

2023-2025

# Organisatiestrategie & Beleid

Meerjarenplan



## HOOFDSTUK 1

- Inleiding
- Missie
- Visie
- Doelstelling
- Doelgroep
- Kernwaarden

## HOOFDSTUK 2

- Organisatie
- ANBI status
- CBF-keurmerk
- Bezettingsgraad
- Gasten
- Vrijwilligers

## HOOFDSTUK 3

- Bedrijfsvoering/financiën
- Stakeholders
- Interne en externe ontwikkelingen
- Huisvesting
- Prioriteiten 2023 - 2025



## HOOFDSTUK 1

### INLEIDING

De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, kent **Familiekamers** en het **Gastenverblijf**. Het Gastenverblijf (logeerhuis) bestaat ruim 25 jaar als moderne logeervoorziening. En heeft gaandeweg een niet meer weg te denken plaats ingenomen voor de opvang van familieleden en vrienden van in het Amsterdam UMC opgenomen volwassen patiënten. Ook ambulante patiënten die poliklinische behandelingen ondergaan zijn welkom. Alle gasten moeten zelfredzaam zijn. Door het aangaan van meerdere samenwerkingen de afgelopen jaren is beoogd de beschikbare capaciteit van het Gastenverblijf zo optimaal mogelijk te benutten. Het op deze wijze gevoerde beleid betekent versterking van de basis waarop het Gastenverblijf de komende jaren kan blijven functioneren. De corona situatie heeft een aantal jaren vanzelfsprekend veel invloed op het Gastenverblijf gehad.

Het onderdeel Familiekamers ligt anders. Het is financieel strikt gescheiden van het Gastenverblijf. Het ontbreken van financiën, staat herinvoering van aanwezigheid van professionele begeleiding op de Familiekamers bij de afdeling Medische Oncologie nog steeds in de weg. De afdeling Intensive Care Volwassenen vormt een gunstige uitzondering; het afdelingshoofd blijft het nut van dergelijke begeleiding onverminderd inzien; hij maakt binnen het beschikbare afdelingsbudget voor dit doel middelen vrij. Op het moment dat er nieuwe financiële middelen vrijkomen gaan we hier in samenwerking met Amsterdam UMC, locatie VUmc, een nieuwe invulling aan geven.

### MISSIE

De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, zorgt ervoor dat gasten dicht bij hun dierbare kunnen zijn die met name in Amsterdam UMC verblijven. Op deze manier wordt het welzijn van patiënten aantoonbaar bevorderd. Ook voor ambulante patiënten is het Gastenverblijf dé plek waar zij kunnen verblijven.

## VISIE

Een patiënt kan niet zonder zijn dierbaren. Wij zien het dan ook als onze taak ervoor te zorgen dat deze familieleden/naasten, dicht bij hun dierbare kunnen zijn, dag en nacht. Hiermee wordt het welzijn van de patiënt namelijk ook aantoonbaar bevorderd.

De Stichting wil de komende jaren een belangrijke partner blijven voor Amsterdam UMC en andere externe partijen, zodat familieleden van (ernstig) zieke volwassen patiënten in het Gastenverblijf kunnen verblijven tegen een aantrekkelijk tarief. Daarnaast blijft het Gastenverblijf ook voor ambulante patiënten dé plek waar zij kunnen verblijven. De Stichting wil onderscheidend zijn in haar toewijding, zorg en vriendelijkheid, gecombineerd met de hoge kwaliteit van dienstverlening en het feit dat het Gastenverblijf aangrenzend aan locatie VUmc zit.

*KORTOM: EEN (T)HUIS DICHT BIJ HET ZIEKENHUIS*

## DOELSTELLING

De doelstelling van de Stichting luidt:

- a. het stichten, beheren en exploiteren van één of meer logeervoorzieningen (op centraal niveau) en familiekamers met het karakter van huiskamers (op afdelingsniveau) ten behoeve van volwassen (ook ambulante) patiënten van Amsterdam UMC, GGZ de Nieuwe Valerius, andere ziekenhuizen, revalidatiecentra en hospices in Amsterdam en Amstelveen, hun partners, familie en begeleiders.
- b. het scheppen van voorwaarden om tijdens het ziektraject, in het bijzonder binnen de sfeer van familiekamers, tot een optimale communicatie te komen tussen de ernstig zieke patiënten van het Amsterdam UMC en hun partners, familie en begeleiders enerzijds en zorgverleners van het Amsterdam UMC anderzijds, teneinde voor deze patiënten een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te verkrijgen.



## DOELGROEP

- Familieleden/begeleiders van volwassen patiënten die in Amsterdam UMC verblijven;
- Ambulante volwassen patiënten die voor een poliklinische behandeling in de buurt van het ziekenhuis moeten zijn;

## KERNWAARDEN

### Gastvrij

Logés die in het Gastenverblijf verblijven moeten zich welkom voelen. Dit gebeurt op een hartelijke manier, waarbij er veel persoonlijke aandacht is. Iedereen is anders, iedereen heeft andere emoties. Het inleven in de situatie waarin de gast zich bevindt is dan ook essentieel en bepaalt of iemand behoefte heeft aan een luisterend oor, of juist meer behoefte heeft aan rust en privacy.

### Veilig

Veiligheid boven alles. In ieder opzicht. Iedereen moet zich veilig voelen: gasten, vrijwilligers en management. Respect hebben voor elkaars normen en waarden en cultuur is hierbij dan ook een belangrijk uitgangspunt. Iedereen moet zichzelf kunnen zijn binnen de daarvoor geldende huisregels die er binnen het Gastenverblijf zijn.

### Samenwerken

De organisatie bestaat uit een professioneel managementteam (2,6 FTE) en daarnaast uit ruim 80 vrijwilligers. Dag in dag uit wordt er veel aandacht besteed aan het goed laten functioneren van het Gastenverblijf, op strategisch niveau en in operationeel opzicht; zowel intern als extern en als organisatie op de juiste wijze met elkaar (leren) samenwerken: het managementteam samen met vrijwilligers en bestuur, maar ook vrijwilligers onderling. Tevens wordt ook in de relatie met externe partijen de nodige tijd geïnvesteerd, alsmede in de relatie met andere gastenverblijven.



## HOOFDSTUK 2

### ORGANISATIE

De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, is een zelfstandige Stichting met een Stichtingsbestuur en bestaat ruim 25 jaar. Het bestuur bestaat uit ten minste vijf en ten hoogste negen leden. Het bestuur bepaalt in samenspraak met de manager het strategisch beleid, stelt de financiële richtlijnen vast en is eindverantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van het Gastenverblijf. Het bestuur delegeert het overgrote deel van de taken aan het dagelijks management en vergadert ten minste 2 á 3 keer per jaar, als regel in aanwezigheid van de Manager, om de voortgang te bespreken. De bestuursleden ontvangen geen tegemoetkoming en hebben, door middel van een rooster van aftreden, zitting voor een periode van maximaal vijf jaar met de mogelijkheid om éénmaal herbenoemd te worden. Daarnaast is er een Raad van Advies en een Comité van Aanbeveling.

De dagelijkse leiding van het Gastenverblijf is in handen van een manager en twee assistent-managers, daarbij ondersteund door ruim 80 vrijwilligers. Het management is de spil binnen de organisatie en verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie in huis: de coördinatie van de kamers en gasten die verblijven, de vrijwilligers, de dagelijkse financiële administratie, de bezettingsgraad, relatiebeheer, onderhoud van het Gastenverblijf, de communicatie, zowel intern als extern, fondsenwerving (in samenwerking met het bestuur) en het zorgen voor een veilige en vriendelijke omgeving. De manager rapporteert aan het bestuur.

### ANBI STATUS

De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, is door de Belastingdienst erkend als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Dit betekent dat donateurs hun giften aan de Stichting kunnen aftrekken van de inkomsten- of vennootschapsbelasting (uiteraard binnen de daarvoor geldende regels) en dat de Stichting is vrijgesteld van schenkbelasting en erfbelasting.

## CBF-ERKENNING

De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC is in het bezit van de CBF-Erkenning. Deze Erkenning is het keurmerk voor goede doelen dat door het CBF, Toezichthouder Goede Doelen, wordt uitgegeven. Met de Erkenning laat de Stichting zien dat ze voldoet aan de strenge kwaliteitseisen. Op de website van het Gastenverblijf staat ook het CBF-Erkenningpaspoort dat op een eenduidige en neutrale wijze de belangrijkste informatie toont van een Erkend Goed Doel. Het paspoort bevat zowel kwalitatieve informatie over de doelstelling en activiteiten van de Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, alsmede de financiële kengetallen.

## BEZETTINGSGRAAD

Een bezettingsgraad tussen de 70-80 % wordt ervaren als een mooi streefcijfer om flexibel te kunnen opereren en iedereen van dienst te kunnen zijn. Om de bezettingsgraad op peil te houden en waar mogelijk verder te verhogen wordt er ook aandacht besteed aan de zichtbaarheid van het Gastenverblijf. Dit gebeurt via de diverse interne communicatiekanalen van Amsterdam UMC, de samenwerking met de interne afdelingen van het ziekenhuis, maar ook via externe communicatie.

## GASTEN

Gasten die verblijven in het Gastenverblijf maken veelal een zware emotionele periode door. Vrijwilligers en management doen er dan ook alles aan om de gasten een veilig en 'warm' thuis te geven, wanneer een naaste in het ziekenhuis ligt. Ook ambulante patiënten die zelfredzaam zijn, zijn welkom. Met elkaar houden we ons aan de huisregels die er zijn, aangaande omgang met elkaar en wederzijdse verantwoordelijkheden. Wanneer het in de planning ligt dat gasten langer dan twee weken in het Gastenverblijf verblijven, vindt er een aparte 'intake' plaats door de assistent-manager met aanvullende uitleg. De kwaliteit van de dienstverlening wordt iedere dag bewaakt om te voldoen aan de wensen en behoeften van gasten. Ook vindt er ondersteuning plaats bij het oplossen van eventuele problemen. De ze kunnen van praktische aard zijn, maar kan ook een luisterend oor betreffen. Via persoonlijke evaluatiegesprekken met gasten en enquêtes probeert de Stichting haar dienstverlening verder aan te scherpen.



De particuliere gasten betalen een lage bijdrage per kamer (voor tarieven, zie website). De werkelijke kosten voor een overnachting zijn echter een veelvoud hiervan. Het uitgangspunt van de Stichting is om de eigen bijdrage voor de particuliere gast zo laag mogelijk te houden. Afhankelijk van de ziektekostenverzekeraar en de soort verzekering wordt een verblijf soms (deels) vergoed.

### VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zijn de parels van de Stichting. Ruim 80 vrijwilligers zetten zich dag in dag uit belangeloos in voor de gasten en werken in 3 diensten tussen 09.00 – 21.30 uur 's avonds. Het Gastenverblijf is 7 dagen in de week geopend. Vrijwilligers zijn een luisterend oor voor de gast, zorgen daarnaast voor een warm en gezellig huis, een uitgebreid welkom bij het inchecken, maar ook een gastvrije groet bij het verlaten van het Gastenverblijf. Het functioneren als goede gastvrouw/gastheer in tijden waarin gasten het moeilijk hebben staat voorop. Daarnaast wordt er van de vrijwilligers een grote dosis zelfstandigheid gevraagd. Er wordt vanuit de Stichting ook volop aandacht besteed aan trainingen, lezingen en voorlichting door professionals vanuit Amsterdam UMC als ook daarbuiten. Er worden activiteiten ontplooid, gericht op klantgerichtheid, het omgaan met verschillende culturen/achtergronden en gebruiken, samenwerken, veiligheid en andere belangrijke competenties die aansluiten bij de werkzaamheden van een vrijwilliger. Ook op individueel niveau wordt ernaar gestreefd in te spelen op de expertise/kennis van de vrijwilliger en zijn/haar wensen. Daarnaast vinden er gedurende het jaar ook diverse gezellige informele bijeenkomsten plaats, waaronder het jaarlijkse vrijwilligersuitje en een kerstborrel. Ook worden vrijwilligers in staat gesteld om online via 'Good Habitz' trainingen gratis online te volgen om hun eigen kennis te vergroten op hun eigen interessegebied.

Er blijft een continue natuurlijke focus op het binden van vrijwilligers aan het Gastenverblijf.



## HOOFDSTUK 3

### BEDRIJFSVOERING/FINANCIEN

De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, krijgt geen overheidssteun. Voor haar exploitatie is de Stichting afhankelijk van giften en donaties van particulieren en het bedrijfsleven en relaties met externe partners die de Stichting een warm hart toedragen. Het werven van fondsen om de doelstelling te kunnen blijven realiseren behoort tot de taken van bestuur en management. De komende jaren zijn er de nodige investeringen noodzakelijk. Doelstelling is om de continuïteit van de jaarlijkse exploitatie te waarborgen, voldoende reserves te houden en anderzijds financiële ruimte te creëren om te investeren. Om een gezonde toekomst te blijven waarborgen is het zaak op het gebied van fondsenwerving verdere stappen richting de toekomst te zetten.

Het Gastenverblijf voert een kostenbewuste huishouding. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor het financieel beleid. De penningmeester onderhoudt daartoe de contacten met de Manager en er wordt overleg gevoerd met de accountant. Het managementteam draagt in samenwerking met een administratiekantoor zorg voor een correcte en overzichtelijke financiële (dagelijkse) administratie.

#### Governance

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van goede zorg aan de gasten. Het bestuur van de Stichting zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance en bestuurt de Stichting vanuit haar maatschappelijke doelstelling. In de statuten van de Stichting zijn hier verantwoordelijkheden over vastgelegd. Voor wat betreft de Administratieve Organisatie (AO) zijn de financiële processen eveneens helder vastgelegd qua taken en bevoegdheden. De Stichting voldoet aan alle eisen met betrekking tot de WBTR.

#### Gegevensbescherming

De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, vindt het van essentieel belang, zorg te dragen voor het veilig gebruiken en verwerken van persoonsgegevens van gasten die gebruik maken van de faciliteiten. Patiënten en familieleden worden geregistreerd bij aanvang van het verblijf, waarbij sprake is van verwerking van persoonsgegevens door de Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc. De Stichting tracht deze persoonsgegevens te verwerken conform de geldende wet- en regelgeving omtrent privacy.

Organisatiestrategie & Beleid 2023-2025



Zo wint de Stichting bij dergelijke onderwerpen de adviezen in van de Functionaris Gegevensbescherming, worden medewerkers en vrijwilligers geattendeerd op het waarborgen van privacyaspecten van gasten, is er een privacy statement voor bezoekers opgesteld en wordt er bij de aanschaf van nieuwe (registratie)systemen rekening gehouden met de vereisten die volgen uit de geldende wet- en regelgeving op dit gebied. Dit betreft onder meer de Europese Algemene Verordening voor de gegevensbescherming (AVG). De Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, maakt gebruik van de server en ICT-faciliteiten van Amsterdam UMC, locatie VUmc. En verbindt zich op die manier in grote mate aan de vereisten die het Amsterdam UMC stelt aan leveranciers en gebruikers, waarbij sprake is van het verwerken van gegevens inzake de gezondheid (medische gegevens). Ten aanzien van de verwerking van gegevens inzake de gezondheid is het hoogste niveau van beveiliging van toepassing.

## STAKEHOLDERS

### Amsterdam UMC

Amsterdam UMC is één van de belangrijkste stakeholders. De samenwerking met de interne medische afdelingen is cruciaal in het 'doorverwijzingsproces' naar het Gastenverblijf voor familieleden van volwassen patiënten. Ook ambulante patiënten die poliklinische behandelingen moeten ondergaan kunnen de avond ervoor of de dag erna bij het Gastenverblijf terecht. Daarnaast is ook de uitstekende samenwerking op diverse organisatorische vlakken met Amsterdam UMC onmisbaar. Denk hierbij onder andere aan de ondersteuning vanuit de Raad van Bestuur, de Facilitaire dienst, Huisvesting en de afdeling ICT.

### **Samenwerkende partners**

De Stichting kent diverse samenwerkingen met externe partners, die hun verzekerden en/of patiënten willen onderbrengen in het Gastenverblijf. De Stichting heeft als doel deze samenwerkingen te continueren en waar mogelijk verder uit te breiden om continuïteit te waarborgen richting de toekomst.

### **Sponsors en donateurs**

De Stichting kan op de steun rekenen van sponsors en donateurs. Dit kan in de vorm van structurele steun aan het Gastenverblijf, via nalatenschappen, incidentele giften of particuliere fondsenwervende acties. Ook een aantal bedrijven levert goederen en diensten tegen gereduceerde tarieven of 'om niet'. De Stichting onderhoudt de contacten met haar sponsors en donateurs op regelmatige basis.

### **Media**

Aan de zichtbaarheid van het Gastenverblijf wordt 'on going' gewerkt door middel van het inzetten van diverse communicatiemiddelen, zowel intern als extern, onder andere via de inzet van social mediakanalen.



## INTERNE- EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN

### *Intern:*

- Amsterdam UMC levert in toenemende mate complexe zorg. Tegelijkertijd is er een ontwikkeling gaande dat er ook veel zorg wordt uitbesteed aan omliggende regionale ziekenhuizen;
- Mantelzorgprojecten worden in toenemende mate in het ziekenhuis ingevoerd. Dat betekent dat familieleden op verzoek van de verpleging wordt gevraagd bij een naaste te overnachten in het ziekenhuis.
- Er vinden meer digitale en telefonische consulten plaats.
- Interne verhuizingen van diverse verpleegafdelingen tussen locatie VUmc en AMC vanwege de fusie is in Q1 2025 afgerond;
- In toenemende mate stoppen de oudere vrijwilligers na vele jaren trouwe dienst vanwege hun leeftijd. Dit betekent know how verlies in een organisatie die om vrijwilligers draait. Daarentegen melden zich ook weer vooral veel jongere 'werkenden' aan die zich nuttig willen maken voor de samenleving;
- Continue focus op aantrekken nieuwe vrijwilligers om aantal vrijwilligers op peil te houden, waarbij diversiteit een belangrijke rol speelt.

### *Externe ontwikkelingen:*

- Vrijwilligers 'committen' zich tegenwoordig minder snel voor meerdere jaren aan vrijwilligerswerk. Om die reden is het belangrijk om ontwikkelingen qua wensen en behoeften goed te blijven volgen, evenals de aantallen;
- De maatschappij verandert en ook de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers kiezen er in toenemende mate voor om op flexibele basis ingezet te worden, terwijl het Gastenverblijf gebaat is bij 'vaste' diensten per week of 2 weken, vanwege de continuïteit. Als vrijwilligersorganisatie is het belangrijk oog te hebben voor deze veranderingen en daar qua bedrijfsvoering zo goed mogelijk op in te spelen en flexibiliteit te bieden waar kan;
- Gasten stellen in zijn algemeenheid hogere eisen. Er dient in toenemende mate balans te worden gezocht tussen de eisen, het feit dat het een vrijwilligersorganisatie is en het aantrekkelijke tarief dat wordt geboden.
- Fondsenwerving na de coronasituatie is lastiger geworden. Veel goede doelen doen aanvragen. Hoe de situatie qua toekennen subsidies en het verstrekken van donaties de komende jaren zal verlopen blijft ongewis.



## Communicatie

Een heldere en transparante communicatie in alle geledingen van de organisatie staat voorop. Ook die richting gasten en vrijwilligers. Alle processen staan helder beschreven. In een vrijwilligersorganisatie, waarbij vrijwilligers niet iedere dag (of iedere week) aanwezig zijn is dit essentieel. Iedere maand ontvangen vrijwilligers & bestuur een nieuwsbrief over de ontwikkelingen binnen het Gastenverblijf & andere zaken die onder de aandacht gebracht moeten worden. De bezettingsgraad is hier een onderdeel van.

## HUISVESTING

Om ook in de toekomst een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen leveren is het onderhoud van het Gastenverblijf van groot belang. Het huidige Gastenverblijf is in 2013 nieuw opgeleverd en wordt dagelijks intensief gebruikt. Om die reden heeft er vanaf eind 2023 en in 2024 een modernisatie plaatsgevonden. Alle vloeren in het Gastenverblijf zijn vervangen. Ook in alle gastenkamers zijn de vloeren vervangen en zijn er nieuwe Auping bedden geleverd. Er is overal opnieuw geschilderd en het gehele woon- en keukengedeelte op de 2e verdieping heeft ook nieuw meubilair gekregen. In 2025 worden alle gordijnen in de 25 gastenkamers vervangen. Ook zal in 2025 verder in kaart worden gebracht welk onderhoud er de komende jaren nog meer nodig is.



## PRIORITEITEN PROJECTEN 2024-2025

Onderstaande prioriteiten voor de komende periode zijn:

- **Onderhoud & uitbreiding**

Voortzetting van het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en modernisatie van het Gastenverblijf. Daarnaast wordt in kaart gebracht of er nog verder uitgebreid kan/moet worden op locatie VUmc, dan wel AMC.

- **Automatisering**

Een belangrijke focus is om de gastenregistratie te automatiseren. Samen met Amsterdam UMC is een goede oplossing gevonden. De afdeling Inkoop, ICT en Privacy Officer zijn nauw betrokken geweest bij dit proces om alles volgens de Amsterdam UMC richtlijnen qua ICT te laten verlopen. Doelstelling is om dit systeem in 2025 te gaan uitrollen.

- **Vrijwilligers**

Competenties van vrijwilligers worden on going in kaart gebracht zodat zij ook extra activiteiten voor de Stichting uit kunnen voeren. Daarnaast wordt er ook op continue basis geïnvesteerd in extra trainingen voor vrijwilligers.



- **Fondsenwerving (langdurige samenwerkingen)**

In 2025 zal er verder worden ingezet om fondsen aan te schrijven om projecten te kunnen realiseren. Daarnaast komt de focus te liggen op het 'aanschrijven' van organisaties & particulieren voor het verzoek tot kamersponsoring om op die manier meer 'Vrienden van het Gastenverblijf' aan de Stichting te binden. Ook binnen het Gastenverblijf worden er fondsenwervende activiteiten opgezet door medewerkers alsmede (ex)gasten.

