

VPTZ Nederland

in 2021



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland



VPTZ Nederland in 2021



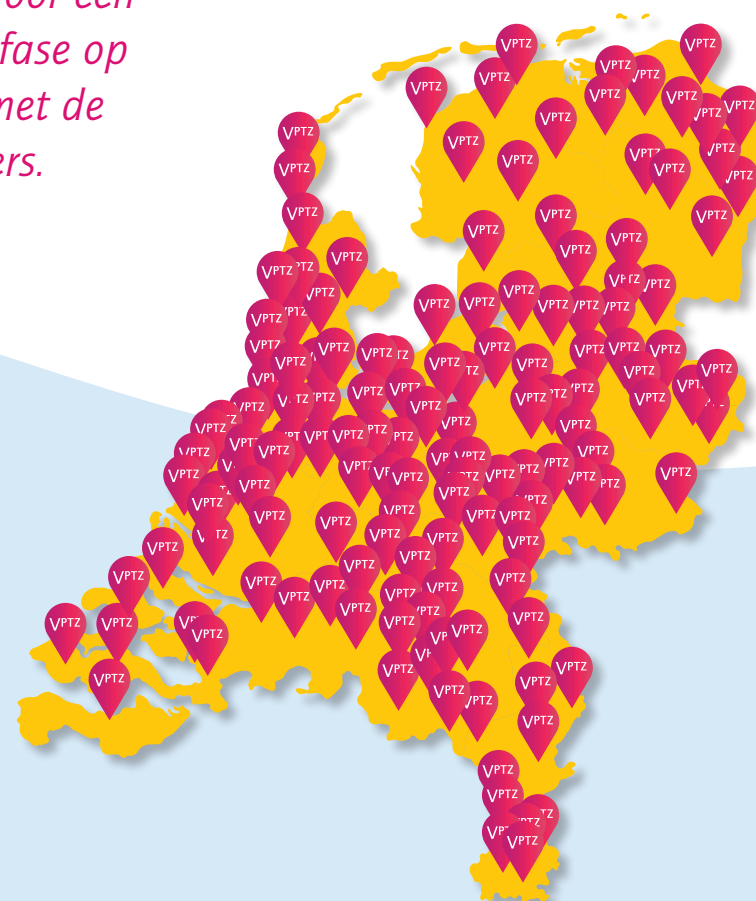
Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg
Nederland

VPTZ Nederland is de koepel voor lokale en regionale vrijwilligersorganisaties in de palliatieve terminale zorg. Deze zorg wordt zowel thuis als in hospices en zorginstellingen geboden.

We vertegenwoordigen en ondersteunen onze ruim 200 lidorganisaties, behartigen hun belangen en stimuleren de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Kenmerkend en uniek voor onze leden is dat zij hun belangrijke werk doen met behulp van circa 12.000 vrijwilligers. Goede zorg in de laatste levensfase vraagt om een goed samenspel tussen beroepsmatige zorg, vrijwilligers en mantelzorgers. Het is onze ambitie om het samen mogelijk te maken dat iedereen kan overlijden op zijn of haar plek van voorkeur.

Missie:

VPTZ Nederland staat voor een waardige laatste levensfase op de plek van voorkeur met de inzet van vrijwilligers.



Inhoud



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

• Uitgelicht	4
• De cijfers	5
• Werken aan kwaliteit	6
• Adviseren en informeren	7
• Leren en ontwikkelen	8
• Lobby, netwerken en samenwerken	9
• Verenigen	10
• Waar we nog meer bij betrokken waren in 2021	11
• De mensen achter VPTZ Nederland	12



Uitgelicht



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg
Nederland

Corona

Net als 2020 heeft ook het jaar 2021 in het teken gestaan van de coronacrisis. Deze wereldwijde pandemie heeft sinds het begin grote effecten op de hele maatschappij. Ook voor de leden van VPTZ Nederland en het landelijk bureau heeft de crisis een enorme impact. Voor meerdere leden gold dat zij (tijdelijk) hun deuren hebben moeten sluiten en dat er met name bij de inzetten thuis minder een beroep op de vrijwilligers is gedaan.

Voor het landelijk bureau had de coronacrisis met name flinke gevolgen voor het aanbod van de VPTZ Academie: een groot deel van de fysieke trainingen kon in 2021 niet doorgaan. Er was al in 2020 ingespeeld op de situatie door het ontwikkelen van online varianten van een deel van de trainingen. Dit neemt niet weg dat de coronacrisis een aanzienlijk effect had op het aantal deelnemers en de gemaakte kosten. Dit resulteerde in een onderbesteding van € 150.907. Meer daarover leest u onder het kopje 'Leren en ontwikkelen' op [pagina 8](#).

Naast het inspelen op de effecten van de coronacrisis en het ondersteunen van de leden daarbij stonden diverse grote thema's op de agenda:

Kwaliteitskompas VPTZ



De visie op kwaliteit en het bijbehorende Kwaliteitskompas VPTZ zijn samen met de leden in 2021 geïmplementeerd en worden de voorliggende jaren verder uitgewerkt.

Het Kwaliteitskompas is een instrument dat de leden helpt bij het denken over en invulling geven aan kwaliteit.

Op [pagina 6](#) leest u hier meer over.

Herijking

Ook is er veel aandacht besteed aan de herijking van de vereniging. Op 18 mei 2021 heeft de Ledenraad o.a. ingestemd met een statutenwijziging en nieuw huishoudelijk reglement. Vanaf 2022 zal sprake zijn van een Algemene Ledenvergadering.

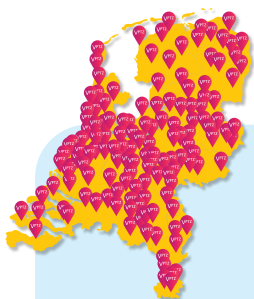
AFAS

Al in 2020 werd gestart met het inrichten van AFAS voor de financiële administratie, de cursusadministratie, het CRM-systeem én de ledensite. De inrichting hiervan heeft gezien de complexiteit heel 2021 veel tijd en energie gevraagd.

De cijfers...



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg
Nederland



208 organisaties
waren in 2021
aangesloten bij
VPTZ Nederland

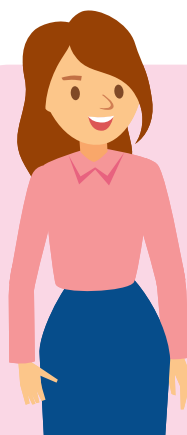
Naast organisaties die alleen thuis of alleen in een hospice ondersteuning bieden, kennen we ook (47) organisaties die zowel thuis als in het hospice actief zijn.



120 organisaties
zetten vrijwilligers
thuis in



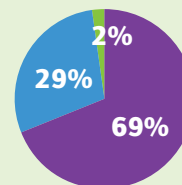
145 hospices



12.519
opgeleide
VPTZ-
vrijwilligers
zijn actief in
Nederland

12.294 cliënten zijn
ondersteund door
12.519 vrijwilligers

69% in hospice
29% thuis
2% elders



Gemiddeld
119 uur
ondersteuning
per cliënt

In totaal is **1,3 miljoen uur**
ondersteuning geboden

Maatschappelijke
waarde:



1,3 miljoen uur x gemiddelde
kosten van een zorgverlener

€ 78.000.000,-

Werken aan kwaliteit

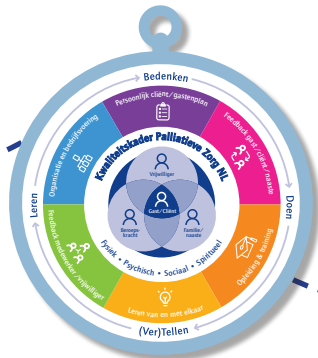


Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

De VPTZ-vrijwilliger wil graag de beste hulp en ondersteuning bieden in de laatste levensfase. Kwaliteit van leven én sterven staan hierbij voorop. Maar, wat wordt er bedoeld als er over kwaliteit wordt gesproken? Waar staat VPTZ Nederland voor als het om kwaliteit gaat? En hoe meten we een en ander?

VPTZ Nederland hecht er belang aan om te leren en te verbeteren, zonder te verzanden in afvinklijstjes, regels, controledrift en administratieve rompslomp. In onze sector is kwaliteit eerder merkbaar dan meetbaar. Het in beeld brengen van kwaliteit gaat altijd samen met een verhaal, waarbij de wensen en behoeftes van de unieke gast/cliënt, kwaliteitsbewustzijn en continu leren en verbeteren de basis vormen.



Kwaliteitskompas

Het jaar 2021 stond in het teken van de lidmaatschapscriteria en de doorontwikkeling en verdere invulling van het Kwaliteitskompas. Dit resulteerde o.a. in het door de Ledenraad onderschreven document *De kracht van samen*. Hiermee werd (de visie op) kwaliteit een onlosmakelijk onderdeel van de lidmaatschapscriteria. De website van het kwaliteitskompas is begin 2021 gelanceerd. Alle reeds bestaande, relevante documenten zijn gekoppeld aan de bouwstenen van het kwaliteitskompas en er zijn verschillende animaties in opgenomen met uitleg en informatie over de inhoud. Samen met leden zijn in verschillende werkgroepen drie bouwstenen van het kwaliteitskompas verder uitgewerkt en vormgegeven.

Voor de bouwsteen Opleiding & training zijn de uitgangspunten en richtlijnen voor het thema 'Deskundigheid vrijwilligers' beschreven. Naast de sessies met de werkgroep is er een online vragenlijst verstuurd aan alle coördinatoren om beter zicht te krijgen op de huidige stand van zaken.

Voor de bouwsteen 'Leren van en met elkaar' is onder begeleiding van een externe projectleider in twee proeftuinen, één voor hospices en één voor thuisorganisaties, de opzet van het Lerend Netwerk geconcretiseerd in acties. De gehele cyclus rondom dit netwerk

met een zelfevaluatie als basis en een dialooggesprek over de uitkomsten is in 2021 voorbereid en voor een groot deel doorlopen. Er is een digitale tool voor de zelfevaluatie ontwikkeld. Een advies uit beide proeftuinen over de vormgeving van het Lerend Netwerk en de zelfevaluatie als instrument moet in 2022 leiden tot beschikbaarheid voor alle leden.

In de bouwsteen 'Feedback naasten' is een pilot voorbereid met als resultaat twee vragenlijsten voor naasten; één voor hospices en één voor thuisorganisaties. Een bijbehorend dashboard waar 'realtime' uitkomsten te raadplegen zijn, is hier onderdeel van.

Klachtencommissie VPTZ Nederland

VPTZ Nederland beschikt over een onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie. Deze commissie behandelt klachten over lokale VPTZ-organisaties van cliënten en mantelzorgers en van vrijwilligers en coördinatoren. Daarnaast bestaan er aparte klachtenregelingen over geschillen tussen lokale VPTZ-organisaties en over geschillen tussen lokale VPTZ-organisaties en VPTZ Nederland. In 2021 zijn er geen klachten gemeld.

Adviseren en informeren

VPTZ Nederland heeft als koepel van ruim 200 organisaties de taak om haar leden te ondersteunen, adviseren, inspireren, informeren en te versterken. Het landelijk bureau in Amersfoort heeft dagelijks contact met haar leden; proactief en reactief. Het bureau ontmoet en ondersteunt de leden individueel en tijdens bijeenkomsten.

Door de coronamaatregelen konden veel fysieke contactmomenten in de eerste helft van het jaar niet plaatsvinden. De overleggen, individueel met leden dan wel in een collectieve vorm, waren vooral online. Na de zomer zijn de werkbezoeken aan leden, óf in het kader van relatiebeheer óf vanwege specifieke onderwerpen (lobbyzaken, kwaliteitsvraagstukken, individuele issues) weer hervat.

Servicedesk Leden

In 2021 is de Servicedesk Leden ingericht. De lidorganisaties kunnen hier met allerlei soorten vragen terecht, waarna een vlotte beantwoording volgt of andere actie in gang wordt gezet. Achter deze 'deur' vindt eveneens een filtering en selectie van de vraagstukken, wensen en behoeften van de leden plaats, met een directe relatie met de Kennisbank. De Kennisbank is dé informatiebron over alles wat leden nodig hebben voor hun bedrijfsvoering. Deze wordt continu geüpdatet en indien nodig worden actuele dossiers toegevoegd. De invoering van de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) was in 2021 zo'n dossier. Daarnaast is over dit onderwerp een themabijeenkomst georganiseerd en kregen de leden via een code korting op een stappenplan op wbtr.nl. In 2021 waren er online themabijeenkomsten over de Vrijwilligersreis VPTZ en over de inzet van vrijwilligers 's nachts in thuissituaties, met in totaal 36 deelnemers.

Voor een snelle uitwisseling van kennis en ervaringen tussen leden en tussen de leden en VPTZ Nederland is eind 2021 een online platform/community-omgeving gebouwd.

Communicatiemiddelen:

- **VPTZ Nieuws:** nieuwsbrief voor coördinatoren en bestuursleden **16 edities** verschenen met circa **1.100 ontvangers**
- **Website vptz.nl:** **34.033** bezoekers in 2021
- **LinkedIn:** **1.481 volgers**
- **Twitter:** **1.382 volgers**



Leren en ontwikkelen



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

VPTZ Nederland hecht veel waarde aan het opleiden van vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders van de VPTZ-organisaties. Het landelijke trainingsaanbod van de VPTZ Academie is erop gericht de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening van alle betrokken lidorganisaties te bevorderen en biedt trainingen voor vrijwilligers, coördinatoren én bestuursleden.

In 2021 heeft de VPTZ Academie **205 trainingen** uitgevoerd. Er waren 240 trainingen begroot, waarmee opnieuw het effect van corona en de coronagerelateerde maatregelen zichtbaar wordt. Tot juni heeft de Academie, vanwege deze maatregelen, bijna alleen trainingen online aangeboden. Acht trainingen zijn verschoven naar eind mei of juni, waardoor ze toch op locatie gegeven konden worden, nog eens zeventien trainingen stonden al in deze periode gepland.

Bij de trainingen op basis van open inschrijving resulteerde het online gaan in 38 geannuleerde trainingen. Door goede afspraken vooraf en een 'lobby' voor online trainen, zijn er geen incompany trainingen geannuleerd. Wel is de meerderheid van

de incompany trainingen op voorhand al in het najaar ingepland. Van september tot en met november is er weer op locatie getraind. Er zijn in deze drie maanden 133 trainingen gegeven, waarvan maar 3 online. In totaal hebben 1.227 deelnemers hun training in het najaar gevolgd. Zowel het aantal trainingen als het aantal deelnemers per training lag in het 'coronaluwe' najaar dus een stuk hoger dan in het voorjaar.

In totaal hebben 1.789 deelnemers in 2021 (2020: 961) een training gevolgd.

Aan deelnemers van trainingen wordt standaard gevraagd hoe zij de training waarderen. Het gemiddelde **rapportcijfer** voor alle aangeboden trainingen was een **8,45**; in 2020 was dit een 8,33. Uitgesplitst naar type training valt op dat de trainingen op locatie hoger gewaardeerd werden dan de trainingen online, maar dat ook de online trainingen gemiddeld nog een prachtige 8 krijgen.

Vanwege de ontstane onderbesteding door de geannuleerde trainingen zijn er diverse extra activiteiten gerealiseerd. Zo is er een nieuwe trainersopleiding gestart, waarin tien VPTZ-trainers opgeleid worden.

Verder is de zelfstudiemodule vernieuwd bij de eerder al aangepaste, introductietraining voor vrijwilligers. Ook zijn de materialen behorend bij de training 'Werken vanuit de bedoeling' online beschikbaar gemaakt en is er hierover een workshop gegeven voor de trainers. En een aantal VPTZ-trainers heeft de tweedaagse opleiding Voice Dialogue gevolgd, waardoor de groep trainers die deze populaire training kan geven uitgebreid is.

8,5

10

Lobby, netwerken en samenwerken



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

VPTZ Nederland heeft met haar ruim 200 leden en 12.000 vrijwilligers iets heel bijzonders in handen en werkt continu aan het verstevigen van hun positie in het brede zorgveld. Dit leidt er toe dat VPTZ Nederland zich proactiever opstelt richting politiek, beleidsmakers en overige stakeholders.

Financiering

In 2021 stond lobby voor een groot gedeelte in het teken van de (toekomstige) financiering van onze leden. Zo hebben we regelmatig contact gehad met het Ministerie van VWS over corona-gerelateerde kosten en de gevolgen van referentiejaar 2020 op de subsidiebedragen. Het ministerie heeft een half miljoen euro toegekend ter compensatie van gemaakte coronakosten. Referentiejaar 2020 telt wel mee, maar we hebben van VWS de garantie dat leden hierdoor niet in de financiële problemen mogen komen. Daarnaast waren we in 2021 gesprekspartner bij twee trajecten van de NZa, over de financiering van de hospicezorg op de korte termijn en over de

toekomstige financiering van de palliatieve zorg op de langere termijn. Deze trajecten lopen door in 2022.

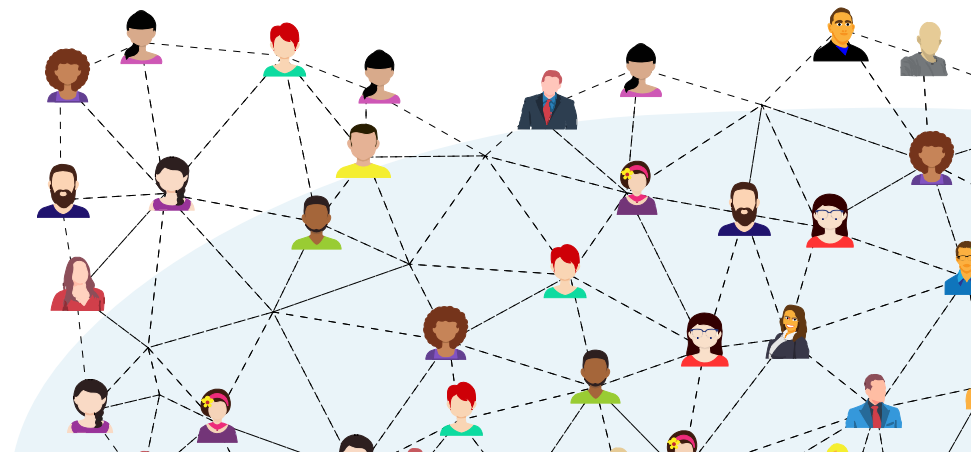
Knelpunten

Ook hebben we enkele knelpunten aangekaart bij Zorgverzekeraars Nederland, zoals de strikte doelmatigheidstoets op de verleende professionele nachtzorg in bijna-thuis-huizen en het voorschrift toewijzing, waarbij een hospice geen status urgent heeft bij plaatsing in een verpleeghuis. Dit bemoeilijkt uitstroom uit een hospice, wanneer sprake is van herstel of langdurige stabilisatie. Zorgverzekeraars Nederland neemt onze zorgen serieus. De gesprekken over mogelijke oplossingen lopen door in 2022.

Samenwerking

Om sterker te staan bij gesprekken met partijen als NZa en Zorgverzekeraars Nederland zoeken we actief de samenwerking op. In 2021 zijn we gestart met een terugkerend bestuurlijk overleg met de Associatie Hospicezorg Nederland (AHZN) en Actiz. In onze belangenbehartiging rondom financiering en nachtzorg trekken we zo veel mogelijk samen op.

Eind 2021 hebben wij PZNL via een brief de intentie tot aansluiting bij de coöperatie laten weten. VWS hebben we tegelijkertijd geïnformeerd over deze stap. Twee Tweede Kamerleden hebben op onze uitnodiging een werkbezoek gebracht aan twee lidorganisaties.



Verenigen

VPTZ Nederland is een vereniging met een actief en bloeiend verenigingsleven. Er is veel aandacht voor samenwerking tussen en met leden: een vereniging ben je samen!

Herijking van de vereniging

Na een intensief voortraject, met de leden, ging de Ledenraad in mei 2021 akkoord met gewijzigde statuten, een nieuw huishoudelijk reglement, het document *De kracht van samen* over VPTZ-lidmaatschapscriteria en de aanpassing van de commissiestructuur. In het najaar zijn de eerste vervolgstappen gezet: o.a. is de nieuwe Beleidsadviescommissie samengesteld en is voor deze commissie een reglement opgesteld.

Meerjarenkoers

Van maart t/m september hebben bureau, bestuur en leden een traject doorlopen om te komen tot een nieuwe meerjarenkoers voor VPTZ Nederland. Het document *Met vrijwilligers stevig op de juiste plek* is op 9 september 2021 door het bestuur vastgesteld en geldt als basis voor de jaarplannen en activiteiten in de jaren 2022 t/m 2025.

Regionale bijeenkomsten

De regionale bijeenkomsten zijn nog steeds een belangrijk onderdeel van Verenigen. Voorjaar 2021 waren deze digitaal, met als thema de VPTZ-lidmaatschapscriteria, in de aanloop naar de besluitvorming hierover in de Ledenraad van 18 mei. Ruim 100 coördinatoren, directeurs en bestuurders namen deel aan de acht sessies. Najaar 2021 vonden de regionale bijeenkomsten weer fysiek plaats, op vijf locaties in het land. Het vergroten van de zichtbaarheid van de vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg blijft een belangrijk speerpunt, ook in het nieuwe meerjarenbeleidsplan. Tijdens de regionale bijeenkomsten in het najaar stond het thema naams- en dienstbekendheid dan ook centraal. Input voor de landelijke communicatie- en lobbyplannen is verkregen; de leden wisselden kennis en ervaringen, tips & tricks onderling uit. Deze bijeenkomsten hadden eveneens ruim 100 deelnemers.

Vrijwilligersdag

Het was de bedoeling om het jaar 2021 mooi af te sluiten met een Vrijwilligersdag. Dit om al de 12.000 VPTZ-vrijwilligers, met een inhoudelijk en muzikaal hybride programma vanuit Theater Flint in Amersfoort in het zonnetje te zetten. Helaas waren de corona-omstandigheden zodanig dat het niet verantwoord was om deze middag door te laten gaan. We houden onze plannen warm en richten ons nu op september 2022.

Antenne, magazine voor vrijwilligers:

- **4 papieren edities** in een oplage van **9.000**
- **4 digitale nieuwsbrieven** met circa **1.000** ontvangers



Waar we nog meer bij betrokken waren in 2021



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

Onderzoek kwaliteit coördinatoren

Roparun heeft een meerjarige financiering voor onderzoek ten behoeve van het thema kwaliteit ter beschikking gesteld. In een samenwerkingsproject tussen de Universiteit voor Humanistiek en VPTZ Nederland wordt hiermee de waarde van het vrijwilligerswerk onderzocht en worden instrumenten/methodieken ontwikkeld om deze waarde te versterken. In 2020 is gestart met het onderzoek 'De coördinator in beeld', waarbij in beeld is gebracht wat coördinatoren zien als goede zorg, welke knelpunten ze in hun werk ervaren en hoe ze daarmee omgaan. Zo'n 160 coördinatoren die werken in high care hospices, bijna-thuis-huizen, palliatieve units en thuisorganisaties werkten mee. In september 2021 is de rapportage van dit onderzoek opgeleverd. De belangrijkste conclusie is dat coördinatoren een ingewikkelde taak hebben, maar deze over het algemeen goed aankunnen. Hun voornaamste strategie is het bespreken van de problemen, ofwel met de betrokkenen, ofwel

met collega's. Behalve het rapport is een instrument ontwikkeld: een casuïstiekbundel die kan worden gebruikt in scholingen en cursussen voor coördinatoren, maar ook voor vrijwilligers en professionele zorgverleners.

Coalitie van Betekenis tot het Einde

Het Ministerie van VWS verleende in 2017 een meerjarensubsidie aan de Coalitie van Betekenis tot het Einde. In deze coalitie participeren acht organisaties, waaronder VPTZ Nederland, om in een meerjarig project het bewustzijn rondom leven en sterven te bevorderen. Het project is in 2020 afgerond. In 2021 spraken de coalitiepartners nog eenmaal met elkaar en werd besloten om het project geen vervolg te geven.

HOPEVOL

Het HOPEVOL-onderzoek (HOspicezorg die Passend is en de Eigen wens van mensen in de palliatieve terminale fase VOLgt) dat sinds najaar 2017 liep, is eind 2021 afgerond. VPTZ Nederland was lid van het Projectpartners Overleg en enkele leden namen deel aan de zogenoemde gidspanels. Met de oplevering van de onderzoeksresultaten gaan de drie hospicekoepels (VPTZ Nederland, Associatie Hospicezorg Nederland en ActiZ) verder aan de slag, een publieksversie van de onderzoeksrapportage is voorjaar 2022 verschenen.



De mensen achter VPTZ Nederland



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

Achter de ruim 200 organisaties die daadwerkelijk de zorg en ondersteuning in de laatste levensfase bieden, staan het landelijk bureau en het bestuur van de vereniging. Het landelijk bureau behartigt de belangen van haar leden en stimuleert de kwaliteit van de zorg en ondersteuning o.a. met een landelijk aanbod van (digitale) trainingen, het Kwaliteitskompas, belangenbehartiging en (onderlinge) kennisuitwisseling. Het bestuur is verantwoordelijk voor het beleid op hoofdlijnen, draagt ervoor zorg dat beleid wordt uitgevoerd en houdt toezicht op die uitvoering.

Landelijk bureau

Bij het landelijk bureau in Amersfoort zijn **13 mensen** werkzaam, dit team bestaat uit: directie (1 persoon), beleid (5 personen), VPTZ Academie (5 personen), financiële zaken (1 persoon) en het secretariaat (1 persoon).

Per 1 februari 2021 is **Carla Aalderink** directeur van VPTZ Nederland.

Bestuur

Het bestuur bestond op 31 december 2021 uit vier leden:

- Mevrouw K.I. Lieber, voorzitter
- Mevrouw M.J.M. Weerts, secretaris
- De heer A.T.J.M. Zuure, penningmeester
- Mevrouw H.L. Hoeksema, lid

Het bestuur vergaderde in 2021 zeven maal en nam daarnaast deel aan de ledenraadsvergadering. De bestuursleden ontvangen uitsluitend een vergoeding voor gemaakte reis- en verblijfskosten. Voor de financiële rapportage verwijzen we u naar het [Jaarrapport 2021](#) van VPTZ Nederland.

