



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

VPTZ Nederland in 2016

Wat hebben we bereikt?

- **2 miljoen euro extra** voor de inzet van vrijwilligers in de nieuwe subsidieregeling.
- *'Er zijn' daar waar nodig en gewenst* is nu **nog beter mogelijk** doordat de nieuwe regeling ook inzet in de gehele intramurale zorg vergoedt.
- Knelpunten met betrekking tot de financiering in hospices zijn in kaart gebracht en behandeld door het praktijkteam van VWS.
- **Samenwerking** tussen thuiszorgaanbieders en VPTZ-organisaties is gestimuleerd door de implementatie van PaTz-teams (Palliatieve Thuiszorg) waarbij huisartsen en wijkverpleegkundigen samenwerken om vroegtijdig in beeld te brengen welke patiënten in de laatste levensfase komen. Op dit moment zijn er **140 PaTz-teams in Nederland**; 10% van de huisartsen zijn aangesloten. VPTZ werkt verder aan het aansluiten van coördinatoren op de PaTz-teams.
- De Bijzonder hoogleraar Vrijwillige Palliatieve Zorg, **Anne Goossensen**, heeft haar oratie uitgesproken.
- VPTZ Nederland bevordert via zorgverzekeraars de **samenwerking** tussen thuiszorgaanbieders en VPTZ-organisaties. Goede samenwerking leidt tot betere zorg tegen lagere kosten.
- **115 trainingen, voor 1.725 deelnemers**, waarmee het aantal deelnemers met 10% is gegroeid: een nog grotere toename dan begroot.
- De mogelijkheid om te **benchmarken** met behulp van verschillende vragenlijsten over de ervaringen van cliënten, nabestaanden en vrijwilligers.
- In het kader van het project **Vrijwillig Dichtbij** zijn 95 van de 200 leden bezocht om te bespreken hoe de inzet van vrijwilligers nog verder versterkt kan worden.
- **Inspiratiedag met 110 bezoekers**, allemaal VPTZ coördinatoren.
- Binnen de vereniging bestaan twee **commissies naar werksoort**: hospice en thuis. Zij brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan (de directie van) het Landelijk Bureau. Zij kwamen drie keer bijeen waarbij talrijke onderwerpen zijn besproken.
- **Twee klachten zijn behandeld** door de landelijke klachtencommissie.
- In samenwerking met de Coalitie Van Betekenis tot het Einde is gewerkt aan het bespreekbaar maken van de laatste levensfase in de samenleving.
- **10 regionale bijeenkomsten** door het land.

Onze missie:

VPTZ Nederland wil met opgeleide vrijwilligers daar waar nodig en gewenst mensen en hun naasten ondersteunen in de laatste levensfase.

De cijfers...

11.199 cliënten

zijn ondersteund door

10.893 vrijwilligers



10% meer cliënten ondersteund

waarmee we onze groeiambitie waarmaken



Gemiddeld **128 uur** ondersteuning per cliënt

In totaal is **1,43 miljoen uur** ondersteuning geboden; maatschappelijke waarde 1,43 miljoen x een gemiddeld uurtarief van een zorgverlener van € 60 =

€ 85.800.000

Met de VWS-subsidie van 15,5 miljoen euro per jaar voor de tegemoetkoming in de huisvestings- en coördinatiekosten bereikt de vereniging een groot maatschappelijk rendement:

Elke geïnvesteerde euro levert maar liefst 5,5 euro op!



Belangrijker dan geld is de **kwaliteit van de laatste levensfase** van al deze cliënten en hun naasten. VPTZ Nederland bevordert waardig leven en sterven in een vertrouwde omgeving. Thuis of in een huiselijke omgeving als een hospice.

Wat is nog niet bereikt?

Deze cijfers komen uit de registratierapportage over 2015. Daarnaast blijkt dat de inzet van vrijwilligers in 2015 harder groeide dan de toegekende meegroeifactor in de subsidie-regeling. De extra 2 miljoen subsidie voor 2016 is daardoor niet merkbaar voor alle leden en de meegroeifactor van 3% per jaar binnen de regeling zal, wanneer deze groei doorzet niet toereikend zijn. Daarom pleit VPTZ Nederland voor het oprekken van de meegroeifactor.



Bijzonder hoogleraar Vrijwilliger Palliatieve terminale zorg:

Prof. Dr. A. Goossensen

Op 16 juni hield Anne Goossensen haar oratie in de Pieterskerk te Utrecht. Een mijlpaal voor VPTZ Nederland en haar leden. De waarde van het werk van de vrijwilligers is onderwerp van deze leerstoel die gefinancierd wordt door Roparun.

Staatssecretaris Van Rijn feliciteerde haar tijdens de Internationale Dag van de Palliatieve Zorg:

'De inzet van opgeleide vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg is absoluut onmisbaar.'

Bekijk zijn videoboodschap:



Acht organisaties nemen deel aan de pilot waarbij er verschillende evaluatie-instrumenten worden getest om zicht te krijgen op het werk van de vrijwilligers.

Er is een helder kwaliteitskader geschreven voor vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg. Deze is te vinden op de publieke website en kennisbank van VPTZ Nederland. In het 1e nummer van Pallium 2017 is een artikel verschenen over het werk van de vrijwilligers naar aanleiding van dit kwaliteitskader. Ook is er een publicatie in het Engels namens de Task Force Volunteering van het EAPC gerealiseerd. Er zijn vele lezingen gegeven over de kracht en kwaliteit van vrijwilligers voor bijeenkomsten van hospices en andere VPTZ-leden, op landelijke en internationale bijeenkomsten.



Deskundigheidsbevordering

VPTZ Nederland hecht veel waarde aan het opleiden van vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders van de VPTZ-organisaties en biedt een landelijk trainingsaanbod.

Aantal deelnemers aan trainingen **1.725**

in plaats van de 1.713 die begroot waren

groei van **10%**
ten opzichte van 2015



1.152 vrijwilligers
191 coördinatoren en bestuurders
382 In Company

Aantal trainingen **115**

volgens begroting

groei van **12%**
ten opzichte van 2015



76 trainingen voor vrijwilligers
13 trainingen voor coördinatoren en bestuurders
26 In Company

Nieuwe trainingen in 2016

Het aanbod aan training wordt elk jaar geactualiseerd. In 2016 werden 4 nieuwe trainingen aangeboden.

E-learning

Verschillende trainingen zijn omgevormd naar blended learning: de zelfstudie is via e-learning te volgen.

- **Omgaan met dementie** (8 keer plaatsgevonden)
- **Afstemming op de ander** (20 keer)
- **Balans in verlies** (15 keer)
- **Dichtbij jezelf, dichtbij de ander** (10 keer)
- **Waarden en normen en je eigen persoonlijkheid** (13 keer)
- **Introductietraining voor vrijwilligers:**
64 keer afgenomen voor gemiddeld 9 deelnemers

Evaluatiecijfers VPTZ Academie:

Gemiddeld: **8,2**
Laagste dat gegeven is: **7,4**
Hoogste dat gegeven is: **9,1**



Kwaliteit

Kwaliteitsniveau's

VPTZ Nederland onderscheidt drie niveaus als het om kwaliteit gaat: **het uitvoerings-, het organisatie- en het verenigingsniveau**. Deze drie zijn niet los van elkaar te zien en worden integraal benaderd. Op alle drie de niveaus moet de essentie van het werk van de vrijwilligers in de kern terug te vinden zijn, namelijk de relatie.



Publicaties over kwaliteit

- De vragenlijsten voor vrijwilligers is ingediend bij de Meer dan Handen Vrijwilligersprijzen
- Presentatie tijdens het Nationaal Congres Palliatieve Zorg
- Abstract ingediend bij World Congres of the EAPC: presentatie in 2017
- Bijdrage geleverd aan het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland

VIVRE: Vragenlijsten inventarisatie vrijwilligers ervaringen

VIVRE geeft inzicht in de uitvoering van het vrijwilligersbeleid, op basis van de mening van de vrijwilligers. Een goed vrijwilligersbeleid is noodzakelijk voor zowel het werven als het behouden van vrijwilligers.

- vrijwilligers waarderen hun organisaties gemiddeld met een **8,2**
- vrijwilligers voelen zich **gewaardeerd** door de organisatie
- er heerst een **goede sfeer**
- vrijwilligers hebben plezier in hun werk en halen er **voldoening** uit
- meeste kans op verbetering lijkt te liggen bij medezeggenschap: **inspraak en gehoord worden**
- vrijwilligers geven aan het werk emotioneel en lichamelijk soms erg belastend te vinden

Vanaf de start eind 2015 hebben 12 organisaties (5 Beiden-organisaties, 3 Bijna-thuis-huizen, 2 Highcare hospices, 2 thuisorganisaties) de vragenlijst verstuurd naar in totaal **1.045** vrijwilligers. **700** vrijwilligers hebben de vragenlijst ingevuld, een respons van **68%**.

'De goede sfeer, groei mogelijkheden eigen ontwikkeling, waardering op meerdere gebieden, leuke collega's, boeiend intensief werk wat past bij mijn eigen levensinstelling, dat maakt het vrijwilligerswerk bij dit hospice aantrekkelijk.'

Vrijwilliger uit een hospice

Vragenlijsten ervaringen cliënten en naasten in hospices



9,0

Hoe ervaart de cliënt en diens naaste(n) de zorg en ondersteuning in het hospice? Wat gaat er goed, en wat kan beter?

- resultaten tonen over de hele linie zeer **grote tevredenheid**: begeleiding wordt gewaardeerd met een **9.0**
- ervaren privacy, steun en afstemming zijn zeer **positief** beoordeeld
- meeste kans op verbetering lijkt te liggen bij het **luisteren** wat bij een deel van de vrijwilligers beter kan

In 2016 hebben zeven hospices (BTH en HCH) de vragenlijst gebruikt om de zorg te evalueren. Aan het einde van het jaar waren er **121** vragenlijsten ingevuld.

'De zorgverleners van dit hospice hebben ervoor gezorgd dat mijn man in zijn laatste weken een huis had waar hij zich thuis voelde. Hij was blij met de goede gesprekken die hij met diverse medewerkers heeft kunnen voeren en dankbaar voor de aanwezige schouders.'

Een nabestaande



Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft in 2016 **twee klachten** ontvangen en behandeld, waarbij vrijwilligers zich onvoldoende gehoord voelden door hun bestuur.

De **oplossing** ligt onder andere in een goede interne klachtenprocedure.

Communicatie

De communicatie richt zich op twee lijnen: de interne communicatie, waaronder de communicatie met de leden van vereniging wordt bedoeld en de externe communicatie die gericht is op verschillende doelgroepen, zoals verwijzers, beroepsmatige zorg, politiek, pers en het brede publiek.



Verschillende middelen

Antenne: magazine voor vrijwilligers

- 4 papieren versies in een oplage van ruim **9.000**
- 4 digitale nieuwsbrieven met circa **1.300** ontvangers



VPTZ Nieuws: nieuwsbrief voor coördinatoren en bestuurders

- 12 edities verschenen met circa **380** ontvangers

Academie Nieuws: digitale nieuwsbrief van de VPTZ Academie

- 20 edities verschenen met circa **380** ontvangers

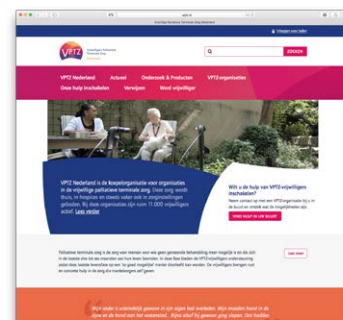
In de pers

- Trouw 5 juli: Interview Anne Goossensen: Naar de poëtica van de ander
- Pallium 5/16: Vrijwilligers bij PaTz-groepen: bieden zij een meerwaarde?
- Pallium 5/16: Definitie hospicezorg, deel 2
- Pallium 4/16: Wat is hospicezorg? Een suggestie voor een verbindende definitie
- Pallium 3/16: Vrijwilligers en medicatie
- Pallium 2/16: Financiering versus keurmerk: financiering van een hospice koppelen aan keurmerk?
- Pallium 1/16: Anne Goossensen: benoemd tot bijzonder hoogleraar Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg

Website

Publieke site:
vptz.nl

Ledensite:
leden.vptz.nl
met o.a. een kennisbank



Twitter

830 volgers [@VPTZNederland](https://twitter.com/VPTZNederland)

Congressen

- Informatiemarkt: **Congres De laatste zorg** maart 2016
- Informatiemarkt: **Nationaal Congres Hospicezorg** oktober 2016
- Lezing **Waarde van vrijwilligers** tijdens het Nationaal Congres Hospicezorg
- Informatiemarkt: **Huisartsbeurs** 2016, 2 april 2016
- VPTZ Nederland presenteerde zichzelf op het **Nationaal Congres Palliatieve Zorg** met twee posterpresentaties, een lezing en op de informatiemarkt in december 2016

Vrijwillig Dichtbij

het versterken van de informele zorg in Nederland met maar liefst 13 koepelorganisaties

Via de NOV ontving VPTZ Nederland in 2016 bijna **€ 85.000 subsidie** van VWS. We zijn van start gegaan met een **Quickscan** waarmee de leden van VPTZ zicht kregen op hun eigen organisatie. Sterke punten en verbeterpunten om de informele zorg verder te verbeteren zijn hiermee in kaart gebracht. De respons was opmerkelijk hoog, **een succes met dank aan de leden!**

De adviseurs van Vrijwillig dichtbij hebben **95** van de **200 leden persoonlijk bezocht** en meegedacht hoe de inzet van vrijwilligers nog verder versterkt kan worden.

Er zijn daarnaast **vijf themabijeenkomsten** georganiseerd waarin leden in kleine kring de volgende onderwerpen uitdiepten:

- **dementie**
- meer jaren **beleidsplan**
- **oprichten** van een hospice
- inzet vrijwilligers in **verpleeghuizen**
- opzetten van zogenaamde 'beide organisaties' die zowel **zorg in een hospice als zorg thuis bieden**.

'Zeer verhelderend om op deze gestructureerde wijze eens met elkaar te bespreken hoe je tegen de organisatie aankijkt. De adviseurs van Vrijwillig Dichtbij konden ons bij verschillende onderwerpen best practices uit andere organisaties aanreiken doordat zij de afgelopen maanden zeer veel bezoeken hebben afgelegd. De sessie heeft ons weer een aantal actiepunten voor 2017 opgeleverd en vooral nieuwe energie om zaken op te pakken.'

Voorzitter bestuur van een hospice



Laat niemand in eenzaamheid sterven

Inzet van VPTZ-vrijwilligers in verpleeg- en verzorgingshuizen

- **20 verpleeghuizen** namen deel aan dit tweejarig project dat eind 2016 is afgerond.
- In totaal zijn **87 verpleeghuisbewoners ondersteund** door vrijwilligers.
- Daarnaast zijn nog 24 bewoners aangemeld, maar bij hen kwam het niet tot een inzet, bijvoorbeeld omdat de betrokken bewoner al overleden was.
- V&V-huizen bleken **enthousiast en dankbaar** te zijn over het werk van de VPTZ-vrijwilligers.
- Ze van plan zijn om vrijwilligers in te gaan zetten en dit ook **daadwerkelijk** doen.
- Vanaf 2015 heeft VPTZ Nederland bij het ministerie van VWS de financiering van VPTZ-inzet in verpleeghuizen bepleit. Inmiddels is de **subsidieregeling aangepast** en vanaf 1 januari 2017 mag de inzet in Wtzi-toegelaten instellingen meegeteld worden voor de subsidie. Hiermee is een belangrijke **belemmering** voor VPTZ-inzetten in verpleeghuizen **weggenomen**.



Meer weten over deze inzetten?

In Utrecht zijn getrainde vrijwilligers actief in verpleeghuizen. In dit filmpje hoort u meer over de ervaringen van een naaste, een vrijwilliger, beroepskrachten en zorgleiding in twee verpleeghuizen:



Coalitie van Betekenis tot het Einde



VPTZ Nederland maakt deel uit van de Coalitie van Betekenis. De coalitie, gevormd door acht organisaties, wil het gesprek over de laatste levensfase in samenleving bevorderen. Het afgelopen jaar zijn er binnen VPTZ twee projecten opgestart die hier een bijdrage aan leveren.

Inspiratiebank: overzicht van activiteiten van VPTZ-organisaties die ervoor zorgen dat het gesprek over de dood in de samenleving wordt gestimuleerd.

Er zijn zeven gespreksleiders opgeleid die in totaal **16 succesvolle dialoogbijeenkomsten** hebben georganiseerd. In de dialoogbijeenkomsten komen mensen in een kleine groep samen om gedachten en ervaringen uit te wisselen over de laatste levensfase.

Deelnemers geven het met name aan prettig te vinden dat zij **mensen ontmoeten en ervaringen kunnen uitwisselen**. Het uitspreken van wensen en goede voornemens lijkt een minder grote rol te spelen.

Bezoek www.ikwilmetjepraten.nu voor meer informatie over de coalitie.