

MEERJARENBELEIDSPLAN 2018-2020 FAMILIEHUIS DANIEL DEN HOED



Meerjarenbeleidsplan 2018-2020 Familiehuis Daniel den Hoed

In dit meerjarenbeleidsplan komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Doelstelling/visie
2. Bestuur/management
3. Vrijwilligers
4. Gasten
5. Huisvesting
6. Bedrijfsvoering/financiën
7. Overige stakeholders
8. Nieuwe Familiehuis
9. Uitdagingen

1. Doelstelling/visie

In de periode van 2018 tot en met 2020 zal onverminderd uitvoering worden gegeven aan de realisering van de statutaire doelstelling van het Familiehuis;

De Stichting Familiehuis Daniel den Hoed heeft ten doel;

Ten behoeve van oncologische patiënten van het Erasmus MC, in een vrijstaand gebouw of gebouwsdeel verblijfsruimte te creëren voor naaste verwanten van de patiënt en voor de patiënten zelf.

De Stichting tracht haar doel onder meer te bereiken door het stichten, medestichten en doen stichten van een gebouw en door in dat gebouw verblijfseenheden in te richten voor de tijdelijke huisvesting van naaste verwanten van de patiënten en van de patiënten zelf en deze verblijfseenheden als zodanig te exploiteren. In het kader van haar doelstelling sluit de stichting pensionovereenkomsten met de gebruikers.

Een naaste dichtbij

Het Familiehuis Daniel den Hoed maakt het al 28 jaar mogelijk dat familieleden en naasten van oncologische patiënten dicht bij de opgenomen patiënt kunnen verblijven gedurende de periode van onderzoek en behandeling in het Erasmus MC Kanker Instituut. Die nabijheid is van wezenlijk belang en steunt de patiënt tijdens het ziekteproces. Ook poliklinische oncologiepatiënten kunnen in het Familiehuis logeren als het heen en weer reizen tijdens een intensief behandeltraject te belastend is. Door deze functies is het Familiehuis ondersteunend aan de oncologische zorg voor patiënten van het Erasmus MC.

Het Familiehuis biedt een comfortabele logeervoorziening met 13 gastenkamers en diverse gemeenschappelijke ruimtes als keuken, woon- en eetkamer, wasruimte. Uitgangspunt is dat gasten hun leven zoveel mogelijk kunnen voortzetten zoals thuis. Door de loopafstand van het ziekenhuis kunnen familieleden en patiënten dichtbij elkaar zijn en elkaar steunen in een vaak emotioneel zware en onzekere periode.

2. Bestuur/management

Het Familiehuis heeft een 8-koppig bestuur, dat de eindverantwoordelijkheid draagt voor het verblijf van de gasten en voor het optimaal functioneren van het Familiehuis. Het bestuur bepaalt het beleid en delegeert (het overgrote deel van) de taken aan het management (MT). Circa 5 keer per jaar komt het bestuur, in de aanwezigheid van de directeur, bijeen om de voortgang van het Familiehuis te bespreken en bewaken. Bestuursleden zijn onbezoldigd en hebben, door middel van een rooster van aftreden, zitting voor een periode van vijf jaar met de mogelijkheid éénmaal herbenoemd te worden.

De dagelijkse leiding van het Familiehuis is in handen van een klein betaald management (ca. 3,8 FTE) onder leiding van een directeur. Het MT heeft een voorbeeldfunctie naar de vrijwilligers in relatie tot de gasten en vormt een waarborg voor de continuïteit van het Familiehuis. Veel aandacht is er voor de goede sfeer in het huis; van groot belang voor het zich welbevinden van de gasten en voor het plezier in het werk van de vrijwilligers. Taken van het MT zijn onder meer: zorg voor een veilige, gastvrije omgeving, aansturing van de vrijwilligers, financiële administratie, sponsorwerving, relatiebeheer, communicatie en gebouwbeheer. De directeur rapporteert periodiek (mondeling en schriftelijk) aan het bestuur. De relatie tussen de directeur en het bestuur is vastgelegd in het directiestatuut. Jaarlijks vindt door het bestuur een evaluatie plaats rondom het functioneren van de directeur.

3. Vrijwilligers

Het Familiehuis beschikt over circa 50 vrijwilligers, waarvan een groot deel zich al meer dan 10 jaar voor het huis inzet. Vrijwilligers zijn onmisbaar voor de organisatie; zij geven aandacht aan de gasten en zorgen voor een schoon, opgeruimd en gezellig huis. Iedere vrijwilliger werkt minimaal 1 dagdeel per week, samen met een of meerdere collega-vrijwilligers. Het functioneren als een goede gastvrouw/-heer voor gasten, die vaak in een moeilijke periode verkeren, staat voorop. Vrijwilligers worden daartoe getraind, begeleid en voorgelicht door deskundigen binnen en buiten de organisatie. Het in het Huishoudelijk Reglement beschreven vrijwilligersbeleid dient hiervoor als uitgangspunt.

De organisatie heeft grote waardering voor alle “onbetaalbare” vrijwilligers die 365 dagen beschikbaar zijn om het Familiehuis draaiende te houden. Het binden en boeien van de vrijwilligers heeft blijvend aandacht nodig. Jaarlijks worden diverse bijeenkomsten georganiseerd waarbij vrijwilligers en het MT elkaar ontmoeten en kennis overdragen. Periodiek vinden gesprekken plaats over functioneren en vrijwilligerstevredenheid. Om nog beter in te kunnen spelen op de wensen van deze belangrijke groep is een klankbordgroep actief die regelmatig overleg voert met het management over relevante zaken omtrent het vrijwilligerswerk.

Om het aantal benodigde vrijwilligers op peil te houden is ook de werving van nieuwe vrijwilligers essentieel. Het informeren, inwerken en opleiden van nieuwe vrijwilligers om het niveau van dienstverlening te behouden, vormt een belangrijke taak van het MT. Het streven is om diversiteit in de vrijwilligersgroep te creëren en de samenstelling ervan zoveel mogelijk een afspiegeling van de maatschappij te laten zijn.

4. Gasten

De doelgroep van het Familiehuis bestaat in de eerste plaats uit familieleden en naasten (partner, ouder, kind) van patiënten die worden behandeld in het Erasmus MC Kanker Instituut. Zij kunnen gedurende de opname van hun zieke familielid logeren in een van de dertien gastenkamers. Tevens kunnen ook de oncologische patiënten zelf, mits zelfredzaam (d.w.z. in staat om algemene dagelijkse levensverrichtingen zelf uit te voeren) of onder begeleiding, gebruik maken van de logeermogelijkheid en/of de inloop in de huiskamer. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een opname of tussen meerdere poliklinische behandelingen door.

Gasten verkeren in een spannende en vaak emotionele periode van hun leven. Het Familiehuis is meer dan alleen een kamer of een dak boven het hoofd; het biedt haar gasten een veilig, warm en gastvrij thuis. Waar gewenst bieden vrijwilligers en management een luisterend oor en ondersteuning bij het oplossen van mogelijke problemen. We streven voortdurend naar het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en proberen waar mogelijk te voldoen aan de wensen en behoeften van onze gasten. Hiertoe wordt doorlopend een gasttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en is een procedure voor klachtenbehandeling opgesteld.

De gasten van het Familiehuis betalen een eigen bijdrage van € 21,- per kamer per nacht (€ 25,- per kamer/nacht bij 1 overnachting). De werkelijke kosten voor een overnachting zijn echter een veelvoud hiervan. Het uitgangspunt is om de eigen bijdrage zo laag mogelijk te houden en hiermee het verblijf voor iedereen financieel mogelijk te maken. Afhankelijk van de ziektekostenverzekeraar en het type verzekering wordt een verblijf in het Familiehuis (deels) aan de verzekerden vergoed.

Tussen 2015 en het voorjaar van 2018 was de vraag naar het Familiehuis structureel hoog (kamerbezetting > 80%). Sinds de verhuizing van het naastgelegen ziekenhuis (Erasmus MC locatie Daniel den Hoed) op 18 mei 2018 is de bezetting van het Familiehuis gedaald als gevolg van een grotere fysieke afstand en minder directe zichtbaarheid. Door middel van het inzetten van een gratis pendelbusje en het continue promoten van het Familiehuis bij personeel en patiënten binnen het Erasmus MC, wordt het gebruik van het huis gestimuleerd. Tijdens de overbruggingsperiode tot aan de ingebruikname van het nieuwe Familiehuis (eind 2020) wordt rekening gehouden met een tijdelijk lagere kamerbezetting (50%).

5. Huisvesting

Door de verhuizing van het naastgelegen ziekenhuis (Erasmus MC locatie Daniel den Hoed) van Rotterdam-Zuid naar de centrumlocatie van het Erasmus MC, is het Familiehuis genoodzaakt om mee te verhuizen. Op “zwaaiafstand” van het Erasmus MC Kanker Instituut wordt een nieuw en groter Familiehuis gerealiseerd (zie 8. Nieuwe Familiehuis). Tot aan de ingebruikname van dit nieuwe huis (eind 2020) blijft het huidige Familiehuis aan de Groene Hilledijk operationeel.

Om een veilig en gastvrij thuis te kunnen blijven bieden is onderhoud van het Familiehuis van groot belang. Het huidige gebouw dateert uit 1991 en wordt intensief gebruikt. Er wordt veel aandacht besteed aan het nodige onderhoud en beheer van installaties en inventaris. In verband met de toekomstige verhuizing wordt de komende jaren echter een bewuste afweging gemaakt bij investeringen en het uitvoeren van benodigd onderhoud in het huidige pand. Het comfort en de veiligheid van de gasten blijft hierbij echter voorop staan.

6. Bedrijfsvoering/Financiën

Het Familiehuis Daniel den Hoed krijgt geen overheidssteun of financiële bijdrage vanuit het Erasmus MC. Het Familiehuis is, om de eigen bijdrage voor gasten betaalbaar te houden, voor haar exploitatie afhankelijk van giften en donaties vanuit de samenleving. Het werven van fondsen om de doelstelling te kunnen blijven realiseren behoort tot de taken van het management. Gestreefd wordt naar een inkomstenniveau dat enerzijds voldoende is voor de continuïteit van de jaarlijkse exploitatie en anderzijds de financiële ruimte biedt om te investeren en verdere uitbreiding van onze dienstverlening mogelijk te maken.

Er wordt veel aandacht besteed aan sponsoring, donaties en acties. De komende jaren ligt de aandacht vooral bij het aangaan van langdurige relaties met sponsors, partners en vermogensfondsen om zo structurele inkomsten te genereren. Daarnaast worden middelen zo goed mogelijk besteed en er wordt veel belang gehecht aan het voeren van een kostenbewuste huishouding.

Het bestuur is eindverantwoordelijk voor het financieel beleid en de opstelling van de begroting en jaarrekening. De penningmeester onderhoudt daartoe de contacten met de directeur en met de accountant. Het MT draagt zorg voor een correcte en overzichtelijke (financiële) administratie. De boekhouding wordt gevoerd volgens de recente regels van de richtlijn Verslaglegging Fondsenwervende Instellingen waarbij tevens een heldere planning- en control cyclus wordt gehanteerd.

Het Familiehuis hanteert de AVG die per 25 mei 2018 van kracht is. Doordat gebruik wordt gemaakt van de IT-omgeving van het Erasmus MC, wordt voor een groot deel van de verwerking van persoonsgegevens, automatisch ook gebruik gemaakt van de door hen getroffen beveiligingsmaatregelen. Desalniettemin is er voor het Familiehuis een eigen privacy-beleid opgesteld en zijn in de dagelijkse gang van zaken de nodige aanpassingen doorgevoerd. Het privacy-beleid zal periodiek getoetst en waar nodig aangepast worden.

7. Overige stakeholders

Erasmus MC Kanker Instituut

De relatie met het Erasmus MC Kanker Instituut is van groot belang. Die vereist voortdurende aandacht zodat het Familiehuis 'top of mind' blijft. Dit is belangrijk omdat de oncologische afdelingen van het ziekenhuis verantwoordelijk zijn voor het doorsturen van de gasten. Anderzijds is het voor het Familiehuis van belang om te weten welke ontwikkelingen zich afspelen in en rondom het Erasmus MC. In het bestuur van het Familiehuis hebben twee leden van het hoger management van het Erasmus MC (Kanker Instituut) zitting.

Sponsors en donateurs

De inkomsten van het Familiehuis worden grotendeels gevormd door sponsoring en donaties. We streven ernaar om met zakelijke en particuliere sponsors, donateurs en vermogensfondsen een duurzame persoonlijke relatie aan te gaan, zodat structurele inkomstenstromen gegeneerd worden. Het Familiehuis ontvangt incidentele – en structurele donaties, gelden uit acties van derden en inkomsten uit eigen fondsenwervende acties. Daarnaast wordt getracht om bedrijven goederen en diensten om niet of tegen een aantrekkelijke korting te laten aanbieden. De stichting Roparun is een belangrijke structurele sponsor van het Familiehuis. Met behulp van de opbrengsten van de jaarlijkse sponsorloop van de Stichting Roparun worden diverse kamers in het huis gesponsord. Ook voor het nieuwe Familiehuis heeft de Stichting Roparun al een forse bijdrage toegezegd.

Alle relaties ontvangen twee keer per jaar het relatiemagazine Familienieuws, zodat zij goed geïnformeerd blijven over de doelstelling en de ontwikkelingen rondom het Familiehuis. Veel aandacht wordt besteed aan het vergroten van de zichtbaarheid en de naamsbekendheid. Goede contacten met de lokale en regionale media zoals dag- en weekbladen en radio en tv zijn daarbij essentieel. Ook de website is een belangrijk middel om de stakeholders op de hoogte te houden. Verder wordt ook Social Media (Facebook en Twitter) ingezet om te communiceren met (potentiële) relaties.

8. Nieuwe Familiehuis

Door de verhuizing van de ziekenhuislocatie Daniel den Hoed naar de centrumlocatie van het Erasmus MC in mei 2018 is het Familiehuis genoodzaakt om mee te verhuizen. Het bestuur heeft in het nieuwbouwproject Little C, tegenover het Erasmus MC, een deel van een gebouw aangekocht.

Het nieuwe woon- en werkgebied, waarvan de bouw medio 2018 is gestart, bestaat in totaal uit 15 gebouwen met ruimte voor kantoren, appartementen, lofts, winkels en horeca. Het is gelegen aan het water en wordt voorzien van gezellige pleintjes, dakterrassen en veel groen.

Het Familiehuis neemt haar intrek in de bovenste 6 etages van het middelste gebouw (A2) dat aan de 's Gravendijkwal, recht tegenover de voormalige hoofdingang van het Erasmus MC, wordt gerealiseerd. Het nieuwe huis (3361 m² bvo) biedt ruimte aan 24 gastenkamers, 6 studio's, meerdere gezamenlijke woon- en eetkamers, keukens en een dakterras. De capaciteit van het nieuwe huis verdubbelt ten opzichte van het huidige Familiehuis in Rotterdam-Zuid.

Gasten die noodgedwongen enkele weken tot maanden in het huis verblijven, kunnen in de toekomst gebruik maken van een studio met extra ruimte en faciliteiten ten opzichte van de reguliere gastenkamers. Door middel van een loopbrug over de 's Gravendijkwal is het Erasmus MC Kanker Instituut vanuit het nieuwe Familiehuis snel en makkelijk te bereiken. Bij de bouw en inrichting van het nieuwe Familiehuis wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en behoeften van de gasten. Ondanks de grotere omvang en de nieuwbouw zal getracht worden om ook van het nieuwe huis weer een warm en gemoedelijk tweede "thuis" te maken. Naar verwachting zal het nieuwe en grotere Familiehuis eind 2020 haar deuren kunnen openen in Rotterdam-Centrum.

9. Uitdagingen

De toekomstige verhuizing vraagt reeds de nodige voorbereidingen en aanpassingen van de organisatie. Het werven van extra fondsen om de bouw- en inrichtingskosten van het nieuwe Familiehuis te kunnen financieren is een belangrijke taak. Sinds medio 2016 tot aan de opening van het nieuwe Familiehuis wordt hiervoor de fondsenwervende campagne Niet Zonder Jou gevoerd. Samen met vermogensfondsen, bedrijven, verenigingen en particulieren wordt getracht de resterende benodigde middelen voor het nieuwe Familiehuis bijeen te brengen. Derden worden gestimuleerd om acties voor het Familiehuis op te zetten en vanuit de organisatie worden ook diverse evenementen en (crowdfunding)-acties geïnitieerd. Naar verwachting worden de grootste bijdragen de komende jaren via vermogensfondsen en bedrijven (d.m.v. ruimtesponsoring) bijeen gebracht.

Tijdens de overbruggingsperiode (medio 2018-eind 2020) is het van belang dat patiënten, familie en personeel van het Erasmus MC op de hoogte zijn van het feit dat het Familiehuis operationeel is en blijft op de Groene Hilledijk. Ondanks de grotere afstand tussen logeershuis en ziekenhuis kan het Familiehuis toch van grote toegevoegde waarde zijn voor gasten die van ver komen en langdurig met grote regelmaat in het ziekenhuis moeten zijn. Alle betrokken partijen worden continue geïnformeerd over de mogelijkheden van het Familiehuis. Er wordt rekening mee gehouden dat de gemiddelde kamerbezetting als gevolg van de fysieke afstand tot het ziekenhuis tussen 2018 en 2020 tijdelijk lager zal zijn.

Na de ingebruikname van het nieuwe huis zal, in verband met de hogere exploitatiekosten, jaarlijks structureel meer geld nodig zijn om het Familiehuis in stand te kunnen houden. Gezien de grootte van het nieuwe Familiehuis dient de komende jaren ook het vrijwilligersbestand uitgebreid te worden. Om de huidige vrijwilligers die, gezien hun leeftijd en/of afstand, niet mee zullen verhuizen te vervangen en het bestand te vergroten naar ca. 80 vrijwilligers, dienen medio 2020 minimaal zo'n 50 nieuwe vrijwilligers geworven en ingewerkt te worden.