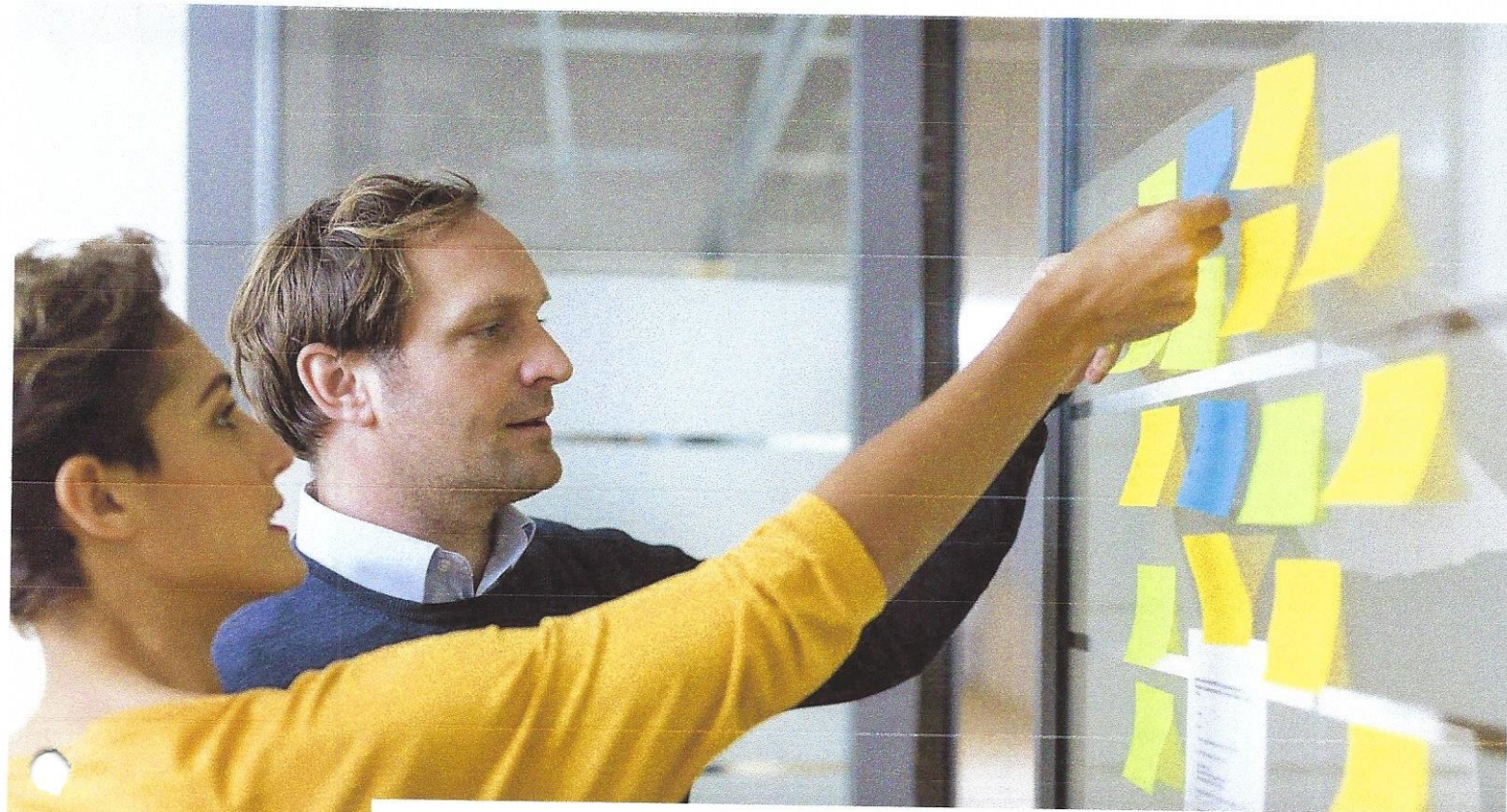




Strategie document 2021-2022



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Gooi en Vechtstreek

Status	: definitief
Versie	: 13-04-2021
Opdrachtgever	:
Projectleider	:
Opgesteld door	: Lutina Bruggeman
Classificatie	: 3. Vertrouwelijk

Inhoudsopgave



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Gooi en Vechtstreek

1. Inleiding	1
1.1 Achtergrond	3
1.2 De omgeving	3
1.3 Aanpak	3
1.4 Fasering	4
1.5 Randvoorwaarden	4
2. Missie VPTZ Gooi- en Vechtstreek	5
Voor het jaar 2021 is de doelstelling van de VPTZ niet gewijzigd. Wel loopt er een discussie over	6
2.1 De missie	6
2.2 De visie	6
2.3 Concretisering missie	6
3. Strategie	7
3.1 SWOT analyse	8
3.2 Stakeholders	9
3.3 Groei (ontwikkeling dienstverlening)	9
3.4 Professionalisering organisatie	11
Cliënten	12
Dienstverlening	12
Kwaliteit	12
Werkwijze VPTZ	13
Processen	13
Mensen	14
ICT	14
Besturing en communicatie	14
3.5 Profilering	15
4. Realisatie strategie	17
4.1 Algemeen	17
4.2 Groei (ontwikkeling dienstverlening)	18
4.3 Professionalisering	19
4.4 Profilering	19
4.5 Aandachtspunten	20
5. Bijlagen	21
5.1 Begroting VPTZ Gooi- en Vechtstreek 2021	21
5.2 xxxxx	21

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De vrijwilligers van de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg bieden aanvullende hulp aan mensen die ongeneeslijk ziek zijn en de wens hebben om thuis, in hun vertrouwde omgeving, te sterven. De palliatieve zorg in Nederland is onderhevig aan vele ontwikkelingen. Zowel de plaats van de palliatieve zorg binnen de algehele zorg in Nederland alsmede de algemene politieke ontwikkelingen geven een drijfveer om de palliatieve zorg verder te ontwikkelen. Ouderen worden geacht steeds langer thuis te blijven wonen en worden geacht meer en meer te worden ondersteund door mantelzorgers. De druk op de mantelzorg(ers) neemt dan ook toe. Dit leidt er toe dat vrijwillige palliatieve zorg steeds meer in de belangstelling komt te staan.

Gelet op de ontwikkelingen binnen de vrijwillige palliatieve zorg (en aansluiting bij de curatieve – en nazorg) worden de kwaliteitseisen strakker en formeler. Binnen VPTZ NL loopt een programma dat kwaliteitscriteria gaat opleveren. Deze criteria zullen leiden tot eisen die worden gesteld aan de leden om te voldoen als lid van VPTZ NL. Voor VPTZ Gooi- en Vechtstreek betekent dit dat het onderwerp kwaliteit een plaats moet krijgen in de ontwikkeling van de organisatie. Het project zal in 2021 producten opleveren m.b.t. kwaliteitseisen en lidmaatschapscriteria die moeten worden geïmplementeerd.

Om gestructureerd met de veranderingen om te gaan wordt binnen de VPTZ Gooi- en Vechtstreek sinds 2020 een strategiedocument opgeleverd. Hierin wordt beschreven hoe wordt omgegaan met de aanpak en prioritering van de veranderingen.

Naast de ontwikkelingen binnen de palliatieve zorg hebben er ook in 2020 ontwikkelingen binnen de organisatie van de VPTZ Gooi- en Vechtstreek plaatsgevonden. De samenstelling en beschikbaarheid van het bestuur en van de coördinatoren is de afgelopen periode (sterk) gewijzigd.

Daarnaast geldt nog steeds dat wanneer VPTZ Gooi- en Vechtstreek een financieel gezonde (vrijwilligers-) organisatie wil blijven het aantal inzetten verhoogd moet worden.

Naast alle lopende ontwikkelingen zijn we in 2020 geconfronteerd met de Corona pandemie. Deze heeft een sterke wissel getrokken op de zorg in Nederland en op de wijze van het verlenen van (palliatieve) zorg. Contacten tussen mensen zijn onderhevig aan de 1,5 meter regels met alle beperkingen van dien.

Dit alles heeft geleid tot een aanpassing van het strategisch document en geeft richting aan de aanpak voor 2021. Duidelijkheid over de strategie en de richting van de VPTZ Gooi- en Vechtstreek moet helpen om betrokkenen in de organisatie allemaal dezelfde richting op de laten bewegen.

1.2 De omgeving

De palliatieve zorg binnen de regio wordt georganiseerd / uitgevoerd door een (groot) aantal spelers. Hierbij valt te denken aan o.a.:

- Netwerk Palliatieve Zorg Gooi- en Vechtstreek
- Hospices in Hilversum, Naarden en Huizen
- Palliatieve Unit in Loosdrecht
- Zorgverleners
- Huisartsen
- Ziekenhuizen
- Etc

Voor de uitvoering van de strategie en ambitie zijn we als VPTZ Gooi- en Vechtstreek dus (sterk) afhankelijk van ons netwerk. Ook binnen het netwerk hebben diverse spelers een strategie gedefinieerd. Het verdient aanbeveling om hiermee rekening te houden. Een voorbeeld hiervan:

Doelstelling NPPZ (Nationaal Programma Palliatieve Zorg*)

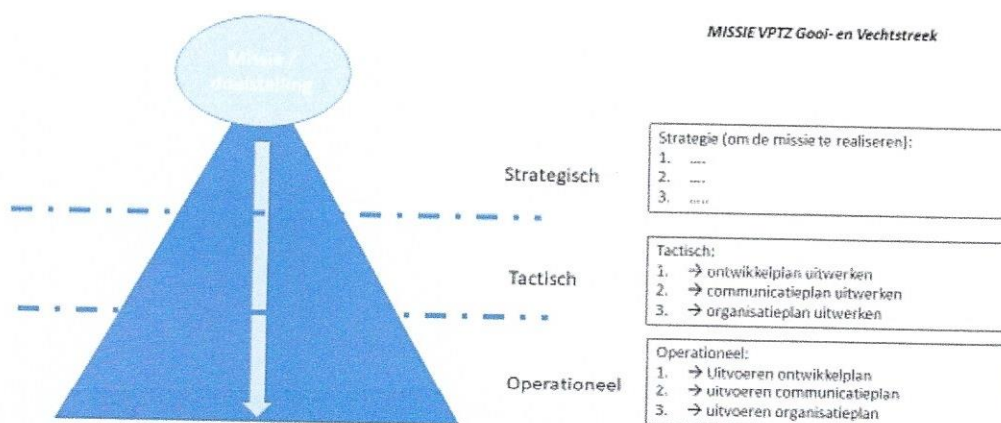
"in 2020 mag iedere burger rekenen op goede palliatieve zorg, op juiste plaats, op het juiste moment en met de juiste ondersteuning."

*In 2014 is het NPPZ gestart. Het NPPZ bestaat uit activiteiten vanuit de overheid, het ZonMw programma Palliatie en activiteiten in zeven consortia Palliatieve Zorg.

Om goed inzicht te krijgen in ons netwerk, en de wijze waarop het netwerk kan bijdragen aan onze doelstellingen, moeten we een stakeholders analyse uitwerken. Dit kan de basis zijn voor het opstellen van een communicatieplan.

1.3 Aanpak

Voor de uitwerking van de strategie en de daarop volgende implementatie wordt een gestructureerde aanpak gehanteerd. Deze ziet er als volgt uit:



Figuur 1: aanpak strategie uitwerking

Door het model te volgen zal de strategie van VPTZ Gooi- en Vechtstreek fasegewijs worden ingevuld en geconcretiseerd. De strategie wordt vervolgens doorvertaald naar tactisch niveau voor verdere, gedetailleerde, uitwerking.

1.4 Fasering

De volgende stappen worden uitgevoerd:

1. Opleveren strategisch document 2021
2. Vaststelling door het bestuur
3. Uitwerken tactische plannen op basis van het vastgestelde document
4. Actielijst en planning opstellen, uitvoeren en bewaken

1.5 Randvoorwaarden

Voor de uitvoering / realisatie van de strategie onderkennen we de volgende randvoorwaarden:

Betreft	Toelichting	Maatregel
Commitment bestuur en coördinatoren	We moeten het eens zijn over de strategische doelstelling en er met elkaar voor gaan	Voortgang en eventuele knelpunten bespreken in de bestuursvergaderingen
Betrokkenheid vrijwilligers	De vrijwilligers moeten zich betrokken voelen bij de aanpak en uitvoering van de strategie	In gesprek gaan en blijven met de vrijwilligers zodat zij betrokken zijn bij de ontwikkelingen. Een presentatie geven aan de vrijwilligers over de strategie 2021-2022
Voldoende capaciteit en beschikbaarheid van bestuur en coördinatoren	Het uitwerken en realiseren van de strategie vraagt tijd en capaciteit	Duidelijke prioriteiten stellen en verantwoordelijkheden beleggen
Er zal financiële ruimte moeten zijn voor het realiseren van de ontwikkelingen	De begroting 2021 staat onder druk. Het aantal inzetten (en daarmee de subsidie) is niet dekkend voor de kosten.	Realiseren van de strategie zal leiden tot een financieel gezonde organisatie

2. Missie VPTZ Gooi- en Vechtstreek

Voor het jaar 2021 is de doelstelling van de VPTZ niet gewijzigd. Wel loopt er een discussie over de wijze waarop de doelstelling kan worden gerealiseerd. Deze discussie wordt ingegeven door een aantal omstandigheden, te weten:

- Verloop binnen het bestuur en het niet kunnen invullen van vacatures, waardoor de capaciteit van het bestuur niet voldoende is
- Verloop van coördinatoren. Hiervoor loopt een wervingscampagne
- De gevolgen van de corona pandemie, waarvan het verloop voor 2021 nog onzeker is. En hierdoor dus ook de impact op de dienstverlening en financiën.

2.1 De missie

Op basis van de visie is de missie van de VPTZ gebaseerd. De missie van VPTZ Gooi- en Vechtstreek is afgeleid van de missie van VPTZ NL

“Aan een ieder in de laatste levensfase en diens naasten bieden opgeleide vrijwilligers – daar waar nodig en gewenst – tijd, aandacht en ondersteuning”

VPTZ Gooi- en Vechtstreek levert zijn diensten aan degene die in de laatste terminale levensfase verkeert. In het verlengde van de cliënt onderkennen we de mantelzorger(s) die de cliënt ondersteunen. Doelstelling is dat de omvang van de dienstverlening wordt bepaald door de vraag en dat wat mogelijk is qua aanbod.

2.2 De visie

Ongeveer driekwart van de Nederlanders geeft aan het liefst thuis te willen sterven. Ook de ontwikkelingen van de verzorgingsstaat Nederland gaan steeds meer de kant van thuishulp en thuis blijven op. Deze ontwikkeling vraagt natuurlijk het nodige van de familie en de mantelzorgers. De Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg willen hulp bieden aan mensen die de wens hebben om thuis te sterven.

De Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg bieden aanvullende hulp aan mensen die ongeneeslijk ziek zijn en die ervoor gekozen hebben om thuis, in hun eigen vertrouwde omgeving te kunnen sterven. De vrijwilligers bieden ondersteuning, zowel aan de client als aan de mantelzorger(s), zodat deze laatste levensfase op een ‘zo goed mogelijke’ manier doorleefd kan worden.

2.3 Concretisering missie

Aan de hand van de visie / missie heeft discussie binnen het overleg bestuur / coördinatoren plaatsgevonden. Hieruit zijn de volgende concretisering / ambities ten aanzien van de missie voortgekomen:

1. Groei (ontwikkeling dienstverlening)
2. Professionaliseren
3. Profileren

De realisatie van de strategie moet er tevens toe leiden dat er een financieel gezonde organisatie ontstaat die gereed is voor de komende uitdagingen in de palliatieve zorg.

Deze ambities worden binnen de strategie verder inhoud gegeven.

3. Strategie

De strategie geeft aan welke activiteiten moeten worden ondernomen om de missie te kunnen realiseren als VPTZ Gooi- en Vechtstreek. Daarbij wordt gekeken naar de huidige stand van zaken van de organisatie en de benodigde organisatie om tot uitvoering van de missie te komen.

In het strategiedocument VPTZ Gooi- en Vechtstreek 2020 is vastgelegd dat de volgende ambities moeten worden ingevuld:

1. **Groei:**

VPTZ Gooi- en Vechtstreek heeft de ambitie om de missie zo goed mogelijk te kunnen waarborgen (aan een ieder in de laatste levensfase ...). Daarom hebben we uitgesproken dat, willen we zoveel mogelijk cliënten kunnen ondersteunen, we moeten groeien. Deze groei betreft:

- a. toename van het aantal vrijwilligers om de gevraagde ondersteuning te leveren
- b. aantal aanvragen laten toenemen (de betrokkenen bij de palliatieve zorg moeten ons weten te vinden)

Belangrijk bij deze groei is dat er een continue samenhang is tussen de groei van de vraag en de groei van het aantal vrijwilligers.

2. **Professionaliseren:**

VPTZ Gooi- en Vechtstreek ontwikkelt zich tot een professionele (vrijwilligers) organisatie waar het netwerk niet meer om heen kan. Professionaliseren heeft betrekking op:

- a. ontwikkeling van de vrijwilligers (missie: opgeleide vrijwilligers)
- b. organisatie:
 - i. de processen binnen de organisatie VPTZ Gooi- en Vechtstreek moeten op orde zijn: duidelijk uitgewerkt en vastgelegd.
 - ii. de taken en verantwoordelijkheden van elke rol moeten duidelijk zijn voor iedereen die betrokken is bij de VPTZ Gooi- en Vechtstreek, goed gedocumenteerd en geïmplementeerd.
- c. ICT: de ondersteuning van de processen door ICT moet efficiënt zijn. Hierin moet balans worden gevonden tussen toegankelijkheid en vertrouwelijkheid

De professionalisering moet er toe leiden dat de VPTZ Gooi- en Vechtstreek voldoet aan de kwaliteitseisen en lidmaatschapscriteria van VPTZ NL.

3. **Profileren:**

Om de missie te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat het netwerk en de potentiële cliënt(en) binnen de palliatieve zorg ons kent en weet te vinden. VPTZ Gooi- en Vechtstreek zal de profilering verder gaan ontwikkelen. Hierbij maken we zoveel als mogelijk gebruik van ons netwerk.

Belangrijk bij de vaststellen van de strategie is het concretiseren van de doelstellingen. Hierdoor wordt duidelijk wat er moet worden bereikt en hoe we kunnen volgen of de doelstellingen worden gerealiseerd. Doelen kunnen zowel kwantitatief als kwalitatief zijn.

3.1 SWOT analyse

Voor het nader uitwerken van de strategie (wat moeten we ondernemen om de missie te realiseren) is het nodig om inzicht te hebben in de huidige stand van zaken van de organisatie. In een SWOT analyse wordt vastgelegd wat de status is van de interne organisatie (Sterkte en Zwakte) en wat de mogelijkheden zijn van de organisatie in de externe omgeving (Kansen en Bedreigingen)

Sterkte	Zwakte
- Gemotiveerde vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden - Idem expertise - Inzetten bij cliënten door gespecialiseerde vrijwilligers, die bekend zijn met de laatste levensfase - Gemotiveerd - loyaal - Inzetten zijn kosteloos - Geen wachttijden, vrijwilligers zijn direct inzetbaar - 2 deskundige vrijwillig coördinatoren - Liefde voor de medemens is groot bij de vrijwilligers - Financieel gezonde stichting - Budget t.b.v. activiteiten is hierdoor beschikbaar - Actieve koepel VPTZ, grote kennisbank en ondersteuning in thema avonden - Goede zorg – nazorg - Strategisch kader is vastgesteld - ICT systeem is geïmplementeerd - Gegevens van vrijwilligers en cliënten zijn centraal inzichtelijk op basis van een gelaagd inblik systeem - Aannameproces van vw is vastgelegd - Ook tijdens corona periode gaan regelmatig aangevraagde inzetten van vrijwilligers door indien er geen aantoonbare corona is vastgesteld	- Kwantitatief probleem t.a.v. de bestuursleden en coördinatoren - Regio coördinator is langdurig ziek en zal op kort termijn niet hersteld zijn - Eén vrijwillig coördinator is langdurig afwezig waarbij de vraag is of zij terug zal komen - Afhankelijkheid van toevallige bekendheid van familie, HA (huisarts) en wijkverpleging, echte stevige lijnen met verwijzers ontbreken nog - Te laat in het palliatieve proces worden ingezet - De ondersteuning door vrijwilligers is nog niet goed ingebed in de keten van netwerkpartners (niet bij een hospice, niet bij intake van palliatieve teams) (naams) bekendheid – ook opportunity - Gebrek aan professionaliteit - Processen zijn begin 2021 nog niet geheel vastgesteld - Uitval van vrijwilligers door corona - Minder inzetten door corona? - Toename kwaliteitseisen waardoor we zullen <u>moeten</u> ontwikkelen
Kansen:	Bedreigingen
- Naamsbekendheid en aandacht voor de mogelijkheden vergroten, ligt nog veel potentieel - Overbelaste mantelzorgers / uitholling professionele zorg - Landelijke campagne overheid met aandacht voor palliatieve zorg - Samenwerking hospices, PATZ groepen, want alles in PZ land is gericht op vroegtijdige signalering (ACP, kwaliteitskader, overheid etc). - Nieuw aangestelde coördinator netwerk palliatieve zorg Gooi en Vechtstreek met ambities - 'Laaghangend fruit' definiëren, aantal snelle acties initiëren	- Mensen praten niet graag over de laatste fase van het leven als het nog niet aan de orde is - Overvloed aan aandacht (nieuwsbrieven, websites etc) waardoor men door de bomen het bos niet meer ziet - Tekort aan en veel wisselingen van verpleegkundigen waardoor we óf vergeten worden, óf oneigenlijk worden ingezet, bv bij crisis waarbij direct gevraagd wordt voor waken in de nacht - Professionele 24 uurszorg wil vaak geen extra ondersteuning - Te weinig inzetten - Vrijwilligers worden te weinig ingezet, waardoor interesse kan wegvloeien

- Informatie delen en meer zicht op (het werk van) de vrijwilligers, hierdoor meer inzicht en mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren - Ondersteunen van 24 uurs prof. zorg	- Gevaar voor continuïteit - Onvoldoende vrijwilligers om de groei te kunnen realiseren - Verschuiving van thuis zorg naar zorg in een hospice - De subsidie voor 2022 zal waarschijnlijk lager uitvallen t.g.v. de corona
--	---

3.2 Stakeholders



Figuur 2: Uit Fibula infographic netwerk

De omgeving van de palliatieve zorg kent veel partijen, belanghebbenden en stakeholders. Voor het bereiken van de juiste partijen in het netwerk moeten we de stakeholders van VPTZ Gooi- en Vechtstreek inzichtelijk maken. Prioriteit moet worden gegeven aan het profileren van VPTZ Gooi- en Vechtstreek richting de stakeholders die kunnen bijdragen aan het realiseren van de strategie.

3.3 Groei (ontwikkeling dienstverlening)

De missie geeft aan dat we aan een ieder in de laatste levensfase, en diens naasten, ondersteuning willen geven door opgeleide vrijwilligers.

Wij richten ons in deze missie op de regio Gooi- en Vechtstreek. Binnen deze regio is de potentiële vraag naar onze hulp groeiende door o.a. de demografische ontwikkelingen zoals vergrijzing.

Waarom is Pallisupport noodzakelijk: voorbeeld regio Gooi- en Vechtstreek



- 2600 mensen overlijden jaarlijks in de regio
- 1000 mensen in de laatste 3 maanden in ziekenhuis
- 550 overlijden in ziekenhuis
- Bij 130 consult specialistisch palliatief team & 30 IKNL team
- Team komt gemiddeld 7 dagen voor het overlijden

→ Er is nog heel veel winst te halen voor mensen met palliatieve zorgbehoefte

Figuur 3: bron Netwerk Palliatieve Zorg Gooi en Vechtstreek

Bovenstaande figuur geeft een indicatie van de potentiële vraag naar Palliatieve Terminale Zorg.

NB: de corona pandemie heeft een zeer sterke invloed op het ontstaan en kunnen invullen van de vraag naar palliatieve thuiszorg. Dit betekent dat de groeidoelstelling hierdoor in grote mate wordt beïnvloed. We zullen dan ook realistische doelstellingen moeten formuleren en accepteren dat dit invloed heeft op de financiële situatie van de organisatie.

Aantal cliënten die we willen ondersteunen → 2021: 35 / 2022: 35 (bij Corona) / 50 (indien geen corona)

Aantal dagdelen ondersteuning die we per cliënt willen bieden → wordt bepaald door de vraag en de mogelijkheden

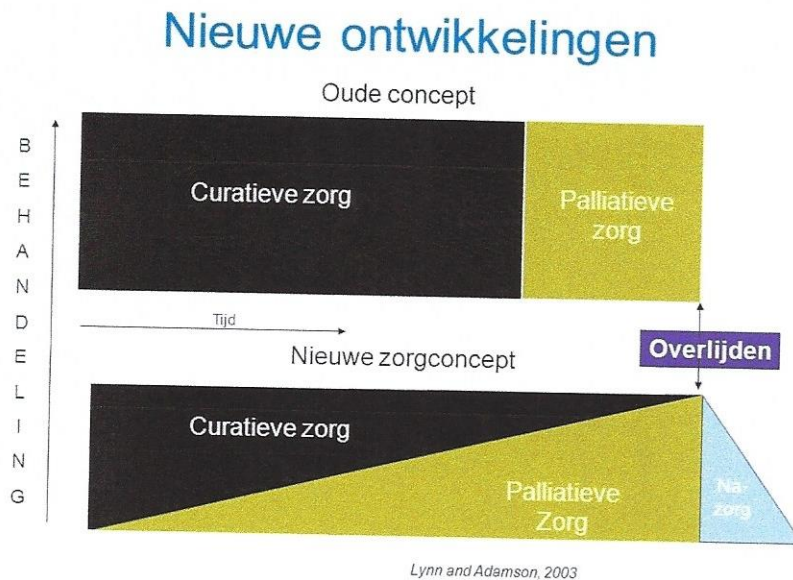
Aantal vrijwilligers die we daarvoor nodig hebben → 2021: 25 / 2022: 40

Aantal coördinatoren daarvoor nodig → 4 coördinatoren zo snel mogelijk om in te kunnen spelen op groei.

Kwantitatieve doelen	Metten (hoe meten we succes)
Groei dienstverlening: aantal aanvragen / ondersteuning / dagdelen	2021: 35 inzetten 2022: 35 / 50 inzetten
Groei vrijwilligers: aantal vrijwilligers / dag- en nachtbehandelingen	2021: 25 vrijwilligers 2022: 40 vrijwilligers
Aantal coördinatoren	4 vrijwillige coördinatoren

Bij de ontwikkeling van de dienstverlening zullen we rekening moeten houden met nieuwe ontwikkelingen. Onderstaand model (figuur 4) geeft de ontwikkeling van de palliatieve zorg weer (bron: VPTZ NL). VPTZ Gooi- en Vechtstreek hanteert het standpunt dat zolang de financiering is

gebaseerd op terminale zorg we ons daartoe beperken. Een eventuele omslag kan plaatsvinden als er een wijziging in het financiële model plaats vindt.



Figuur 4: ontwikkelingen palliatieve zorg (Bron: VPTZ NL)

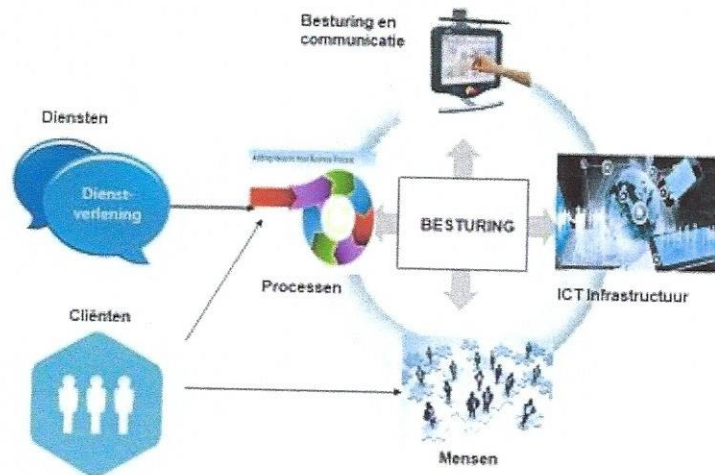
3.4 Professionalisering organisatie

Onderstaand besturingsmodel is een weergave om naar de organisatorische werkelijkheid te kijken. Tevens geeft het handvatten om een ontwikkeling in een organisatie te stroomlijnen. Elke dienstverlening start met het duidelijk vaststellen welke diensten een organisatie gaat verlenen en aan welke cliënten.

Voor de VPTZ Gooi- en Vechtstreek geldt dat we in de uitwerking van de missie en groei invulling geven aan datgene WAT we willen bereiken. In onderstaand model wordt dat weergegeven door de dienstverlening die we (gaan) leveren. Tevens is in het WAT vastgesteld wie onze cliënten zijn en hoeveel cliënten we willen gaan ondersteunen. Beide uitgangspunten geven richting aan de ontwikkeling die we tot stand moeten brengen ten aanzien van:

- Processen en organisatie
- Besturing en communicatie
- Mensen
- ICT

Besturingsmodel



Figuur 5: besturingsmodel

Cliënten

De cliënt van de VPTZ Gooi- en Vechtstreek is degene die in de palliatief terminale levensfase verkeert. In het verlengde van de cliënt onderkennen we de mantelzorger(s) die de cliënt ondersteunt. De mantelzorger wordt door de vrijwilliger ondersteund waardoor er meer ruimte is bij de mantelzorger om daadwerkelijk mantelzorger te zijn.

Dienstverlening

VPTZ Gooi- en Vechtstreek levert ondersteuning in alle dagdelen. De momenten en de omvang van de ondersteuning zijn afhankelijk van de vraag vanuit de cliënt en de mogelijkheden van VPTZ Gooi- en Vechtstreek. We leveren de hulp die nodig en mogelijk is, ook als er professionele zorg aanwezig is.

De ondersteuning die wordt geleverd is (conform het functieprofiel van de vrijwilligers):

1. Verzorgende taken:
 - a. hulp bieden bij het maken van transfers
 - b. hulp bieden bij toiletgang
 - c. opfrissen van gezicht en handen, mond bevochtigen
 - d. bieden van hulp bij eten en het aanbieden van drinken
 - e. doorgeven van signalen en wijzigingen in de toestand van de cliënt aan de mantelzorger, coördinator of verpleegkundige van de thuiszorg
2. Begeleidende taken:
 - a. "Er zijn" voor de cliënt en de mantelzorger, in houding en in dienstverlening en het bieden van vertrouwen en een luisterend oor
 - b. Een luisterende houding aannemen, zich inleven, oog hebben voor de fase van het proces waar de cliënt zich in bevindt en daar de begeleiding op afstemmen.

Kwaliteit

Naast de ontwikkeling van de organisatie zal het onderwerp kwaliteit duidelijk een plaats moeten krijgen en inhoud worden gegeven. Dit om aan te sluiten bij de eisen die VPTZ NL zal gaan stellen aan haar leden m.b.t. kwaliteitseisen / criteria voor lidmaatschap.

We wachten de uitkomst van het project van VPTZ NL af voor het (verder) doorvoeren van kwaliteitsverbetering. Dit om te voorkomen dat we wijzigingen implementeren die niet aansluiten bij de landelijke ontwikkelingen die zijn gebaseerd op de uitkomsten van het Nationaal Programma Palliatieve Zorg. Binnen VPTZ NL is een projectgroep bezig de uitkomsten van het programma te vertalen naar implementatie en uitvoering binnen de VPTZ. De verwachting is dat voor medio 2021 producten worden opgeleverd die door de regionale organisaties kunnen / moeten worden geïmplementeerd. Dit zal een grote wissel trekken op de beschikbaarheid van het bestuur (voorbereiden implementatie) en de coördinatoren (implementeren in de uitvoering).

De uitkomsten van het project VPTZ NL zullen worden vertaald in een kwaliteitsdocument voor de VPTZ Gooi en Vechtstreek. Hierin wordt beschreven op welke wijze kwaliteit wordt vormgegeven binnen de huidige uitvoering van de dienstverlening door VPTZ Gooi en Vechtstreek. Tevens wordt beschreven op welke wijze we kwaliteit doorvoeren in de organisatie inrichting en uitvoering.

Werkwijze VPTZ

Binnen VPTZ wordt de **Presentiebenadering** gehanteerd. Dit is vertaald in de missie: 'er zijn' voor mensen in de laatste levensfase en voor hun naasten. *Dit zijn betekent ook de ondersteuning geven aan cliënt en mantelzorger(s) die het thuis blijven en thuis sterven mogelijk maken.*

Belangrijk bij het professionaliseren van de organisatie is dat we **"de bedoeling"** niet uit het oog verliezen. "De bedoeling" betekent dat we voor ogen houden wat het oorspronkelijke doel van de organisatie is, dat waar het om gaat. Bij het professionaliseren moeten de regels, rechten, plichten en ingeschreven wetten (systemen) niet de overhand krijgen. We moeten een goed evenwicht vinden tussen "de bedoeling" en de systemen.

Het bestuur en de coördinatoren moeten een faciliterende en ondersteunende rol vervullen voor de vrijwilligers, zodat zij optimaal van betekenis kunnen zijn voor de cliënten.

Processen

De processen binnen de organisatie moeten eenvoudig en duidelijk zijn. Voor iedere betrokkene bij de organisatie moet het duidelijk zijn hoe we de werkzaamheden organiseren en uitvoeren. Hierbij maken we onderscheid tussen de primaire processen (de zorg aan de cliënt) en de ondersteunende processen (uitvoering van de activiteiten van de interne organisatie).

In 2020 is gestart met het beschrijven van de processen. In Q1-2021 wordt de procesbeschrijving afgerond.

Voor de primaire processen geldt dat we aansluiten bij de uitkomsten van de projectgroep Kwaliteit van VPTZ NL (zie hiervoor Kwaliteit). De beschreven processen moeten na oplevering van de producten van de werkgroepen Kwaliteit VPTZ NL worden beoordeeld of ze voldoen aan de gestelde eisen.

Voor de uitvoerende en ondersteunende processen geldt dat deze op eenduidige, eenvoudige en transparante wijze moeten (kunnen) worden uitgevoerd. De processen moeten er op gericht zijn de vrijwilligers / medewerkers optimaal te ondersteunen. Daarnaast dient de uitkomst van processen op juiste en transparante wijze te worden vastgelegd.

De processen waarover we hier dan spreken zijn o.a.:

- Financiën
- Personeelsmanagement
- Cliënt registratie
- Vrijwilligers administratie
- Bestuurlijke processen
- Ondersteuning vrijwilligers
-

Mensen

De vrijwilligers / medewerkers (hieronder wordt ook het bestuur begrepen) moeten toegerust zijn om op kwalitatieve wijze hun werk te verrichten. Dit betekent dat zij passende opleidingen moeten (kunnen) volgen die hen de juiste handvatten geven voor hun taak. Gelet op de strategie zullen we ingericht moeten zijn op het tijdig en juist leveren van opleidingen. Hiervoor maken we zo veel als mogelijk gebruik van de opleidingen die VPTZ NL aanbiedt.

Om op goede wijze de rollen te kunnen uitvoeren binnen de organisatie dient ieder vrijwilliger / medewerker precies te weten wat zijn / haar rol is. De rollen binnen de organisatie moeten daarvoor zijn uitgewerkt en vastgelegd.

Voor de kwalitatieve ontwikkeling sluiten we wederom aan bij de uitwerking die VPTZ NL voorbereidt (zie Kwaliteit).

ICT

In 2020 is de Microsoft 365 omgeving geïmplementeerd voor bestuur en coördinatoren. Dit leidt er toe dat alle informatie en bestanden centraal kunnen worden opgeslagen. Ook de autorisatie is geregeld conform AVG richtlijnen.

In 2021 zal de implementatie moeten worden afgerond, waar bij de volgende zaken nog moeten worden uitgevoerd:

- Goede praktische opleiding voor de gebruikers van de omgeving (tot op heden niet mogelijk i.v.m. corona maatregelen)
- Aanvullen archief door gebruikers

Tot slot moet ook de website flexibel kunnen worden aangepast zodat deze eenvoudig up-to-date te houden is. Gelet op het toenemende belang van profilering dient de website dit adequaat te ondersteunen.

Besturing en communicatie

De besturing van de organisatie dient er op gericht te zijn dat de vrijwilligers / medewerkers optimaal worden ondersteund. Hierbij moet continu rekening worden gehouden dat VPTZ Gooi- en Vechtstreek een vrijwilligersorganisatie is. We blijven ook in 2021 continue gericht op het werven van nieuwe vrijwilligers.

Ten aanzien van de besturing is het bestuur een discussie gestart over de wijze waarop de continuïteit van de organisatie het best gewaarborgd kan worden. Deze discussie is gestart vanwege de volgende ontwikkelingen:

- Het bestuur is niet volledig ingevuld. Het werven van nieuwe bestuursleden loopt moeizaam en invulling (m.u.v. de secretaris functie) blijft achterwege. Dit leidt tot een grote(re) druk op de aanwezige bestuursleden
- Tot op heden zijn we er nog niet in geslaagd om de vacature in de rol van vrijwillig coördinator in te vullen (op het moment van het schrijven van dit document loopt er een gesprek met een kandidaat). Ook dit leidt er toe dat de druk op de aanwezige coördinatoren hoger is
- Ziekte van de regio coördinator. Hierdoor zijn er taken belegd bij het bestuur en vindt (deels) waarneming plaats door overige coördinatoren.

Deze ontwikkelingen leiden ertoe dat het bestuur zich afvraagt of het mogelijk is om zelfstandig als organisatie te kunnen gaan voldoen aan de gestelde doelstellingen en (kwaliteits)eisen. Daarnaast heeft de corona pandemie gevolgen voor het aantal inzetten en daarmee op de inkomsten in de komende jaren. Er wordt bekeken of er een (nauwe) samenwerking kan worden gezocht met een aangrenzende VPTZ (thuis) organisatie.

Het bestuur zal richting moeten geven aan de realisatie van de strategie. Hun rol hierin is uitermate belangrijk om daarmee de vrijwilligers / medewerkers in staat te stellen hun rol uit te

kunnen voeren. Daarnaast dienen de bestuurlijke processen goed te worden uitgevoerd door het bestuur.

Kwalitatieve doelen	Meten (hoe meten we succes)
Organisatie ontwikkeling: processen / taken en verantwoordelijkheden beschreven ICT: - adequate ondersteuning van de processen - eenvoudig aan te passen website	Processen / taken / verantwoordelijkheden zijn beschreven en geïmplementeerd. ICT is zodanig ingericht dat we transparant zijn in de (administratieve) uitvoering en voldoen aan de AVG. De gebruikers moeten zijn opgeleid zodat ze optimaal van het systeem gebruik kunnen maken. De website moet zodanig zijn ingericht dat we hier grotendeels zelf het beheer over kunnen voeren.
Ontwikkeling vrijwilligers: opleiding /	Vrijwilligers worden jaarlijks getraind / opgeleid zodat ze optimaal toegerust zijn voor hun taken. In de toekomst moet de opleiding voldoen aan de kwaliteitseisen van VPTZ NL.
Opstellen kwaliteitsdocument VPTZ Gooi en Vechtstreek. Hierin wordt beschreven hoe we kwaliteit invulling geven binnen: - De dienstverlening - De organisatie inrichting en uitvoering	Opleveren Kwaliteitsdocument
Ontwikkeling dienstverlening gebaseerd op het model palliatieve zorg VPTZ NL	VPTZ Gooi- en Vechtstreek voldoet aan de kwaliteitseisen van VPTZ NL
Bestuurlijke taken, processen en rollen zijn inzichtelijk en worden adequaat uitgevoerd	Alle bestuurlijke processen en rollen zijn beschreven en worden conform uitgevoerd.
De continuïteit van de organisatie is geregeld voor de (middel) lange termijn	Het is duidelijk hoe de continuïteit van de organisatie voor de (middel)lange termijn wordt geborgd. Zodanig dat er ook een financiële continuïteit is gewaarborgd.

3.5 Profilering

Wanneer VPTZ Gooi- en Vechtstreek de groei-doelstelling wil realiseren is het belangrijk dat de "omgeving" ons weet te vinden. We zullen de VPTZ Gooi- en Vechtstreek op de juiste plekken onder de aandacht moeten brengen. Om dit te doen is het nodig dat we een aantal zaken goed op het netvlies hebben staan. Hierbij spelen de volgende vragen een rol:

1. Via welke ingang in ons netwerk kunnen we het beste onze klanten bereiken
2. Via welke ingang in ons netwerk kunnen we de juiste aanvragen ontvangen
3. Via welke kanalen kunnen we ons het beste profileren
4. Met welke netwerken kunnen we meeliften
5. etc

Naast het profileren moet ook het netwerk inzichtelijk worden gemaakt en worden gestructureerd. In welke samenwerkingen / overleggen participeren we of zouden we moeten participeren. Dit netwerken moet het realiseren van de strategie optimaal ondersteunen.

Kwalitatieve doelen	Metten (hoe meten we succes)
Inzicht in stakeholders en netwerk palliatieve zorg	Het netwerk en de stakeholders van VPTZ Gooi- en Vechtstreek zijn beschreven. Er zijn prioriteiten vastgesteld voor de benadering in het verlengde van de strategie.
Profilering: communicatie met netwerk / website	Er is een communicatie / PR plan dat leidend is voor de profilering
Uitvoering van het PR plan leidt tot realisatie van de strategie	De doelstellingen worden gerealiseerd door een actieve communicatie en PR

4. Realisatie strategie

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze en met welke activiteiten we de strategie gaan realiseren. De looptijd van dit strategisch document is 2020-2021. De activiteiten die uitgevoerd gaan worden zullen in deze looptijd worden ingepland.

De activiteiten worden ingedeeld op basis van de onderkende strategische doelstellingen. De activiteiten zullen worden afgezet tegen de onderkende zwaktes en bedreigingen uit de SWOT analyse. Deze zwaktes / bedreigingen moeten (grotendeels) worden afgedekt door de activiteiten die worden uitgevoerd / ingepland.

4.1 Algemeen

In deze paragraaf worden algemene activiteiten beschreven

Doelstelling: Door uitvoering van de strategie worden de zwaktes en bedreigingen uit de SWOT ter hand genomen			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
SWOT zwaktes en bedreigingen koppelen aan strategische activiteiten	Bestuur	Dekkende koppeling tussen strategie en onderkende zwaktes en bedreigingen	Q1-2021 Gereed
SWOT sterktes en kansen koppelen aan strategische activiteiten	Bestuur	Inzicht of er optimaal gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden	Q1-2021 Gereed

Doelstelling: VPTZ Gooi- en Vechtstreek voldoet aan de door VPTZ NL gestelde kwaliteitseisen			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
Aansluiten bij het kwaliteitsproject van VPTZ NL	Bestuur	Tijdig inspelen en voorbereiden op de komende kwaliteitseisen.	Doorlopend
Kwaliteitseisen VPTZ NL afzetten tegen huidige situatie VPTZ Gooi- en Vechtstreek	Bestuur	Inzicht in verschillen tussen de gestelde eisen en de werkelijkheid	Zodra beschikbaar
Opstellen kwaliteitsplan VPTZ Gooi- en Vechtstreek	Bestuur	Implementatieplan Kwaliteit	Na voorgaand punt

Doelstelling: Samenwerking VPTZ Gooi- en Vechtstreek en hospices / thuiszorgorganisaties in de regio tot stand brengen			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
Gesprekken aangaan met de regionale hospices / thuiszorgorganisaties voor samenwerking	Bestuur en regiocoördinator	Samenwerkingsafspraken met hospices / thuiszorgorganisaties, leidend tot betere profilering en toename inzetten. Er worden prioriteiten gesteld o.b.v. een stakeholderslijst	Loopt

4.2 Groei (ontwikkeling dienstverlening)

In deze paragraaf worden de activiteiten beschreven die de groeidoelstellingen realiseren.

Doelstelling: Optimaal gebruik maken van de financiële speelruimte om (binnen de financiële kaders van subsidiering) de dienstverlening meer naar voren te halen			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
Nagaan hoe door VWS wordt omgegaan met de consequenties van corona	Bestuur	Overleg hierover met VPTZ N L	loopt
In overleg met VPTZ NL nagaan in hoeverre hierover gesprekken kunnen worden gevoerd met VWS	Bestuur	Duidelijkheid over de lobby van VPTZ NL m.b.t. verruiming van de subsidie in relatie tot de ontwikkeling van het nieuwe zorgconcept Palliatieve Zorg	
Andere financiële bronnen benaderen	Bestuur	Subsidie vanuit Monuta benutten → moet een directe koppeling besteed worden aan de vrijwilligers	O.b.v. kwaliteits-document

Doelstelling: Werving en Selectie van nieuwe vrijwilligers → totaal 25 vrijwilligers in functie in 2020 / totaal 40 vrijwilligers in functie 2021			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
W&S plan opstellen	Regio coördinator	W&S plan	Q2-2021
W&S plan uitvoeren	Regio coördinator / coördinatoren	2021: 25 vrijwilligers 2022: 40 vrijwilligers	Zodra plan gereed

Doelstelling: Groei aantal cliënten die we ondersteunen → in 2021 35 / in 2022 35-50 cliënten ondersteunen			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
Uitvoeren onderzoek naar potentiële ruimte voor dienstverlening (nagaan mogelijkheid aansluiten onderzoek VPTZ NL)	Regiocoördinator	Inzicht in groei potentie	Afhankelijk van corona
Groeiplan dienstverlening uitwerken	Regiocoördinator / bestuur	Uitgewerkt plan voor groei van de dienstverlening	Idem
Afstemming groeiplan in relatie met communicatieplan	Regiocoördinator	Op elkaar afgestemd groei- en communicatieplan	Idem
Aantal inzetten laten groeien	Vrijwillige coördinatoren / regiocoördinator / bestuur	Realiseren doelstellingen inzetten	idem

4.3 Professionalisering

In deze paragraaf worden de activiteiten beschreven die de professionalisering moeten realiseren

Doelstelling: Professionaliseren processen / mensen / ICT en besturing zodat VPTZ Gooi- en Vechtstreek op professionele wijze haar cliënten kan bedienen en haar vrijwilligers kan ondersteunen.			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
Inventariseren processen en vaststellen welke processen moeten worden geoptimaliseerd	Bestuur	Inzicht in processen VPTZ Gooi- en Vechtstreek	Gereed
Beschrijven gewenste werkwijze van de processen	Bestuur	Beschreven processen VPTZ Gooi- en Vechtstreek	Q1-2021
Opleidingsplan maken voor de vrijwilligers / medewerkers (rekening houden met de kwaliteitseisen VPTZ NL)	Regiocoördinator i.s.m. coördinatoren	Opleidingsplan met planning opleidingen per groep en per individu	Q2-2021
ICT opleiding gebruikers	Bestuurslid ICT	Een praktische training voor de gebruikers zodat het gebruik optimaal kan plaatsvinden	Obv corona maatregelen
ICT systeem vullen	Bestuur i.s.m. regiocoördinator	Archief overzetten naar het nieuwe systeem	Q2-2021
Inventariseren alle functieprofielen voor alle rollen binnen VPTZ Gooi- en Vechtstreek	Bestuur	Alle activiteiten in de vastgestelde processen zijn gekoppeld aan functies en functieprofielen	Q2-2021
Beschrijven / aanpassen functieprofielen	Bestuur	Beschreven functieprofielen	Q3-2021

4.4 Profilering

In deze paragraaf worden de activiteiten beschreven die de profilering moeten realiseren

Doelstelling: VPTZ Gooi- en Vechtstreek zodanig op de kaart zetten dat het de groeidoelstelling optimaal ondersteunt. Dit betekent dat potentiële cliënten en vrijwilligers ons weten te vinden.			
Wat	Wie	Resultaat	Wanneer
Uitwerken stakeholder overzicht	Regiocoördinator	Stakeholder overzicht VPTZ Gooi- en Vechtstreek	Q2-2021

Uitwerken PR- / communicatieplan (aansluiten bij de PR strategie van VPTZ NL)	Regiocoördinator	PR-/communicatieplan gekoppeld aan de prioriteiten en doelstellingen binnen de strategie	Q2-2021
Uitvoeren communicatieplan	Regiocoördinator i.s.m. coördinatoren	Zichtbare profilering VPTZ Gooi- en Vechtstreek	2021

4.5 Aandachtspunten

Onderkende aandachtspunten	Toelichting	Maatregel
1	xxxxx	xxxx