

# Beleidsplan Stichting Zeedistel Hospice Egmond 2023 - 2026



Foto: Jesse Reij

## INHOUD

1. Inleiding en Historie - pagina 3
  - 1.1. Inleiding
  - 1.2. Historie
  
2. Missie, visie en doelstellingen - pagina 4
  - 2.1. Missie
  - 2.2. Visie
  - 2.3. Doelstellingen
  
3. Organisatiestructuur en Bestuur - pagina 6
  - 3.1. Organisatiestructuur
  - 3.2. Bestuur
    - 3.2.1. Samenstelling bestuur
    - 3.2.2. Raad van toezicht
  
4. Operationele organisatie - pagina 7
  - 4.1. Drie samenwerkende partijen
  - 4.2. Geheimhoudingsplicht en privacy
  - 4.3. ARBO
  - 4.4. Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)
  - 4.5. Overige regels
  - 4.6. Faciliteiten
  - 4.7. De VPTZ en het kwaliteitskompas
  
5. De dagelijkse praktijk - pagina 8
  - 5.1. Coördinatoren
  - 5.2. Vrijwilligers
    - 5.2.1. Scholing & Werving
    - 5.2.2. Werkwijze
    - 5.2.3. Tevredenheid
  - 5.3. Verpleegkundigen
  - 5.4. Huisartsen en Opname
  - 5.5. Zorgoverleg
  
6. Onze gasten - pagina 10
  - 6.1. Gastenovereenkomst
  
7. Financiën en Fondsenwerving - pagina 11
  - 7.1. Financieel beleid
  - 7.2. Begroting
  - 7.3. Jaarrekening
  - 7.4. Fondsenwerving
  
8. Communicatie, PR en publiciteit - pagina 12
  - 8.1. Zichtbaarheid, bekendheid en draagvlak
  - 8.2. Interne communicatie
  - 8.3. Externe communicatie

# 1. Inleiding en historie

## 1.1 Inleiding

Wie in een ziekteproces zit weet dat er nog maar een beperkte tijd is om zich voor te bereiden op het definitieve afscheid. Hij of zij wil deze periode dan graag in een vertrouwde omgeving doormaken, liefst gewoon thuis. Maar vaak is dat niet te realiseren. Tot voor kort waren ook Egmonders dan aangewezen op een ziekenhuis of een verpleeg- of verzorgingsinstelling buiten Egmond.

Maar sinds 2020 is er binnen de hechte gemeenschap van de Egmondten een mooi alternatief in de vorm van Hospice Egmond. Het is er gekomen om tegemoet te komen aan de wens van veel Egmonders om de laatste levensfase door te kunnen brengen in de eigen vertrouwde omgeving, in een huiselijke en gastvrije sfeer met continue professionele zorg en optimale aandacht voor de laatste wensen.

In dit beleidsplan voor de jaren 2023 t/m 2026 schetsen we eerst nog de ontstaansgeschiedenis van ons bijzondere huis, vervolgens staat onze missie centraal en daarna gaan we in op de ontwikkelingen binnen de organisatie. We streven naar een gezonde continuering van ons hospice op de langere termijn, na een geslaagde startperiode.

We zijn dankbaar voor de steun die we de afgelopen jaren gekregen hebben.

## 1.2 Historie

Het begon allemaal met de droom van Jessica Zwart (inwoner Egmond aan Zee) om een kleinschalig, huiselijk 'bijna-thuis-huis' te realiseren, ergens in de Egmondten. Een veilig alternatief in de vertrouwde omgeving voor Egmonders die niet langer thuis zouden kunnen blijven in de laatste levensfase.

Ze zette de droom – samen met zorginstelling Evean - om in een onderzoek naar de haalbaarheid. We schrijven dan 2013. Het zou nog zeven jaar duren voor het hospice geopend kon worden. Eerst zocht en vond zij veel medestanders die mee droomden en medestanders die hun tijd en/of geld wilden investeren in dit plan. In 2014 is de 'Stichting Zeedistel, Hospice Egmond' opgericht. Na een genereus aanbod van de hoteleigenaren van Zuiderduin om een stuk grond beschikbaar te stellen én de bouw van het casco voor hun rekening te nemen, kwam alles in een stroomversnelling. Zonder dat aanbod stond het hospice er nu niet.

Vele vrijwilligers werkten mee aan het afwerken van het huis: metselaars, timmerlieden, elektriciens, loodgieters, stukadoors, tegelzetter, glaszetter, schilders, schoonmakers, ze leverden allemaal belangeloos hun medewerking. Daarna was de beurt aan de interieurontwerpster; zij koos voor de sfeervolle aankleding van de ruime kamers met warme aardetinten.

Inmiddels was er een ware golf van publiciteit op gang gekomen, waardoor we veel sponsors, donateurs en andere vrienden en geldgevers kregen.

In 2020 konden de deuren van het hospice officieel geopend worden, maar helaas zonder feestgedruis of een open dag voor sponsors, donateurs, Vrienden en overige belangstellenden: inmiddels had de COVID toegeslagen en we moesten met strenge beperkingen en stringente voorzorgsmaatregelen starten.

## 2. Missie, visie en doelstellingen

### 2.1 Missie

Hospice Egmond biedt onze gasten palliatieve zorg, gericht op het verlichten van ongemak en pijn. Het welzijn en de persoonlijke wensen van onze gasten staan voorop. Onze begeleiding sluit aan bij alle wensen op lichamelijk, spiritueel en psychosociaal gebied.

Ook ondersteunen we waar dat nodig of gewenst is de naasten in dit zware proces van de laatste levensfase. We bieden hen in een rustige omgeving een luisterend oor en herkenning en erkenning van hun positie.

Onze organisatie biedt steun en begeleiding voor iedereen, ongeacht levensovertuiging of achtergrond.

### 2.2 Visie

Bij de start gingen we er van uit dat onze toekomstige gasten hun eigen huisarts en hun eigen zorgprofessionals mee zouden nemen naar het hospice. Jessica Zwart had zelf ervaren hoe mooi het was als de verpleegkundigen en huisartsen de reis die ze met hun patiënt waren begonnen naar het daadwerkelijke sterven, ook samen af konden maken.

Maar de praktijk bleek weerbarstiger. De vraag naar een plaats in ons hospice kwam uit een veel ruimere kring om de Egmondse heen. Dat maakte de werkdruk van artsen en zorgprofessionals veel te hoog. En dus moesten we ons beraden op een aanpassing van de visie. We kozen er in april 2022 voor om samen met Evean op te trekken en via deze organisatie een eigen verpleegkundig hospiceteam te vormen, zodat we gasten konden verzekeren van 24 uur per dag, 7 dagen in de week, professionele verpleegkundige zorg. Alle andere taken in huis worden gedaan door een groot team van vrijwilligers. Dat is alle partijen goed bevallen.

De wens van de gasten blijft centraal staan. De vrijwilligers zijn vooral de gastvrouwen en gastheren die zorgen voor een sfeer van respect, rust en warmte. Zij worden tevoren getraind hoe om te gaan of te reageren op onze gasten en hun naasten, die zich immers bevinden in een tijd van afscheid nemen. Dat maakt dat het leven soms moeilijk te dragen is. Al onze inspanningen zijn erop gericht de gasten en hun naasten met liefdevolle aandacht en steun bij te staan; dat kan het lijden verlichten. In het hospice wordt het leven tot de laatste dag geleefd, met een lach en een traan. We organiseren als een gast dat wil een mooi laatste avondmaal; kookvrijwilligers maken dat met veel liefde een aandacht klaar.

Onze gast behoudt zo lang mogelijk de regie over zijn of haar eigen leven, inclusief het maken van eventuele afspraken met de huisarts rond het daadwerkelijke levenseinde en mogelijke euthanasie. Wij herkennen en erkennen ook de behoefte van naasten om de afronding van het leven van hun dierbare, goed en waardig te kunnen ervaren. Zij worden volledig 'ontzorgd' en kunnen zich concentreren op aandacht en medeleven. Dit geeft rust; soms kan ook overnacht worden in het hospice.

Samenvattend: Hospice Egmond is een bijna-thuis-huis waarin mensen in de terminale fase van hun leven, zich vertrouwd en veilig kunnen voelen, zodat zij zich op hun eigen wijze en met eigen regie kunnen voorbereiden op een vredig afscheid van het leven.

We zijn blij te kunnen ervaren dat er vaak na een overlijden door de nabestaanden respect en dankbaarheid wordt uitgesproken over de ervaringen in ons hospice.

### 2.3. Doelstellingen

We hebben onze missie en visie vertaald naar doelstellingen voor de periode 2023 - 2026. Ze hebben enerzijds betrekking onze organisatie zelf, anderzijds op onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de inwoners van de Egmond en omgeving:

- We bieden een huiselijke omgeving waarin bewoners van de Egmond en omgeving de gelegenheid krijgen in ons 'bijna-thuis-huis' te kunnen sterven als het thuis niet meer gaat. In een sfeer van optimale gastvrijheid en voorzien van professionele verpleegkundige zorg door samenwerking met thuiszorgorganisatie Evean, kunnen onze gasten zo, omringd door hun naasten, een waardevolle laatste levensfase hebben.
- Door het ontzorgen van mantelzorgers bieden we hen de gelegenheid voor een goed afscheid van hun dierbare. Zij kunnen dan zelf weer vooral echtgenoot, kind of vriend(in) zijn.
- We zetten ons volledig in voor de instandhouding van Hospice Egmond, het gebouw en de faciliteiten. Daarvoor zijn en blijven meer financiële middelen nodig dan de ruimte die de rijkssubsidie aan hospices biedt. Daarom blijft fondsenwerving ook een speerpunt van beleid.
- We hebben en houden een duidelijke eigen plek in de Egmond en de regio met voldoende bekendheid en waarborgen deze positie voor de toekomst. We richten ons daarbij op lokale en nationale overheden, potentiële nieuwe gasten, de verwijzers, maar ook op de achterban van sponsors, donateurs en Vrienden. PR en Communicatie zijn dus van groot belang.
- Zonder ons 'leger' vrijwilligers zouden we het niet redden. Omdat er net als bij elke andere organisatie altijd sprake is van natuurlijk verloop, blijven we aandacht schenken aan werving, scholing en uitingen van waardering met betrekking tot vrijwilligers.
- Voor de lange termijn investeren we in het levensvatbaar houden van een kleinschalig 'bijna thuis huis' voor de Egmond en de regio, met een voortdurende aandacht voor voldoende vrijwilligers uit de hele regio.
- Voor de exploitatie van het hospice streven we naar een bezettingsgraad van 95% procent.

Intern zijn ook doelstellingen voor onze vrijwilligers geformuleerd. Zie hiervoor bij 5.2. Vrijwilligers.

## 3. Organisatiestructuur en Bestuur.

### 3.1 Organisatiestructuur

Hospice Egmond is opgericht door de 'Stichting Zeedistel, Hospice Egmond' de naam van de rechtspersoon achter ons hospice, het gebouw en de organisatie. Het stichtingsbestuur is eindverantwoordelijk. De operationele en inhoudelijke taken komen voor een belangrijk deel voor rekening van de vrijwilligers. Zij worden aangestuurd door de coördinatoren. Die laatste dragen ook zorg voor een goede communicatie met het verpleegkundigenteam van Evean en met de artsen.

De medische zorg aan de gasten in Hospice Egmond ligt in de handen van de eigen huisarts of in de handen van de externe huisarts die verbonden is aan het hospice. De verpleegkundige zorg valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de professionele thuiszorgorganisatie.

Als bestuur willen wij de komende jaren een heldere koers varen. Het formuleren van beleid gebeurt in overleg met de coördinatoren. Wij zorgen voor de faciliteiten die het mogelijk maken het hospice zo goed mogelijk te laten functioneren. Dat vraagt om een effectieve communicatie en informatie-uitwisseling tussen de coördinatoren en het bestuur.

Het bestuur werkt met een portefeuillevindeling en een speciale focus per bestuurslid, zie ook onder 3.2. Wanneer de coördinatoren behoefte hebben aan ondersteuning kunnen zij een beroep doen op een bestuurslid of een daarvoor gevraagde externe deskundige.

Raad van toezicht

bestuur

coördinatoren

vrijwilligers

### 3.2 Bestuur

Het bestuur bestaat uit minimaal 5 leden met verschillende aandachtsgebieden en competenties om zo op adequate wijze gestalte te kunnen geven aan de visie, missie en doelstellingen van het hospice.

Besluitvorming binnen het bestuur gebeurt zo mogelijk op basis van consensus. Bij het ontbreken daarvan gebeurt dit (bij uitzondering) via stemming. Bij een gelijk aantal stemmen voor en tegen heeft de voorzitter de doorslaggevende stem. Het beleid wordt intern open en transparant gecommuniceerd.

Jaarlijks wordt een bestuurlijk verslag opgesteld. Dit jaarverslag gaat na vaststelling naar de Raad van toezicht en wordt gepubliceerd op de website.

#### 3.2.1 Samenstelling bestuur

- Jan Mesu, voorzitter
- Marit Molenaar, penningmeester
- Michiel Zwartkruis, kwaliteitszorg
- Saskia Oostindie-Groot, communicatie en PR
- Jessica Zwart-Neeter, secretaris, ondersteuning coördinatoren

#### 3.2.2 Raad van toezicht

- Menno Admiraal
- Theo Groot
- Siem Valkering

## 4. Operationele organisatie

### 4.1. Drie samenwerkende partijen

De dagelijkse gang van zaken vindt plaats door en onder verantwoordelijkheid van drie verschillende partijen. Dat zijn de twee coördinatoren samen met onze vrijwilligers, het verpleegkundig team van thuiszorgorganisatie Evean en de huisartsen. Samen dragen zij zorg voor een professioneel optreden in de sfeer van warme aandacht voor de gasten.

### 4.2. Geheimhoudingsplicht en privacy

Voor medewerkers geldt een geheimhouding ten aanzien van alles wat in de uitoefening van bezigheden voor het hospice als vertrouwelijk gezien kan worden. Elke vrijwilliger verklaart tevoren om, zowel tijdens als na afloop van de dienst ten opzichte van derden strikte geheimhouding te bewaren ten aanzien van alle kennis van persoonlijke, medische en sociale gegevens die hij/ zij tij op welke wijze dan ook heeft verkregen. Dit geldt ook voor alles wat hem/haar als geheim is toevertrouwd, en /of waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter moet begrijpen. De privacy van gasten is gewaarborgd; we volgen de wetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

### 4.3 ARBO

Het bestuur is zich bewust van haar verantwoordelijkheid met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. We willen voorkomen dat de vrijwilligers worden blootgesteld aan situaties die het niveau van aanvaardbare arbeidsrisico's overstijgen. Indien er aanleiding toe is kunnen Arbo-aandachtspunten altijd worden besproken in het werkoverleg of met een van de coördinatoren.

### 4.4 Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)

Binnen het hospice is in de voorgaande periode een zgn. RI&E uitgevoerd door een externe deskundige. Bij proces- of organisatie-aanpassingen zullen we vooraf nagaan of de bestaande RI&E de nieuwe situatie afdekt. Zo niet, dan dient er een nieuwe RI&E (deels) gedaan te worden.

### 4.5 Overige regels

Zoals elke bonafide vrijwilligersorganisatie heeft ook onze stichting voor een correct stelsel van regels met contracten en afspraken. Zo beschikken alle vrijwilligers over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en is er een vertrouwenscontact persoon. Bij ons is dat Renske Smit, huisarts in de Huisartsenpraktijk Egmond aan Zee. Iedereen die in of rondom het hospice te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag kan met haar in contact treden via de huisartsenpraktijk: 07—5061252.

### 4.5 Faciliteiten

Hospice Egmond is gevestigd in een nieuw pand, Sportlaan 2, 1931 AV te Egmond aan Zee. Het gebouw heeft 4 gastenkamers met een eigen terras, een grote gemeenschappelijke huiskamer met keuken, een kantoor voor de vrijwilligers en het verpleegkundig team en een kantoor voor de coördinatoren. Onder het gebouw bevindt zich nog een ruimte voor opslag. Hospice Egmond ligt in een duinachtige omgeving met veel helmgras, maar heeft ook een kleine tuinruimte bij de entree.

De energielevering van Hospice Egmond vindt plaats via aardwarmte en zonnepanelen.

### 4.6. De VPTZ en het kwaliteitskompas

Hospice Egmond is aangesloten bij VPTZ Nederland. (De landelijke koepelorganisatie voor organisaties die werken met Vrijwilligers in de Palliatieve Terminale Zorg). De VPTZ werkt aan kwaliteitsontwikkeling. Hiervoor is een kwaliteitskompas ontwikkeld. Het inspireert het denken en werken aan kwaliteit in structuur en samenhang. We zullen de komende jaren onze ervaringen spiegelen aan de criteria van het kwaliteitskompas en waar nodig bijstellingen realiseren.

## 5. De dagelijkse praktijk

### 5.1. Coördinatoren

Els Rosenmöller en Nathalie Groot zijn onze coördinatoren. Hun taken bestaan uit

- \* het organiseren en coördineren van de dagelijkse gang van zaken in het hospice, in het bijzonder de zorg aan de gasten en hun naasten.
- \* het aansturen, ondersteunen en begeleiden van de vrijwilligers. Daartoe behoort ook het stimuleren van verdere scholing en ontwikkeling en het organiseren van interne lezingen en bijeenkomsten en het introduceren van en werken met het VTPZ-kwaliteitskompas
- \* het houden van intakegesprekken met potentiële gasten.
- \* het zorgdragen voor een goed functionerend intern zorgoverleg.
- \* onderhouden contacten met externe organisaties zoals de VPTZ en andere hospices in de omgeving.

De coördinatoren geven operationele leiding aan de vrijwilligers en zij ontvangen leiding van ons bestuur; zij leggen verantwoording af aan de voorzitter van het bestuur.

De coördinatoren worden ondersteund door een coach die hen begeleidt en het proces van overleggen bewaakt.

Voor een verdere ondersteuning en vervanging van de coördinatie tijdens vakanties, vrije dagen, externe verplichtingen en ziekte, zijn drie vrijwilligers inmiddels extra geschoold.

### 5.2. Vrijwilligers

Hospice Egmond wordt bijna volledig bemand door vrijwilligers. Zowel de leden van het bestuur als de leden van de ondersteunde werkgroep PR als alle vrijwilligers in ons huis werken belangeloos mee aan het draaiend houden van het hospice. Daar werken we al met al met een grote groep, goed gemotiveerde mensen in verschillende rollen: als gastvrouw of gastheer, ondersteunend, zorgdragend voor een schoon huis en een opgeruimde omgeving, als kookvrijwilliger, of meer op de achtergrond zorgdragend voor ondersteuning bij vervoer, tuinonderhoud, (bouw)technische zaken en communicatie.

In totaal zijn er circa 80 vrijwilligers!

Zonder onze vrijwilligers zou het hospice dus niet kunnen bestaan. De komende periode blijft onze aandacht dan ook uitgaan naar het betrokken en gemotiveerd houden van voldoende vrijwilligers en naar een continue werving.

Er is een functiebeschrijving vrijwilligers beschikbaar. Hierin staan naast de hoofdbestanddelen van de functie, het profiel, de functie-eisen en de inzet van de vrijwilliger beschreven.

Iedereen die bij ons als vrijwilliger aan de slag gaat, volgt eerst (in Egmond) de basiscursus van het VPTZ. Bestuur, coördinatoren en deelnemers zijn daar tot nu toe heel tevreden over. We zien het als een noodzakelijke bagage voor vrijwilligers in de palliatieve zorg.

Maar ook daarna is verdere scholing van belang. Onder het centrale thema 'Groeï en ontwikkeling' formuleerden onze coördinatoren aanvullend aan de bestuurlijke doelstellingen de volgende doelstellingen voor de vrijwilligers:

- Individuele ontwikkeling van onze vrijwilligers door middel van scholing
- Groei in de interne communicatie, zoals het geven van opbouwende feedback
- Digitaliseren van de gastenoverdracht, inclusief de overdracht van en naar de verpleegkundigen.
- Individuele evaluatiegesprekken tussen vrijwilligers en coördinatoren.
- Onderzoek naar zorg/ ondersteuning buiten de gebaande paden; zouden we meer kunnen doen met complementaire zorg ten behoeve van onze gasten?



### **5.2.2. Werkwijze**

De vrijwillige gastvrouwen en gastheren werken in blokken van 4 uur in een vastgesteld rooster met 4 diensten. Om dit te kunnen plannen en organiseren maken we gebruik van een roosterprogramma. Voor een goede invulling van het dagelijkse rooster werken we met 2 vrijwilligers per dienst plus 1 kookvrijwilliger per dag. Aan deze vrijwilligers vragen we in ieder geval 1 dienst per week te draaien.

Daarnaast hebben we vrijwilligers voor de tuin, vervoer, klussen in en aan het gebouw en ICT etc. Zij werken niet in een vast rooster maar op basis van beschikbaarheid en werkzaamheden.

### **5.2.3. Tevredenheid**

Het bestuur streeft naar een optimale vrijwilligerstevredenheid. Het is belangrijk dat vrijwilligers hun opmerkingen en ideeën intern kwijt kunnen en zich gehoord voelen. Daarvoor worden er regelmatig bijeenkomsten georganiseerd. Voorts organiseren we elk jaar een feestelijke vrijwilligersdag om de medewerkers te bedanken voor hun inzet. Ook bij de feestdagen proberen we onze vrijwilligers te verrassen met een attentie.

### **5.3. Verpleegkundigen**

Ons bestuur heeft begin 2022 een overeenkomst gesloten met thuiszorgorganisatie Evean voor het leveren van professioneel verpleegkundige en palliatieve zorg met een aanwezigheid van 24 uur per dag. De thuiszorgorganisatie levert sinds april 2022 aan het hospice een team van verpleegkundigen met niveau 4, 5 of 6. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de professionele zorg en voor de continuïteit en de coördinatie daarvan. Het specialistisch team thuiszorgtechnologie van Evean (VTHT) is 24/7 op afroep beschikbaar voor de uitvoering van complexe verpleegtechnische handelingen.

Alle betrokken partijen zijn verheugd over het functioneren van het verpleegkundige team. De sfeer en de collegialiteit tussen de professionals en de vrijwilligers is prima.

### **5.4. Huisartsen en Opname**

Hospice Egmond heeft 4 kamers. Opname vindt plaats op indicatie van de behandelend arts; hij of zij geeft de benodigde medische verklaring af. De daadwerkelijke opname vindt plaats nadat een van de coördinatoren en een verpleegkundige een intake hebben gedaan.

Bij opname in Hospice Egmond behoudt de gast in principe zijn of haar eigen huisarts. Deze huisarts kent de gast en is op de hoogte van de situatie, zowel op medisch als op psychosociaal terrein. Vaak is er al sprake van een jarenlange, beroepsmatige relatie en kent de huisarts de naasten en mantelzorgers al vaak goed.

Voor gasten zonder meekomende huisarts is adequate huisartsenzorg geregeld. Er zijn meerdere artsen beschikbaar om de medische zorg voor deze gasten op zich te nemen. Buiten kantoor tijden kan ten alle tijden worden teruggevallen op de huisartsenpost (HAP) in Alkmaar.

### **5.5. Zorgoverleg**

Om de zorg, geleverd door de huisartsen en de verpleegkundigen van de thuiszorgorganisatie goed te kunnen afstemmen op de taken van de vrijwilligers is er een intern zorgoverleg ingesteld.

## 6. Onze gasten

De gasten van Hospice Egmond zijn over het algemeen inwoners van ons verzorgingsgebied waarvan de behandelend arts een levensverwachting van ongeveer 3 maanden in schat. De behandelend arts kan de levensverwachting tijdens het verblijf van de gast aanpassen in overleg met de verpleging.

Het gaat in elk hospice om het optimaal verlichten van pijn en ongemak, niet meer om een proces van genezing. We spreken dan ook niet van 'patiënten', maar van 'gasten'. Onze diensten zijn gericht op een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven in de resterende levensfase. Het leven wordt in het hospice nog zoveel mogelijk gevierd; het leven staat voorop, daarna pas het sterven. Wij bieden de gasten en hun naasten de gelegenheid om op zo persoonlijk mogelijke en waardevolle wijze afscheid te nemen.

Als er de wens of het verlangen is om nog een laatste keer bijvoorbeeld een feestelijk laatste maal te genieten in een kring van familie of vrienden, dan helpen we graag dat te realiseren.

### 6.1. Gastenovereenkomst

Wij zijn er voor iedereen en hebben respect voor ieders keuzes. Elke gast kan naar eigen inzicht, in vrijheid en eigen keuzes gebruik maken van de diensten en de faciliteiten van Hospice- Egmond.

De familie en naasten van de gast ontvangen dezelfde gastvrijheid als de gast zelf. De privacy van de gast is hierbij uitgangspunt; het vraagt van het hospice en van onze vrijwilligers respect voor de mening, grenzen en eigenheid van de gast.

Hospice Egmond sluit met de gast een gastenovereenkomst. Hierbij stelt het hospice een kamer ter beschikking. Naast het gebruik van deze kamer, die de gast met eigen persoonlijke bezittingen en inrichting mag gebruiken, kan de gast aanspraak maken op een ontbijt, lunch en diner, alsmede koffie, thee of ander dranken. Hiervoor betaalt de gast een dagelijkse vergoeding aan het hospice. Gasten van het hospice ontvangen medische, paramedische, verpleegkundige en geestelijke zorg. Ook andere hulp kan ingeschakeld worden, zoals van een fysiotherapeut, apotheek, masseur of speciale verpleegkundigen van het thuiszorgteam. Directe familie en naasten zijn welkom om in het hospice mee te eten of te logeren op basis van een vastgestelde vergoeding voor logies en maaltijden per dag, en mits er ruimte beschikbaar is. Familie en naasten zijn zoveel als mogelijk is en conform hun wens en de wens van onze gast betrokken bij zowel het leven als bij het overlijden. Ook worden zij nauw betrokken bij het uitgeleide doen van de gast uit het hospice.

Het is de bedoeling om twee keer per jaar een herdenkingsbijeenkomst voor nabestaanden van de gasten die in de voorgaande zes maanden zijn overleden te organiseren.

## 7. Financiën en Fondsenwerving

### 7.1. Financieel beleid

Voor het realiseren van onze beleidsdoelstellingen zijn voldoende middelen noodzakelijk. De continuïteit van het hospice, het doen van investeringen en het vormen van een buffer voor eventuele financiële tegenspoed vergen een degelijk en verantwoord financieel beleid op basis van een jaarlijkse begroting.

De exploitatiekosten van het hospice worden voor een deel gedekt uit de vaste bijdragen van de gasten en hun naasten als vergoeding voor de hotelmatige kosten. Sinds dit jaar kunnen we voor een ander deel aanspraak maken op de subsidie van het ministerie van het VWS in het kader van de Regeling palliatieve terminale zorg en geestelijke verzorging.

Een derde, niet onbelangrijke inkomstenbron bestaat uit schenkingen en donaties van sponsors, donateurs, gasten, familieleden en andere partijen. Hospice Egmond is een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI), donateurs kunnen optimaal gebruik maken van de fiscale mogelijkheden voor het aftrekken van giften.

Voor projecten die niet uit de reguliere bekostiging betaald kunnen worden zoeken we naar andere middelen zoals bijdrage van fondsen, acties, of van bedrijven in geld of natura.

De huidige bezetting qua aantallen gasten/verblijfsdagen is stabiel. Wel is de verblijfsduur van de gasten een aandachtspunt. Een langer verblijf dan de geschatte duur van drie maanden heeft financiële gevolgen en het beperkt de opnamecapaciteit. Bij het te voeren financieel beleid houdt het bestuur rekening met mogelijke risico's zoals een lagere subsidie van het Ministerie van VWS.

### 7.2 Begroting

Jaarlijks stelt de penningmeester een begroting op, gebaseerd op het beleidsplan, de exploitatiegegevens en overige actuele informatie. Hij/zij brengt de begroting in voor bespreking en goedkeuring in de bestuursvergadering. Na akkoord biedt het bestuur de begroting aan de Raad van Toezicht aan. Het is de financiële basis voor de bedrijfsvoering in het betreffende jaar.

### 7.3. Jaarrekening

De penningmeester draagt ook zorg voor het opstellen van de jaarrekening over het voorafgaande kalenderjaar, het tijdig inschakelen van de accountant en het publiceren van de jaarrekening en de samenstellingsverklaring van de accountant op onze website.

### 7.4. Fondsenwerving

In de periode van de start en de opbouw van ons hospice en van onze organisatie was fondsenwerving een van de belangrijkste taken. Pas bij het bereiken van een substantieel bedrag konden we aan de slag met het realiseren van plannen. Maar ook nu nog is continuering van fondsenwerving een belangrijk speerpunt. De overheid gaat ervan uit dat een VPTZ-organisatie tevens inkomsten krijgt uit donaties, fondsen, eenmalige schenkingen, etc. De rijkssubsidie is met name bedoeld voor de kosten van organisatie en coördinatie.

We komen hier in hoofdstuk 8. Communicatie, PR en publiciteit op terug.

## 8. Communicatie, PR en publiciteit

### 8.1. Zichtbaarheid, bekendheid en draagvlak

Zichtbaarheid, het vergroten van de bekendheid van het hospice, evenals het bestendigen en uitbouwen van relaties is noodzakelijk en blijft de komende jaren een belangrijk speerpunt. De basis daarvoor is een voortzetting van een actieve inzet op het gebied van communicatie, PR en publiciteit. Het bestuur van het hospice streeft daarbij naar maximale transparantie. Waar mogelijk en nodig wordt de publiciteit gezocht.

We willen met het hele pakket van communicatie- en PR-activiteiten voorkomen dat het hospice uit de actuele beleving van de inwoners en bedrijven van de omgeving raakt. Voor het financiële voortbestaan blijft het Hospice immers afhankelijk van bijdragen van derden en voor de bezetting blijven we afhankelijk van de verwijzers.

Effectieve fondsenwerving is gebaat bij het opbouwen en onderhouden van relaties en ook dat is weer gebaseerd op een actief communicatiebeleid dat gericht is op het hebben en houden van een breed draagvlak in de lokale en regionale samenleving. Mede daarom willen we de banden met de lokale overheden, het bedrijfs- én het verenigingsleven intensiveren. Zij kunnen ons vaak van dienst zijn rondom acties, sponsoring en andere, niet-financiële ondersteuning. Draagvlak in de samenleving betekent ook dat inwoners uit alle drie de Egmond, Bergen, Heiloo en de cirkel daaromheen bereid zijn vrijwilliger bij ons te worden. Dat is tot nu toe goed gelukt, maar we willen dat natuurlijk bestendigen. Vrijwilligers zelf zijn op hun beurt ook weer goede ambassadeurs in diezelfde samenleving. Ook via hen melden zich weer leden voor onze Vriendenkring. Lid worden van deze Vriendenkring kan voor een relatief bescheiden bedrag van € 15 per jaar. Wij houden de Vrienden actief op de hoogte van de ontwikkelingen en we organiseren voor hen éénmaal per jaar een ontmoetingsbijeenkomst rondom een Vriendenlezing.

### 8.2 Interne communicatie

De kern van de interne communicatie is de vrijwilligers te voorzien van goede, tijdige en juiste informatie. Dat is van belang voor hun functioneren, hun motivatie en hun arbeidsvreugde. Zij zijn trots op ons hospice en dragen zo als ambassadeurs bij aan ons imago en aan het draagvlak in de samenleving.

De belangrijkste instrumenten voor de interne communicatie zijn de wekelijkse mails van de coördinatoren aan de vrijwilligers, de dagelijkse overdrachtmomenten tussen de diensten van de vrijwilligers, de maandelijkse interne nieuwsbrief 'De Zeedistel Express' van en voor vrijwilligers en uiteraard ook de voortgangsgesprekken van de coördinatoren. Niet onbelangrijk is ook de informele communicatie, tijdens gezellige en informatieve bijeenkomsten!

Interne communicatie richt zich ook op de gasten en hun familieleden en bekenden. Voor de duur van hun verblijf in het hospice moet ook deze groep zich geïnformeerd en gehoord voelen.

### 8.3 Externe communicatie

De externe communicatie is gericht op naamsbekendheid en de doelstellingen van Hospice Egmond.

Per actie zal de werkgroep PR het bestuur adviseren over de juiste doelgroep(en), de kern van de boodschap op dat moment en het te kiezen instrumentarium. Waar mogelijk doen we een beroep op de lokale en regionale media.

Zelf brengen we ook eenmaal per kwartaal een extern gerichte nieuwsbrief uit. Een belangrijk deel wordt digitaal verspreid naar sponsors, donateurs en Vrienden, en er is ook een geprinte versie voor een kleine groep mensen die nog niet of niet meer digitaal vaardig zijn.

Onze website checken we regelmatig op actualiteit. Op elke laatste dag van de maand publiceren we daar een nieuwe blog van de hand van Els Rosenmöller, coördinator. Zij geeft een inkijkje in het dagelijks leven binnen ons hospice. Dezelfde blog verschijnt ook in de onafhankelijke digitale nieuwsbrief 'Flessenpost uit Egmond'. Ook de berichtjes die we zelf over onze activiteiten publiceren op Facebook maken deel uit van de externe communicatie.