



Aangesloten bij VPTZ Nederland

Jaarverslag 2024



Voorwoord

Het jaar 2024 was voor VPTZ Thuis Waken een jaar van verdere ontwikkeling, verbinding en betrokkenheid.

Dit alles met het doel dat onze deskundige en compassievolle vrijwilligers hun betekenisvolle werk zo goed mogelijk kunnen blijven doen: ER ZIJN voor mensen in hun laatste levensfase, zodat zij thuis kunnen sterven én ondersteuning bieden aan hun naasten.

Wij zijn ontzettend trots op hun inzet en betrokkenheid.

Naast het vervullen van deze kernactiviteiten hebben we diverse stappen gezet om onze impact te vergroten en de basis van onze organisatie te versterken. Het verder uitbouwen van onze kwaliteit van zorg en dienstverlening, het vergroten van de zichtbaarheid van VPTZ Thuis Waken, de samenwerking met professionals (het transmuraal zorgpad) en de fondsenwerving zijn hier een aantal voorbeelden van.

Met alles wat wij in de afgelopen jaren hebben opgebouwd, voldoen wij aan de nieuwe lidmaatschapscriteria van VPTZ Nederland, een belangrijk gegeven om de kwaliteit en continuïteit van onze vrijwilligerszorg te borgen.

Onze coördinatoren zorgen als “spin in het web” er dagelijks voor dat de vrijwilligers hun belangrijke werk kunnen doen. Hun zorgvuldige en betrokken werkwijze is van onschatbare waarde voor het succes van onze organisatie.

Met elkaar hebben we ervoor gezorgd dat VPTZ Thuis Waken in 2025 stevig verankerd haar 40 jarig bestaan kan vieren, een prachtige mijlpaal.

Wij (het bestuur) willen graag alle vrijwilligers en de coördinatoren heel hartelijk bedanken voor hun enthousiasme, betrokkenheid en waardevolle inbreng in het afgelopen jaar.

Wij hebben er alle vertrouwen in dat onze VPTZ ook volgend jaar van ‘betekenis kan zijn tot het einde’ voor onze medemens in deze regio.

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 2024	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Waar hebben we aan gewerkt in 2024	4
1.2.1 40 jaar VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen	4
1.2.2 Lidmaatschapscriteria VPTZ Nederland.....	4
1.2.3 Kwaliteitskompas.....	4
1.2.4 Giften en Vrienden	10
2. Rapportage van de coördinatoren	12
2.1 Inleiding.....	12
2.2 Coördinatoren	12
2.3 Vrijwilligers.....	12
2.4 Samenwerking met bestuur.....	13
2.5 Samenwerking in de regio en het netwerk.....	13
2.6 Bijeenkomsten en deskundigheidsbevordering 2024.....	13
2.7 Analyse van de hulpvragen	14
3. Financiële verantwoording.....	16
Bronnen	17
Bijlagen	18
Bijlage 1. Jaarplan 2024	19
Bijlage 2. Jaarplan 2025	22
Bijlage 3. Uitkomsten enquête Ervaringen en feedback naasten 2024	25
Bijlage 4. Uitkomsten enquête Ervaringen en feedback vrijwilligers 2024.....	28
Bijlage 5. Overzicht artikelen over VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen	35

1. Het jaar 2024

1.1 Inleiding

Het jaar 2024 zijn we met veel enthousiasme gestart. We hebben dit jaar hard gewerkt aan de voornemens die waren opgenomen in het jaarplan 2024 (zie bijlage 1). We hebben dit jaarplan twee keer geëvalueerd: in juni en in november. Gezamenlijk hebben we gekeken naar wat is gerealiseerd en wat nog aandacht nodig had. Ook hebben we geïnventariseerd welke beleidsvoornemens uit het meerjarenplan 2023-2026 in het afgelopen jaar zijn gerealiseerd en waar we het komend jaar aan willen werken. We kijken tevreden terug op 2024 en pakken de uitdagingen voor het komende jaar weer met enthousiasme op.

Zoals in hoofdstuk 2 staat beschreven, wisten de thuiszorgorganisaties ons te vinden. De hulpvragen en inzetten zijn in 2024 iets gedaald, wat we erg jammer vinden; je gunt erg zieke mensen zo dat ze profijt hebben 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.

1.2 Waar hebben we aan gewerkt in 2024

1.2.1 40 jaar VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen

In 2025 bestaat VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen 40 jaar. We willen dit goed vieren met onze huidige vrijwilligers, maar ook met oud-vrijwilligers, en anderen die onze stichting een warm hart toedragen. Hiervoor hebben we een jubileumcommissie samengesteld bestaande uit twee bestuursleden, twee coördinatoren en twee vrijwilligers. Zij zijn aan de slag gegaan om er volgend jaar (2025) een mooi feest van te maken. Het 40 jarig jubileum is dan ook een prestatie waar we als stichting trots op mogen zijn met hierbij voorop de dankbaarheid naar onze vrijwilligers.

1.2.2 Lidmaatschapscriteria VPTZ Nederland

VPTZ Nederland heeft als motto 'De kracht van samen: Samen zijn we zichtbaar – Samen werken we aan kwaliteit van zorg – Samen maken we elkaar sterker'. Zoals vele andere VPTZ-organisaties zijn ook wij lid van VPTZ Nederland. Dit lidmaatschap is niet vrijblijvend. Met elkaar staan we ergens voor, en met elkaar zijn we aanspreekbaar op professionaliteit en kwaliteit. Om lid te kunnen zijn van VPTZ Nederland, zijn een aantal criteria opgesteld waar elke lidorganisatie aan moet voldoen. Daarvoor heeft VPTZ Nederland het 'Formulier Lidmaatschap VPTZ' ontwikkeld. In 2024 hebben we dit formulier ingevuld en konden we aantonen dat we aan alle criteria voldoen.

1.2.3 Kwaliteitskompas

In 2024 hebben we vervolgstappen gezet om de kwaliteit van onze mooie dienstverlening te behouden en te verbeteren waar dat nodig was. 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 is een praktisch hulpmiddel voor het bevorderen en verbeteren van de kwaliteit

van onze diensten. Het Kwaliteitskompas, en dus ook kwaliteitsbevordering, heeft in 2024 continu onze aandacht gehad en het werken aan het Kwaliteitskompas zal ook in 2025 een blijvende en doorlopende activiteit zijn (zie bijlage 2).

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 in 2024 mooie vervolgstappen gemaakt. In de komende jaren zal de stand van zaken van elke bouwsteen van het Kwaliteitskompas continu worden gemonitord. Hieronder een overzicht van de stand van zaken.

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. Met dit inzetformulier kunnen onze vrijwilligers goed geïnformeerd voor hun wake naar de client.



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 2024 hebben we deelgenomen aan de enquête 'Ervaringen en feedback naasten 2024 - VPTZ Thuis' die is uitgezet door VPTZ Nederland. Er zijn in onze regio 20 respondenten benaderd en 7 daarvan hebben de enquête ingevuld; een respons van 35%. 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 9,2. Hier zijn we heel blij mee. Op de vraag of naasten onze vrijwilligers aanbevelen bij anderen die ondersteuning zoeken bij een naderend overlijden, gaf 86% aan dit 'Zeker wel' te doen en 14% zal dit 'Waarschijnlijk' doen.

De resultaten meer in detail zijn te vinden in bijlage 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 basiscursus 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 basiscursus te hebben gevolgd, ook niet als de nieuwe vrijwilliger in de zorg werkzaam is (geweest). Tijdens de basiscursus 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 de thema-avonden deel te nemen en gestimuleerd om 1 maal per jaar een 2-daagse of 2 maal per jaar een eendaagse cursus te volgen van de VPTZ Academie. 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 scholing voor vrijwilligers en intervisie is te vinden in hoofdstuk 2.

Zowel de leden van het bestuur als de coördinatoren, en soms ook vrijwilligers, hebben deelgenomen aan verschillende scholingen, workshops, netwerkbijeenkomsten en webinars:

- Jaarlijkse bijeenkomst NPZZG (januari 2024)
- Webinar Carend: palliatieve zorg bij neurologische aandoeningen (februari 2024)
- Webinar VPTZ Nederland: Stoppen met eten en drinken (maart 2024)
- Vrijwilligerscentrale Nijmegen: Scholing fondsenwerving (4 sessies in maart, april en mei 2024)
- Algemene Leden Vergadering/inspiratie dag VPTZ Nederland (mei 2024)
- Webinar Oranjefonds: Maak je organisatie klaar voor toekomstige vrijwilligers (juni 2024)
- Vrijwilligerscentrale Nijmegen: Lokaal Compliment; bijeenkomst voor vrijwilligers (augustus 2024)
- NOV en Vrijwilligerscentrale Nijmegen: de rol van de Vertrouwens Contact Persoon [VCP] (oktober 2024)
- Symposium Weet waar je staat NPZZG (november 2024)
- Jubileumsymposium ter ere van 40 jaar VPTZ Nederland (november 2024)
- Regiobijeenkomst NOEL (december 2024)
- Symposium Transmuraal zorgpad NPZZG (december 2024)

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 en dat blijft een uitdaging. In het afgelopen jaar is er maar één verwijzing geweest van een huisarts.

Als VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen zijn we lid van het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Gelderland (NPZZG). Het NPZZG is in 2024 ondergebracht in Nijmegen Op Een Lijn (NOEL). Het dagelijks bestuur van NPZZG neemt deel aan het bestuurlijk overleg van NOEL en zij vertegenwoordigen alle leden van NPZZG (en onze stichting dus ook). NOEL organiseert 2x per jaar een regiobijeenkomst voor alle aangesloten organisaties. Tjitske Huender, directeur Hospice & Thuiswaken Wijchen, heeft zitting in het platform tactisch management, en vertegenwoordigt daar de hospices en VPTZ-organisaties van NPZZG. De verbinding tussen de activiteiten van NPZZG en de hospices/VPTZ organisaties Thuiswaken en krijgt vorm in periodieke overleggen, die worden bijgewoond door één van onze coördinatoren.

Met ingang van 2024 zijn we gestart met het Lerend Netwerk samen met VPTZ Arnhem, VPTZ Midden Gelderland, Wageningen/Renkum (Solidez) en VPTZ Betuwe. We hebben bewust gekozen om de samenwerking te zoeken met buurt-regio's VPTZ met thuiswaken, omdat we zo van elkaar kunnen leren over onderwerpen of knelpunten binnen een vergelijkbare context.

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 jaargesprekken met de coördinatoren. Zowel de coördinatoren als het bestuur kijken tevreden terug op deze constructie en we zetten dit dan ook voort in 2025.



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. In 2024 is geen gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon.

We hebben in 2024 te maken gehad met langdurige ziekte binnen het coördinatoren team. Dit is goed opgevangen door de coördinatoren met ondersteuning van vrijwilligers als vervangende coördinatoren. We hebben de flexibiliteit van deze vrijwilligers en van onze coördinatoren zeer gewaardeerd.

In 2024 hebben we deelgenomen aan de enquête 'Ervaringen en feedback Vrijwilligers' die is uitgezet door VPTZ Nederland. In totaal hebben 20 vrijwilligers de vragenlijst ingevuld. Overal gaven onze vrijwilligers onze organisatie een mooi rapportcijfer van 8,6. De meerderheid is trots op onze organisatie (80%) en zou onze organisatie aanbevelen als een plek om vrijwilligerswerk te doen. Van de 20 vrijwilligers werkt 25% tussen de 1-3 jaar bij onze organisatie, 35% tussen 3-5 jaar, 25% tussen 5-10 jaar en 15% werkt tussen 10-15 jaar bij onze organisatie. Veel van onze vrijwilligers hebben naast hun vrijwilligerswerk bij ons ook nog ander vrijwilligerswerk (40%), betaald werk (35%) of ander vrijwilligerswerk en betaald werk (10%). Over het algemeen komt het aantal uren dat ze vrijwilligerswerk bij ons doen overeen met hun wensen (meestal 65%, soms 20%, altijd 15%).

De resultaten meer in detail zijn te vinden in bijlage 4.

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 werk en 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 en het jaarplan van het komend jaar.

In december 2023 hebben we het functioneren van het bestuur geëvalueerd met de Checklist Kader Goed Bestuur van VPTZ Nederland. In 2024 hebben we gewerkt aan de punten die nog aandacht verdienen. Een volgende evaluatie is gepland in 2025; we zijn voornemens opnieuw het functioneren van bestuur te evalueren met dezelfde checklist.

Werkgeverschap

Het werkgeverschap vraagt om zorgvuldigheid en nauwkeurigheid. Net zoals in 2023 stonden ook in 2024 diverse punten op de agenda, zoals de regeling van vakantie en plus-uren, de verdeling van niet-primaire taken tussen de coördinatoren, vervanging tijdens ziekte en vakantie, scholing en bijscholing, ziekteprotocol coördinatoren en veiligheid van de werkruimte.

In 2024 hebben we de stap gezet en voor iedere vrijwilliger (incl. de bestuursleden) en coördinator een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aangevraagd en ook verkregen. Gezien de kwetsbare groep cliënten waar we mee werken, vonden we dit een belangrijke en noodzakelijke stap.

Begin 2024 is het in 2023 ontwikkelde vernieuwde vrijwilligersbeleid met bijlagen voorgelegd aan een aantal vrijwilligers voor feedback. Deze feedback is verwerkt in de definitieve versie. Tijdens de Raad van Advies in april 2024 is het vernieuwde vrijwilligersbeleid gepresenteerd aan alle vrijwilligers.

Registratiesysteem

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

Eind 2024 is PinkBee in gebruik genomen. 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. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op wat PinkBee ons kan brengen.

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 voor hun zieke naaste zo lang mogelijk kunnen volhouden. De coördinatoren hebben de concretisering van deze boodschap zowel mondeling als schriftelijk eenduidig gecommuniceerd binnen onze regio.

We zijn ook in 2024 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 drie keer een artikel over onze stichting in plaatselijke kranten gepubliceerd (zie bijlage 5).

Zichtbaarheid en PR is iets wat altijd aandacht vraagt en belangrijk is. We hebben gewerkt aan onze zichtbaarheid op LinkedIn en keuzes gemaakt in onze PR-activiteiten, omdat we inmiddels beter weten wat goed werkt om onze naamsbekendheid te vergroten. Zo hebben we bijvoorbeeld gemerkt dat we de meeste aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers krijgen onder andere naar aanleiding van een artikel in De Brug.

Het is duidelijk dat de thuiszorgorganisaties in de regio 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. Daarnaast ontvangen alle samenwerkingspartners twee keer per jaar

een digitale nieuwsbrief. De pr-activiteiten richting huisartsen hebben in 2024 de nodige aandacht gehad. Zo hebben we op de informatieschermen in de wachtkamers bij huisartsen in de gemeente Heumen een dia met informatie over VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen. We hebben daarmee een mooie stap gemaakt, maar PR-activiteiten richting huisartsen blijven ook in 2025 een punt van aandacht. We streven er naar dat informatie over onze stichting op de informatieschermen van alle huisartsen te zien zal zijn.

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)

In 2024 zijn we aan de slag gegaan met de aanpassingen aan ons arbobeleid. We hebben een aangepaste ZorgRie (KMO Solution) uitgevoerd met behulp van het brancheRIE-instrument met erkenning voor een lichte toetsing. Met de aandachtspunten die uit de toetsing naar voeren kwamen zijn we aan de slag gegaan; gelukkig waren het geen grote aanpassingen die we hebben moeten doorvoeren. Het onderdeel bedrijfshulpverlening (BHV) vraagt meer tijd en hebben we in 2024 niet kunnen afronden. We zijn een heel kleine organisatie en goed uitzoeken wat het een en ander voor ons betekent, kost meer tijd dan wat we hadden voorzien. Deze activiteit is doorgeschoven naar 2025 en opgenomen in het Jaarplan 2025.

Financiële verantwoording

De financiële verantwoording wordt in hoofdstuk 3 beschreven.

1.2.4 Giften en Vrienden

Dit jaar hebben twee bestuursleden een cursus fondsenwerving gevolgd, georganiseerd door de Vrijwilligerscentrale in Nijmegen. Dit met name omdat het een onzekere situatie is m.b.t. de subsidie vergoeding van het Rijk (VWS) per inzet. We willen in de toekomst fondsen binnen halen, waar we een langdurige financiële relatie mee aangaan. Dit vraagt een mindset van ons als bestuursleden om actief op zoek te gaan naar financiële ondersteuning. Vanwege dit laatste was fondsenwerving een belangrijk onderdeel van het bestuurswerk en zal dit blijven. De cursus heeft geresulteerd in het instellen van een doneerknop op onze website via Geef.NL en meerdere subsidies.

Ook 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 ontvangen. Met een deel van deze gift hebben we extra aandacht besteed aan

PR-activiteiten in dit gebied en het andere deel hebben we uitgegeven aan onze voorbereidingen voor ons jubileum op 10 mei 2025.

Daarnaast hebben we dit jaar verschillende stichtingen en gemeentes benaderd voor financiële ondersteuning. Van verschillende stichtingen en gemeentes hebben we een bijdrage ontvangen. Deze bedragen zijn ingezet voor scholing, waardering van onze vrijwilligers, PR-activiteiten en ook voor het komende jubileum in 2025.

In 2024 hebben we naast bovengenoemde bedragen ook nog een legaat ontvangen.

2. Rapportage van de coördinatoren

2.1 Inleiding

In 2024 hebben we ons gericht op het verder ontwikkelen en professionaliseren van onze mooie stichting. We zijn een pilot gestart met een administratiesysteem van PinkBee. Dit systeem wordt voornamelijk door hospices gebruikt en in deze pilot hebben we samen met de ontwerpers gewerkt aan een goede vertaling Thuis Waken.

In PinkBee worden verschillende onderdelen zoals administratie m.b.t. vrijwilligers, cliënten en planning ondergebracht binnen één systeem. Dat is voor ons interessant, omdat we daardoor meer overzicht hebben en efficiënter kunnen werken. Op dit moment gebruiken wij PinkBee voor onze vrijwilligersadministratie, clientregistratie en planning. Het systeem wordt nog verder uitgebreid, zodat in 2025 onze vrijwilligers zelf ook kunnen inloggen in PinkBee. Zij kunnen dan zelf hun beschikbaarheid aangeven en de gegevens inzien van cliënten waarbij zij betrokken zijn. Ook kunnen ze dan ook zelf hun terugkoppeling na een wake in het cliëntdossier vastleggen. Op deze manier werken we binnenkort met één systeem, waarin alle gegevens veilig worden bewaard en wat efficiënt werken bevordert.

2.2 Coördinatoren

In 2024 zijn we met dezelfde coördinatoren verdergegaan die in 2023 ook werkzaam waren. We hebben alle taken goed verdeeld hierbij rekening houdend met elkaars kwaliteiten en wensen. Zo is het voor ieder duidelijk wat er moet gebeuren en zijn er weer veel dingen opgepakt. Helaas was het ook een jaar met uitval door ziekte, maar dit hebben we gelukkig goed kunnen opvangen. Heel fijn dat Ria en Barbara ons hebben kunnen ondersteunen als vervangend coördinator. Marja is helaas gestopt als vervangend coördinator en richt zich weer volledig op het waken. We mogen zeggen dat we dit jaar weer hard gewerkt hebben en met een goed gevoel kunnen terugkijken op hetgeen we bereikt hebben.

2.3 Vrijwilligers

Kijkend naar de vrijwilligers is er natuurlijk ook weer het een en ander gebeurd. Er zijn vrijwilligers gestopt maar ook weer een aantal nieuwe vrijwilligers gestart. In het voorjaar was er een basiscursus met vier vrijwilligers, één vrijwilliger heeft een verkorte basiscursus gevolgd en één vrijwilliger is vanwege een verhuizing bij ons begonnen, maar was al actief bij een andere VPTZ Stichting in haar oude woonplaats. We merken dat de vraag naar nachtwaken toeneemt en hopen volgend jaar dan ook een aantal nieuwe vrijwilligers te kunnen werven die 's nachts willen en kunnen waken, om zo aan de vraag te kunnen blijven voldoen. Begin 2025 staat er alweer een nieuwe basiscursus gepland met in ieder geval twee vrijwilligers.

In dienst

Henriette, Nico, Annemie, Rex, Barbara, Joyce, Ellen, Marja, Frans, Ria, Ingrid, Stella, Rient, Astrid, Michelle, Bep, Annieck, Hennie, Nel, Anne en Manita

Nieuw gestart

Shura, Marianne, Marloes, Rik, Dorry en Adje

Gestopt

Peter, Michel, Claartje, Marga en Margo

2.4 Samenwerking met bestuur

Het bestuur is nog in dezelfde samenstelling als in 2023. De taken zijn helder verdeeld en het is duidelijk wie we waarvoor kunnen aanspreken. De samenwerking tussen het bestuur en de coördinatoren verloopt soepel.

2.5 Samenwerking in de regio en het netwerk

De banden met de organisaties die wijkverpleging bieden zijn goed en we werken fijn samen. Steeds meer organisaties weten ons te vinden, ook zorginstellingen waar mensen wonen. We worden vaker gebeld met een aanmelding, ook als er twijfel is over de geschiktheid. We kunnen dan samen sparren, soms resulteert dit tot een inzet en een andere keer kunnen we doorverwijzen naar een andere betere passende partij. Dit alles bracht ons weer tot een mooi totaal aantal inzetten.

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. We maken ook deel uit van het Transmuraal Zorgpad Palliatieve Zorg van het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Gelderland (NPZZG). De wijkverpleging gebruikt dit zorgpad en hierdoor wordt ook eerder aan ons gedacht.

De palliatieve zorg verpleegkundige probeert onze diensten ook vroegtijdig aan te kaarten bij hun cliënten. Verder werken we samen met het Marikenhuis in Nijmegen, Zorg in mijn wijk, hospices in de regio en we participeren in verschillende netwerken, zoals het hierboven genoemde NPZZG.

2.6 Bijeenkomsten en deskundigheidsbevordering 2024

Ook dit jaar zijn er verschillende thema-avonden georganiseerd. We hebben een gezellig zomeruitje gehad en een mooie einde jaarviering, waarin we hebben teruggekeken op het afgelopen jaar en waarbij alle hulpvragen centraal hebben gestaan. Het zomeruitje en de einde jaarviering zijn mooie bijeenkomsten om onze vrijwilligers te bedanken voor hun zeer gewaardeerde inzet. Het blijft mooi, dankbaar, maar soms ook verdrietig om mensen in hun laatste levensfase te ondersteunen.

Een belangrijk aandachtspunt binnen onze stichting is de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers. Wij organiseren gemiddeld vier keer per jaar een thema-avond over verschillende onderwerpen die betrekking hebben op het waken bij terminale mensen thuis. Op deze manier proberen we actuele thema's te bespreken, belangrijke informatie en verdieping door te geven aan onze vrijwilligers. Dit jaar was er een thema-avond over 1) medicatie, 2) overdracht en privacy en als laatste over 3) zingeving. De thema-avond over zingeving van eind 2024 is uiteindelijk, door omstandigheden, verplaatst naar begin 2025.

Belangrijk om nog even uit te lichten is de thema-avond over medicatie. Het is belangrijk om een duidelijk medicatiebeleid te hebben. In samenwerking met onze medisch adviseur (Carel Veldhoven), tevens kaderhuisarts palliatieve zorg en medisch consulent pijn en palliatieve geneeskunde, en met verschillende thuiszorgorganisaties is daarom het medicatiebeleid voor vrijwilligers opgesteld.

Tijdens de thema-avond is dit beleid zorgvuldig besproken. Daarnaast is ons medicatiebeleid gedeeld met onze samenwerkingspartners. Zo is het voor iedereen duidelijk wat we van elkaar kunnen verwachten, hoe moet worden gehandeld en welke handelingen onze vrijwilligers mogen uitvoeren.

Alle vrijwilligers kunnen jaarlijks ook een cursus naar keuze volgen bij VPTZ Nederland en deelnemen aan een intervisiegroep.

Tabel 2.1 Overzicht van activiteiten en trainingen in 2024

Activiteit	Aantal deelnemers
Voorjaarsuitje (28 april)	23
Raad van Advies (04 april)	19
Thema-avond Medicatie (27 februari)	26
Thema-avond Overdracht en Privacy (09 september)	22
Thema-avond Zingeving (uitgesteld van december 2024 naar 22 januari 2025)	20
Eindejaar viering (12 december)	31
Training Academie VPTZ	Aantal deelnemers
Zin in je leven	1
Reflectie	1
Dilemma's voor thuisvrijwilligers	2
Intervisie	Aantal deelnemers
Groep 1	11
Groep 2	9
Groep 3	5

2.7 Analyse van de hulpvragen

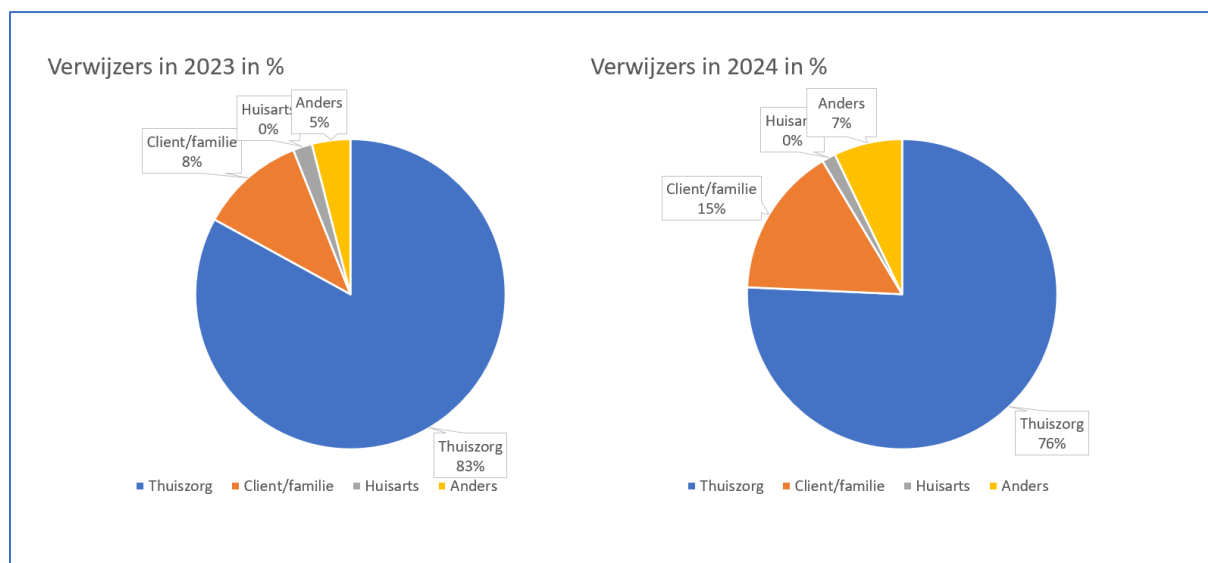
Zoals ook in voorgaande jaren stond het maandoverzicht van de hulpinzetten als vast agendapunt op de agenda van de bestuursvergadering. De cijfers van 2024 zijn iets minder gunstig dan die van 2023 (zie tabel 2.2). De redenen daarvoor kunnen we niet achterhalen. In totaal zijn er 79 hulpvragen geweest, wat heeft geleid tot 64 inzetten, waarvan 2 inzetten in een zorginstelling. De meeste inzetten waren in Nijmegen, gevolgd door Berg en Dal en Heumen Malden Mook; resp. 35, 15 en 14.

Wat opvalt is dat we toch nog wel vaak laat worden ingeschakeld en dat de inzetten veelal van korte duur zijn. Wat hiervoor de redenen zijn is niet duidelijk; we willen in 2025 nader gaan onderzoeken, om zo tot gerichte acties te komen.

Kenmerken van de inzetten zijn te zien in tabel 2.2 en de figuur 2.1. 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 2023 en 2024

	2023	2024
Kenmerken cliënten bij de aanvraag	Aantal	Aantal
Leeftijd		
- < 40 jaar	0	0
- 41-60 jaar	4	4
- 61-80 jaar	23	25
- > 80 jaar	43	41
Hulpvragen	Aantal	Aantal
Hulpvragen	82	79
Intakes	80	70
Inzetten	70	64
- waarvan in WLZ-instellingen	2	2
Afsluitingen	80	64



Figuur 2.1 Overzicht van verwijzers in 2023 en 2024

3. Financiële verantwoording

Het boekjaar 2024 is afgesloten met een resultaat van € 24.304 (positief) Ter analyse van het resultaat dient de volgende opstelling die is ontleend aan de staat van baten en lasten over 2024.

Staat van baten en lasten over 2024

	2024		2023	
	€	€	€	€
Baten				
Ontvangen bijdragen		<u>120.887</u>		<u>81.861</u>
Som der baten		120.887		81.861
Lasten				
Lonen en salarissen	55.371		53.245	
Sociale lasten	9.407		8.964	
Pensioenlasten	4.715		4.179	
Overige personeelskosten	5.594		5.161	
Huisvestingskosten	8.826		9.550	
Kosten PR	1.897		1.976	
Kantoorkosten	3.212		3.563	
Algemene kosten	2.939		2.421	
Kosten vrijwilligers	<u>6.451</u>		<u>7.548</u>	
Som der lasten		98.412		96.607
Saldo baten en lasten		22.475		-14.746
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	2.051		1.176	
Rentelasten en soortgelijke kosten	<u>222</u>		<u>219</u>	
		<u>1.829</u>		957
Resultaat		24.304		-13.789

Het boekjaar 2024 is afgesloten met een resultaat van € 24.304. Het positief resultaat wordt met name veroorzaakt door het hogere bedrag aan ontvangen bijdragen. Dit is het gevolg van het zeer actief op zoek gaan naar andere inkomstenbronnen. Zo zijn er diverse fondsen aangeschreven. Daarnaast is er in 2024 een legaat ontvangen.

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 \(palliaweb.nl\)](#)
- Reglement lidmaatschapscriteria VPTZ Nederland

Bijlagen

Bijlage 1. Jaarplan 2024

Onderwerpen
PR Doelgroepen
• Uitzoeken wie sleutelfiguren in palliatieve zorg zijn in ons gebied: ○ 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
• 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
• 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: • 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
• De bouwstenen van het Kwaliteitskompas zijn: ○ Persoonlijk cliëntenplan ○ Feedback cliënten en naasten ○ Opleiding & Training ○ Leren van en met elkaar ○ Feedback vrijwilliger/ medewerker ○ Organisatie & bedrijfsvoering • Activiteiten t.a.v. Kwaliteitszorg/ Kwaliteitskompas: ○ Inventarisatie: ▪ Wat doen we al en wat (nog) niet ▪ Wat kan/ moet beter
• Monitoring en continue verbetering kwaliteitszorg/Kwaliteitskompas
Plek in de keten
• 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
• Organiseren van het 40-jarig jubileum • Invulling werkgeverschap, waaronder: ○ ontwikkelen van een preventie en integriteitsbeleid

○ regelen van de VOG (verklaring omtrent gedrag) ○ uitzoeken Arbo verplichtingen en naar aanleiding daarvan ontwikkelen van beleid
● De contacten met de gemeenten onderhouden
● Zoeken naar geschikte huisvesting
● Actief inzetten op werven van Fondsen (groot of klein) voor nieuwe activiteiten/ projecten/ materialen/ jubileum
● Interne communicatie: 'Zo gaan we met elkaar om' definitief maken
● Ontwikkelen extern communicatieplan updaten
● Nadenken over onze toekomstig visie op onze inzetten, bijv. ook inzetten voorafgaand aan de fase. Mede afhankelijk van de koers van VPTZ Nederland
● Nadenken over invulling Duurzaamheid. Te denken valt aan bloemen, energiebesparingen, (milieuvriendelijke) cadeaus etc.

Bijlage 2. Jaarplan 2025

Onderwerpen
PR Doelgroepen
• Uitzoeken wie sleutelfiguren in palliatieve zorg zijn in ons gebied: ○ 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
• 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 en digitale krant Nieuws uit Nijmegen John Vrolijks en Carel Hermesen (columns)
• 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)
• Uitbreiden van gebruik en inzet sociale media (LinkedIn) Doel: elke week plaatsen op facebook; LinkedIn heeft nog aandacht nodig
Vrijwilligers
• De vrijwilligers bekend maken met PinkBee, zodat zij alle mogelijkheden die PinkBee biedt optimaal kunnen gebruiken
• Ontwikkelen van een standaard wervingstekst voor de werving van nieuwe vrijwilligers
Plek in de keten
• Het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Gelderland (NPZZG) is ondergebracht in Nijmegen Op ÉÉN Lijn (NOEL). Samenwerking en positionering in NPZZG en NOEL

Bestuur
Evaluatie functioneren a.d.h.v. de Checklist Kader Goed Bestuur van VPTZ Nederland
Overige activiteiten 2025
- Analyse van inzetten, onder andere door uit te zoeken: - Hoe het komt dat we zo laat worden ingeschakeld - Hoe het komt dat de inzetten veelal van korte duur zijn - Acties naar aanleiding van de uitkomsten van de analyse
Organisatie en het vieren van ons 40-jarig jubileum
Extern communicatieplan updaten
Intern communicatieplan updaten
Nadenken over onze toekomstig visie op onze inzetten (ook nagaan welke visie VPTZ Nederland heeft). Nadenken of we ons blijven richten op de terminale fase
Nadenken over invulling Duurzaamheid. Te denken valt aan bloemen, energiebesparingen, (milieuvriendelijke) cadeaus etc.

Doorlopende activiteiten 2025

Onderwerpen
PR-activiteiten
PR-activiteiten wat betreft ons 40-jarig jubileum in 2025
Digitale informatieborden in wachtkamers van huisartsen en ziekenhuizen met info over onze stichting
- 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
Vrijwilligers
Vrijwilligers stimuleren tot deelname aan landelijke scholingen die worden aangeboden door de VPTZ Academie

• Vrijwilligers vragen mee te denken over wervingsacties voor nieuwe vrijwilligers
• Transparante informatievoorziening aan de vrijwilligers
Kwaliteitszorg
• Monitoring en verbetering kwaliteitszorg/Kwaliteitskompas • Continu werken aan de bouwstenen van het Kwaliteitskompas: ○ Persoonlijk cliëntenplan ○ Feedback cliënten en naasten ○ Opleiding & Training ○ Leren van en met elkaar ○ Feedback vrijwilliger/ medewerker ○ Organisatie & bedrijfsvoering
Plek in de keten
• Versterken van de samenwerking met hospices in ons gebied, bijv. over omgaan wachtlijsten en gezamenlijke thema-avonden
Overige doorlopende activiteiten 2025
• Invulling werkgeverschap, waaronder: ○ ontwikkelen van een preventie en integriteitsbeleid ○ regelen van de VOG (verklaring omtrent gedrag) voor nieuwe vrijwilligers ○ uitzoeken Arbo verplichtingen en naar aanleiding daarvan ontwikkelen van beleid
• De contacten met de gemeenten onderhouden
• (Geschikte) huisvesting
• Actief inzetten op werven van Fondsen (groot of klein) voor nieuwe activiteiten/ projecten/ materialen/ jubileum

Bijlage 3. Uitkomsten enquête Ervaringen en feedback naasten 2024

In deze bijlage zijn de uitkomsten beschreven uit de enquête Ervaringen en feedback naasten.

Onderstaande tabellen geven de antwoorden van de naasten van cliënten die gebruik hebben gemaakt van de inzet van onze vrijwilligers.

Ervaringen cliënt

Vragen	%
Benaderden onze vrijwilligers uw naaste met begrip, respect, tijd en aandacht? • altijd • dat weet ik niet	86 14
Hielden onze vrijwilligers rekening met de persoonlijke wensen / eigen keuzes van uw naaste? • altijd • dat weet ik niet	86 14
Was er voor uw naaste gelegenheid om gemaakte afspraken over de zorg en ondersteuning te evalueren en eventueel aan te passen? • altijd • n.v.t.	67 33
Hadden onze vrijwilligers voldoende oog voor uw naaste op het gebied van zingeving en/of levensvragen? • altijd • n.v.t. • dat weet ik niet • geen behoefte aan	17 33 33 17
Was er voor uw naaste voldoende gelegenheid om alleen te zijn (eventueel met bezoek) als hij/zij daar behoefte aan had? • altijd • meestal • n.v.t. • dat weet ik niet	17 17 50 17

Ervaringen naaste

Vragen	%
Benaderden onze vrijwilligers u met begrip, respect, tijd en aandacht? altijd	100
Kreeg u voldoende ruimte om te bepalen wat uw rol was in de zorg en ondersteuning voor uw naaste? altijd	100
Werd de besluitvorming over de zorg en ondersteuning voldoende in afstemming met u genomen? altijd	100
Hadden onze vrijwilligers voldoende oog voor u op het gebied van zingeving en/of levensvragen? - altijd - n.v.t. - dat weet ik niet - geen behoefte	16 33 33 17
Hebben onze vrijwilligers eraan bijgedragen dat u de zorg voor uw naaste beter kon blijven volhouden? - ja, volledig - grotendeels	67 33
Bent u goed geïnformeerd over wat onze vrijwilligers voor u en uw naaste konden betekenen? voldoende	100
Legden vrijwilligers dingen op een begrijpelijke manier uit? altijd	100
Was de zorg en ondersteuning vanuit verschillende zorgaanbieders goed op elkaar afgestemd? (huisarts, thuiszorg/verpleegkundigen, vrijwilligers, geestelijk verzorger/pastoraal werker, etc) - altijd - meestal	67 33

Open vragen

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

- Snelheid, aardig en begripvol
- Als eerste de vrijwilligheid en inlevingsvermogen van de mensen. Zij gaven ons rust en vertrouwen. Alle respect voor de vrijwilligers
- De betrouwbaarheid, zorgzaamheid, communicatie en dat zij ook oog voor mij hadden
- Zo gemotiveerd, erg fijn
- Een welkome ondersteuning ook voor de mantelzorg te ondersteunen
- De vriendelijke, rustige en professionele behandeling van mijn moeder

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

- Wij hebben het zeer positief ervaren, dus heb ik geen verbeterpunten
- Geen

Bijlage 4. Uitkomsten enquête Ervaringen en feedback vrijwilligers 2024

In deze bijlage zijn de uitkomsten beschreven uit de enquête Ervaringen en feedback Vrijwilligers. Onderstaande tabellen geven de antwoorden van 20 van onze eigen vrijwilligers weer.

Inhoud vrijwilligerswerk	%
Wat zijn je taken als vrijwilliger?	
- aan bed (zorgvrijwilliger) - andere taken	55 45
Geeft het vrijwilligerswerk je voldoening?	
- altijd - meestal - soms	25 70 5
Heb je voldoende uitdaging in het vrijwilligerswerk?	
- altijd - meestal	25 75
Sluiten de taken als vrijwilliger aan bij je persoonlijke kennis?	
- altijd - meestal	35 65
Krijg je mogelijkheden aangeboden om andere soorten taken uit te voeren?	
- altijd - meestal - n.v.t./weet ik niet	35 35 30
Is duidelijk wat de organisatie van je verwacht? (bijv. beschikbaarheid, eisen, vaardigheden, deelname bijeenkomsten, scholing)	
- altijd - meestal	80 20
Ervaar je het vrijwilligerswerk als psychisch of emotioneel belastend?	
- soms - nooit	50 50
Ervaar je het vrijwilligerswerk als lichamelijk belastend?	
- meestal - soms - nooit	5 10 85
Is er naar jouw idee evenwicht tussen zelfstandig werken en de regels/voorschriften van de organisatie?	
- altijd - meestal	50 50

Ondersteuning van de vrijwilligers	%
Hoe tevreden ben je met de ondersteuning bij je werkzaamheden? • zeer tevreden • tevreden	60 40
Word je voldoende geïnformeerd over allerlei zaken die van belang zijn voor je werk als vrijwilliger? • altijd • meestal	65 35
Hoe tevreden ben over de opleidings- en scholingsmogelijkheden voor vrijwilligers? • zeer tevreden • tevreden • n.v.t./ weet ik niet	30 65 5
Waar heb je als vrijwilliger bij onze organisatie het meeste behoefte aan? • uitwisselen van ervaringen en andere vrijwilligers ontmoeten • begeleiding en waardering • begeleiding en terugkoppeling • opleiding en cursussen • informatie • anders	45 15 15 10 5 5
Wat vind je van de werkomstandigheden waaronder je je vrijwilligerswerk doet? • zeer goed • goed • neutraal	5 80 15

Plezier, sfeer en waardering	%
He je plezier in je werk als vrijwilliger?	
• altijd	35
• meestal	60
• soms	5
Wat vind je in het algemeen van de sfeer binnen onze organisatie?	
• zeer goed	30
• goed	70
Voel je je door onze organisatie gewaardeerd voor je inspanningen als vrijwilliger?	
• altijd	85
• meestal	15
Hoe tevreden ben je over de manier waarop er geluisterd wordt naar en gereageerd wordt op signalen van jou?	
• zeer tevreden	55
• tevreden	45
Hoe tevreden ben over de manier waarop je kunt meedenken en meepraten?	
• zeer tevreden	60
• tevreden	30
• niet ontevreden / niet tevreden	10

Samenwerking en informatie	%
Wat vind je van de manier waarop je als vrijwilliger geïnformeerd wordt over de wensen, waarden en behoeftes van de client? • zeer tevreden • tevreden • niet ontevreden / niet tevreden • n.v.t. / weet ik niet	45 45 5 5
Wat vind je van de samenwerking met andere vrijwilligers? • zeer tevreden • tevreden	40 60
Wat vind je van de samenwerking met de medewerkers (coördinatoren/bestuur) binnen de organisatie? • zeer tevreden • tevreden	50 50
Wat vind je van de samenwerking met de formele zorg (arts, verpleging en/of geestelijk verzorger)? • tevreden • niet ontevreden / niet tevreden • n.v.t. /weet ik niet	50 15 35
Vind je de taakverdeling met de formele zorg duidelijk? • altijd • meestal • n.v.t. / weet ik niet	25 65 10
Ben je tevreden over de taakverdeling met de formele zorg? • zeer tevreden • tevreden • niet ontevreden / niet tevreden • n.v.t. / weet ik niet	10 60 10 20
Voel je je door de formele zorg gewaardeerd in het vrijwilligerswerk? • altijd • meestal • soms • n.v.t. /weet ik niet	21,1 47,4 10,5 21,1

Toelichting op de vragen uit de enquête

Toelichting op vraag 3: *Komt het aantal uren dat je bij onze organisatie vrijwilligerswerk doet overeen met je wens?*

- Het ligt natuurlijk aan de vraag, maar het zouden meer uren mogen zijn.
- Soms vind ik dat er te veel tijd tussen zit tussen de wakes, maar ik moet bekennen dat ik soms, zeker in het zomerseizoen, onregelmatig in Nederland ben...
- Door periodes waarin minder zorg vraag is heb je regelmatig weken waarin je niet hoeft te waken. Hierdoor heb je soms weken waarin je helemaal geen werk hebt. Hierin kun je niks sturen, hierdoor wel bereid om eventueel een keer wanneer het druk is met zorgvragen een dagdeel extra te werken maar dat komt niet vaak voor.
- Soms in tijden van weinig wakes, zou ik wat meer willen waken i.p.v. thuis te zitten, maar is zoals het is
- Er zijn periodes dat het drukker is om dat dan bepaalde taken uitgevoerd moeten worden.
- Er is erg weinig werk dit jaar
- Zou wel vaker willen. Het is regelmatig rustig, of de zorg is kortdurend omdat iemand snel na onze inzet al overlijdt.
- Inzet wisselend, afhankelijk van de vraag. Eveneens afhankelijk van betaald werktijden (vanaf aug stop werk i.v.m. pensioen), dan flexibeler inzetbaar
- Als er weinig aanvragen voor hulp zijn, word je natuurlijk ook niet veel ingezet. Jammer, maar kun je weinig aan willen.
- Ik maak er tijd voor maar ben ook druk met kluswerk bij anderen
- Soms ben ik te druk om ingezet te worden. Soms is er geen vraag als ik ruimte heb
- Het is fijn om te waken, maar soms ook fijn om even helemaal niets te hoeven
- Er is niet een constante vraag mijn inzet. Dit kan zijn omdat er weinig intakes zijn en/of omdat de nieuwe vrijwilligers voor gaan.
- Ik ben zzp-er en kan doorgaans mijn werktijd goed indelen. Bovendien, als ik niet voor de VPTZ kan werken, zoeken ze een andere oplossing
- Vraag naar inzet is wisselend, dat kan ook niet anders. Meestal is het goed te organiseren

Toelichting op vraag 11: *Ervaar je het vrijwilligerswerk als lichamelijk belastend?*

- Het waken verstoort mijn dagelijkse ritme nogal

Toelichting bij de vragen over de *Inhoud van het werk*:

- Het is prachtig werk wat ik ook als heel verrijkend en voedend ervaar.
- Juist het zelfstandig kunnen werken vind ik fijn, en daarin mijn eigen beslissingen kunnen maken binnen de regels. En die soms iets kunnen oprekken
- Ik doe 'er zijn'-werk, maar doe ook andersoortig werk voor de VPTZ

Toelichting op vraag 14: *Hoe tevreden ben je over de ondersteuning bij je werkzaamheden?*

- Er is altijd ruimte voor overleg, ik voel me gehoord.
- De coördinatoren staan altijd open voor reacties en vragen van de vrijwilliger.
- Kan altijd bij de coördinatoren terecht
- Ik weet dat indien er wat zou zijn, ik altijd bij de coördinatoren terecht kan en zij me met vragen altijd zouden helpen om daar een antwoord op te krijgen.

- Altijd luisterend oor. Goede voorbereiding voor we op stap gaan
- Word altijd gebeld met goede informatie, kan alles vragen etc.
- Vragen/problemen kunnen altijd besproken worden met coördinatoren.
- Ik kan altijd bij de coördinatoren terecht, als ik ergens meezit.
- Wij hebben drie zeer fijne coördinatoren waar van ik bij twee namens de overige vrijwilligers in de sollicitatiecommissie zat
- Vragen, opmerkingen worden altijd heel serieus genomen. De ondersteuning door de coördinatoren is perfect. Respectvol en biedt alle ruimte om ja of nee te zeggen
- Als er dingen zijn die ik niet prettig vind, wordt er goed naar me geluisterd en naar een oplossing gezocht.
- Er is zo nodig altijd ruimte voor overleg
- Sommige coördinatoren komen gehaast over

Toelichting op vraag 17: **Waar heb je als vrijwilligers bij onze organisatie het meeste behoefte aan?**

- Je komt bij mensen thuis in een heel bijzondere situatie, daar ben je alleen! Dan is begeleiding/terugkoppeling belangrijk, het is ook een leerproces
- Bij deze vraag zou ik meerdere antwoorden willen aanklikken, kan nu niet. Bijv. ook: begeleiding en terugkoppeling en opleiding en cursussen
- Het kunnen delen met anderen, die inhoudelijk ervaring hebben met dit werk vind ik belangrijk, maar opleiding/bijscholing vindt ik ook belangrijk, er verandert namelijk veel in de zorg.
- Ik zou het fijn vinden om wanneer er evaluaties zijn geweest na een overlijden bij cliënt waar ik bij gewaakt heb te horen hoe nabestaanden dit ervaren hebben
- Het is solistisch werk, fijn als er contact is en waardering zodat je je gezien voelt
- De intervisiebijeenkomsten ervaar ik als heel waardevol
- Komend jaar richten op opleiding/ cursus voor meer verdieping
- Belangrijk om gegevens van een cliënt te krijgen, zodat je weet wat je te wachten staat. Dit gaat altijd prima.
- Dat ik word gezien en gewaardeerd is het belangrijkste om het werk met plezier te blijven doen
- Van alles wat, en niet te veel
- Het delen van ervaringen is een van de fijnste dingen om te doen. Het is gezellig maar ook leerzaam om te kunnen delen en het geeft een gevoel onderdeel te zijn van een groter geheel
- Tijdens de wake ben je altijd alleen
- Ik vind opleiding en cursussen even zo belangrijk

Toelichting bij de vragen over **plezier, sfeer en waardering**:

- Ik vind dat de coördinatoren het zeer goed doen. Evenals het bestuur en fijn contact met de andere wakers
- Ik voel me gewaardeerd, zaken die ik bespreekbaar wil maken is tijd voor. Prettige plezierige organisatie waar je serieus genomen wordt
- Er is een fijne open sfeer
- De begeleiding en waardering zijn zeer goed. Heb soms te weinig tijd en zin om me in de randvoorwaarden en andere beleidszaken te verdiepen. En vind het vervelend voor de coördinatoren dat er niet zoveel animo is voor inspraakavonden en randvoorwaarden en activiteiten die daarvoor nodig zijn
- De 'verzakelijking' die weleens genoemd wordt, wordt mede veroorzaakt door een steeds individualistische houding van vrijwilligers. 'Zeg mij maar waar ik moet zijn en wat ik moet

doen, dan hoef ik verder niets te weten'. De betrokkenheid bij het geheel zie ik ook bij mezelf wat afnemen, en daar ben ik niet trots op

- De coördinatoren luisteren goed en doen wat met feedback die wordt gegeven. De sfeer is ontspannen en leuk

Toelichting bij de vragen over **samenwerking en informatie**:

- Ik heb weinig contact met de formele zorg. Kan hier dus nauwelijks iets over zeggen.
- Ik vind het prima om ondersteunend te zijn en te helpen bij bed verschonen etc.
- Door de meesten word ik voor vol aangezien. En geven ze je goede informatie. De samenwerking wordt door beide kanten gewaardeerd.
- Door digitalisering zijn wijkverpleging dossiers niet meer toegankelijk voor ons. Bij vragen wend ik me tot coördinator; in de thuissituatie is de wijkverpleging altijd bereikbaar
- Sinds er geen zorgmappen meer liggen, is het volgen van de bevindingen van de zorgverleners niet meer mogelijk. Dat ervaar ik als gemis. Meer info kan bijdragen aan een beter contact en het maakt de taak interessanter en leerzamer.
- Wij komen bij mensen thuis. Soms ontmoet ik de verpleegkundigen en die zijn open en geven desgewenst extra toelichting
- Ik kom de formele zorg weinig tegen. Contacten lopen via de coördinatoren

Toelichting op het **gegeven rapportcijfer**:

- Een acht is een mooi cijfer, mag zo blijven, maar er is een uitdaging om een tien te halen.
- Er is warme betrokkenheid vanuit de organisatie
- Ik vind dat de organisatie goed met haar vrijwilligers omgaat. Sfeer is in mijn ogen goed, mogelijkheid tot het vergroten van je kennis d.m.v. cursussen en scholingen is ruimschoots aanwezig en het samenwerken met de coördinatoren is prima. Men staat open voor elke vrijwilliger
- Fijne organisatie, coördinatoren die jouw wakes goed voorbereiden en je goed op de hoogte brengen en houden. Goede communicatie, luisterend oor. Bestuur dat dicht bij de vrijwilligers staat. Ruimte voor bijscholing, extra je in te zetten en op zijn tijd ontspanning met borrel en hapje.
- Duidelijk beleid, goede opleiding en mogelijkheid voor volgen cursussen. Indien nodig coördinatoren bereikbaar voor vragen/problemen. Gun ieder mens thuis te sterven en wil dit graag mede mogelijk maken, het gevoel van trots zijn op een organisatie is mij niet zo eigen
- Het is gewoon een machtig mooie organisatie, die veel zorg heeft voor hun vrijwilligers
- Er is goede ondersteuning vanuit de coördinatoren en het bestuur. Iedereen lijkt erg betrokken. Ik vind persoonlijk dat mijn vrijwilligerswerk een verdieping geeft van mijn leven door het persoonlijke contact met de cliënten en medevrijwilligers
- We zijn allen gelijk, er is openheid, waardering voor elkaar
- Het is goed, prettig en warm

Toelichting op **de vragenlijst**:

- Ik ben dankbaar voor de organisatie in dit prachtige werk
- Het mede mogelijk kunnen maken dat ieder mens thuis mag/kan sterven. Fijn om hier een kleine rol in te kunnen spelen
- Te lange lijst

Bijlage 5. Overzicht artikelen over VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen

Overzicht PR in plaatselijke kranten

Plaatselijke krant/uitgave...	...van de regio
Zorg en Ondersteuning; advertentie en een redactioneel artikel	Gemeente Berg en Dal
Wijkkrant	Heumen Malden Mook
De Brug	Gemeente Nijmegen