

Jaarverslag 2024

NPV- Zeist



Coördinatoren:
Janine Jonker
Truus van de Bovekamp
Anja Oosterhoff

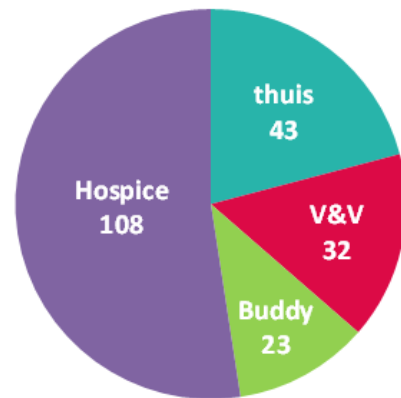
Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
2	Visie en Missie.....	2
3	Aanvragen	3
3.1	Overzicht aanvragen.....	3
3.2	Buddyzorg.....	4
3.3	Hospice De Wijngaard	5
4	De vrijwilligers	6
5	Organisatie	8
6	Public relations.....	12
7	Netwerken.....	13

1 Inleiding

Bij NPV-Zeist zetten wij ons met hart en ziel in voor mensen in de laatste fase van hun leven. Onze missie is dat niemand in eenzaamheid hoeft te sterven en dat iedereen de kans krijgt om afscheid te nemen in een vertrouwde en veilige omgeving. Dankzij de inzet van onze deskundige vrijwilligers kunnen we tijd, aandacht en praktische ondersteuning bieden aan zowel cliënten als hun naasten.

In 2024 mochten we er zijn voor maar liefst 206 cliënten en hun families. Een groot deel van de cliënten verbleef in hospice De Wijngaard, terwijl anderen thuis of in zorginstellingen werden begeleid. De vraag naar onze ondersteuning blijft groot. We zijn blij te kunnen vermelden dat ons team daarom is versterkt met een derde coördinator: Truus van de Bovekamp.



Dit jaar hebben we ook belangrijke stappen gezet in onze organisatie. We introduceerden het nieuwe registratie systeem PinkBee, waarmee we het administratieve werk eenvoudiger en efficiënter maken voor zowel coördinatoren als vrijwilligers. Daarnaast kregen we bezoek van Carla Aalderink, directeur van VPTZ Nederland, wat een waardevolle erkenning was voor ons werk.

Helaas moesten we afscheid nemen van onze vertrouwde locatie in de kapel van de Amandelhof vanwege verbouwingen. Gelukkig hebben we een nieuw thuis gevonden in de St. Josephkerk in Zeist, waar we onze bijeenkomsten kunnen houden.

In dit jaarverslag blikken we terug op 2024 en geven we inzicht in onze activiteiten, ontwikkelingen en resultaten. We bedanken iedereen die heeft bijgedragen aan ons werk – van vrijwilligers tot samenwerkingspartners – en kijken vol vertrouwen naar de toekomst.

2 Visie en Missie

Visie

De NPV-Zeist werkt vanuit een christelijke mens- en zorgvisie. Dit betekent dat we, uit dankbaarheid voor wat God geeft, graag iets voor een ander willen betekenen. Zo laten we iets van Zijn liefde zien en geven we die liefde door aan kwetsbare mensen in ons werkgebied. Door middel van liefdevolle aandacht en aanwezigheid willen we de christelijke naastenliefde in de samenleving handen en voeten geven.

Missie

Wij willen er aan bijdragen dat niemand in eenzaamheid hoeft te sterven en dat iedereen kan overlijden op zijn eigen voorkeursplaats. Hierdoor mogen cliënten zich gezien, gehoord en gesteund voelen. Mede door de inzet van NPV-Zeist staan mantelzorgers er niet alleen voor en kunnen zij de zorg voor hun dierbaren volhouden en even op adem komen.

Alle cliënten zijn bij ons welkom, ongeacht bijvoorbeeld achtergrond, NPV-lidmaatschap of geloofsovertuiging. We respecteren de wensen, waarden en behoeften van de cliënt en diens mantelzorgers.








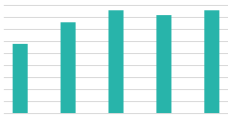
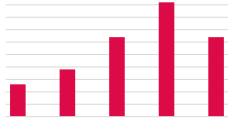
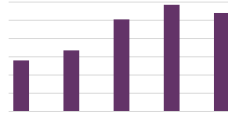
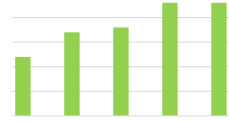
Uitdragen

Van de coördinatoren wordt verwacht dat zij instemmen met de visie en deze ook uitdragen. Van vrijwilligers vragen wij de visie te respecteren, de missie uit te dragen en die in de praktijk handen en voeten te geven.

3 Aanvragen

3.1 Overzicht aanvragen

Hieronder een overzicht van de verschillende soorten aanvragen: het aantal uren dat vrijwilligers zorg hebben geboden, het aantal keren dat ze op pad zijn geweest (inzetten), de aantallen cliënten waar we zorg geboden hebben. En tot slot een overzicht van het verloop van de cliënten in de afgelopen 5 jaar.

	 Thuis	 Zorginstellingen	 Hospice	 Buddy
 Uren 2024	708	195	1600	183
 Inzetten 2024	322	119	540	113
 Cliënten 2024	43	32	108	23
Cliënten 2020 - 2024				



3.2 Buddyzorg

Wat is buddyzorg

Buddyzorg is palliatieve zorg aan cliënten die zich op het grensvlak van palliatief/terminale zorg bevinden. Het gaat om mensen die ernstig ziek zijn en een gemiddelde levensverwachting hebben van minder dan een jaar. Door buddyzorg aan te bieden kunnen we eerder vrijwilligers inzetten. We merken dat er vaak vóór de terminale fase aanbreekt ook al een hulpvraag ligt.

Omdat buddyaanvragen buiten de subsidie vallen van het ministerie van VWS, die alleen bedoeld is voor terminale zorg, ontvangen we vanuit de gemeente Zeist en de gemeente Utrechtse Heuvelrug subsidie om deze vorm van zorg te kunnen blijven aanbieden



3.3 Hospice De Wijngaard

Vrijwilligers ervaren hun werk in het hospice als zeer waardevol en halen er veel voldoening uit. Daarnaast voelen zij zich gewaardeerd door het team, wat bijdraagt aan een positieve werkomgeving.

In de afgelopen periode zijn de taken van de vrijwilligers verder uitgebreid. Onder aansturing van de zorgprofessionals ondersteunen zij nu ook bij de dagelijkse verzorging van de gasten, en dragen zij zorg voor maaltijden.

Om de communicatie efficiënter te maken en de privacy te waarborgen, is de tweewekelijkse update komen te vervallen. In plaats daarvan worden vrijwilligers bij de start van hun dienst persoonlijk bijgepraat door de zorg, en aan het einde van hun dienst vindt een terugkoppeling plaats.

Als coördinatoren hebben we een waardevolle brainstormsessie gehouden met het zorgpersoneel en de kwaliteitsverpleegkundige. Tijdens deze bijeenkomst bespraken we de samenwerking met vrijwilligers, verwachtingen en de koers voor de toekomst. Dit overleg heeft geleid tot de ontwikkeling van een helder vrijwilligersbeleid, een **welkomstboekje** voor nieuwe vrijwilligers en de start van een checklist voor het inwerktraject. Daarnaast zijn we gestart met **interviewbijeenkomsten** voor de hospicevrijwilligers, zodat zij ervaringen kunnen delen en van elkaar kunnen leren.

Op 12 oktober, tijdens de **Dag van de Palliatieve Zorg**, vond een open huis plaats in het hospice. Eén van onze coördinatoren was hierbij aanwezig, samen met drie betrokken hospicevrijwilligers, om geïnteresseerden te informeren over het werk en de waarde van palliatieve zorg.

Het einde van het jaar stond in het teken van de voorbereiding op de **aanvraag voor het PREZO-keurmerk**, een belangrijke stap in het waarborgen van kwaliteit in de zorg. Daarnaast blijft het hospice stilstaan bij de impact van verlies.

Twee keer per jaar wordt er een **herdenkingsdienst** georganiseerd voor nabestaanden, waarbij zowel de zorg als de hospicevrijwilligers aanwezig zijn. Deze bijeenkomsten bieden een warme en gezamenlijke gelegenheid om dierbaren te herdenken.

Tot slot onderhouden we een nauwe samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige en hebben we regelmatig overleg met vrijwilligers, zowel individueel als in teamverband, om hun ervaringen en behoeften te bespreken.

4 De vrijwilligers

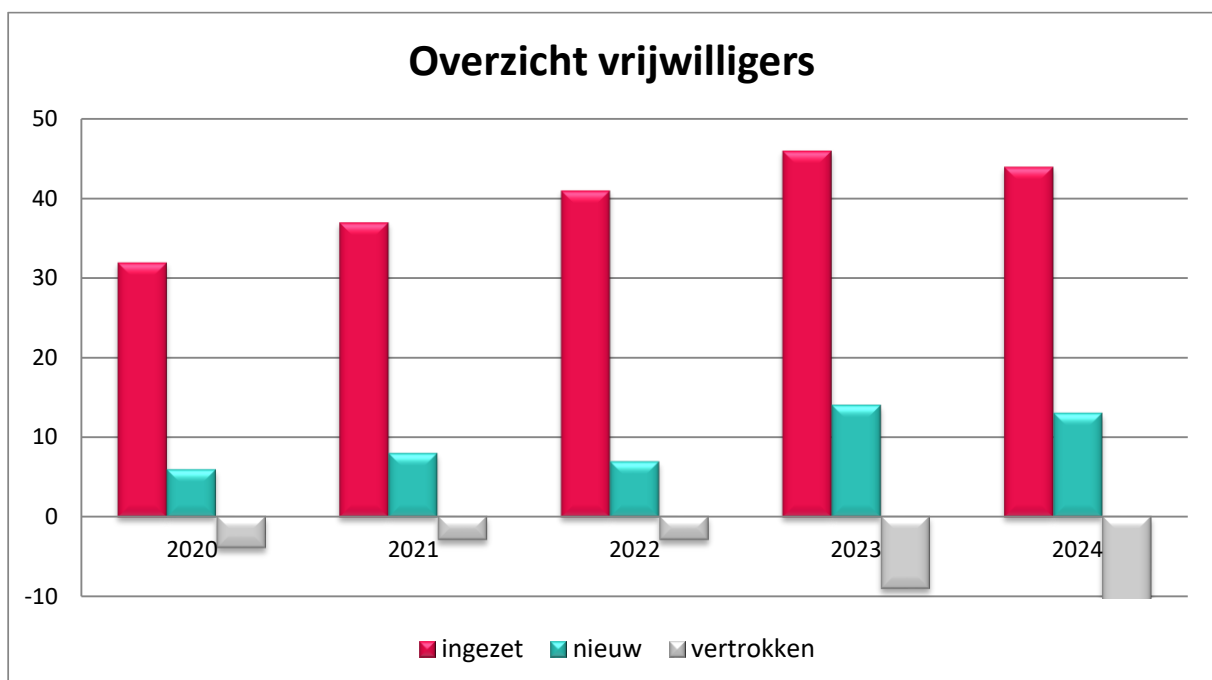
Dit jaar zijn we gestart met 44 vrijwilligers, waaronder 2 vrijwilligers die technische ondersteuning bieden. We mochten twee introductietrainingen verzorgen en hebben dit jaar 13 nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Tegelijkertijd hebben we afscheid moeten nemen van 13 vrijwilligers. Een hoger aantal dan in voorgaande jaren.

De redenen voor hun vertrek waren divers:

- zes keer vanwege lichamelijke klachten,
- vier keer vanwege een betaalde baan,
- twee keer vanwege een verhuizing
- en één vrijwilliger is overleden.

We hebben momenteel 44 vrijwilligers waarvan 14 hospicevrijwilligers. De verwachting is dat het aantal vrijwilligers in de loop van de jaren zal groeien omdat we streven naar een bezetting van drie vrijwilligers per dag in het hospice.

In onderstaande grafiek is het verloop van het aantal vrijwilligers over de afgelopen 5 jaar weergegeven.



Hieronder een overzicht van het aantal vrijwilligers en hun inzetbaarheid.

Inzetbaarheid	Aantal vrijwilligers
Alleen beschikbaar voor technische ondersteuning	2
Beschikbaar voor hospice De Wijngaard	14
Beschikbaar voor terminale thuiszorg, V&V of buddyzorg	28

Jubileum

Dit jaar hadden we het bijzondere voorrecht om enkele van onze vrijwilligers in het zonnetje te mogen zetten vanwege hun jubileum:

- 2 vrijwilligers zijn al 10 jaar vrijwilliger
- 1 vrijwilliger bereikte de mijlpaal van 12,5 jaar
- 2 vrijwilligers zetten zich zelfs al 15 jaar in.

We waarderen het enorm dat vrijwilligers zich al zo lang inzetten voor dit werk en onze organisatie. Als blijk van waardering hebben we hen verrast met een attentie.

Training en opleiding

In onderstaande tabel zijn de activiteiten samengevat op het gebied van training en opleiding van vrijwilligers.

Onderwerp	Aantal vrijwilligers
Eigen introductie training	11
VPTZ module V-02	4
VPTZ module V-04	1
VPTZ module V-05	2
VPTZ module V-10	2
VPTZ module V-13	1
Praktische vaardigheden door Accolade	8
Workshop handmassage via Accolade	3
Voortgangsgesprekken vrijwilligers	5
Wie ben ik aan het sterfbed deel 2 met Hilda Zuidam	16
Training dementie vriendelijk	3
Workshop over "innovatie welzijn" hospicevrijwilligers	13

Groepsbijeenkomsten met vrijwilligers

Soort bijeenkomst	Aantal
Intervisie	2
Intervisie hospicevrijwilligers	2
Uitje	1
Afsluitende bijeenkomst december	1
Thema bijeenkomst Presentie theorie	1

5 Organisatie

Bestuur

NPV-Zeist is een vereniging met ongeveer 270 leden en valt onder de landelijke vereniging van de NPV in Veenendaal.

NPV-Zeist is lid van VPTZ Nederland (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg), de koepelorganisatie voor lokale en regionale vrijwilligers-organisaties in de palliatieve terminale zorg.

Aangesloten bij VPTZ Nederland



Het bestuur van de NPV-Zeist bestaat uit vijf leden:

- Leendert Seekles, voorzitter
- Jan Heijting, adjunct voorzitter en PR
- Martine van Diermen, secretaris
- Elien Wildeman, contactpersoon coördinatoren
- Albert de Jong, aspirant penningmeester.

Johan Klaassen was penningmeester maar is dit jaar afgetreden. Half juli heeft Albert de Jong het stokje van hem overgenomen.

Het bestuur heeft dit jaar 6 keer vergaderd. Bij alle vergaderingen was ook één van de coördinatoren aanwezig. In klein verband is het bestuur met coördinatoren 3 keer bijeengekomen. Bij één bijeenkomst was ook een beleidsadviseur van VPTZ Nederland aanwezig.

Jaarvergadering

Op 30 mei was er een algemene ledenvergadering met aansluitend een themalezing door Alie Hoek - van Kooten over sombere gevoelens, verdriet, lijden en depressie.

Daarvoor werd door één van de coördinatoren een presentatie gehouden over de ondersteuning die in 2023 geboden was.

Coördinatoren

De dagelijkse coördinatie wordt gedaan door de 3 parttime coördinatoren:

Janine Jonker, Truus van de Bovekamp en Anja Oosterhoff.

Samen werkten zij gemiddeld 47 uur per week voor de NPV-Zeist.

De belangrijkste werkzaamheden van de coördinatoren bestaan uit het coördineren van de aanvragen, het vinden en binden, werven, trainen en coachen van vrijwilligers en het

vergroten van de zichtbaarheid van de organisatie. Verder onderhouden ze contacten met zorgorganisaties en nemen ze deel aan netwerkbijeenkomsten in de regio.

Werken aan kwaliteit

Dagelijks werken we aan kwaliteit, dat vinden we belangrijk. Dit doen we onder anderen door het trainen en coachen van vrijwilligers, maar ook door het sturen van vragenlijsten naar nabestaanden.

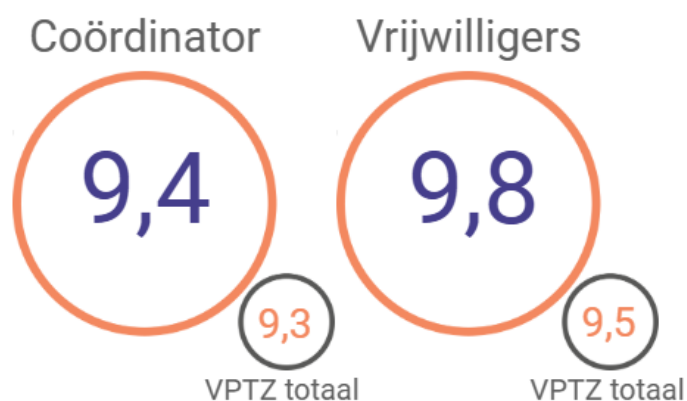
In 2025 hebben we het voornemen om meer systematisch te gaan werken aan de hand van de bouwstenen van het kwaliteitskompas van VPTZ Nederland. Dit is een werk- en denkmodel gebaseerd op het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland. Het kwaliteitskompas is geen doel op zich, maar is gereedschap om te kijken naar en te werken aan kwaliteit en om kwaliteit inzichtelijk te maken.



Terugkoppeling naasten

Om te achterhalen hoe onze ondersteuning wordt ervaren, sturen we zes weken na overlijden van een cliënt een vragenlijst naar de nabestaanden. Met dit tevredenheidsonderzoek willen we inzicht krijgen in de kwaliteit van onze zorg en mogelijke verbeterpunten signaleren. Deze verzamelde gegevens worden anoniem verwerkt door een extern bureau.

Hieronder de uitkomsten hoe nabestaanden het werk van de vrijwilligers en de organisatie waarderen. Hierin zijn ook de totale uitkomsten te zien van andere VPTZ organisaties.



We ontvingen mooie feedback van naasten:



Er kwam één verbeterpunt uit: “Tussendoor vragen of aanbieden of meer gewenst en nodig was”. Tegelijkertijd was het “proactief contact opnemen” genoemd als een positieve reactie. Het is goed om de vinger aan de pols te houden en hier alert op te blijven, en waar het nodig en gewenst is dit aan te blijven bieden.

Bouwstenen kwaliteitskompas

In 2025 gaan we aan de slag met 2 bouwstenen uit het kwaliteitskompas van VPTZ Nederland: *Organisatie en bedrijfsvoering* en *Feedback medewerker/vrijwilligers*.

Binnen de bouwsteen *Organisatie en bedrijfsvoering* ontwikkelen we werkwijzers voor coördinatoren, zodat belangrijke procedures niet alleen in ons hoofd zitten, maar ook helder en gestructureerd worden vastgelegd.

Onder de bouwsteen *Feedback medewerker/vrijwilligers* hebben we dit jaar voor het eerst een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers uitgevoerd. Hiermee willen we inzicht krijgen in hoe zij hun werk en onze organisatie ervaren, en welke verbeterpunten we hieruit mee nemen. In 2025 hopen we u hierover meer te kunnen vertellen.

Daarnaast willen we in 2025 als organisatie een strategische plan opstellen, waaruit we een concreet jaarplan zullen formuleren.

Klachtenregeling

Er zijn geen klachten gemeld. De klachtenregeling is nog eens na gelopen en geactualiseerd.

Nieuwsbrieven intern

Maandelijks sturen we naar alle vrijwilligers en bestuursleden een nieuwsbrief met informatie over de aanvragen en nieuws uit de organisatie. Achter de schermen wordt gewerkt aan een nieuwe opzet (lay-out en werkwijze) om in 2025 mee van start te gaan.

6 Public relations

In onderstaande media hebben we aandacht gevraagd voor ons werk.

Bladen, kranten en radio
Stadspers
Zeister Nieuwsbode
Opgang, kerkblad protestantse gemeente Zeist
Kerkbladen
ASZ Magazine
Mededelingenbord Midland

PR activiteiten en contacten
Vrijwilligersmarkt Zeist en Driebergen
Sociale wijkteams Zeist
Website Zorg4Zeist
Dorpsteam Driebergen
Jaarverslag 2023 naar zorgaanbieders
Presentatie bij thuiszorgorganisaties en zorginstellingen
Website, Facebook, LinkedIn
Gemeente Zeist, ambtenaar sociale domein
Palliatief consulenten zorginstellingen en hospices
Oncologieverpleegkundigen Santepartners
Interview hospice en thuis vrijwilliger
Folder in Palliatieve kit zowel in Zeist als in Driebergen
Netwerkcongres van Zorg4Zeist in Figi
Presentatie op 'Weet wat u wilt' bijeenkomst

7 Netwerken

De coördinatoren namen deel aan de overleggen van verschillende netwerken:

- Een regio-overleg van coördinatoren aangesloten bij de VPTZ
- Het netwerk palliatieve zorg Utrecht Stad & Zuid Oost Utrecht
- Netwerkoverleg van Welzijn Utrechtse Heuvelrug
- NioZeist, Netwerk informele ondersteuning Zeist
- Platform informele zorg Driebergen
- PaTz overleg Maarn-Maarsbergen en Driebergen
- Lerend netwerk VPTZ Nederland.