

# Jaarplan 2023



## 1. Inleiding en doelstellingen 2023

De Stichting Vrijwilligers Terminale Zorg (VTZ) ondersteunt sinds 1991 terminaal zieke cliënten in de laatste levensfase en hun mantelzorgers. Deze ondersteuning door geschoolde vrijwilligers vindt thuis en sinds 2017 ook in het verpleeghuis plaats. Het werkgebied van de organisatie is Den Haag, Rijswijk, Wassenaar en Leidschendam-Voorburg. De organisatie ziet het als haar taak om mensen in de laatste levensfase bij te staan met aandacht, tijd en betrokkenheid. Deze zorg wordt geboden vanuit het idee dat elk mens uniek is en dat elk mens anders met de dood om zal gaan. De zorg door vrijwilligers kan hierbij aanvullend en ondersteunend zijn. Naast emotionele ondersteuning van de terminaal zieke cliënt en zijn of haar naasten kunnen onze vrijwilligers ook de nodige praktische zorg verlenen. De coördinatoren werven, selecteren en scholen vrijwilligers. Ook gaan zij bij alle cliënten op intake, zodat een persoonlijke en passende match kan worden gemaakt. De organisatie is aangesloten bij de overkoepelende organisatie VPTZ NL.

### Doelstellingen voor het gehele werkgebied

- Ondersteuning cliënten en mantelzorgers: de doelstelling voor 2023 is om 100 cliënten thuis en 80 cliënten in het verpleeghuis te ondersteunen dankzij de inzet van minimaal 60 vrijwilligers.
- Werven, binden en boeien van vrijwilligers. Er worden 5 tot 10 nieuwe vrijwilligers opgeleid om in het verloop en in de groei van de vraag te voorzien; de kwaliteit van de inzet van de vrijwilligers blijft hoog door ondersteuning van de coördinatoren en dankzij het volgen van scholing en intervisie door de vrijwilligers.
- Zichtbaar zijn en blijven: de bekendheid van de organisatie bij verwijzers en bij mensen in het werkgebied neemt verder toe waardoor het aantal aanvragen stijgt.
- Organisatie en financiën: de organisatie is op orde en de inkomsten en uitgaven zijn met elkaar in evenwicht.

In aanvulling op de doelstellingen die voor het gehele werkgebied (Rijswijk, Den Haag, Wassenaar en Leidschendam-Voorburg) gelden, hieronder de specificaties betreffende de individuele gemeenten:

### Doelstellingen Den Haag

- In 2023 bieden we ondersteuning aan minimaal 75 cliënten dankzij de inzet van 60 vrijwilligers.

- De coördinatoren continueren hun actieve rol in de netwerken binnen de regio, zowel naar andere instanties als naar professionele zorgverleners. In Den Haag is dat het platform Zorgvrijwilligers Den Haag en het netwerk Palliatieve Zorg Haaglanden.

#### **Doelstellingen Leidschendam-Voorburg**

- In 2023 bieden we ondersteuning aan minimaal 10 cliënten.
- De coördinatoren continueren hun actieve rol in de netwerken binnen de regio, zowel naar andere instanties als naar professionele zorgverleners. In Leidschendam-Voorburg is dat het platform Zorg voor Elkaar LV.

#### **Doelstellingen Rijswijk**

- In 2023 bieden we ondersteuning aan minimaal 10 cliënten.
- De coördinatoren continueren hun actieve rol in de netwerken binnen de regio, zowel naar andere instanties als naar professionele zorgverleners. In Rijswijk is dat het maatjesproject 'Ben jij er ook voor mij?'

#### **Doelstellingen Wassenaar**

- In 2023 bieden we ondersteuning aan minimaal 5 cliënten.
- De coördinatoren continueren hun actieve rol in de netwerken binnen de regio, zowel naar andere instanties als naar professionele zorgverleners. In Wassenaar is dat het Sociaal Kontakt Wassenaar.

In de volgende paragrafen worden de activiteiten om deze doelen te bereiken kort beschreven.

## **2. Cliënten en mantelzorgers ondersteunen**

De kerntaak van Vrijwilligers Terminale Zorg is het ondersteunen van cliënten in de laatste levensfase en mantelzorgers thuis en in het verpleeghuis.

Het werkgebied van de organisatie beslaat ruim 800.000 inwoners. Uit de CBS rapportage 2020 blijkt dat over de plaats van overlijden bij niet acute sterfgevallen in de regio Haaglanden 39% van de sterfgevallen thuis heeft plaatsgevonden en 28% in het verpleeghuis.

Vanwege de maatschappelijke relevantie wil VTZ aan zoveel mogelijk mensen in de laatste levensfase de mogelijkheid van ondersteuning door vrijwilligers bieden. Gelet op de haalbaarheid i.v.m. bekendheid, financiën en beschikbare coördinatie is de doelstelling om verder te groeien naar de ondersteuning van 100 cliënten thuis en 80 cliënten in het verpleeghuis. Om deze groei van het aantal cliënten te bereiken zullen wij ons blijven richten op PR. Er zal extra actie worden ingezet om zowel vrijwilligers als cliënten uit de gemeenten te bereiken.

Om beter in te spelen op de wensen van cliënten en naasten, doen wij mee met het project 'feedback naasten' van VPTZ Nederland. Wij verzamelen feedback van naasten na een zorgperiode. Dit doen wij door middel van een speciaal ontwikkelde vragenlijst die landelijk getest is onder onze doelgroep. De resultaten worden geanonimiseerd en verzameld in een dashboard. Het leidt tot aanknopingspunten om te verbeteren wat minder goed gaat en te behouden wat goed gaat.

Mantelzorgers proberen de zorg voor hun terminale naaste zo lang mogelijk vol te houden. Zij stellen de inzet van vrijwilligers uit, waardoor het wel eens voorkomt dat iemand overlijdt voordat wij iets konden betekenen. Door alvast telefonisch ondersteuning te bieden, hopen wij dat de drempel lager wordt om vrijwilligers in te schakelen.

Om meer Haagse burgers van niet westerse afkomst te bereiken, gaan we in gesprek met Stichting Yasmin over hoe we de doelgroep het beste kunnen bereiken en ondersteunen.

De huidige samenwerking met de twee verpleeghuizen Saffier Nolenshage en WZH Waterhof wordt voortgezet. Op basis van de ervaringen aldaar wordt een model voor een laagdrempelige inzet van vrijwilligers vastgesteld en gekeken naar uitbreiding. Verpleeghuizen hebben ook de mogelijkheid om cliënten op de reguliere manier (per individuele cliënt) aan te melden.

### **3. Werven, binden en boeien van vrijwilligers**

In 2023 worden er 5 tot 10 nieuwe vrijwilligers geworven en opgeleid, waarbij uitgegaan wordt van een verhouding van één vrijwilliger per twee cliënten thuis. Met deze verhouding zijn er ook voldoende vrijwilligers beschikbaar om de vraag vanuit verpleeghuizen te beantwoorden. Hiermee wordt verwacht in het verloop onder de vrijwilligers en de groei van het aantal cliënten te kunnen voorzien. Hiervoor zullen twee introductiecursussen starten, met minimaal zes cursisten per training. Voor de praktijklessen worden afspraken gemaakt met de Haga Academie, waar kosteloos een oefenruimte beschikbaar wordt gesteld.

Maatwerk is binnen Vrijwilligers Terminale Zorg een van de grootste kernwaarden als het om vrijwilligersbeleid gaat. Alle vrijwilligers volgen een introductiecursus voordat zij starten aan het bed en bij iedere vrijwilliger wordt gekeken naar interesses en talenten. Indien mogelijk zal de vrijwilliger, naast de werkzaamheden aan het bed, ook op andere vlakken worden ingezet die waardevol zijn voor de organisatie. Hieronder valt bijvoorbeeld het waarnemen van de coördinatoren, het ondersteunen bij vrijwilligersmarkten of het bijwonen van een vergadering.

Vrijwilligers Terminale Zorg hecht veel waarde gehecht aan de scholing van vrijwilligers. Dit verhoogt de kwaliteit van de ondersteuning die zij bieden. De scholingscommissie bestaat uit drie vrijwilligers en een coördinator, en bereidt jaarlijks zes scholingsbijeenkomsten voor met verschillende thema's. Deze thema's worden definitief vastgesteld in overleg met het

bestuur. Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij minimaal vier van de zes scholingsbijeenkomsten aanwezig zijn. In overleg met de coördinatoren kan een vrijwilliger gebruikmaken van het landelijke scholingsaanbod van de VPTZ. Streven is dat iedere vrijwilliger jaarlijks de mogelijkheid krijgt om een training van VPTZ te volgen. Daarnaast wordt per vrijwilliger jaarlijks één verplichte intervisiebijeenkomst aangeboden. Vrijwilligers kunnen zich intekenen op een jaarrooster met verschillende thema's. In samenwerking met Haagsche Zin zijn externe geestelijk verzorgers aangesteld om de intervisie te begeleiden. Dit wordt gefinancierd uit de vrijgekomen gelden voor geestelijke verzorging vanuit VWS.

Naast de deskundigheidsbevordering tijdens de scholingsbijeenkomsten bieden de coördinatoren individuele ondersteuning aan de vrijwilligers en vindt er een jaargesprek plaats. Om de vrijwilligers te informeren over de ontwikkelingen van de organisatie en de zorg in de laatste levensfase continueren de coördinatoren tweewekelijks de mail van de week. Tevens houden de coördinatoren een gezichtengalerij bij, dat als vertrouwelijk document intern wordt gecommuniceerd. Dit maakt het voor vrijwilligers makkelijker om contact met elkaar te zoeken.

Om de vrijwilligers te belonen voor hun inzet worden ze gewaardeerd door middel van het zomer- en eindejaarsuitje.

#### **4. Zichtbaar zijn en blijven**

Bekendheid onder verwijzers en in de bevolking vragen van de organisatie veel aandacht. De coördinatoren hebben vanuit het bestuur de opdracht gekregen om het netwerk in kaart te brengen en onze zichtbaarheid te vergroten. Eind 2023 wordt resultaat van deze acties verwacht in de vorm van een concrete stijging van het aantal aangemelde en ondersteunde cliënten. Om dit doel te bereiken worden in 2023 een aantal nieuwe activiteiten gestart en andere gecontinueerd. Er worden diverse PR activiteiten ontplooid, zoals kennismakingsgesprekken met verwijzers, voorlichtingsbijeenkomsten voor onder andere PaTZ groepen, huisartsen en thuiszorgmedewerkers, aanwezigheid bij informatiemarkten, advertenties en het wekelijks bijhouden van de social media kanalen. Zodra een inzet start wordt de huisarts van de cliënt per mail op de hoogte gesteld van onze ondersteuning. Ook wordt er tijdens een zorgperiode continu afgestemd met alle betrokken partijen. Het doel hiervan is dat iedereen die van onze diensten gebruik wil maken weet wat onze diensten inhouden en hoe zij ons kunnen bereiken.

Uit de aanmeldingen van de laatste jaren blijkt dat thuiszorgmedewerkers veruit de beste verwijzers zijn. Daarna volgen de transferverpleegkundigen van het ziekenhuis en tot slot de huisartsen. Ook blijkt dat verwijzers vaak meer dan één keer doorverwijzen. Het is een uitdaging voor de organisatie om er in 2023 voor te zorgen dat zij op het netvlies blijft van bestaande verwijzers. Het accent voor 2023 is daarom gericht op relatiebeheer: een goede relatie zorgt voor loyaliteit en de kans is groot dat de verwijzers anderen over de organisatie

vertellen. Daarnaast worden nieuwe relaties opgebouwd. De aanmeldingen afkomstig van 'overige partijen' (WMO casemanagers, ouderenconsulenten, mantelzorgconsulenten, praktijkondersteuners en welzijnsorganisaties) worden benut om bekendheid van de organisatie onder die groep te vergroten.

Zes keer per jaar wordt er tijdens de bestuursvergadering teruggekoppeld wat er is bereikt, wat de doelen zijn en wat er nodig is. De coördinatoren hebben één keer per jaar een evaluatiegesprek met de bestuursvoorzitter en de vicevoorzitter/HR bestuurslid.

## 5. Organisatie en Financiën

Het NOV keurmerk Goed Geregeld dient ook in 2023 als leidraad voor het vrijwilligersbeleid. Vrijwilligers Terminale Zorg is een platte organisatie bestaande uit vijf vrijwillige bestuursleden, twee coördinatoren en 64 vrijwilligers. Er zijn vier waarnemers vanuit de vrijwilligerspoule beschikbaar die intakes of de werktelefoon over kunnen nemen van de coördinatoren in geval van afwezigheid.

Het kantoor wordt gehuurd van Florence, van waaruit ook de coördinatoren worden gedetacheerd. In 2023 wordt deze samenwerking voortgezet.

Het bestuur komt maximaal zes keer per jaar bijeen. Het bestuur onderhoudt een open relatie met de vrijwilligers. Op de scholingsbijeenkomsten is een van de bestuursleden aanwezig en beschikbaar voor vragen en suggesties. Ook kan het bestuur daar zo nodig een toelichting geven op actuele zaken. Via een eigen e-mailadres kunnen vrijwilligers direct met het bestuur contact opnemen. Het kantoor wordt bemand door twee coördinatoren, totaal 1,56 fte.

Voor de coördinatoren is ook deskundigheidsbevordering beschikbaar, zowel vanuit VPTZ NL als vanuit andere organisaties.

Om de gegevens van zowel cliënten als vrijwilligers te beschermen, werkt de organisatie sinds 2018 volgens de AVG. Alle documenten zijn gedigitaliseerd en beveiligd. Het op maat gemaakte registratiesysteem PalCare biedt tevens de mogelijkheid om de rapportages op te maken die nodig zijn voor VPTZ NL en het ministerie van VWS.

De organisatie neemt actief deel aan VPTZ bijeenkomsten omtrent kwaliteit, professionele zorg, inzet in instellingen of regiobijeenkomsten. Hier worden landelijke trends gedeeld en adviezen besproken, welke de coördinatoren kunnen vertalen naar de eigen organisatie.

Tot slot heeft de organisatie een samenwerking met de meldkamer van HWW, zodat cliënten de vrijwilliger buiten kantooruren kunnen afbellen.

In de begroting 2023 zijn inkomsten en uitgaven met elkaar in evenwicht. De verschillende mogelijkheden voor subsidie, zowel bij het rijk als bij de gemeenten, worden optimaal benut. De gemeenten Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Wassenaar waarderen het werk van de Stichting met een financiële ondersteuning. Daarnaast ontvangen we een subsidie van het ministerie van VWS. De penningmeester en de coördinatoren zorgen ervoor dat de aanvragen voor 2023 en verantwoording over 2022 aan de gemeenten tijdig worden verzonden. Hiervoor wordt een overzicht gemaakt met gelden en data van subsidie aanvragen en verantwoordingen.

De stichting Vrienden van Vrijwilligers Terminale Zorg ontvangt met enige regelmaat giften van nabestaanden en mensen die de organisatie een warm hart toedragen.