



Toon Hermans Huis Parkstad



Beleidsplan 2019 – 2023

Toon Hermans Huis Parkstad - Wilhelminaplein 24 - 6411KW Heerlen
045-5427788 - www.toonhermanshuisparkstad.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Missie en visie	4
1.1 Missie.....	4
1.2 Visie	4
1.3 Kernwaarden	4
1.4 Doelstelling.....	4
2. Strategie.....	5
2.1 Sociaal-maatschappelijke context	5
2.2 Strategische doelen	5
2.2.1 Inhoudelijke werkwijze professionaliseren.....	6
2.2.2 Naamsbekendheid en merkwaarde vergroten.....	6
2.2.3 Toegankelijkheid en bereikbaarheid bevorderen.....	7
2.2.4 Toekomstbestendige financieringsmix genereren.....	8
3. Organisatie.....	9
3.1 Bestuur	9
3.2 Werknemers	9

Inleiding

De positie die het Toon Hermans Huis Parkstad inneemt binnen het landschap van formele en informele zorg voor mensen die geconfronteerd worden met kanker is momenteel onvoldoende. Op basis van statistische gegevens over de prevalentie van kanker kunnen we stellen dat het aantal gasten slechts een minimaal percentage is van de 'potentiële doelgroep'. Uit de interne registratie blijkt dat het aantal nieuwe gasten stagneert, terwijl steeds meer mensen geconfronteerd worden met kanker. De eerste resultaten van een onderzoeksopdracht laten zien dat de naamsbekendheid en met name de merkwaarde van het Toon Hermans Huis Parkstad laag scoort. Tot slot hebben we onvoldoende zicht op het effect van onze ondersteuning voor de individuele gast.

In combinatie met de veranderende samenleving staan we voor een uitdaging die vraagt om een andere aanpak dan die we de afgelopen jaren hebben ingezet. Dit beleidsplan 2019 tot 2023 beschrijft de strategische doelstellingen en het actieplan die een nieuwe impuls geven aan de rol die het Toon Hermans Huis Parkstad speelt in de zorg voor mensen die geconfronteerd worden met kanker.

De komende vijf jaar zal de focus liggen op het implementeren van de herijkte missie en visie en op het uitdragen daarvan. Daaraan verbonden is het vaststellen en implementeren van een werkwijze die hieraan bijdraagt. Dat heeft in de eerste plaats betrekking op het primaire proces, waaronder een meer methodische benadering van ons aanbod. Anderzijds op de ondersteunende processen, zoals marketing, communicatie en fondsenwerving en structurele financiering.

De inzet is dat het Toon Hermans Huis Parkstad een vitale en dynamische organisatie is, die in staat is om te voorzien in de behoeften van mensen met kanker, hun naasten en nabestaanden. Tevens slaagt het Toon Hermans Huis Parkstad stichting erin om in deze veranderde samenleving meer mensen uit de doelgroep te bereiken.

1. Missie en visie

1.1 Missie

Alle inwoners van Parkstad die direct dan wel indirect geraakt worden door kanker vinden in het Toon Hermans Huis Parkstad een unieke ontmoetingsplek die er op een positieve manier aan bijdraagt om (weer) zo veel mogelijk te kunnen participeren in de maatschappij.

1.2 Visie

De diagnose kanker zet je wereld op zijn kop. Vragen, zorgen en angst over allerlei facetten dreigen de regie over je leven over te nemen. Bij het Toon Hermans Huis Parkstad zijn we ervan overtuigd dat er een plek is waar je de gevolgen van de ziekte kanker niet alleen hoeft te dragen. We staan voor een plek waar oprechte en positieve aandacht voor de mens achter de ziekte helpt in het vergroten van de veerkracht en zelfredzaamheid. En we weten oprecht:

Samen met ons kun je het weer alleen!

1.3 Kernwaarden

Gastvrij

Onvoorwaardelijke gastvrijheid voor iedereen, ongeacht leeftijd, religie of etnische afkomst, die direct of indirect geconfronteerd wordt met kanker, ongeacht de fase van het ziekte- genezings- of acceptatieproces.

Empathisch

Oprechte empathie en aandacht van onze medewerkers voor de mens achter de ziekte dragen bij aan een sfeer van warmte en geborgenheid. Er is respect voor ieders waarden en normen en voor ieders wensen en mogelijkheden. We hebben en nemen veel tijd voor u.

Veerkrachtig

Door gerichte psychosociale ondersteuning helpen wij onze gast zijn veerkracht en zelfregie zo optimaal mogelijk te gebruiken. Dat maakt het mogelijk om te leren omgaan met de uitdagingen die kanker met zich meebrengt. Op die manier dragen we bij aan de mate waarin de gast kwaliteit van leven ervaart.

1.4 Doelstelling

Het Toon Hermans Huis Parkstad biedt aan mensen een passende psychosociale ondersteuning gebaseerd op de individuele wensen en behoeften. Uitgangspunt van onze inzet is dat de ondersteuning gericht is op het versterken van de veerkracht en zelfregie van onze gast. Daarmee streven we ernaar dat de gast ervaart dat hij na verloop van tijd weer zoveel mogelijk in de maatschappij te kunnen participeren, onafhankelijk van ons aanbod. Anders gezegd is het Toon Hermans Huis Parkstad niet meer, maar zeker ook niet minder, dan een belangrijke passant in het leven van de patiënt, zijn naasten en nabestaanden.

2 Strategie

Onze missie en visie geven richtingen aan onze strategische doelstellingen voor de middellange termijn. Bij het vaststellen van die doelen dienen we tegelijk rekening te houden met maatschappelijke ontwikkelingen en de kansen en beperkingen die deze ontwikkelingen met zich meebrengen.

2.1 Sociaal-maatschappelijke context

Het werkgebied beslaat de regio Parkstad, bestaande uit de gemeenten Heerlen, Landgraaf, Brunssum, Kerkrade, Voerendaal, Beekdaalen en Simpelveld, met in totaal ongeveer 240.000 inwoners. Binnen deze regio heeft het Toon Hermans Huis Parkstad te maken met een veranderende context:

- Demografische ontwikkelingen als krimp en vergrijzing vergroten de behoefte aan formele als ook informele zorg en ondersteuning. Uit cijfers van het CBS blijkt dat de vergrijzing in de regio Parkstad hoger ligt dan het landelijke gemiddelde.
- Het aantal mensen dat geconfronteerd wordt met kanker neemt ieder jaar toe. Volgens het KWF wordt één op de drie Nederlanders vroeg of laat getroffen door kanker, zonder daarin naasten en nabestaanden mee te tellen.
- Door medische ontwikkelingen is bij de diagnose kanker de kans op genezing steeds groter. Er is volgens het KWF een groeiende groep patiënten waarbij kanker een chronische aandoening is.
- Uit onderzoek van het IKNL en KNF blijkt dat de nazorg voor mensen met kanker vanuit de formele zorg onvoldoende is. Bovendien wordt de patiënt onvoldoende geïnformeerd over en doorverwezen naar ondersteunende zorg, zoals inloophuizen.
- Door de decentralisatie van de zorg (Jeugdzorg, Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatie wet) hebben de gemeentes meer verantwoordelijkheden gekregen in de ondersteuning van de burger en tegen een beperkter budget.
- Het inwinnen van informatie en delen van ervaringen gebeurt tegenwoordig in toenemende mate digitaal. Gebruik van informatiewebsites en internetforums kan, in tegenstelling tot een bezoek aan een inloophuis, in volledige anonimiteit.

Binnen deze sociaal-maatschappelijke context zal het Toon Hermans Huis Parkstad inspringen op het spanningsveld dat ontstaat tussen de toenemende behoefte aan psychosociale (informele) steun en afnemende mogelijkheden vanuit de formele zorginstellingen.

2.2 Strategische doelen

Met het oog op het versterken van de positie van het Toon Hermans Huis Parkstad binnen bovenstaande sociaal-maatschappelijke context, formuleren we de volgende strategische doelen:

- Naamsbekendheid vergroten
- Inhoudelijke werkwijze professionaliseren
- Toegankelijkheid en geografische bereikbaarheid bevorderen
- Toekomstbestendige financiering genereren

Deze doelen worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

2.2.1 Naamsbekendheid vergroten

De conclusies en aanbevelingen van het lopende onderzoek naar de naamsbekendheid van het Toon Hermans Huis Parkstad ondersteunen ons in het opstellen van het marketingplan voor de komende vijf jaar. Daarin richten we ons vooral op het vergroten van de naamsbekendheid en versterken van de merkwaarde. In onze communicatie dragen we de boodschap *'samen met ons kun je het weer alleen'* uit. We stralen in alle uitingsvormen onze kernwaarden uit.

Bovendien maken we gebruik van veelbetekenende onderzoeksresultaten van de afgelopen periode (o.a. IKNL/NFK over het tekortschieten van nazorg door formele zorg, KWF/IPSO over het effect van inloophuizen) om zowel het belang als het effect van het Toon Hermans Huis Parkstad onder de aandacht te brengen.

Aansluitend op bovenstaande feiten richten we ons in onze communicatie in belangrijke mate op zorgorganisaties, die veelvuldig in contact komen met onze doelgroep en daarmee een mogelijke verwijzer zijn. We richten ons op het ontwikkelen tot gerichte samenwerking in plaats van afhankelijkheid van doorverwijzing. Waar dat binnen onze mogelijkheden ligt én past binnen onze missie, visie en kernwaarden, sluiten we aan bij de wensen en verwachtingen van deze organisaties. Belangrijke partners hierin zijn o.a.:

- Zuyderland MC en Maastru Clinic;
- Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg (HOZL), paramedici en therapeuten;
- Meander, Adelante, Cicero e.d.
- Patiëntenverenigingen.

Vanzelfsprekend richten we ons daarnaast op alle burgers in Parkstad. De conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek van Fontys Hogeschool geven richting aan de keuze voor de communicatiemiddelen die we inzetten om een sterke binding te genereren met de doelgroep. Ook hierin staat het uitdragen van de kernwaarden voorop. De strategie die hieruit voortkomt bepaalt het budget dat de komende vijf jaar gereserveerd gaat worden voor communicatiemiddelen.

Extra aandacht gaat uit naar het bereiken van burgers met een niet-westerse achtergrond en jongeren. We onderzoeken welke kanalen voor het grootste bereik zorgen en zetten daarop in, ook wanneer dat om een meer persoonlijke benadering vraagt. Eind 2023 hebben we in het Toon Hermans Huis Parkstad ten minste tien actieve gasten jonger dan 18 jaar en tenminste tien gasten met een niet-westerse achtergrond.

We richten ons daarbij primair op patiënten met kanker en hun naasten en nabestaanden. Immers, dat is onze kerntaak vanuit de missie en visie en bovendien ligt daar onze expertise. Gasten met andere aandoeningen die chronisch lijden tot gevolg hebben, zijn weliswaar welkom, maar behoren niet specifiek tot de primaire doelgroep.

2.2.2 Inhoudelijke werkwijze professionaliseren

De herijkte missie en visie vragen om een nuancering van de ondersteuning van onze gast. Het huidige uitgangspunt van *'alles kan en niets moet'* maakt plaats voor een focus op het ondersteunen van de gast in het opnieuw ervaren van veerkracht en zelfregie. Immers: ***Samen met ons kun je het weer alleen!***

Positieve Gezondheid is een bredere kijk op gezondheid uitgewerkt in zes dimensies. Het uitgangspunt is dat het ervaren van gezondheid meer is dan de afwezigheid van ziekte. Mensen zijn immers meer dan hun aandoening. Door ons aanbod te benaderen vanuit het perspectief van Positieve Gezondheid dragen we bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. En om zo veel mogelijk eigen regie te voeren.

Er zijn zes dimensies die invloed hebben op de mate waarin iemand zich gezond voelt:

- Lichaamsfuncties (o.a. medische feiten, fysiek functioneren, klachten en pijn);
- Mentale welbevinden (o.a. cognitief functioneren, emotionele toestand, eigen regie en veerkracht);
- Zingeving (o.a. doelen/idealen nastreven, toekomstperspectief en acceptatie);
- Kwaliteit van leven (o.a. geluk beleven, ervaren gezondheid, levenslust en balans);
- Sociaal maatschappelijke participatie (o.a. betekenisvolle relaties, sociale contacten, maatschappelijke betrokkenheid en betekenisvol werk);
- Dagelijks functioneren (o.a. algemene dagelijkse levensverrichtingen en werkvermogen).

Ons activiteiten aanbod is eind 2020 dusdanig opgebouwd, dat er voor alle dimensies van Positieve Gezondheid een passend aanbod is.

Om inzicht te krijgen in de effecten van de nieuwe werkwijze is het noodzakelijk onze registratie te herzien. Bij het verzamelen van gegevens van de gasten houden we ons in de eerste plaats aan de regelgeving vanuit de AVG. Daarnaast hebben we oog voor het spanningsveld tussen het inzichtelijk maken van kengetallen en het behouden van het laagdrempelige karakter van het inloophuis. Het registreren van meer gegevens vraagt om meer administratie door vrijwilligers. Om implementatie succesvol te laten zijn, worden vrijwilligers bewust gemaakt van de noodzaak van deze registratie.

Implementatie van Positieve Gezondheid als kader vraagt om een gerichte scholing van alle medewerkers die betrokken zijn bij de psychosociale ondersteuning. Daarin zal aandacht besteed worden aan het hanteren van het gesprekskader waarbinnen PG wordt toegepast. Echter, deze werkwijze vraagt boven alles om een nuancering in de basishouding van de vrijwilliger. Onveranderd blijven oprechte aandacht voor de mens achter de ziekte en een open en luisterende houding de belangrijkste competenties. Daarnaast echter dient de vrijwilliger zich bewust te zijn van de noodzaak om zichzelf na verloop van tijd 'overbodig' te maken voor de gast. Coaching en intervisie zullen de komende jaren vooral gericht zijn op het leren omgaan met dit nieuwe kader.

2.2.3 Toegankelijkheid en geografische bereikbaarheid bevorderen

Om de laagdrempeligheid en bereikbaarheid van het Toon Hermans Huis Parkstad te vergroten is alleen zichtbaarheid in communicatie niet voldoende. Daarnaast is concrete aanwezigheid in de nabijheid van de potentiële gast noodzakelijk. Om dat te bereiken is vanaf 2020 de inloofunctie niet alleen toegankelijk op de hoofdlocatie in Heerlen, maar ook op laagdrempelige locaties in Brunssum, Landgraaf en Kerkrade. De kleinere randgemeenten volgen wanneer duidelijk is aangetoond dat decentraal aanbod van onze inloop bijdraagt tot een toename van gasten, zowel absoluut als procentueel. Dat leidt in 2023 tot de volgende aantallen nieuwe gasten.

Brunssum: jaarlijks tenminste 10 nieuwe gasten (2 nieuwe gasten in 2018)

Kerkrade: jaarlijks tenminste 20 nieuwe gasten (9 nieuwe gasten in 2018)

Landgraaf: jaarlijks tenminste 20 nieuwe gasten (8 nieuwe gasten in 2018)

Inhoudelijke rechtvaardiging van het bestaan van een inloophuis in het algemeen is beschreven in het rapport van het onderzoek dat in opdracht van KWF en IPSO is uitgevoerd door Sinzer. Rechtvaardiging van het bestaan van het Toon Hermans Huis Parkstad in het bijzonder is daarnaast gerelateerd aan het aantal bereikte gasten in verhouding tot de potentiële doelgroep. We realiseren eind 2023 een verhoging van het aantal gasten naar 150 nieuwe gasten per jaar (83 nieuwe gasten in 2018).

Om deze informatie betrouwbaar en inzichtelijk te maken is een nieuwe wijze van registreren noodzakelijk, aangezien de huidige geen accuraat inzicht geeft in het aantal actieve gasten. Bovendien levert de huidige registratie vertroebeling op van het aantal afgenomen activiteiten. Dit wordt veroorzaakt doordat niet gedefinieerd is wat wel en wat niet verstaan wordt onder een activiteit.

2.2.4 Toekomstbestendige financieringsmix genereren

Voor een gezonde financiële basis is het noodzakelijk dat structurele lasten gedekt zijn door structurele inkomsten. De ervaringen van de afgelopen jaren maken duidelijk dat er een andere werkwijze nodig is om dit te bewerkstelligen. We gaan ons richten op het binden en boeien van bestaande en het werven van nieuwe donateurs. Dat doen we door te gaan werken met aantrekkelijke sponsorpakketten waarmee de relatie tussen donateur en Toon Hermans Huis Parkstad een vorm van samenwerking wordt. Immers: voor wat hoort wat.

Voor donateurs organiseren we jaarlijks een netwerkbijeenkomst. Daarin is ruimte voor een inhoudelijk inspirerende gastspreker die qua kennis en expertise aansluit bij de actuele ontwikkelingen.

Naast een structurele kern van vaste donateurs streven we ernaar om jaarlijks drie nieuwe donateurs te werven voor een periode van minimaal drie jaar. Op die manier is de financiële consequentie van het beëindigen van een overeenkomst beperkt.

In tegenstelling tot de afgelopen jaren zetten we gerichte fondsenwerving in voor het bekostigen van projecten, zoals het scholen van medewerkers of het starten van nieuwe activiteiten.

Het Toon Hermans Huis Parkstad organiseert jaarlijks minimaal één evenement dat naast een bijdrage aan naamsbekendheid ook een financiële opbrengst oplevert.

Met het opzetten van een *'Vrienden van...'* doen we een beroep op een grote groep van particuliere donateurs die zich voor een klein bedrag een aantal jaren (vooralsnog onbeperkt tot wederopzegging) willen verbinden aan Toon Hermans Huis Parkstad. Hoewel het financiële effect daarvan relatief klein zal zijn, ontstaat er vooral een breed draagvlak voor het Toon Hermans Huis Parkstad.

Door in te spelen op de wens van enkele randgemeentes om onze ondersteuning ook in hún gemeente aan te bieden, komen we in een hernieuwde onderhandelingspositie bij de Parkstadgemeentes. Daarin helpt ook de keuze voor Positieve Gezondheid als kader voor onze werkwijze. De provincie Limburg en de gemeentes willen voorloper zijn in het toepassen van Positieve Gezondheid.

3. Organisatie

3.1 Bestuur

Het Toon Hermans Huis Parkstad wordt aangestuurd vanuit een onbezoldigd bestuur. In het bestuur hebben met ingang van 1 juli 2019 de volgende personen zitting:

Voorzitter:	dhr. M. Nettersheim
Penningmeester:	dhr. M. Hermans
Secretaris:	dhr. J. Martens
Bestuurslid:	mevr. M van Kleef (vicevoorzitter en HR)
Bestuurslid:	mevr. M. Schmitz (marketing, communicatie en fondsenwerving)
Bestuurslid:	dhr. M Sosef
Bestuurslid:	mevr. M. Willemsen
Directeur:	dhr. A. Winthagen

3.2 Werknemers

De dagelijkse leiding en de verantwoordelijkheid voor het primaire proces binnen het Toon Hermans Huis Parkstad is in handen van de directeur. De directeur wordt benoemd door het bestuur en bekleedt de enige betaalde functie binnen de stichting. Het betreft een parttime dienstverband van 30 uur per week. Naast de dagelijkse leiding is de directeur verantwoordelijk voor het implementeren en bewaken van het meerjarenbeleid.

De dagelijkse psychosociale ondersteuning van de gasten is in handen van vrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn veelal mensen die na het beëindigen van hun formele arbeidstijd op een actieve manier willen blijven deelnemen aan de maatschappij met betekenis voor een ander. De gastvrouwen en -heren worden specifiek geselecteerd en geschoold om de begeleiding aan de gasten te kunnen bieden. Het Toon Hermans Huis Parkstad zorgt voor permanente en verplichte (bij)scholing van vrijwilligers om deskundige ondersteuning te kunnen waarborgen. Deze scholing wordt in samenwerking met de zes Toon Hermans Huizen in Limburg aangeboden. Het curriculum is tot stand gekomen in samenwerking met de koepelorganisatie IPSO (Instellingen Psychosociale Oncologie). In de scholing wordt aandacht besteed aan het bieden van professionele nabijheid en het aanleren van communicatietechnieken. Verder krijgen de cursisten achtergrondinformatie met betrekking tot de psychosociale gevolgen van kanker.

De ondersteunende activiteiten worden verzorgd door professionele aanbieders. Op die manier garanderen we een kwalitatief hoog niveau bij de uitvoering van de activiteiten.