

WhatsApp-experiment geeft impuls aan familieparticipatie bij Zorgpalet

In het voorjaar van 2015 kwam Linda van Deursen, activiteitenbegeleidster bij de Veranda, op het idee om via een WhatsApp-groep familieleden en naasten te betrekken. De Veranda is een dagcentrum waar dagactiviteiten voor ouderen worden aangeboden (dagbesteding) en maakt deel uit van ouderenzorgorganisatie ZorgPalet in Soest. Bij de Veranda startten ze met een WhatsApp-experiment. Ilona van der Wal, de dochter van meneer Hodde, was meteen enthousiast: "Ik heb gelijk een WhatsApp-groep aangemaakt en iedereen in de familie uitgenodigd. Wat een leuk idee." Linda was verrast door het enthousiasme: "Dat ging in een keer heel snel."

Delen van berichten en foto's als leuke toevoeging

Ilona had met haar broer al veel contact via WhatsApp om de zorg voor haar ouders te organiseren en maakte de WhatsApp-groep aan. Gekozen werd voor de groepsnaam 'Dhr. Hodde'. Ilona: "Iedereen stelde zichzelf kort voor in de groep. Mijn man en ik, mijn broer en schoonzus en alle kleinkinderen die lid zijn van de groep. Alleen mijn vader en moeder zelf en de jongere zus van mijn vader nemen niet deel aan de groep, omdat zij geen smartphone hebben. Mijn tante is helemaal bij de tijd met tablet en computer, dus hopelijk komt dat nog."

De WhatsApp-groep is bedoeld voor het delen van leuke berichten en foto's. Linda stuurt vaak een kort berichtje wat ze op een dag hebben gedaan met een foto van meneer Hodde in actie. Bijvoorbeeld van het sjoelen. "Daarop kregen we meteen reactie van Tjarda, de kleindochter van meneer, want ook zij heeft sjoeltalent." Ook aan de verjaardag van meneer Hodde wordt op de dagbesteding aandacht besteed. "En dat delen we dan weer met de familie".



De WhatsApp-groep is bedoeld voor het delen van leuke berichten en foto's.

ZorgPalet heeft vooraf met de families afgesproken dat praktische en medische zaken niet via de WhatsApp-groep worden gedeeld. Dat gaat nog gewoon via de telefoon met de contactpersonen. Ilona: "Als ik een appje krijg, hoef ik me geen zorgen te maken over mijn vader. Ik weet dat dit alleen leuke berichtjes zijn en kan dus ook gerust op een later moment kijken. Als er echt iets is worden we wel gebeld."

Voor de familie van meneer Hodde is het vooral een hele leuke toevoeging. “Nu hebben we een beeld wat onze vader en opa doet op de dagbesteding. Dat geeft ook aanleiding tot een gesprekje als wij in het weekend op visite komen. Door zijn vergeetachtigheid vertelt hij niet zoveel; bovendien was hij nooit zo’n prater. Maar nu kunnen we de foto’s er bij pakken en dan zegt hij: ‘Oh dat spelletje, ja dat klopt’.” Meneer Hodde zelf krijgt niet zoveel mee van de WhatsApp-groep, maar zijn vrouw kijkt geregeld mee op de telefoon van haar dochter. Op de vraag of de WhatsApp-groep voor Ilona de drempel heeft verlaagd om langs te komen, antwoord ze: “Ja, ik denk dat je dat wel kunt zeggen.”

“Nu hebben we een beeld wat onze vader en opa doet op de dagbesteding. Dat geeft ook aanleiding tot een gesprekje als wij in het weekend op visite komen.”

Het maakt het werk van Linda ook leuker. “Door meer over de bezoekers te weten, kun je daar op de dagbesteding op inspelen. Ik krijg door het contact met de familie van meneer Hodde een beter beeld van hem. Bijvoorbeeld dat het een echte familieman is en dat hij vroeger heel erg van sporten hield. Hij is ook behoorlijk muzikaal. Dat hij altijd zit te neuriën bij de muzikale activiteiten was voor de familie dan ook geen verrassing.”

Het enthousiasme van Linda is aanstekelijk; ook de andere medewerkers vinden het een mooi initiatief. Haar collega Gemmie Vrolijk heeft nog wel wat twijfels. Lachend zegt ze: “Linda is erg handig met de telefoon en appt zelf ook veel. Voor mij is dat allemaal nieuw. Bovendien vergeet ik er soms aan te denken.” WhatsApp is ook niet voor alle contactpersonen geschikt. Lang niet alle mantelzorgers hebben zelf WhatsApp; dat merk je met name bij de oudere generatie.”



Voordelen van de WhatsApp-groep

- WhatsApp wordt al door veel mensen gebruikt;
- Het is een handig communicatiemiddel om veel mensen tegelijk te bereiken;
- Het is eenvoudig om leuke berichten en foto’s te delen;
- Het zorgt voor meer betrokkenheid bij familieleden en naasten;
- Het versterkt de communicatie tussen medewerkers, mantelzorgers en familie.

ZorgPalet zet in om contact met familie te versterken

Het experiment met WhatsApp is onderdeel van een project om een impuls te geven aan familieparticipatie en aandacht voor mantelzorgers binnen Zorgpalet. Projectleider Anja van der Veen: “Tijdens het In voor Mantelzorg-programma hebben we bij verschillende locaties ons oor te luister gelegd. Bij de Veranda was er behoefte om snel te kunnen communiceren met familieleden.”

De eerste ervaringen met de WhatsApp-groep lijken daar aan bij te dragen. Voor Zorgpalet zijn de kleine successen en het enthousiasme van de families die meedoen, reden om te kijken of ze de ervaringen van deze locatie kunnen uitbreiden naar andere plekken.

“Het is ontzettend waardevol om goed contact te hebben met de familie op de dagbesteding”, geeft Anja aan. “Zeer regelmatig komen de bezoekers van de dagbesteding uiteindelijk ook bij Zorgpalet wonen. Als wij de mensen en hun families dan al goed kennen, maakt dat de overgang voor iedereen vertrouwd.”

“Het is ontzettend waardevol om goed contact te hebben met de familie op de dagbesteding.”

Het makkelijke van WhatsApp is dat veel mensen het al kennen en de app voor 89 cent per jaar te downloaden is. Voorwaarde is natuurlijk wel dat je een smartphone tot je beschikking hebt. “Voor de Veranda moesten er toevallig net nieuwe telefoons worden aangeschaft”. Anja kon er voor zorgen dat dit een geschikte smartphone werd. “Uiteindelijk moet het op zulke praktische zaken niet blijven hangen. Want we zien nu al dat het mooie resultaten oplevert.”

Interview door Floor de Jong (F.deJong@vilans.nl)

Richtlijnen WhatsApp-groepen De Veranda

Op aanraden van Yvonne de Jong (Vilans) tipte Anja het team om heldere afspraken met elkaar en de familie te maken over het gebruik van WhatsApp. De richtlijnen:

- De WhatsApp-groep is puur een sociale omgeving. Voor vragen, mededelingen en afmeldingen kunt u ons telefonisch bereiken op het volgende nummer... Ook kunt u ons mailen op...
- De eerste contactpersoon van onze cliënten beslist wie er aan de WhatsApp-groep mag deelnemen.
- Er wordt per cliënt een WhatsApp-groep aangemaakt.
- Berichtjes worden verstuurd op de dagen dat we geopend zijn en berichtjes van u worden ook op deze dagen beantwoord. Deze dagen zijn dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur.
- Op foto's die wij versturen kunnen ook andere mensen staan die de Ontmoetingsgroep bezoeken, dit betekent dat ook uw verwante op de foto's kunnen staan die wij naar andere bezoekers en hun familie sturen. Als u dat bezwaarlijk vindt, laat ons dit dan weten.
- Alle communicatie blijft binnen de WhatsApp-groep en is niet bedoeld voor derden.

Expertisecentrum Mantelzorg

Dit ervaringsverhaal maakt deel uit van een serie van vier verhalen over online communicatie in de zorg. Expertisecentrum Mantelzorg (een samenwerking van Movisie en Vilans) publiceerde eerder al het [kennisdossier ICT en mantelzorg](#). Vanuit het expertisecentrum werken we aan landelijke visievorming, kennisdeling en advies op het gebied van digitale communicatie tussen patiënten, cliënten, naasten en medewerkers in zorg en welzijn.

Meer informatie

Neem contact op met Yvonne de Jong, expert op het gebied van digitale communicatie in de zorg, per e-mail Y.deJong@vilans.nl of telefoon 030 789 2402.

Meer informatie over *In voor Mantelzorg*: www.invoormantelzorg.nl