

Inloophuis Carma

Beleidsplan 2018- 2021

Inleiding

Het bestuur heeft besloten om een meerjarenbeleid te formuleren. Het doel hiervan is om de organisatie een innovatiesprong in haar ontwikkeling te laten maken.

Inloophuis Carma bestaat sinds 2011 en is opgestart en wordt in stand gehouden door gedreven vrijwilligers. Zij namen het initiatief om naast de bestaande formele zorg voor mensen met kanker ook de informele psychosociale zorg te bieden in een huiselijke setting. Het inloophuis functioneert goed en is door de inzet van haar vrijwilligers gekomen waar het nu staat. Het bestuur is van oordeel dat het, om de continuïteit te waarborgen en nog betere invulling te kunnen geven aan de doelen van Inloophuis Carma, gewenst is een meerjarenbeleid te ontwikkelen.

Het opstellen van een meerjarenbeleidplan biedt de mogelijkheid om beleidsdoelen op elkaar af te stemmen om zodoende te komen tot een nog betere professionalisering van de gehele organisatie. Het geformuleerde beleid is gebaseerd op de bestaande “Missie en Visie” die het bestaansrecht vormen van Inloophuis Carma:

- * Bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van leven bij mensen die kanker hebben (gehad), hun naasten en nabestaanden*
- * Inloophuis Carma wil een begrip en een duidelijk onderdeel zijn van de (psycho)oncologische zorg in het Westland*

Het voorliggende beleid is na meerdere sessies van het dagelijks bestuur tot stand gekomen. Hierin werd een sterkte /zwakte analyse gemaakt, waaruit meerdere thema's zijn gevolgd. Na een weging van die thema's is er een keuze gemaakt waarna het beleid is geformuleerd.

Het document is als volgt opgebouwd: in een vijftal hoofdstukken, zijn de meest in het oog springende thema's opgenomen die uit de eerste analyse zijn gevolgd. Vervolgens zijn binnen ieder hoofdstuk paragrafen met onderwerpen opgenomen die na de weging binnen dat hoofdstuk een bijdrage leveren aan het realiseren van de doelstelling.

Inhoud

Hoofdstuk 1	Organisatie van mensen en middelen	blz. 2
Hoofdstuk 2	Bekendheid bij de doelgroep in Westland en omgeving	blz. 3
Hoofdstuk 3	Motivatatie team	blz. 5
Hoofdstuk 4	Individuele kwaliteiten	blz. 5
Hoofdstuk 5	Activiteitenprogramma's	blz. 6

Het bestuur wenst u veel leesplezier en inspiratie.

© Copyright 2017, Bestuur Inloophuis Carma

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bestuur van het Inloophuis Carma.

Hoofdstuk 1 **Organisatie van mensen en middelen**

De algemene doelstelling zoals geformuleerd in de inleiding, te weten de verdere professionalisering, richt zich in eerste instantie op de organisatie zelf, met name op de mensen die het werk verrichten. Daarnaast dient gekeken te worden naar de in potentie aanwezige mogelijkheden, als ook naar nieuw te creëren of beter te benutten mogelijkheden. Mogelijkheden die worden geboden of ondersteund door externe partijen, zoals IPSO (de brancheorganisatie voor inloophuizen in Nederland)..

1.1 Samenwerking

Het bestuur van Inloophuis Carma gaat in de komende beleidsperiode actief de samenwerking onderzoeken en zo mogelijk tot stand brengen met externe partijen. Hierbij wordt o.a. gedacht aan de andere inloophuizen in het verzorgingsgebied. Dit in het kader van kennis delen en elkaar versterken.

Eveneens wordt onderzocht waar aansluiting mogelijk is met andere initiatieven binnen het sociaal domein. Inloophuis Carma is voornemens zich actief te richten op samenwerking met netwerken, zoals Vitis Welzijn, Bestuurdersbank Westland en gemeente Westland via "Aanpakken binnen het sociaal domein". Ook het gezondheidscentrum De Kandelaar is een partij waarmee samenwerking gezocht zal worden.

Daarnaast zal contact worden gelegd en samenwerking gezocht met de sleutelfunctionarissen in het behandeltraject. Daarbij wordt gedacht aan de oncologieverpleegkundige en poliassistenten van de omliggende ziekenhuizen.

1.2 Gemeente

Het bestuur is zich bewust van nut en noodzaak van een goed contact met de gemeente. De veranderde wet- en regelgeving waarbinnen gemeenten de verantwoordelijk en het budget hebben toegewezen gekregen, bieden mogelijk een kans om een structurele bijdrage te verkrijgen van de gemeente. Deze bijdrage kan zijn in de vorm van bepaalde expertise maar ook in financiële zin, subsidie, in het kader van de Wmo gelden. De inzet zal zijn om een win-win situatie te creëren. Zo kan het voor de gemeente een meerwaarde zijn dat ook de informele psychosociale oncologische zorg in de keten is opgenomen en daarmee een belangrijke bijdrage levert in het voorkomen van zorg(kosten).

1.3 Professionalisering

Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk is aangegeven begint de verdere professionalisering bij de mensen die binnen Inloophuis Carma de diensten verlenen, onze vrijwilligers en coördinator(en). Doel is om het dienstenniveau van de vrijwilligers naar een hoger plan te brengen. Voor de reeds aanwezige vrijwilligers betekent dit dat de gerichte scholing, training en coaching zal worden uitgebreid om het beoogde niveau te halen.

In het verlengde hiervan heeft het bestuur de wens om een beroepsmatig goed opgeleide coördinator /organisator aan te stellen. Hij/zij kan o.a. de coaching op de werkvloer geven. Voor de toekomstige vrijwilligers zal een competentieprofiel leidend zijn naast de verplichte inzetbaarheid. Dit competentieprofiel zal worden opgesteld door het bestuur.

De verdere noodzaak tot professionalisering geldt voor de gehele organisatie, dus ook het bestuur. Ook het bestuur zal hierin een slag dienen te maken, waarbij het meerjarenbeleidsplan de leidraad vormt.

Deze stappen zijn noodzakelijk om een nog beter functionerende schakel te worden in de ketenzorg, waardoor de gast begeleid kan worden naar de juiste zorg. Hierdoor verkrijgt Inloophuis Carma een erkende plaats in die zorg bij externe partijen en hulpverleners.

1.4 Website

De website moet aansluiten bij het doel van professionalisering en de huidige wensen en mogelijkheden voor de gebruiker. Met het uiten van dit doel worden er hoge eisen gesteld aan privacy en veiligheid van de site. Een logisch gevolg hiervan is dat er gezocht wordt naar professionele deskundigheid om dit te realiseren. Tevens is van belang dat de site actueel blijft en daartoe is een zekere vorm van continuïteit vereist.

1.5 Financiën

Het bestuur acht het ter realisering van de doelen gewenst dat er meer structuur in de financiering van de activiteiten zal ontstaan. Dat betekent dat er gezocht gaat worden naar structurele inkomsten voor een langere periode. Dit is noodzakelijk voor het voortbestaan van Inloophuis Carma, maar ook om een aantal projecten en activiteiten te kunnen uitvoeren. Zoals vermeld wordt hierbij onder meer gedacht aan een samenwerking met de gemeente vanuit het Wmo budget.

Tevens wordt er ingezet op meerjarenovereenkomsten met sponsors waarvoor zij (indien gewenst) structurele attentiewaarde verkrijgen. Dit geldt uiteraard ook voor reeds bestaande donateurs, zoals Team Westland, Lionsclubs etc. Het bestuur zal zich actiever gaan bezig houden met de activiteiten van IPSO. IPSO ontvangt onder andere subsidiegeld van het KWF. Mogelijk kunnen er op projectbasis fondsen worden verstrekt aan Inloophuis Carma. Nader onderzoek is gewenst.

Het bestuur geeft aan dit onderwerp een hoge prioriteit en is voornemens dit te neer te leggen bij één van de bestuursleden.

1.6 Aansturing

De aansturing van de organisatie vindt plaats binnen alle geledingen. Het begint bij het bestuur. De bestuursleden bezitten voldoende kennis en vaardigheden om het beleid te kunnen initiëren en te realiseren. Zij zijn eigen met de organisatie en de medewerkers. Nabijheid en betrokkenheid zijn hierin de kernelementen.

Medewerkers ervaren de betrokkenheid van het bestuur bij de organisatie alsook op persoonlijk niveau. Hierdoor zijn de bestuursleden, naast onder meer de medewerkers, ambassadeurs van Inloophuis Carma. Men is trots op het feit dat men werkt bij Inloophuis Carma en draagt dit uit in hun naaste omgeving.

De dagelijkse aansturing zal uitgeoefend worden met de juiste competenties en compassie zodat de vrijwilligers zich gehoord en gewaardeerd voelen.

Hoofdstuk 2 Bekendheid bij de doelgroep in Westland en omgeving

Dit hoofdstuk is bedoeld als aanzet om de doelgroep van het inloophuis beter te bereiken. De doelgroep zijn de mensen met kanker, hun naasten en hun nabestaanden. Het bestuur kiest voor de strategie om in het zorgsysteem van de klant te participeren. Hiervoor worden structurele contacten met de ziekenhuizen, de oncologieteams, de huisartsen, wijkteams, kerken, scholen en fysiotherapeuten noodzakelijk. Kortom een ieder die in aanraking komt met mensen met kanker, beroepshalve of anderszins. Inloophuis Carma is er immers voor alle mensen die met kanker te maken hebben (gehad).

2.1 Public Relations

Om structureel onder de aandacht te komen en te blijven bij (potentiële) gasten, sponsors en zorgprofessionals zal een breed PR plan opgesteld worden. Het plan vormt de blauwdruk voor de wijze waarop er gecommuniceerd wordt vanuit Inloophuis Carma. Het zal nodig zijn het plan periodiek te actualiseren. Hiervoor is specifieke expertise nodig en bij voorkeur wordt dit bij één persoon neergelegd. Het streven is dat aan het einde van de beleidsperiode minimaal 80 % van de zorgprofessionals Inloophuis Carma en haar activiteiten kent en de inwoners van de regio Westland Inloophuis Carma weten te vinden. Bovendien wordt er naar gestreefd om met name ook het aantal structurele sponsors aanzienlijk te laten groeien.

2.2 *Social media*

Social media is niet meer weg te denken uit de huidige tijd. Ook steeds meer ouderen gaan dergelijke platforms bezoeken en gebruiken. Dit kan een geïntegreerd onderdeel zijn van de website. Het bestuur heeft het plan om van deze mogelijkheden gebruik te maken onder meer door YouTube filmpjes te maken waarin bijvoorbeeld een vrijwilliger iets vertelt over zijn/haar activiteiten of een gast die iets vertelt over zijn/haar ervaring met Inloophuis Carma. Ook een vlog kan tot de mogelijkheden behoren. Het idee is om dit op te starten middels een stageopdracht voor een student.

2.3 *Drempel verlagings*

Het inloophuis wil een laagdrempelige informele psychosociale zorgorganisatie zijn waar bezoekers en gasten zich prettig en veilig moeten voelen.

Om de laagdrempeligheid te waarborgen en nog beter te realiseren, zal het bestuur meer naar buiten moeten treden als een team van ambassadeurs van de organisatie. Bovendien zal een verruiming of wijziging van de openingstijden en inloophomenten een bijdrage kunnen leveren om een eventuele drempel te verlagen. Een breed en gevarieerd activiteitenprogramma vormt hierbij de basis. De nieuwe locatie (per 1 mei 2017) levert hier zeker al een bijdrage aan.

2.4 *Imago*

Hoewel er in het algemeen een positief beeld bestaat van Inloophuis Carma en het een warm hart wordt toegedragen, bestond er ten onrechte nog wel eens een beeld van een "knutselclub". Het bestuur vindt het wenselijk en noodzakelijk dat dit beeld ontstegen moeten worden. Het onderstrepen van de informele zorg die geleverd wordt moet de meerwaarde bepalen in de keten. Een gedegen activiteitenprogramma is de basis. Geschoolde activiteitenbegeleiding en een hoog niveau van dienstbaarheid is nodig om het imago structureel te verbeteren. En dit alles moet uitgedragen worden.

Op de beeldschermen in wachtruimten van ziekenhuizen zou het wekelijkse programma gepresenteerd kunnen worden om ook de inhoudelijke issues onder de aandacht te brengen. De inloophomenten voor specifieke doelgroepen kunnen drempelverlagend en nuancerend werken voor het creëren van een reëler beeld. Ook zal hier het naar buiten treden, zoals gastcollege geven aan MBO en HBO met zorgprofiel opleidingen, een positieve bijdrage leveren aan de beeldvorming. Het opzetten van structurele contacten met de zorgprofessionals uit de 1^e en 2^e lijn wordt gezien als sleutel naar de toekomstige gast.

Hoofdstuk 3 Motivatie team

Dit hoofdstuk beschrijft het doel om het gehele team te ontwikkelen tot een nog capabeler team. Dit is een team met een zekere mate van zelfsturing waarin de teamleden in hoge mate zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid. Dit wordt bereikt door een duidelijk doel en de bereidheid om continu te verbeteren. Daarbij inspelend op de vragen uit omgeving en de doelgroep.

3.1 *Samenwerking*

De nieuwe werkomgeving geeft een impuls aan de samenwerking tussen alle betrokkenen. Dat momentum moet worden vastgehouden. Het coachen van elkaar en door de coördinator, maar ook het houden van workshops in dat kader, zullen bijdragen aan de teamvorming. Het motto is: "Samen ben je Sterk".

3.2 *Zelfstandigheid vrijwilligers*

Het beleid is er op gericht om alle vrijwilligers voldoende kennis en kunde, d.m.v. scholing, te laten verkrijgen waardoor zij zich kunnen ontplooiën. Hiervoor moeten zij de ruimte krijgen en de

begeleiding om die ontwikkeling door te maken. Vrijwilligers krijgen meer verantwoordelijkheid en kunnen op meerdere activiteiten ingezet worden. Door het inzetten van vrijwilligers bij projecten vanuit dit beleidsplan zal de zelfstandigheid en de betrokkenheid toenemen. Dit alles met in het achterhoofd dat Inloophuis Carma draait op vrijwilligers. Bezien moet worden waar de specifieke capaciteiten van de vrijwilligers liggen en deze dienen zo goed als mogelijk benut te worden.

3.3 Ruimte delen met anderen

Het bestuur hecht er belang aan om de nieuwe beschikbare ruimte te delen met branche gerelateerde organisaties. Zo faciliteert het inloophuis vanaf 1 mei 2017 ruimte(n) aan Stichting TerminuZ (voorheen VPTZ Westland en momenteel onderdeel van Hospice Beukenrode), Vereniging OOK (Ouders van een Overleden Kind), sinds eind 2018 gedurende één jaar aan Mantelzorg Inloop Westland en sinds 2019 aan NaZorg Westland. Dit zal leiden tot meer toeloop naar de locatie en waarschijnlijk ook meer spin off. Ook voor de gemeente en sponsors heeft dit meer uitstraling. Uitgangspunt is dat Inloophuis Carma leidend is in de tijd- en ruimtenindeling, met in het achterhoofd de wens om openingstijden en bezoekmomenten uit te breiden.

3.4 Gasten enquête/tevredenheidsonderzoek

Het bestuur hecht veel waarde aan de feedback van de gasten. De geleverde diensten moeten aansluiten bij de behoefte van de gasten. Enquêtes en tevredenheidsonderzoeken zijn hiervoor structureel inzetbaar instrumenten.

3.5 Collegiale coaching

De onderlinge samenwerking moet er op gericht zijn elkaar te verbeteren. Dit kan als er de veiligheid is om elkaar te coachen. Een instrument om dit hogere doel te bereiken is intervisie. Een eerste aanzet is hier voor gemaakt. Doel is om dit structureel onder begeleiding te organiseren.

Hoofdstuk 4 Individuele kwaliteiten

Dit hoofdstuk heeft als doel de individuele kwaliteiten van de vrijwilligers beter te ontwikkelen en te benutten in het activiteitenprogramma. Daarnaast is een doel om de vrijwilliger meerdere activiteiten te laten ondersteunen, zodat het werken aantrekkelijker en gevarieerder wordt.

4.1 Dagelijkse leiding

Het is onder meer de taak van de coördinator om de vrijwilligers vrijheid en vertrouwen te geven. Hij/zij moet daartoe de balans tussen nabijheid en distantie goed aanvoelen. De coördinator heeft daarbij een voorbeeldfunctie. De vrijwilligers krijgen de opdracht het gewenste gedrag van elkaar te formuleren. Er moet duidelijkheid gecreëerd worden in de verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

4.2 Aantrekkelijk zijn voor nieuwe vrijwilligers

Het bestuur is van oordeel dat een persoonlijke en “warme” benadering van de kandidaat-vrijwilliger het meest passend is en het best bijdraagt bij het aantrekken van goede vrijwilligers. Daarbij vormen onder meer de bijeenkomsten (vrijwilligersmarkten) in de regio zoals bij o.a. Vitis Welzijn uitgelezen kansen. Ook het ambassadeurschap van de huidige vrijwilligers heeft een wervende werking. Zij stralen de kenmerken Professioneel, Passie en Plezier uit als geen ander. De warme collegiale sfeer in het team, een “warm bad” is uitnodigend.

4.4 Behouden van vrijwilligers

Het beleid zal zich meer richten op de zelfstandigheid van de vrijwilliger. Belangrijk hierbij zijn het waarderen van hun bijdrage en het begeleiden van de vrijwilligers naar een hoger teamdoel, een ‘excellent’ team. Met daarbij specifieke aandacht voor de persoonlijke kwaliteiten. Een jaarlijkse teamdag, maar ook de Nationale Vrijwilligersdag zijn momenten voor waardering die structureel in de agenda moeten worden opgenomen.

Hoofdstuk 5 Activiteiten programma's

Dit hoofdstuk heeft als doel het bezoekersaantal en het aantal bezoekenmomenten van het inloophuis te verhogen. Ook wordt er een specifiek gerichte aanpak voor de doelgroepen mannen en jongeren geformuleerd.

5.1 Nieuwe huisvesting

Het betrekken van de nieuwe huisvesting aan de Dijkweg 21 te Naaldwijk (mei 2017) is een prima moment geweest om Inloophuis Carma hernieuwd en gericht onder de aandacht te brengen. Het openingscomité, samengesteld onder leiding van één van de bestuursleden, had als doel het moment van officiële opening aan te grijpen om Inloophuis Carma onder de aandacht te brengen. Het spreekt voor zich dat niet alleen het moment van de officiële opening (10 juni 2017) daarvoor gebruikt kon worden, maar dat de verhuizing gedurende langere tijd voor dat doel zal kunnen worden aangewend. Daarnaast zal een evenementencommissie een programma ontwikkelen, dat gebruik maakt van de mogelijkheden die de nieuwe locatie biedt. Ook de portfolio van drukwerk etc. is ondertussen herzien.

5.2 Bezoekersaantallen

Het bestuur heeft als doel gesteld dat er in het jaar 2020 25% toename (2000) van het bezoekersaantal moet zijn in vergelijking met het peiljaar 2016 (1600). Het bestuur realiseert zich dat dit een uitdaging is en wellicht een optimistische prognose. En bovendien realiseert het bestuur zich dat het streven naar toename van de bezoekersaantallen niet zal mogen leiden tot een vermindering van de te leveren kwaliteit.

5.3 Professionele waarde

Het doel van het bestuur is er naar te streven dat aan het einde van deze beleidsperiode Inloophuis Carma een vast begrip in de ketenzorg voor mensen met kanker zal zijn, meer dan dat nu al het geval is. Erkend om haar kwalitatief goede informele psychosociale zorg. Eveneens erkend en bekend bij de regionale huisartsen en andere zorgprofessionals, die met de doelgroep te maken hebben. Voor de continuïteit van Inloophuis Carma is het gewenst dat een ieder Inloophuis Carma weet te vinden en er in positieve termen over gesproken wordt.

5.4 Openingstijden

Het bestuur acht het wenselijk dat de openingstijden fors verruimd worden. Dit zal een geleidelijk proces zijn, maar het streven is uiteindelijk te komen tot een maximum van 30 uur per week. Daarbij zal tevens bezien dienen te worden of er bij de doelgroep bijvoorbeeld behoefte bestaat aan avond inloopmomenten. Omdat een verruiming van de openingstijden geen doel op zich is, maar gericht is op het komen tot het nog beter realiseren van de doelen, zal regelmatig geëvalueerd worden of de gekozen verruiming van de openingstijden de juiste is.