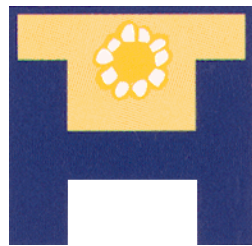


# **Beleidsplan 2018-2022**



**TOON HERMANS HUIS SITTARD**

**Dit doen we samen!**

Sittard, 1 november 2017

## Inleiding

Dit is het beleidsplan 2018-2022 en dit plan bouwt voort op het beleidsplan 2014-2018. Het doel van dit plan is om duidelijk te maken waar het Toon Hermans Huis Sittard voor staat, door welke principes wij ons laten leiden, hoe wij ons speelveld afbakenen, welke ontwikkelingen wij voor ons werk van belang achten en hoe wij daarop denken in te spelen. Dit beleidsplan biedt een kader voor de komende 4 jaar.

Tegelijkertijd is de omgeving waarin wij ons werk uitvoeren vaak aan veranderingen onderhevig. Op basis van de veranderende omstandigheden of inzichten kan tussentijdse bijstelling plaatsvinden.

Ofschoon een beleidsplan meerdere geïnteresseerden kent (gasten, ketenpartners en sponsors) is dit beleidsplan vooral bedoeld voor alle medewerkers van het Toon Hermans Huis Sittard, zodat zij er houvast en inspiratie uit putten.

## Waar staan we voor?

### **Missie**

Het Toon Hermans Huis staat voor het verbeteren van de kwaliteit van leven voor mensen met kanker, hun naasten en voor nabestaanden.

### **Visie**

Vanuit de visie dat de mens een psychosociosomatische eenheid is, draagt het Toon Hermans Huis Sittard bij aan de kwaliteit van leven en maatschappelijk welbevinden middels structurele complementaire zorg aan de reguliere zorg.

### **Kernwaarden**

We laten ons leiden door een aantal kernwaarden. Hier kan iedereen bij het Toon Hermans Huis Sittard altijd op worden aangesproken. Deze kernwaarden zijn:

#### Respect :

Wij luisteren zonder oordeel naar het verhaal van de ander. Dit geldt niet alleen voor onze bezoekers, maar ook voor al onze medewerkers en partners waar we mee samenwerken. We staan voor wat we doen en komen onze afspraken na.

#### Veiligheid:

Wij bieden iedereen die het Toon Hermans Huis bezoekt een veilige omgeving in al zijn facetten.

#### Deskundigheid:

Wij werken met goed opgeleide en getrainde vrijwilligers zodat de dienstverlening kwaliteit heeft en een goede aanvulling vormt op de reguliere zorg, om samen te komen tot excellente zorg. Hierdoor is het THHS daadwerkelijk een schakel in de zorgketen. Kwaliteit van zorg staat hoog in ons vaandel.

### Maatschappelijke verantwoordelijkheid:

We realiseren ons dat we afhankelijk zijn van subsidies, giften en donaties. Dat schept verplichtingen naar diegenen die ons financieel ondersteunen. We besteden het geld verantwoord.

### Vitaliteit:

We zijn een lerende organisatie. Wij stralen betrokkenheid, energie en overtuiging uit in ons werk.

### Tijd:

Wij hebben tijd..... een groot goed. Wij worden niet gehinderd door afrekening per minuut of dienst, zodat gasten in alle rust alle aandacht kunnen krijgen die zij behoeven. Hiermee onderscheiden wij ons van de "betaalzorg".

## Waar hebben we mee te maken?

Het Toon Hermans Huis Sittard heeft te maken met voorzieningen en organisaties op het terrein van gezondheidszorg en welzijn in de Westelijke Mijnstreek en soms daarbuiten. Wij brengen daarbij onze eigen (professionele) doelstellingen en werkwijze mee. Op de keuzes die gemaakt worden door het Toon Hermans Huis Sittard zijn de volgende ontwikkelingen van invloed.

### **1. Ontwikkelingen in of bij de doelgroep:**

Het aantal mensen dat geconfronteerd wordt met kanker neemt ieder jaar toe. Ten dele komt dit omdat de samenleving vergrijsst. De regio Westelijke Mijnstreek is een van de regio's in Nederland waar de vergrijzing het gemiddelde overstijgt.

In 2018 komen er per jaar naar schatting in Nederland 120.000 mensen met kanker bij. 70% van deze groep zal ouder zijn dan 60 jaar. Daarnaast stijgt het aantal mensen dat niet aan deze ziekte zal overlijden, maar wel met de gevolgen van de behandelingen te maken heeft.

Daarenboven verandert de rol van de patiënt t.a.v. de zorgaanbieders. Bijvoorbeeld doordat kennis gemakkelijk(-er) beschikbaar is (digitalisering). De complexiteit van kankerbehandelingen verandert. Veelal is tegenwoordig sprake van een combinatie van behandelingen (bv operatie, chemotherapie en radiotherapie). Ook, en zeker in de Westelijke Mijnstreek, zal de behandeling vaker plaatsvinden op meerdere locaties waardoor de noodzaak tot andere afstemming van zorgverleners en patiënt plaatsvindt. Mede hierdoor zal/dient zelfmanagement van de patiënt toenemen.

### **2. Ontwikkelingen in de samenleving:**

Onze maatschappij digitaliseert. Steeds meer mensen ontdekken de voordelen van digitale communicatie en men zal hier dus ook steeds meer gebruik van gaan maken. Het creëren van een community, een groep mensen die met eenzelfde doel met elkaar vanuit het THHS digitaal communiceren, kan de identiteit en missie van het THHS versterken.

De kosten die Nederland besteedt aan zorg zijn al heel hoog. Het is dan ook niet verwonderlijk dat niet alles kan. Men zal naar alternatieven moeten zoeken om mensen dat aan te bieden waar behoefte aan is.

De uitvoering van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), waarbij het Rijk een aantal taken naar de gemeente heeft overgeheveld, maakt dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de maatschappelijke ondersteuning van (kwetsbare) burgers. Het Toon Hermans Huis vervult een taak m.b.t. het vrijwilligerswerk en de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers.

Nadruk op de samenwerking in de zorgketen is een speerpunt van overheidswege, samenwerking met uiteenlopende partijen binnen de zorg is nodig. Het Toon Hermans Huis is een duidelijke schakel in de zorgketen met een aanvullend aanbod en onbetaalde ondersteuning.

De participatiesamenleving is geen toverwoord maar het vraagt van mensen betrokkenheid bij elkaar en zorg voor elkaar. Wij maken samen de samenleving en het Toon Hermans Huis Sittard is er een onderdeel van.

### **3. Arbeidsmarktontwikkelingen**

Mensen werken langer. De pensioengerechtigde leeftijd is verhoogd, de pensioenuitkeringen zijn steeds minder stabiel waardoor mensen ook langer blijven werken. Gezonde gepensioneerden willen zich om uiteenlopende redenen (nog) niet binden aan vast vrijwilligerswerk. Bij werkeloosheid stelt het UWV dat betaald werk vóór vrijwilligerswerk gaat. Dit alles betekent dat er minder potentiële vrijwilligers beschikbaar zijn. Goede werksfeer, goede werkomstandigheden en ontwikkelingsmogelijkheden zijn voorwaarden om vrijwilligers te boeien en te binden. Scholing en training staat hoog op de prioriteitenlijst want uiteindelijk zijn het de medewerkers die doorslaggevend zijn voor de mate waarin onze bezoekers zich geholpen en ondersteund voelen.

### **4. Financiën**

Het Toon Hermans Huis Sittard heeft geen structurele (Rijks)subsidie en is sterk afhankelijk van subsidies, giften en donaties. Financiële continuïteit is geen vanzelfsprekendheid maar zal door activiteiten gewaarborgd moeten worden. Enerzijds is er een reële verwachting dat er meer mensen gebruik gaan maken van de voorziening Toon Hermans Huis Sittard en anderzijds wordt het steeds moeilijker om geldschietters te vinden. We zullen dan ook onze financiële positie scherp moeten bewaken.

## **Wat gaan we doen?**

Onze keuzes worden bepaald door onze missie en visie in samenhang met de geschetste ontwikkelingen om ons heen. Er zijn aanwijzingen dat patiënten en hun naasten door het bezoek aan een inloophuis veranderen: negatieve gevoelens, onzekerheid en angst verminderen. Ze leren voor zichzelf opkomen, zijn zich bewust geworden hoe ze met problemen en emoties kunnen omgaan. Ze hebben meer innerlijke rust. Ze ervaren een verbeterde kwaliteit van leven en voelen zich gelukkiger.

Onze speerpunten gaan over ons werk voor de bezoekers en over de organisatie Toon Hermans Huis Sittard in de regio Westelijke Mijnstreek. Het zijn opdrachten voor onszelf om de drempel voor bezoekers aan het Toon Hermans Huis zo laag mogelijk te maken en zo goed mogelijk te beantwoorden aan de behoeften van de bezoekers. We ontlenen ons bestaansrecht immers aan wat we voor de bezoekers betekenen.

De organisatie zal de komende jaren met man en macht en met alle betrokken partijen, ieder op hun eigen werkterrein, werken aan de uitvoering van deze uitgangspunten.

#### **voor de bezoeker:**

Informatievoorziening: De patiënt / bezoeker informeert zich steeds meer via de digitale weg zodat hij/zij meer regie over het eigen ziekteproces kan voeren. Het zelfmanagement neemt toe. De hoeveelheid aan informatie is echter erg groot zodat de hoeveelheid informatie ook verwarrend kan werken.

We gaan....

- ons richten op ondersteuning van de digitale zoektocht van onze bezoeker en adviseren desgewenst
- actief informatie geven over zelfmanagement en op welke wijze of met welke ondersteuning men meer de eigen regie kan voeren
- ervoor zorgen dat met name die mensen die niet thuis zijn op de digitale snelweg toch optimaal geïnformeerd worden met o.a. foldermateriaal dat in 2018 gestructureerd en geactualiseerd wordt aangeboden
- bij informatiebijeenkomsten meer algemene thema's aan de orde stellen zodat een bredere doelgroep bereikt wordt

Ondersteuning: Kerntaak van het Toon Hermans Huis Sittard is het ondersteunen van kankerpatiënten en hun naasten. Veel bezoekers komen met het Huis in aanraking in een van de moeilijkste perioden uit hun leven. Er wordt steun en kracht gezocht om de levensbalans te hervinden. Onze ambitie is dat elke bezoeker zoveel mogelijk de eigen regie terug krijgt. Een veilige plek zal structureel deel uit moeten maken van ons aanbod. Wel is het nodig om ons bestaande aanbod tegen het licht te houden of te verbeteren. Voor die mensen waarvoor de drempel naar het Toon Hermans Huis Sittard te hoog is, wordt een huisbezoek aangeboden. Voor die mensen die niet in de gelegenheid zijn om het Huis te bezoeken of die alleen via de digitale weg contact en steun zoeken moeten de mogelijkheden geoptimaliseerd worden. Ook in groepsverband moeten voldoende mogelijkheden geboden worden.

We gaan.....

- de mogelijkheid bieden voor een (eerste) bezoek aan huis zodat de eerste stap over de drempel misschien gemakkelijker gezet wordt.
- onderzoeken welke behoefte de digitaal georiënteerde bezoeker heeft en bekijken of en hoe we hierop kunnen inspelen b.v. een besloten digitale omgeving voor een lotgenotengroep.
- zorgen voor een schone, veilige en huiselijke omgeving in een eigentijdse ambiance, waar de bezoeker zich thuis voelt.
- bekijken of we als Huis de juiste "dingen doen". Met andere woorden: beantwoorden wij aan de veranderende behoefte van de bezoeker?

Ontmoetingsactiviteiten of lotgenotencontacten: Uit onderzoek blijkt dat bezoekers behoefte hebben om hun lot te delen, in groepsverband te praten wat hun is overkomen en kracht te putten uit ervaringen van anderen. De groepssessies kunnen enerzijds op therapeutische basis plaatsvinden en worden begeleid door een professional en anderzijds een meer informeel karakter hebben, waar de begeleiding door gekwalificeerde vrijwilligers wordt uitgevoerd. De activiteiten dienen onderscheidend te zijn aan het reguliere aanbod buiten het THHS, maar toch zo laagdrempelig mogelijk.

We gaan...

- onderzoeken of het aanbod van groepsactiviteiten voldoende aansluit op de behoeften van (potentiële) bezoekers en ontwikkelen desgewenst ander nieuwe groepen.
- als proef een digitale besloten groepsapp starten onder begeleiding van een gekwalificeerde medewerker

#### **voor de organisatie:**

Public Relations: Het blijft van belang dat wij onze visie en doelstelling uitdragen aan de samenleving in brede zin. Wij verrichten werk dat zowel voor het individu als voor de samenleving rendement oplevert. Dat mag gezegd en gezien worden. Het doel hiervan is dat diegene die niet zo bekend is met ons werk, inzicht krijgt in de mogelijkheden en doelstelling van het Toon Hermans Huis Sittard om daarmee de toegankelijkheid te vergroten.

We gaan....

- contact leggen en onderhouden met ondernemers en lokale organisaties die aansluiten op onze activiteiten
- actief onze promotiefilm onder de aandacht brengen
- actief meedoen aan activiteiten in de regio Sittard
- onze activiteiten op de website en Facebook actueel houden en zorgdragen voor toegankelijkheid en vindbaarheid
- bij nieuwe initiatieven ook andere sociale media inzetten
- ervoor zorgen dat alle PR-mogelijkheden worden benut bij de informatievoorziening van al onze activiteiten
- ervoor zorgen dat de interne communicatie een blijvend punt op de agenda vormt
- ervoor zorgen dat alle folders actueel zijn
- we gaan mee in het nieuwe landelijke registratiesysteem zodat vergelijkende gegevens beschikbaar komen en een potentiële subsidiegever (b.v. een zorgverzekeraar) beter geïnformeerd wordt.
- actief op zoek naar een ambassadeur (boegbeeld = Toon) voor de Toon Hermans Huizen Limburg
- website onder de loep nemen en updaten
- medewerker = ambassadeur en dient geest van het Huis uit te dragen

Medewerkers: Het Toon Hermans Huis heeft voldoende vrijwilligers nodig om al het werk kwalitatief goed uit te kunnen voeren. Permanente werving, via zo veel mogelijk

publiciteitskanalen, blijft noodzakelijk en heeft een hoge prioriteit. Om de kwaliteit te waarborgen vraagt scholing veel aandacht. Scholing bevordert de doorontwikkeling van de medewerkers en vergroot het draagvlak en de draagkracht. Dit zijn factoren die vrijwilligerswerk stimuleren en de uitvoering van de beleidsuitgangspunten mogelijk maken.

We gaan...

- scholing aanbieden t.a.v. het gebruik van sociale media
  - extra scholing aanbieden in het kader van de deskundigheidsbevordering palliatieve zorg/fase
  - meer aandacht schenken aan boeien en binden d.m.v. de juiste scholing en de juiste man/vrouw op de juiste plaats
  - verder op de reeds ingeslagen weg met een enthousiast en betrouwbaar team
  - veel aandacht geven aan goede registratie van (inloop)gegevens zodat op ontwikkelingen geanticipeerd kan worden en doorstroom indien mogelijk kan worden begeleid
  - zoeken naar vrijwilligers met aanvullende competenties
  - medewerkers mindset: ambassadeur in eigen netwerk
  - team projectvrijwilligers en oproepkrachten formeren
- 
- Financiën: Het blijft een uitdaging om als middel ons doel te bewerkstelligen en in de komende periode voldoende inkomsten te genereren. Daartoe worden zeer veel verschillende wegen bewandeld. Het is een beleidskeuze om een deel van deze belangrijke opdracht neer te leggen bij de Vrienden van het Toon Hermans Huis Sittard.

We gaan....

- ons maximaal richten om subsidies van overheidsinstellingen (incl. WMO gelden en KWF) te verkrijgen.
- meedoen aan grote evenementen in de stad of regio waardoor sponsorgelden binnen komen
- creatief samenwerken met de lokale middenstand en hun activiteiten
- toeleveranciers selecteren die ons huis sponsoren dan wel ambassadeur in natura willen zijn
- ambassadeurs werven en behouden
- leden van de Club van 100 werven en houden
- goed samenwerken met de serviceclubs in onze regio zodat ook opbrengst van hun projecten ten goede komt aan ons Huis
- activiteiten ontplooiën om fondsen te werven
- fondsen aanspreken

Samenwerkingspartners: Het THHS hecht grote waarde aan samenwerking. Het ondersteunt met aanvullend aanbod en is daarmee complementair en een onmisbare schakel in de zorgketen. Een goede relatie met samenwerkingspartners biedt kansen. Daarom is het noodzakelijk de bestaande samenwerkingspartners te behouden. Het THHS stelt zich open en draagt bij aan de totstandkoming van en onderhoudt samenwerkingsverbanden binnen en buiten de regio.

We gaan....

- ouderenadviseurs, ouderenorganisaties, ouderenverenigingen betrekken bij en informeren over het werk van het Toon Hermans Huis omdat 70% van de doelgroep uit ouderen bestaat
- thuiszorgorganisaties en wijkverpleegkundigen uitnodigen in het Huis om hen te informeren over de meerwaarde die de ondersteuning van het THHS kan hebben bij hun cliënten
- meer samenwerken met het Steunpunt Mantelzorg, zodat ook naasten beter geïnformeerd worden over de mogelijkheden bij het THHS
- de samenwerking met Zuyderland Medisch Centrum Sittard verbreden wanneer we over voldoende gekwalificeerde vrijwilligers beschikken
- samenwerken en taken verdelen met THH Parkstad
- contact leggen met oncologische praktijkondersteuners
- uitvoering geven aan het kwaliteitsproject van de IPSO, dat indirect gefinancierd wordt door het KWF
- door de structurele deelname van de directeur aan de kerngroep van het Netwerk palliatieve Zorg Westelijke Mijnstreek laat het THHS zien de missie en de doelstellingen van het netwerk te onderschrijven
- naast de deelname aan de Kerngroep van het Netwerk Palliatieve Zorg Westelijke Mijnstreek wordt er ook deelgenomen aan de klankbordgroep en zorgt het THHS voor deelname aan een van de werkgroepen (PR) om de betrokkenheid bij het Netwerk te vergroten
- lezingen organiseren met thema's gericht op de palliatieve fase (o.a. Café Toon DoodGewoon)
- de goede samenwerking met alle Toon Hermans Huizen continueren
- intensivering van projecten die win-win-win situatie opleveren
- samenwerken met Interreligieus Platform
- samenwerking met basisscholen middels 2 vrijwillige kindercoaches

## Ter afsluiting

De inzet moet zijn dat het Toon Hermans Huis een vitale en dynamische organisatie is die in staat is om te voorzien in de behoeften van kankerpatiënten en hun naasten, en er tevens in slaagt om in deze veranderende samenleving, meer personen uit de doelgroep te bereiken.

Overal waar mensen werken kunnen zaken, ondanks alle inspanningen, niet naar tevredenheid verlopen. Vanuit de visie dat een klacht een gratis advies is ter verbetering van de zorg heeft het THHS een klachtenprocedure opgesteld en op de website geplaatst.