



Federatie van **inloophuizen** in Nederland
voor mensen die leven met kanker, en hun naasten

**Kwaliteitsbeleid FINK
versie februari 2010
"De goede dingen goed doen"**

vastgesteld 18 juni 2010

1. Kwaliteitsbeleid van FINK

De zorg voor kwetsbare mensen, zoals mensen met kanker, vraagt een grote mate van zorgvuldigheid. Dat geldt zeker ook voor een inloophuis waar mensen met kanker elkaar treffen. Die zorgvuldigheid is door te vertalen in een kwaliteitsbeleid, voor ieder inloophuis zelf te ontwikkelen en uit te voeren.

Er is geen landelijk kwaliteitssysteem of controle op de kwaliteit, de eigen lokale verantwoordelijkheid telt hierin zwaar.

FINK, als koepel van inloophuizen, stimuleert de kwaliteit van inloophuizen. Enerzijds door het denken over en het werken aan kwaliteit te bevorderen, anderzijds door zelf criteria en handvaten voor kwaliteit op te stellen.

De kwaliteit van FINK als koepel is immers terug te voeren op de kwaliteit van de leden.

Ter bevordering van die kwaliteit heeft FINK de beschikking over procedures en over criteria voor kwaliteit. Ieder lid van FINK wordt geacht aan die criteria te voldoen. Zo ontstaat de zekerheid dat een inloophuis dat lid is van FINK ook voldoet aan een zeker kwaliteitsprofiel en op een bepaalde kwalitatieve manier haar werk doet.

In feite ontstaan zo anno 2010 de eerste contouren van een keurmerk "FINK": iedereen moet er op kunnen vertrouwen dat een FINK-huis een goed huis is, waarbij helder is waar het voor staat en wat men er kan verwachten.

Het geheel aan criteria en procedures zoals hieronder benoemd, voldoet zeker aan de kwaliteitseisen die redelijkerwijs aan een vrijwilligersorganisatie kunnen worden gesteld. Inhoudelijk wordt aandacht besteed aan kwaliteit in de discussienota van FINK over kwaliteit, die als bijlage is opgenomen.

1.1 Criteria

1. toelatingscriteria

Om lid te kunnen worden van FINK moet het inloophuis simpelweg voldoen aan de toelatingscriteria:

- doel van het inloophuis is "het ontplooiën van ondersteunende activering ten behoeve van diegenen die met kanker te maken hebben of krijgen";
- de doelgroep is kankerpatiënten en ook aantoonbaar hun naasten, met en zonder hulpvraag, van alle gezindten, leeftijden en in alle stadia van hun ziekte
- het inloophuis biedt:
 - tijd en aandacht;
 - informatie en advies;
 - lotgenotencontact;
 - activiteiten;
 - een "veilige" ontmoetingsplaats;
- het inloophuis vrijwilligers als hoofddiscipline heeft, professionals ondersteunen die vrijwilligers en nooit andersom;
- het inloophuis geen andere beroepskrachten kent dan de vrijwilligerscoördinator;
- het inloophuis een vrijwilligersbeleid heeft geformuleerd, en taak/functieomschrijving voor vrijwilligers en coördinator heeft opgesteld;
- binnen de organisatie er aantoonbaar aandacht is voor de vrijwilligers: in de statuten, in de organisatie, binnen het bestuur;
- het inloophuis geen AWBZ-instellingen is of een anderszins gesubsidieerde gezondheidsinstelling;
- de activiteiten binnen een inloophuis geen indicatie kennen;
- dat er geen inkoop van diensten mogelijk is;
- er binnen het inloophuis geen commerciële activiteiten plaatsvinden, ook niet van derden;
- het inloophuis een duidelijke en controleerbare registratie van het aantal bezoekers per jaar heeft;

- het inloophuis voorziet in een goede administratie, waarbij zij aan FINK tenminste aanlevert:
 - statuten
 - evt. huishoudelijk reglement
 - beleidsplan
 - jaarverslag
 - inschrijving kamer van koophandel
 - een financieel overzicht;
- het inloophuis onderschrijft doelstellingen en statuten van FINK.

2. deelname aan scholing en training

Ieder lid van FINK krijgt een aanbod van verplichte scholing en training. Er is een landelijk scholingsprogramma ontwikkeld voor coördinatoren. Daarin een basistraining uit drie modules bestaand en vervolstrainingen.

Voor vrijwilligers is er een verplicht landelijk scholingsprogramma, bestaande uit een landelijke basistraining en vervolmodules.

Beide programma's worden via FINK uitgevoerd middels door FINK aangestelde trainers van landelijke kwaliteit.

3. de ladenkast: werken conform de norm

FINK heeft de beschikking over vele documenten en handleidingen (de "ladenkast") die de leden gebruiken voor hun interne organisatie en processen. Zo zijn er landelijke profielen en taakfunctieomschrijvingen voor coördinatoren en voor vrijwilligers, een klachtenprotocol, instructies voor de warenwet, etc etc.

4. gebruik van de discussienota over kwaliteit

In de bijlage de discussienota voor leden van FINK over kwaliteit. Met name het meest moeilijk meetbare aspect, de bejegening van bezoekers en het contact tussen vrijwilligers en bezoekers, vraagt die discussie.

Meer dan door de juistheid van allerlei procedures wordt de kwaliteit van de inloophuizen bepaald door hoe de bezoekers het contact ervaren. Reden voor FINK om wel aandacht et vragen voor die procedures en de juistheid van handelen maar ook de bejegening en de cultuur in het inloophuis onder de aandacht te brengen als onderdeel van het werken aan kwaliteit.

1.2 Procedures

1. aanmelden als lid

De volgende stappen vormen de toelatingsprocedure voor nieuwe leden:

1. er komt een vraag binnen mbt lidmaatschap;
2. toesturen informatiepakket en toelatingsformulier door het Landelijk Steunpunt;
3. eventueel een kennismakingsgesprek tussen beoogd lid en het Landelijk Steunpunt; onderzoeken van de aanvraag en toetsing aan de toelatingscriteria;
4. voordracht aan bestuur FINK door het Landelijk Steunpunt;
5. besluit door bestuur;
6. bij geen bezwaar: lidmaatschap van FINK; besluit wordt aan het aspirant lid medegedeeld; ook afwijzingen worden medegedeeld;
7. melding van nieuw lidmaatschap aan ledenraad FINK en gelegenheid zichzelf voor te stellen.

2. documenten overleggen

Ieder lid van FINK is verplicht steeds de nieuwste versies van de volgende documenten te overleggen:

- statuten
- evt. huishoudelijk reglement
- beleidsplan
- jaarverslag
- inschrijving kamer van koophandel
- een financieel overzicht

3. werkbezoeken/ audit

Eens per twee jaar brengt de coördinator van het Landelijk Steunpunt van FINK een werkbezoek aan alle leden en bespreekt de interne voortgang. Tevens wordt nagegaan of er interne ontwikkelingen zijn waardoor het lid niet meer voldoet aan de lidmaatschapscriteria van FINK. Is dat het geval, dan wordt het lidmaatschap beëindigd.

4. registratie

Ieder lid van FINK is verplichte en jaarlijkse registratie in te vullen voor FINK. Daarin worden gegevens overlegd aan FINK die gebruikt worden voor belangenbehartiging en PR maar die tegelijkertijd ook inzage geven in het functioneren van het inloophuis in het betreffende jaar.

5. klachtenprocedure

Er is een landelijke klachtenprocedure ingesteld waar bezoekers, medewerkers en vrijwilligers van de inloophuizen een beroep op kunnen doen.

Bijlage 1. De discussienota over kwaliteit voor de leden van FINK

Wat is kwaliteit, wat is een kwaliteitssysteem, moeten we ons certificeren? Iedereen kent deze vragen wel. Aan kwaliteit en kwaliteitsbeleid valt niet te ontkomen. Toch is het een beladen en wat moeilijk begrip. Wat is de kwaliteit van een inloophuis, waar zit dat 'em in? En hoe de kwaliteit te verbeteren, steeds weer.

Enerzijds is kwaliteit zeker te vertalen in concrete zaken zoals goede bereikbaarheid, goede afspraken en randvoorwaarden. Anderzijds is kwaliteit zoveel meer dan dat alleen, het is ook de intentie van handelen.

Bovendien is kwaliteit niet alleen een intern systeem maar ook nauw verbonden met de klanten, de bezoekers van het inloophuis. Centraal moet staat de vraag: "leveren we de kwaliteit die de cliënt van ons verwacht?" Niet voor niets horen inloophuizen daadwerkelijk te staan voor "vraaggestuurd werken" ; de vraag bepaalt het aanbod en niet andersom.

Vanuit FINK is het dan ook onmogelijk en zeker ook onwenselijk om een vast stramien op te stellen van regels, procedures en voorschriften waar een inloophuis zich aan moet houden, wil het een kwalitatief goed inloophuis zijn.

Over kwaliteit valt eigenlijk niets anders te schrijven dan een discussienota, zoals nu voor u ligt. Kwaliteit is een beweging en is de uitkomst van voortdurende reflexie, van de constante dialoog. Zo maken we samen kwaliteit, die dialoog maakt en is de kwaliteit van de organisatie.

Deze notitie zal daarom jaarlijks worden herzien, op aangeven van de inloophuizen.

2. Wat is kwaliteit

Kwaliteit is te beschrijven als "De goede dingen goed doen". Het is het geheel van kwaliteitsbeleid, deskundige vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders. Het gaat ook om transparantie, zichtbaar maken van waar de organisatie voor staat en heeft tal van aspecten onder zich:

1. integriteit van het bestuur
2. kwaliteit van de organisatie en de werkprocessen
3. kwaliteit van de coördinator
4. kwaliteit van de vrijwilligers
5. de cultuur en sfeer

Binnen een inloophuis is er doorgaans een heldere taakverdeling te maken als het gaat om de kwaliteit van de organisatie. Als inloophuis zijn er wel concrete punten waar aan gewerkt kan worden.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid van de organisatie en bewaakt de voortgang ervan. De coördinator is spil in het web en zorgt voor uitvoering van het kwaliteitsbeleid. Jaarlijks is er een toetsing samen met het bestuur over waar de organisatie voor staat en worden de aandachtspunten voor het volgende jaar benoemd. Na een jaar worden deze geëvalueerd.

Daarmee is kwaliteit vaak ook het onder de noemer van kwaliteit bij elkaar brengen van bepaalde handelingen, afspraken en procedures die anders toch ook al gebeuren. Alleen, onder de noemer van kwaliteit is het eenvoudiger om zicht te houden op het geheel en om volledig te kunnen zijn.

Als organisatie kan je de kwaliteit van de organisatie verbeteren door tal van punten goed te regelen:

ad 1. integriteit van bestuur

- uitgewerkte bestuursprofielen
- taak/functieomschrijvingen van bestuursleden en bestuursfuncties
- goede werkafspraken met ondertekende notulen van iedere vergadering
- een meerjarenbeleidsplan, jaarplan en jaarverslag
- een jaarlijkse begroting en afrekening
- een transparante en overzichtelijke financiële boekhouding met externe controle
- een heldere relatie met de vrijwilligers, inspraak en ruimte voor vrijwilligers
- en visie op het inloophuis en de positionering ervan binnen de gezondheidszorg
- een visie op vrijwilligers
- een vrijwilligersbeleid
- jaarlijks scholingsmoment voor het bestuur

ad 2. kwaliteit van de organisatie en de werkprocessen

2.1. de organisatie

- de organisatie werkt als netwerkorganisatie en onderhoudt actief en doelmatig contacten met relevante partijen in de regio
- de organisatie is lid van het Netwerk Palliatieve Zorg in de regio
- de organisatie onderhoudt contacten met kankerpatiëntenverenigingen in de regio
- registratie van werkzaamheden, activiteiten en bezoekers
- de jaarlijkse landelijke registratie van FINK wordt ingevuld
- er is een helder beleid ten aanzien van eigen bijdragen van bezoekers
- de organisatie voldoet aan de toelatingscriteria van FINK:
 - het inloophuis heeft een eigen rechtspersoon (in oprichting)
 - doel van het inloophuis is "het ontplooiën van ondersteunende activering ten behoeve van diegenen die met kanker te maken hebben";
 - de doelgroep van het inloophuis is kankerpatiënten en ook aantoonbaar hun naasten, met en zonder hulpvraag, van alle gezindten, leeftijden en in alle stadia van hun ziekte
 - het inloophuis biedt met name:
 - tijd en aandacht;
 - informatie en advies;
 - lotgenotencontact;
 - activiteiten;
 - een "veilige" ontmoetingsplaats;
 - het inloophuis heeft aantoonbaar vrijwilligers als hoofddiscipline, professionals ondersteunen die vrijwilligers en nooit andersom;
 - het inloophuis kent geen andere beroepskrachten dan de vrijwilligerscoördinator;
 - het inloophuis heeft een vrijwilligersbeleid geformuleerd, en heeft een taak/functieomschrijving voor vrijwilligers en coördinator opgesteld;
 - binnen de organisatie is er aantoonbaar aandacht voor de vrijwilligers: in de statuten, in de organisatie, binnen het bestuur;
 - het inloophuis is in beginsel geen AWBZ-instelling;
 - de activiteiten binnen een inloophuis kennen geen indicatie;
 - er vinden binnen het inloophuis geen commerciële activiteiten plaats, ook niet van derden;

- het inloophuis heeft een duidelijke en controleerbare registratie van het aantal bezoekers per jaar;
- het inloophuis voorziet in een goede administratie, met minimaal:
 - statuten
 - evt. huishoudelijk reglement
 - beleidsplan
 - jaarverslag
 - inschrijving kamer van koophandel
 - een financieel overzicht
- het inloophuis onderschrijft de doelstellingen en statuten van FINK

2.2. de werkprocessen

- er is een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek
- evaluatieformulieren na afloop van iedere activiteit
- er is een klachtenreglement
- goede telefonische bereikbaarheid
- iedere gestelde vraag wordt binnen een redelijke termijn van één week beantwoord, waarbij er ook actief wordt doorverwezen indien dit aan de orde is
- iedere bezoeker wordt behulpzaam en vriendelijk ontvangen en krijgt ruimte voor zijn/haar verhaal
- er is een protocol voor ernstige zieke bezoekers
- idem voor nazorg en rouwzorg
- heldere en toegankelijke informatie voor bezoekers, ook digitaal
 - helder taalgebruik
 - voldoende groot lettertype
 - in meerdere talen, desgewenst
- er is goede huisvesting:
 - toegankelijk voor gehandicapten
 - aangepaste voorzieningen (bv. minimaal een gescheiden toilet voor mensen die een chemokuur volgen)
 - conform brandweereisen en andere wettelijke voorschriften zoals het legionella-protocol
- er zijn adequate verzekeringen
- alle wettelijk eisen aan het inloophuis worden zorgvuldig nageleefd, met minimaal:
 - werkwijze conform de voorschriften van de warenwet
 - een hygiëncode en voorschriften, protocol voor schoonmaak, de keuken, etc
 - er zijn heldere huisregels
 - er is een 112-protocol
 - aanwezigheid van BHV is geregeld conform de wettelijke eisen
 - de privacy van iedere bezoeker en betrokkene bij het inloophuis is gewaarborgd conform de WBP

ad 3. kwaliteit van de coördinatie

- er is een goede taak/functieomschrijving
- er is een profiel van de coördinator
- er is een arbeidsovereenkomst en goede arbeidsvoorwaarden
- een goede werkplek conform ARBO-eisen
- er is verplichte scholing: basiscursus en vervolgotrainingen van FINK
- er is een jaarlijks functioneringsgesprek
- verplichte intervisie met collega's

ad 4. kwaliteit van de vrijwilligers

- werving en selectie volgens vastgestelde selectiecriteria en selectieprocedure
- een verplicht scholingsprogramma; basiscursus en vervolgmodes van FINK
- na de basiscursus is er een inwerkperiode van drie maanden voor de vrijwilliger, met na drie maanden een evaluatiegesprek
- duidelijke afspraken over geheimhouding
- er is een vrijwilligersovereenkomst
- er is een vrijwilligersprofiel
- er zijn goede financiële afspraken over onder andere giften, onkostenvergoedingen, etc.
- passende verzekeringen
- een jaarlijks functioneringsgesprek met de coördinator
- dagelijks de mogelijkheid een beroep te doen op begeleiding en ondersteuning
- werkwijze conform wettelijke bepalingen zoals ARBO, warenwet, etc
- bekend met de huisregels
- intervisie met collega's en groepsbijeenkomsten

ad 5. de cultuur en sfeer

- allen bewaken een goede, open en prettige sfeer en cultuur binnen het huis
- er is een duidelijke en gedeelde visie over het inloophuis en hetgeen daarbinnen gebeurt, de visie is maatgevend voor de werkwijze van het inloophuis
- er zijn duidelijke en goede waarden en normen die worden bewaakt

Daarmee zijn twee zaken niet benoemd.

1. wat is dan de inhoud van één en ander (dus: welke taakfunctie omschrijving)
2. wat is de kwaliteit van het eigen van het werk, namelijk de relatie tussen de vrijwilliger en de bezoeker.

Beide aspecten komen hieronder aan bod.

3. Kwaliteit in afspraken en procedures

Voor wat betreft het bovengenoemde: al deze zaken zijn bij FINK verkrijgbaar. Het bestuur van FINK heeft tal van zaken vastgesteld en vastgelegd in met name de handleiding voor het opzetten van een inloophuis.

Hetgeen FINK hanteert, kan het beste worden overgenomen, met enig aanpassing aan de eigen situatie.

4. Kwaliteit in presentie

Wat wilt u dat men zegt over het inloophuis?

Dat men er actief samenwerkt met andere organisaties
Dat de zorg een bijdrage levert aan de ontwikkeling van de gezondheidszorg
Dat de mensen zich er kunnen ontplooien
Dat er kwaliteit wordt geleverd

of

Dat ze je daar niet verlaten als je bang of boos bent
Dat ze er vriendelijk zijn, je met respect behandelen
Dat je er steeds weer terecht kunt
Dat ze laten zien hoe goed en warm hun zorg is
Dat ze hun afspraken nakomen

De kwaliteit van de organisatie is uiteindelijk maar ten dele af te lezen uit de procedures en afspraken. Kwaliteit is subjectief, bezoekers bepalen de kwaliteit van de organisatie, zij zijn immers tevreden of ontevreden. De kwaliteit van het inloophuis is in essentie niets anders dan de ervaren kwaliteit door de bezoekers.

En misschien is kwaliteit alleen maar liefde, respect, aandacht en nabijheid. Werken aan kwaliteit is belangrijk als het gaat om procedures en protocollen maar het is niet het enige en het is zeker niet de essentie van het werk. Het gaat om het inhoud, over het contact en de relatie met de bezoeker. In inloophuizen moet er niet heel veel meer, het gaat om handelen 'op geleide van de ander'. Kwaliteit heeft daarmee dus eigenlijk alleen maar te maken met attitude, houding naar de ander. Zijn we er daadwerkelijk voor die ander? Openheid, luisteren, vriendelijkheid, contact, respect zijn dan kernbegrippen. En dat steeds weer opnieuw, bij iedere bezoeker anders.

De kwaliteit van deze primaire, essentiële, relatie tussen cliënt en vrijwilliger kan maar moeilijk gemeten worden. Achteraf kan gekeken worden hoe de relatie, de band, het contact is geweest. Deze reflectie kan sterk bijdragen aan groei in kwaliteit, mits die reflectie op een grondige wijze gebeurt. Niet alleen vanuit de invalshoeken die we zelf belangrijk vinden, maar vooral vanuit de gezichtspunten van de ander moeten we kijken naar wat er is gebeurd en hoe de ander het heeft ervaren. Door reflectie op het eigen handelen leert iedere persoon op zijn eigen wijze wat voor hem de beste manier is om 'Er te zijn' voor en met de ander.

Vanuit de presentietheorie van Andries Baart gaat het dan om het "present" zijn voor de ander. Een praktijk waarbij de vrijwilliger zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.

Hoe zijn we present ?

Door aandachtig te zijn
Door zorgvuldig te zijn

Door samen te werken
Door te laten zien dat je het goede doet, walk your talk
Door moedig en trouw te zijn
Door te onderzoeken en wakker te blijven
Door met mededogen te kijken
Door te zijn als een vriend of vriendin
Door nabij te zijn
Door niemand ooit af te schrijven
Door geen afstand te nemen van het lijden
Door ons zelf in te brengen
Door (aan)raakbaar te zijn
Door vertrouwd te zijn
Door de ander lief te hebben
En nog veel meer.....

De manier om present te blijven en het goede te blijven doen, is door een vaste vorm te vinden van dagelijkse reflectie op het eigen handelen, door elkaar te bevragen en te leren van elkaar. In overdracht, bijeenkomst, intervisie, etc.

5. Samenvattend: kwaliteit in de organisatie

Kort en goed is kwaliteit minimaal:

- het horen van de stem van de bezoekers en open staan voor hun ervaringen
Zorg dus voor goede procedures om dat te doen, bv. tevredenheidsonderzoek.
- investeren in de essentie van de relatie tussen vrijwilligers en bezoekers
Bespreek situaties, stuur vrijwilligers aan, train ze.
- voortdurende reflectie op het eigen handelen in de breedste zin van het woord
Zorg voor goede systematiek van bevraging van elkaar en leren van elkaar
- kwaliteit is zeker ook "practice what you preach".
Zoals het inloophuis er is voor de bezoekers, wees er zo ook voor elkaar binnen de organisatie. Geeft ruimte aan mensen, heb oog voor hun creativiteit!