

INLEIDING

Het rapport *'Ouderen in beeld'* van de PGU Commissie Ouderenwerk bevat de aanbeveling aan wijkgemeenten waar het traditionele bezoekwerk niet of nauwelijks meer in stand gehouden kan worden om pastoraat en bezoekwerk vorm te gaan geven middels een Pastoraal Meldpunt (vanaf nu: PMP). Voor de duidelijkheid: zo'n PMP is er ook voor jongere, niet alleen voor oudere leden ! Verschillende gemeenten hebben inmiddels een begin gemaakt met de invoering daarvan.

Tot nu toe waren pastoraat en bezoekwerk in veel wijkgemeenten nog straat- of blokgewijs georganiseerd; contactpersonen houden het wel en wee van leden in hun straten in de gaten en brengen zo nodig een bezoekje of seinen de predikant in. Dit actieve meeleven vanuit de kerk met leden is waardevol en wordt, zeker door ouderen, vaak op prijs gesteld.

Als het aantal bezoekmedewerkers terugloopt, wordt het echter moeilijker om gemeenteleden te volgen en te bedienen. Om dit probleem te ondervangen kan aan gemeenteleden gevraagd worden zich te melden als zij een vraag of verzoek op pastoraal gebied hebben, bijvoorbeeld bij een centraal meldadres. Dit maakt het bovendien mogelijk veel efficiënter te werken, omdat men zich dan kan beperken tot de gerichte vragen. Ook voor vrijwilligers kan het aantrekkelijk zijn als men zich kan concentreren op de inhoud van het werk, af is van administratieve rompslomp en niet meer hoeft aan te bellen bij leden die misschien geen prijs stellen op bezoek. Een PMP biedt zelfs de mogelijkheid aan vrijwilligers met weinig tijd om zich te beperken tot één adres.

Maar deze manier van werken vraagt wel om een mentaliteitsverandering in de gemeente; leden moeten eerst zelf in actie komen en zijn dit misschien niet gewend. De ervaring leert dat deze opzet alleen kans van slagen heeft als het grondig wordt aangepakt, bijvoorbeeld in de vorm van een PMP, en de gemeente in het proces begeleid wordt. Als er alleen maar een telefoonnummer in het kerkblad wordt gepubliceerd, bestaat de kans dat niemand belt.

Deze checklist is bedoeld als concrete hulp bij het opzetten van zo'n meldpunt: waar moet u op letten ? Daarbij is dankbaar gebruik gemaakt van de ervaringen van het PMP van de Tuindorpkerk, waar het pastoraat enkele jaren terug grondig en succesvol werd gereorganiseerd.

Hoe ver u gaat in het overnemen van suggesties is aan u; elke situatie is weer anders, het is vooral zaak creatief gebruik te maken van de middelen en mogelijkheden waarover u beschikt.

1. OMZIEN NAAR ELKAAR

Een PMP kan het traditionele bezoekwerk niet in alle opzichten vervangen; het is vooral bedoeld als middel om de serieuze hulpvragen op pastoraal gebied op te vangen en het aanbod van de wijkgemeente op dit vlak vorm te geven.

Het bezoekwerk-oude-stijl heeft niet alleen een functie in het pastoraat maar geeft mede vorm aan het alledaagse omzien-naar-elkaar binnen de kerkelijke gemeenschap. Een PMP kan die functie niet of maar gedeeltelijk overnemen. Het is belangrijk om na te denken over manieren om het omzien-naar-elkaar ook op andere wijzen vorm te geven.

In de Tuindorpkerk wordt uitgegaan van het principe dat omzien-naar-elkaar een taak van de hele gemeente is, niet alleen van het PMP. Zo wordt de hele gemeente ingeschakeld bij het rondbrengen van bloemen uit de kerk (intekenen op een lijst, gemiddeld is men 2x per jaar aan de beurt), zijn er

aparte groepen voor het rondbrengen van de Paas- en Kersttenties en voor het welkomstwerk, en wordt gewerkt met een 'wel-en-wee-bord'.

Als dit soort gemeenschapstaken wat losgemaakt worden van het pastoraat is het wel zaak dit te organiseren en afspraken te maken welke taak het PMP daarbij heeft. In de Tuindorpkerk houdt het PMP wel de verjaardagen (vanaf 80 jaar) bij, maar brengen de medewerkers de bloemen dus niet zelf rond. Aan de bloemenbezorgers wordt gevraagd signalen door te geven als zij merken dat leden behoefte hebben aan pastorale en diaconale aandacht. Medewerkers van het PMP bellen of bezoeken weer wel de leden die 80 jaar zijn geworden, mede om te kunnen inventariseren of er behoefte is aan pastorale aandacht. Ook krijgen zieken een kaartje van het PMP. Dit is maar een voorbeeld, het zal van de situatie en mogelijkheden van uw wijkgemeente afhangen hoe de gemeenschapstaken georganiseerd kunnen gaan worden.

Staan er in de wijk zorgcentra of servicecomplexen waar kwetsbare, oudere gemeenteleden wonen, dan kan het goed zijn om enkele daar wonende leden expliciet te vragen signalen door te geven en om er groepsactiviteiten (groothuisbezoek bijvoorbeeld) op locatie te houden. Voor het pastoraat aan in een zorgcentra wonende leden zou een aparte groep medewerkers binnen het PMP gevormd kunnen worden. Deze werkt samen met de geestelijke verzorging en benadert de daar wonende leden wellicht wél actief. Op deze specifieke situatie gaan we hier niet verder in.

2. OPVANGEN VAN SIGNALEN

Omdat een PMP vraaggericht werkt, moet het over een goede 'antenne' beschikken. We noemen enkele tips en aandachtspunten:

- coördinatoren kennen de wijkgemeente van binnen uit, zijn bekend bij de leden en in persoon aanspreekbaar (bijvoorbeeld na afloop van de kerkdienst).
- het PMP moet bereikbaar zijn via één centraal telefoonnummer (eventueel werken met spreekuurtijden en daarbuiten met antwoordapparaat of doorschakeling) en e-mail adres.
- er wordt regelmatig publiciteit gemaakt voor het PMP, met de oproep om niet te aarzelen contact op te nemen. Het helpt te werken met een herkenbaar logo en aansprekend motto.
- biedt de mogelijkheid om de naam van een ánder door te geven (maar ga omzichtig te werk als er contact gelegd gaat worden en bescherm de privacy van de mensen waarvan de namen genoemd worden).
- markeer de start van een PMP met een campagne (zie punt 6).
- het PMP kan ook 'voelspriet' zijn voor de diaconie.

3. MEDEWERKERS EN HUN TAKEN

Coördinator(en)

- Cruciaal voor het functioneren van een PMP is de inzet van de coördinator(en). Coördinatoren zijn de spin in het web; zij vangen vragen op, zoeken een geschikte vrijwilliger bij de hulpvraag en maken eventueel de bezoeksafpraak; houden overzicht; zijn aanspreekbaar voor gemeenteleden en medewerkers; zijn het gezicht van het PMP en vertegenwoordigen het PMP in organen van de kerk en eventueel ook bij huwelijken en begrafenissen. Bij voorkeur is minstens één coördinator ouderling.

De coördinatie is een flinke klus, dus kan het in grotere gemeentes raadzaam zijn om meerdere coördinatoren aan te stellen die afwisselend dienst doen. Of om enkele vrijwilligers te vragen de coördinator op onderdelen te ondersteunen.

- Wij adviseren om, als u een PMP wilt opzetten, eerst op zoek te gaan naar geschikte kandidaten voor deze functie. En om hen direct te betrekken bij de verdere voorbereidingen. Profiel:

pastoraal vaardig, mensenkennis, bekendheid met de wijkgemeente en de leden, kunnen organiseren en delegeren, actief, met voldoende tijd om een deel van de week/maand (telefoon)dienst te kunnen doen. Het kan een aantrekkelijke en uitdagende taak zijn !

- Als er meerdere coördinatoren zijn, hebben deze regelmatig overleg; bij de overdracht, in een gemeenschappelijk periodiek werkoverleg en waar nodig tussendoor.
- Ten aanzien van het 'matchen' van vraag en aanbod nog enkele opmerkingen: het vraagt mensenkennis om de juiste vrijwilliger bij een hulpvraag te zoeken. Toch kan het altijd voorkomen dat het niet 'klikt' of dat zich andere problemen voordoen. De coördinatie van de Tuindorpkerk neemt daarom na afloop van het eerste of tweede bezoek contact met de medewerker en de pastorant op om dit te checken. Desnoods wordt er een andere medewerker gezocht (maar wordt het bestaande contact eerste afgebouwd).

Pastoraal medewerkers

- Het uitvoerende werk wordt gedaan door een team van vrijwillige pastorale bezoekmedewerkers en de predikant. Aan de vrijwilligers mogen enige *eisen* worden gesteld; gemotiveerd zich voor anderen in zetten, namens de wijkgemeente op bezoek willen gaan, mensenkennis, aandacht voor levensvragen. Een vrijwilliger hoeft geen volwaardig pastoraal medewerker te zijn. In meer ernstige situaties kan de predikant worden ingeschakeld. Maar het is goed de medewerkers verder toe te rusten (bijvoorbeeld basiscursus pastoraat, cursus over begeleiding van rouwverwerking, grenzen stellen e.d.) en om de professionele pastor te vragen beschikbaar te zijn voor het geven van adviezen. De coördinatoren zijn het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilligers.
Het bieden van trainingsmogelijkheden vergroot de aantrekkelijkheid van het vrijwilligerswerk !
- Bij de *werving* van vrijwilligers is het belangrijk allereerst de bestaande bezoekmedewerkers te vragen of zij vanuit het PMP willen werken. Er is alles voor te zeggen hen aan te bieden hun taken gewoon te continueren maar wel te vragen periodiek te rapporteren aan de coördinatoren. Het is zinnig nog voor de start van het PMP alle bestaande contacten in kaart te brengen. Die vormen dan het vertrekpunt.
Bij de introductie van het PMP kunnen gemeenteleden uitgenodigd worden om óók medewerker te worden, zelfs als men maar één of enkele adressen zou willen bezoeken. Middels een aanmeldingsformulier (zie bijlage 1) worden voorkeuren en vaardigheden geïnventariseerd.
- Periodiek komen de bezoekmedewerkers bijeen voor *overleg*, training en niet te vergeten: gezellige momenten, want het is belangrijk de vrijwilligers in ere te houden !

Predikant / pastor

- Een goed contact tussen coördinator(en) en **professionele pastor / predikant** is van groot belang. Het is zinnig om voor de start van het PMP afspraken te maken over de gevallen waarbij de predikant wordt ingeschakeld. Bijvoorbeeld: ernstige ziekte, pastoraat rond het levenseinde, grote psychische nood. Maar het zou o.i. niet nodig hoeven zijn om gelijk maar de predikant in te schakelen als er uit de bijbel gelezen of gebeden moet worden. Goed ingewerkte en getrainde vrijwilligers schrikken daar niet voor terug en durven in te gaan op de zwaardere pastorale vragen. Met de coördinator en predikant als achterwacht in een adviserende rol.

4. ADMINSTRATIE

- Zeker in grote wijkgemeenten moeten de binnenkomende vragen, de bezoekadressen, de namen, voorkeuren en vaardigheden van vrijwilligers, en het verloop van de pastorale contacten administratief worden bijgehouden. Zo wordt het overzicht bewaard.
- Daarnaast is het belangrijk dat de coördinatie op de hoogte is en wordt gehouden van mutaties in het ledenbestand, en eventueel van verjaardagen en jubilea. Daarom moet er goed contact

bestaan met de ledenadministratie, die de mutaties doorstuurt.

Het PMP van de Tuindorpkerk werkt overigens met een apart eigen bestand. Nieuwe administratieve programmatuur maakt het wellicht mogelijk zo'n pastoraal bestand te integreren in de ledenadministratie. Over de voor- en nadelen daarvan kunnen wij nog niet veel melden.

- Kern van de administratie is het overzicht van bezoekadressen (naam, adres, geboortedatum, bezoekmedewerker) en heel kort het verloop van de contacten. Bijvoorbeeld: per bezoekdatum een eenregelig verslag van het pastorale gesprek. Aan vrijwilligers wordt dus gevraagd regelmatig terug te koppelen.
- Het bijhouden van het bestand kan een taak van de coördinatie zijn. Er kan ook een aparte vrijwilliger voor worden gezocht (in de Tuindorpkerk is dit ook degene die de ledenadministratie bijhoudt, wat veel voordelen heeft). De (dienstdoende) coördinator doet dan wekelijks schriftelijk verslag aan hem of haar en de collega-coördinatoren.
- Bij de overdracht wordt de collega-coördinator wat uitgebreider bijgepraat. Niet alles hoeft en moet immers schriftelijk worden vastgelegd. Het bestand moet overzichtelijk blijven en de privacy van pastoranten gewaarborgd worden. Het is verstandig van te voren af te spreken welke gegevens wel en welke niet worden genoteerd, en wie het bestand mogen inzien (ons advies: houdt de kring klein).

5. ANDERE PRAKTISCHE VOORWAARDEN

- Liefst een eigen werkplek, met telefoon en computer (voor e-mail, administratie, e.d.)
- Een budget voor administratieve kosten, p.r., telefoonkosten van de coördinatie, training en representatie.
- Suggestie: een eigen hoek in de kerkzaal, waar de coördinator na de zondagse viering kan worden aangesproken, en met een mededelingenbord met lief en leed berichten (als de mensen die het betreft daarvoor toestemming hebben gegeven). Aan gemeenteleden kan dan gevraagd worden ook eens een kaartje te sturen.

6. DE START

Omdat invoering van een PMP om een mentaliteitsverandering vraagt, moet dit goed begeleid en geïntroduceerd worden. Zet alle middelen in om bekendheid te geven aan het PMP, leg noodzaak en bedoeling uit, vraag om medewerking en begrip en wijs op de voordelen. PR is niet een eenmalige kwestie; het PMP zal steeds opnieuw bekendheid moeten geven aan het aanbod dat zij doet. Tijdens de introductie kunnen formulieren/strookjes worden verspreid waarop men kan aangeven of men bezoek vanuit het PMP op prijs stelt (voorbeeld in bijlage 2). Maar na de start zullen de hulpvragen toch vooral moeten worden opgevangen via telefoon, e-mail en persoonlijke contacten. Ook het werven van nieuwe medewerkers is na de start toch vooral een kwestie van het persoonlijk aanspreken van leden die geschikt geacht worden.

PGU Commissie Ouderenwerk, juni 2010

Voor vragen en toelichtingen kunt u contact opnemen met ouderenwerker Arjen de Groot (06-40967674 of agenadegroot@hetnet.nl)

Het rapport 'Ouderen in beeld' is bij hem te bestellen. U kunt de digitale versies van het rapport, van een diaprojectie van het rapport en van deze checklist downloaden vanaf www.protestant-utrecht.nl (blokje 'actueel').

Pastoraal bezoekwerk Tuindorpkerk - 2005

Om de nieuwe werkwijze voor het pastoraat tot een succes te maken is het belangrijk dat er voldoende gemeenteleden zijn die af en toe (of vaak) een pastoraal bezoek willen afleggen. Alles kan: je aanmelden voor 1 bezoek per jaar of 50 maal per jaar. Je kunt ook aangeven wat voor soort pastoraal bezoek je het liefst doet: een luisterend oor, zieken, jubilea, geregeld of eenmalig, etc.

Als je, om wat voor een reden dan ook, twijfelt of je dit werk wilt doen, kun je je eerst uitgebreid laten informeren wat het pastoraal bezoekwerk precies inhoudt. Ieder die meedoet kan rekenen op begeleiding en coaching. Bovendien is er tenminste eenmaal per jaar een pastoraal overleg met alle bezoekers, inclusief alle pastorale ouderlingen.

☐ **Ik wil misschien pastorale bezoeken gaan afleggen.**
Bel me, voordat ik een besluit neem, voor meer informatie.

☐ **Ik doe mee en wil pastorale bezoeken afleggen**

Kruis aan het aantal bezoeken dat je per jaar af wilt leggen:

- ☐ 1 - 5 bezoeken per jaar
- ☐ 1 bezoek per maand
- ☐ 2 bezoeken per maand
- ☐ 1 bezoek per week
- ☐ anders, n.l.

Kruis aan het soort bezoeken dat je wilt afleggen:

- ☐ een luisterend oor
- ☐ zieken
- ☐ jubilea
- ☐ anders, n.l.

Heb je specialistische kennis of bijzondere vaardigheden die voor het bezoekwerk van belang zouden kunnen zijn? (deze vraag hoeft niet ingevuld te worden!)

.....

Naam: _____ **Geboortedatum:** _____

Voorletters: _____ **Roepnaam:** _____

Straat: _____ **Huisnummer:** _____

Postcode: _____ **Plaats:** _____

Telefoon: _____ **E-mail:** _____

Je kunt dit formulier inleveren bij:

Lydi Terpstra-Latour, De Vooysplantsoen 62, 3571 ZS, tel. 271 14 51
email: lydi.terpstra@planet.nl

Els Sytema-Homan, Prof. van Bemmelenlaan 27, 3571 EK, tel. 272 08 45
email: e.sytema-homan@wanadoo.nl

(telefonisch of per e-mail aanmelden is ook mogelijk !)

Pastoraal Meldpunt Tuindorpkerk

Voor jezelf of een ander

Ieder gemeentelid kan het PMP vragen om een pastoraal bezoek. Je kunt ook iemand aanmelden van wie je weet dat deze graag bezoek zou willen hebben. Dus: pastoraal bezoek aanvragen voor jezelf of voor een ander is allebei mogelijk. Aanmelden kan met onderstaand formulier of telefonisch bij Lidy of Els (voor telefoonnummers: zie onderaan dit formulier).

Ik wil graag bezocht worden

Mijn naam is:

Adres:.....

Telefoon:.....

Ik meld iemand aan die graag bezocht wil worden

Naam:.....

Adres:.....

Telefoon:.....

Naam aanmelder:.....

Telefoon:.....

Dit formulier kan ingeleverd worden bij:

Lydi Terpstra-Latour, De Vooysplantsoen 62, 3571 ZS, tel. 271 14 51

Els Sytema-Homan, Prof. van Bemmelenlaan 27, 3571 EK, tel. 272 08 45

Toegift: tekst gebruikt in de publiciteit

Handen heb je om te geven
van je eigen overvloed.
En een hart om te vergeven
wat een ander je misdoet.
Ogen heb je om te zoeken
naar wat mensen nog ontbreekt.
En een hart om uit te zeggen
wat een ander moed in spreekt.
Schouders heb je om te dragen
zorg en pijn van alleman.
En een hart om te aanvaarden
wat een ander beter kan.
Voeten heb je om te lopen
naar een mens die eenzaam is.
En een hart om waar te maken
dat geen mens een eiland is.
Oren heb je om te horen
naar een mens die Vrede is.
En een hart om te geloven
dat er toch één liefde is.