

## **Jaarverslag 2023**



### **Aanvullende zorg in de laatste levensfase**

## Jaarverslag 2023

### De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

#### Contactgegevens:

[info@dehospicegroep.nl](mailto:info@dehospicegroep.nl)

[www.dehospicegroep.nl](http://www.dehospicegroep.nl)

0172 - 57 30 40

#### Hospicewoning locatie Alphen aan den Rijn:

Lupinesingel 9

2403 CM Alphen aan den Rijn

#### Hospicewoning (*Bijna-Thuis-Huis, Elisabeth Kübler-Rosshuis*) locatie Nieuwkoop:

Fleurstraat 54-56

2421 JD Nieuwkoop

#### Bestuur

Heini Withagen  
Patricia Hoogervorst  
Jaap Bruijnen  
Koojsje de Koeijer  
Pien Schrama

#### Functie

voorzitter  
secretaris  
penningmeester  
bestuurslid  
bestuurslid

Tjada Buikema

medisch adviseur

#### Coördinatieteam

Sacha Lefeber  
Arja de Boer  
Petra van Geen  
Suzan Vink  
Wilrieke Wildeman

manager  
team coördinator  
team coördinator  
team coördinator  
team coördinator vanaf 1 april 2023

#### Ondersteuning

Marijke Huitema  
Mieke Zijlstra  
Corinte Sassen  
Fred de Lange  
Diana van der Laan  
Gerlinde Mulder  
Ellen Vermeij

bereikbaarheidsdienst coördinator (BRD)  
bereikbaarheidsdienst coördinator (BRD) tot 1 juni 2023  
bereikbaarheidsdienst coördinator (BRD) per 1 mei 2023  
bereikbaarheidsdienst coördinator (BRD) tot 1 oktober 2023  
bereikbaarheidsdienst coördinator (BRD) per 1 oktober 2023  
bereikbaarheidsdienst coördinator (BRD) tot 1 oktober 2023  
administratief ondersteuner

Bankrekening:  
Kamer van Koophandel:

Rabobank NL07 RABO 0346 4808 25  
28109922

De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop bestaat sinds 1 januari 2008 en is een voortzetting van de in 1986 opgerichte Stichting Hospicegroep Nieuwkoop (later Liemeer – Nieuwkoop - Ter Aar) en van Stichting Hospicegroep Alphen aan den Rijn (opgericht 1991).

De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop is aangesloten bij de VPTZ, de koepelorganisatie voor Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg te Amersfoort.



## Inhoudsopgave

1. Voorwoord	1
2. Het hart van ons Kompas: onze gasten, vrijwilligers en beroepskrachten	3
2.1 Cliënten/gasten	3
2.2 Vrijwilligers	4
2.3 Beroepskrachten	5
3. Feedback gast/cliënt/naaste	5
4. Opleiding en training	6
5. Leren van en met elkaar	8
6. Feedback medewerker/vrijwilliger	8
7. Organisatie en bedrijfsvoering	9
7.1 Bestuur	9
7.2 Coördinatie/management	10
7.3 Publiciteit	10
7.4 Veiligheid en RI&E	11
7.5 Balans en Resultaat 2023	11
7.6. Vriendenstichtingen Alphen aan den Rijn Nieuwkoop	13

## 1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop.

We hebben ons, ook in het afgelopen jaar, geconcentreerd op het aanbieden van zorgzame, op maat gesneden, vrijwillige palliatieve terminale zorg. Deze zorg gaven wij zowel bij mensen thuis als in onze hospicewoningen. Wij geven mensen daarmee letterlijk en figuurlijk de ruimte om afscheid te nemen van het leven, in een vertrouwde omgeving en op hun eigen manier.



In ons jaarverslag volgen wij daarin de zes bouwstenen van het Kwaliteitskompas van de VPTZ. Het kwaliteitskompas is een hulpmiddel om richting te geven aan het werken aan kwaliteit. En om kwaliteit te laten zien, aan onszelf en aan de wereld om ons heen.

De uitgangspunten hierbij zijn:

Elke gast is uniek en staat centraal bij alles wat we doen. Daarom bevindt de gast zich in het hart van het kompas. Samen met de familie/naasten en beroepskrachten sluiten we zoveel mogelijk aan op hun wensen en behoeftes. Het landelijke Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland vormt hierbij ons uitgangspunt. En om het hart van het kompas staan de verschillende bouwstenen. Deze bouwstenen zijn elementen die samen de kwaliteit vormen. In deze bouwstenen staat omschreven wat we eronder verstaan. Er is een keuze uit verschillende instrumenten om te werken aan kwaliteit. En om kwaliteit zichtbaar te maken. De basis bij alles wat we doen is altijd: eerst iets bedenken, dan doen, vervolgens vertellen, tellen om daarvan te leren en te ontwikkelen. Steeds opnieuw.

(Kwaliteitskompas.vptz.nl)

We hebben dit jaar een belangrijke beslissing genomen aangaande de huisvesting van onze woning in Nieuwkoop. De Hospicewoning in de Fleurstraat is verouderd en er moet aanzienlijk geïnvesteerd worden in het huis om de gasten het comfort te kunnen bieden dat past bij deze tijd, zoals privé sanitair in alle kamers. Ook wil de Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop het werken voor vrijwilligers en zorgmedewerkers vergemakkelijken en hygiënischer maken. Hierbij komt ook dat er fors geïnvesteerd moet worden in duurzaamheid zoals isolatie en zonnepanelen. Daarnaast is het huis regelmatig volledig bezet en bestaat de wens om twee extra kamers te realiseren.

Na zorgvuldig onderzoek is gebleken dat in de huidige woning niet alle wensen te realiseren zijn én dat de kosten voor het aanpassen van de huidige woning aanzienlijk zullen zijn. Daarom is bekeken of het financieel haalbaar is om met steun van de Nieuwkoopse gemeenschap nieuwbouw te realiseren zodat alle bovenstaande wensen gerealiseerd kunnen worden. Dit lijkt haalbaar te zijn. Daarom is de Hospicegroep nu op zoek naar een ander, groter pand of grond om een nieuw hospicewoning te kunnen realiseren.

Middels de zes bouwstenen van het Kwaliteitskompas vermelden wij in dit jaarverslag de activiteiten van onze Hospicegroep en treft u (cijfer-)overzichten aan die een beeld geven van onze zorgverlening, onze organisatie en vrijwilligers. Ook leggen wij rekening en verantwoording af over de financiële huishouding.

De zes bouwstenen zijn; Gasten, Vrijwilligers en Beroepskrachten, Feedback gast/ naaste, Opleiding en training, Leren van en met elkaar, Feedback medewerker en vrijwilliger, Organisatie en bedrijfsvoering.

Ieder jaar weer wordt enorm veel werk verzet door veel vrijwilligers om al onze activiteiten mogelijk te maken. Zij vormen de basis van onze organisatie en zetten zich met liefde en aandacht in voor onze gasten en alles wat daar omheen, ook in onze woningen, nodig is. Wij willen hen daarom ook in dit jaarverslag van harte bedanken voor hun belangeloze inzet. Daarnaast willen wij ook alle beroepskrachten bedanken voor hun inzet en betrokkenheid.

Ook een woord van dank aan onze trouwe donateurs die ons, ieder jaar weer, financieel ondersteunen. Deze donaties en ook alle incidentele bijdragen vormen een belangrijke financiële ondersteuning voor ons werk.

Namens De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Heini Withagen (voorzitter)

Sacha Lefeber (manager)

## **2. Het hart van ons Kompas: onze gasten, vrijwilligers en beroepskrachten**

Elke gast is uniek en staat centraal bij alles wat we doen. Daarom bevindt de gast zich in het hart van het kompas. Samen met de familie/naasten en beroepskrachten sluiten we zoveel mogelijk aan op hun wensen en behoeftes.

### Persoonlijk cliënt/gastenplan

Het gesprek met de cliënt en zijn of haar naasten vormt de basis van het individueel cliënt/gastenplan. Het gaat over wat het beste bij hem en zijn situatie past. Wensen, behoeftes, specifieke kenmerken van de cliënt en de gemaakte afspraken.

Onze hele organisatie draait om onze gasten in de hospicewoning en cliënten die wij thuis ondersteuning bieden. Wat hebben zij nodig en hoe kunnen wij dat voor hen organiseren?

Onze vrijwilligers zijn 16 uur van de 24 uur in de woning aanwezig om onze gasten te ondersteunen bij allerlei zaken. Zij zorgen voor ontvangst van hun bezoek, verzorgen de koffie/thee, de maaltijden, kleine zorgtaken, gezelschap ed. Bij ondersteuning thuis komen vrijwilligers op verzoek 1 of 2 keer per week om de mantelzorg te ontlasten en de cliënt te ondersteunen.

Het coördinatieteam maakt de zorg door vrijwilligers mogelijk. Zij begeleiden vrijwilligers bij hun zorg voor onze gasten, coördineren de zorg, controleren het rooster en doen een intake bij onze potentiële cliënten/gasten en hebben contact met de gasten.

De verpleegkundigen en de huisartsen bieden onze gasten de juiste medische zorg.

### **2.1 Cliënten/gasten**

In 2023 hebben wij in totaal 152 mensen begeleid, in thuissituaties of in één van onze beide hospicewoningen. Dit aantal is met 5 gedaald ten opzichte van 2022. Het aantal ondersteuning thuis is met 10 inzetten gedaald. Dit verschil wordt gecompenseerd door 5 meer opnames in de woningen ten opzichte van 2022. De afname van het aantal ondersteuning thuis kan niet goed worden verklaard.

Mogelijk vindt dit een oorzaak in onbekendheid van deze mogelijkheid bij onze stakeholders.

In onze hospicewoning in Alphen aan den Rijn zien we dat de gemiddelde verblijfsduur ongeveer hetzelfde is gebleven als de afgelopen jaren. In de hospicewoning in Nieuwkoop zien we de gemiddelde verblijfsduur afnemen, hierdoor hebben we ook meer gasten kunnen opnemen.

Zorgverlening – Gasten/Cliënten (cijfers)				
		2023	2022	2021
Alphen aan den Rijn				
	Thuisituatie	24	30	19
	Hospicewoning	90	88	75
	Gemiddelde verblijfsduur	20,4 dagen	20,4 dagen	20 dagen
	Ligdagen	1790	1881	1464
	Bezettings %	82%	86%	67%
Nieuwkoop				
	Thuisituatie	7	11	5
	Hospicewoning	31	28	18
	Gemiddelde verblijfsduur	14,4 dagen	18,8 dagen	16,7 dagen
	Ligdagen	446	478	313
	Bezettings %	61%	86%	82%
<b>Totaal</b>	Thuisituatie	31	41	24
<b>Totaal</b>	Hospices	121	116	93
<b>Totaal zorgverlening</b>		152	157	117

## 2.2 Vrijwilligers

Onze Hospicegroep drijft op de inzet van vrijwilligers. Zowel de zorgvrijwilligers als de vrijwilligers voor bijv. technische en andere klussen in de woningen, de tuin, computer, koken, boodschappen en vormgeving van onze communicatie vormen het hart en gezicht van onze organisatie. Hun inzet, flexibiliteit en enthousiasme zijn van zeer grote waarde!

Eind 2023 waren er in totaal 122 vrijwilligers bij De Hospicegroep betrokken. Er zijn 10 vrijwilligers gestopt: 9 zorgvrijwilligers en 1 klusvrijwilliger, 4 wegens gezondheidsredenen, 2 wegens privéomstandigheden en 4 waren klaar met het werk binnen een hospice.

Er zijn 11 nieuwe vrijwilligers bijgekomen.

Markyourbusiness heeft zich ook het afgelopen jaar als onderneming vrijwillig aan onze organisatie verbonden om ons te ondersteunen bij communicatie, pr en huisstijl. Ook hebben zij ons ondersteund bij de vernieuwing van onze website. De verwachting is dat deze begin tweede kwartaal 2024 klaar zal zijn.

Een uitdaging waarvoor wij ons blijven stellen is de juiste balans te vinden tussen de zorgvraag en het vrijwilligersaanbod. Uiteindelijk hebben wij ervoor gekozen dit jaar 1x een introductiescholing te geven en een nieuwe groep te laten starten. Er zijn 11 nieuwe zorgvrijwilligers opgeleid voor beide locaties. Het was lastig om vrijwilligers voor Nieuwkoop te vinden. Voor Alphen aan den Rijn meldden vrijwilligers zich na oproepen via Facebook en Instagram.



### 2.3 Beroepskrachten

De samenwerking met thuis- en welzijnszorgorganisatie ActiVite in onze beide hospicewoningen heeft ook in 2023 gezorgd voor waarborging van een zo groot mogelijke continuïteit en kwaliteit van zorg voor onze gasten zowel overdag als 's nachts. Er zijn 3 verpleegkundigen met pensioen gegaan en het team is aan gevuld met enthousiaste nieuwe verpleegkundigen. De leidinggevende is ten opzichte van 2022 gewijzigd.

De huishoudelijke ondersteuning wordt verzorgd door Actief Plus op beide locaties met drie medewerkers. Om de continuïteit te waarborgen bij afwezigheid is een vaste vervanger aangesteld.

In 2023 werkten wij wederom op prettige wijze samen met huisartsen in Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop. Door de constructieve afspraken over vervangende huisartsenzorg, is elke gast in onze hospicewoning verzekerd van huisartsenzorg. Wij zijn alle betrokken huisartsen zeer erkentelijk voor hun bijdrage hieraan. Bijzonder waarderen wij de inzet van huisarts mw. Buikema. Zij is onze medisch adviseur en we kunnen altijd een beroep op haar doen. Tevens neemt zij de huisartsenzorg over van gasten uit een andere woonplaats.

Regionaal werken wij samen met diverse collega hospices, de VPTZ en andere (netwerk)organisaties, zoals Transmuralis.

Zoals ieder jaar hebben wij deelgenomen aan de registratierapportage van de VPTZ. Evenals aan het capaciteitsoverzicht van Transmuralis.

## 3. Feedback gast/cliënt/naaste

Belangrijke input voor het werken aan kwaliteit zijn de ervaringen van onze cliënten en diens familie of naasten. Het leidt tot aanknopingspunten om te behouden wat goed gaat en te verbeteren wat minder goed gaat. Er zijn verschillende procedures om feedback te verzamelen, tijdens en na de zorgperiode.

De Hospicegroep staat open voor feedback over het verblijf van onze gasten in onze woning. Iedere gast en naaste krijgt in de week na opname een gesprek om te horen hoe het met hem/haar gaat in het hospice en of er dingen zijn die niet of juist wel bevallen. De coördinatoren spreken daarna wekelijks met de gast/naaste over welke behoeften er zijn, over hoe het met hen gaat in onze woning. Ook als vrijwilligers horen dat er iets speelt bij gasten of naasten verwijzen zij naar de coördinatoren. De coördinatoren gaan dan met de gast of naasten in gesprek. Daarmee wordt irritatie voorkomen en onze zorg beter afgestemd op de behoeften van de gasten en naasten.

Drie weken na overlijden worden nabestaanden door de teamcoördinatoren gebeld. In dat gesprek wordt ruimte gegeven aan hoe het verblijf in ons hospice is geweest. Of hoe de ondersteuning van vrijwilligers thuis is ervaren. Maar ook hoe het afscheid is geweest en om te horen hoe het met hen gaat. De teamcoördinatoren kunnen hen dan eventueel nog verwijzen naar hulp bij rouwverwerking.

Na ieder verblijf van een gast vragen wij de nabestaanden een evaluatieformulier in te vullen. We vragen hen o.a. hoe zij de zorg hebben ervaren, zowel van de vrijwilliger als van de verpleegkundige. Hoe zij de intake en zorg in het hospice hebben ervaren en of zij dingen hebben gemist. Ook is het mogelijk om aan te geven of de familie behoefte heeft aan een evaluatiegesprek. Het is een formulier waarop met ja en nee geantwoord kan worden maar waar ook veel ruimte is om zaken bij te schrijven.

Nabestaanden geven aan zeer tevreden zijn met de geleverde zorg. Ze geven onze zorg gemiddeld een 8,5. We kregen mooie complimenten voor de warme zorg die is ervaren. Er worden ook verbeterpunten benoemd. Deze punten hebben we onderzocht en gekeken wat wij daarvan kunnen leren om onze zorg weer verder te verbeteren. Daarvoor is een plan gemaakt en de uitvoering ingezet. Daarna wordt deze actie geëvalueerd en eventueel bijgesteld.

## 4. Opleiding en training

Leren en ontwikkelen is een belangrijk ankerpunt in onze visie op kwaliteit. Leren en ontwikkelen zorgt ervoor dat medewerkers en vrijwilligers goed zijn toegerust om hun werk te doen. Deze bouwsteen gaat over het opleiden en trainen van vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders. Dit is een vorm van formeel leren en heeft veelal een gestructureerd, systematisch karakter met een diploma of certificaat als resultaat.

De Hospicegroep vindt deskundigheidsbevordering erg belangrijk voor haar vrijwilligers en coördinatoren.

Jaarlijks worden er introductietrainingen voor nieuwe vrijwilligers georganiseerd. In 2023 was dit één scholing in het najaar. Deze scholing wordt gegeven door een van onze coördinatoren die daartoe is opgeleid door de VPTZ. Na het kennismakingsgesprek met de coördinatoren gaan aspirant vrijwilligers een paar diensten meelopen met vrijwilligers om van beide kanten te beoordelen of dit vrijwilligerswerk passend is bij de betreffende persoon. Als dit zo is, start de aspirant vrijwilliger met de introductietraining. Na de afronding van deze training volgt het inwerken. Het inwerken gebeurt tijdens een aantal diensten door een maatje. Dit is een vrijwilliger die gekoppeld is aan de nieuwe vrijwilliger en hem/haar van alles vertelt over het werken en aan wie men vragen kan stellen. Na het ondertekenen van het samenwerkingscontract mogen de nieuwe vrijwilligers zichzelf inroosteren. Zij kunnen gedurende die tijd terugvallen op hun maatje en natuurlijk het coördinatieteam. Na 3 maanden is er een terugkoment voor nieuwe vrijwilligers en hun maatjes. Tijdens deze uren wordt er gereflecteerd op dingen die men heeft meegemaakt en hoe het werk wordt ervaren. En of er zaken zijn waar zij tegenaan zijn gelopen.

Het bestuur volgt de online module van de introductiescholing. Om meer achtergrond te hebben bij de organisatie die zij besturen.

De VPTZ- academie organiseert scholingen voor vrijwilligers, coördinatoren en bestuur. Vrijwilligers mogen zich jaarlijks 2x inschrijven voor een scholing. Gedurende het afgelopen jaar zijn er 28 vrijwilligers naar deze modules geweest. De scholingen worden genoteerd in de vrijwilligersdossiers en tijdens de samenwerkingsgesprekken met de vrijwilligers besproken.

Ook de team coördinatoren en bereikbaarheidscoördinatoren kunnen zich ook op verschillende onderwerpen laten bijscholen bij de VPTZ. Daar wordt jaarlijks gebruik van gemaakt. De manager is naar de scholing geweest over Strategie en Beleid. Een bijscholing kan ook gericht zijn op onderwerpen aangaande het aandachtsgebied van de coördinatoren zoals; content schrijven, vrijwilligers werven. Transmuralis, netwerk voor palliatieve zorg Zuid Holland Noord, organiseert ook zeer regelmatig inhoudelijke trainingen waar de team coördinatoren en verpleegkundigen zich voor kunnen inschrijven, bijvoorbeeld over de richtlijn STED (stoppen met eten en drinken) of de richtlijn over palliatieve sedatie. Transmuralis is hét samenwerkingsverband van zorg- en welzijnsaanbieders en Zorg en Zekerheid in Zuid-Holland Noord.

Ieder jaar organiseert het coördinatieteam zelf een scholing voor onze vrijwilligers. In 2023 zijn er twee scholingen georganiseerd. In het voorjaar nam een externe trainer Marianne Hageman ons mee in kennis over op de juiste manier van schriftelijk rapporteren. In het najaar volden we met elkaar een scholing over onbegrepen gedrag bij mensen in de palliatieve fase. Zoals dementie, delier, mensen met hersentumoren. Onze trainer daarbij was Jon Derksen.

Dit jaar zijn er ook drie gezamenlijke trainingen gevolgd door het coördinatieteam en de verpleegkundigen die in onze woningen werkzaam zijn. In het voorjaar een training over *Afscheid en rouw in diverse culturen en religies diversiteit*. Deze training is verzorgd door FiniVita door Hassan Bakir. In het najaar heeft er scholing plaatsgevonden over *De Bedoeling en Oog voor naasten*. De vrijwilligers zijn met de laatste twee onderwerpen al ruim bekend, nu spreken verpleegkundigen en vrijwilligers dezelfde taal.



## 5. Leren van en met elkaar

In de bouwsteen 'Leren van en met elkaar' staan vormen van informeel leren verder uitgewerkt. Want leren is niet alleen iets dat je doet tijdens een opleiding of training. Feedback, intervisie, coachen en reflectie zijn effectieve vormen van leren van elkaar.

Binnen deze bouwsteen valt ook samenwerken en leren van onderzoek en innovaties vanuit de wereld om ons heen.

Zoals ieder jaar organiseren we 3x per jaar vrijwilligersbijeenkomsten. Zowel voor de vrijwilligers in Nieuwkoop als in Alphen aan den Rijn. Als ook voor de thuis- en kookvrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomsten staat ontmoeting van en met vrijwilligers centraal. Ook worden ontwikkelingen die spelen binnen De Hospicegroep gedeeld. Daarnaast is er ruimte om zorgsituaties die zich hebben voorgedaan te bespreken. Wat heeft de vrijwilligers geraakt? Wat kunnen vrijwilligers en coördinatoren hiervan leren?

### **Lerend Netwerk**

Vorig jaar hebben wij een nulmeting gedaan onder onze vrijwilligers om de kwaliteit die wij als De Hospicegroep bieden, in beeld te brengen (zie voorwoord). Ook de VPTZ biedt een "lerend landelijk netwerk" aan, in februari 2024 zullen wij deelnemen aan dit netwerk.

### **Werkoverleg met verpleegkundigen**

Jaarlijks hebben wij 4x een overleg met het de verpleegkundigen die in de hospicewoningen werken. In deze overleggen bespreken wij de samenwerking en hoe we die verder zouden kunnen verbeteren. Onze gasten zijn daarbij het uitgangspunt. Ook hebben we 4x in het jaar een intervisie bijeenkomst met elkaar. Waarin casussen worden besproken van gasten uit onze hospicewoning.

### **Samenwerken in de regio**

Coördinatoren en manager worden ook gevoed door overleggen met andere hospices of thuisorganisaties. Wij hebben overleg met de klankbordgroep 'Zelfstandige hospices' en de landelijke klankbordgroep van Bijna-Thuis-Huizen. Andere organisaties doen het weer net even anders of hebben het wiel al uitgevonden waardoor deze inzichten meegenomen kunnen worden naar onze organisatie. Ook wordt er veel geleerd van het netwerk palliatieve zorg 'Transmuralis'. Hier ontmoeten ketenpartners in de palliatieve zorg elkaar, om de zorg binnen de gehele keten van palliatieve zorg te verbeteren. Zij signaleren knelpunten en proberen daar met elkaar een oplossing voor te vinden. Of het delen van opgedane (praktijk) kennis.

## 6. Feedback medewerker/vrijwilliger

Onze medewerkers en vrijwilligers weten als geen ander wat er handiger is of slimmer kan. Door ze bij de organisatie te betrekken, ervaren ze meer werkplezier en presteren ze beter. Belangrijk dus om aan medewerkers te vragen wat er goed gaat... en wat beter kan.

Ook klachten en eindgesprekken zijn een belangrijke bron van feedback. Feedback richting de vrijwilliger en medewerker valt ook onder deze bouwsteen.

Vrijwilligers worden uitgenodigd om mee te denken in werkgroepen, over onderwerpen die spelen binnen De Hospicegroep. Bijvoorbeeld in het organiseren van de herdenkingsavonden en de werkgroep kwaliteit. Maar ook over minder grote zaken wordt hun mening gepeild.

Vrijwilligers worden uitgenodigd om mee te praten en mee te denken. Dit kan tijdens vrijwilligersbijeenkomsten, dit gebeurt ook door gewoon binnen te lopen bij de coördinatoren/manager en de vraag neer te leggen.

Er worden jaarlijks samenwerkingsgesprekken gehouden met de vrijwilligers. De vrijwilliger vult een vragenlijst in. Deze vragenlijst is de leidraad voor het gesprek. Er komen verschillende onderwerpen aan bod zoals hoe de vrijwilliger het werk ervaart, of er nog tips en toezichten zijn voor de organisatie en hoe de vrijwilliger zijn toekomst ziet bij De Hospicegroep.

Tijdens vrijwilligersbijeenkomsten wordt samen gekeken hoe dingen gegaan zijn. Bijvoorbeeld de invoering van bepaalde afspraken. Op grond van bevindingen worden er verbeterpunten geformuleerd.

Ook worden met de betaalde medewerkers jaargesprekken gevoerd. De manager spreekt iedereen. De team coördinatoren, BRD en administratief medewerker vullen hiervoor een vragenlijst in, die als leidraad wordt gebruikt voor het gesprek. Het bestuur voert een jaargesprek met de manager, volgens hetzelfde principe.

Er is een vertrouwenspersoon voor De Hospicegroep. In 2023 is er geen beroep op haar gedaan.

## 7. Organisatie en bedrijfsvoering

De organisatie en bedrijfsvoering zijn zeer bepalend voor goede zorg. Het gaat hierbij om vraagstukken als: Maakt het bestuur leren en ontwikkeling mogelijk? Is er een heldere strategie en beleid en wordt er planmatig en systematisch gewerkt? Is de organisatie financieel gezond en zijn de processen, hulpmiddelen en systemen efficiënt ingericht en ondersteunend aan de zorg?

### 7.1 Bestuur

In het bestuur zijn in 2023 geen wisselingen geweest. Voor het jaar 2024 wordt er gezocht naar een nieuw algemeen lid. De termijn van Pien Schrama is na 9 jaar verstreken.

Het was druk in onze woningen in 2023. Dankzij de flexibiliteit van zowel medewerkers als vrijwilligers hebben we opnieuw een groot aantal gasten een plek kunnen geven. Dat is een geweldige prestatie en heeft er tevens voor gezorgd dat we onszelf verplichten om na te denken over de capaciteit die we beschikbaar hebben en hoe we die het beste kunnen inzetten ten behoeve van gasten. Ondanks dat we geen 100% opname-garantie kunnen bieden, willen we graag streven naar zo min mogelijk 'nee' te hoeven zeggen bij een aanvraag tot zorg.

Dat betekent dat wij (om de tijd te overbruggen tot er een opname mogelijk is in een van onze woningen) ondersteuning door onze vrijwilligers in de thuissituatie aanbieden.

De goede samenwerking tussen het dagelijks operationele team, de vrijwilligers en bestuur is in 2023 verder uitgebouwd. In verschillende samenstellingen werden zowel dagelijkse operationele onderwerpen als toekomst-gedachten met elkaar besproken en wisten mensen elkaar te vinden wanneer dat nodig was.

## 7.2 Coördinatie/management

Als organisatie zijn wij werkzaam in twee gemeenten, met twee vrijwilligersteams en twee hospicewoningen en daarnaast bieden wij in beide gemeenten ook zorg thuis. Dat vraagt van het management en het coördinatieteam, met parttime krachten, de nodige creativiteit, flexibiliteit en efficiëntie.

Er zijn in het afgelopen jaar een aantal personele wisselingen geweest bij de team coördinatoren en de bereikbaarheidsdiensten (BRD-ers).

Door de toename van het aantal gasten en de werkdruk bij de bereikbaarheidscoördinatoren hebben we het team van coördinatoren uit mogen breiden naar 4 personen. Wilrieke Wildeman is per 1 april als team coördinator begonnen.

Door uiteenlopende redenen gaven drie van onze bereikbaarheidsdiensten (BRD-ers) te kennen dat zij gingen stoppen met hun werk waardoor wij op zoek moesten naar passende vervanging.

Per 1 mei is Corinte Sassen gestart, per 1 oktober Diana van der Laan en Astrid van Rhijn per 1 januari 2024. Het team is weer op volledige sterkte.

Vol betrokkenheid heeft het coördinatieteam de vrijwilligers in hun kracht gezet en uitgenodigd tot meedenken over de organisatie. Alle coördinatoren hebben een eigen expertisegebied waardoor zij naast de coördinatie van zorg voor gasten/cliënten hun kennis inzetten op andere terreinen die nodig zijn voor het draaien van De Hospicegroep. Zoals het opleiden, roosteren, doen van projecten, PR, inkoop enzovoort.

## 7.3 Publiciteit

Er is ook in 2023 hard gewerkt om de mogelijkheden van De Hospicegroep meer onder de aandacht te brengen. We krijgen daarbij ondersteuning van een bedrijf dat ons om adviseert bij onze huisstijl en communicatie. Er is een start gemaakt met de vernieuwing van onze website.

Op Facebook en Instagram delen wij wekelijks nieuws en interessante weetjes over De Hospicegroep.

Er zijn in 2023 drie externe nieuwsbrieven verschenen om al onze donateurs en andere stakeholders op de hoogte te brengen van de ontwikkelingen binnen De Hospicegroep.

Er is opnieuw een open dag georganiseerd op de Internationale Dag van de Palliatieve Zorg in oktober. Er was veel belangstelling voor beide locaties.

De Hospicegroep heeft meegedaan aan de zorgmarkt in Parola in Langeraar. Thuiszorgorganisatie WIJdeZorg heeft ons uitgenodigd in hun teamoverleg om meer over ons werk en onze mogelijkheden te vertellen.

Ook zijn er verschillende acties geweest die ons financieel hebben ondersteund. Namelijk de statiegeld actie bij de Albert Heijn winkels in Alphen aan den Rijn en de actie bij de Zeeman. Ook heeft een verpleegkundige zich laten sponsoren bij het lopen van de 20 van Alphen. Mooie initiatieven die ons niet alleen geld opbrengen maar ook mooie PR.

#### 7.4 Veiligheid en RI&E

De Hospicegroep vindt het belangrijk dat alle vrijwilligers en medewerkers veilig hun werk kunnen doen. De Risico-Inventarisatie en -Evaluatie ten behoeve van het creëren van een veilige werkplek voor vrijwilligers en coördinatoren is enkele jaren geleden uitgevoerd. Het plan van aanpak is dit jaar op orde gebracht. Het Ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid heeft ons dit jaar getoetst op de aanwezigheid van een RI&E met het daarbij behorende plan van aanpak en het hebben van een basiscontract met een arbodienst. De aangeleverde documenten zijn goedgekeurd. Een nadere inspectie in de hospicewoning(en) was hierdoor niet nodig.

#### 7.5 Balans en Resultaat 2023

<b>Lasten</b>			<b>Baten</b>		
	<b>Werkelijk 2023</b>	<b>Werkelijk 2022</b>		<b>Werkelijk 2023</b>	<b>Werkelijk 2022</b>
Personeelskosten	356.968	306.892	Subsidies		
Kosten vrijwilligers	17.970	15.649	Ministerie VWS	342.810	292.646
Huisvestingskosten	38.437	39.342	Gemeenten	44.109	37.090
Huishoudelijke kosten	37.601	39.057	Totaal subsidies	386.919	329.736
PR en Publiciteit	2.832	4.397	Bijdrage Thuiszorg-orgtie	70.591	38.000
Kosten Beheer	13.460	8.198	Giften n.a.v.zorg	52.089	33.036
Operationele kosten	19.329	14.617	Bijdragen Stichtingen Vrienden Hospicegroep	0	0
Bankkosten	902	260	Overige bijdragen	5.480	20.059
Verg.fac.ruimten, kantoor	20.000	20.000	Eigen bijdragen voor gebruik woningen	81.792	79.703
Totale Kosten	507.499	448.412	Renteopbrengsten	27	
Saldo voor afschrijving	89.399	52.122	Totale Opbrengsten	596.898	500.534
Afschrijving Inventaris	10.424	0			
Saldo na afschrijving	78.975	52.122			
Totaal	596.898	500.534	Totaal	596.898	500.534

Het 2023 financiële saldo is aanzienlijk hoger in vergelijking met 2022. Aan de baten zijde zijn de subsidies aanzienlijk gestegen en door een nabetaling uit 2022 zijn ook de bijdrage van de Thuiszorgorganisatie ActiVite aanzienlijk hoger uitgevallen. Giften en donaties zijn gecombineerd iets hoger dan 2022 en ook de eigen bijdrage van onze gasten zijn iets gestegen door een iets hogere bezetting. Hiermee zijn de totale baten in 2023 geëindigd op € 596.898.

De totale lasten voor afschrijving bedragen in 2023 € 507.499, € 59.087 hoger dan 2022. Door uitbereiding van het coördinatie team en CAO gerelateerde verhogingen zijn de personeelskosten € 50.000 gestegen. De overige kostencategorieën zijn ongeveer gelijk met de niveaus van 2022 met uitzondering van de kosten van beheer. Hier is de stijging aanzienlijk door een eenmalige uitgave voor fiscale adviezen inzake en een andere aanpak inzake de accountantscontrole.

Met ingang van 2023 is de administratieve behandeling van de inventaris op de kamers en op kantoor gewijzigd om een en ander conform de relevante wet- en regelgeving weer te geven. Aankopen van € 1.000 en meer per item worden geactiveerd op de balans en in drie jaar of vijf jaar afgeschreven. De bestaande inventaris stelpost per 31 december 2022 is in 2023 geheel afgeschreven.

Dit alles heeft tot een positief 2023 saldo geleid van € 78.975. Dit saldo wordt aan de diversen bestemmingsreserves toegevoegd.

Voor 2024 is een solide begroting opgesteld waarbij is uitgegaan van ongeveer dezelfde bezetting als in 2023, met dito gerelateerde opbrengsten, zoals eigen bijdragen en giften en donaties. De (reeds toegekende) 2024 VWS subsidie zal wederom aanzienlijk stijgen.

De personeelskosten zullen stijgen door het verdere cao-aanpassingen. Voor 2024 zijn er financiële middelen gereserveerd voor een upgrade van onze website en daaraan gerelateerde communicatiemiddelen. Ook zullen wederom enkele huis gerelateerde zaken worden vervangen. In de begroting is verder rekening gehouden met een verdere stijging van de diverse huishoudelijke zaken zoals boodschappen en waskosten.

**Balans per 31 december 2023 Stichting Hospicegroep Alphen aan den Rijn - Nieuwkoop**

Alle bedragen in Euro's

<b>Activa</b>		<b>2023</b>		<b>2022</b>	<b>Passiva</b>		<b>2023</b>		<b>2022</b>
Inventaris huurpanden		4.591		9.500	Eigen middelen				
Geldmiddelen					reserve werkkapitaal	157.996		83.727	
Kassen	-		417		resultaat boekjaar	78.975		52.122	
Betaalrekening	130.058		57.363			236.971		135.849	
Spaarrekening	98.358		90.009		Vorzieningen				
Betaalrekening extra	40.677		40.677		Opleidingskosten	-		15.000	
		269.093		188.466	Opleidingskosten	-		7.147	
Vorderingen		8.983		5.400	Nog te betalen kosten		45.696		45.370
Totaal		282.667		203.366	Totaal		282.667		203.366



Het Eigen Vermogen en de Voorzieningen van de Stichting bedragen per 31 december 2023 € 236.971. € 90.000 is gereserveerd voor de voorziene nieuwe locatie Nieuwkoop. We verwachten in de komende jaren tevens dat de enkele onderdelen van de inventaris in Alphen zullen moeten worden vervangen. We hebben daar € 90.000 voor gereserveerd. De overige € 56.971 wordt aangehouden als een noodzakelijke continuïteit buffer.

### **Financiële organisatie**

De administratieve processen rondom facturatie van de ligdagen van onze gasten en de giften en donatie verwerking is in handen van een van de medewerkers. De financiële administratie wordt verzorgd door de penningmeester, in samenwerking met het administratiekantoor Pak Finance te Kamerik, dat ook de loonadministratie verzorgd. Daarnaast wordt jaarlijks aan onze externe accountant verzocht extra specifieke werkzaamheden te verrichten en een samenstellingsverklaring opgesteld.

## 7.6. Vriendenstichtingen Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Zowel in de gemeente Alphen aan den Rijn als in de gemeente Nieuwkoop zijn vriendenstichtingen actief met als doel:

- het ondersteunen van De Hospicegroep door middel van financiën, huisvesting, het verstrekken van garanties, fondsenwerving, publiciteitsacties, en andere op de lokale samenleving gerichte acties;
- het vervullen van een ambassadeursfunctie voor De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop.

Beide vriendenstichtingen richten zich primair op het realiseren en in stand houden van een hospicewoning in de desbetreffende gemeente en het verwerven van de noodzakelijke financiële middelen voor de huisvestingskosten van de woningen (onderhoud, financiering, inrichting enzovoort). De vriendenstichtingen worden lokaal gesteund door een groep (veelal trouwe) donateurs die jaarlijks een bijdrage verstrekken, terwijl daarnaast periodiek andere (sponsor-)bijdragen (soms legaten) worden ontvangen. Tevens worden lokaal verschillende fondsenwervingsactiviteiten ondernomen.

Beide vriendenstichtingen hebben zich in 2023 beziggehouden met de vraagstukken rondom de beide woningen (onderhoud, financiering e.d.) en het werven van meerjarige donateurs.

**Stichting Vrienden van De Hospicegroep Nieuwkoop**

Fleurstraat 54 – 56

2421 JD Nieuwkoop

**Bestuur**

Richard Bijl  
Patricia Hoogervorst  
Arjan Tersteeg  
Pien Schrama  
Heini Withagen

**Functie**

voorzitter  
secretaris  
penningmeester  
bestuurslid  
bestuurslid

**Stichting Vrienden van De Hospicegroep Alphen aan den Rijn**

Lupinesingel 9

2403 CM Alphen aan den Rijn

**Bestuur**

Bert van Zeijts  
Koojsje de Koeijer  
Saskia Croon  
Jaap Bruijnen  
Heini Withagen

**Functie**

voorzitter  
secretaris  
penningmeester  
bestuurslid  
bestuurslid

Beide vriendenstichtingen hebben, evenals De Hospicegroep, een ANBI-status.