

**ACTIVITEITENPLAN  
&  
BEGROTING  
VPTZ NEDERLAND 2010**

## Activiteitenplan 2010

### INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE .....	2
VOORWOORD .....	3
1. INLEIDING .....	2
2. VERNIEUWENDE PROJECTEN .....	6
3. DOORLOPENDE PROJECTEN .....	9
4. VOORWAARDENSCHIPPENDE ACTIVITEITEN .....	13
BIJLAGE 1 BEGROTING VPTZ 2010 .....	19
BIJLAGE 2 BESTUURSSAMENSTELLING .....	21
BIJLAGE 3 MEDEWERKERS LANDELIJK STEUNPUNT.....	22
BIJLAGE 4 AFGEVAARDIGDEN LEDENRAAD PER VPTZ REGIO.....	23
BIJLAGE 5 COMITÉ VAN AANBEVELING .....	24

## VOORWOORD

In 2009 bestaat de oudste VPTZ-lidorganisatie (Leendert Vriel Enschede) 29 jaar en het oudste hospice in Nederland (Hospicegroep Nieuwkoop inmiddels uitgebreid tot Ter Aar en Alphen a/d Rijn) en tevens VPTZ-lid, 23 jaar. Sinds 1984 bestaat er een landelijk samenwerkingsverband van vrijwilligersorganisaties in de terminale zorg (sinds 2005 omgevormd tot de landelijke vereniging VPTZ Nederland) dat sinds 1991 een Landelijk Steunpunt exploiteert ter ondersteuning van de leden. Deze data laten zien dat VPTZ de kinderschoenen is ontgroeid, wat nog eens onderstreept wordt als we kijken naar waar VPTZ voor staat: 210 lokale leden met meer dan 8.000 vrijwilligers die jaarlijks meer dan 6.400 mensen in hun laatste levensfase ondersteunen, thuis en in hospices.

Als voorzitter van VPTZ Nederland ben ik onder de indruk van het werk van de lidorganisaties maar ook van wat VPTZ als vereniging presteert. 'De vereniging' is geen vanzelfsprekende entiteit. De samenwerking is ontstaan vanuit het idee om gezamenlijk te doen wat beter samen gedaan kan worden. Met zoveel verschillen tussen lidorganisaties is er een grote wederzijdse verantwoordelijkheid om met elkaar af te spreken wat lokaal het best georganiseerd wordt en waar gezamenlijkheid een meerwaarde heeft. Die gezamenlijkheid heeft tot nu toe veel opgeleverd als ik denk aan de belangenbehartiging voor subsidiëring van de lokale organisaties en aan de landelijke trainingen en studiedagen. Ook op het gebied van gezamenlijke PR is er sprake van nieuwe wegen die bewandeld worden om onder de naam VPTZ het lokale werk onder de aandacht van het brede publiek te brengen.

Afspraken maken over wat gezamenlijk aangepakt wordt, vereist ook een consistente beleidslijn en de noodzakelijke continuïteit in de bedrijfsvoering. Komen tot langere termijn strategieën is een zaak van verenigingsdemocratie die binnen VPTZ op diverse manieren vorm wordt gegeven. Een belangrijke plek wordt hierin ingenomen door de Ledenraad en het door haar goedgekeurde meerjarenbeleidsplan 2006-2010 'Verbinding maken'. Het bestuur van VPTZ Nederland waarin vijf van de zeven leden een achtergrond hebben binnen lokale VPTZ-organisaties, draagt de verantwoordelijkheid om de uitvoering van deze afspraken te bewaken. Het Landelijk Steunpunt draagt zorg voor de dagelijkse uitvoering. Maar naast de formele besluitvormingslijn is het ook van belang om steeds met elkaar in gesprek te blijven. Dat gesprek, die verbinding is van belang op elk niveau: vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders. Daar staan diverse kanalen voor ter beschikking. Op bestuurlijk niveau is dat bijvoorbeeld de jaarlijkse Landelijke Beleidsdag, de besturencursus en de nieuw op te starten intervisie voor bestuurders naast de contacten van het Landelijk Steunpunt in het land.

Ik licht de bestuurders er even extra uit omdat zij ook in het kwaliteitsbeleid van VPTZ worden genoemd als belangrijke gesprekspartners waar het gaat om de continue aandacht voor de kwaliteit van de inzet van vrijwilligers in de palliatieve zorg. Dat waar VPTZ voor wil staan als het gaat om de kwaliteit van de relatie tussen de cliënt en de vrijwilligers, moet voelbaar zijn binnen de hele organisatie en wat mij betreft ook binnen de hele vereniging. We drukken dat uit in woorden als 'Er zijn', presentie, gemeenschapszorg. Begrippen die vragen om zorgvuldige invulling en continue reflectie op hun betekenis in het hier en nu. Begrippen ook die niet in getallen of checklists te vatten zijn. Daarmee nemen wij allen een geweldige uitdaging op ons maar ook een verantwoordelijkheid om concreet te laten zien waar volgens haar kwaliteit werkelijk om gaat.

Ik vind dat de voorgenomen activiteiten in dit Activiteitenplan daar een belangrijke bijdrage aan kunnen leveren en wens daarin het Landelijk Steunpunt en alle betrokken leden veel succes toe.

Greet Prins  
Voorzitter VPTZ Nederland

## 1. INLEIDING

In 2010 loopt het meerjarenbeleidsplan 2006-2010 van VPTZ Nederland af. Dit is het vierde jaar waarin het thema 'Verbinding maken' centraal staat. Daarmee is het thema niet afgedaan of volbracht: verbinding zal altijd aandacht blijven vragen. In dit activiteitenplan schetsen we de eerste contouren van wat we uit deze afgelopen vier jaar hebben meegenomen en waar we ons de komende jaren op gaan richten. Was de benadering in de periode 2006-2010 vooral gericht op de ontwikkeling van thema's als kwaliteit, kennis en continuïteit, voor 2010 willen we de opgedane ervaringen daadwerkelijk handen en voeten geven in de praktijk, zichtbaar maken, verspreiden, kortom implementeren. Implementeren en overdragen van kennis beperkt zich niet tot het beschrijven van een product, dienst of ontwikkeling. Dan begint het feitelijk pas en dan is de praktijk, zo blijkt in alle werkvelden van het publieke domein, weerbarstig. Die weerbarstigheid komt vaak voort uit het projectmatige karakter van veel activiteiten. Na een projectperiode is er nog tijd, aandacht en ondersteuning nodig om daadwerkelijk tot een breed gedragen invoering van een werkwijze of instrument te komen. Daarbij kan bovendien onderscheid gemaakt worden tussen projecten en diensten van het Landelijk Steunpunt die een antwoord bieden op een aangegeven vraag of behoefte van vandaag waar de organisaties vaak het meest directe belang bij ervaren. En anderzijds projecten en diensten die gericht zijn op het formuleren van een antwoord op een (verwachte) vraag of behoefte van morgen wat veel eerder een lange termijn visie vraagt en de bereidheid om te investeren in ontwikkeling. VPTZ wil de komende jaren extra aandacht geven aan implementatie en dit verankeren in toekomstig beleid. Het gaat daarbij om het beter zichtbaar en vindbaar maken van het huidige aanbod aan diensten en producten. Maar ook om het implementeren van de nieuw opgedane kennis en het gezamenlijk scheppen van een breed draagvlak voor een aantal speerpunten, waaronder het kwaliteitsbeleid.

Kwaliteit is uiteraard ook anno 2010 een belangrijk thema. We onderscheiden drie niveaus van kwaliteit die met elkaar samenhangen:

- de uitvoering
- de organisatie
- de vereniging

In de kwaliteit van de uitvoering, het daadwerkelijke contact tussen de vrijwilliger en de cliënt of gast, schuilt de belangrijkste graadmeter of we het echt goed doen. Daartoe worden VPTZ-vrijwilligers zo goed mogelijk toegerust (deskundigheidsbevordering). Maar het gaat ook om het op de werkvloer reflecteren op wat er gebeurt. 'Er zijn' is meer dan een houding. Het gaat om een manier van zijn die door vorming en aandacht gevoed wordt bij de vrijwilligers. De focus is daarbij steeds op wat ons werk is (bewaken van grenzen) en ervoor waken dat er geen verantwoordelijkheden van anderen, zoals beroepskrachten en mantelzorgers, worden overgenomen. Dit niet vanuit een houding van het afschuiven van verantwoordelijkheid, maar juist vanuit het beschermen van onze eigen inzet en mogelijkheden. Daarbij is het belangrijk om te weten hoe de cliënt/gast de vrijwilligersinzet ervaart.

Bij kwaliteit van de organisatie gaat het erom dat er voldoende waarborgen zijn dat de cruciale dingen gebeuren of indien nodig juist worden nagelaten, zodat de cliënt/gast maar ook de vrijwilligers niet in een ongewenste situatie komen. Dit is een zaak van coördinatoren en bestuur waarbij we de afgelopen jaren gemerkt hebben dat met name de ondersteuning van het bestuur, in hun verantwoordelijkheden en relatie naar coördinatoren en vrijwilligers, veel winst kan opleveren. Het gaat hierbij om het professioneel besturen van een vrijwilligersorganisatie die met een grote verantwoordelijkheid (zorginhoudelijk, maar ook financieel en als werkgever) gepaard gaat.

Dat hoeft niet elke bestuurder of coördinator opnieuw uit te vinden of te ervaren. Daar ligt juist de kracht en kwaliteit van de vereniging. Door in goed contact te staan met de leden kunnen in wisselwerking de juiste thema's opgepakt en naar een meer algemeen geldend niveau gebracht worden. De komende jaren staan daarin transparantie en onderlinge verantwoordelijkheid centraal. Het lidmaatschap van de vereniging VPTZ moet garant staan voor kwaliteit van de lidorganisaties die dat met elkaar kunnen bereiken.

Hoe aan deze drie niveaus van kwaliteit op een herkenbare wijze vorm gegeven kan worden, is de gezamenlijke uitdaging voor de vereniging VPTZ en al haar leden. De werkwijze die we de afgelopen jaren binnen ons diversiteitsproject hebben ontwikkeld ('het gesprek aangaan'), de manier waarop we 'presentie' proberen te vervlechten in ons kwaliteits-, PR- en scholingsbeleid (verhalen centraal stellen) geven ons daarvoor de nodige handvatten.

Elk onderdeel van dit Activiteitenplan wordt afgesloten met de resultaten waar VPTZ naar toe wil werken. De indicatoren die zijn toegevoegd geven specifiek aan wat VPTZ in 2010 wil bereiken. De indicatoren dragen bij aan het gewenste resultaat of zijn een concrete, meetbare vertaling hiervan. Meestal is het gewenste resultaat meer dan de aangegeven indicator alleen omdat niet alles in meetbare eenheden is te vangen. De volgorde van de indicatoren is gerelateerd aan de volgorde van de gewenste resultaten.

## 2. VERNIEUWENDE PROJECTEN

VPTZ Nederland (de vereniging en haar leden) heeft in de afgelopen jaren veel thema's tot ontwikkeling gebracht (gezamenlijk PR-beleid, kwaliteitsbeleid vanuit de essentie, deskundigheidsbevordering vanuit diezelfde visie, diversiteitsbeleid, ondersteuning en advies van lidorganisaties op organisatorisch vlak)). In 2010 wil VPTZ deze ontwikkelingen verder brengen en als basis voor de vereniging grondvesten. Dit betekent dat binnen VPTZ accentverschuivingen gaan plaatsvinden: vernieuwen waar dit noodzakelijk is op basis van ontwikkelingen in of buiten de vereniging, maar vooral ook het delen van kennis centraal stellen. Het lidmaatschap van de vereniging VPTZ moet garant staan voor kwaliteit van de lidorganisaties die dat met elkaar kunnen bereiken.

### ➤ **Eigen VPTZ Kwaliteitskader**

In 2008 is VPTZ (het Landelijk Steunpunt samen met een aantal vrijwilligerscoördinatoren) begonnen om beter zicht te krijgen op de kenmerken van een kwalitatief goede vrijwilligersinzet in de palliatieve terminale zorg. De vraag die zowel de lokale organisaties als de landelijke vereniging zich stelt, is hoe we de kwaliteit van de inzet van de vrijwilligers zo hoog mogelijk kunnen houden of maken. Leidend daarbij is: doen we de goede dingen en doen we de dingen die we doen goed? We baseren ons hierbij op begrippen vanuit de Presentietheorie van professor Andries Baart en op een model dat door Marius Buiting, hoofd kennis en innovatie van het kwaliteitsinstituut in de zorg (CBO) is ontwikkeld.

De vraag naar de kwaliteit van onze vrijwilligersinzet is geen vraag met een vastomlijnd en definitief antwoord. Het gaat om het ontwikkelen van inzichten, om het met elkaar (landelijk en lokaal) zoeken naar een bij onze activiteiten behorende manier om kwaliteit op de agenda te houden en te laten dienen als een bron van inspiratie.

Daarvoor onderscheiden we drie niveaus als het om kwaliteitsbeleid gaat: het uitvoerings-, het organisatie- en het verenigingsniveau. Deze drie zijn niet los van elkaar te zien en dienen integraal benaderd te worden. Op alle drie de niveaus moet de essentie van het werk van VPTZ in de kern terug te vinden zijn, namelijk de relatie. Dat wat gevraagd wordt van de vrijwilliger naar de cliënt staat ook model voor wat de organisatie (coördinator en bestuur) biedt aan de vrijwilliger. Maar het staat ook model voor wat de vereniging (leden gezamenlijk en Landelijk Steunpunt) biedt aan de individuele lidorganisaties. Ieder niveau heeft specifieke instrumenten.

Het onderstaande overzicht aan activiteiten en gewenste resultaten is veelomvattend. Het is het resultaat van waar in de afgelopen jaren naar toe is gewerkt. Veel organisaties zijn op één of meerdere terreinen betrokken bij deze ontwikkelingen. Het gaat juist nu om het verbinden en verbreden van de betrokkenheid van de leden.

### ***Kwaliteit op Uitvoeringsniveau***

Er is bij VPTZ-organisaties behoefte aan een kwaliteitsbeleid dat verenigingsbreed gedragen wordt en dat een kapstok is voor lokale organisaties om de primaire relatie tussen vrijwilliger en cliënt/gast zo goed mogelijk vorm te geven. In die relatie ligt de kwaliteit van ons vrijwilligerswerk. Het streven is dat vrijwilligers de kunst verstaan de geboden zorg steeds weer af te stemmen op de respons van de cliënt en diens naaste. Daarvoor is zelfinzicht, reflectie en in balans onontbeerlijk.

Deze kwaliteit willen wij in 2010 verder verankeren en zo mogelijk vergroten bij lidorganisaties, bij cursisten en bij een groter landelijk bereik. De Cirkel van 'Er zijn' (o.a. gebaseerd op de VPTZ-kennis die in de afgelopen decennia is opgebouwd, de presentietheorie, menslievende zorg, en 'hostmanship') die binnen het Landelijk Steunpunt is ontwikkeld als leermiddel, kan als instrument bijdragen aan de zichtbare kwaliteit op alle drie de niveaus van ons kwaliteitsbeleid. Hierover zal in 2009 nog een publicatie verschijnen. Voor alle niveaus wordt hiermee getraind in ons landelijk aanbod deskundigheidsbevordering. Dit is een van de concrete hulpmiddelen om op lokaal niveau de dagelijkse kwaliteit vorm te geven.

### ***Kwaliteit op Organisatieniveau***

Vanuit de leden komt de vraag naar meer uitgewerkte instrumenten om het werken met kwaliteit in de organisatie bespreekbaar en uitvoerbaar te maken. Het gaat hierbij vooral om de interactie binnen een organisatie (bestuur – coördinator – vrijwilligers) waarbij geleerd kan worden van andere lidorganisaties. Hierbij kan worden teruggevallen op zaken die op verenigingsniveau worden ontwikkeld, zoals de digitale ontmoetingsplek. Daarnaast gaat het om instrumenten die al gebruikt worden (registratierapportage) of die specifieker gemaakt kunnen worden voor het VPTZ-veld (zelfevaluatieinstrument) die bijdragen aan het kritisch kunnen kijken naar de eigen lokale organisatie.

### ***Kwaliteit op Verenigingsniveau***

Uit discussies binnen de vereniging VPTZ blijkt dat vrijwilligersorganisaties er niet aan ontkomen om meer aandacht te besteden aan het belang van een goede organisatie en bestuur. Het besef dringt door binnen de vereniging dat wij verantwoordelijkheid dragen en dat de samenleving vraagt om transparantie en publieke verantwoording over zowel de zorginhoudelijke als financiële/organisatorische kant van het werk. Menslievende zorg en aandacht voor de relatie in het menselijke contact zijn daarbij kernwoorden. Voor een gezonde vereniging en het behoud van de beweging die VPTZ is, is het van belang dat er voldoende interactie blijft plaatsvinden tussen het lokale, regionale en het landelijke. Het gaat om onderlinge aanspreekbaarheid en het faciliteren van de interactie. VPTZ zal zich in 2010 vooral richten op het ontwikkelen en implementeren van diverse instrumenten die de interactie tussen het lokale, regionale en landelijke stimuleren.

### ***Digitale ontmoetingsplek***

Het streven is om op den duur te komen tot een gemeenschap van VPTZ-organisaties die zich voortdurend richten op onderzoek en verbetering: een professionele en lerende organisatie binnen het perspectief van vrijwillige inzet. De digitale ontmoetingsplek is een hulpmiddel om de uitwisseling te stimuleren, naast de fysieke ontmoetingen die tijdens studiedagen en trainingen plaatsvinden.

### ***Regionale ontmoetingen met lokale bestuurders***

Het Landelijk Steunpunt is in 2009 gestart met een project voor ondersteuning van de bestuurlijke lijn. Dit project loopt door in 2010. Doel van dit project is tweeledig. Allereerst het actief betrekken van lokale lidorganisaties van VPTZ bij elkaar en bij de landelijke vereniging in het licht van de totale kwaliteitsontwikkeling. En ten tweede specifieke aandacht geven aan (nieuwe) bestuurders van lokale VPTZ-organisaties om hen actief te betrekken bij de ontwikkelingen binnen de vereniging.

### ***Governance code***

Vanuit de Ledenraad van VPTZ Nederland is in september 2008 een werkgroep ingesteld die zich gebogen heeft over de toekomstige financiering van VPTZ, zowel lokaal als landelijk. Hier kwam vanuit de leden duidelijk naar voren dat lokale organisaties zich bewust moeten zijn van hun verantwoordelijkheid, de eis van transparantie, publieke verantwoording naar de samenleving en de onderlinge afhankelijkheid als het gaat om risico's bij eventuele excessen. Om dit bovenstaande te kunnen waarborgen gaat VPTZ, in samenwerking met de Ledenraad, een 'governance code VPTZ' opstellen over goed besturen en verantwoorden.

## **Gewenst resultaat**

- VPTZ-lidorganisaties hebben instrumenten ter beschikking om op uitvoerend niveau te werken aan het verhogen/handhaven van de dagelijkse kwaliteit van de vrijwilligersinzet.
- Binnen de vereniging VPTZ wordt eenzelfde kader gehanteerd als het om de essentie van de vrijwilligersinzet in de palliatieve terminale zorg gaat: 'Er zijn'.
- De VPTZ-leden raken vertrouwd om elkaar te bevragen en zich met elkaar te vergelijken als het gaat om het beoordelen van hun eigen organisatie in relatie tot de vereniging als geheel.
- Elke VPTZ-lidorganisatie voldoet aan eisen van verantwoording en transparantie die bijdragen aan het borgen van de kwaliteit van de vereniging.
- Betere (digitale) ondersteuning om de gewenste interactie tussen leden onderling en tussen de leden en het Landelijk Steunpunt te stimuleren.
- Specifieke aandacht geven aan (nieuwe) bestuurders van lokale VPTZ-organisaties om hen actief te betrekken bij de vereniging VPTZ en hen voldoende toe te rusten voor het werk op het lokale niveau (professionele organisatie in de palliatieve terminale zorg binnen het vrijwilligersperspectief).

## **Indicatoren**

- Er zijn twee hulpmiddelen ontwikkeld en breed bekend gemaakt, die de leden kunnen gebruiken om actief de kwaliteit van de vrijwilligersinzet vorm te geven. Hier is de cirkel 'Er Zijn' er een van.
- Het met de leden ontwikkelde kader van 'Er zijn' komt aan de orde in ons landelijk aanbod deskundigheidsbevordering en is terug te vinden op onze website.
- Minimaal 85% van de VPTZ-leden doet mee aan de landelijke registratie; er is een begin gemaakt met de ontwikkeling van een op VPTZ gericht zelfevaluatieinstrument voor lokale organisaties.
- Het ontwikkelen van een governance code over goed besturen en verantwoorden is in april 2010 afgerond en de Ledenraad heeft deze goedgekeurd.
- Vanaf mei 2010 is de nieuwe website online. Op het besloten gedeelte zijn rond de thema's kwaliteit en diversiteit twee interactieve gebruikersgroepen opgezet met minimaal 10 lidorganisaties. Het Landelijk Steunpunt plaatst elke week minstens één bericht. (opmerking bij een nieuwsbericht, reactie op een bijdrage van een lidorganisatie, nieuwe discussie, enz) om het gebruik van de digitale ontmoetingsplek te stimuleren. Het gebruik van de website door lidorganisaties is met 10% gestegen t.o.v. 2009.
- De regiomedewerker VPTZ die eind 2009 gestart is, heeft in vijf regio's bijeenkomsten voor bestuurders georganiseerd om tot een eerste uitwisseling te komen. Daarnaast zijn er vier introductiebijeenkomsten voor (nieuwe) VPTZ-bestuurders gehouden en is een introductieboekje voor nieuwe bestuursleden ontwikkeld. Minimaal twee intervisiegroepen van VPTZ-bestuurders zijn gestart.

### 3. DOORLOPENDE PROJECTEN

In de doorlopende projecten staat in 2010 implementatie centraal. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de inzichten die in de afgelopen jaren o.a. in vernieuwende projecten zijn opgedaan. Zij dragen bij aan de ondersteuning en ontwikkeling van de (individuele) lidorganisaties op diverse terreinen.

#### **Diversiteit**

VPTZ Nederland wil er zijn voor 'een ieder' in de laatste levensfase en diens naasten. Een belangrijk uitgangspunt bij het ontwikkelen van diversiteitsbeleid is het aangaan van het gesprek binnen VPTZ Nederland over de betekenis van ondersteuning voor 'een ieder'. Dit in het licht van een samenleving waarvan mensen met diverse achtergronden deel uitmaken. Dit vraagt dat VPTZ-vrijwilligers over sensitiviteit beschikken om met al die verschillen om te gaan. Verschillen tussen mensen kunnen ook de motor zijn van ontwikkeling en kwaliteitsverbetering van het bestaande aanbod. Met haar diversiteitsprojecten wil het Landelijk Steunpunt lidorganisaties ondersteunen om de betekenis van 'aan een ieder' te verdiepen.

#### ➤ **Vrijwillige palliatieve zorg aan mensen met diverse etnische achtergronden**

In de periode 2006-2010 voert het Landelijk Steunpunt met subsidie van VWS een project uit over vrijwilligersinzet in de palliatieve zorg voor etnisch diverse groepen. Op basis van een methodiek van empowerment worden VPTZ-organisaties en migrantenorganisaties ondersteund om te komen tot goede vrijwilligersinzet in de palliatieve zorg voor mensen met diverse etnische achtergronden. Het jaar 2010 zal geheel in het teken staan van implementatie. Dit gebeurt door bekendheid te geven aan het werk van de koplopers, door binnen de vereniging VPTZ de discussie aan te gaan over de betekenis van 'aan een ieder' en door ondersteuning op maat aan te bieden om het diversiteitsbeleid vorm te geven. Binnen het landelijke aanbod van deskundigheidsbevordering is aandacht voor diversiteit. Ook zullen migrantenorganisaties actief benaderd worden om de link naar vrijwillige inzet in palliatief terminale zorg te leggen. Naast deze implementatieactiviteiten zal er aandacht besteed worden aan een visie op en activiteiten rond diversiteit na beëindiging van de lopende projecten in 2010.

#### ➤ **Vrijwillige palliatieve zorg aan mensen met een verstandelijke beperking**

Het Landelijk Steunpunt VPTZ ondersteunt een project in Oost Gelderland dat tot doel heeft om 'Inhoudelijke, organisatorische, en financiële voorwaarden te creëren om VPTZ-vrijwilligers ondersteuning te laten bieden aan mensen met een verstandelijke beperking in de laatste levensfase.' Dit project loopt van 2008 tot 2011. De uitkomsten worden aangeboden aan de deelnemende VPTZ-organisaties in de provincie Gelderland en aansluitend aan alle VPTZ-organisaties.

#### ➤ **Vrijwillige palliatieve zorg aan gezinnen met een kind met een levensbedreigende ziekte**

In 2009 is begonnen met een project rond vrijwilligersinzet in gezinnen met een kind met een levensbedreigende ziekte. In dit project wordt samengewerkt met ons aspirant-lid, de stichting ZazaZorg in Friesland. Dit project is mogelijk gemaakt door de stichting Kinderpostzegels Nederland. Het project heeft tot doel om te onderzoeken aan welke randvoorwaarden deze vrijwilligersinzet moet voldoen en of daar binnen de huidige VPTZ-organisaties en de huidige financieringsstructuur mogelijkheden voor bestaan. De uitkomsten van dit project moeten inzicht geven of deze vorm van palliatieve zorg door VPTZ-organisaties gegeven kan worden.

## **Gewenst resultaat**

- Binnen de vereniging VPTZ wordt de discussie over de betekenis van ‘aan een ieder’ actief gevoerd.
- VPTZ Nederland heeft bijgedragen aan de totstandkoming van een aanbod aan vrijwilligersinzet in de palliatieve zorg voor mensen met diverse achtergronden door methodieken, kennis en deskundigheidsbevordering te ontwikkelen en randvoorwaarden in kaart te brengen.

## **Indicatoren**

- 75% van de VPTZ-leden is op de hoogte van het diversiteitsbeleid van VPTZ Nederland. Binnen de ‘digitale ontmoetingsplek’ (zie hoofdstuk 2, kwaliteitsbeleid) is een interactieve gebruikersgroep van tien lidorganisaties gevormd.
- Binnen het VPTZ-aanbod deskundigheidsbevordering is er op het niveau van coördinatoren en vrijwilligers aandacht voor diversiteit. In het Organisatiehandboek VPTZ is een hoofdstuk geschreven over Diversiteit en het maken van inhoudelijke, organisatorische afwegingen en samenwerkingsafspraken die nodig zijn als randvoorwaarden voor het borgen van diversiteitsbeleid.

## **Overige doorlopende projecten**

### ➤ **Vervolg en follow op publiekscampagne**

De groots opgezette publiekscampagne De Afscheidsmoelingen beperkt zich niet tot 2009. De voorstellingen lopen door tot eind februari 2010 (waarbij een reprise in seizoen 2010/2011 niet is uitgesloten). Dat betekent dat ook de aandacht van het Landelijk Steunpunt op communicatiegebied nog voor een groot deel gericht is op het theaterproject. Niet alleen in praktische zin rondom de voorstellingen en het ondersteunen van lokale leden in hun PR, maar ook in de follow-up van het project.

Na de Boekenweekactie, is het theaterproject de tweede grote publiekscampagne waarbij het Landelijk Steunpunt en lidorganisaties hun krachten bundelen. Voordat het Landelijk Steunpunt een eventuele derde grote publiekscampagne gaat ontwikkelen, is het noodzakelijk om samen met de lidorganisaties te onderzoeken of de doelstellingen ook daadwerkelijk zijn behaald. Die evaluatie gaat uiteraard niet alleen over hoe de actie(vorm) en de gezamenlijke aanpak is verlopen, maar is ook bedoeld om meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de leden voor toekomstig communicatie- en PR-beleid. Daarbij is het van belang om zowel degenen die niet deelnemen aan de actie, als de organisaties die wel actief zijn (geweest) te betrekken bij deze evaluatie/follow-up. Deze evaluatie zal meegenomen worden in een bredere enquête naar wensen, behoeften, ervaringen van de leden met het aanbod van diensten en producten van het Landelijk Steunpunt.

Op het vlak van PR worden zoveel mogelijk ‘good practices’ van lidorganisaties verzameld en gedeeld, met als doel een breder gedragen interactieve aanpak van de PR, zowel tussen Landelijk Steunpunt en leden, als tussen leden onderling. Daarbij kan aangesloten worden bij de eerder beschreven te ontwikkelen digitale ontmoetingsplek.

Het PR-team en de PR-klankbordgroep bestaan uit vertegenwoordigers van lidorganisaties die op PR-gebied meedenken met het te ontwikkelen beleid en de PR-acties (team) en de plannen vanuit de eigen ervaring/organisatie toetsen op bruikbaarheid en haalbaarheid (klankbordgroep). Beide groepen zijn in 2010 drie jaar actief en hebben hun inbreng gehad voor en tijdens de publiekscampagnes. In het kader van de evaluatie van de grote publiekscampagnes wordt ook de constructie van PR-team en de PR-klankbordgroep met de leden geëvalueerd. De uitkomsten daarvan worden verwerkt in de follow-up van de publiekscampagnes.

De uitkomsten van bovenstaande ervaringen worden verwerkt in het nieuwe communicatiebeleidsplan 2011-2015. Het huidige plan beslaat de periode 2007 – 2010.

### **Gewenst resultaat**

- Een representatief inzicht in de ervaringen van de leden met het aanbod aan diensten en producten van het Landelijk Steunpunt om de serviceverlening aan onze leden te verbeteren.
- Een communicatiebeleidsplan 2011 – 2015 dat een logisch vervolg is op het huidige plan VPTZ Dichtbij en past binnen het Meerjarenbeleidsplan 2011 – 2015.

### **Indicatoren**

- Een telefonische enquête onder minimaal 85% van onze leden; plan van aanpak voor de toekomst ten aanzien van de serviceverlening aan onze leden; resultaten beschreven in het meerjarenbeleidsplan van de vereniging.
- Eind 2010 zijn minimaal de contouren, de richting en de strategie voor het nieuwe communicatiebeleidsplan duidelijk.

#### ➤ **IDPZ (Internationale Dag van de Palliatieve Zorg)**

Net als in voorgaande jaren levert het Landelijk Steunpunt een actieve bijdrage aan de invulling van de IDPZ 2010 via de stuurgroep van de vijf organisaties die initiatiefnemers zijn van deze dag (NPTN, Agora, VIKC, KWFKankerbestrijding en VPTZ). De dag heeft als doel om de aandacht van het publiek te vestigen op de laatste levensfase en de mogelijkheden die er zijn in de palliatieve zorg.

### **Gewenst resultaat**

- Binnen de algemene doelstelling van de IDPZ zorgen dat er evenredige aandacht is voor vrijwilligers palliatieve terminale zorg als een mogelijke hulpvorm tijdens de palliatieve fase.

### **Indicator**

- In de landelijke publieksuitingen en de lokale initiatieven wordt informatie gegeven over de mogelijkheid om vrijwilligers in te zetten ter ondersteuning van mensen in hun laatste levensfase en hun naasten waar VPTZ zich in kan vinden.

#### ➤ **Keuze ondersteuningsinstrument**

In 2009 is het keuze-ondersteuningsinstrument ten aanzien van de plaats van overlijden operationeel geworden. Dit instrument waarvan de ontwikkeling gefinancierd is door ZonMW is samen met Creapolis Media en TNO ontwikkeld. In 2009 is gestart met fondsenwerving om in 2010 een onderzoek te kunnen doen naar de betekenis van dit keuze-ondersteuningsinstrument in het licht van "patient empowerment".

### **Gewenst resultaat**

- Een wetenschappelijke onderbouwing voor het gebruik van een dergelijk instrument om mensen in hun laatste levensfase de eigen regie te kunnen laten voeren met betrekking tot de plaats van overlijden.

### **Indicator**

- In 2010 is er een publicatie over de uitkomsten van dit onderzoek in een gerenommeerd wetenschappelijk tijdschrift geplaatst.

### ➤ **Nazorg rondom het overlijden**

Om te bereiken dat nazorg als integraal onderdeel van de palliatieve zorg wordt aangeboden door VPTZ-organisaties is meer bekendheid met het doel, de inhoud, de vorm en de organisatie rond dit thema nodig. Daarnaast kan voldoende deskundigheid van coördinatoren en vrijwilligers de kwaliteit van de nazorg waarborgen. Onder nazorg verstaat VPTZ een drietal activiteiten:

- het eindgesprek door de coördinator met de nabestaande(n) waarin het met name over de procesmatige en organisatorische kant van de ondersteuning gaat;
- het systematisch verzamelen van ervaringen van nabestaanden waarbij het met name om de beleving gaat;
- een 'eindje meelopen' door een vrijwilliger die betrokken was in de ondersteuning als de nabestaande(n) hier behoefte aan hebben. Het gaat dan om maximaal 2 á 3 gesprekken.

De term nazorg is gekozen om aan te sluiten bij het landelijke referentiekader dat het ministerie van VWS hanteert als het om de palliatieve zorg gaat (zie 'Palliatieve zorg: de pioniersfase voorbij, 6 juni 2007). Dit project is ook een vervolg op het project 'Rouwzorg rondom het overlijden' dat een aantal jaren terug is gestart op basis van de terminologie van de Landelijke Stichting Rouwbegeleiding. Met Nazorg willen we echter ook aansluiten bij de wens die steeds breder wordt gehoord om cliëntervaringen in de palliatieve zorg structureel een plek te geven. Hoe dit zal gebeuren is op dit moment nog niet duidelijk. Er zijn meerdere systemen (CQ index; indicatorensets die in ontwikkeling zijn; de website tevreden.nl) en de vraag is of de huidige systemen wel tegemoet komen aan de wens van een vrijwilligersorganisaties. Welke cliëntervaring wordt bijvoorbeeld gemeten binnen een Bijna-thuis-Huis: die van de vrijwilligers, de verantwoordelijke hospice-organisatie of die van de beroepsmatige thuiszorg of huisarts die binnen het hospice hun werk verrichten? Dit aspect vraagt aparte aandacht.

### **Gewenst resultaat**

- VPTZ-organisaties hebben kennis kunnen nemen van doel, inhoud, vorm en organisatie van nazorg rondom het overlijden.
- Coördinatoren en vrijwilligers van VPTZ-organisaties bieden nazorg aan op een deskundige wijze.

### **Indicatoren**

- In VPTZ Nieuws en de Antenne wordt aandacht geschonken aan Nazorg. Op aanvraag worden VPTZ-organisaties ondersteund bij het implementeren en aanbieden van Nazorg aan nabestaanden van overleden cliënten.
- Een draaiboek voor het implementeren van Nazorg in een VPTZ-organisatie is opgenomen in het Organisatiehandboek VPTZ. In het landelijke aanbod deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers en coördinatoren is opgenomen hoe Nazorg kan worden geïmplementeerd.

## 4. VOORWAARDENSCHEPPENDE ACTIVITEITEN

De voorwaardenscheppende activiteiten richten zich op de continuïteit van de vereniging VPTZ als geheel. Ook de serviceactiviteiten naar de lidorganisaties vallen hieronder. Deze activiteiten dragen bij aan de kwaliteit van VPTZ als vereniging, de lokale organisaties en het uitvoerend niveau. Deze voorwaardenscheppende activiteiten vragen wel steeds om herijking en aanpassingen aan nieuwe ontwikkelingen. Continuïteit van deze activiteiten zijn van wezenlijk belang voor de vereniging.

### ➤ **Deskundigheidsbevordering**

De activiteiten van het Landelijk Steunpunt op het gebied van deskundigheidsbevordering zijn ook in 2010 gericht op het bewaken, en waar nodig verbeteren, van de huidige goede kwaliteit van de landelijke trainingen. Evaluaties van trainingen, en reacties en adviezen van lidorganisaties geven de noodzakelijke informatie. Ook gaat het Landelijk Steunpunt het gesprek met de lidorganisaties opzoeken over de mogelijkheden om cursisten zo effectief mogelijk te laten leren. Het trainingsmateriaal en de trainers zetten cursisten aan tot het blijven leren, ook na de training, in de praktijk. In 2010 wordt in de trainingen gewerkt met de cirkel van 'Er zijn', het reflectie-instrument dat in 2009 is getest. Het instrument stimuleert om te werken vanuit de essentie door evenwichtig aandacht te besteden aan authenticiteit, sensitiviteit, afstemming, reflectie en balans zoeken.

Het cluster Deskundigheidsbevordering zal 2010 gebruiken voor het opstellen van het opleidingsbeleidsplan 2011-2015.

In 2010 wordt onderzocht hoe het Landelijk Steunpunt deskundigheidsbevordering kan blijven aanbieden als een krachtige manier om vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden toe te rusten tot het vormgeven van kwaliteit op de werkvloer. Eind 2010 loopt de tweejarige subsidie voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers af. VPTZ zal proberen te anticiperen op eventuele veranderingen in het subsidiebeleid van het ministerie van VWS.

In 2009 is het trainingsaanbod aangevuld met vijf nieuwe trainingen. In 2010 zal hier nog een beperkt aantal nieuwe trainingen bijkomen, o.a. een nieuwe training over Diversiteit voor vrijwilligers. Daarnaast zal in pilots onderzocht worden welke nieuwe onderwerpen zich lenen om aan het aanbod te worden toegevoegd. De pilots vinden plaats in 2010 ten behoeve van het aanbod 2011.

Ook in 2010 worden de Landelijke Beleidsdag voor bestuursleden en de Themadagen en Inspiratiedag voor coördinatoren georganiseerd. Deze dagen zullen elk hun eigen actuele onderwerp kennen.

### **Gewenst resultaat**

- Inzet van vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg vindt op een deskundige en verantwoorde wijze plaats en het aanbod deskundigheidsbevordering van VPTZ Nederland is daarbij kwalitatief hoogstaand en heeft binnen de vereniging VPTZ-brede erkenning.
- De visie onder en het aanbod aan deskundigheidsbevordering wordt actueel gehouden.
- De studiedagen sluiten aan op voor coördinatoren en bestuurders relevante en actuele thema's.

### **Indicatoren**

- Op landelijk niveau volgen 1300 cursisten de VPTZ-trainingen, waarvan 95% het oordeel 'goed' geeft. De trainingen kennen een bezettingsgraad van 90%.
- De visie op trainingen van VPTZ na 2010 is geformuleerd en beschreven in het Opleidingsbeleidsplan 2011-2015. Het trainingsaanbod is uitgebreid met minimaal één nieuwe training.
- De Themadagen, Inspiratiedag en Landelijke Beleidsdag trekken minimaal 100 deelnemers die deze dagen met gemiddeld een 8 waarderen.

### ➤ **PR-ondersteuning en consultatie voor lidorganisaties**

Vanaf 2008 worden gemiddeld twee keer per jaar concrete hulpmiddelen op PR-gebied voor leden ontwikkeld als onderdeel van een activiteit of project van het Landelijk Steunpunt, zoals de PR-handleiding voor de Boekenweekkrant of de PR-handleiding voor het theaterproject. Deze producten worden (onder andere) via de website aangeboden en vormen een steeds uitbreidend ondersteuningspakket voor lidorganisaties. In 2010 wordt een onderdeel toegevoegd dat zich richt op het verzorgen van de follow-up na een PR-actie. Naast dit ondersteuningspakket blijft de mogelijkheid voor leden bestaan om individueel een toegesneden PR-advies te krijgen. Uitgebrachte lokale adviezen/concepten worden steeds op bredere bruikbaarheid getoetst en, indien geschikt, ook aan andere leden aangeboden.

#### **Gewenst resultaat**

- Lokale leden voelen zich daadwerkelijk ondersteund bij hun eigen PR-activiteiten door een goed vindbaar pakket aan toegepaste concrete PR-ondersteuningsproducten en daar waar nodig een goed toegankelijke vraagbaak op PR-gebied voor leden.

#### **Indicator**

- De PR-ondersteuningsproducten zijn bij 50% van de leden bekend en aan minimaal vijf organisaties is individueel PR-advies gegeven.

### ➤ **Communicatie middelen binnen de vereniging**

Ten behoeve van het communiceren met en informeren van lidorganisaties en individuele vrijwilligers, zet het Landelijk Steunpunt een aantal vaste communicatiemiddelen in zoals de website, VPTZ Nieuws en Antenne. Tevens bieden deze gelegenheid aan de leden ze te benutten voor onderlinge communicatie. VPTZ Nieuws informeert lidorganisaties over ontwikkelingen en activiteiten. Ook kunnen lidorganisaties hierin aan het woord komen, bijvoorbeeld in een vaste rubriek 'Estafette'. Antenne, het huisorgaan voor vrijwilligers, beoogt ook een toenemend aantal geïnteresseerde lezers buiten VPTZ te bereiken. De redactie van Antenne draagt zorg voor een goede balans tussen de onderwerpen voor vrijwilligers die werkzaam zijn in hospices en die in thuiszorgorganisaties.

#### **Gewenst resultaat**

- Voortgang van de verbinding binnen de vereniging met vrijwilligers en leden door middel van de genoemde communicatiemiddelen en aansluiting met en goed bereik van geïnteresseerde doelgroepen buiten VPTZ.

#### **Indicator**

- Zes Antennes, met input/afstemming vanuit het Landelijk Steunpunt, zes uitgaven van VPTZ Nieuws en een goede aansluiting tussen deze twee media en de open/besloten website van VPTZ.

### ➤ **Organisatieadviestrajecten**

In 2009 hebben we ervaren dat steeds meer leden het Landelijk Steunpunt weten te vinden voor organisatieadvies. De vraag om organisatieadvies zal naar verwachting alleen maar toenemen, door de uitvoering van het project bestuurlijke lijn en door andere activiteiten die gericht zijn op meer contact met de lidorganisaties. De uitdaging voor 2010 is om op een goede manier in te kunnen blijven gaan op die vragen, vergelijkbare vragen te bundelen en/of derden erbij te betrekken. Er kunnen 15 adviestrajecten, waarvan 5 grotere adviestrajecten uitgevoerd worden, als daar behoefte aan is.

#### **Gewenst resultaat**

- Lidorganisaties worden op een effectieve manier ondersteund bij hun individuele organisatieadviesvragen.

#### **Indicator**

- Er zijn minimaal tien adviestrajecten, waarvan drie grotere trajecten uitgevoerd.

### ➤ **Organisatiehandboek**

Het actualiseren van het Organisatiehandboek VPTZ is een continu proces. Ieder jaar worden twee hoofdstukken geactualiseerd. Bij ingrijpende veranderingen, in bijvoorbeeld wet- en regelgeving of veranderde inzichten wat betreft de VPTZ-ondersteuning, vinden ook tussentijds herzieningen plaats.

#### **Gewenst resultaat**

- Een up-to-date Organisatiehandboek dat als naslagwerk tegemoet komt aan de behoeften van alle VPTZ-lidorganisaties.

#### **Indicator**

- Twee herziene hoofdstukken van het organisatiehandboek en alle VPTZ-lidorganisaties hebben minimaal een organisatiehandboek in huis.

### ➤ **Helpdesk**

In 2009 is gebleken dat wij door het instellen van de Helpdesk een hogere kwalitatieve serviceverlening aan kunnen bieden aan onze lidorganisaties. De opgedane kennis wordt inmiddels ook via veel gestelde vragen (Frequently Ask Questions [FAQ] op [www.vptznetwerk.nl](http://www.vptznetwerk.nl)) gedeeld met andere lidorganisaties. Voor 2010 is het van belang dat deze kennis per cluster wordt aangeboden (meerdere FAQ per cluster met onderlinge verbindingen). Hierdoor kunnen lidorganisaties sneller en vollediger over ontwikkelingen worden geïnformeerd.

#### **Gewenst resultaat**

- De Helpdesk voorziet in het verstrekken van gewenste informatie en maakt deze direct beschikbaar door middel van een functie 'veel gestelde vragen' (F.A.Q.) op de website.

#### **Indicator**

- De F.A.Q.'s op de website worden elke maand ge-update.

### ➤ **Landelijke klachtencommissie**

De landelijke klachtencommissie vormt het sluitstuk van het werken aan kwaliteit, op zowel lokaal als landelijk niveau. Wanneer cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, coördinatoren of bestuurders ongenoegen hebben met betrekking tot de lidorganisatie, wil dat niet altijd zeggen dat zij ook officieel een klacht in willen dienen. De opvatting binnen de vereniging VPTZ is om uitingen van ongenoegen zo direct mogelijk bij de bron te trachten op te lossen. Als dat niet lukt dan biedt het Landelijk Steunpunt de mogelijkheid om partijen nader tot elkaar brengen als zij daar behoefte aan hebben en standpunten nog niet verhard zijn. Deze bemiddelende rol ligt vaak dicht tegen organisatieadvies aan, hoewel het startpunt anders is. Voor lidorganisaties kunnen deze ongenoegens ook betrekking hebben op een andere lidorganisatie of het Landelijk Steunpunt.

Soms is de weg naar de landelijke klachtencommissie de enige weg die begaanbaar lijkt. Dan is dit traject van belang om te leren hoe in dergelijke situaties in de toekomst escalatie te voorkomen is.

In 2009 is er door Mezzo, de landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg, contact gezocht met VPTZ Nederland met de vraag of leden van Mezzo, indien zij dit zelf willen, gebruik kunnen maken van de landelijke klachtencommissie van VPTZ. In de tweede helft van 2009 wordt dit verder onderzocht waardoor nu nog niet aan te geven is wat de consequenties hiervan kunnen zijn in 2010.

#### **Gewenst resultaat**

- Ingediende klachten zijn op een goede manier (procedureel en inhoudelijk) opgepakt en afgehandeld door de klachtencommissie.
- De rol van het Landelijk Steunpunt in bemiddeling bij conflicten is bij de leden bekend en wordt op een goede manier ingezet.

## **Indicatoren**

- Het Landelijk Steunpunt geeft jaarlijks in haar jaarverslag het aantal en aard van de klachten weer. Het Landelijk Steunpunt monitort bij de lidorganisaties wat er met de adviezen van de landelijke klachtencommissie is gebeurd.
- Het beleid van het Landelijk Steunpunt met betrekking tot haar bemiddelende rol in conflictsituaties die VPTZ-leden betreffen, is gepubliceerd op de website en in het organisatiehandboek.

### ➤ **De Ledenraad**

De Ledenraad heeft een belangrijke rol binnen de verenigingsdemocratie van VPTZ. In 2010 loopt het meerjarenbeleidsplan van de vereniging VPTZ Nederland af. Daarom wordt dit jaar gebruikt om een nieuw plan op te stellen voor de periode 2011-2015. Daarnaast zal zij haar goedkeuring moeten geven aan een aantal documenten die genoemd zijn in het kader van het kwaliteitsbeleid zoals een 'governance code' en een instrument voor zelfevaluatie.

## **Gewenst resultaat**

- De vereniging VPTZ Nederland beschikt over een actueel, goed onderbouwd meerjarenbeleidsplan dat kan rekenen op een groot draagvlak binnen de vereniging.

## **Indicator**

- In de septembervergadering van de Ledenraad wordt het meerjarenbeleidsplan 2011-2015 goedgekeurd.

### ➤ **Toelatingen**

Het Landelijk Steunpunt geeft advies en denkt mee bij het tot stand komen van een nieuwe lokale organisatie, wanneer deze organisatie verzoekt om lid te mogen worden van VPTZ Nederland. Dit begint met een kritische reflectie op de wenselijkheid en draagvlak voor een nieuwe organisatie in de betreffende regio. Het toelatingstraject start door het toesturen van een informatiepakket met een aantal formulieren die door de organisatie moeten worden ingevuld. Het Landelijk Steunpunt beoordeelt de geretourneerde informatie waarna een tweede beoordelingsmoment komt waarbij ook het Netwerk Palliatieve zorg en de lokale al bestaande VPTZ-leden wordt gevraagd om een reactie op het voorgenomen initiatief. Hierna vindt een kennismakingsbezoek plaats en wordt de procedurele kant van de toelating verder afgehandeld. Na een positief advies van het Landelijk Steunpunt, is vaststelling door het bestuur van VPTZ Nederland en goedkeuring door de Ledenraad vereist.

Aan de hand van het evaluatiemoment m.b.t. 2008 en 2009 wordt geanalyseerd of het huidige proces rondom toelatingen aangepast of verbeterd dient te worden.

## **Gewenst resultaat**

- De vereniging VPTZ Nederland voert een toelatingsbeleid waarbij de lokaal toegevoegde waarde en kwaliteit van de potentiële lidorganisatie bijdraagt aan de kwaliteit van de totale vereniging.

## **Indicator**

- Toelatingenvragen worden zorgvuldig (volledigheid van ingewonnen informatie en kennismakingsbezoek) afgehandeld binnen een periode van drie maanden alvorens een advies aan bestuur en Ledenraad wordt voorgelegd.

### ➤ **Belangenbehartiging**

VPTZ bevindt zich op het snijvlak van vrijwilligerswerk en zorg. VPTZ denkt en werkt mee aan de verbetering van de palliatieve zorg, maar doet dit wel steeds vanuit ons specifieke kader van een vrijwilligersorganisatie. Daarin staan we van oudsher dicht bij de mens in zijn laatste levensfase en diens naasten en willen we mogelijkheden toevoegen aan diens laatste dagen. Dat vraagt sensitiviteit voor de omstandigheden van die mens en zijn omgeving. Het vraagt dat we naast ons gevoel en hart ook durven te werken vanuit ons hoofd door inzichten die elders zijn opgedaan mee te nemen of te wegen en ons er voor open te stellen. Maar ook tegendruk durven te geven als het dreigt te leiden tot een bureaucratische of omslachtige werkwijze die het contact eerder bemoeilijkt dan bevordert.

Daarvoor is het van belang dat VPTZ ook deelneemt aan het Platform palliatieve zorg van het ministerie van VWS waarin naast cliëntenorganisaties en vrijwilligers ook koepels van zorgaanbieders, kennisinstituten en Netwerken palliatieve zorg zijn vertegenwoordigd. Het veld waarin VPTZ opereert, zowel landelijk als lokaal, is er in de afgelopen tien jaar niet eenvoudiger op geworden. Er zijn spelers in dit veld verdwenen door fusies of het stopzetten van subsidies, maar er zijn minstens zoveel spelers bijgekomen. Op zich is dit geen slechte zaak omdat het ook aangeeft dat palliatieve zorg een breed gedragen terrein in ontwikkeling is waar steeds meer organisaties en groepen hun verantwoordelijkheid pakken. Maar het vraagt ook afstemming en het benoemen van de verschillende perspectieven om die ontwikkeling ook de vereiste diepgang te geven. Hiermee bewijst het Platform zijn waarde al, maar dit betekent niet dat alles vanzelf gaat en iedereen het met elkaar eens is. In het gesprek ligt ook hier de kern van de te boeken vooruitgang.

Daar waar het Platform palliatieve zorg vooral het veld van de palliatieve zorg vertegenwoordigt voor VPTZ, houdt VPTZ ook haar ogen en oren open voor de ontwikkelingen in de informele zorg (mantelzorg en vrijwillige inzet). Ook daar zijn veel spelers actief en op diverse niveaus. VPTZ probeert op een actieve wijze lid te zijn van de Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk (NOV) en het door haar voorgezeten platform vrijwillige inzet in de zorg.

Daarnaast behartigt NOV ook belangen waar het gaat om wet- en regelgeving, denk hierbij aan de WMO, belastingwetgeving, Arbobeleid en maatschappelijke ontwikkelingen (maatschappelijke stages, Make a difference day – MADD, Internationaal jaar van het vrijwilligerswerk 2011).

Naast de gezamenlijke ontmoetingsplaatsen in platforms, zijn er ook veel bilaterale contacten met diverse spelers in beide velden. Zoals met Agora, VIKC, NPTN en KWFKankerbestrijding rond de Internationale Dag van de Palliatieve Zorg (IDPZ), met de Associatie van Highcare hospices rond de subsidieregeling palliatieve zorg en registratie (dit laatste ook samen met de NPV), met Actiz rond diversiteitsbeleid, met onderzoeksinstituten en universiteiten, met Mezzo rond mantelzorgondersteuning, met Humanitas rond deskundigheidsbevordering. Al deze contacten zijn van belang, maar vragen soms om keuzes en prioritering aangezien dit met een klein bureau niet allemaal te bemensen is. In 2010 willen we meer structureel dan tot nu toe deze beide velden monitoren op ontwikkelingen en dit ook actiever doorgeven aan de leden.

Daar waar in de velden palliatieve zorg en informele zorg sprake is van gezamenlijke belangen en ontwikkelingen, zijn er ook nog vele contacten in het kader van belangenbehartiging. De werkgroep Toekomst financiering VPTZ die in 2009 een advies heeft uitgebracht aan de Ledenraad, heeft benadrukt dat o.a. het contact met de zorgverzekeraars de komende jaren verder verdiept zou moeten worden. Hiermee is in 2009 een begin gemaakt. Daarnaast streeft VPTZ ernaar de subsidie voor de lokale leden (subsidieregeling palliatieve zorg van VWS) en de subsidie voor deskundigheidsbevordering in stand te houden en daarmee continuïteit te waarborgen. Dit betekent ook dat ontwikkelingen in de AWBZ, de Zorgverzekeringswet en de WMO op hoofdlijnen gevolgd moeten worden en dat waar nodig tijdig hierop ingespeeld kan worden.

### **Gewenst resultaat**

- VPTZ Nederland is direct vertegenwoordigd in belangrijke landelijke gremia en brengt op basis van (actuele) ontwikkelingen, het belang van de vrijwillige inzet in de palliatieve zorg en haar leden voor het voetlicht.

### **Indicator**

- Het standpunt van VPTZ Nederland op (actuele) ontwikkelingen in zorg, vrijwilligerswerk of de financiering hiervan, komt in officiële publicaties tot uitdrukking.

#### ➤ **Verbinding interne organisatie Landelijk Steunpunt**

2009 stond voor het Landelijk Steunpunt in het teken van interne samenwerking en verbinding. Zoals uit de functioneringsgesprekken naar voren komt, zijn de verbeteringen (samenwerking, openheid, servicegerichtheid, verantwoordelijkheid nemen en geven) duidelijk waarneembaar. In het kader van transparantie en continuïteit binnen de organisatie zijn in 2010 alle primaire processen beschreven en vastgelegd in een procedurehandboek.

In 2010 zal binnen het Landelijk Steunpunt het leren van en met elkaar een belangrijke kwaliteitsfactor worden. Wat de vereniging van de leden vraagt mag het immers ook van het Landelijk Steunpunt verwachten. Daarnaast blijft er continu aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers waardoor het niveau van de organisatie steeds verder wordt verbeterd.

### **Gewenst resultaat**

- Een Landelijk Steunpunt dat in praktijk uitdraagt en vorm geeft waar de vereniging VPTZ voor wil staan.

### **Indicator**

- In 2010 worden minimaal drie intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor de medewerkers; de structurele en regelmatige werkoverleggen dragen bij aan de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers; er zal een onderzoek plaatsvinden naar verbetering van de functieomschrijvingen binnen de gepaste wettelijke kaders.

#### ➤ **Fondsenwerving en donateurbeleid**

Het Landelijk Steunpunt VPTZ verkreeg in 2008 voor 63% van de kosten van haar activiteiten, een instellingssubsidie van het ministerie van VWS. Dit past binnen het meerjarenbeleidsplan van VPTZ Nederland om niet geheel van overheidsfinanciering afhankelijk te zijn en een eigen koers te kunnen varen. Op basis van verkenningen in 2009, zal in 2010 een apart fondsenwervings- en donateurbeleid worden opgezet in samenspraak met de Stichting Vrienden van VPTZ en die is afgestemd op de lokale activiteiten op dit terrein.

### **Gewenst resultaat**

- De uitvoeringsorganisatie van de vereniging VPTZ Nederland, het Landelijk Steunpunt, kent diverse subsidiebronnen en voert een beleid dat gericht is op diversiteit en continuïteit.

### **Indicator**

- In 2010 wordt een beleidsplan fondsenwerving en donateurbeleid vastgesteld binnen het bestuur van VPTZ Nederland en is een aanvang gemaakt met de uitvoering.

## BIJLAGE 1 BEGROTING VPTZ 2010

Tarief €115

<b>Lasten</b>	<b>Uren</b>	<b>kosten</b>
<b>Externe communicatie en PR</b>		
Doorbelaste uren (overige)	1.100	126.500
Externe kosten (1)		7.500
		<u>134.000</u>
AF meeropbrengsten Theaterproductie		-25.000
		<u><b>109.000</b></u>
<b>Kennisoverdracht/Advies en informatie</b>		
Doorbelaste uren	600	69.000
Externe kosten (2)		55.500
		<u>124.500</u>
AF Abonnementen Antenne		-2.750
AF verkoop voorlichtingsmateriaal		-4.000
		<u><b>117.750</b></u>
<b>Verenigingszaken en organisatie advies</b>		
Doorbelaste uren	850	97.750
Externe kosten (3)		15.000
		<u>112.750</u>
AF contributie leden		-54.000
		<u><b>58.750</b></u>
<b>Kwaliteitsbeleid</b>		
Doorbelaste uren (overige)	1.000	115.000
Doorbelaste uren (div. proj. voor instellingssubsidie)	550	63.250
Externe kosten (4)		21.950
		<u>200.200</u>
AF VWS subsidie kwaliteitsproject (excl. eigen uren)		-5.450
		<u><b>194.750</b></u>
<b>Deskundigheidsbevordering</b>		
Doorbelaste uren (incl. uren organisatie studiedagen)	1.100	126.500
Externe kosten (5)		775.750
		<u>902.250</u>
AF opbrengsten Introductietraining		-25.000
AF VWS subsidie trainingen		-559.590
AF deelnemersbijdragen studiedagen (250 x €120 pp)		-30.000
AF deelnemersbijdrage trainingen		-162.500
		<u><b>125.160</b></u>
<b>Belangenbehartiging</b>		
Doorbelaste uren	1.050	120.750
Externe kosten (6)		1.000
		<u>121.750</u>
AF vacatiegelden		-3.200
		<u><b>118.550</b></u>
<b>BATEN</b> Instellingssubsidie VWS	<u><b>6.250</b></u>	<u><b>723.960</b></u>
Projectsubsidie VWS Diversiteitsproject	<b>550</b>	

	<b>begroting</b>
(1) <b>Externe communicatie en PR</b>	
Externe kosten (1)	
- uitvoeren communicatieplan/publiekscampagne	2.500
- Voorlichtingsmateriaal	5.000
	<u>7.500</u>
(2) <b>Kennisoverdracht/Advies en informatie</b>	
Externe kosten (2)	
- Antenne	55.500
	<u>55.500</u>
(3) <b>Verenigingszaken en organisatie advies</b>	
Externe kosten (3)	
- Organisatie handboek	1.000
- Ondersteuning Ledenraad	2.500
- Telefonische enquête	3.000
- verenigingszaken en org. Advies	8.500
	<u>15.000</u>
(4) <b>Kwaliteitsbeleid</b>	
Externe kosten (4)	
- Uitvoering kwaliteitsplan	5.450
- Landelijke registratie	15.000
- Klachten- en geschillenregeling	1.500
	<u>21.950</u>
(5) <b>Deskundigheidsbevordering</b>	
Externe kosten (5)	
- introductietraining	20.000
- traniningen vrijw./coörd/best.	745.750
- thema- en beleidsdagen (2 themadagen; 1 inspiratiedag)	10.000
	<u>775.750</u>
(6) <b>Belangenbehartiging</b>	
Externe kosten (6)	
- internationale samenwerking	1.000
	<u>1.000</u>

## **BIJLAGE 2 BESTUURSSAMENSTELLING**

*Mevrouw G. Prins, voorzitter*

*De heer mr. C.H. de Jong, secretaris*  
(oud bestuurslid VTTZ De Bilt en de provinciale vereniging VTZ regio Utrecht)

*De heer D.M. Portier RA, penningmeester*  
(tevens bestuurslid Johannes Hospitium Wilnis)

*De heer drs. J.S. Moraal*  
(tevens voorzitter Hospicegroep Alphen-Nieuwkoop)

*De heer A.J. Vermeulen*

*Mevrouw L.A. Hartogs-Sieswerda*  
(oud coördinator en bestuurslid VTZ ZW Utrecht, oud bestuurslid regionale stichting samenwerkende VPTZ Rivierenland/Bommelerwaard en een hospice)

*Mevrouw H. G.M. Olde Loohuis-Deterink*  
(oud coördinator Leendert Vriel N.O. Twente)

### BIJLAGE 3 MEDEWERKERS LANDELIJK STEUNPUNT

Directeur	-	Dhr. drs. H. Bart	
Bureau manager	-	Mw. J.Th. de Fiouw	
Beleidsmedewerkers	-	Mw. drs. T. Adlim	Projectmedewerker Diversiteit
	-	Mw. P. Huizenga	PR en Communicatie
	-	Mw. P. Matla	Projecten Rouwzorg en VPTZ voor verstandelijk gehandicapten
	-	Mw. M. Nijmeijer	PR en Communicatie
	-	Dhr. drs. J. van Rooij	Internet-, database- en systeembeheer
	-	Mw. drs. J. Somsen	Projectmedewerker Diversiteit
	-	Mw. G. Vermeulen	Training en Opleidingen
	-	vacature	Kwaliteit
Projectmedewerker	-	Dhr. drs. J. Hoekstra	Regionale ondersteuning
Administratie	-	Mw. M. Gouwenberg	Directiesecretaresse
	-	Mw. I. Kool	Cursusadministratie
	-	Mw. N. Martinot	Secretariaat
	-	Mw. J. Matse	Helpdesk
	-	Mw. R. Middendorp	Secretariaat
	-	Mw. W. Staal	Financiële administratie
	-	Mw. F. Zoonen	Secretariaat
Externe medewerkers:			
Mw. J. Aarnoudse		eindredacteur Antenne	
Mw. M. Olij		extern adviseur personeelszaken	

## BIJLAGE 4 AFGEVAARDIGDEN LEDENRAAD PER VPTZ REGIO

Per september 2009

1.	Groningen	Dhr. Van den Bremen
2.	Friesland	Vacature
3.	Drenthe	Dhr. Muijsers
4.	NW Overijssel	Dhr. Fidder
5.	Twente	Mw. Verveld-Hekman
6.	Stedendriehoek	Mw. Moggré
7.	Midden en Oost Gelderland	Dhr. Franses
8.	Zuid Gelderland	Dhr. van 't Hof
9.	Utrecht	Dhr. Meerts
10.	't Gooi/Flevoland	Vacature
11.	NN Holland	Dhr. Steenaert
12.	Z/M Kennemerland	Deze regio heeft geen vertegenwoordiger
13.	Amsterdam e.o.	Dhr. Doolaard
14.	Z-Holland Noord	Vacature
15.	Den Haag e.o.	Dhr. Mol
16.	Rotterdam e.o.	Mw. Grandia
17.	ZH-Eilanden, Alblasserwaard	Vacature
18.	Zeeland	Mw. Cankrien
19.	West-Brabant	Mw. Broos
20.	Oost-Brabant	Vacature
21.	Noord-Limburg	Dhr. Manschot
22.	Zuid-Limburg	Dhr. Kop

## BIJLAGE 5 COMITÉ VAN AANBEVELING

- *Mevrouw dr. E. Borst-Eilers*, Minister van VWS 1994-2002, Voorzitter Nederlandse Federatie Kankerpatiëntenverenigingen
- *Mevrouw M. Bouwman*, Tv-presentatrice, bestuurslid van de Stichting Monuta Charity Fund
- *Mevrouw drs. M.W.M. Vos-van Gortel*, Burgemeester van Utrecht 1981-1992, Lid van de Raad van State 1992-2001, lid Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek
- *De heer drs. J. C. Blankert*, Voormalig kroonlid van de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, voorzitter van de stichting 'De Open Ankh'
- *De heer W. Meijer*, Commissaris van de Koningin in Drenthe 1989-1993, President Raad van Commissarissen Nederlandse Spoorwegen
- *De heer dr. H. Oosterhuis*, Predikant en dichter, eredoctor aan de Vrije Universiteit te Amsterdam
- *De heer drs. K.J. Storm*, Bestuursvoorzitter AEGON NV 1993-2003, Lid Raad van Toezicht Baxter Internationaal, Lid Raad van commissarissen KLM