

VPTZ  THUIS WAKEN
Rijk van Nijmegen

Aangesloten bij VPTZ Nederland

Jaarverslag 2023



Voorwoord

Terugblikkend op het afgelopen jaar kunnen we vooral zeggen dat 2023 voor iedereen in onze organisatie, de vrijwilligers, de coördinatoren en het bestuur, een intensief jaar is geweest, waarin we veel hebben gerealiseerd.

Wij zijn blij dat voor het eerst het aantal inzetten weer op het niveau is van voor de COVID 19 pandemie. Onze heel betrokken wakers hebben er vol aandacht en passie kunnen zijn voor onze medemens in de terminale fase, waarbij ze daarnaast de mantelzorgers hebben ondersteund.

Onze PR activiteiten hebben eraan bijgedragen dat wij weer goed in beeld zijn bij de zorgorganisaties in onze regio en dat wij ook weer nieuwe vrijwilligers hebben kunnen verwelkomen. Onze vrijwilligerspool blijft zo op peil. In 2024 zullen wij ons focussen op het werven van nog meer vrijwilligers, zodat onze wakers er nog vaker kunnen zijn voor mensen die die thuis willen sterven.

De coördinatoren hebben er samen voor gezorgd dat VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen weer op de kaart staat en zij werken volop samen met verschillende zorgprofessionals en organisaties in het palliatieve zorgveld. Naast hun kernactiviteiten hebben zij veel energie gestoken in de voorbereidingen voor een nieuw online registratiesysteem en zijn een aantal elementen van het Kwaliteitskompas actief opgepakt, waaronder de deelname aan het Lerend Netwerk.

Tegelijkertijd heeft het grotendeels nieuwe bestuur zich actief ingezet om de VPTZ te leren kennen en de beleidskaders van onze VPTZ organisatie verder vorm te geven. Hierbij zijn diverse aspecten van het werkgeverschap in kaart gebracht en is geïnventariseerd wat nog aandacht behoeft. Daarnaast werd het vrijwilligersbeleid gereviseerd en geactualiseerd; deze binnenkort (2024) voorgelegd aan de Raad van Advies.

Kortom met elkaar zijn we intensief bezig geweest om de doelstellingen van 2023 te behalen.

Het bestuur wil daarom iedereen, vrijwilligers en coördinatoren, heel hartelijk bedanken voor de wijze waarop zij vol enthousiasme hebben bijgedragen aan alle activiteiten en werkzaamheden die in 2023 zijn gerealiseerd.

Samen met jullie gaan we ervoor zorgdragen dat onze VPTZ nog lang van betekenis blijft voor alle mensen die thuis willen sterven.

Namens het bestuur,
Marjo Albers-Akkers, voorzitter

Bestuur

Marjo Albers-Akkers	voorzitter
Anja op 't Hoog	penningmeester
Els Verschuur	secretaris
Sieneke Roelfsema	algemeen bestuurslid
Annie Klein Gunnewiek	algemeen bestuurslid

Coördinatoren

Sandra Neijenhuis
Irene Straatman
Marjolein Lamers van Kesteren

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Het jaar 2023	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Waar hebben we aan gewerkt in 2023.....	4
1.2.1 Persoonlijk Cliënt/gastenplan.....	5
1.2.2 Feedback cliënten/gasten/naasten	5
1.2.3 Opleiding & training.....	5
1.2.4 Leren van en met elkaar	6
1.2.5 Feedback medewerker/vrijwilliger	7
1.2.6 Organisatie en bedrijfsvoering	7
1.2.6.1 Giften en Vrienden	9
2. Rapportage van de coördinatoren	10
2.1 Inleiding.....	10
2.2 Coördinatoren.....	10
2.3 Vrijwilligers.....	10
2.4 Samenwerking met bestuur.....	11
2.5 Samenwerking in de regio en het netwerk.....	11
2.6 Bijeenkomsten en deskundigheidsbevordering 2023.....	11
2.7 Analyse van de hulpvragen	12
3. Financiële verantwoording.....	15
Bronnen	16
Bijlagen	17
Bijlage 1. Jaarplan 2023	18
Bijlage 2. Uitkomsten Ervaringen en feedback naasten 2023 - VPTZ Thuis	20
Bijlage 3. Jaarplan 2024	23
Bijlage 4. Overzicht artikelen over VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen.....	26

1. Het jaar 2023

1.1 Inleiding

In 2023 zijn we van start gegaan met een vernieuwd bestuur. Alle beperkingen van COVID-19 waren definitief voorbij en we konden weer vrij met elkaar omgaan en elkaar ontmoeten; voor ons als organisatie erg belangrijk. Alle geplande bijeenkomsten en scholingsbijeenkomsten konden in 2023 dan ook zonder beperkingen doorgaan.

Zoals in hoofdstuk 2 staat beschreven, wisten de thuiszorgorganisaties ons te vinden. De hulpvragen en inzetten zijn in 2023 weer toegenomen; meer cliënten hebben profijt gehad van de inzet van de vrijwilligers. Met dank aan alle inspanningen van de coördinatoren, die ook dit jaar weer met veel passie en enthousiasme hebben gewerkt en het hebben mogelijk gemaakt dat de vrijwilligers 'Er konden zijn' bij deze cliënten.

We hebben dit jaar hard gewerkt aan de voornemens die waren opgenomen in het jaarplan 2023 (zie bijlage 1). Tijdens onze heidag in november hebben we het jaarplan 2023 geëvalueerd: wat hebben we gerealiseerd, wat heeft nog aandacht nodig. Ook hebben we geïnventariseerd welke beleidsvoornemens uit het meerjarenplan 2023-2026 al waren gerealiseerd in het afgelopen jaar en waar we het komend jaar aan gaan werken. We kijken tevreden terug op 2023 en pakken de uitdagingen voor het komende jaar met enthousiasme op.

1.2 Waar hebben we aan gewerkt in 2023

In 2023 is consequent aandacht besteed aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Belangrijke instrumenten daarbij zijn het intakegesprek met de cliënt (duidelijke afstemming van de verwachtingen en mogelijkheden), de basisscholing van nieuwe vrijwilligers, thema-avonden, intervisie en begeleiding van vrijwilligers en van de coördinatoren.

We hebben ons gecommitteerd aan het Kwaliteitskompas van VPTZ Nederland. Dit Kwaliteitskompas met zes bouwstenen bleek een praktisch hulpmiddel voor het bevorderen en verbeteren van de kwaliteit van onze diensten. Het Kwaliteitskompas, en dus ook kwaliteitsbevordering, is geen eenmalige activiteit maar vraagt continu om aandacht en is continu in ontwikkeling.

Elke cliënt is uniek en staat centraal bij alles wat wij doen. Daarom bevindt de cliënt zich ook in het hart van het Kwaliteitskompas. Samen met naasten/familie en beroepskrachten sluiten we zoveel mogelijk aan op hun wensen en behoeftes.

De zes bouwstenen van het Kwaliteitskompas zijn:

- Persoonlijk Cliënt/gastenplan
- Feedback cliënten/gasten/naasten
- Opleiding & training
- Leren van en met elkaar
- Feedback medewerker/vrijwilliger
- Organisatie & bedrijfsvoering



Door deze zes bouwstenen te toetsen, hebben we inzicht in waar we staan: wat goed gaat en wat kan beter. We hebben stappen gemaakt in 2023, maar we hebben ook nog stappen te zetten. Hieronder een overzicht.

1.2.1 Persoonlijk Cliënt/gastenplan

Na elke aanmelding van een cliënt maakt één van de coördinatoren een afspraak voor een uitgebreide intake. Tijdens deze intake wordt besproken welke ondersteuningsbehoefte de cliënt heeft en wat cliënt en naasten van onze stichting kan verwachten. Naar aanleiding van de intake wordt een inzetformulier opgemaakt, met daarin de ondersteuningsbehoefte, informatie die van belang is voor de inzet en de gemaakte afspraken.



1.2.2 Feedback cliënten/gasten/naasten



Aan cliënten waarbij minimaal twee keer een vrijwilliger is geweest, is een evaluatieformulier gestuurd. Cliënten vullen deze evaluatie anoniem in. Met enige regelmaat is in het dashboard van VPTZ Nederland gekeken naar de uitkomsten van deze evaluaties. De afspraak is: zodra uit de uitkomsten verbeterpunten naar voren komen, pakken we deze snel op en gaan we er mee aan de slag. Tot op heden zijn er geen verbeterpunten naar voren gekomen. Als uit de evaluatie blijkt dat er behoefte is aan contact, dan krijgen wij daar melding van en nemen we contact op met de betreffende cliënt.

Naast de evaluatie via het dashboard, werd na overlijden van cliënten contact opgenomen met de naasten om de inzet persoonlijk te evalueren en af te sluiten.

In 2023 hebben we deelgenomen aan de enquête 'Ervaringen en feedback naasten 2023 - VPTZ Thuis' die is uitgezet door VPTZ Nederland. Er zijn in onze regio 20 respondenten benaderd en 10 daarvan hebben de enquête ingevuld; een respons van 50%. De resultaten uit de enquête laten zien dat we het goed doen. Onze coördinatoren en vrijwilligers hebben een gemiddelde score gekregen van respectievelijk 8,9 en 9,1. Hier zijn we heel blij mee. Op de vraag of naasten onze vrijwilligers aanbevelen bij anderen die ondersteuning zoeken bij een naderend overlijden, gaf 50% aan dit 'Zeker wel' te doen en 50% zal dit 'Waarschijnlijk' doen. Redenen waarom de helft van de respondenten ons waarschijnlijk aanbevelen (en niet 'Zeker wel') zijn helaas niet bekend.

De resultaten meer in detail zijn te vinden in bijlage 2.

1.2.3 Opleiding & training

We besteden structureel veel aandacht aan deskundigheidsbevordering. Alle nieuwe vrijwilligers volgen de basiscursus die door twee van de coördinatoren wordt gegeven.

De basiscursus (introductietraining) bestaat uit zes bijeenkomsten van elk 2,5 uur. Naast kennisoverdracht en oefenen, wordt tijdens de basiscursus ook gekeken of iemand geschikt is als vrijwilliger bij VPTZ. De e-learning van VPTZ Nederland is de leidraad van de basiscursus. Daarnaast is de invulling van de basiscursus ook gericht op wat wij in Nijmegen belangrijk vinden en wat we



verwachten van een vrijwilliger. Er is veel ruimte voor casuïstiek bespreking, praktijkgerichte voorbeelden en oefeningen.

De basis cursus bestaat uit de volgende modules:

- Module 1: Introductie en kennismaking,
- Module 2: Vrijwilliger in de palliatief terminale zorg
 - wat betekent het om vrijwilliger te zijn in de palliatief terminale zorg
 - wat is goede palliatieve zorg
- Module 3: Communicatie
- Module 4: Verlies en rouw
- Module 5: Praktijkles bij thuiszorgorganisatie TVN Zorgt
- Module 6: Afsluiting & uitreiking certificaat

Geen enkele nieuwe vrijwilliger wordt ingezet zonder de basis cursus te hebben gevolgd, ook niet als de nieuwe vrijwilliger in de zorg werkzaam is (geweest). Tijdens de basis cursus loopt elke nieuwe vrijwilliger een keer mee met een ervaren vrijwilliger, om zo te ervaren wat het is om een vreemd huis binnen te gaan en *er dan te zijn*. Bij de eerste eigen inzetten van nieuwe vrijwilligers vragen de coördinatoren expliciet hoe de inzet is ervaren en hoe het met de vrijwilliger zelf gaat. Na een half jaar is een evaluatiemoment: hoe gaat het en waar wil de vrijwilliger nog aan werken.

Alle vrijwilligers werden aangemoedigd om de thema-avonden te bezoeken en gestimuleerd om 1 maal per jaar een 2-daagse of 2 maal per jaar een eendaagse cursus te volgen van de VPTZ Academie (zie ook hoofdstuk 2). Tijdens de voortgangsgesprekken die de coördinatoren voeren met de vrijwilligers, wordt altijd gevraagd naar scholingswensen en scholingsbehoefte en wordt informatie gegeven over de scholingen die de VPTZ Academie aanbiedt. Elk voortgangsgesprek is in een verslag uitgewerkt en de betreffende vrijwilliger kreeg dit verslag voor goedkeuring voorgelegd. Daarna is het verslag opgeslagen in het vrijwilligersdossier; eventuele aandachtspunten zijn gemonitord. Elke vrijwilliger kreeg gelegenheid om intervisie te volgen. Meer informatie hierover is te vinden in hoofdstuk 2.

Zowel het bestuur als de coördinatoren hebben deelgenomen aan het scholingsaanbod van VPTZ Academie en aan verschillende webinars:

- Basistraining voor bestuursleden
- Opleiding voor coördinatoren
- Regiobijeenkomst VPTZ Nederland over onderzoeksuitkomsten van Verwey-Jonker en Radboudumc
- Bewust stoppen met eten en drinken VPTZ Nederland
- Informatiebijeenkomst Feedback vrijwilligers VPTZ Nederland
- Sociale veiligheid en VOG-verklaring (Vereniging NOV).

Daarnaast hebben drie bestuursleden deelgenomen aan de jaarlijkse Algemene Leden Vergadering van VPTZ Nederland, met de daaraan gekoppelde workshops.

1.2.4 Leren van en met elkaar



Zoals beschreven in hoofdstuk 2 hebben de coördinatoren frequent contact met thuiszorgorganisaties in onze regio, maar heeft de samenwerking met name met huisartsen nog aandacht nodig.

Als VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen waren we actief lid van het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Gelderland (NPZZG). We zijn in het netwerk vertegenwoordigd zowel in het Algemeen Bestuurlijk Overleg als in de Programmaraad. Door organisatorische veranderingen bij NPZZG, gaan we in 2024 kijken op welke wijze onze samenwerking binnen deze veranderingen wordt gecontinueerd.

Tijdens de Algemene Leden Vergadering van VPTZ Nederland zijn verschillende opties besproken van het opzetten van en deelnemen aan een Lerend Netwerk. Naar aanleiding daarvan hebben we een keuze gemaakt om de samenwerking binnen de regio te zoeken. We zijn dan ook op zoek gegaan naar buurt-regio's VPTZ met thuiswaken. Met ingang van 2024 starten we een Lerend Netwerk met VPTZ Arnhem, VPTZ Midden Gelderland, Wageningen/Renkum (Solidez) en VPTZ Betuwe.

1.2.5 Feedback medewerker/vrijwilliger

Dit jaar hadden we drie betaalde coördinatoren in dienst voor ieder 16 uur per week. Een bestuurslid was contactpersoon voor de coördinatoren. Zo hielden we de lijntjes kort en konden we proactief inspringen op vragen en behoeftes van de coördinatoren. Dit bestuurslid voerde ook de voortgangsgesprekken met de coördinatoren. Zowel de coördinatoren als het bestuur kijken tevreden terug op deze constructie en we zetten dit dan ook voort in 2024.



Daarnaast was een ander bestuurslid vertrouwenspersoon voor de vrijwilligers. Vragen of kwesties die een vrijwilliger niet met één van de coördinatoren kan of wil bespreken, denk aan ongewenst gedrag, kan hij/zij bespreken met deze vertrouwenspersoon.

We zijn voornemens in 2024 deel te nemen aan de evaluatie voor vrijwilligers die zal worden uitgezet door VPTZ Nederland.

1.2.6 Organisatie en bedrijfsvoering

Het bestuur

Het bestuur bestaat uit vijf personen (zie voorwoord); allen vrijwilligers.



We hebben onze schouders eronder gezet om de beleidskaders van VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen verder vorm te geven en iedereen de randvoorwaarden te bieden om dit bijzondere vrijwilligerswerk te kunnen blijven doen.

Het bestuur komt 1x per maand bijeen. De vergaderingen worden deels bijgewoond door de coördinatoren. In het gezamenlijke deel worden agendapunten besproken die zowel het bestuur als de coördinatoren aangaan, met focus op het verlenen van goede vrijwilligerszorg (op maat) bij cliënten in de terminale fase. Tijdens de jaarlijkse Raad van Advies, waar alle vrijwilligers voor worden uitgenodigd, presenteerde het bestuur het jaarverslag van het afgelopen jaar, het meerjarenplan 2023-2026 en het jaarplan van het komend jaar.

In december hebben we het functioneren van het bestuur geëvalueerd met de Checklist Kader Goed Bestuur van VPTZ Nederland. Over de gehele linie doen we het goed en zijn we tevreden over hoe we in 2023 hebben gewerkt. Punten van aandacht zijn opgenomen in het jaarplan 2024 (zie bijlage 3).

Werkgeverschap

Het werkgeverschap vraagt om zorgvuldigheid en nauwkeurigheid. Net zoals in 2022 stonden ook in 2023 diverse punten op de agenda, zoals de regeling van vakantie en overuren, de verdeling van niet-primaire taken tussen de coördinatoren, de honorering van coördinatoren, vervanging tijdens ziekte en vakantie, scholing en bijscholing, ziekteprotocol coördinatoren en veiligheid van de werkruimte. Het bestuur heeft in 2023 geïnventariseerd welke aspecten rondom werkgeverschap nog aandacht nodig hadden of nog moesten worden gerealiseerd. We hebben ons verdiept in sociale veiligheid en hoe we de aanvraag voor een VOG-verklaring kunnen faciliteren.

In 2023 hebben we ons vrijwilligersbeleid en de bijlagen die bij dit document horen, volledig gereviseerd. We hebben samen met de coördinatoren kritisch gekeken welke informatie nog actueel was en welke informatie miste. Nieuwe beleidsdocumenten die we hebben ontwikkeld zijn de gedragscode en de klachtenprocedure. Het medicatieprotocol is, in samenwerking met onze medisch adviseur, grondig herzien. Eind 2022 is het besluit genomen om de regeling 'Vrijwilliger van verdienste' te schrappen; dit hebben we in 2023 ten uitvoer gebracht. Deze regeling is dan ook niet meer opgenomen in het vrijwilligersbeleid.

Begin 2024 wordt het vernieuwde vrijwilligersbeleid met bijlagen voorgelegd aan een aantal vrijwilligers voor feedback.

Registratiesysteem

Jaarlijks nemen we de uitnodiging van VPTZ Nederland aan en doen we mee met de Registratierapportage.

In 2022 is besloten om PinkBee te gaan gebruiken als nieuw registratiesysteem. PinkBee is specifiek ontwikkeld voor vrijwilligersorganisaties en is een eenvoudig systeem waarin alle cliënt- en inzetgegevens en de gegevens van vrijwilligers op één centrale plek veilig kunnen worden geregistreerd. Ook biedt PinkBee de mogelijkheid voor het roosteren van vrijwilligers. Er zijn mooie en goede stappen gezet en veel kan en wordt al geregistreerd in PinkBee. De verwachting is dat in 2024 PinkBee volledig kan worden gebruikt.

PR en naamsbekendheid bij zorgorganisaties in onze regio

Onze boodschap is helder. Onze vrijwilligers *zijn er* voor de cliënt en ondersteunen mantelzorgers van de mensen in de laatste levensfase die thuis willen sterven. We helpen mantelzorgers, zodat deze hun zorg zo lang mogelijk kunnen volhouden. De coördinatoren hebben de concretisering van deze boodschap zowel mondeling als schriftelijk eenduidig gecommuniceerd.

We zijn actief aan de slag geweest om onze folders zoveel mogelijk in de regio bij verschillende (zorg) organisaties te verspreiden. Bijvoorbeeld na elke thema-avond hebben de aanwezige vrijwilligers folders meegenomen om bij hun eigen huisartsenpraktijk en/of andere locaties in hun buurt neer te leggen. Daarnaast hebben we negen keer een artikel over onze stichting in plaatselijke kranten gepubliceerd (zie bijlage 4). Ook hebben we ons in de loop van 2023 actiever laten zien op LinkedIn.

Het is duidelijk dat de thuiszorgorganisaties in Nijmegen ons weten te vinden. De meeste hulpvragen komen van hen. Door de regelmatige personeelwisselingen in de thuiszorgteams blijft de PR bij deze organisaties een continu punt van aandacht. Alle thuiszorgteams worden 2-jaarlijks bezocht door de coördinatoren. Twee keer per jaar ontvangen alle samenwerkingspartners een digitale nieuwsbrief. De pr-activiteiten richting huisartsen hebben in 2023 de nodige aandacht gehad, maar dit blijft ook in 2024 een punt van aandacht.

Privacy

Als organisatie hechten wij veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van onze cliënten, vrijwilligers, personeel en andere relaties. Persoonsgegevens worden dan ook met de grootste zorgvuldigheid behandeld en beveiligd in lijn met de relevante wetgeving. Wij hebben een privacyreglement vastgesteld, waarin duidelijk beschreven staat hoe de organisatie gegevens van vrijwilligers en personeel verwerkt en bewaart.

Gegevens van de cliënt en van de naasten worden uitsluitend verwerkt met het oog op de te verlenen activiteiten: ondersteuning van de cliënt door vrijwilligers, en indien van toepassing het nakomen van wettelijke en contractuele verplichtingen in het kader van deze activiteiten.

Van coördinatoren en vrijwilligers worden uitsluitend die gegevens vastgelegd die nodig zijn voor het uitvoeren van alle werkzaamheden en het functioneren van de organisatie, en voor het nakomen van wettelijke en contractuele verplichtingen.

Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

We hebben ons arbobeleid onder de loep genomen en geconstateerd dat we aan de slag moeten met de RI&E. We hebben ons hierin verdiept en pakken dit in 2024 op. Het wordt een aangepaste ZorgRie (via KMO Solutions) het brancheRIE-instrument met een erkenning voor een lichte toetsing.

Financiële verantwoording

De financiële verantwoording wordt in hoofdstuk 3 beschreven.

1.2.6 Giften en Vrienden

Ook dit jaar hadden we weer een overleg met de Stichting Vrienden van Heumen, Malden, Mook. Wij hebben hen geïnformeerd over ons beleid en onze activiteiten. Naar aanleiding van dit overleg hebben wij een gift mogen ontvangen en met deze gift hebben we extra aandacht besteed aan PR-activiteiten in dit gebied.

Daarnaast hebben we dit jaar de stichting Mi Corazon benaderd voor een financiële ondersteuning. Deze financiële ondersteuning hebben we ontvangen en ingezet bij de aanschaf van twee nieuwe laptops.

Tot slot heeft de gemeente Nijmegen een klein subsidiebedrag geschonken voor de vrijwilligers.

2. Rapportage van de coördinatoren

2.1 Inleiding

Dit jaar was een weer 'normaal' jaar zoals voor de COVID 19 pandemie. Alle activiteiten konden worden opgestart en de wens was dan ook om zoveel mogelijk weer op te pakken. Alle thema-avonden hebben kunnen plaatsvinden, evenals het zomeruitje en de einde jaarviering. Dit was heel fijn en het zorgde voor voldoende momenten om elkaar te ontmoeten voor kennismaking en verdere verdieping van de samenwerking en de saamhorigheid. Het was ook een jaar waarin we druk bezig zijn geweest met de professionalisering van de stichting: hoe doen we de dingen eigenlijk, hoe kan het beter en meer toekomstbestendig. We hebben hard gewerkt aan onze zichtbaarheid bij burgers en onze samenwerkingspartners. We hebben veel gedaan aan PR-activiteiten en hierbij ook sociale media ingezet. Dit heeft geresulteerd in meer hulpvragen en inzetten, wat we zien als een zeer positieve ontwikkeling.

Een belangrijk aandachtspunt binnen onze stichting is de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers. Wij organiseren 4 keer per jaar een thema-avond over verschillende onderwerpen die betrekking hebben op het waken bij terminale mensen thuis. Tijdens deze avonden bespreken we belangrijke informatie en actuele thema's en maken we daarbij een verdiepingsslag, zodat onze vrijwilligers deze kennis en informatie kunnen meenemen in een hulpvraag waarin zij waken. Dit jaar waren er thema-avonden over de richtlijn Palliatieve sedatie, COPD en benauwdheid, sterven als een stoïcijn en een workshop handmassage. Daarnaast kunnen alle vrijwilligers jaarlijks een cursus volgen bij de VPTZ Academie en ze kunnen deelnemen aan een intervisiegroep.

2.2 Coördinatoren

Dit jaar was het jaar waarin we met een stabiel team van 3 coördinatoren zijn gestart; we hadden veel zin om weer verder te bouwen aan de stichting. We hebben alle taken goed op een rijtje gezet en hierbij een nieuwe taakverdeling gemaakt. Zo waren ieders taken helder en dit heeft goed gewerkt. Ook hebben we onze werkuren anders verdeeld; dit alles om zo efficiënt mogelijk te werken. We hebben met elkaar hard gewerkt en veel dingen opgepakt, wat ook is terug te zien in het aantal inzetten. Heel fijn dat de vrijwilligers Marja, Ria en Barbara ons hebben kunnen ondersteunen als inval-coördinator. We mogen dan ook zeggen dat we met een goed gevoel terugkijken op het jaar 2023 en tevreden kunnen zijn over wat we hebben bereikt.

2.3 Vrijwilligers

Kijkend naar de vrijwilligers is er weer het een en ander gebeurd. Er zijn een aantal vrijwilligers gestopt, maar ook weer een aantal nieuwe vrijwilligers gestart. We hebben dit jaar twee keer de basiscursus voor vrijwilligers kunnen geven, wat natuurlijk heel fijn is. De eerste basiscursus met twee nieuwe vrijwilligers en de tweede basiscursus met vier nieuwe vrijwilligers. In februari 2024 maken we een start met vier nieuwe vrijwilligers. Dat is goed nieuws. We gaan echter door met werven van nieuwe vrijwilligers, zodat we onze inzet bij hulpvragen kunnen blijven garanderen of misschien wel kunnen uitbreiden met extra nachten of dagdelen.

In dienst

Nico, Michel, Barbara, Joyce, Ellen, Claartje, Irma, Marja, Frans, Ria, Peter, Michèle, Hennie, Marga, Nel, Anne, Annemie, Bep, Rient, Ingrid, Margo, Annieck

Nieuw gestart

Henriette, Rex, Manita, Stella, Marianne, Astrid

Gestopt

Kees, Esther, Anita, Harry, Jacqueline, Jose

Thijs is gestopt als waker, maar blijft inzetbaar bij PR-activiteiten.

Gelukkig zijn veel vrijwilligers gebleven en hopen we ons team van vrijwilligers volgend jaar weer verder uit te kunnen breiden. Hoe meer vrijwilligers, hoe meer mensen we kunnen ondersteunen.

2.4 Samenwerking met bestuur

Het bestuur met de drie nieuwe bestuursleden is nu een jaar samen aan het werk. We hebben elkaar goed leren kennen dit jaar en zijn enthousiast de samenwerking met elkaar aangegaan.

Er zijn veel projecten opgepakt zoals het herschrijven van het vrijwilligersbeleid en het medicatieprotocol is samen met de medisch adviseur, een bestuurslid en een coördinator grondig gereviseerd. Er is een nieuwe klachtenprocedure geschreven en zo kunnen we nog even doorgaan. Dit alles zal in 2024 worden gedeeld met alle vrijwilligers. Het is voor dit 'nieuwe bestuur' een bewogen, maar zeker ook een productief jaar geweest, waarin er een fijne samenwerking is geweest met de coördinatoren.

2.5 Samenwerking in de regio en het netwerk

Samenwerking in de regio is essentieel om zoveel mogelijk mensen te kunnen ondersteunen. We hebben goed contact met de verschillende zorgaanbieders die professionele zorg bieden. Het is belangrijk daar goed bekend te zijn. De banden met de thuiszorgorganisaties zijn goed en we werken fijn samen. We merken dat onze naam steeds meer bekend wordt in zorgland en dat we steeds vaker worden gevonden en ingezet. De palliatieve zorg verpleegkundigen van de thuiszorg proberen onze diensten al vroegtijdig aan te kaarten bij hun cliënten. Dit resulteerde in een mooi aantal inzetten in 2023.

Verder proberen we ook (nog meer) de samenwerking op te zoeken met huisartsen, al blijkt dit in de praktijk wat lastiger.

We werken samen met het Marikenhuis in Nijmegen (o.a. gezamenlijk voorlichtingsavonden organiseren), Zorg in mijn Wijk en de hospices in de regio (o.a. wachtlijstbeheer, samenwerking naamsbekendheid) en we nemen deel aan verschillende netwerken, zoals het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Gelderland (NPZZG).

2.6 Bijeenkomsten en deskundigheidsbevordering 2023

Dit jaar hebben we elkaar weer volop kunnen ontmoeten (zie tabel 2.1). We hebben een geslaagd voorjaarsuitje gehad en de bijeenkomst van de Raad van Advies heeft weer plaatsgevonden. We hebben weer 4 thema-avonden gehad en 3 tot 4 keer kwamen de intervisiegroepen bijeen. De eindejaar viering werd dit jaar zeer goed bezocht. De saamhorigheid en verbondenheid met elkaar was goed voelbaar en mooi om te zien.

Tabel 2.1 Overzicht van activiteiten en trainingen in 2023

Activiteit	Aantal deelnemers
Voorjaarsuitje (31 maart)	21
Raad van Advies (13 april)	16
Thema-avond Sterven als een stoïcijn (7 februari)	16
Thema-avond COPD en Benauwdheid (25 april)	16
Thema-avond Palliatieve sedatie (28 september)	17
Thema-avond Handmassage (23 november)	11
Eindejaar viering (13 december)	29
Training Academie VPTZ	Aantal deelnemers
Dicht bij jezelf, dicht bij de ander	1
Zin in je leven	1
Veiligheid en Hygiëne	2
Voice Dialoog	1
Waarden en normen	1
Balans in verlies	2
Intervisie	Aantal deelnemers
Groep 1	8
Groep 2	8
Groep 3	8

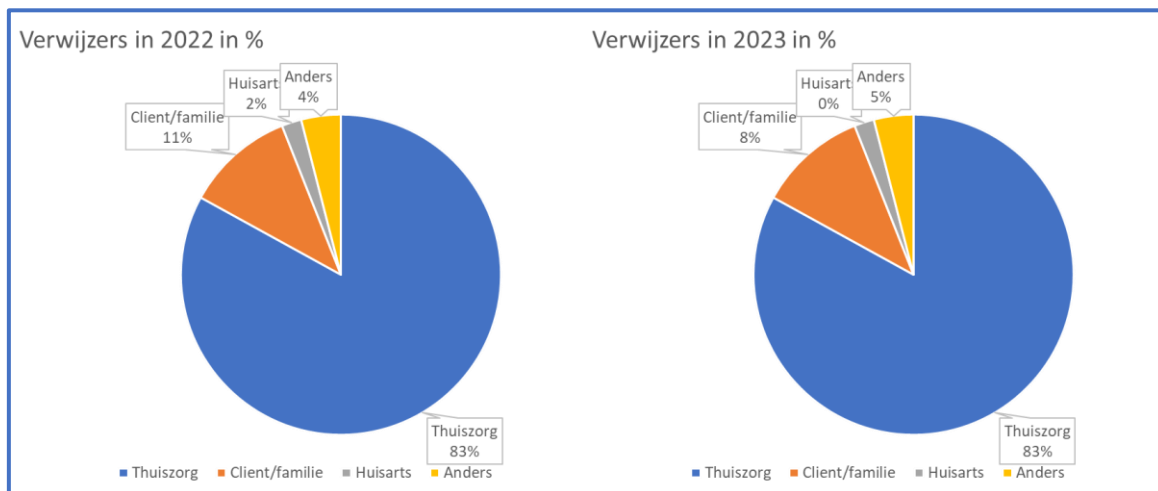
2.7 Analyse van de hulpvragen

Zoals ook in voorgaande jaren stond het maandoverzicht van de hulpinzetten als vast agendapunt op de agenda van de bestuursvergadering. De cijfers van 2023 zijn gunstiger dan die van 2022 (zie tabel 2.2); we kunnen hier tevreden over zijn. In totaal zijn er 82 hulpvragen geweest, wat heeft geleid tot 70 inzetten. De meeste inzetten waren in Nijmegen, gevolgd door Berg en Dal en Heumen Malden Mook; resp. 49, 12 en 9.

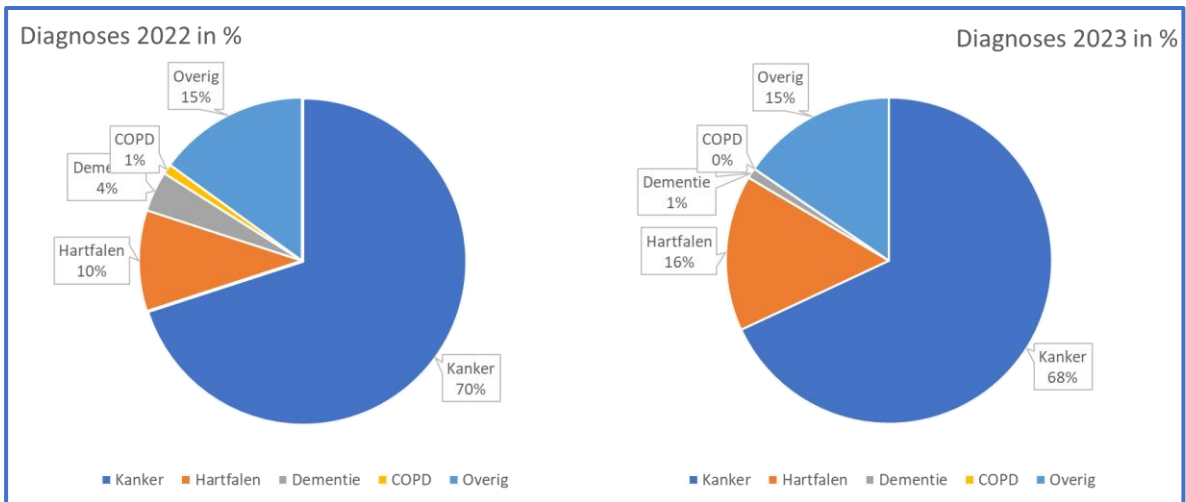
Kenmerken van de inzetten zijn te zien in tabel 2.2 en de figuren 2.1 en 2.2. Het blijft een continue uitdaging om enerzijds de intakes en inzetten te verhogen, maar ook om voldoende tijd vrij te maken voor PR-activiteiten, deskundigheidbevordering en voor het werven van nieuwe vrijwilligers.

Tabel 2.2 Kenmerken van de inzetten in 2022 en 2023

	2022	2023
Kenmerken cliënten bij de aanvraag	Aantal	Aantal
Geslacht; man/vrouw	34/41	48/34
Leeftijd verdeeld in man/vrouw		
- < 40 jaar	0/1	0/0
- 41-60 jaar	1/4	4/0
- 61-80 jaar	18/14	12/11
- > 80 jaar	15/22	29/14
Hulpvragen	Aantal	Aantal
Hulpvragen	75	82
Intakes	72	80
Inzetten	62	70
- waarvan in WLZ-instellingen	4	2
Afsluitingen	71	80



Figuur 2.1 Overzicht van verwijzers in 2022 en 2023



Figuur 2.2 Overzicht van diagnoses in 2022 en 2023

3. Financiële verantwoording

Het boekjaar 2023 is afgesloten met een resultaat van € 13.789 (negatief). Ter analyse van het resultaat dient de volgende opstelling die is ontleend aan de staat van baten en lasten over 2023 (zie hieronder).

Staat van baten en lasten over 2023

	2023		2022	
	€	€	€	€
Baten				
Ontvangen bijdragen		<u>81.861</u>		<u>70.599</u>
Som der baten		81.861		70.599
Lasten				
Lonen en salarissen	53.245		43.867	
Sociale lasten	8.964		8.331	
Pensioenlasten	4.179		3.702	
Overige personeelskosten	5.161		6.721	
Huisvestingskosten	9.550		6.306	
Kosten PR	1.976		1.193	
Kantoorkosten	3.563		2.887	
Algemene kosten	2.421		2.816	
Kosten vrijwilligers	<u>7.548</u>		<u>6.407</u>	
Som der lasten		96.607		82.230
Saldo baten en lasten		-14.746		-11.631
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	1.176		10	
Rentelasten en soortgelijke kosten	<u>219</u>		<u>230</u>	
		<u>957</u>		<u>-220</u>
Resultaat		-13.789		-11.851

Het tekort wordt met name veroorzaakt door de subsidietoekenning voor 2023. Bij de vaststelling van de subsidie voor 2023 wordt uitgegaan van het gemiddeld aantal cliënten in 2019 tot en met 2021. Als gevolg van Covid-19 hadden wij in 2020 veel minder cliënten dan in andere jaren.

Hoewel de bijdrage van VWS in 2023 hoger was dan in 2022 stegen de personeelskosten in 2023, als gevolg van een CAO VVT verhoging, met ongeveer hetzelfde bedrag.

Bronnen

- Website VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen: [VPTZ Thuis sterven Rijk van Nijmegen - Home \(vptzrijkvannijmegen.nl\)](http://vptzrijkvannijmegen.nl)
- Kwaliteitskompas VPTZ Nederland; te vinden op: [VPTZ kwaliteitskompas](#)
- Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland. INKL/Palliactief, 2017. Ook te vinden op Palliaweb: [Kwaliteitskader web-240620.pdf \(palliaweb.nl\)](#)

Bijlagen

Bijlage 1. Jaarplan 2023

Onderwerpen
PR Doelgroepen
<ul style="list-style-type: none">• Bestaande contacten met transferverpleegkundigen opnieuw aanhalen/actualiseren.• Meer aandacht voor contacten met de zorgverleners in de eigen regio (thuiszorgorganisaties). Door het wisselen van de teams is de PR bij de thuiszorg continu punt van aandacht.• Uitzoeken wie sleutelfiguren in palliatieve zorg zijn in ons gebied:<ul style="list-style-type: none">○ Welke huisartsenplatforms zijn er?○ Hoe zijn ze georganiseerd?○ Hoe krijgen we een ingang en hoe kunnen we ze het beste benaderen?○ Naar wie kunnen we onze nieuwsbrieven sturen?
PR Instrumenten
<ul style="list-style-type: none">• Zowel de nieuwsbrief als de standaard PR brief vragen om redactie;• Met eigen vrijwilligers wordt gekeken wie dit kan oppakken.• Periodieke berichtgeving in regionale kranten/blaadjes zoals in de Brug of wijkbladen;• Inventariseren wat reeds is gerealiseerd is. Op basis daarvan planning maken en mogelijk vrijwilligers hierbij inzetten.• Gebruik en inzet sociale media (LinkedIn, facebook);• Doel: elke week plaatsen op facebook; LinkedIn heeft nog aandacht nodig.• Na elke thema-avond aan de aanwezige vrijwilligers vragen om een stapel folders mee te nemen om bij hun eigen huisartsenpraktijk en/of andere locaties in hun buurt neer te leggen. De organisatie en coördinatie hiervan uitwerken.• Bij iedere inzet krijgt de huisarts een melding van deze inzet. Bij deze melding standaard onze folder meesturen;• Adviezen van onze medisch adviseur worden hierin meegenomen;• Afspreken wie kartrekker en aanspreekpersoon is wat betreft benaderen en informeren van huisartsen (t.b.v. PR).
Werven vrijwilligers
<ul style="list-style-type: none">• Bij de kennismaking van aspirant vrijwilligers, goed in kaart brengen wat de mogelijkheden/ grenzen zijn. Als een aspirant vrijwilliger duidelijk beperkt inzetbaar is, spreken we af dat we dit een jaar gaan proberen en dan evalueren.• Bij de werving van vrijwilligers ligt de nadruk op waken 's nachts, maar wij zoeken ook naar vrijwilligers die overdag kunnen/ willen waken.• Naast vrijwilligers voor het waken, hebben we ook vrijwilligers nodig voor bijvoorbeeld:<ul style="list-style-type: none">○ PR-activiteiten;○ het geven van presentaties/lessen;

<ul style="list-style-type: none"> ○ websitebeheer; ○ in de rol van ambassadeur.
<ul style="list-style-type: none"> ● Werven vrijwilligers bij organisaties/groepen waar we al een ingang hebben; en nieuwe ingangen zoeken. ● Ontwikkelen van een standaard wervingstekst met een boodschap die multi-inzetbaar is.
Overige activiteiten 2023
<ul style="list-style-type: none"> ● Invulling werkgeverschap, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> ○ ontwikkelen van een preventie en integriteitsbeleid; ○ regelen van de VOG (verklaring omtrent gedrag); ○ onderzoeken wat uit de CAO Verpleeghuizen, verzorgingshuizen, Thuiszorg en Jeugdgezondheidszorg (VVT) kan worden gebruikt voor de arbeidsovereenkomst met de coördinatoren.
<ul style="list-style-type: none"> ● De contacten met de gemeenten herstellen. Dit voor eventuele financiering.
<ul style="list-style-type: none"> ● Zowel op bestuurlijk als op coördinatoren niveau contact zoeken met hospices in ons gebied, bijv. over omgaan wachtlijsten.
<ul style="list-style-type: none"> ● Inventarisatie (proces van) interne communicatie. Zo nodig deze verbeteren en kijken wat moet worden ontwikkeld; ● We onderzoeken wat er als is en wat verbetering behoeft en op welke doelgroepen we ons richten; ● Er is een extern communicatieplan; nu moet er nog een intern communicatieplan worden geschreven; het externe plan kan hiervoor uitgangspunt zijn.
<ul style="list-style-type: none"> ● De taakverdeling van zowel de coördinatoren als die van de bestuursleden vaststellen en aan elkaar doorgeven.
<ul style="list-style-type: none"> ● Bijhouden website; ● Afspraken maken over doorgeven van nieuwe input; ● Contact met Henk Flederus voor de ondersteuning.
<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluatie van het activiteitenplan en de jaarlijks terugkerende activiteiten en afspraken daaromtrent.
<ul style="list-style-type: none"> ● Ontwikkelen vrijwilligersdossier in Pink Bee.
<ul style="list-style-type: none"> ● Kwaliteitszorg / Kwaliteitskompas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inventarisatie: <ul style="list-style-type: none"> ▪ wat doen we al; ▪ wat gaan we oppakken; ○ Stand van zaken betreffende landelijke evaluatie van zorg bij mantelzorgers: <ul style="list-style-type: none"> ▪ We onderzoeken dit jaar of we hiermee doorgaan of een eigen evaluatie ontwikkelen.
<ul style="list-style-type: none"> ● Nadenken over invulling Duurzaamheid. Te denken valt aan bloemen, energiebesparingen, (milieuvriendelijke) cadeaus etc.

Bijlage 2. Uitkomsten Ervaringen en feedback naasten 2023 - VPTZ Thuis

In deze bijlage zijn de uitkomsten beschreven uit de enquête Ervaringen en feedback naasten 2021 – VPTZ Thuis.

Onderstaande tabellen geven de antwoorden van respectievelijk cliënten en naasten weer.

Ervaringen cliënt

Vragen	%
Benaderden onze vrijwilligers uw naaste met begrip, respect, tijd en aandacht?	
• altijd	91
• meestal	6
Hielden onze vrijwilligers rekening met de persoonlijke wensen / eigen keuzes van uw naaste?	
• altijd	84
• meestal	9
Was er voor uw naaste gelegenheid om gemaakte afspraken over de zorg en ondersteuning te evalueren en eventueel aan te passen?	
• altijd	55
• meestal	7
• n.v.t.	30
Hadden onze vrijwilligers voldoende oog voor uw naaste op het gebied van zingeving en/of levensvragen?	
• altijd	54
• meestal	7
• n.v.t.	23
Was er voor uw naaste voldoende gelegenheid om alleen te zijn (eventueel met bezoek) als hij/zij daar behoefte aan had?	
• altijd	49
• meestal	10
• n.v.t.	33

Ervaringen naaste

Vragen	%
Benaderden onze vrijwilligers u met begrip, respect, tijd en aandacht?	
• altijd	96
• meestal	4
Kreeg u voldoende ruimte om te bepalen wat uw rol was in de zorg en ondersteuning voor uw naaste?	
• altijd	92
• meestal	7
Werd de besluitvorming over de zorg en ondersteuning voldoende in afstemming met u genomen?	
• altijd	89
• meestal	9
Hadden onze vrijwilligers voldoende oog voor u op het gebied van zingeving en/of levensvragen?	
• altijd	54
• meestal	7
• n.v.t.	23
Hebben onze vrijwilligers eraan bijgedragen dat u de zorg voor uw naaste beter kon blijven volhouden?	
• ja, volledig	67
• grotendeels	22
Bent u goed geïnformeerd over wat onze vrijwilligers voor u en uw naaste konden betekenen?	
• voldoende	98
Legden vrijwilligers dingen op een begrijpelijke manier uit?	
• altijd	86
• meestal	11
Was de zorg en ondersteuning vanuit verschillende zorgaanbieders goed op elkaar afgestemd? (huisarts, thuiszorg/verpleegkundigen, vrijwilligers, geestelijk verzorger/pastoraal werker, etc)	
• altijd	55
• meestal	27
• n.v.t.	10

Open vragen

1. *Wat heeft u het meest gewaardeerd aan de zorg en ondersteuning van onze vrijwilligers?*

- De aandacht voor de patiënt en de rust die wij kregen als zij er waren.
- Sympathie, belangstelling, toewijding.
- Veel sympathie.
- Rustige meelevende personen.
- Hun warme interesse en medeleven in ons.
- Dat het ons even ruimte voor wat rust bood. Erg fijn!
- Dat ze in hun vrije tijd dit mogelijk maken, want zonder hen had ik het niet volgehouden mijn moeder 24/7 te verzorgen. Omdat zij kwamen had ik ff tijd voor mezelf of om even lekker te slapen.

2. *Welke verbeterpunten kunt u ons nog meegeven?*

- Geen. Ik heb niks aan te merken, de zorg was erg goed.
- Geen. De mensen die bij ons waren: geweldig.
- Blijf zo doorgaan.
- Alles was perfect

Bijlage 3. Jaarplan 2024

Onderwerpen
PR Doelgroepen
<ul style="list-style-type: none">● Uitzoeken wie sleutelfiguren in palliatieve zorg zijn in ons gebied:<ul style="list-style-type: none">○ Wie kan/gaat onze medisch adviseur vervangen na zijn pensioen? Deze vraag is ook al bij de medisch adviseur uitgezet○ Welke huisartsenplatforms zijn er?○ Hoe zijn ze georganiseerd?○ Hoe krijgen we een ingang en hoe kunnen we ze het beste benaderen?○ Naar wie kunnen we onze nieuwsbrieven sturen?
PR Instrumenten
<ul style="list-style-type: none">● Zowel de nieuwsbrief als de standaard PR brief vragen om redactie● Met eigen vrijwilligers wordt gekeken wie dit kan oppakken● Uitzoeken bijdragen van VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen in de Digitale wijkkrant● Uitzoeken wat de mogelijkheden zijn om in de wachtkamers van huisartsen info over onze stichting kan worden geplaatst en wat de kosten hiervan zijn● Ondernemen van PR-activiteiten wat betreft ons 40-jarig jubileum in 2025● Gezamenlijk PR naar aanleiding van het regionale overleg van Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Gelderland (NPZZG) oppakken met hospice Wijchen (Tjitske vertegenwoordigt ons in het NPZZG)● Periodieke berichtgeving in regionale kranten/blaadjes zoals in de Brug of wijkbladen● Inventariseren wat reeds is gerealiseerd is op gebied van PR. Op basis daarvan een (nieuwe) planning maken en mogelijk vrijwilligers hierbij betrekken● Uitbreiden van gebruik en inzet sociale media (LinkedIn) Doel: elke week plaatsen op facebook; LinkedIn heeft nog aandacht nodig
Vrijwilligers
<ul style="list-style-type: none">● Vrijwilligers stimuleren tot deelname aan landelijke scholingen die worden aangeboden door de VPTZ Academie● Vrijwilligers vragen mee te denken over wervingsacties● Ontwikkelen van een standaard wervingstekst voor de werving van nieuwe vrijwilligers● Transparante informatievoorziening aan de vrijwilligers

Criteria lidmaatschap VPTZ Nederland (in totaal zijn er 13 criteria geformuleerd)
Tot <u>mei 2025</u> hebben we de tijd om te voldoen aan alle lidmaatschapscriteria. We voldoen nog niet (volledig) aan de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> • Structureel verzamelen van feedback van cliënten en naasten, en <u>concreet</u> aangeven wat daarmee wordt gedaan • Aandacht geven aan vaste kwaliteitsthema's; zie ook hieronder bij Kwaliteitskompas • Deelname aan Lerend Netwerk VPTZ Nederland
Kwaliteitszorg
<ul style="list-style-type: none"> • De bouwstenen van het Kwaliteitskompas zijn: <ul style="list-style-type: none"> ○ Persoonlijk cliëntenplan ○ Feedback cliënten en naasten ○ Opleiding & Training ○ Leren van en met elkaar ○ Feedback vrijwilliger / medewerker ○ Organisatie & bedrijfsvoering • Activiteiten t.a.v. Kwaliteitszorg / Kwaliteitskompas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inventarisatie: <ul style="list-style-type: none"> ▪ wat doen we al en wat (nog) niet ▪ wat kan / moet beter
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring en continue verbetering kwaliteitszorg/Kwaliteitskompas
Plek in de keten
<ul style="list-style-type: none"> • Het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Gelderland (NPZZG) is ondergebracht in Nijmegen Op ÉÉN Lijn (NOEL). Samenwerking en positionering in NPZZG en NOEL • Versterken van de samenwerking met hospices in ons gebied, bijv. over omgaan wachtlijsten en gezamenlijke thema-avonden
Overige activiteiten 2024
<ul style="list-style-type: none"> • Invulling werkgeverschap, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> ○ ontwikkelen van een preventie en integriteitsbeleid

<ul style="list-style-type: none"> ○ regelen van de VOG (verklaring omtrent gedrag) ○ uitzoeken Arbo verplichtingen en naar aanleiding daarvan ontwikkelen van beleid
<ul style="list-style-type: none"> ● De contacten met de gemeenten onderhouden
<ul style="list-style-type: none"> ● Zoeken naar geschikte huisvesting
<ul style="list-style-type: none"> ● Actief inzetten op werven van Fondsen (groot of klein) voor nieuwe activiteiten/ projecten/ materialen/ jubileum
<ul style="list-style-type: none"> ● Interne communicatie: 'Zo gaan we met elkaar om' definitief maken
<ul style="list-style-type: none"> ● Ontwikkelen extern communicatieplan updaten
<ul style="list-style-type: none"> ● Nadenken over onze toekomstig visie op onze inzetten, bijv. ook inzetten voorafgaand aan de fase. Mede afhankelijk van de koers van VPTZ Nederland
<ul style="list-style-type: none"> ● Nadenken over invulling Duurzaamheid. Te denken valt aan bloemen, energiebesparingen, (milieuvriendelijke) cadeaus etc.

Bijlage 4. Overzicht artikelen over VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen

Overzicht PR in plaatselijke kranten

Maand in 2023	Plaatselijke krant/uitgave...	...van de regio
Januari	Hallo Nijmegen (Ran Media)	Rijk van Nijmegen
Januari	Zorg en Ondersteuning; advertentie en een redactioneel artikel	Gemeente Berg en Dal
Februari	Buurtkrant	Overasselt
Maart	Boekje Wensambulance	Nijmegen
Juni	Topic; advertentie en een redactioneel artikel	Heumen Malden Mook
September	In de buurt	Berg en Dal
September	Persbericht de Gelderlander	Hele werkgebied
November	De Brug	Gemeente Nijmegen