



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg

Nederland

## Jaarplan VPTZ Nederland 2024

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
1. Kwaliteit en deskundigheid .....	5
2. Plek in de keten .....	10
3. Naams- en dienstbekendheid.....	17
4. Financiering/bekostiging .....	20
5. Landelijke samenwerking .....	21
6. Algemene en interne zaken.....	23
<i>Leden adviseren en informeren</i> .....	23
<i>Verenigen</i> .....	24
<i>Interne aangelegenheden</i> .....	25
7. Begroting .....	27

## Voorwoord

VPTZ Nederland is de vereniging van organisaties die met de inzet van vrijwilligers actief zijn in de palliatieve terminale zorg. De vereniging telt ruim 200 leden met circa 13.000 vrijwilligers, verspreid over heel Nederland (inclusief de overzeese eilanden). De leden ondersteunen cliënten in de thuissituatie, in hospices en intramuraal: in 2022 waren dat er bijna 14.000. Het landelijk bureau is met z'n 13 medewerkers gevestigd in Amersfoort.

Voor u ligt het jaarplan 2024, dat gebaseerd is op het in 2021 beschreven Meerjarenbeleid 2022 - 2025. Het jaarplan 2024 is, net als in 2023, in lijn met de inhoud en opzet van dit meerjarenbeleidsplan opgebouwd. Daarbij zijn hier en daar aanpassingen doorgevoerd vanuit voortschrijdend inzicht.

Onze missie en visie staan in het jaarplan vanzelfsprekend centraal:

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

Wij streven naar palliatieve terminale zorg in een optimaal samenspel van mantelzorg, vrijwillige en beroepsmatige zorg. De rol van de VPTZ-vrijwilligers is daarbij onderscheidend, gelijkwaardig, beschikbaar en bekend. De leden zetten zich met goed opgeleide, deskundige en compassievolle vrijwilligers in voor palliatieve terminale zorg waarbij de wensen en behoeften van de cliënt en diens naasten centraal staan. Daarmee geven zij vorm aan 'Er zijn'.

Voorliggend jaarplan is opgebouwd aan de hand van de vijf speerpunten in het meerjarenbeleid:

1. Kwaliteit en deskundigheid
2. Plek in de keten
3. Naams- en dienstbekendheid
4. Financiering/bekostiging
5. Landelijke samenwerking

In het jaarplan is steeds een korte omschrijving van het speerpunt opgenomen, met vervolgens het/de betreffende doel(en) voor 2024, en daarna een schema met de activiteiten en een planning. Hoofdstuk 6, *Algemene en interne zaken*, gaat over reguliere activiteiten van het landelijke bureau en activiteiten die met het team en bestuur zelf te maken hebben. Het jaarplan wordt afgesloten met de begroting.

Wat 2024 bijzonder maakt, is dat wij dat jaar een jubileum te vieren hebben. Zelfs twee. VPTZ Nederland is november 2004 door de Stichting Vrijwilligers Terminale Zorg Nederland (VTZ) en Vereniging Vrijwilligers Hospicezorg Nederland (VHN) opgericht. Hiermee zette de vereniging de activiteiten van beide organisaties voort: de oprichting van de oudste van de twee oorspronkelijke organisaties gaat terug naar maart 1984. VPTZ Nederland bestaat in 2024 20 jaar, de voorgangers bestaan dan 40 jaar. We staan met trots stil bij dit heuglijke feit: de leden met de vrijwilligers hebben hun waarde immers ruimschoots bewezen. We hebben als vereniging daarmee een stevige basis onder onze toekomstige activiteiten. Het jubileum zullen we vieren met een symposium.

Zoals u zult lezen, wederom ambitieuze doelstellingen voor VPTZ Nederland voor komend jaar. Om zo bij te dragen aan het versterken en zichtbaar maken van de positie van de leden en hun vrijwilligers, zodat zij hun belangrijke werk voor duizenden cliënten, hun mantelzorgers en verdere naasten ook in 2024 kunnen voortzetten.

Carla Aalderink,  
Directeur VPTZ Nederland

Karin Lieber,  
Voorzitter VPTZ Nederland

September 2023

## 1. Kwaliteit en deskundigheid

**Speerpunt MJB:** De leden laten met trots en enthousiasme de kwaliteit van hun werk zien en horen, en zijn actief en permanent bezig met leren, ontwikkelen en vernieuwen. VPTZ-leden versterken elkaar onderling door het uitdragen van het lidmaatschap van de landelijke koepel.

### **Toelichting:**

Binnen VPTZ Nederland zijn leden hard bezig gestructureerd te werken aan kwaliteit op basis van een gezamenlijk denkkader, het Kwaliteitskompas VPTZ. Zij maken kwaliteit zichtbaar, voor henzelf en voor de wereld om hen heen. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat het kader ondersteunend moet zijn aan waar het werkelijk om gaat: de best mogelijke palliatieve terminale zorg met inzet van deskundige vrijwilligers. Het Kwaliteitskompas VPTZ is gebaseerd op het kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland. Het ontwikkelen en daadwerkelijk toepassen van het kwaliteitsmodel en de bouwstenen gebeurt samen met de leden. De bouwstenen worden een voor een ingevuld, in de praktijk getoetst, geëvalueerd en waar nodig aangepast. Het resultaat is een breed gedragen en gezamenlijk ontwikkeld kader, waarmee de leden met trots en enthousiasme de kwaliteit van hun werk laten zien.

Het denkkader is volgens een groeiemodel opgezet. Tot mei 2025 hebben leden de tijd om te voldoen aan de in 2022 vastgestelde lidmaatschapscriteria, die mede gebaseerd zijn op dit denkkader. We zien een groeiende groep VPTZ-leden die aan de slag is met het Kwaliteitskompas VPTZ en de lidmaatschapscriteria, tegelijkertijd realiseren we ons dat het tijdspad ambitieus is. Het doel dat de leden voorjaar 2025 voldoen aan de criteria vraagt enerzijds een actieve inzet van de leden, anderzijds een actieve ondersteuning van het landelijk bureau in het enthousiasmeren, inspireren en faciliteren. Voor 2024 zal de focus daarom nog nadrukkelijker liggen op deze ondersteunende rol. Najaar 2023 is hiervoor het plan van aanpak voor de periode 2024 t/m voorjaar 2025 gemaakt.

In de VPTZ-visie op kwaliteit is de deskundigheid van vrijwilligers en medewerkers een belangrijk ankerpunt. Het tweede speerpunt in het meerjarenbeleidsplan heeft dan ook als titel Kwaliteit én deskundigheid. Deskundigheidsbevordering is bij uitstek het terrein van de VPTZ Academie. De Academie biedt de leden een breed scala aan trainingen voor vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders. Deze trainingen geven invulling aan de bouwsteen 'Opleiding en training' ('formeel leren'): door bewustwording, kennisontwikkeling en het vergroten van het handelingsrepertoire van de deelnemers. Daarnaast zijn de trainingen een belangrijke plek om ervaringen uit te wisselen en geïnspireerd te raken, waarmee ook elementen van de bouwsteen 'Leren van en met elkaar' ('informeel leren') aan bod komen. De VPTZ Academie zet in op een passend aanbod voor de leden, op inhoud en qua vorm. In 2023 is een start gemaakt met een aanvullende methodiek in de trainingen, waardoor er naast kennis, inzicht en reflectie ook nadrukkelijk aandacht is voor het aanleren van concrete vaardigheden. Deze methodiek wordt positief beoordeeld, zowel door de deelnemers als door de trainers en zal dan ook in steeds meer modules ingezet worden.

In 2023 heeft de VPTZ Academie ook een uitgebreide uitvraag gedaan onder de leden. Op basis van deze uitvraag wordt in de toekomst nog meer ingezet op een uitbreiding van de onderwerpen en diensten (2024 en daarna), het leren op afstand (2024 en daarna) en het (letterlijk) zo dichtbij mogelijk brengen van de trainingen bij de deelnemers (2025 en daarna). Ten slotte wordt in 2024 de aanloop naar een volgende trainersopleiding gemaakt: in 2025 wil de VPTZ Academie weer tien nieuwe trainers opleiden.

Doelen kwaliteit:

- Een groeiende groep leden gebruikt het Kwaliteitskompas als denkkader en structuur om aan kwaliteit te werken. Het aantal leden dat actief werkt met het Kwaliteitskompas<sup>1</sup> stijgt met 25% (eind 2024 155 leden). Er is een overzicht waar de 50 overige leden staan in het werken met het Kwaliteitskompas.
- Een groeiende groep leden voldoet aan de VPTZ-lidmaatschapscriteria. Eind 2024 voldoen 150 leden aan de VPTZ-lidmaatschapscriteria.
- Leden ervaren voldoende ondersteuning en begeleiding in het werken met het Kwaliteitskompas. Hiervoor wordt een extra beleidsadviseur kwaliteit ingezet. Het gebruik van de ontwikkelde instrumenten uit het Kwaliteitskompas stijgt met 50% ten opzichte van het aantal leden dat aan de pilot heeft meegedaan. Het aantal Lerende Netwerken is uitgebreid naar 20.
- Informatie, documenten en instrumenten met betrekking tot het werken met het Kwaliteitskompas worden op overzichtelijke en makkelijk te vinden wijze gepresenteerd. Samenhang met de informatie op de Kennisbank is duidelijk. Leden geven in het ervaringsonderzoek eind 2024 aan dat de vindbaarheid en overzichtelijkheid ten opzichte van de uitvraag eind 2023 is verbeterd.

Doelen VPTZ Academie (Bouwsteen Opleiding & Training):

- De VPTZ Academie ondersteunt de leden in het opleiden en ontwikkelen van vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders, onder andere door een passend trainingsaanbod en de actieve promotie daarvan. Door de subsidie van het ministerie van VWS kunnen de leden deze trainingen tegen een zeer gunstig tarief volgen.
- De VPTZ Academie breidt diensten en doelgroepen uit, binnen de door VWS gestelde kaders. In 2024 start een pilot in het aanbieden van intervisiebegeleiding en in het (reactief) aanbieden van trainingen aan niet-leden in de palliatieve terminale zorg die werken met vrijwilligers.
- De VPTZ Academie faciliteert de leden in hun interne ontwikkeling, onder andere door hen te inspireren en ondersteunen bij het 'werken vanuit de bedoeling'.
- In het trainingsaanbod van de VPTZ Academie herkennen de leden de aandacht voor kennis, (zelf)inzicht en concrete vaardigheden.
- De VPTZ Academie houdt de trainerspoule in stand, met voldoende trainers die allen goed toegerust zijn om de trainingen te geven.

---

<sup>1</sup> Het actief werken met het Kwaliteitskompas is gedefinieerd als het onderdeel zijn van een Lerend Netwerk VPTZ én het geïntegreerd hebben van het werken met het Kwaliteitskompas in de eigen werkprocessen.

<i>Activiteiten bouwstenen:</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
<b>Hart van het Kwaliteitskompas:</b> Samen met leden voortzetten van de ontwikkeling van het digitale kwaliteitshandboek gebaseerd op het Kwaliteitskompas met formats die leden kunnen gebruiken. Beschikbaar komen van het instrument voor alle leden.						
<b>Bouwsteen Persoonlijk cliënt-/gastenplan:</b> Ondersteunen van leden in de samenwerking en afstemming met de formele zorg om gemaakte afspraken duidelijk en toegankelijk te maken en te houden (lobby voor inzage in het zorgplan is beschreven in speerpunt 1).						
<b>Bouwsteen Feedback gast/cliënt/naaste:</b> Instrument 'feedback gasten' breder onder de leden bekend maken en gebruik ervan faciliteren en ondersteunen. Instrument 'feedback naasten' breder onder de leden bekend maken en gebruik ervan faciliteren en ondersteunen.						
<b>Bouwsteen Leren van en met elkaar:</b> Ontwikkelen uitgangspunten voor twee nieuwe vormen van Lerende Netwerken, zoals besproken op ALV in 2023. Uitbreiding aantal Lerende Netwerken met het Kwaliteitskompas als kapstok. Uitbreiden van aantal zelfevaluaties zodat leden weten waar ze staan ten opzichte van het Kwaliteitskompas. Pool van gespreksleiders dialooggesprekken zelfevaluatie voor coördinatoren/managers opzetten.						
<b>Bouwsteen Feedback medewerkers/vrijwilligers:</b> Instrument 'feedback vrijwilligers' breder onder de leden bekend maken en gebruik ervan faciliteren en ondersteunen.						
<b>Bouwsteen Opleiding &amp; Training, de VPTZ Academie:</b>						
Trainingsaanbod van 115 vrijwilligerstrainingen op basis van open inschrijving (111 in 2023).						
Trainingsaanbod van 23 trainingen voor coördinatoren en bestuurders op basis van open inschrijving (23 in 2023).						

Trainingsaanbod van 95 incompanytrainingen (95 in 2023).					
Aanbod van 4 inleidende sessies op de online toolkit: 'Verder met de bedoeling', ten behoeve van het werken vanuit de bedoeling.					
Aanbod van intervisie – pilot – 3x3 sessies aanbieden indien vraag naar					
Aanbod aan vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg bij niet-leden – reactief – maximaal 4 incompanytrainingen en/of 20 deelnemers aan bestaande trainingen en de bijbehorende administratie ontwikkelen.					
Actieve promotie van de trainingen, middels 4 algemene nieuwsbrieven en 2 specials.					
Ontwikkelen webinars t.b.v. trainen op afstand.					
Ontwikkeling van 5 nieuwe modules: een training over aandacht voor naasten (voor coördinatoren en vrijwilligers), een introductietraining voor bestuurders (op locatie), een training over de interculturele aspecten in de palliatieve terminale zorg en een training over de presentiebenadering.					
Doorontwikkeling van 4 tot 6 bestaande modules, naar aanleiding en op basis van de evaluaties van deelnemers en trainers en de visie van de academie.					
Doorontwikkeling VPTZ-trainers door evaluatiegesprekken, 3 trainersdagen waarvan 2 met inhoudelijk programma, inwerken op modules en bijscholing op onderwerpen.					
Werven van 10 aspirant-trainers voor de trainersopleiding in 2025.					
<b>Bouwsteen Organisatie &amp; Bedrijfsvoering:</b> Format jaarplan en jaarverslag gebaseerd op het Kwaliteitskompas ontwikkelen.					

<i>Overige activiteiten:</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>
Informatie in het Kwaliteitskompas en kennisbank wordt in onderlinge samenhang en overzichtelijk gepresenteerd aan leden. Leden weten de informatie eenvoudig te vinden.					
Leden ondersteunen bij het voldoen aan de VPTZ-lidmaatschapscriteria.					
Extra nieuwsbrief-special over kwaliteit.					



In iedere VPTZ nieuwsbrief een item kwaliteit.						
Informatiebijeenkomsten over ontwikkelde instrumenten.						
Gebruikersbijeenkomsten over ontwikkelde instrumenten.						
Delen van goede voorbeelden en formats.						

## 2. Plek in de keten

**Speerpunt MJB:** We werken er planmatig aan dat in 2025 de leden met hun vrijwilligers een structurele en duidelijk zichtbare rol in de keten hebben. Met als doel dat cliënten zoveel als mogelijk kunnen sterven op de plek van hun voorkeur, met voor hen passende zorg.

### **Toelichting:**

Zoals we vorig jaar eveneens schreven vindt VPTZ Nederland het belangrijk dat de vrijwilliger stevig verankerd is in de zorgketen, zodat vrijwilligers op het juiste moment en op de juiste plek worden ingezet. Het zichtbaar maken van de kwaliteit van zorg en ondersteuning (zie speerpunt 2) ondersteunt de rol en daarmee de plek in de keten van de leden en hun vrijwilligers. Een breed gedragen en gezamenlijk ontwikkeld kader om aan kwaliteit te werken ligt hieraan ten grondslag. Leden hebben hiermee concrete handvatten om de kwaliteit van hun werk te laten zien en VPTZ Nederland zal dit in gesprekken met zorgverzekeraars, brancheorganisaties en VWS actief onder de aandacht brengen en uitdragen.

De groeiende zorgkloof maakt nauwe samenwerking tussen formele en informele zorg een absolute noodzaak. Landelijk beleid, zoals het Integraal Zorgakkoord en WOZO, hebben impact op het werk van de VPTZ-lidorganisaties.

Binnen het speerpunt 'Plek in de keten' werken we in 2024 aan een zestel onderwerpen. Het onderwerp langdurig verblijf/verkeerde bedden-problematiek was de afgelopen jaren een actueel thema. Inmiddels is duidelijk dat de status urgent het uitplaatsen vergemakkelijkt, hoewel plaatsgebrek bij verpleeghuizen een probleem blijft. Vrijwel alle lidorganisaties hebben inmiddels ook eigen beleid ontwikkeld om langdurig verblijf zoveel mogelijk te voorkomen. Het issue zal blijven bestaan voor hospices, tegelijkertijd zijn de mogelijkheden voor VPTZ Nederland om hier actief structurele oplossingen voor te vinden zeer beperkt. We nemen dit thema daarom niet meer apart op in het jaarplan: we blijven leden vraaggericht ondersteuning bieden hierop en houden daarmee ook een vinger aan de pols. Als nieuwe thema's zullen we in 2024 extra aandacht besteden aan intramurale inzetten en aan de toegang tot het zorgplan voor vrijwilligers.

Een aantal hospiceleden van VPTZ Nederland is recent gestart met het bieden van logeer- of respijtzorg in de niet-terminale fase of oriënteert zich hierop. Ook horen we van leden dat zij soms benaderd worden door huisartsen dan wel gemeenten of het ook mogelijk is om logeer- of respijtzorg te bieden in het hospice. Een dergelijke uitbreiding van de dienstverlening roept diverse vragen op, waaronder zeker ook die van de financiering. Zoals in het meerjarenbeleidsplan beschreven focust VPTZ Nederland zich op de inzet van vrijwilligers in de palliatieve terminale fase en pakken wij het thema logeer- en respijtzorg daarom niet actief op. Wel blijven we dit aanpalende onderwerp bij de leden monitoren en zullen we hen als gewenst onderling verbinden hierop.

## 1. Vergroten van samenwerking en doorverwijzing in de thuissituatie

VPTZ Nederland geeft sinds halverwege 2022 extra prioriteit aan het vergroten van de aantallen thuisinzetten. De eerste resultaten daarvan zien we terug in de aantallen inzetten over 2022, die laten een stijging van 12% zien. Echter, de thuisinzetten zijn hiermee nog niet terug op het niveau van vóór de coronapandemie. Doordat ouderen langer thuis blijven wonen, zullen mensen naar verwachting ook vaker thuis sterven, wat vaak ook hun wens is. Ook de toenemende druk op mantelzorgers doet ons verwachten dat er een groeiend beroep gedaan zal worden op vrijwilligers in de thuissituatie. Een complicerende factor hierbij is het tekort aan wijkverpleegkundigen. Enerzijds lijkt dit te leiden tot meer vraag naar de inzet van vrijwilligers. Anderzijds zorgt het tekort er soms ook voor dat mensen niet uit het ziekenhuis naar huis kunnen, waardoor ook geen vrijwilliger ingezet kan worden. We merken dat de wens om thuis te sterven bij mensen met geen of een beperkt sociaal netwerk niet altijd te realiseren is, een werkelijkheid die we ook onder ogen moeten zien.

In 2023 laten we onderzoek doen naar de behoefte van cliënten en hun naasten aan de inzet van vrijwilligers bij hen thuis. Dit gebeurt op twee manieren: vooral kwalitatief door het Radboudumc en met name kwantitatief door het Verwey-Jonker Instituut. De uitkomsten zijn te verwachten eind 2023 en nemen we mee in de strategie om het aantal thuisinzetten te vergroten.

Vanwege de groeiende tekorten in de wijkverpleging worden steeds vaker verpleegkundige en verzorgende ondersteunende handelingen belegd bij mantelzorgers. Omdat vrijwilligers in de thuissituatie respijtzorg bieden, en daarbij de taken van de mantelzorger overnemen, wordt er ook op hen soms een dergelijk beroep gedaan. Ook voor mensen zonder mantelzorgers komt steeds vaker de vraag op welke taken een vrijwilliger eventueel kan overnemen. Vrijwilligers moeten zich hierop goed toegerust voelen en het is noodzakelijk om duidelijke afspraken te maken over wat een vrijwilliger wel of niet kan en mag, onder wiens verantwoordelijkheid. We merken aan de vragen van de leden én vanuit de beroepsmatige zorg dat dit thema steeds meer gaat leven.

Geheel op basis van projectfinanciering door het KWF werken we sinds 1 januari 2023 samen met Stichting PaTz aan een project om de lokale samenwerking tussen VPTZ-leden en PaTz-groepen aan te jagen of te versterken, met als uiteindelijk doel om het aantal thuisinzetten te verhogen. Dit project loopt nog tot maart 2025 en heeft inmiddels in een aantal wijken/dorpen al geleid tot nieuwe samenwerking. We zetten dit project in 2024 voort, inclusief het wederom aanbieden van (een) webinar(s) aan beroepsmatige zorgverleners over de inzet van vrijwilligers in de thuissituatie: hier bleek in 2023 veel animo voor te zijn.

Bij het verschijnen van de eerste data uit de Registratierapportage 2024, in februari 2025, zullen we evalueren of alle inspanningen op het vergroten van de thuisinzetten sinds halverwege 2022 hebben geleid tot een stijging van het aantal inzetten en welke factoren hierbij een rol hebben gespeeld.

Doel: Via het ondersteunen van leden op dit thema, extra inzet op bekendheid en het aangaan van samenwerkingsrelaties op landelijk niveau streven we ernaar dat het aantal thuisinzetten vanaf 2021 ieder jaar circa 10% hoger ligt dan het jaar ervoor.

<i>Activiteiten:</i>		Q1	Q2	Q3	Q4
Op basis van de twee onderzoeken uit 2023 stimuleren en ondersteunen we leden bij het vergroten van hun inzetten in de thuissituatie.					
We continueren de samenwerking met netwerkcoördinatoren die de thuisinzetten in hun regio willen vergroten, en verbinden netwerkcoördinatoren onderling op deze doelstelling.					
We volgen ontwikkelingen rondom verpleegkundige handelingen die gedelegeerd worden naar de mantelzorger en/of de vrijwilliger (zoals benoemd in de Mantelzorgagenda en bijbehorende kamerbrief), en adviseren en ondersteunen leden op dit gebied.					
We zetten onze samenwerking met stichting PaTz, om lokale samenwerking tussen VPTZ-leden en PaTz-groepen tot stand te brengen, voort.					
We geven twee keer een webinar voor beroepsmatige zorgverleners over de inzet van vrijwilligers in de thuissituatie.					

## 2. Regionale samenwerking

In 2023 is een implementatieplan bij het beleidsadvies voortkomend uit het HOPEVOL-onderzoek opgesteld, zowel voor onze vereniging als in de samenwerking met de andere twee koepels voor hospicezorg, AHzN en ActiZ. Het implementatieplan voor de eigen leden is, in combinatie met het *Toetsingskader voor aanbieders van hospicezorg* dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in de zomer van 2023 heeft gepubliceerd, verbonden aan de doorontwikkeling van het Kwaliteitskompas VPTZ: zie verder speerpunt 2. In de samenwerking met AHzN en ActiZ heeft de focus gelegen op de regionale samenwerking van hospices en de andere organisaties in de palliatieve terminale zorg. In 2024 werken we aan de daadwerkelijke implementatie van dit plan. Dit doen we in afstemming met de leden, de hospicekoepels, coördinatoren van de regionale netwerken palliatieve zorg en PZNL. De onderlinge samenwerking tussen leden, inclusief die van hospices met VPTZ-thuisorganisaties, nemen we hierin mee.

Doel: Eind 2024 ligt er een in samenspraak uitgewerkt model voor regionale samenwerking in de palliatieve terminale zorg.

<i>Activiteiten:</i>		Q1	Q2	Q3	Q4
We maken met AHzN en ActiZ een concept regionaal model voor regionale samenwerking, gaan hierover in gesprek met de leden en PZNL, en komen in samenspraak tot een definitief model.					

### 3. Kwetsbaarheid bijna-thuis-huizen: afhankelijkheid formele zorg

Een bijna-thuis-huis heeft vrijwilligers in de frontlinie, maar kan niet zonder beroepsmatige zorg. Een aantal knelpunten rondom de financiering van de wijkverpleging in bijna-thuis-huizen kan grote gevolgen hebben. Onduidelijkheid over doelmatigheid en de vergoeding van nachtzorg zorgt er soms voor dat een thuiszorgorganisatie zich dreigt terug te trekken uit een bijna-thuis-huis. De NZa werkt, samen met de drie hospiceskoepels, ZN en het Zorginstituut aan een oplossing voor de knelpunten. Deze nieuwe bekostigingssystematiek zal naar verwachting echter pas in 2025 ingaan, en kan wellicht ook gevolgen hebben voor bijna-thuis-huizen. Tot het moment van besluitvorming over de nieuwe bekostigingssystematiek kan VPTZ Nederland individuele knelpunten aandragen en wordt er gezocht naar een oplossing hiervoor.

Daarnaast kan personeelstekort ertoe leiden dat er onvoldoende thuiszorg beschikbaar is in het bijna-thuis-huis. Op dit moment zijn hierover nog slechts incidentele signalen. Daarnaast zijn er gemeenten waar huisartsen geen gasten van buiten willen overnemen, waardoor het hospice deze gasten niet kan opnemen. In 2024 houden we bij leden een vinger aan deze pols, spelen in op wat zich in individuele gevallen voordoet en ondernemen collectieve actie als hier aanleiding voor is.

De ontwikkeling die hierboven is beschreven, dat er meer gekeken wordt naar welke ondersteunende verpleegkundige en verzorgende handelingen mogelijk bij een vrijwilliger belegd kunnen worden (onder supervisie van de verpleegkundige), zien we ook binnen enkele hospices. Het recent verschenen *Toetsingskader voor aanbieders van hospicezorg* van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd biedt ruimte hiervoor, onder voorwaarde van heldere en toetsbare afspraken.

Doelen:

Bijna-thuis-huizen hebben voldoende inzet van thuiszorgorganisaties. Incidentele knelpunten rondom doelmatigheid en nachtzorg worden tijdig opgelost. Leden zijn eind 2024 klaar voor het werken met een eventuele nieuwe bekostigingssystematiek van de inzet van thuiszorg. Bijna-thuis-huizen zijn ondersteund in het omgaan met eventuele personeelstekorten bij de thuiszorg, waardoor zij knelpunten zelf kunnen oplossen.

<i>Activiteiten:</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
We monitoren de problematiek rondom doelmatigheid en nachtzorg bij bijna-thuis-huizen en kaarten individuele casuïstiek aan bij de NZa, Zorgverzekeraars Nederland en individuele zorgverzekeraars.						
We informeren leden over een eventuele nieuwe bekostigingssystematiek en de mogelijke gevolgen hiervan. Waar nodig organiseren we hierover informatiebijeenkomsten.						

We faciliteren onderling overleg tussen kleine bijna-thuis-huizen (2 of 3 bedden) over de gevolgen van het personeelstekort in de beroepsmatige zorg.						
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

#### 4. Landelijk dekkend aanbod

Met betrekking tot een landelijk dekkend aanbod zien we verschillende ontwikkelingen bij de verschillende ledengroepen. Enerzijds is in de afgelopen jaren het aantal hospicebedden in Nederland gegroeid en zijn er meerdere nieuwe hospice-initiatieven in de opstartfase. VPTZ Nederland vindt het belangrijk dat organisaties een weloverwogen beslissing nemen tot uitbreiding of tot een nieuw initiatief. We bieden daarom ondersteuning bij o.a. behoefte- en haalbaarheidsonderzoek. Ook nieuwe initiatieven die nog geen lid zijn van VPTZ Nederland kunnen rekenen op onze ondersteuning. Samen met de andere hospicekoepels (ActiZ en AHZN) werken we in 2024 aan een gezamenlijk overzicht van het aantal hospicebedden per regio.

Bij de thuisorganisaties zien we een ander beeld. Er zijn enkele gemeenten waar geen VPTZ-thuisorganisatie actief is, of alleen een organisatie met heel lage aantallen inzetten. Wij vinden het belangrijk dat iedereen terecht kan bij een VPTZ-organisatie, ongeacht de woonplaats. We zien dat sommige kleine VPTZ-organisaties het moeilijk hebben. Dit leidt de laatste jaren regelmatig tot fusies, met een grotere VPTZ-thuis-organisatie of met het hospice. VPTZ Nederland biedt hierbij ondersteuning, zodat de continuïteit van het ondersteuningsaanbod gewaarborgd blijft. Fusie met een grotere organisatie kan er toe leiden dat de organisatie beter in staat is om in te spelen op een eventuele groeiende vraag.

Doelen:

Hospices aangesloten bij VPTZ Nederland zijn gestimuleerd en gefaciliteerd bij het nemen van gefundeerde beslissingen voordat zij overgaan tot uitbreiding. Thuisorganisaties met een laag aantal inzetten voelen zich versterkt en ‘witte vlekken’ op de kaart zijn zoveel mogelijk opgevuld.

<i>Activiteiten:</i>		Q1	Q2	Q3	Q4	
We ondersteunen hospiceleden die overwegen om uit te breiden.						
We benaderen relevante organisaties in gemeenten waar nog geen VPTZ-thuisorganisatie is en ondersteunen hen – indien gewenst – bij het opzetten van thuisinzetten (denk aan: hospiceleden; VPTZ-leden uit naburige gemeenten of eventueel lokale welzijnsstichtingen).						
We benaderen actief thuisorganisaties met lage aantallen inzetten om onze ondersteuning aan te bieden. We bieden ondersteuning bij fusies of overdracht van werkzaamheden, als dat gewenst is.						

## 5. Intramurale inzetten

Zorginstellingen kampen met personeelstekorten. Daarnaast zien we dat in instellingen in bijvoorbeeld de gehandicaptenzorg bewoners steeds ouder worden en ook komen te overlijden in de woonzorginstelling. We krijgen de laatste maanden vragen vanuit zorginstellingen of vanuit de netwerkcoördinatoren welke rol vrijwilligers zouden kunnen spelen. Meerdere VPTZ-organisaties zetten al intramuraal in, maar dat geldt lang niet voor alle organisaties. Knelpunt hierbij is dat de financiering uit de subsidieregeling voor deze vorm van ondersteuning pas na minimaal één jaar komt (omdat de subsidieregeling gebaseerd is op aantallen uit het verleden). Dit maakt het lastig voor VPTZ-organisaties die een samenwerking willen aangaan met zorginstellingen: zij moeten in eerste instantie ergens anders financiering vinden voor het werven, selecteren en trainen van extra vrijwilligers. Ook is de huidige financiering veel lager dan vergelijkbare inzetten in de thuissituatie. We zullen begin 2024 bij alle leden inventariseren of zij overwegen intramurale inzetten aan te bieden, en welke ondersteuning zij daarbij nodig hebben vanuit VPTZ Nederland.

Doel: Leden beschikken over de noodzakelijke kennis voor het nieuw aanbieden van intramurale inzetten.

<i>Activiteiten:</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
We breiden de informatie op de kennisbank over (het opzetten van) intramurale ondersteuning uit.						
We onderzoeken hoeveel leden intramurale ondersteuning willen aanbieden en hoe we hen daarbij het beste kunnen ondersteunen.						

## 6. Toegang tot/inzage in het zorgplan door coördinatoren en/of vrijwilligers

Het kwaliteitskader palliatieve zorg geeft aan dat het zorgplan voor alle betrokkenen beschikbaar en toegankelijk moet zijn. Het zorgplan wordt beschreven als hét middel om de cliënt, diens naasten, zorgverleners en vrijwilligers op één lijn te houden, ook in de nachten, weekenden, bij crisissituaties en in de stervensfase. In de praktijk blijken er verschillende knelpunten waardoor vrijwilligers geen toegang tot of inzage hebben in het zorgplan. Informatieoverdracht vindt mondeling plaats, van verpleegkundige naar coördinator, van coördinator naar vrijwilliger en terug. Om informatie zorgvuldig over te dragen wordt er vaak gewerkt met een tweede (papieren) dossier voor vrijwilligers. Rapportages van vrijwilligers zijn hierin opgenomen en worden mondeling overgedragen naar de beroepsmatige zorg. Niet alleen brengen deze extra schakels risico's voor de cliënt met zich mee, omdat informatie niet of niet tijdig bij vrijwilligers terechtkomt, ook de continuïteit van de zorg en de samenwerking is minder effectief en efficiënt als zou kunnen.

Technische en juridische knelpunten worden door zorgorganisaties als reden aangegeven om vrijwilligers geen toegang te geven tot het zorgplan. Vrijwel iedere zorgorganisatie werkt met een cliëntenportaal waarin het zorgplan, rapportage en afspraken zijn opgenomen, maar vrijwilligers in de thuissituatie en in het hospice hebben, vaak ondanks toestemming van de client, geen toegang tot het zorgplan. In 2023 is hierover contact gelegd met de werkgroep 'digitale gegevensdeling' van NPPZ II en met een pilotproject vanuit IKNL rondom het delen van gegevens m.b.t. proactieve zorgplanning.

Doel: Eind 2024 is duidelijk hoe toegang voor vrijwilligers tot het zorgplan juridisch en technisch geregeld kan worden.

<i>Activiteiten:</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
We blijven via de werkgroep gegevensdeling van NPPZ II aandacht vragen voor toegang tot het zorgplan voor informele zorgverleners.						
We verzamelen bij leden knelpunten en best practices op dit gebied die we delen met andere leden en met de NPPZ II-werkgroep.						
We blijven betrokken bij de IKNL-pilot om het perspectief van de informele zorgverlener in te brengen.						



### 3. Naams- en dienstbekendheid

**Speerpunt MJB:** In 2025 genieten de leden goede bekendheid als lokale/regionale ketenpartner in de palliatieve terminale zorg. Ook VPTZ Nederland staat dan in het werkveld bekend als deskundige koepelorganisatie en belangrijke gesprekspartner.

#### **Toelichting:**

Om onze visie goed te kunnen vormgeven, is het belangrijk dat de lidorganisaties meer bekendheid krijgen. In 2025 is het idealiter zo dat de leden niet meer horen 'Hadden we maar eerder geweten dat jullie er zijn', maar 'Wat fijn dat we jullie kennen, zodat we straks, als het eventueel aan de orde is, een beroep op jullie kunnen doen.' Ook VPTZ Nederland, als koepelorganisatie, heeft een goede bekendheid nodig om de rol als stevige partner binnen het palliatieve terminale veld te kunnen spelen. Het vergroten van de zichtbaarheid en werken aan bekendheid van zowel leden als koepelorganisatie is dan ook een speerpunt in 2024.

De thuisinzet van vrijwilligers blijft een onderdeel dat met name aandacht behoeft. Deze vorm van zorg is nog onvoldoende bekend bij zowel zorgprofessionals, als cliënten en hun naasten.

Publicitair gezien is 2024 een bijzonder jaar. Begin 2024 zal HUMAN naar verwachting de serie vertonen waarin het werk en leven van een aantal VPTZ-vrijwilligers in beeld wordt gebracht. Rondom deze uitzendingen organiseren we een publiciteitscampagne. Verder viert VPTZ Nederland het 20- en 40-jarig jubileum waar we ruim aandacht aan willen besteden, onder meer met een symposium (zie ook hoofdstuk 6, onderdeel Verenigen). De uitkomsten van de twee onderzoeken naar de inzet van vrijwilligers in de thuissituatie zijn eind 2023 bekend: dit is mogelijk aanleiding voor specifieke publiciteit begin 2024.

Om al deze zaken zo goed mogelijk en in onderlinge samenhang uit te nutten stellen we in samenwerking met een extern bureau een communicatieplan op. Doel is een plan op basis waarvan we gedurende het hele jaar zo veel mogelijk ruchtbaarheid geven aan de inzet van vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg.

Ook in 2024 ondersteunt VPTZ Nederland leden door hen te adviseren, enthousiasmeren en faciliteren bij hun communicatie.

Eind 2022 is de pilot 'Samen actief op social media' van start gegaan: middels een online tool kan content gemakkelijk gedeeld worden met de deelnemers die zo kant-en-klare posts ter beschikking hebben. Na een eerste evaluatie is deze in zomer 2023 uitgebreid met een nieuwe groep deelnemers. Eind 2023 zal opnieuw worden geëvalueerd; afhankelijk hiervan gaan we definitief met de tool verder of kiezen we een andere manier om leden hierin te faciliteren.

Verder communiceren we over voor onze leden belangrijke thema's en zijn we aanwezig in het publieke debat.

Evenals voorgaande jaren zijn we aanwezig als exposant en/of spreker op voor ons relevante bijeenkomsten, bijvoorbeeld voor zorgmedewerkers.

Werving van vrijwilligers is een onderwerp dat bij leden hoog op de agenda staat; we ondersteunen hen hierin met formats, goede voorbeelden etc. en adviesgesprekken.

Doel: Leden zijn ondersteund bij het professioneel communiceren en maken gebruik van de tools, formats etc. die VPTZ ter beschikking stelt.

<i>Activiteiten</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
Bekendmaken van bestaande en/of nieuwe materialen via VPTZ Nieuws.						
Delen van goede voorbeelden van communicatie-uitingen van leden via VPTZ Nieuws en Kennisbank.						

Doel: Leden beschikken over handvatten om actief te zijn op social media.

<i>Activiteiten</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
Ondersteunen van leden met tips & tricks, formats etc.						
Stimuleren en faciliteren van leden om actief te zijn op social media, (via ambassadeursprogramma Apostle indien uit evaluatie eind 2023 blijkt dat dit een efficiënte manier is).						
Delen van successen (bijv. heel goed scorende updates) met alle leden.						

Doel: Het werk van de leden (met name de thuisziet) is bekend bij relevante doelgroepen (verwijzers, cliënten/mantelzorgers, (potentiële) vrijwilligers), patiëntenverenigingen en koepelorganisaties).

<i>Activiteiten</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
Deelnemen als exposant en/of spreker tijdens beurzen, congressen, etc. voor (beroepsmatige) zorg.						
Publiceren van nieuwsberichten rond de Registratierapportage en andere nieuwswaardige items.						
Actief zijn op social media (op basis van contentkalender).						
Ontwikkelen van een publiciteitscampagne rond de HUMAN-documentaireserie, zo nodig ondersteund door een externe partij.						

Actief samenwerken met patiëntenorganisaties, relevante koepel- en brancheorganisaties.						
-----------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Doel: VPTZ Nederland staat bekend als een belangrijke speler binnen de palliatieve terminale zorg en is zichtbaar in het publieke debat.

<i>Activiteiten</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
Actief zijn op social media (op basis van contentkalender).						
Schrijven van min. 4 opiniërende artikelen waarvan er min. twee worden gepubliceerd in landelijke en/of vakmedia.						
Organiseren van minimaal 3 werkbezoeken voor nieuwe Tweede Kamerleden om hen kennis te laten maken met vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg.						
Input leveren aan ambtenaren en politieke partijen voor relevante Tweede Kamerdebatten.						

Doel: Leden voelen zich ondersteund bij het werven van vrijwilligers.

<i>Activiteiten</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
Onder de aandacht brengen van onderdeel Werving vrijwilligers op Kennisbank.						
Delen van goede voorbeelden van leden.						
Ondersteunen van individuele leden die advies vragen op het gebied van werving.						

## 4. Financiering/bekostiging

**Speerpunt MJB:** We streven ernaar dat in 2025 sprake is van een gezonde financiële basis voor de palliatieve terminale zorg met de inzet van vrijwilligers, zodat de leden continuïteit en kwaliteit van zorg kunnen waarborgen.

### Toelichting:

In de Registratierapportage geeft 38% van de leden aan dat zij over 2022 een exploitatietekort hadden. Dit percentage is hoger dan in voorgaande jaren. De meeste organisaties verwachten echter niet dat dit tekort tot financiële problemen gaat leiden. Leden blijven uiteraard zelf verantwoordelijk voor het realiseren van een gezonde financiële bedrijfsvoering. VPTZ Nederland kan hierin wel een ondersteunende rol spelen.

Daarnaast behartigt VPTZ Nederland de gezamenlijke belangen van leden richting VWS wanneer het gaat om de subsidieregeling palliatieve terminale zorg. Ook volgen we de ontwikkelingen rondom toekomstige bekostigingsmodellen en leveren daarbij input namens de leden.

Doelen: VPTZ-leden zijn geïnformeerd over (ontwikkelingen rondom) financieringsvormen en benutten de voor hen relevante mogelijkheden. VPTZ Nederland vertegenwoordigt de stem van de leden bij gesprekken over toekomstige financieringsmodellen.

Activiteiten		Q1	Q2	Q3	Q4	
We bezoeken alle leden die in de Registratierapportage over 2023 aangeven dat zij een exploitatietekort hebben dat tot problemen zou kunnen leiden, en bieden hen indien gewenst advies.						
We ontwikkelen en promoten een zelfstudie over de financiering van VPTZ-organisaties voor (nieuwe) bestuursleden. Ook in de nieuwe live training voor bestuursleden zal financiering een onderdeel zijn.						
We monitoren, o.a. op basis van de Registratierapportage de eventuele toename in het aantal inzetten en de gevolgen hiervan op de bedragen per inzet in de subsidieregeling.						
We informeren leden over de eventuele wijzigingen in de subsidieregeling vanaf 2025 en bieden indien nodig ondersteuning.						
We volgen ontwikkelingen rondom de toekomstige financiering van palliatieve zorg (bijv. bundelbekostiging) en gaan hierover in gesprek aan relevante tafels.						

## 5. Landelijke samenwerking

**Speerpunt MJB:** Ons doel is om in 2025 een intensieve samenwerking te hebben gerealiseerd met relevante landelijke partijen, met behoud van de eigen focus en expertise op het gebied van de palliatieve terminale zorg met en door vrijwilligers. Daarmee dragen wij bij aan het terugdringen van de versnippering en verkokering in de sector.

### Toelichting:

In 2022 zijn we aangesloten bij de *coöperatie* PZNL. De coöperatie heeft in datzelfde jaar onder leiding van een extern bureau een proces doorlopen, waarna in de loop van 2023 is besloten om de coöperatie om te vormen naar een vereniging. Het streven is om deze vereniging de juridische basis te laten zijn van het beoogde Open Netwerk voor Palliatieve Zorg. De doelstelling is om alle partijen te verbinden die bijdragen aan de palliatieve zorg en de inhoudelijke samenhang en innovatiekracht van alle betrokken partijen te vergroten en te versterken.

Bij de *stichting* PZNL, als uitvoerder van NPPZ II (met VPTZ Nederland als agendalid) en met haar eigen vier werkgebieden, is in 2023 eveneens aansluiting gezocht en nog beperkt gevonden. Ons streven, ook in 2024, is hierbij dat het vrijwilligerswerk in de palliatieve terminale zorg een geborgde plek heeft, dat het sociaal domein is verbonden met het zorgdomein en dat daarmee alle vier dimensies van de palliatieve (terminale) zorg ook goed aan bod komen.

Ook de samenwerking met AHZN en ActiZ krijgt dit jaar haar vervolg, aansluitend op het eerdere HOPEVOL-onderzoek en de lopende trajecten op het gebied van de financiering/bekostiging van de hospicezorg.

De groeiende zorgkloof vraagt een andere en nauwere samenhang tussen de formele en informele zorg, tussen de zorg en het sociaal domein. Adviesrapporten als 'Anders leven en zorgen' en beleidsplannen als het Integraal Zorgakkoord en WOZO zetten aan tot intensieve relaties met diverse landelijke partijen: Agora, MantelzorgNL, PaTz, Carend, NOV/LOVZ, ... Waar we kansen zien, voeren we nader te bepalen projecten samen uit.

Doel: In 2024 versterken we onze relaties met relevante samenwerkingspartners en beleidsmakers, om de zorg (door vrijwilligers) in de laatste levensfase zo goed mogelijk georganiseerd te hebben.

<i>Activiteiten:</i>		Q1	Q2	Q3	Q4	
We leveren een actieve bijdrage aan de coöperatie PZNL, als stem van de vrijwilligers(organisaties) in de palliatieve terminale zorg.						
We zetten ons in voor een duidelijk zichtbare rol van vrijwilligers binnen NPPZ II en de activiteiten van stichting PZNL.						



## 6. Algemene en interne zaken

Naast de inzet op de vijf speerpunten komen diverse structurele activiteiten van het landelijk bureau terug in 2024. Deze activiteiten hebben vanwege hun doorlopende karakter niet altijd een jaarlijks concreet doel of resultaat.

Naast de structurele activiteiten is er iets speciaals in 2024: we vieren ons 20- c.q. 40-jarig jubileum met een symposium. Dit doen we met (landelijke) stakeholders en de leden. Aan dit feestelijke symposium koppelen we de tweejaarlijkse Elisabeth Kübler Ross-lezing.

### *Leden adviseren en informeren*

Wij ondersteunen, adviseren, inspireren en informeren de leden, wanneer gewenst/gevraagd dan wel ons inziens waardevol of nodig. Daarnaast faciliteren we de uitwisseling tussen de leden. De inhoud van deze activiteiten is vaak verbonden met eerdergenoemde speerpunten.

Eind 2023 vragen we via een uitgebreide enquête uit hoe de leden de door VPTZ Nederland geboden ondersteuning ervaren. Eventuele aandachts- en verbeterpunten hieruit nemen we mee in 2024. Deze evaluatie onder de leden herhalen we vervolgens iedere twee jaar.

Doel: De leden zijn geïnformeerd over de laatste ontwikkelingen in de palliatieve terminale zorg en weten waar voor hen relevante informatie te vinden is. Onderlinge uitwisseling tussen leden is op verschillende manieren georganiseerd. De leden zijn tevreden over onze diverse vormen van informatieverstrekking en ondersteuning.

<i>Activiteiten:</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
Uitvoering geven aan de Servicedesk Leden.						
Ondersteunen en adviseren van leden op basis van individuele verzoeken.						
Bezoeken van leden en online overleg met leden (streven: 70 keer).						
Organiseren en uitvoeren van themabijeenkomsten, online en fysiek (streven: 8 thema's, zo nodig 2/3 keer per thema).						
Ondersteunen en beheren van het Forum (digitaal platform voor en met de leden).						
Actueel houden van de ledensite en de Kennisbank.						
Uitgeven van VPTZ Nieuws (10-12 keer per jaar).						
Organiseren, opstellen en analyseren van de jaarlijkse Registratierapportage, voor het eerst gezamenlijk met AHZN.						

## Verenigen

Ons streven is een vitale vereniging, waarbinnen de verschillende segmenten en organen goed zijn verbonden en we de gezamenlijke krachten hebben gebundeld. Speciaal is dat 2024 een jubileumjaar voor onze vereniging is.

Doel: Onderhouden en intensiveren van de relaties tussen de leden, het landelijk bureau en bestuur en het organiseren van gezamenlijke beleidsvoorbereiding en besluitvorming. Met een symposium stilstaan bij het 40-jarig bestaan van de vereniging.

<i>Activiteiten:</i>		<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>	
<b>Beleidsvoorbereiding en besluitvorming</b>						
Organiseren van en uitvoering geven aan de Algemene ledenvergadering/Inspiratiedag incl. de uitreiking van de Prijs de Vrijwilliger aan een van de leden (in mei).						
Organiseren en uitvoeren van Regionale bijeenkomsten (in het najaar).						
Faciliteren van advisering door de Beleidsadviescommissie.						
<b>Toelating nieuwe leden</b>						
Begeleiden van nieuwe initiatieven/potentiële leden en voorbereiden van de besluitvorming over lidmaatschapsaanvragen.						
Ondersteunen van de Beroepscommissie lidmaatschap bij de eventuele behandeling van geschillen over lidmaatschap.						
<b>Landelijke afhandeling van klachten of geschillen</b>						
Begeleiden/bemiddelen bij eventuele (potentiële) klachten of geschillen.						
Ondersteunen van de landelijke klachten- en geschillencommissie bij de eventuele behandeling van klachten of geschillen.						
Monitoren van het advies van de commissie n.a.v. een eventuele klachtafhandeling.						
Vorbereiden en uitvoeren van het jaarlijks overleg commissie/bureau.						
<b>Uitgave blad Antenne (8 keer: 4 papier + 4 digitaal)</b>						
Vorbereiden van en deelnemen aan redactievergaderingen, organisatie en productie.						
<b>Symposium</b>						



### *Interne aangelegenheden*

Doel: Onderhouden en versterken van het landelijk bureau en bestuur, zodat deze hun rol ten behoeve van de leden en ten opzichte van stakeholders goed kunnen uitoefenen.

Om alle ondersteunende activiteiten, de gestelde doelen en resultaten te kunnen realiseren is een goed functionerende interne organisatie een vereiste. In de loop van 2023 was sprake van een tweetal personele wisselingen. Het team was in het najaar van 2023 weer op volle sterkte. Tussentijds is besloten om het aantal adviseursuren op het onderwerp kwaliteit tijdelijk een extra impuls te geven. Met ingang van 1 november 2023 wordt voor de duur van twee jaar een adviseur benoemd voor 24 uur per week. Het blijft een gegeven dat een klein bureauteam weliswaar slagvaardig, maar ook kwetsbaar is, waardoor permanente alertheid gevraagd wordt.

#### **Bestuur**

Het landelijk bestuur wordt, sinds de benoeming van een nieuwe penningmeester in mei 2023, gevormd door vijf personen en is daarmee op volle sterkte. Het bestuur heeft het voornemen om in het voorjaar van 2024 het eigen functioneren te evalueren.

Jaarlijks vindt er een keer een formele ontmoeting plaats tussen bestuur en bureau en een keer een ontmoeting met een informeel karakter.

#### **Bureau**

In principe werken alle teamleden, met uitzondering van de adviseurs Kwaliteit, op kantoor in Amersfoort. Van de tijdens de coronaperiode opgedane ervaringen met het digitaal werken hebben we nog steeds profijt: er wordt gemakkelijker dan voorheen gebruik gemaakt van een digitale overlegvorm.

De teamleden hebben allen hun eigen expertise, variërend van communicatie tot kennisoverdracht. Er is veel kennis in huis. Kennis die we ten behoeve van de Kennisbank systematisch borgen en toetsen op actualiteit, relevantie en compleetheid. Er zal worden onderzocht hoe de inmiddels rondom het Kwaliteitskompas ontwikkelde kennis en inhoud op de best mogelijke manier tot een logisch geheel met de Kennisbank kan worden verbonden.

Het team vormt met elkaar de vaste basis waarop de leden een beroep kunnen doen. In 2024 zal twee keer een teamdag worden georganiseerd. Teamontwikkeling, flexibiliteit, collegialiteit en servicegerichtheid blijven daarbij belangrijke aandachtspunten.

Binnen het bureau zal verder o.a. aandacht zijn voor zaken als BHV-trainingen. In lijn met de wettelijke bepalingen daaromtrent zal er tenminste twee keer per jaar een zogeheten personeelsvergadering worden georganiseerd.

## **Administratie**

De financiële en administratieve processen zijn ondergebracht in AFAS en zijn daarmee efficiënt en effectief ingericht. Voor 2024 worden geen grote aanpassingen voorzien, hooguit zal sprake zijn van een verfijning van een aantal processen binnen de Academie.

## 7. Begroting

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>€</b>	<b>€</b>
<b>Baten</b>		
Instellingssubsidie Ministerie VWS	1.904.443	1.710.311
Eigen bijdrage deelnemers cursussen	268.430	273.110
Contributieopbrengsten	164.015	156.954
Overige baten	15.000	15.000
<b>Totaal baten</b>	<b>2.351.888</b>	<b>2.155.375</b>
<b>Lasten</b>		
Projectlasten	1.119.598	1.045.612
Personeelskosten	911.891	815.376
Overige personeelskosten	85.800	76.322
Huisvestingskosten	107.915	87.801
IT kosten	24.840	24.405
Bureaunkosten	42.650	48.350
Algemene kosten	26.700	31.377
Afschrijvingen	23.995	20.632
Overige kosten	8.500	5.500
<b>Totaal lasten</b>	<b>2.351.888</b>	<b>2.155.375</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Financiële baten en lasten	0	0
<b>Resultaat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>