

vrienden van
expertisecentrum
euthanasie

Meerjarenbeleid 2025-2029

Het gebruikte model

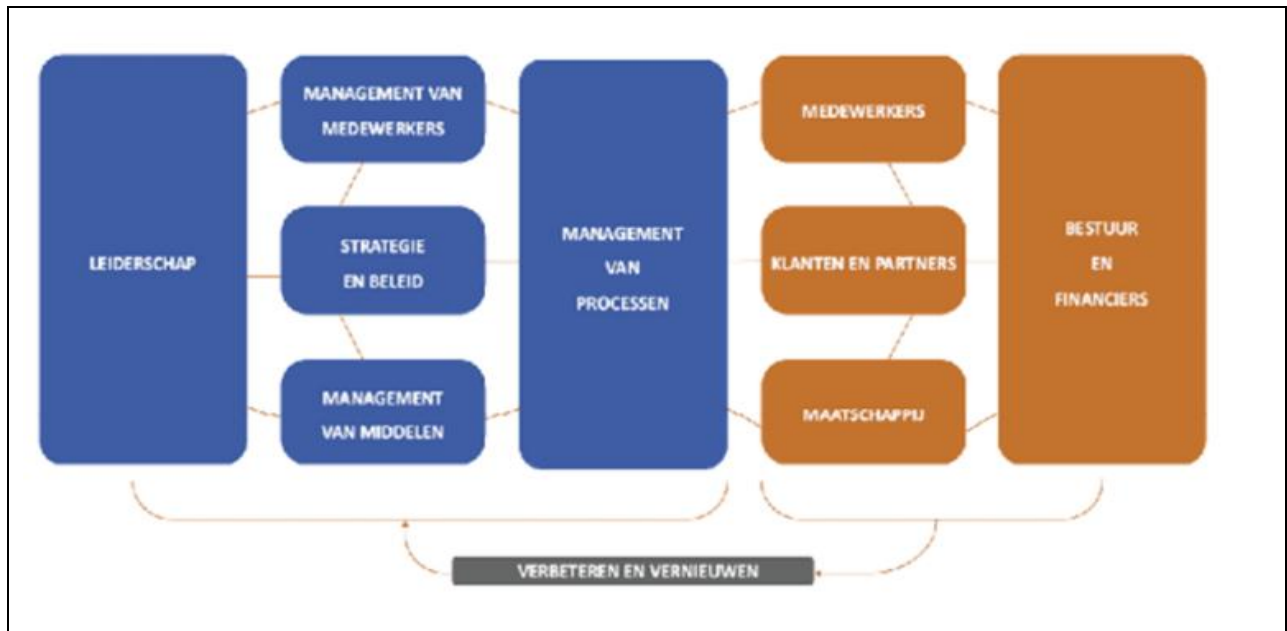
Dit meerjarenbeleid is in navolging van het Expertisecentrum Euthanasie opgezet volgens het model van Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK).

Bepalend voor alle activiteiten is de gekozen richting (missie, visie, doelstellingen).

De uitvoering, gericht op realisatie ervan, wordt in kaart gebracht (blauw in het schema).

De daadwerkelijke realisatie wordt gevolgd met performance indicatoren per resultaatgebied (bruin).

Feedback moet leiden tot verbeteren en vernieuwen.



Afkortingen

EE Expertisecentrum Euthanasie

VvEE Vrienden van Expertisecentrum Euthanasie

ERP Enterprise Resource Planning, geïntegreerd softwarepakket dat alle bedrijfsprocessen verbindt

CRM Customer Relations Management, softwarepakket om klantrelaties te beheren

kpi kritieke prestatie indicator / key performance indicator

website VvEE

expertisecentrum euthanasie.nl/vrienden/

Richting

Missie

Stichting Vrienden van Expertisecentrum Euthanasie (VvEE) ondersteunt, als goede doelenstichting met een ANBI-status en CBF-erkenningpaspoort, met haar vrienden de financiële onafhankelijkheid van Stichting Expertisecentrum Euthanasie (EE) voor wat betreft continuïteit en ontwikkeling zodat deze haar missie en visie kan verwezenlijken.

De geactualiseerde missie van EE voor 2025-2029 luidt:

Wij maken het mogelijk dat iedereen die een euthanasieverzoek heeft en ondraaglijk en uitzichtloos lijdt, een zorgvuldig onderzoek van dat verzoek krijgt.

De visie van EE is:

- *Wij vinden dat euthanasie in beginsel thuishoort in de relatie tussen arts en patiënt.*
- *Wij bieden artsen advies, praktische ondersteuning en scholing, zodat zij een euthanasieverzoek van hun patiënt zelf kunnen oppakken.*
- *Wij bieden daarnaast een vangnet voor patiënten die niet bij hun eigen arts terecht kunnen.*
- *Met onze kennis leveren wij een bijdrage aan het maatschappelijk debat.*

Visie

- VvEE is volgend ten aanzien van de (geactualiseerde) visie van EE.
- VvEE onderschrijft de doelstellingen van EE.
- VvEE ondersteunt EE proactief.

Doelstellingen

Onze stichting heeft statutair de volgende doelstellingen.

- Het ondersteunen van de financiële onafhankelijkheid van EE voor wat betreft continuïteit en ontwikkeling.
- Het geven van voorlichting over een vrijwillig levenseinde, euthanasie in het algemeen en het werk van EE in het bijzonder.
- Het bevorderen van een betere hulpverlening aan hen die ondraaglijk en uitzichtloos lijden.
- Het breder beschikbaar krijgen van de hulpverlening bij levensbeëindiging en het bevorderen van een beter gebruik van de mogelijkheden die de wetgeving biedt.
- Het financieren van:
 - de ontwikkeling van de organisatie EE en van de expertisecentrum-functie van EE;
 - de deskundigheidsontwikkeling van EE en haar medewerkers;
 - het bevorderen van de deskundigheidsontwikkeling van voor EE relevante beroepsgroepen.

Uitgangspunten

- De door VvEE te ondersteunen hulpverlening van EE vindt plaats binnen het kader van de daartoe geldende Nederlandse wet- en regelgeving.
- De hulpverlening van EE geschiedt ongeacht ras, geloof of andere eigenschappen van de hulpvrager en ongeacht de financiële mogelijkheden van de hulpvrager.
- De hulpverlening van EE wordt door de verzekeraars vergoed.
- VvEE heeft uitdrukkelijk niet tot doel het maken van winst.

Organisatiegebieden

Wat we doen om onze missie en doelen te realiseren.

Leiderschap

Bestuur

Wij, bestuursleden van VvEE,

- zijn gedreven en betrokken teamspelers;
- zijn ambassadeurs voor EE;
- handelen integer;
- handelen volgens de vastgelegde privacyregels;
- handelen volgens de 'gedragscode behoud en werving vrienden en fondsen';
- hebben een klachtenprocedure en gebruiken eventuele klachten als feedback voor ons handelen;
- committeren ons, voor zover van toepassing, aan de actuele Governancecode Zorg.

Voor onze integriteitscode, privacyregels, gedragscode en klachtenprocedure zie onze website.

Beloning bestuursleden

- Bestuursleden ontvangen geen vergoeding voor de verrichte bestuurstaken.
- Bestuursleden ontvangen een vergoeding voor reiskosten en kleine onkosten.

Strategie en beleid

Samenwerking EE en VvEE

- VvEE stemt haar missie af op die van EE.
- VvEE werkt nauw samen met EE. De relatie tussen EE en VvEE is uitgewerkt in het 'Convenant samenwerking EE en VvEE'.
- Het bestuur vergadert minstens viermaal per jaar gezamenlijk met de RvB EE.

Vriendenbereik

- Voor de financiële gezondheid van VvEE is een groeiend vriendenbestand van belang.
- Dit biedt ons de mogelijkheid onze doelstellingen te realiseren.

Meerjarenbeleid en jaarplan

- VvEE heeft een meerjarenbeleid en publiceert dit op haar website.
- VvEE heeft een jaarplan en een begroting en publiceert deze op haar website.

Maatschappelijk debat

Wij volgen actief veranderingen in het maatschappelijk debat over euthanasie en levenseinde. We zijn echter terughoudend in het deelnemen aan dit debat en zullen onze communicatie altijd afstemmen met EE.

Management van medewerkers en partners

VvEE heeft geen medewerkers in dienst

- VvEE heeft geen medewerkers in dienst en heeft niet de intentie om medewerkers in dienst te nemen.

VvEE werkt nauw samen met medewerkers van EE

- Een collegiale en interactieve samenwerking met medewerkers van EE en andere personen die ons ondersteunen is dan ook een vereiste om onze doelen te kunnen bereiken.
- De EE bestuurder en EE-medewerkers bieden ondersteuning aan VvEE. Deze medewerkers zijn met name de Coördinator Vrienden; de Manager financiën, planning & control; de Bestuurssecretaris; de Persvoorlichter, woordvoerder, communicatie-adviseur; de Manager communicatie en samenwerking.
- Er is regelmatige interactie met deze medewerkers.
- Medewerkers van EE zijn ambassadeurs voor VvEE.

Partner voor vriendenadministratie en vriendencontact (backoffice)

- De vriendenadministratie en het vriendencontact zijn per 16-12-2024 uitbesteed aan een nieuwe partner, een professionele backoffice organisatie die gebruik maakt van actuele door ons geselecteerde CRM- software.
- Er is regelmatige interactie met de medewerkers van deze organisatie.
- Voor deze werkzaamheden zijn overeenkomsten gesloten die de wijze van dienstverlening vastleggen en ook de privacy van onze vrienden waarborgen.

Partner voor afwikkeling van nalatenschappen

- De afwikkeling en controle op afwikkeling van nalatenschappen is sinds 2023 uitbesteed aan een professionele organisatie.
- Voor deze werkzaamheden zijn overeenkomsten gesloten die de wijze van dienstverlening vastleggen en ook de privacy van onze vrienden waarborgen.

Management van middelen: financiën en technologie

Begroting en jaarrekening

- We beogen een sluitende, taakstellende begroting.
- Hierop wordt per maand gerapporteerd en per kwartaal zo nodig bijgesteld.

Weerstandsvermogen

- VvEE en EE houden gezamenlijk een weerstandsvermogen aan ten behoeve van de continuïteit van EE.
- Wederzijds inzicht in de financiële rapportages is hierbij een vereiste.
- Conform de afspraken zal VvEE een substantieel deel van het voor EE benodigde weerstandsvermogen aanhouden en op peil houden.
- Op basis van een risicoanalyse en in samenspraak met de Raad van Toezicht EE en de Raad van Bestuur EE wordt het gezamenlijk weerstandsvermogen jaarlijks vastgesteld.

Bankfunctie voor EE

- VvEE houdt voldoende liquide middelen aan om in het geval van een calamiteit, zonder enige andere financiering, EE gedurende een afgesproken periode in stand te kunnen houden.
- Hiertoe is een rekening courant verhouding opgezet, die indien nodig, EE op een gereguleerde wijze in staat stelt over werkkapitaal te beschikken. Dit betekent dat EE niet naar de bank hoeft voor een lening indien er middelen nodig zijn. Eventuele rentekosten worden zo bespaard.

Bankkeuze en beheer van middelen

- VvEE houdt drie banken aan voor voldoende spreiding van de reserves.

- Het vermogen van VvEE wordt defensief beheerd op reguliere spaarrekeningen en dus niet belegd in risicodragende fondsen. Het vermogen is opgenomen in een algemene reserve.

Financiële governance

- VvEE zet zich in om de status van Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) te behouden.
- VvEE heeft sinds 01-12-20 een Erkenningspaspoort van het CBF en zet zich in om aan alle eisen te blijven voldoen.
- De stichting en haar vrienden hebben daardoor zekerheid dat op een fiscaal gunstige wijze gedoneerd, geschonken of nagelaten kan worden aan VvEE.

Accountantscontrole

- De accountantscontrole wordt uitgevoerd door de registeraccountant en omvat controle van de administratieve processen en van de jaarstukken.

Technologie

- In 2024 is geconstateerd dat de technologie die sinds 2018 gebruikt werd voor de vriendenadministratie te beperkt en verouderd is. Er is een nieuwe professionele partij gevonden die passende en actuele Customer Relations Management (CRM)-software kan leveren voor onze vriendenadministratie. De ingebruikname van dit systeem is op 16-12-2024.
- De inrichting van de software en het definiëren van de stuurinformatie (prestatie indicatoren) vergt ook in 2025 nog de nodige aandacht en financiering.
- Hetzelfde geldt voor de interface inzake financiële gegevens van het nieuwe CRM-systeem met het door EE gebruikte Enterprise Resource Planning (ERP)-systeem AFAS.
- T.z.t. zal onderzocht worden of het digitaal aanpassen van de persoonlijke gegevens door onze vrienden haalbaar en wenselijk is.

Management van processen

Behoud en werving van vrienden, donateurs en fondsen

Particulieren

- Verwerven van financiële middelen gebeurt voornamelijk onder particulieren in de vorm van donaties, schenkingen, legaten en erfenissen.
- Het merendeel van onze vrienden bestaat uit senioren. Om het voortbestaan van de stichting te borgen wordt actief geworven.
- Daarbij wordt gestreefd naar meer vrienden, een langdurige relatie en hogere donaties.
- Vrienden die geen vaste bijdrage hebben toegezegd kunnen worden benaderd om wederom te doneren.
- Vrienden met een sepa-machtiging bij wie een stornering is geconstateerd, worden benaderd.
- Vrienden worden geattendeerd op de mogelijkheid van een fiscaal vriendelijke periodieke gift aan VvEE.
- Vrienden en potentiële vrienden worden gewezen op de fiscale mogelijkheden met betrekking tot doneren, schenken en nalaten.
- Langdurige relaties worden gestimuleerd.
- Nalatenschappen worden uitsluitend beneficiair aanvaard.
- Om de afwikkeling van nalatenschappen zo effectief mogelijk te laten verlopen is een partner ingeschakeld.

Fondsen en maatschappelijke organisaties

- VvEE streeft ook naar het verwerven van financiële middelen bij vermogensfondsen en andere maatschappelijke organisaties.
- VvEE heeft zich geconformeerd aan de in de branche geldende gedragscodes op het gebied van fondsenwerving (zie website VvEE).
- De kosten van fondsenwervende activiteiten moeten in een redelijke verhouding staan tot de daarmee gerealiseerde inkomsten. VvEE streeft naar maximaal 15% en rapporteert hierover transparant in de jaarrekening.

Voorlichting

Informatiebijeenkomsten en webinars

- VvEE organiseert regionale bijeenkomsten om de vrienden te informeren over de ontwikkelingen van EE en VvEE en ons gedachtegoed.
- Doel van deze regionale bijeenkomsten is niet alleen het geven van informatie, maar ook de dialoog tussen en met vrienden.
- De bijeenkomsten worden zo ingericht dat 50-100 deelnemers mogelijk zijn, zodat het onderlinge gesprek goed mogelijk is. De bijeenkomsten zijn voor vrienden en introducees toegankelijk.
- De bijeenkomsten worden jaarlijks vier á zes maal georganiseerd.
- Spreiding van onderwerpen wordt nagestreefd.
- Landelijke spreiding en goede bereikbaarheid van de locaties wordt nagestreefd.
- Enkele bijeenkomsten zullen ook digitaal te volgen zijn (hybride bijeenkomsten). De opnamen worden achteraf ook op de website gepubliceerd, zodat ze desgewenst op andere momenten te bekijken zijn.

Nieuwsbrief 'vrienden voor het leven'

- VvEE biedt de mogelijkheid aan geïnteresseerden om zich in te schrijven voor toezending van de nieuwsbrief. De nieuwsbrief beoogt naast voorlichting ook binding met onze vrienden.
- De nieuwsbrief wordt zoveel mogelijk digitaal verzonden.
- In beperkte oplage zal de nieuwsbrief ook in gedrukte vorm beschikbaar zijn.
- De digitale en geprinte nieuwsbrief verschijnen momenteel drie maal per jaar. Het verhogen van de frequentie van de digitale nieuwsbrief en het aanpassen van de vorm wordt overwogen.
- Zo mogelijk wordt er een luisterversie toegevoegd.

Website

- De website van VvEE is geïntegreerd met die van EE en is in 2024 geheel vernieuwd en aangevuld. De website wordt regelmatig geactualiseerd.
- Via de website wordt informatie verschaft en tevens wordt aan ANBI en CBF verplichtingen voldaan.
- De website biedt informatie over de fiscale aspecten van doneren en nalaten. Vanaf de website is het mogelijk om direct te doneren (iDeal t.z.t. Wero) en een overeenkomst voor een fiscaal vriendelijke periodieke gift te maken.

Folder

- Voor geïnteresseerden is een actuele folder beschikbaar.

Subsidiering projecten van EE

Deskundigheidsbevordering EE medewerkers

- Financiering van deskundigheidsbevordering van EE-medewerkers door middel van starttrainingen, periodieke intervisiebijeenkomsten en studiedagen is een onderdeel van de samenwerkingsafspraken tussen EE en VvEE en wordt vanzelfsprekend gecontinueerd.

Subsidiering EE-projecten

Projecten met een structureel karakter worden in principe door EE gefinancierd met structurele middelen. VvEE kan op aanvraag ontwikkelings- cq pilotprojecten van EE subsidiëren. Hiertoe kunnen o.a. projecten op het gebied van deskundigheidsbevordering van de beroepsgroep behoren.

- Scholing / nascholing / webinars voor de beroepsgroep worden met ingang van 2025 in principe door EE op kostendekkende basis aangeboden. In de overgangsfase kan subsidiering op aanvraag plaatsvinden.
- De inzet van consulenten van EE op verzoek van externe behandelaren (artsen) wordt met ingang van 2025 grotendeels door zorgverzekeraars vergoed (pilot). Voor zover zorgverzekeraars niet bijdragen kan subsidiering op aanvraag worden verleend.
- Het geven van bekendheid aan deskundigheid bevorderende activiteiten en het werven daarvoor kan op aanvraag gesubsidieerd worden.

Voorwaarden:

- De projecten zijn tijdelijk van aard en hebben een begrensde looptijd ook als het medewerkers betreft.
- Projecten kunnen één of twee boekjaren beslaan.
- Projecten kunnen door VvEE gesubsidieerd worden als er voldoende zekerheid is over de continuïteit van de financiering gedurende de looptijd van het project.
- Op verzoek is verlenging mogelijk mits er financiële ruimte is.

Werkwijze:

- EE dient een subsidieverzoek in met een project initiatie document (PID). Hierin staan doelen, aanpak, werkwijze, looptijd, kosten en frequentie van de voortgangsrapportage van het project vermeld.
- Op basis van het PID besluit het bestuur van VvEE al dan niet tot subsidiering.
- Periodiek en zo spoedig mogelijk na afloop van ieder half jaar wordt VvEE over de voortgang van projecten geïnformeerd.

Resultaatgebieden

Het meten van onze resultaten met prestatie indicatoren

*In opbouw / tevens
voorbereiding op CRM-systeem*

Hieronder een voorlopige opsomming van wenselijke stuurinformatie. Van elk gegeven zal ook de ontwikkeling in de loop van de tijd (trendlijn) zichtbaar moeten worden gemaakt.

Klanten en partners

Samenwerking met EE

- Jaarlijkse evaluatie van de samenwerking tussen EE en VvEE (tevredenheid, verbeterpunten)

Voorlichting

- Vriendenbijeenkomsten en hybride bijeenkomsten (aantal, aantal deelnemers, waardering)
- Website (aantal bezoekers, waardering)
- Vriendennieuwsbrieven digitaal (aantal ontvangers, gebruik, waardering)
- Vriendennieuwsbrieven print (aantal ontvangers, waardering)

Fondsen en maatschappelijke organisaties

- Vrienden (fondsen), (aantal) (*kpi*)
- Wervingsacties fondsen (aantal, aantal gelijktijdige acties, opbrengst)

Medewerkers

Vriendenadministratie en -contact / CRM-systeem

- Functioneren van de backoffice (tevredenheid) (*kpi*)
- Samenwerking backoffice met de coördinator vrienden (tevredenheid) (*kpi*)
- Functioneren van het CRM-systeem (tevredenheid) (*kpi*)

Maatschappij

- Bij het organiseren van vriendenbijeenkomsten wordt rekening gehouden met een goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer.

Bestuur en financiers

Vrienden en donateurs (particulieren)

- Vrienden (aanwas, opzeggingen, totaal) (*kpi*)
- Vrienden (leeftijd, woonplaats/regio)
- Vrienden (gemiddeld donatiebedrag, duur van de donatierelatie) (*kpi*)
- Vrienden met overeenkomst periodieke gift 'vaste vrienden' (aantal, bijdrage)
- Vrienden met een sepa-machtiging 'trouwe vrienden' (aantal, bijdrage)
- Vrienden die bijdragen zonder machtiging 'losse vrienden' (aantal, bijdrage)

- Vrienden die in huidig en vorig kalenderjaar niet hebben gedoneerd 'slapende vrienden' (aantal)
- Vrienden die 3 jaar niet hebben gedoneerd *ivm code telemarketing* (aantal te verwijderen)
- Nalatenschappen (aantal, opbrengst)
- Storno's (aantal, aantal terugkerende storno's, reden, afwikkeling) (*kpi*)

Betrokkenen en geïnteresseerden (particulieren)

- Anonieme donaties (aantal, bijdrage)
- Geïnteresseerden met abonnement op digitale nieuwsbrief zonder donatie (aantal)

Vriendenbehoud en werving (particulieren)

- Wervingsacties vrienden (aantal, aantal gelijktijdige acties, aantal nieuwe vrienden)
- Acties ter bestending/verhoging van de bijdrage (aantal per jaar)

Uit de hiervoor opgesomde wenselijke stuurinformatie is een beperkt aantal items geselecteerd die een directe indicatie geven of we op koers liggen om de gestelde doelen te bereiken: de kritieke prestatie indicatoren.

Kritieke prestatie indicatoren (*kpi's*)

1. Samenwerking backoffice met coördinator vrienden (tevredenheid en ontwikkeling)
2. Functioneren van het CRM-systeem (tevredenheid en ontwikkeling)
3. Vrienden particulieren (aantal en ontwikkeling)
4. Vrienden zakelijke fondsen (aantal en ontwikkeling)
5. Vrienden (gemiddeld donatiebedrag)
6. Baten totaal
7. Weerstandsvermogen EE+VvEE (ontwikkeling in relatie tot zorgomzet EE)
8. Storno's (aantal, ontwikkeling en afwikkeling)

Evaluëren, verbeteren en vernieuwen

Verbeteren en vernieuwen

Bestuur

- Het bestuur zal elk jaar haar functioneren kritisch evalueren.
- Het bestuur zorgt jaarlijks voor het evalueren en zo nodig bijstellen van het meerjarenbeleid.
- Op basis daarvan wordt het jaarplan en de begroting opgesteld.

Samenwerking met EE

- De relatie tussen EE en VvEE wordt jaarlijks geëvalueerd.
- Zo nodig worden passende acties ondernomen.

Samenwerking met partners

- Het bestuur evalueert jaarlijks het uitbestede werk en de gesloten overeenkomsten.
- Zo nodig worden passende acties ondernomen.

Vriendenbijeenkomsten, website en nieuwsbrief

- Het bestuur blijft voortdurend alert op de vragen van onze vrienden o.a. op basis van evaluaties. Dat kan inhouden dat wijzigingen worden aangebracht in de vriendenbijeenkomsten of de nieuwsbrieven.

Klachten

- Periodiek bespreekt het bestuur de eventueel ontvangen klachten, trekt hieruit lering en neemt passende maatregelen.