

Jaarverslag 2021 VPTZ Uden-Veghel.

Doorkijk na de pandemie.



Visie VPTZ Uden-Veghel. VPTZ Uden-Veghel wil voor diegenen in de laatste levensfase het mede mogelijk maken om thuis of op een andere plek naar keuze te overlijden, door in samenwerking met de professionele zorg de mantelzorg te ontlasten. Onze stichting stelt zich ten doel tijd, aandacht en praktische ondersteuning te bieden aan terminale patiënten en hun naasten. Vrijwilligers van VPTZ zijn getraind in het “Er zijn”; ze stellen zich ontvankelijk en zonder oordeel op voor constante afstemming en respons op de bestaande situatie. Daarmee wordt recht gedaan aan de kwaliteit van leven zoals client en mantelzorg die voor ogen hebben. Een vrijwilliger voert geen medische of verpleegkundige handelingen uit. De nadruk ligt op ondersteuning in de nachturen, maar in overleg is dit ook tijdens de dag of avond mogelijk. VPTZ Uden-Veghel is lid van de landelijke VPTZ.

Missie VPTZ: Aan eenieder in de laatste levensfase en diens naasten bieden opgeleide vrijwilligers - daar waar nodig en gewenst - tijd, aandacht en ondersteuning.

Huidige omstandigheden: Het jaar 2021 heeft voor een groot deel in het teken gestaan van de wereldwijde pandemie met verstrekkende effecten op de hele maatschappij.

Op VPTZ Uden-Veghel heeft de aanhoudende crisis een grote impact gehad. De helft van de beschikbare vrijwilligers moest in de praktijk leren werken met persoonlijk beschermingsmateriaal en het omgaan met de RIVM-gedragsregels. De andere helft van de vrijwilligers die nog niet beschikbaar was door een kwetsbare gezondheid en/of van de partner stelde zich na de volledige vaccinatie, medio 2021, stapsgewijs weer beschikbaar voor inzet. VPTZ heeft de keuze gehandhaafd om geen inzet te verzorgen bij verdenking op- of bij positieve uitslag op Covid om de vrijwilligers zoveel mogelijk te beschermen tegen infectie.

Begin 2021 is het landelijke vaccinatieprogramma met aanvullende boostervaccinaties tegen Corona gestart. Vrijwilligersbijeenkomsten hebben plaatsgevonden volgens de wettelijke gedragsregels of zijn nog geannuleerd. Als persoonlijke informatievoorziening niet mogelijk was, werd gebruik gemaakt van digitale communicatie. Bestuurlijk- en coördinerend overleg hebben nog grotendeels digitaal plaatsgevonden.

Gedurende 2021 manifesteerde zich een onverwachte verdere daling in het aantal inzetten ten opzichte van het eerste pandemiejaar. Hierover heeft vanaf het eerste moment terugkoppeling met de landelijke VPTZ plaatsgevonden. Een sluitende wetenschappelijke onderbouwing voor deze landelijke aanhoudende daling is niet onderzocht maar ligt vermoedelijk bij de volgende oorzaken: een toename van de oversterfte (CBS; 26-01-2021), een positieve uitslag Covid bij client/mantelzorg die dan niet ondersteund kan worden door VPTZ, geen keuze voor inzet door VPTZ om kans op besmetting te verkleinen en mantelzorger(s) die nog frequent thuis werken en hiermee flexibeler zijn in de mantelzorg. De landelijke VPTZ is direct een overleg met het ministerie gestart vanwege de negatieve invloed op de subsidiabele inkomsten voor VPTZ Uden-Veghel.

Een verzameling uitspraken van VPTZ- vrijwilligers Uden-Veghel tijdens hun jaargesprek.

Frans: “De jonge dame van de thuiszorg blijft deze nacht nog een vol uur gezellig kletsen. Ze is erg geïnteresseerd in dit palliatieve werk; heeft samen met een collega-vrijwilliger een paar weken terug meegemaakt dat een cliënt kwam te overlijden, wat ze het voor het eerst van zo dichtbij beleefde en waar ook een VPTZ-vrijwilliger bij aanwezig was. Heel bijzonder vond ze dat, vandaar dat ze me uitvraagt naar mijn ervaringen met dit werk. Een heel leuk gesprek!”

Fenny: “Afgelopen jaar (coronacrisis) de extra bijscholingen gemist. Thema’s altijd interessant. Je steekt er altijd weer wat van op.”

Elisa: “Zolang mijn gezondheid het toelaat, blijf ik dit vrijwilligerswerk doen.”

Maria: “Mooi werk en wil graag hier mee door blijven gaan. Vind het ook fijn als ze soms wordt gevraagd om bij te springen bij andere zaken die betrekking hebben op de VPTZ. Zoals het meewerken aan de cirkelbijeenkomst tijdens een basiscursus.”

Marie Louise: “De kennismaking bij een nieuwe inzet is een belangrijk moment. Ik vraag altijd naar de wensen. Ook het benoemen van twijfel in bepaalde situaties is bespreekbaar.”

Toos: “Rustig zijn en blijven, luisteren naar de mensen en ze vooral in hun waarde laten.”

Peter: “Tijdens de cliëntenbespreking van de vrijwilligersbijeenkomsten steek je altijd wat op. Ervaringen kunnen delen met elkaar is fijn en daarnaast de gezelligheid met elkaar”.

Will: “Wanneer bepaalde verwachtingen niet uitkomen, betekent niet altijd dat het zonde van je tijd is geweest.”

Marja: “Ik heb al veel vrijwilligerswerk gedaan, maar ik ben nog nooit zo goed voorbereid en begeleid als bij dit vrijwilligerswerk.”

Jorita: “Motivatie is nog volop aanwezig. Ook mijn partner steunt mij hierin”.

Jose: “Het is belangrijk om te kunnen zorgen voor ernstig zieke mensen en een ondersteunende factor te zijn voor mantelzorgers. Daarnaast weet ik dat ik dit niet kan doen zonder een gedegen organisatie die daar achter staat. Die biedt de ondersteuning en bescherming om het werk goed te kunnen doen.”

Tonny: “Dit werk haalt het positieve in een mens naar boven. Altijd weer die dankbare gezichten. Vooral van de mantelzorgers. Dit houdt de motivatie wel in stand. Samen met een groep van medevrijwilligers/collega’s en daarom is het ook altijd fijn om een bijeenkomst bij te kunnen wonen.”

Johan: “Ik doe mijn best om een visitekaartje voor VPTZ te zijn.”

Yvonne: “Gezien het feit dat er veel mensen zijn die al een tiental jaren bij VPTZ zijn, is het mij duidelijk dat men goed wordt begeleid en het een goede organisatie is om voor te werken”.

“Het proberen te doen zoals nu mijn coördinatoren het doen ze zijn er als je ze nodig hebt ...

..... luisteren ... ook tussen de regels door!”

Enkele kerncijfers samengevat:

Aantal inzetten per gemeente.

Uden: 15 inzetten.

Meierijstad: 22 inzetten.

Boekel: 4 inzetten.

Zeeland (gemeente Landerd): 5 inzetten.

Heeswijk-Dinther, Loosbroek en Vorstenbosch (gemeente Bernheze): 3 inzetten.

Ziektebeeld bij inzet.

Kanker: 24 cliënten.

COPD: 1 cliënt.

Hartfalen: 8 cliënten.

Dementie: 2 cliënten.

Anders: 14 cliënten.

Zorg onderverdeeld in geslacht.

Mannen: 29 personen.

Vrouwen: 20 personen.

Aanvrager.

Naasten: 10x

Thuiszorg: 36x

Anders: 3x

Leeftijdsopbouw van cliënten.

< 40 jaar: 0 cliënten.

41-60 jaar: 3 cliënten.

61-80 jaar: 15 cliënten.

> 81 jaar: 31 cliënten.

Specificatie nacht- en daginzet.

20 dagdelen met een totaal van 80 uren.

180 nachten met een totaal van 1440 uren.

Reden van afsluiting.

Overlijden: 37 cliënten.

Opname hospice: 3 cliënten.

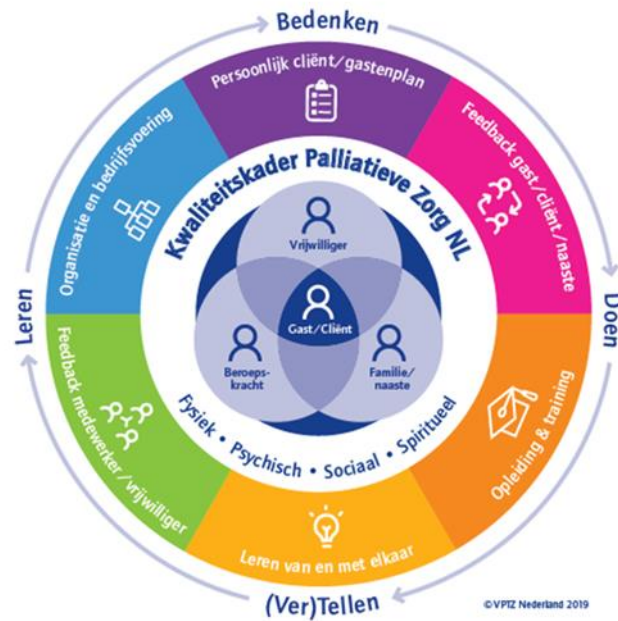
Herziening terminale fase: 2 cliënten.

Overschakeling naar 24-uurszorg: 2 cliënten.

Overdracht naar familie: 4 cliënten.

Opname verpleeghuis. : 1 cliënt.

Kwaliteitskompas VPTZ



In 2020 en 2021 heeft de landelijke VPTZ haar Visie op kwaliteit en het Kwaliteitskompas ontwikkeld en heeft ze getracht haar leden te enthousiasmeren, inspireren en te faciliteren voor dit brede kwaliteitsproject. VPTZ Uden-Veghel heeft deze visie omarmt en is hiermee aan de slag gegaan.

Al vanaf 2019 heeft het bestuur van VPTZ Uden-Veghel besloten om volgens het kwaliteitskader palliatieve zorg (IKNL 2020) te gaan werken. Dit sluit aan bij de kern van het kwaliteitskompas. Dit kwaliteitskader is in het centrum van alle thema's geplaatst.



In dit jaarverslag nemen we u mee aan de hand van de diverse thema's binnen het kwaliteitskompas:

1. Organisatie en bedrijfsvoering.
2. Persoonlijk- en cliëntenplan.
3. Feedback client en naasten.
4. Opleiding en training.
5. Leren van en met elkaar.
6. Feedback medewerker en vrijwilliger.

Binnen deze thema's zal dit jaarverslag alle bijbehorende onderwerpen behandelen. Logischerwijs wordt dan alles behandeld, want kwaliteitstoetsing bestrijkt alle facetten van de organisatie.

Veel leesplezier.



1. Organisatie en bedrijfsstructuur.

Omschrijving van Organisatie en bedrijfsvoering binnen het kwaliteitskompas.

De organisatie en bedrijfsvoering zijn zeer bepalend voor goede zorg. De volgende vraagstukken worden behandeld binnen dit onderwerp en vallen onder de verantwoording van het bestuur; hoe gaan ze om met leren en ontwikkeling? Hoe richten ze bestuurlijke transparantie in. Hoe geven ze vorm aan strategie en beleid. Hoe maken ze medezeggenschap mogelijk. Borging van een veilige omgeving voor client en medewerker. Zijn processen, hulpmiddelen en systemen efficiënt ingericht en hoe bewaakt men een financieel gezonde organisatie?

In 2021 heeft een mutatie in de bestuursamenstelling plaats gevonden. Per 1 maart is penningmeester Jet Keetels opgevolgd door Henk van den Brand. In zijn penningmeesterschap wordt hij bijgestaan door het voorzitterschap van Wiebe Oosten en secretaris Hedwig Baken. Voorafgaande aan deze bestuurswisseling is het protocol over bestuurswisseling aangepast en zijn de functieomschrijvingen van de bestuursfuncties herschreven en goedgekeurd. Voortaan hanteert VPTZ Uden-Veghel een samenwerkingsovereenkomst met bestuursleden.

In 2021 heeft het bestuur zich gericht op de volgende speerpunten:

- Herinrichting en beveiliging van het digitale netwerk. Het bestuur en ICT vrijwilliger Ruud Siskens hebben gekozen voor een samenwerking met Theiner ICT voor beveiliging en optimalisering van het digitale netwerk.
- Aanpassing van de onkostenvergoeding voor de vrijwilligers. Dit heeft geresulteerd in een verhoging van het uurtarief per inzet en vanaf heden wordt het jaarlijks geëvalueerd.
- Organisatie WTBR (Wet Toezicht Bestuur en Rechtspersonen).
- Inschrijving in het UBO (= Ultimate Beneficial Owners) bij de Kamer van Koophandel.
- Deelname aan een overleg van het Palliatief netwerk Oss-Uden-Meierijstad over een nieuw te vormen bestuursoverleg binnen hun organisatiestructuur.
- Deelname ledenbijeenkomst van de landelijke VPTZ in Eindhoven.
- Realisatie van de RIVM-voorschriften die voortkomen uit de coronapandemie. Dit vergde aanpassingen in de inrichting van de kantoorwerkzaamheden en organisatie van de vrijwilligersbijeenkomsten.

In de dagelijkse praktijk organiseren de drie coördinatoren, Paula Willems, Miriam Theiner en Angelie van de Crommert, alle drie in loondienst met een arbeidscontract van 16 uur p/week, de lopende zaken volgens de kwaliteitsvisie van VPTZ Nederland. Ze werven, trainen en begeleiden alle vrijwilligers die werkzaam zijn binnen VPTZ zowel op cliëntenniveau als op administratief/organisatorisch niveau. Zij implementeren het bestuursbeleid in een toegankelijke sfeer met korte lijnen. Ze hebben rechtstreeks contact met cliënt en mantelzorger(s) vanaf plaatsing van een (inventarisatie)aanvraag tot en met afronding van een inzet door een enquête of een afsluitend gesprek met de mantelzorger(s). En ze zijn het contactpunt voor afstemming en informatiedeling met de professionele zorg. Kortom, een functie met een grote diversiteit aan taken en verantwoordelijkheden. Voor ondersteuning in de PR is per augustus de nieuwe PR-vrijwilliger Thea de Ruijter gestart. Zij zal in samenwerking met de coördinatoren een grote diversiteit aan PR-taken voor haar rekening nemen.



2. Persoonlijk- en cliëntenplan.

Omschrijving van het persoonlijk- en cliëntenplan binnen het kwaliteitskompas.

Het gesprek met de cliënt en diens naasten over dat wat het beste bij hem en zijn situatie past, vormt de basis van het individuele cliëntenplan. Wensen, behoeften, specifieke kenmerken van de cliënt en de gemaakte afspraken worden hierin vastgelegd. Het persoonlijke plan is het middel om de cliënt, diens naasten, zorgverleners en vrijwilligers op één lijn te houden en de gemaakte afspraken duidelijk en toegankelijk bij elkaar te hebben.

VPTZ Uden-Veghel hanteert bij het intakegesprek de vier domeinen van de palliatieve zorg te weten: het lichamelijke-, psychische-, sociale- en spirituele domein. De coördinatoren van VPTZ hebben hierin een leidende taak. Deze brede benadering van de persoonlijke situatie en omstandigheden bij de client resulteert in goed geïnformeerde vrijwilligers. Tijdens de coronapandemie van 2021 vonden bijna alle intakegesprekken nog steeds telefonisch plaats. Later dat jaar vonden enkele intakegesprekken weer fysiek plaats bij een uitdrukkelijke wens van de betrokkenen of een te verwachte complexe situatie.

In het tweede pandemiejaar ontwikkelt zich een dalende lijn van het aantal inzetten zoals onderstaand overzicht toont.

Onderscheid in aanvragen bij VPTZ.

Inventarisatie-aanvraag zonder intake: 14x

Definitieve aanvraag gevolgd door een intakegesprek en inzet: 49x

Totaal gerealiseerde inzetten 2021: 49

Totaal gerealiseerde inzetten 2020: 54

Procentuele reductie in 2021 : 9%



3. Feedback gast/cliënt/naaste.

Omschrijving van feedback client/naaste binnen het kwaliteitskompas.

Belangrijke input voor het werken aan kwaliteit zijn de ervaringen van cliënten en naasten/familie. Het leidt tot aanknopingspunten om te behouden wat goed gaat en te verbeteren wat minder goed gaat. Er zijn verschillende manieren om feedback te verzamelen, tijdens en na de zorgperiode. Ook klachten zijn een vorm van feedback. Het meten zelf is belangrijk, maar nog belangrijker is wat er vervolgens met de opgehaalde resultaten gebeurt. Het leren van de feedback.

VPTZ Uden-Veghel hanteert tijdens het cliënten- en naastencontact diverse momenten van evaluatie met ruimte voor feedback tussen de coördinator en de client/naasten:

- 1) Na de eerste inzet wordt de cliënt/mantelzorg telefonisch benaderd.
- 2) Eénmaal per week tijdens de inzet legt de coördinator contact met de cliënt/mantelzorg.
- 3) Na afronding van de inzet wordt een schriftelijke enquête naar de mantelzorg gestuurd.
- 4) Indien wenselijk wordt een afrondend gesprek met de nabestaanden georganiseerd.

In deze mondelinge contacten met naasten en/of client benadrukt de coördinator het belang van feedback zodat VPTZ Uden-Veghel die kan gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Aandachtspunten worden door de coördinator direct met de betrokkenen teruggekoppeld en waar nodig resulteert het in aanpassingen van de organisatie.

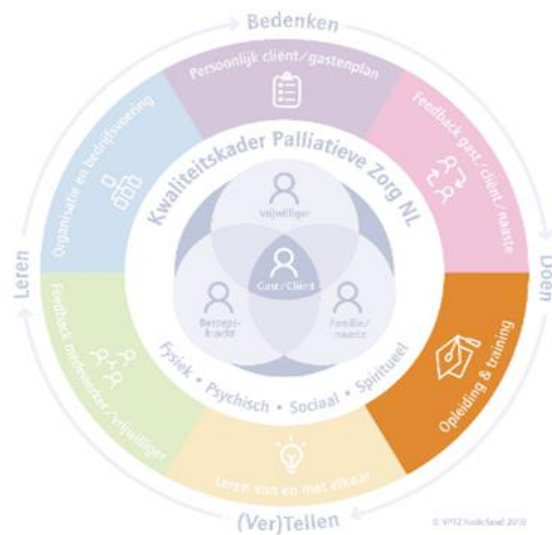
<i>Verzonden enquêtes na afronding:</i>	<i>45x</i>
<i>Geretourneerde enquêtes:</i>	<i>25x</i>
<i>Gerealiseerde afrondingsgesprekken:</i>	<i>6x</i>

Enkele citaten van naasten uit de enquêtes:

"Vriendelijke en betrokken vrijwilligers. Wens van mijn overleden man was om nog een donatie te doen".

"We waren niet op de hoogte van het bestaan van de VPTZ en het was een eer om van uw diensten gebruik te mogen maken. Niets dan alleen maar hulde aan de organisatie en hun vrijwilligers. Ze hebben ons als familieleden erg ontlast, niet alleen in tijd en zorg maar ook in begrip en luisterend oor. Chapeau!"

"Zonder VPTZ had ze niet thuis kunnen sterven".



4. Opleiding en training.

Omschrijving over Opleiding en training binnen het kwaliteitskompas.

Leren en ontwikkelen is een belangrijk ankerpunt in onze visie op kwaliteit. Leren en ontwikkelen zorgt ervoor dat medewerkers en vrijwilligers goed zijn toegerust om hun werk te doen en is daarmee belangrijk voor het werken aan kwaliteit.

Er zijn verschillende manieren waarop leren en ontwikkelen vorm kunnen krijgen. Deze bouwsteen gaat over training en opleiding voor vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders. Deze vorm van leren valt onder het formele leren: het leren heeft een gestructureerd, systematisch karakter en meestal valt er een diploma of certificaat te behalen.

Opleiding en training zijn een belangrijk aspect binnen VPTZ Uden-Veghel. De basistraining voor nieuwe vrijwilligers is een verplicht onderdeel en wordt door de beleidscoördinator verzorgd. Hier maakt de vrijwilliger kennis met de basisprincipes van de palliatieve zorg en de specifieke omstandigheden bij VPTZ Uden-Veghel. In 2021 hebben twee nieuwe vrijwilligers de basistraining positief afgerond. Door de pandemie konden de praktijklessen over ergo-coaching en een praktijkochtend in het hospice Goudsbloem, beiden binnen Brabantzorg, geen doorgang vinden. De ergo-coaching is digitaal aangeboden en de praktijkstage is vervallen.

2x per jaar wordt een themabijeenkomst voor alle vrijwilligers georganiseerd waarbij één dagdeel gereserveerd wordt voor een specifieke training of lezing. Naast training is hier in het bijzonder ruimte voor ontspanning en het leren kennen van de collega-vrijwilliger. De themadag van maart is geannuleerd vanwege de pandemie. De vrijwilligers ontvingen ter compensatie een LED-leeslamp om te kunnen gebruiken tijdens een inzet. Tijdens de themadag in oktober is door verpleegkundige Kim Klumpers van het specialistisch team van Brabantzorg een workshop verzorgd over alle verpleegtechnische materialen en apparatuur die van toepassing kunnen zijn bij cliënten. De andere workshop behandelde het onderwerp: "Waar en hoe legt een vrijwilliger zijn grenzen tijdens een inzet". Onder begeleiding van de beleidscoördinator gingen de vrijwilligers met elkaar het gesprek aan over persoonlijke grenzen stellen bij verwachte- en niet verwachte risico's. Na de lunch in het Teugel resort in Uden was er tijd voor ontspanning. De eigenaar van buitensportcentrum de Mastworp verzorgde een excursie over zijn bedrijf en organiseerde een fietstocht over de Maashorst op verschillende soorten fietsen uit zijn fietsverhuur. De kosten voor deze themadagen worden vergoed uit giften van naasten en instellingen en komen op deze wijze geheel ten goede aan de vrijwilligers.

Na één jaar ervaring als vrijwilliger bij VPTZ Uden-Veghel wordt de mogelijkheid geboden om één- of meerdaagse landelijke trainingen, al dan niet met collega-vrijwilligers, te volgen. Tijdens de pandemie hebben landelijke trainingen digitaal plaats gevonden en pas na de zomer konden ze weer fysiek plaats vinden volgens de gedragsregels van het RIVM.

Tevens wordt de vrijwilligers de mogelijkheid geboden om op vrijblijvende basistrainingen en lezingen in het palliatieve werkveld te volgen. Denk hierbij aan de halfjaarlijkse casuïstiekbesprekingen van het palliatief netwerk Oss-Meierijstad-Uden of workshops door Ons Welzijn gemeente Meierijstad. In 2021 zijn deze bijeenkomsten allemaal geannuleerd.

Ook de coördinatoren volgden trainingen. Eén coördinator heeft bij het Centrum voor levensvragen Oost-Brabant een training van drie dagdelen over 'levensvragen' gevolgd. Dezelfde cursus voor de tweede coördinator is vanwege Corona uitgesteld tot 2022. Via de landelijke VPTZ is een virtuele training "Vrijwilligersreis" gevolgd. En er is een Webinar gevolgd met het onderwerp "Hoe herken ik zingevingsvragen?" De coördinatoren maken gebruik van diverse nieuwsbrieven om hun kennis op peil te houden.

Vanuit het bestuur heeft Henk van den Brand de Webinar "WBTR" van de landelijke VPTZ gevolgd.

Gevolgde modules landelijke training door vrijwilligers.

Afstemming op de ander. 2-daagse training.

Balans in verlies. 2-daagse training.

Dichtbij jezelf, dichtbij de ander. 2-daagse training.

Waarden en normen en je eigen persoonlijkheid. 2-daagse training.

2-daagse training.

Verdiepingstraining ervaren vrijwilliger. 2-daagse training.

Aantal deelnemende vrijwilligers.

11 vrijwilligers.

Locatie:

Waalwijk en Deurne.

Kosten:

Voor rekening van VPTZ Uden-Veghel, inclusief verblijf en overnachting.

Door corona heeft een enkele training via Zoom plaats gevonden.

Algemene informatie mutaties vrijwilligers.

Stoppende vrijwilligers inclusief bestuur.

3 pers.

Nieuwe vrijwilligers na afronding basistraining.

2 pers.

Nieuwe vrijwilliger PR.

1 pers.

Nieuwe vrijwilliger penningmeester.

1 pers.

Jubilerende vrijwilligers:

Will 15 jaar

vrijwilliger nachtzorg

Fenny 15 jaar

vrijwilliger nachtzorg

Hedwig 10 jaar

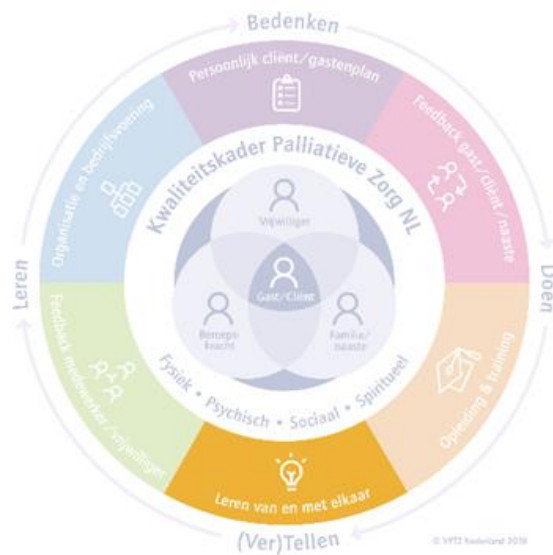
vrijwilliger bestuur

Frans 5 jaar

vrijwilliger nachtzorg

Wiebe 5 jaar

vrijwilliger bestuur.



5. Leren van en met elkaar.

Omschrijving van deze bouwsteen volgens het kwaliteitskompas.

Leren en ontwikkelen zorgt ervoor dat medewerkers en vrijwilligers goed zijn toegerust om hun werk te doen. Deze bouwsteen gaat over leren van en met elkaar tijdens een training of opleiding. Feedback, intervisie, coachen en reflectie zijn ook effectieve vormen van leren van elkaar. Binnen deze bouwsteen valt ook samenwerken en het leren van (wetenschappelijk) onderzoek en innovaties vanuit de wereld om ons heen.

Binnen VPTZ Uden-Veghel vindt na iedere inzet een telefonische evaluatie tussen de vrijwilliger en de coördinator plaats met ruimte voor reflectie, feedback en coaching. Wekelijks hanteren de coördinatoren een evaluatiemoment met de betrokken naasten en/of client van de lopende inzetten met ruimte voor reflectie over de situatie of de rol van de coördinator en/of vrijwilligers. Tijdens de 6-wekelijkse vrijwilligersbijeenkomsten is er, tijdens de cliëntenbespreking in groepsverband, plaats voor evaluatie, reflectie en coaching over de afgeronde inzetten. Er is aandacht om dit voor de vrijwilligers in een veilige en lerende omgeving te laten plaatsvinden. Continu communiceren de coördinatoren via wekelijkse mails met de professionele (thuis)zorg. Als de situatie erom vraagt neemt de coördinator persoonlijk contact op met de professional met als doel om de kwaliteit van de palliatieve zorg te verbeteren.

Sinds 2021 is VPTZ Uden-Veghel deelnemer aan de Proeftuin Lerend netwerk. Samen met andere VPTZ-organisaties verspreid over heel Nederland heeft Uden-Veghel het instrument van de zelfevaluatie voor de VPTZ-organisatie helpen ontwikkelen tot praktijkrijpheid. Als de zelfevaluatie geheel gebruiksklaar is voor de praktijk gaat VPTZ Uden-Veghel deze toepassen. De uitslag van de zelfevaluatie en de daaropvolgende dialoog met betrokkenen maakt ontwikkelpunten voor de organisatie inzichtelijk. Deze dienen daarna als uitgangspunt ter verbetering van de kwaliteit. Het proces van de zelfevaluatie wordt daarna iedere 3-4 jaar herhaald waardoor de organisatie voortdurend werkzaam is in de kwaliteitsverbeteringscyclus. Deelname aan een Lerend netwerk wordt op den duur een voorwaarde om het lidmaatschap van de landelijke VPTZ te kunnen handhaven.

In 2021 heeft de beleidscoördinator deelgenomen aan een focusgroep binnen de landelijke VPTZ. Met onderzoekers Ben Vrugink en Gaby Jacobs van de Universiteit voor humanistiek. Dit heeft geresulteerd in het onderzoeksrapport "Kwaliteit van de vrijwillige palliatieve terminale zorg: de coördinator in beeld" (Utrecht, juni 2021).

Bestuursleden en coördinatoren hebben waar mogelijk deelgenomen aan (digitale) bijeenkomsten van de landelijke VPTZ in de regio met diverse organisatorische onderwerpen zoals PR en naamsbekendheid voor ontwikkeling van de organisatie.



6. Feedback medewerker/vrijwilliger.

Omschrijving van deze bouwsteen volgens het kwaliteitskompas.

Eigen mensen weten als geen ander wat er handiger en slimmer kan. Hoe ervaren ze het werk? Door ze bij de organisatie te betrekken, ervaren ze meer werkplezier en presteren ze beter. Belangrijk dus om dit aan medewerkers en vrijwilligers te vragen. Ook klachten en eindgesprekken zijn een belangrijke bron van feedback. Feedback richting de vrijwilliger/medewerker valt ook onder deze bouwsteen.

VPTZ Uden-Veghel streeft naar een open gesprekscultuur met de vrijwilligers. Tijdens vrijwilligersbijeenkomsten biedt de organisatorische agenda voldoende ruimte om aandacht te besteden aan het evalueren van- en het leveren van feedback op diverse onderwerpen. Aan de vrijwilligers wordt de ruimte geboden om een eigen agendapunt in te brengen. Zo is begin 2021 na feedback van een vrijwilliger de financiële vergoeding van de vrijwilligers aangepast aan de huidige omstandigheden met de afspraak om dit iedere 5 jaar opnieuw te evalueren.

In dit tweede pandemiejaar is het een uitdaging geweest om de vrijwilligers te blijven betrekken bij de dagelijkse gang van zaken en heeft het extra inspanningen voor de coördinatoren gekost om op de hoogte te blijven van behoeften en onzekerheden van en bij vrijwilligers. Zeker in de Coronaperiode van maart 2020 tot medio 2021 waarin een groot deel van de vrijwilligers nog niet beschikbaar was voor VPTZ vanwege een vergrote besmettingskans of kwetsbare gezondheid bij de vrijwilliger of partner.

Normaliter wordt iedere vrijwilliger jaarlijks uitgenodigd voor een jaargesprek met de coördinator, waarbij ruimte is voor een bredere beoordeling van de samenwerking met ruimte voor de inbreng van eigen gespreksonderwerpen en wensen voor de toekomst. Toen medio 2021 steeds meer vrijwilligers zich veilig genoeg voelden om hun vrijwilligerswerk bij VPTZ weer te op te nemen, heeft de organisatie ervoor gekozen om in de meeste gevallen te starten met een jaargesprek. Juist om in beeld te krijgen waar de behoeftes lagen en wat men in 'het nieuwe normaal na Corona' van VPTZ verwacht.

VPTZ Uden-Veghel heeft een procedure klachtenbehandeling op de website geplaatst en bestuursvoorzitter Wiebe Oosten is vertrouwenspersoon van VPTZ.

Bedankt voor uw aandacht.