

(Meerjaren) Beleidsplan Toon Hermans Huis Rivierenland 2023-2025

Wat willen we bereiken (Missie)

Toon Hermans Huis Rivierenland (THHR) is een centrum voor mensen die leven met en na kanker uit de regio Rivierenland en staat voor het verbeteren van de kwaliteit van leven voor (ex)patiënten, hun naasten en nabestaanden.

Waar staan we voor (Visie)

Toon Hermans Huis Rivierenland (THHR) is een centrum voor leven met en na kanker. THHR wordt ervaren als een laagdrempelige, veilige en beschutte omgeving voor eenieder uit de regio Rivierenland die geraakt worden door kanker. (Ex) patiënten, naasten en nabestaanden vinden hier laagdrempelige ondersteuning (waaronder psychosociale), contact met lotgenoten, invulling van kwaliteit van leven en afleiding.

De warme, huiselijke sfeer waarin je wordt ontvangen door mensen die weten wat de impact van kanker is, voelt als thuiskomen. Wij spreken dan ook niet over bezoekers of patiënten, maar over gasten. Onze gasten staan altijd centraal. We focussen op kwaliteit van leven, waarbij we uitgaan van de behoefte van de gast.

Toon Hermans Huis Rivierenland biedt een luisterend oor en is een plek waar mensen kunnen zijn zoals ze zijn. Er is afleiding en ontspanning te vinden, anderzijds informatie en ondersteuning.

Waar geloven we in (Kernwaarden)

- **Veiligheid en Geborgenheid**

Toon Hermans Huis Rivierenland biedt een veilige en vertrouwde omgeving waar rust en warmte heersen en waar onze gasten zich geborgen voelen. Onze gastenbegeleiders bieden persoonlijke aandacht en een luisterend oor. Alles wat tussen de vrijwilligers besproken wordt blijft binnen het THHR. Zo garanderen we dat met alle informatie op een integere en vertrouwde wijze wordt omgegaan.

- **Vrijwilligheid**

Alle vrijwilligers en de bestuurders van THHR handelen vanuit de intrinsieke motivatie om bij te dragen aan de kwaliteit van leven van mensen die geraakt worden door kanker.

- **Kwaliteit en Professionaliteit**

Erkenning van onze kwaliteit en professionaliteit in de uitvoering van onze operationele en managementprocessen is een belangrijke kernwaarde.

Voor wat betreft de operationele processen realiseren wij dit onder meer door te werken met goed opgeleide en deskundige vrijwilligers. Al onze medewerkers zijn geschoold en IPSO gecertificeerd en hebben een goedgekeurde Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Daarnaast is er permanent (bij)scholing door middel van verdiepende trainingen, intervisie- en themabijeenkomsten.

Wat is onze positionering?

THHR is een schakel in de oncologische zorgketen en wij werken samen met de overige partijen in de formele en informele zorg. We leveren informele zorg als aanvulling op de medische zorg.

Bij mensen die met kanker zijn geconfronteerd, dient passende psychosociale zorg op het juiste moment te worden ingezet, zodat zij zo goed mogelijk kunnen omgaan met de

impact van de ziekte. Basale zorg waar het kan, specialistische zorg waar het nodig is. De formele en informele zorg vullen elkaar aan en versterken door intensief samen te werken in de curatieve, palliatieve én terminale fase. Dus niet alleen tijdens de behandeling van de ziekte, maar ook zodra de ziekenhuis deuren letterlijk achter de patiënt dichtvallen

Wie zijn onze doelgroepen?

Toon Hermans Huis Rivierenland (THHR) is voor eenieder uit de regio Rivierenland die geraakt worden door kanker. (Ex) patiënten, naasten en nabestaanden.

Wat zijn onze activiteiten?

Toon Hermans Huis Rivierenland (THHR) biedt laagdrempelig een aantal activiteiten aan en naar behoefte ontwikkelen we activiteiten voor specifieke doelgroepen

Wat zijn onze ambities (Ambitie)

Toon Hermans Huis Rivierenland (THHR) wil het volgende bereiken voor 2025:

1. Onze plek in de zorgketen

In 2025 zijn wij een vanzelfsprekende schakel in de oncologische zorgketen en werken wij samen met de overige partijen in de formele en informele zorg.

THHR zorgt voor:

- een goede basis:
 - de kwaliteit van de dienstverlening en de bedrijfsvoering zijn aantoonbaar in orde en THHR voldoet aan de door IPSO opgestelde kwaliteitscriteria;
 - de locatie en inrichting van THHR communiceert duidelijk wat de gast kan verwachten;
 - het aanbod is gevarieerd en kwalitatief hoogwaardig en draagt bij aan eigen regie en kwaliteit van leven van de gast;
 - het imago in de regio is positief.
- vertrouwen voor samenwerking en investering in warme relaties met:
 - professionals op diverse lagen in het ziekenhuis;
 - regionale mono- en multidisciplinaire (eerstelijns) zorgverleners;
 - regionale zorgverzekeraars;
 - aanbieders van informele zorg (patiëntenorganisatie, hospice et cetera) verkennen van mogelijkheden voor gezamenlijke informatiebijeenkomsten, inloopsprekuren, e.d..
- helder inzicht in de regionale kaart, met behulp van de checklist Sociale Kaart;
- implementatie van de methode Positieve Gezondheid; veel zorgaanbieders zijn bekend met deze methode en spreken derhalve dezelfde taal.

2. Ons aanbod

In 2025 bieden wij kwalitatief hoogwaardige en laagdrempelige zorg voor iedereen die is geraakt door kanker, door middel van een gevarieerd en compleet aanbod, bestaande uit

- een-op-een gesprekken,
- lotgenotencontact,
- activiteiten gericht op vitaliteit en zingeving
- het aanreiken van informatie.

Met dit aanbod bereiken wij een grotere en meer diverse groep gasten gedurende het gehele traject wat patiënten doorlopen.

THHR zorgt voor:

- voortdurende ontwikkeling van het dienstenaanbod, aansluitend op de behoeften van verschillende groepen gasten (representatief voor de regio) in alle fasen waarin de gast verkeert;
- de implementatie van de methode Positieve Gezondheid als leidraad om de ondersteuningsbehoefte inzichtelijk te maken, zowel voor THHR als voor de gast zelf. Maar ook om het moment te bepalen waarop de gast THHR niet meer nodig heeft of THHR de gast niet meer kan bieden wat hij of zij nodig heeft;
- een zorgvuldig vrijwilligersbeleid: aandacht voor het aantrekken, selecteren en trainen van gastvrouwen en -heren;
- deskundige activiteitenbegeleiders, die voldoen aan de voor de activiteit benodigde opleidingseisen;
- de juiste personele bezetting; bij iedere activiteit is een gastvrouw/-heer aanwezig;
- kwalitatief hoogwaardige materialen voor hun activiteiten;
- Indien nodig uitbreiding van de huidige openingstijden – waar nodig – naar avond- en weekendopenstelling.

3. Onze mensen

In 2025 is THHR een adaptieve, professionele vrijwilligersorganisatie met door IpsO geschoolde gastvrouwen en -heren, activiteitenbegeleiders, (betaalde) coördinatoren, overige vrijwilligers en een voltallig bestuur waarbij ieder lid verantwoordelijk is voor een specifieke portefeuille.

THHR zorgt voor:

- een slagvaardige organisatie;
- werving van de juiste coördinatoren en vrijwilligers en bestuursleden;
- een helder coördinatoren- en vrijwilligersbeleid, inclusief deskundigheidsbevordering en talentontwikkeling;
- een basistraining via de IPSO Academie voor alle gastvrouwen en -heren, activiteitenbegeleiders en de coördinatoren;
- een vrijwilligersbestand dat de regionale bevolkingssamenstelling weerspiegelt
- opleiding voor en kennisoverdracht aan nieuwe vrijwilligers en coördinatoren;
- 'Goed werkgeverschap' door het bestuur.

4. Onze bedrijfsvoering

In 2025 voldoet THHR aan alle IPSO-kwaliteitseisen, zodat instellingen, centra, IPSO en KWF in het volste vertrouwen gasten naar ons kunnen verwijzen.

THHR zorgt voor:

- eenduidige registratie via de IPSO Community;
- implementatie van de kwaliteitscriteria;
- samenwerking met regionale centra en met IPSO;
- training van de vrijwilligers en professionals;
- dagelijkse overdrachtsmomenten tussen de vrijwilligers en een regelmatige intervisie;
- actieve deelname aan het kwaliteitsprogramma van IPSO;
- het opstellen van een meerjarenbeleidsplan, een jaarplan en een bijbehorende begroting, met daarin de acties die nodig zijn om de gemeenschappelijke ambitie te verwezenlijken.

5. Onze locatie

In 2021 hebben wij onze nieuwe laagdrempelige locatie betrokken die voldoende ruimte biedt voor de diverse activiteiten.

THHR zorgt voor:

- intensiveren van de samenwerking met het ziekenhuis of de ziekenhuizen in de regio om het aanbod dichterbij de patiënt te brengen;
- investering in de relatie met professionals op diverse lagen in het ziekenhuis om een stevige basis voor vertrouwen en samenwerking te leggen;
- investering in samenwerkingsvormen met organisaties rond de doelgroep om het aanbod dichterbij de doelgroep te realiseren.

6. Ons imago

In 2025 kent iedereen die is geraakt door kanker in de regio Rivierenland THHR en onze toegevoegde waarde. Ook (in)formele zorgverleners zijn hiervan op de hoogte en verwijzen hun patiënten proactief naar ons.

THHR zorgt voor:

- kwaliteit en variatie in communicatie-uitingen en distributiekanaalen (bijvoorbeeld verschillende nieuwsbrieven voor verschillende doel- groepen, investeren in online en offline communicatie, presentaties);
- een regionaal marketing- en social media-plan, gebaseerd op het landelijke positioneringsplan;
- een informatieve, aansprekende en veilige website waarin alle doel- groepen zich kunnen herkennen;
- regelmatige en heldere communicatie via social media, gericht op toename van het aantal volgers en interacties. De nadruk ligt hierbij op vertellen wat THHR de gasten te bieden heeft, bij voorkeur vanuit het perspectief van de gast zelf (storytelling).

7. Onze financiën

In 2025 heeft THHR duurzame financiering van een combinatie van landelijke en regionale partijen.

THHR zorgt voor:

- een regionale financieringsmix van meerdere inkomstenbronnen, als aanvulling op de landelijke financiering en om minder kwetsbaar te zijn;
- een meerjarenbeleidsplan (waar nodig met jaarlijkse updates);
- een jaarplan met concrete doelstellingen en acties en een realistische begroting;