven dichtbij komt*

Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg  
Nederland

**VPTZ Nederland**  
Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort  
Tel. 033 - 760 10 70, [info@vptz.nl](mailto:info@vptz.nl), [vptz.nl](http://vptz.nl)

# Als de maskers afvallen

In het hospice vallen de maskers af. Niet allemaal in één keer, soms stukje bij beetje. Maar vroeg of laat legt bijna iedereen iets af: een rol, een gewoonte, een bescherm laag. En wat dan zichtbaar wordt, is puur en echt. Zonder de maskers van het dagelijks leven -werk, status, verwachtingen- blijven mensen over in hun meest oorspronkelijke vorm. Soms hardop zoekend, soms verrassend kalm. Je ziet het in de manier waarop iemand je aankijkt, je hand vasthoudt, een verhaal vertelt dat nooit eerder is gedeeld.

## Geen tijd meer voor schone schijn

In de laatste fase van het leven vervalt vaak de behoefte om iets te verbergen. Er is ruimte voor wat echt is: liefde, verdriet, angst, spijt, verlangen, dankbaarheid. Het komt ongefilterd binnen. En als vrijwilliger hoef je niets op te lossen. Alleen getuige te zijn van die eerlijkheid – en dat is soms al meer dan genoeg. Het is niet altijd mooi. Soms is het pijnlijk, stil of onhandig. Maar juist dat maakt het echt. Als iemand zegt: 'Ik weet het allemaal niet meer' of 'Ik ben bang', dan hoef je niet met antwoorden te komen. Alleen met aandacht. Want in die momenten is er ruimte voor verbinding. Als vrijwilliger kom je binnen als 'helper', maar al snel leer je: je bent er als mens. Ook jouw masker mag zachter worden. Je hoeft niet altijd iets te zeggen. In die openheid ontstaat iets wederkerigs. Iets stils, iets groots. Juist wanneer de maskers afvallen, doet het ertoe dat jij er bent.

## En jij dan? Hoe ga je om met al die emoties?

Als de maskers afvallen, komt er veel los – ook bij jou als vrijwilliger. Je zit naast iemand die afscheid neemt. Je hoort verhalen

over spijt, liefde en gemis. Je ziet de broze huid, de zachte blik, het trillen van een hand. De verschillen tussen jong en oud. Dat raakt. Soms meer dan je verwacht. Je hoeft dit niet weg te duwen. Het begint met erkennen: dit doet iets met mij. Verdriet, verwondering, ongemak – het mag er zijn. Je hoeft je niet groter te houden dan je bent. Juist omdat je geraakt wordt, kun je er echt zijn voor de ander.

## Adem. Neem afstand. Praat.

Soms helpt het al om even diep adem te halen na een dienst. Je voeten te vegen bij de voordeur, laat de energie in het hospice. Of maak een korte wandeling, om letterlijk afstand te nemen. Een gesprek met een collega-vrijwilliger of coördinator kan veel doen. Iemand die je begrijpt, zonder veel uitleg. Want het zijn vaak de kleine dingen die blijven hangen.

## Rituelen helpen

Veel vrijwilligers hebben een eigen manier om los te laten: een kaarsje branden, iets opschrijven. Met iemand een kopje thee drinken, vind wat voor jou werkt. Zorg dat je ruimte maakt voor je emoties, anders gaat het zich opstapelen.

## Wees zacht voor jezelf

Je hoeft geen supervrijwilliger te zijn. Niemand verwacht dat je alles aankunt. Door eerlijk te zijn over wat je voelt en nodig hebt, blijf je trouw aan jezelf. Dat is geen zwakte, maar wijsheid.

Marieke



**Marieke Zwart-Dijkhuis** is hoofdcoördinator van Hospice In Vrijheid in Purmerend, verpleegkundige palliatieve zorg, stervensbegeleider, verliesrouwbegeleider, stresscoach en verhalenschrijfster. Als stresscoach legt ze zich onder andere toe op het omgaan met emoties en het omgaan met verlies.



# Emoties in verliessituaties



Helmy Swinkels

Veel modules van de VPTZ Academie besteden aandacht aan de rol van emoties. In de module *Balans in verlies* gaat het met name om emoties in verliessituaties en de omgang met boosheid, ontkenning en verdriet. Verliessituaties roepen een scala aan gevoelens op en mensen kunnen uiteenlopend reageren. Hoe komt dat? En wat roepen die reacties bij de deelnemers op? Hoe sluit jij als vrijwilliger aan bij de ander, maar ook, wat doen die emoties van de ander met jou? Kun je de pijn van de ander verdragen?

Een van de trainers van de module *Balans in verlies* is Helmy Swinkels Veldhuijzen. Zij geeft onder andere ook introductietrainingen. 'In de introductietraining komen emoties kort aan bod, net zoals veel andere onderwerpen die we aanstippen om de vrijwilliger in de palliatieve terminale zorg een goede basis te geven. In de module *Balans in verlies* gaan we dieper in op de theorie. Tegelijkertijd leert de deelnemer zichzelf

beter kennen. We staan stil bij wat er in een bepaalde situatie gevoelsmatig gebeurt bij de deelnemer. En hoe hij of zij met die eigen emoties toch kan afstemmen op de ander. En: kun je als vrijwilliger het verdriet of de woede van die ander verdragen? Als iemand huilt, ben jij dan geneigd een glaasje water te gaan halen? En waarom doe je dat? In de module leer je wat jouw eerste reactie is en waarom. Zou jij het bijvoorbeeld zelf fijn vinden als iemand dat voor jou zou doen? Of help je graag actief? Doe je het om jezelf een houding te geven omdat je je ongemakkelijk voelt bij verdriet? In de training geven we de deelnemers handvatten om dit te zien én om te checken of hun reactie ook klopt met de behoefte van de ander.

## Ook een kunst

'VPTZ Nederland zegt dat 'Er zijn' de belangrijkste taak van haar vrijwilligers is. Dat lijkt gemakkelijk, maar het is hartstikke moeilijk', vervolgt Helmy. 'Alleen al iemand laten uithuilen, zonder mee te gaan huilen bijvoorbeeld of zonder het gesprek over te nemen of advies te geven. Je moet ook niet doen alsof het jou niets doet, dus alsof jij als vrijwilliger geen gevoel hebt. Natuurlijk mag je jouw kwetsbaarheid laten zien. Het

is best moeilijk om daar een middenweg in te vinden. Wat kan helpen, is te zeggen dat het jou ook raakt. Soms is niets zeggen ook een kunst.'

## Was ik er?

Helmy refereert in dit kader aan de presentiebenadering van Andries Baart: 'Hij zegt: 'Je kunt er niet vóór iemand zijn, als je niet mét hem of haar bent'. Je kunt je als vrijwilliger dus afvragen: 'Was ik er voor die gast of cliënt die zo emotioneel was? Heb ik de persoon voor wie ik kwam écht kunnen zien? Heb ik kunnen doen wat er van me werd verwacht? Pak ik de volgende keer in zo'n situatie een stoel en ga ik bij die persoon zitten of blijf ik staan? Pak ik een hand vast?' Je kunt dat laatste initiatief ook bij de ander laten, door bijvoorbeeld jouw hand op het laken te leggen, zodat de ander jouw hand kan pakken.'

## Zonder oordeel luisteren

Het ondersteunen van terminale mensen vraagt heel veel beschikbaarheid en luisteren tussen de regels door, zo geeft de trainer aan. 'Dat laatste betekent dus dat je hoort wat er niet wordt gezegd en dat je dan het lef hebt om er een vraag over te stellen. Maar ook het lef te hebben om op een ander moment juist stil te zijn en zonder oordeel te luisteren naar wat er wordt gezegd. We hoeven er niets van te vinden.'

## Geen wedstrijd

Helmy: 'De training is vaak één grote eye-opener. Deelnemers leren zichzelf kennen en krijgen ondersteuning hoe om te gaan met emoties en verlies van anderen. Verlies kan natuurlijk op veel meer vlakken aan de orde zijn. Niet meer kunnen sporten is ook verlies. Het kwijtraken van een armband of gezondheid is dat ook. We zeggen ook altijd: het is geen wedstrijd wat het grootste verlies is. Want dat is voor iedereen anders.'

Marie-Christine Koestal





# Emotionele vaardigheid verrijkt je leven

In een nummer dat over emoties gaat kan een stuk over emotionele intelligentie en vaardigheid niet ontbreken. Emotionele vaardigheid is een belangrijk aspect van ons dagelijks doen en laten en speelt een cruciale rol in de manier waarop wij omgaan met het leven.

## Emotionele intelligentie

Intelligentie is een algemeen bekend begrip. Het betekent iemands vermogen om logisch te denken, problemen op te lossen en te leren. Het kan gemeten worden in testen en wordt uitgedrukt in IQ. Vroeger op school werd vooral aan deze intelligentie gewerkt. Emotionele intelligentie – oftewel EQ – verwijst naar iets heel anders, namelijk het vermogen om zowel je eigen emoties als die van anderen te herkennen en te begrijpen. Emotionele vaardigheid is het vermogen om doeltreffend met die emoties van jezelf en van anderen om te gaan.

Het begrip werd populair gemaakt door de Amerikaanse psycholoog Daniel Goleman in zijn boek *Emotionele Intelligentie* (1995). Hij onderscheidde vijf deelgebieden:

- Het vermogen om je eigen emoties te **herkennen en te begrijpen**. Dus weten hoe je je voelt en waarom. Hij noemt deze vaardigheid zelfbewustzijn.
- Het vermogen om je emoties te **beheersen en constructief te uiten**. Dit houdt in dat je niet impulsief handelt, maar daarin weloverwogen beslissingen neemt. Goleman duidt dat aan als zelfregulatie.
- Het vermogen om **jezelf te motiveren** om doelen te bereiken, ondanks obstakels of tegenslagen. Hier gaat het om het vinden van betekenis en voldoening in wat je doet.
- Het vermogen om de emoties van anderen te herkennen, te begrijpen en erop in te spelen, **empathie** genoemd. Dit helpt je om relaties te versterken en andere

mensen effectief te ondersteunen.

- Het vermogen om relaties aan te gaan, te onderhouden, communicatie te bevorderen en conflicten effectief op te lossen. Ook wel aangeduid als **sociale vaardigheden**.

Deze vijf componenten werken samen om een persoon in staat te stellen om effectief te functioneren. Emotionele intelligentie is dus veel meer dan alleen het herkennen van emoties; het is ook het begrijpen en weloverwogen reageren op die emoties op een manier die gezond en constructief is voor jezelf en de mensen om je heen.

## Waarom is emotionele intelligentie belangrijk?

Emotionele intelligentie beïnvloedt de kwaliteit van onze (vrijwillige) contacten en ons eigen welzijn aanzienlijk. Als we onze eigen emoties begrijpen en er goed mee om kunnen gaan, is het mogelijk om in stressvolle of emotioneel geladen situaties kalm en rationeel te reageren. Vrijwilligers in de palliatieve zorg werken in een emotioneel veeleisende omgeving. Sterven kan een intense, pijnlijke en verdrietige ervaring zijn die veel losmaakt bij de zieke en de kring daar dicht omheen. Het vergt vaardigheid om te weten wanneer een luisterend oor te bieden, troostende woorden te spreken of gewoon aanwezig te zijn. Daarvoor is het nodig om de non-verbale signalen te signaleren en te begrijpen. Ook is van belang dat vrijwilligers weten hoe te reageren op wat juist niet wordt gezegd.

Om te voorkomen dat vrijwilligers overweldigd raken is het nodig dat ze zichzelf in de hand hebben. Tijdige en voldoende zelfzorg is essentieel om effectief te blijven en, heel belangrijk, voldoening te ervaren over de eigen inzet. Hier gaat het erom de persoonlijk grenzen te herkennen en te bewaken. Inzien wanneer het nodig is een stap terug te doen of steun te zoeken.

Tot slot draagt emotionele intelligentie bij aan betere communicatie en samenwerking. In de omgang met andere vrijwilligers en professionals helpt het om conflicten op een gezonde manier aan te pakken en steun te bieden wanneer dat nodig is.

## Hoe ontwikkel je emotionele intelligentie?

Gelukkig is emotionele intelligentie niet iets waar je mee geboren moet zijn; het is een vaardigheid die je in de loop van je leven ontwikkelt en blijft ontwikkelen. Vrijwilligers beschikken meestal al over heel wat emotionele intelligentie, anders ligt een keuze voor dit specifieke werk niet voor de hand. Maar niet alle aspecten zijn even goed ontwikkeld. Waar nog ruimte is verbetering weten we vaak zelf wel.

Hieronder staan enkele praktische tips van Daniel Goleman voor hen die hun emotionele intelligentie verder willen ontwikkelen:

- Neem de tijd om te reflecteren op je eigen emoties. Vraag jezelf af hoe je je voelt en waarom. Dit kan door het opschrijven van je gevoelens of gewoon door je emoties bewust waar te nemen zonder oordeel.
- Actief luisteren is een belangrijk onderdeel van empathie. Dit betekent dat je echt luistert naar wat anderen zeggen, zonder hen te onderbreken terwijl je probeert te begrijpen wat ze voelen en nodig hebben.
- Het is niet effectief om emoties te onderdrukken. Beter is om te leren hoe je ze op een gezonde manier kunt uiten.
- Vraag anderen om feedback. Hoe ga je om met conflicten en hoe reageer je op emotionele situaties? Dit kan je helpen om je bewust te worden van je sterke punten en gebieden waar je nog kunt groeien.

*Lees verder op pagina 13.*

# Emoties op de werkvloer

Hospice Borne is anderhalf jaar geleden geopend en beschikt over drie kamers. Redacteur Gerda Leeuw sprak met vrijwilligers Gine Silderhuis, Muriel van Engelen en José Monnink over hun emoties tijdens het werk.

## Het hielp dat ze emoties konden delen

**Gine Silderhuis (65)** heeft veertig jaar ervaring in de zorg. Ze vertelt dat er vroeger weinig ruimte was voor emotionele betrokkenheid; huilen werd zelfs als ongepast beschouwd. Nu ziet ze het juist als een meerwaarde. 'Een arm om iemand heen leggen of even luisteren kan zo veel betekenen', zegt ze. Ook in het hospice is die persoonlijke benadering aanwezig. Ze noemt het voorbeeld van een gast die oog had voor iedereen en zes weken in het hospice verbleef en uiteindelijk koos voor euthanasie. De impact op het team was groot, maar het hielp dat ze die emoties met elkaar konden delen.

Sommige ervaringen laten een diepe indruk achter. Gine geeft aan dat ze soms verdriet voelt, maar ook leert los te laten. 'Anders houd je dit werk niet vol.' Af en toe is het moeilijk om geen ongemak te voelen, zoals bij een gast die ze van buiten het hospice kende als nors en onaangenaam, maar die zich binnen het hospice opeens liefdevol en hartelijk gedroeg. Ze worstelde met deze tegenstelling en besprak het met collega's om er betekenis aan te kunnen geven.



Gine Silderhuis



Muriel van Engelen

## Humor maakt werk lichter en menselijker

**Muriel van Engelen (55)** ervaart nooit boosheid richting gasten, maar soms wel naar familieleden. Wanneer familie denigrerend over vrijwilligers praat, probeert ze het naast zich neer te leggen en empathie op te brengen. 'Ze zitten ook in een moeilijke situatie.' De steun van collega's en coördinatoren is voor haar essentieel om met dat soort momenten om te gaan. Gelukkig is de familie over het algemeen dankbaar en spreken ze hun bewondering uit.

Hoewel verdriet er zeker is, benadrukt Muriel dat er ook veel vreugdevolle momenten zijn. Gasten kunnen vaak nog lachen en grappen maken. Zo herinnert ze zich een gast die zei: 'Je mag me alles vertellen, ik neem het toch mee in mijn graf'. Muriel: 'Zulke humor maakt het werk lichter en menselijker.'

Wel kreeg Muriel het een keer emotioneel zwaar, toen ze in korte tijd meerdere jonge gasten begeleidde. Ze merkte dat het werk 'onder haar huid' kroop. Door tijdelijk minder te werken, herstelde ze haar balans.

## Wandelen helpt om emoties te verwerken

**José Monnink (71)** heeft ook een zorgachtergrond. Ze voelt zich zelden onzeker of angstig, omdat ze vertrouwt op haar vermogen om aan te voelen wat een gast nodig heeft. Rustig blijven is volgens haar essentieel en ze merkt dat gasten daar goed op reageren. In het begin droomde ze zelfs over haar werk, waarna ze leerde er op een andere manier mee om te gaan. Wandelen helpt haar om emoties te verwerken. Daarnaast bespreekt ze haar ervaringen thuis en met collega's. 'Ik ben dankbaar dat ik vanuit mijn hart dit waardevolle werk mag doen en er simpelweg mag zijn voor de gasten.'

José vertelt over een voor haar bijzondere ervaring. 'In het hospice ontstond een bijzondere band tussen een jonge vrouw en een oudere man, beiden in hun laatste levensfase. Ze deelden hun emoties en vonden steun bij elkaar en hun families. Ik mocht getuige zijn van hun intense gesprekken over leven en loslaten, wat veel indruk maakte. Het gaf zowel de gasten als hun families rust.'

José is ervan overtuigd dat emoties er mogen zijn en dat het tonen van begrip en het bieden van een luisterend oor een belangrijk onderdeel zijn van goede zorg. De vrijwilligers benadrukken de rol van de coördinatoren. Deze zijn belangrijk als aanspreekpunt en bieden emotionele ondersteuning. Het teamgevoel en de veilige sfeer binnen het hospice zorgen ervoor dat emoties bespreekbaar zijn en dat vrijwilligers elkaar kunnen opvangen.



José Monnink

Gerda Leeuw

## Zo'n eerste ontmoeting is een combinatie van de spanning en de emotie van elkaar niet kennen en de wens om de cliënt en zijn naasten zo goed mogelijk bij te staan

Redacteur Hans van den Bosch vroeg Sabine van Pelt, coördinator van thuisorganisatie VPTZ Bommelerwaard, wie van haar vrijwilligers zou willen vertellen over de emotionele kanten van het werk. Ze vond Maria Stello en Pieter van der Schoot bereid. Zelf noemde ze het besef dat ze cliënten bij de intake voor het eerst en waarschijnlijk meteen ook voor de laatste keer ontmoet, soms moeilijk.

**Maria Stello**, al 21 jaar vrijwilliger bij VPTZ Bommelerwaard, vindt het eerste bezoek aan een cliënt nog altijd spannend. 'Ik kom alleen binnen in een onbekend huis en wat tref ik daar aan? Ligt de cliënt in bed? Is de mantelzorger aanwezig om een en ander uit te leggen? Hoe klikt het? Ik realiseer me altijd dat de zieke en zijn naasten de stap om VPTZ in te schakelen min of meer noodgedwongen hebben moeten nemen. Niet omdat ze eens iemand anders willen ontmoeten. Zo'n eerste ontmoeting is een combinatie van de spanning en de emotie van elkaar niet kennen en de wens om de cliënt en zijn naasten zo goed mogelijk bij te staan. Dat laatste is natuurlijk ook de wens van de cliënt en zijn naasten. Het is een kwestie van voelen, aftasten, goed om je heen kijken en de interesses van de bewoners leren kennen. En vooral luisteren. Dat alles haalt bij beide partijen de druk van de ketel. Het is fijn als die eerste ontmoeting goed verloopt en er een afspraak voor een volgende keer wordt gemaakt.

Uit de gesprekken ontdek je dat er fijne, mooie, maar ook verdrietige zaken kunnen spelen. Families die zijn verscheurd, soms zijn kinderen of kleinkinderen uit beeld. Ook met de dood voor ogen komt dat soms helaas niet meer goed. Dat raakt me. En ook wanneer ik zie dat de cliënt pijn heeft of benauwd is. Of angstig is voor datgene wat gaat komen. Dat zie je bij hen allemaal. Het is in al die jaren één keer voorgekomen dat ik opgelucht was dat ik weg kon. De cliënt

was ernstig psychotisch door een delier. We hebben ons als VPTZ toen teruggetrokken.

### Zelfstandigheid is de basis voor zelfrespect

Vaak zijn er echter fijne gesprekken, als de situatie van de cliënt dat toelaat. Het is vooral luisteren en aandacht geven. Natuurlijk heb je soms een andere mening, maar die doet er niet toe. Een enkele keer is het wat zoeken naar de balans tussen fysieke zorg en 'betutteling'. Zelfstandigheid is de basis voor zelfrespect. Als het eind dan in zicht komt, kan ik hem of haar een goede reis wensen. Dat is een mooie afronding. Echter, soms is de dood sneller.

Na een inzet, hoe kort of lang ook, kijk ik met dankbaarheid terug op het vertrouwen dat men mij heeft gegeven. Er is ook opluchting dat er geen grote fouten zijn gemaakt en dat ik merk dat mijn inzet gewaardeerd is. Soms heb ik ook een gevoel van spijt dat ik iemand die ik graag mag slechts kort gekend heb. Als schepen die passeren in de nacht. Doorgaans ook een: het is goed zo. Dit is wat er moest gebeuren om een leven af te ronden.

### Emoties vlakken niet af

Na al die jaren is mijn zelfvertrouwen in dit vrijwilligerswerk gegroeid, mede door de goede scholing en de vele gesprekken met collega's vanuit het hele land. Die onderlinge gesprekken geven steun bij emoties. Ik kan ook bij de coördinator of vertrou-



Maria Stello

wenspersoon terecht, maar daar maak ik eigenlijk geen gebruik van. Intervisie of onderlinge groepsbespreking vind ik ook fijn. Zeker als je net begint met dit werk. Verder is het voor mij fijn om mijn hoofd leeg te maken met een wandeling langs de rivier. Emoties vlakken niet af. Je krijgt wel meer ervaring met diverse thuissituaties, ziektes, karakters en reacties van mensen rondom een sterfbed. Wat ik mis is communicatie met zorgverleners. Vroeger kon je gebruikmaken van een dossier. Door allerlei privacyregels mag dat niet meer. Dat maakt het werk soms moeilijker. Maar gelukkig hebben we korte lijntjes, met name met de thuiszorg. Het blijft boeiend om zo veel mensen te leren kennen op dit laatste kruispunt in hun leven.'

## Als ik iets gewonnen heb in die eerste jaren, dan is het wel het besef dat de dood als einde van ieder leven komt



Pieter van der Schoot

Ook Pieter van der Schoot is vrijwilliger bij VPTZ Bommelerwaard. Hij is 80-plusser en bezoekt zijn adressen in de hele polder nog steeds op de fiets. De laatste jaren heeft hij vooral nachtinzetten.

Midden jaren negentig meldde hij zich in zijn woonplaats Rotterdam als vrijwilliger bij het net geopende Ronald McDonald Huis. Daar verrichtte hij voornamelijk huishoudelijk werk; het was uitdrukkelijk niet de bedoeling dat er contacten werden gelegd met de families. De werksfeer onder de vrijwilligers was prima. Hij voelde zich er thuis en vooral dienstbaar. Dat was voor hem de kern van zijn aanwezigheid.

### Dienstbaarheid de kern

Na het afbreken van dit werk in verband met werkzaamheden in het buitenland kwam hij in 2000 terecht bij Vrijwilligers Terminale Zorg (VTZ) in Rotterdam. Hij voelde zich op zijn plaats met wat van hem gevraagd werd: begeleiden in de terminale fase bij mensen thuis. Opnieuw was voor hem dienstbaarheid de kern - ook met ondernemen van activiteiten binnen de Rotterdamse VTZ-organisatie.

'Ik had nauwelijks persoonlijke ervaring met sterven. Als ik iets gewonnen heb in die eerste jaren bij VTZ, dan is het wel het besef dat de dood als einde van ieder leven komt. Dat stond in zekere zin haaks op mijn wetenschappelijke carrière bij de Erasmus Universiteit waar voor ieder medisch probleem een oplossing leek te zijn. Het klinkt misschien gek om het zo te zeggen maar zo heb ik het wel ervaren.' (Pieter was fysioloog en vanaf 1967 als docent en onderzoeker

verbonden aan de Medische Faculteit Rotterdam - later opgegaan in de Erasmus Universiteit, red.).

In 2003 verhuisde Pieter naar de Bommelerwaard en kwam bij VTZ, de latere VPTZ Bommelerwaard terecht. 'Ik kwam aan huis bij allerlei mensen uit de hele Bommelerwaard en deed wat mij goed leek. Centraal voor mij was weer dat gevoel van dienstbaarheid, maar ook nieuwsgierigheid. Ik probeerde steeds uit te vinden hoe de vrager(s) tegenover de confrontatie met het levenseinde stonden en waarmee ik ze tegemoet kon komen. Van eminent belang was daarbij om in de meestal korte beschikbare tijd van kennismaking een sfeer van absoluut wederzijds vertrouwen te creëren. Dat lukte meestal vrij goed. Enkele malen ben ik snel weggegaan omdat mensen mij niet accepteerden: ze wilden geen man als verzorger aan het bed hebben.'

### Solide rust in de woning

'De laatste jaren met regelmatige diensten in de nachtzorg was het bij binnenkomst vrijwel altijd een geanimeerd gesprek over van alles en nog wat met als uitkomst het noodzakelijke vertrouwen. Op basis daarvan bracht ik de nachten door met vrijwel altijd een solide rust in de woning terwijl de mantelzorgers sliepen.' Maar het kan ook anders. Pieter: 'Ik heb in 's-Hertogenbosch, waar VPTZ Bommelerwaard ook af en toe werd ingezet, eens een nacht doorgebracht voor de toegangsdeur van het appartement omdat de alleenwonende patiënt 'vluchtgevaarlijk' was. En ik kwam een keer aan bij een adres waar de patiënt net overleden was. Enkele keren heb ik meegemaakt dat de patiënt in mijn bijzijn overleed. Bij die gelegenheden kon en mocht ik samen met de huisgenoten zorgen dat de eerste uren

erna in goede orde verliepen. Eén keer heb ik, als uitkomst van een intense samenspraak met echtgenote en dochter van een patiënt, te horen gekregen dat ze op basis van de van mij verkregen informatie er toch liever voor kozen om echtgenoot en vader zelf door zijn laatste dagen heen te helpen. Ik ging met een heel voldaan gevoel terug naar huis.'

'Emoties rondom mijn werk bij VPTZ zijn moeilijk te benoemen', vervolgt hij. 'De mensen die een beroep doen op nachtzorg komen daar meestal pas in de allerlaatste fase voor overlijden aan toe; zij hebben zich verzoend met dat aanstaande overlijden. Een confrontatie met diep verdriet heb ik eigenlijk nog nooit meegemaakt. Bij de vraag om nachtzorg is de tijdsduur van VPTZ-betrokkenheid meestal zeer beperkt; er doet zich niet of nauwelijks de mogelijkheid voor van persoonlijke binding met de mensen die om onze bijstand vragen. Het is, in mijn ogen, goed dat het voor mij als vrijwilliger vooral gaat om dienstbaarheid en scheppen van vertrouwen.'

Hans van den Bosch

## Voor mij blijft de keuze van gasten voor euthanasie een lastige

Sinds anderhalf jaar is Amanda van 't Hul zorgvrijwilliger bij hospice Bardo in Hoofddorp. Nadat ze een half jaar met plezier vrijwilligerswerk had gedaan in de tuin van het hospice, belandde ze na een gerichte training in de palliatieve terminale zorg. Zorgervaring had ze vooral opgedaan in de terminale thuiszorg en in de ondersteuning van haar ouders, die ze ook nu nog intensief bijstaat.

### Je zei dat je 'iets leuks' wilde doen als vrijwilliger. Is het ook leuk?

'Jazeker, ik heb de indruk dat ik gewaardeerd word. Dat vind ik heel fijn. Mijn contact met de coördinator verloopt heel goed. Natuurlijk bevat een dienst allerlei taken en taakjes, maar ik ervaar vooral veel voldoening als ik goed heb kunnen samenwerken met de verpleging. Ik heb hier veel kunnen leren en je kunt aan mijn gezicht zien dat ik blij ben met mijn werk hier, zeker als ik een gesprek met een gast heb gevoerd. Ik heb een zorgzaam hart en ik ben trots op mezelf dat ik dit werk doe.'

### Aan welke emotie denk je zelf als eerste bij dit werk?

'Toen ik met dit werk begon vond ik het zeker ook spannend, dat is nu minder geworden. Hoewel de problemen die ik meemaak groot zijn, kom ik na een dienst meestal energiek weer thuis, maar soms merk ik dat het fysiek behoorlijk zwaar is. Het is voor mij ook heel confronterend om iemand te verzorgen die ter plekke zou kunnen overlijden. Wat het werk zelf betreft, gaan we er hier vanuit dat we 80% van de tijd bezig zijn met het verrichten van handelingen, terwijl 20% bestaat uit werkelijke contacten met de gasten. In de terminale thuiszorg merkte ik dat de intensiteit van het werk groter is, waarbij juist verreweg de meeste tijd besteed wordt aan degene die het levenseinde nadert.'

### Maakt het inleven in de problemen van de gasten dit werk emotioneel zwaar?

'De mate waarin je je kunt inleven verschilt natuurlijk van persoon tot persoon. Zo verzorg ik dezer dagen een leeftijdgenoot met wie ik nog in de klas heb gezeten en met

wie ik verhalen uitwissel over onze levens. Dat is niet gemakkelijk, maar ik kan er wel mee omgaan. Ik ben een gevoelig mens, met een groot waarnemingsvermogen, ook wat betreft de gasten, hun communicatie en hun geur. Sommige gasten willen trouwens geen vrijwilligers aan hun bed. Bij mensen die bijna geen bezoek krijgen, die geïsoleerd zijn geraakt, vind ik dat wel sneu, maar ik beseef ook dat ze het er soms zelf naar hebben gemaakt. Veel gasten komen de laatste tijd in dit hospice echt binnen voor de allerlaatste fase, dan is communicatie heel lastig. De zorg voor de naasten van de gasten komt maar af en toe op mijn pad, mede omdat ik vooral ochtenddiensten werk.'

### In welke situatie ervaar je zwaardere emoties?

'Voor mij blijft de keuze van gasten voor euthanasie een lastige. Ik respecteer die keuze wel, vooral bij uitzichtloos lijden, maar ik hou toch gemengde gevoelens bij het actief doden van mensen vanwege mijn christelijke geloof. Daarnaast zijn er natuurlijk gasten bij wie de verplegenden constateren dat ze ondanks alle verzorging niet comfortabel te krijgen zijn. Als vrijwilligers worden we daar dan wat van weggehouden.'



Amanda van 't Hul

### Bij wie kun je terecht als je over je emoties wilt praten?

'Hoewel ik een open persoon ben kan ik dingen ook goed voor mezelf houden. Het delen van emoties met mijn medevrijwilligers komt niet vaak voor, maar met de coördinator heb ik een uitstekende band. Bij haar kan ik altijd terecht. Het is heerlijk om haar naast me te hebben en het valt me daarom heel zwaar dat ze gaat vertrekken. Vanuit mijn geloof richt ik me voor elke dienst tot God.'

Jan Tuit



Gerard van der Heuvel

Redacteur Lina Oomen sprak met twee vrijwilligers van VPTZ Noordelijk Noord-Limburg, die voornamelijk thuisinzetten doen, over welke emoties zij ervaren tijdens hun werk.

## Nooit emotioneel belastend om cliënten en naasten bij te staan

Gerard van der Heuvel heeft vijftig jaar ervaring in de zorg en ook na zijn pensioen is hij heel actief gebleven. Naast zijn vrijwilligerswerk voor VPTZ Noordelijk Noord-Limburg zet hij zich ook in voor de Wensambulance Limburg en het Toon Hermans Huis (begeleiding van mensen die te maken krijgen met kanker).

Gerard: 'Ik heb zo veel meegemaakt in mijn werkzame leven, dat ik het eigenlijk nooit emotioneel belastend vind om terminale cliënten en hun naasten bij te staan. Ik haal er juist veel voldoening uit. Overigens is het mogelijk om elkaar als vrijwilligers te ondersteunen op ervaringsbijeenkomsten. Daar kun je elkaar handvatten geven hoe je om kunt gaan met emoties. Als het werk bijvoorbeeld te dichtbij komt, omdat je in je eigen familie ook ziekte of een overlijden meemaakt, kan het goed zijn om afstand te nemen. Dan wordt diegene een periode niet

# Emoties op de werkvloer

ingezet om tot rust en zichzelf te komen. Waar ik wel moeite mee kan hebben, ook door mijn verpleegkundige achtergrond, is wanneer ik het beleid van de arts niet kan volgen. Zo heb ik twee nachten gewaakt bij een man met Parkinson, die nog zelfstandig naar het toilet kon en met wie je een gesprek kon voeren. Toen kreeg ik het bericht dat de man na een goed gesprek met de zoon was overleden. Zijn overlijden houdt me dan wel bezig: wat is er gebeurd?’

## Belangrijk dat cliënt bepaalt

‘Wat ik heel belangrijk vind, is dat de cliënt

bepaalt wat er gebeurt. Daar sta ik echt voor. Ik waakte bijvoorbeeld bij een man, die niet meer verder wilde. Maar zijn dochter wilde niet dat hij zou doodgaan. Dan dring ik er bij die man op aan dat hij met zijn dochter in gesprek gaat. Dat heeft hij gedaan, en de volgende dag ging hij naar een hospice. Twee dagen later stierf hij. Dan heeft ons gesprek het juiste effect gehad. Ik heb altijd folders van de wensambulace bij me, en breng dat ter sprake als de gelegenheid zich voordoet. Toen een mevrouw bij het waken aangaf dat ze nog graag een keer uit eten wilde met haar ex-man en zijn huidige vrouw, wees ik haar op de wensambulace. Later zag ik bij de wensambulace haar wens voorbijkomen. Nog weer later hoorde ik van haar dat ze een heerlijk uitje had gehad. Daar word ik dan blij van.’

## ‘Eerste emotie is dankbaarheid’

Ook Door Selder spreekt graag over haar ervaringen in de thuisinzet. Dat doet ze nu twee jaar, na een werkzaam leven in het onderwijs en als trainer en coach.

‘De eerste emotie die bij me opkomt is dankbaarheid’, zegt Door. ‘Ik ben dankbaar voor het vertrouwen dat ik krijg, en dat ik een stukje mee mag lopen bij het stervensproces. Ik beschouw het sterven als iets wat bij het leven hoort, en heb er daarom van nature vrede mee. Een emotie die ik soms ervaar in het begin wanneer ik bij een cliënt kom, is ongemakkelijkheid. Dan heeft bijvoorbeeld de mantelzorger veel behoefte aan steun, maar kan ik niet goed peilen of de cliënt die behoefte ook heeft. Die snapt bijvoorbeeld niet goed wat ik kom doen. Dan is er afstemming nodig, waarna het ongemak verdwijnt. Regelmatig zie ik dat er een bubbel ontstaat tussen naasten en de cliënt, waar ik dan ook een beetje deel van uitmaak. Dan is er een harmonieuze situatie, wat me vervult met dankbaarheid. Ik had een mooi contact met een zachte, open cliënt, die me heel erg bedankte toen ik wegging. Achteraf bleek dat dit de laatste keer was dat ik haar zag, dat ontroert me dan.’

Lina Oomen



Door Selder

## Hoe ouder je wordt, hoe meer je openstaat voor wat je nu echt voelt en wat er werkelijk gebeurt

Sjoerd Blank en Jannie Schoo zijn zeventigers en zeer ervaren vrijwilligers van 't Huis van Heden, een hospice met vijf bedden in Zuidoost-Drenthe. Ze hebben vaak samen dienst.

## Wat doen emoties tijdens het werk met je?

**Sjoerd:** ‘De emoties die ik ervaar kan ik goed in de kamer laten. Bovendien kan ik er goed over praten met Jannie. Jannie is visueel beperkt en zij kan beter ‘kijken’ met

haar oren dan de meesten van ons met hun ogen. Het is fijn dat ook ik bij haar terecht kan. Soms deel ik thuis nog wel iets met mijn vrouw, die ook in de zorg werkt.’

**Jannie:** ‘Ik deel de dingen die mij raken vaak met de collega’s op het hospice. Zo raak ik de lading kwijt.’

## Schrik je soms van je eigen emoties of die van collega’s?

Beiden verbazen zich erover dat collega’s bij dezelfde gasten heel andere emoties ervaren. In de evaluatiegesprekken delen vrijwilligers met elkaar wat ze hebben beleefd in de zorg rondom bewoners. Soms komt dan onverwacht verbazing, heftige boosheid of verdriet naar voren.

Ze kunnen soms schrikken van hun eigen emoties, meestal gaat het dan om jonge mensen. Sjoerd herinnert zich: ‘Opeens zag ik in de gang een man staan van dezelfde leeftijd als mijn eigen zoon. Dat raakte me ontzettend! Als ik weer alleen ben, moet ik even acclimatiseren.’ Ook Jannie kent zo’n moment: ‘Ik herinner me een moeder die zo ontzettend boos was omdat haar negentienjarige zoon was overleden en buiten bij de rouwauto over zijn kist hing. Dan ben ik weg, dat is zo voorstelbaar. Dat wil toch niemand?!’

## En hoe doen jullie dat, jezelf bij elkaar rapen?

‘Ik kan dat in stilte’, zegt Sjoerd. ‘Bijvoorbeeld in de stilte in de auto op weg naar huis, dan kan ik het loslaten.’ ‘Als een situatie heftig was, zoek ik vaak even de coördinatoren op’, geeft Jannie aan. ‘De drempel is heel laag en het helpt om mijn hart bij hen te luchten.’

Lees verder op pagina 11.



Jannie Schoo en Sjoerd Blank

# Emoties op de werkvloer

## Elk overlijden grijpt mij aan, vooral als ik lang bij iemand ben geweest



Geertje Faber

**Geertje Faber (72)** is thuisvrijwilliger bij VPTZ Noordwest-Friesland. Nadat tien jaar geleden het administratiekantoor waar ze voor werkte failliet ging, dacht ze: nu ga ik iets nuttigs doen. 'Ik heb ook een zorgachtergrond, want ik heb acht jaar gewerkt in de ziekenverzorging. Daarnaast heb ik in het verleden samen met familieleden voor een ziek familielid gezorgd. Omdat we de zorg vaak niet rond kregen omdat iedereen druk was met werk, koos ik uiteindelijk voor de palliatieve terminale zorg. Ik wilde echt de tijd voor iemand kunnen nemen en dan het liefst in een één-op-één-setting. Het werk doet wat met me. Ik ben heel erg bij de cliënten betrokken en wil er gewoon voor hen zijn om het laatste stukje zo aange-naam mogelijk te maken. En natuurlijk ook om de familie te ontlasten. Elk overlijden grijpt mij aan, vooral als ik lang bij iemand ben geweest. Dan zit je voor je gevoel echt in die familie en ben je er erg bij betrokken.

Ik denk dan veel over de inzet en de cliënt en zijn familie na. Zoals bij mijn laatste inzet, een vrouw bij wie ik vijf maanden lang, twee keer per week kwam. Je weet dat het gaat gebeuren, maar als zo iemand toch opeens komt te overlijden, dan schrik ik en voel ik verdriet. Ik had met die vrouw zo'n enorme klik, dezelfde humor en we zaten altijd op dezelfde golflengte. Na zo'n lange inzet ga ik na het overlijden meestal nog een keer langs bij de familie. Het valt me op dat de naasten het nog graag een keer willen hebben over de tijd voor het overlijden en over de persoon zelf, hoe die was. Ik vind dat zelf ook prettig. Soms hoor je dan dingen die ik niet wist, bijvoorbeeld dat die persoon heel veel voor anderen deed, maar daar nooit over sprak. Dan denk je: hè...?! Dit werk geeft me echt voldoening. Als ik dat niet zou hebben, dan zou ik stoppen. En ook wanneer ik het mee naar huis zou nemen.'

Vervolg van pagina 10.

### Welke emoties zijn passend, en wat is niet meer passend? En wie bepaalt of emoties passend zijn?

Voor Sjoerd mogen alle emoties er zijn: 'Maar ik houd mijn eigen emoties, zoals verdriet, zo neutraal mogelijk in contact met de gast en de familie. Dat helpt mij bij zelfbescherming en het respecteren van mijn eigen grenzen. Maar laatst kwam ik onverwachts de ouders tegen van een bij ons overleden jongen. Ze vertelden mij hoe het gemis nu pas echt binnenkwam. Toen werd ik plotseling overvallen door mijn eigen emoties.'

'Ik laat het, ook op de kamer, gewoon zien als ik geraakt word door ontroering of verdriet', geeft Jannie aan. 'Huilen gaat een stap te ver, dat doe ik niet. Soms heb ik de slappe lach over de gekste voorvallen. Dan kan ik echt lopen dollen en klieren. Anderen

zeggen daar geen last van te hebben, maar van mezelf moet ik dan inbinden.' 'Ook dat is een vorm van ontlading die soms nodig is en moet kunnen', vindt Sjoerd.

### Merk je dat bepaalde emoties afvlakken hoe langer je dit werk doet?

Daar herkennen ze zich geen van beiden in. 'Je blijft dingen ervaren die je verwonderen en raken', neemt Jannie het voortouw. 'Hoe ouder je wordt, hoe meer je openstaat voor wat je nu echt voelt en wat er werkelijk gebeurt. Ook ga je steeds meer denken aan je eigen afscheid; je sterfelijkheid wordt voelbaarder. In het hospice zijn er natuurlijk prachtige voorbeelden van kalme en liefdevolle afscheidsmomenten die je zou wensen voor jezelf.' Maar beiden weten maar al te goed dat het ook anders kan.

Marian van der Veen

## Gelukkig weet ik een overlijden nu in het juiste perspectief te plaatsen

**Greetje Roddenhof (70)** is vrijwilliger in het hospice Marcelis Goverts Gasthuis in Leeuwarden, onderdeel van VPTZ Noordwest-Friesland. Tien jaar geleden zag de toenmalige vrijwilliger van Humanitas de vacature. 'De dood triggert mij al mijn hele leven. Het begon toen het beste vriendje van mijn zusje overleed door verdrinking. In die tijd werd er heel geheimzinnig gedaan over de dood. De andere kinderen werden bij familie gedropt en kwamen pas thuis toen de uitvaart was geweest. Even later overleed een meisje van mijn school. Dan zie je een kind met prachtig haar in een kist liggen en vraag je je af: wat is dood dan? Ik ging me erin verdiepen, erover lezen, voelde soms dat iemand die sterft bij je blijft. Het contact met bewoners in het hospice is soms mooi en soms ook niet. Mijn insteek is dat ik geen band hoeft op te bouwen. Dan moet ik steeds afscheid nemen van mensen voor wie ik wat voel. Ik probeer het de mensen gewoon zo plezierig mogelijk te maken. Het overlijden van iemand vind ik een van de heftigste dingen van dit werk. Het ontroert me altijd. Laatst nog, toen zag ik het aankomen dat een bewoner zou gaan overlijden. Ik bleef bij haar zitten, want de bewoner was wat angstig. Ik heb meegemaakt dat iemand verdronk in haar eigen bloed. Dat was heel erg heftig. En als er bewoners met jonge kinderen zijn. Maar ook het verhaal van de vrouw die balletdanseres is geweest en een dwarslaesie kreeg. Alles wat ze zo goed kon, ging niet meer. We moesten haar met alles helpen: wassen, aankleden. 'De schoonheidsspecialisten zijn bij mij', zei ze dan. Ze maakte er het beste van. Ik kan altijd terecht bij de coördinator om te praten. Of bij een collega of verpleegkundige. Gelukkig weet ik een overlijden nu in het juiste perspectief te plaatsen. Het is wat het is. Mensen komen nu eenmaal te overlijden. Soms neem ik het werk mee naar huis. Als ik vind dat ik iets niet goed heb gedaan. Dan ben ik boos op mezelf. Dat heb ik wel vaker. Het gaat niet om heel erge dingen, waarschijnlijk heb ik er meer last van dan de bewoner zelf.'

Marie-Christine Koestel

## 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.

## Emotie

Biologie was mijn favoriete vak op de H.B.S. Ik ben op de open dag biologie in Leiden gaan kijken, maar dat was veel in het veld rondlopen met een botaniseertrommel. Dat trok me niet zo. Met biologie als favoriet vak kon je ook kiezen voor een medische opleiding. In 1968 ben ik medicijnen gaan studeren, zoals dat toen nog heette.

In mijn familie was geen enkele arts, dus ik wist niet wat me te wachten stond. Ik had geen televisie, maar volgens mij bestonden er toen nog helemaal geen medische programma's, dus daar kon ik ook geen informatie halen. Maar ik heb van de keuze voor geneeskunde nooit spijt gehad.

Met de bus kon ik elke ochtend nooit op tijd op het practicum zijn, dus ik ging op kamers. Zo heette dat, maar ik had één zolderkamer met butagaskachel bij een hospita, met een wasbak met koud water op de gang. Het eerste deel van de studie was een gedegen theoretische opleiding, saai en taai, met heel veel feitenkennis. Het was rijtjes stampen en die rijtjes ken ik nu nog uit mijn hoofd. We leerden niets over ziektes en de dood. We brachten vele ochtenden door in de anatomische snijzaal, deden proeven met ratten en sneden harten van runderen open, hielden ons bezig met veel biochemische proeven en formules. Tegenwoordig is er al patiëntgericht onderwijs vanaf de eerste dag.

Na het kandidaatsexamen werd het meer klinisch: hoorcolleges waarin de professor zieke mensen demonstreerde en veel meer vakken zoals ziekteleer en pathologie. Het vak sociale geneeskunde bestond nog niet. Je werd eerst juco (junior coassistent) en daarna dus seco. Je mocht alle patiëntenstatussen, dat wil zeggen alle dingen die andere artsen al gevraagd hadden, herhalen bij patiënten, verslagen maken en inleveren. Je kreeg ze terug als voldoende of onvoldoende.

Je mocht meelopen achter hoogleraren, dokters in opleiding, assistentes en verpleegkundigen aan; helemaal achteraan liep de co. Je verstond niets van wat er gezegd werd en soms merkte je aan een huilende patiënt dat het heel erg was. Je kwam op een grote zaal met twaalf tot twintig bedden. Soms ging het gordijntje even dicht.

Ik ging in de weekenden vaak naar huis of naar mijn vriendin in Utrecht. Om te douchen en met de was. Daar besprak ik mijn ervaringen in die onbekende wereld met haar of met mijn moeder. Dat was heel goed. Mijn moeder is altijd heel belangstellend en reflecterend geweest; mijn vriendin Henny van toen is dat na ruim vijftig jaar huwelijk nog

steeds. Ik schreef iedere week een brief naar Henny en op woensdagavond stond ik lang in de rij voor de telefooncel te wachten om ma te bellen.

Je liep coschappen met steeds verschillende mensen en met de een kon je beter je ervaringen delen dan met de ander. Ik heb ook coschappen gelopen in niet-academische ziekenhuizen. En bevallingen leerde ik in Rotterdam-Zuid (Katendrecht) waar we met drie vrienden sliepen in het practicantenhuis (kost en inwoning) en met de verloskundigen meegingen naar de kraamvrouwen thuis. Dat herinner ik me nog als heel spannend, soms stond je er ongepland alleen voor. Bij chirurgie mocht je heel veel doen (en had je ook heel veel dienst). Maar het meest heb ik geleerd van mijn coschap huisartsgeneeskunde. In Zeeland was ik ongeveer zes weken intern bij een heel aardige huisarts en zijn vrouw en daar wist ik het zeker: ik word huisarts. Ook Henny mocht in de dienstweekenden komen en is enthousiast geworden voor het vak van huisarts. Daar heb ik ook kunnen praten over de dingen die ik meemaakte met mijn opleider.

Maar wat je emotioneel allemaal te wachten staat leer je pas na je afstuderen.

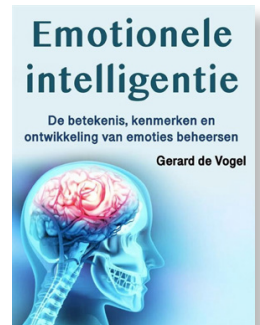
Anderhalf jaar militair arts en een half jaar bij een uitgerangeerde huisarts voegden ook weinig toe. En dan op je 27e een praktijk kopen (dat moest toen nog) en gewoon beginnen. Mijn voorganger heeft me drie dagen ingewerkt. Er was amper een kaartstelsel. Ik had de praktijk samen met een vriend gekocht die dezelfde opleiding had gehad. We zouden de eerste bevalling samen doen (spannend!), maar op hetzelfde moment kondigde zich bij de overburen ook een bevalling aan.

Vijfendertig jaar plattelandspraktijk levert een scala aan emotionele gevoelens op. Steeds meer bleek: als je in een klein stadje woont en werkt, ga je steeds meer families kennen en hoe langer en beter je mensen kent, hoe meer emoties erbij kunnen komen. Henny stond voor de klas, maar tijdens diensten (alle nachten dienst en één keer per maand een heel weekend) was ze achterwacht en nam de telefoon aan als ik visites reed of uren weg was voor een bevalling of terminale zorg. Met mijn praktijk-emoties kon ik altijd bij haar terecht en ook bij mijn collega's, maar die zag ik niet dagelijks. Ik vond het begin en het einde van het leven de mooiste momenten en daarbij komen volgens mij ook de meeste emoties kijken.

Vervolg van pagina 5.

- Investeer in het verbeteren van de relatie met collega's. Dit kan door actief deel te nemen aan groepsactiviteiten. Maar ook door assertief en opbouwend te communiceren. Niet weglopen voor conflicten, maar het gesprek aangaan om deze constructief op te lossen. Veel vrijwilligers vinden juist dit aspect lastig.
- Elke situatie biedt een kans om te leren. Als je merkt dat je in een situatie niet goed hebt gehandeld voor jezelf of anderen, reflecteer dan op wat je anders zou kunnen doen en pas die inzichten de volgende keer toe.

Een fijne manier om hier stappen in te maken, is het volgen van trainingen. VPTZ Nederland heeft verschillende praktische trainingen voor de ontwikkeling van emotionele vaardigheden. Naast de introductietraining zijn dat bijvoorbeeld de modules Afstemmen op de ander, Dicht bij jezelf - dicht bij de ander, Reageren op lastig gedrag of Feedback geven vanuit de bedoeling. Een uitgebreide opsomming van de mogelijkheden en meer informatie over de inhoud is te vinden op de website van VPTZ Nederland. Verder bieden diverse organisaties hun vrijwilligers intervisie aan. Ook dat is een uitstekende manier om met je emotionele intelligentie aan de gang te gaan. Wil je verdieping van dit onderwerp dan kan met het luisterboek van Gerard de Vogel, Emotionele intelligentie (voor € 4,99 te downloaden bij bol.com). Overigens is het vermelde boek van Daniel Goleman in 2013 nog geactualiseerd en overal verkrijgbaar als hét standaardwerk op dit gebied.



### Conclusie

Emotionele intelligentie is een essentieel onderdeel van het werk van de vrijwilliger, of het nu in een hospice is of bij de thuiszorg. Het stelt vrijwilligers in staat niet alleen betere zorg te bieden, maar ook hun eigen welzijn te bevorderen. Het ontwikkelen van deze vaardigheden is een voortdurende reis, maar het is een investering die ook ons eigen leven verrijkt.

Marian van der Veen

Marian van der Veen is psycholoog en rituelenbegeleider, docent aan de Academie voor Geesteswetenschappen en het Landelijk Expertisecentrum Sterven, opleider en intervisor voor het Hospice Thuis van Leeghwater.

Euthanasie went nooit! Een slechtnieuws-gesprek, zeker als het jonge mensen of kinderen betreft, went nooit! Aan ouders gaan vertellen dat hun kind is verongelukt went nooit! Een reanimatie moeten stoppen went nooit! Een afschuwelijk verkeersongeluk went nooit! Zelfdoding went nooit! Een overlijden gaat altijd gepaard met emoties!

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 ook benoemd in het boek *Als de dokter huilt*, besproken in de vorige Antenne, is er vrijwel geen ruimte voor emoties voor jonge en beginnende artsen. Zij verdrinken in de emotionele problematiek waarmee ze te kampen hebben. Wij doen het al jaren zo, dus dat is goed en doe jij het ook maar zo. Maar de hele maatschappij is zo enorm anders dan in de jaren zestig en zeventig, onder andere door de rol van internet en sociale media. Ik denk dat supervisie, psychologische begeleiding en intervisie in opleiding en praktijkbegeleiding een veel grotere rol moeten gaan spelen.



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



## Afscheid zonder spijt

*De persoonlijke gids voor het regelen van een afscheid dat bij jou past*

We gaan allemaal een keer dood. Veel mensen wachten met het nadenken over hun dood tot er iets ergs is gebeurd of tot de dood zich naar verwachting op korte termijn zal aandienen. Uitvaartbegeleider Pauline van der Wees heeft een duidelijk boek geschreven om goed voorbereid te zijn op die laatste levensfase. Proactief bezig zijn is het uitgangspunt. Dit boek maakt je bewust van een aantal dingen waar je normaal alleen op het laatst mee bezig bent. En dan ben je misschien te emotioneel of heb je nog maar weinig tijd.

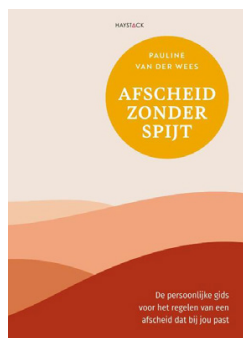
De auteur geeft praktische adviezen en tips waar je aan kunt en moet denken; van het opstellen van een wilsverklaring tot het organiseren van een troostrijke ceremonie. Het gaat over je uitvaart, je laatste levensfase, terugkijken op je leven, maar ook praktische zaken komen aan bod. De gids bevat tips over dingen die je nabestaanden wel en niet kunnen doen na het overlijden en de uitvaart en leestips en adressen van websites om verdere informatie te krijgen. Er zijn ook lijsten om in te vullen over allerlei onderwerpen rondom het afscheid. En je kunt mooie ervaringsverhalen lezen. Ook biedt het boek inzicht in allerlei emotionele aspecten van het afscheid nemen.

Mooi en interessant detail vind ik dat Van der Wees ook tips geeft over hoe je je uitvaart regelt zonder begrafenisondernemer (ze graaft dus een beetje haar eigen graf!).

Je kunt natuurlijk ook op een heleboel sites kijken, onder andere van uitvaartondernemingen om deze informatie te vinden. Maar dat heeft Pauline van der Wees al voor je gedaan. Zij komt uit de jeugdhulpverlening en is nu een ervaren uitvaart- en stervensbegeleider. Een gemakkelijk leesbaar werkboek vol nuttige informatie. En misschien kun je er ook anderen mee helpen, als men jou in je rol als vrijwilliger om raad of hulp vraagt. Zowel in het hospice als thuis.

*Hans van den Bosch*

Auteur: Pauline van der Wees  
Uitgever: Haystack  
Omvang: 192 pag.  
Prijs: € 26,95 (paperback)  
€ 24,95 (e-book)



## Het late leven

De Duitse schrijver Bernhard Schlink werd in 1995 bekend met de roman *De Voorlezer*. Het boek werd in 39 talen vertaald en verfilmd. Schlink is een gepensioneerd docent, jurist en rechter en schrijft *Het late leven* rond zijn tachtigste. Deze roman gaat over een heel ander onderwerp.



Martin, een 76-jarige gepensioneerd jurist, krijgt van zijn arts te horen dat hij alvleesklierkanker heeft en niet lang meer zal leven. De prognose is nog een half jaar en die periode wordt in het boek beschreven. Martin heeft meerdere relaties gehad zonder kinderen. Dertien jaar geleden is hij Ulla tegengekomen, een schilderes die 36 jaar jonger is dan hij. Zes jaar geleden is hun zoon David geboren.

De vijf rouwfasen die stervenden volgens psychiater Elisabeth Kübler-Ross doormaken, zijn duidelijk te herkennen. Martins grootste zorg is David en de vraag hoe hij herinneringen en indrukken voor David kan laten voortbestaan. Hij schrijft brieven aan hem voor later, ze gaan samen nog een korte reis maken, tekenen elkaars portretten en maken, hoe symbolisch, een composthoop in de tuin. Ulla bekijkt alle activiteiten van de twee met gemengde gevoelens. Martin doet ook nog een paar onverwachte ontdekkingen.

Moet je in deze situatie alles versneld gaan doen of gewoon zoals je het altijd hebt gedaan? Schlink schrijft, heel troostend voor de lezers op leeftijd: wat ik heb willen zeggen in *Het late leven* is dat het late leven een echt leven is. Het is niet zo dat het geleidelijk bergafwaarts gaat. Het is een intens leven met, wederom, zijn eigen uitdagingen, zijn eigen problemen en zijn eigen vreugde.

Een prachtig boek. Ontroerend, met daarnaast nog een portie troost voor het ouder worden. Heel mooi beschreven. Jongere lezers zal het wellicht minder aanspreken, maar dit wijze en aangrijpende boek is het waard om met aandacht van te genieten. En misschien zet het je aan het denken over wat je zelf voor tastbaars zou willen nalaten voor je dierbaren.

*Hans van den Bosch*

Auteur: Bernhard Schlink  
Uitgever: Cossee  
Omvang: 280 pag.  
Prijs: € 24,99 (paperback), € 14,99 (e-book)

## Het komt goed

### *De mooiste gedichten over geluk*

De bundel bevat een bloemlezing van gedichten over geluk. De samensteller van het boek, Elisabeth Lockhorn, is op zoek gegaan naar wat er door de eeuwen heen door dichters is geschreven over geluk. In de inleiding geeft ze aan hoe de definitie van geluk in die periode veranderde, wat aangeeft dat het een moeilijk te benoemen begrip is. Pijn kunnen we duidelijk omschrijven, geluk is moeilijker te vatten en voor iedereen verschillend.

'In deze bloemlezing trachten dichters geluk met andere ogen te bekijken. Ze lopen er omheen, aanschouwen het van alle kanten, proberen het op alle mogelijke manieren te betrappen en in woorden te vatten', aldus Elisabeth Lockhorn.

Er staat een groot aantal vertaalde gedichten in, maar ook werk van bekende Nederlandse dichters als Joke van Leeuwen, Ellen Deckwitz, Remco Campert en Toon Tellegen. Het is een bundel geworden die inhoudelijk heel veelzijdig is. Niet elk gedicht zal aanspreken, maar door de grote diversiteit is het boek zeker de moeite waard. Niet om in één keer uit te lezen, maar wel om af en toe open te slaan. Een waardevolle aanvulling in de boekenkast.

Gerda Leeuw

Samensteller: Elisabeth Lockhorn  
Uitgever: Van Oorschoot  
Omvang: 184 pag.  
Prijs: € 17,50 (hardcover)



## Mijn eerste euthanasie

### *Verhalen van artsen*

Artsen vertellen over hun eerste euthanasie, hoe ze dat beleefd hebben en hoe ze in het algemeen kijken naar euthanasie. Eerlijkheidshalve zijn de verhalen over de euthanasie korte stukjes die op een instrumentele wijze zijn beschreven. Een opsomming van de gebeurtenissen en handelingen zoals dit aan de buitenkant te zien is. Het maakt hun verhaal zuiver en houdt de lezer in het perspectief van de arts.

Na elk verhaal is er een uitgebreide ruimte voor de beschouwing van de arts. En daar ligt de toegevoegde waarde van dit boek. Achttien artsen, van huisarts tot specialist, van beginner tot zeer ervaren, geven een openhartig beeld van wat zij als arts binnen de palliatieve zorg als hun verantwoordelijkheid beschouwen: mensen helpen die vragen om levensbeëindiging als niets anders meer werkt. Ook de verzoeken van psychiatrische patiënten komen voorbij.

Iemand doodmaken is een taak die als mens zwaar telt en die voor een aantal met de tijd steeds zwaarder gaat wegen. De technische handelingen liggen vast in een protocol, maar zal de uitvoering daarvan goed verlopen? Wat zeg je als je binnenkomt? Ga je eerst nog koffiedrinken? Wat is mijn rol tijdens het wachten op de schouwarts? Er is veel onzekerheid en spanning vooraf. Ieder heeft een eigen manier om zich hierop voor te bereiden en na afloop de uitgevoerde euthanasie weer van zich af te schudden. Sommige artsen nemen een collega mee ter ondersteuning, dat zegt al genoeg.

Ondanks alle moeite, vinden ze wel dat het bij het vak hoort.

De dood wordt in dit boek verre van geromantiseerd, integendeel. De beschreven ervaringen en soms worstelingen bedrukken mij. Hoe verder ik in het boek kom, hoe sterker dat gevoel. Mijn respect voor hen die deze eenzame handeling verrichten, stijgt. Zij moeten het doodmaken van iemand kunnen verenigen met heel hun wezen. Wat dat allemaal betekent, maken de persoonlijke verhalen in dit boek heel duidelijk.

Marian van der Veen

Auteur: Wendy Tollenaar  
Uitgever: de Graaff  
Omvang: 256 pag.  
Prijs: € 25,99 (paperback)



## En steeds is alles er

### *Over missen en herinneren*

In dit kleine boekje onderzoekt de schrijfster, Marjoleine de Vos, hoe herinneringen en ervaringen blijven voortleven na de dood van haar geliefde, zelfs wanneer de tijd verstrijkt en het leven eindig is. Ze reflecteert op vergankelijkheid en de manier waarop mensen en momenten betekenis blijven houden, zelfs als ze fysiek verdwijnen. Daarbij maakt ze gebruik van de inzichten van filosofen en dichters, die helpen om de complexiteit van tijd, herinnering en aanwezigheid te duiden.

Voor vrijwilligers in een hospice en thuiszorg biedt dit essay een bijzondere herkenning. Het werk benadrukt hoe kostbare momenten en menselijke verbindingen niet zomaar verdwijnen, maar een blijvende impact hebben - iets dat in de zorgverlening dagelijks voelbaar is. De verwijzingen naar filosofen en dichters verrijken de tekst en bieden nieuwe perspectieven op afscheid en herinnering. Hoewel het essay soms abstract is, raakt het aan thema's die diep resoneren met de ervaring van het begeleiden van mensen in hun laatste levensfase. Het kan troost en verdieping bieden in het werk dat vrijwilligers doen.

Gerda Leeuw

Auteur: Marjoleine de Vos  
Uitgever: Van Oorschoot  
Omvang: 80 pag.  
Prijs: € 15,00 (paperback)  
€ 8,99 (e-book)

# 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 welk tijdstip ontbijt mogelijk is. Een half uur voor de afgesproken tijd vraagt 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?

## Voorkeursbehandeling voor iedereen

Helaas is er bij ons vaak een krappe bezetting. Dat zou voor mij geen argument zijn om me te houden aan vaste ontbijttijden. Werken in een hospice is iedere vijf minuten anders en daar speel je op in. Je maakt toch ook geen lijstje met vaste toilettijden voor de gasten? In deze fase van het laatste leven krijgt iedereen van mij een voorkeursbehandeling.

Marjo Verhoeven, Egmond aan Zee

## Het kan niet altijd

Als mij de vraag gesteld zou worden om een van de bewoners eerder dan de afgesproken tijd zijn ontbijt te geven, dan zou ik dat wel doen. Ik zou wel uitdrukkelijk zeggen dat het deze ene keer wel kan omdat er tijd is, maar dat het niet altijd kan en ook dat collega's het zouden doen. Dus de bewoner kan zich er niet op beroepen dat jij het wel doet en een ander zich strikt aan de regels houdt.

Jenny Pot-Timmerman, vrijwilliger  
Steunpunt Mantelzorg Zuid, Maastricht

## Boek verloot

Onder de inzenders van de rubriek *Wat vind jij?* is een boek verloot. **Marjo Verhoeven** krijgt het boek *Vingerafdruk van verdriet - Woorden van troost en bemoediging* van Manu Keirse toegestuurd. De overige reacties staan in de digitale nieuwsbrief Antenne Flits.

## Reageren op de nieuwe 'Wat vind jij'?

Mail jouw reactie voor **15 augustus 2025** naar [antenne@vptz.nl](mailto:antenne@vptz.nl). Onder de inzenders wordt het boek *Het late leven* van Bernard Schlink 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](http://vptz.nl/antenne).

# Vertel jij wat er is gebeurd?

Tijdens jouw dienst in het hospice gaat de bel vanuit kamer 2. Op dat moment troost je mevrouw B. in kamer 3, die in tranen is uitgebarsten. Zij heeft jou net verteld dat zij zich nog steeds schuldig voelt over de dood van haar broertje in hun kindertijd, die in haar bijzijn is verdronken. Als je een paar minuten later kamer 2 binnenkomt, blijkt de gast overleden. Hoe reageer je? En vertel jij zijn naasten wat er is gebeurd?



Port Betaald  
Port Payé  
Pays-Bas

## Oproep

# Wat is jouw ervaring?

Ervaringsverhalen van collega-vrijwilligers zijn geliefd, zo bleek uit recent lezersonderzoek. Wij nodigen VPTZ-vrijwilligers daarom van harte uit om hun bijzondere ervaringen op de werkvloer naar de redactie te mailen, zodat wij deze met onze lezers kunnen delen via de rubriek Vrijwillig verwoord. Vertel ons wat jou raakte, wat jou deed glimlachen of gewoon waarom je dit werk doet. Je kunt jouw verhaal mailen naar [antenne@vptz.nl](mailto:antenne@vptz.nl). Maak je niet druk om de d'tjes of de t'tjes of stijl. Schrijf je verhaal op zoals je het zou vertellen. Wij zetten graag de puntjes op de i.

Redactieteam Antenne

Retouradres:  
Barchman Wuytjerslaan 10, 3818 LH Amersfoort