

Woord van de voorzitter

2014 is een druk jaar geweest. Maar het was de moeite waard. Wat kregen we een mooi nieuw hospice met ruime kamers en een grote tuin voor de gasten. Het huis biedt zoveel extra ruimte voor iedereen.

Door de inzet van alle lokale aannemers is het snel voor elkaar gekomen. De verbouwingkosten vielen weliswaar een beetje tegen, maar we kunnen het maar één keer goed doen. Voor de komende jaren bieden we de gasten nu een mooi verblijf aan voor de laatste weken van hun leven.

Naast de gulle gaven van de Stichting Vrienden van Hospice Wassenaar (onze 'donateurs') hebben we veel geld mogen ontvangen van landelijke en lokale fondsen en van serviceclubs e.d. Hierdoor konden we het huis verbouwen en inrichten en zijn we ook in staat om de exploitatie rond te krijgen. Terugkijkend op het afgelopen jaar wil ik graag iedereen bedanken die zich zo heeft ingezet voor het nieuwe hospice.

Na wat opstartproblemen ziet iedereen inmiddels hoe mooi en functioneel het hospice is. Sinds de opening hebben we in 2014 al 47 gasten mogen ontvangen en de uitbreiding met een zesde gastenkamer kwam dus goed van pas. De bezettingsgraad was hoog.

Na het vertrek van Hans Klooster eind 2013 hebben we Meindert Stolk uit Wassenaar in april welkom mogen heten als nieuw lid van het bestuur. Annette Gunneman is eind van het jaar gestopt als bestuurslid. Graag wil ik haar hartelijk danken voor haar inzet voor de medewerkers en ook voor de nieuwe huisvesting.

Het bestuur en coördinatoren gaan zich opnieuw bezinnen op hun taken in het hospice. Momenteel buigen we ons over een beleidsplan voor de komende jaren. Het blijft een uitdaging om de kwaliteit van de palliatieve terminale zorg tesamen met de verpleegkundigen van Florence zo hoog mogelijk te houden. Daarnaast wordt de vraag steeds belangrijker hoe we ook anderen kunnen laten profiteren van de opgedane kennis van deze specifieke tak van zorg.

Gabrie Lansbergen

1. Het bestuur

In 2014 kwam het bestuur zeventien maal bij elkaar. De taakverdeling binnen het bestuur is gelijk gebleven aan 2013 in die zin dat Meindert Stolk ons bestuur nu versterkt als communicatiedeskundige. In september 2014 heeft Annette Gunneman te kennen gegeven dat zij ging stoppen als bestuurslid. De zoektocht naar een opvolger/ster vrijwilligersbeleid loopt.

2014 heeft vooral in het teken gestaan van onze nieuwe huisvesting aan de Kerkstraat 79 te Wassenaar. Allereerst waren er de verbouwing en de voorbereidingen voor de verhuizing gevolgd door de opening. Na de verhuizing is er een periode van *settelen* in ons mooie pand geweest. Nu de kinderziekten overwonnen zijn, kunnen we ons gelukkig prijzen met zo'n schitterend hospice op een mooie locatie.

Evenals in voorgaande jaren stelde de Stichting Vrienden van Hospice Wassenaar zich garant voor de afdekking van het financiële tekort.

PR is voor het hospice onontbeerlijk.

De volgende activiteiten vonden plaats

- De website is verbeterd en voorzien van foto's van het nieuwe hospice,
- De huisstijl is gelijktijdig met de verhuizing opgefrist,
- In het voorjaar van 2015 verschijnt een nieuwe DVD,
- Publicatie van twee nieuwsbrieven (juni en december); in juni was het een speciale uitgave over ons nieuwe hospice,
- Contacten met en publiciteit in de lokale pers,
- Veel contacten met gemeente, SWZ en politieke partijen betreffende de nieuwe locatie,
- Columns, met wisselende onderwerpen, in de Wassenaarse krant,
- Presentaties voor serviceclubs e.a. te Wassenaar en Voorschoten,
- Systematische aandacht voor verwijzende instanties.

Regionale en landelijke contacten

Als hospice zijn we lid van twee regionale netwerken Palliatieve Zorg (Haaglanden en Zuid Holland-Noord) en van de landelijke vereniging Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ). Daarnaast zijn er individuele contacten met hospices in de regio. Leden van het bestuur zijn actief in verschillende werkgroepen en commissies van de landelijke vereniging. De voorzitter is ook regiovertegenwoordiger in de Ledenraad van de VPTZ.

2. Een mooi nieuwe huis voor ons hospice

In november 2013 is een programma van eisen opgesteld om ook in het nieuwe onderkomen aan de Kerkstraat 79 te Wassenaar hoogwaardige kwaliteit van zorg te kunnen leveren. Vervolgens is een begroting van de kosten en mogelijke inkomsten gemaakt.

De verbouwing is met grote voortvarendheid gestart onder leiding van onze "bouwheer" Bert Lettinga; mede ook om de periode van dubbele huur zo kort mogelijk te houden.

In de eerste maanden van 2014 is veel werk verzet door architect en aannemers, maar ook door coördinatoren, bestuursleden, verpleegkundigen en de vrijwilligers in de vele werkgroepen.

Er was veel extra geld nodig, maar uiteindelijk zijn alle uitgaven gedekt door extra inkomsten. Bijna 80% kwam van bijdragen van De Stichting Vrienden van Hospice Wassenaar, landelijke en lokale fondsen/stichtingen, uit lokale acties, en van bijdragen van de

Gemeenten Wassenaar en Voorschoten. Daarnaast gaven veel lokale leveranciers korting op hun leveringen.

De uitgaven voor de locatieaanpassingen waren:

Verbouwing	256.859
Inrichting	253.104
Overige kosten	88.779
Totaal	598.742

De uitgaven waren iets hoger dan begroot door extra zaken als meer schilder- en elektriciteitswerkzaamheden, zonnepanelen en investering in LED-verlichting. Ook drukte een tijdelijk lagere bezetting en dubbele huurkosten op de inkomsten en uitgaven.

De uitgaven zijn gedekt door:

Eigen reservering	127.524
Stichting Vrienden van HW	171.365
Fondsen	216.081
Gemeenten	7.000
Lokale acties	76.772
Totaal	598.742

Op 26 mei kon het nieuwe hospice zijn deuren gastvrij openen voor de nieuwe gasten. Een mijlpaal in onze geschiedenis en een belofte voor de toekomst. Met elkaar zorgen wij voor zes gasten in de laatste fase van hun leven. Met de opening aan de Kerkstraat maakte ook Hospice Wassenaar een aanzienlijke kwaliteitsslag.

Op 23 mei vond de officiële opening plaats. Heel bewust hebben het bestuur en de coördinatoren ervoor gekozen om tijdens de openingshandeling de vrijwilligers en hun partners in het middelpunt van de belangstelling te plaatsen.

Vervolgens kregen op 24 mei Fondsen en Stichtingen, die hadden bijgedragen aan de verbouwkosten, en de donateurs de gelegenheid om met eigen ogen te zien hoe goed hun bijdragen aan het werk van ons hospice zijn besteed.

De openingsactiviteiten werden afgesloten met een Open Huis voor onze primaire doelgroep: de bevolking van Wassenaar, Voorschoten en Den Haag Noord. In ruime getale maakten zij van de gelegenheid gebruik om een kijkje te nemen in het lege huis dat zich die dag al grotendeels had opgemaakt voor de ontvangst van nieuwe gasten. Tijdens de rondleidingen door vrijwilligers en verpleegkundigen was er alle gelegenheid vragen te stellen over het reilen en zeilen binnen onze muren.

Daarna was het wel even wennen voor alle medewerkers in het nieuwe en ook grotere gebouw met meer verdiepingen en allerlei nieuwe technieken. "Je was elkaar in het begin gewoon kwijt". Met een enquête onder de vrijwilligers/verpleegkundigen is getracht om wensen te inventariseren en zo mogelijk verbeteringen aan te brengen. Er is nu een derde vrijwilliger in de middagdienst (speciaal voor het koken); vaak zijn er nu twee verpleegkundigen aanwezig. Aanpassingen aan de techniek zijn nog gaande.

3. De vrijwilligers

Wat was 2014 een onvergetelijk maar zeer intensief jaar voor de vrijwilligers van ons hospice! Dankzij hun inzet, inbreng, steun en doorzettingsvermogen is de verbouwing, de verhuizing en de nieuwe start een groot succes geworden. Veranderingen kosten tijd en energie, er klonk hier en daar een kritische noot, maar altijd met hetzelfde doel: met elkaar er zijn voor onze zes gasten en hun families.

De liefdevolle gastvrijheid en zorg moest ook gewoon doorgaan in het oude hospice, we moesten onze enige gast verhuizen en met elkaar onze weg weer zoeken in het nieuwe pand... Het is allemaal gelukt. Aan het einde van 2014 is het, of we altijd al aan de Kerkstraat hebben gewoond. De unieke, warme sfeer is er weer, het 'gemopper' over de

loopafstanden in het hospice is verstild. Wat een veerkracht, wat een draagkracht hebben onze vrijwilligers.

Het jaar 2014 begon voor de vrijwilligers op 3 januari met een zeer druk bezochte 'sloop Nieuwjaarsborrel'. Tijdens deze bijeenkomst werden de vrijwilligers en de verpleegkundigen in het nog niet verbouwde pand door het bestuur op de hoogte gebracht van de bouwplannen voor ons prachtige nieuwe hospice. Toen konden we nog niet bevroeden wat ons de komende maanden te wachten zou staan: plannen maken, werkgroepen vormen, ideeën inzamelen en uitwerken. Zonder vrijwilligers geen hospice, dus alle inbreng van de vrijwilligers is van groot belang.

71 vrijwilligers zorgden in 2014 voor onze gasten. Zij zijn er niet alleen voor de zorg aan het bed, voor grote en kleine dingen die het leven aangenaam maken, maar ook voor de huishoudelijke werkzaamheden, de administratie, het maken van de facturen of onderhoudsklussen. Een aantal vrijwilligers draagt ook bij aan het maken van de nieuwsbrieven, aan promotie van het hospice op vrijwilligersmarkten, zoals de vrijwilligersmarkt in Voorschoten of het organiseren van de jaarlijkse herinneringsbijeenkomst voor de nabestaanden van onze gasten.

Op 21 maart ging er een enthousiaste ploeg vrijwilligers op de NL Doet dag aan de slag om de tuin bij ons nieuwe hospice op te schonen, tegels te schrobben, te snoeien en te zaaien. Een zeer enthousiaste tuinvrijwilligersploeg zorgt sindsdien, onder de bezielende leiding van Jos Schoorl, dat de tuin mee kleurt met alle seizoenen.

Om diverse, persoonlijke redenen stopten afgelopen jaar zes vrijwilligers. Elf nieuwe vrijwilligers tekenden hun overeenkomst. Tien vrijwilligers volgden de introductietraining in oktober 2014 onder de inspirerende leiding van Ingrid Schonk en Odile Ebbing.

De vrijwilligers zijn van 's ochtends 07.30 uur tot 's avonds 23.00 uur in het hospice aanwezig, twee vrijwilligers per dienst, zeven dagen in de week. Zij werken minimaal een dienst per week en een keer per maand een dienst in het weekend.

Door de grote drukte rond de verhuizing zijn er in 2014 geen evaluatiegesprekken gevoerd met de vrijwilligers en de coördinatoren.

Tussen alle bedrijven door is er door de coördinatoren ook aandacht besteed aan thema-avonden en trainingen voor de vrijwilligers.

Op 18 maart werd een rondleiding verzorgd in crematorium Meerbloemhof in Zoetermeer, aangeboden door Monuta. In navolging daarop verzorgde Esther Snelders, relatiebeheerder van Monuta, op 24 september een lezing "Gaan zoals je bent" en op 19 november een lezing "Multiculturele rituelen bij een uitvaart".

Het bindende element van deze bijeenkomsten is van onschatbare waarde.

Door zes vrijwilligers werden externe trainingen gevolgd bij de VPTZ.

4. Onze gasten

Tot 25 mei 2014 konden In Hospice Wassenaar vijf ongeneeslijk zieke gasten de laatste maanden van hun leven doorbrengen. Na de verhuizing biedt Hospice Wassenaar onderdak aan zes gasten, in de laatste fase van hun leven. Vlak voor de verhuizing hebben wij om organisatorische redenen twee kamers gesloten met als doel de verhuizing zo geruisloos mogelijk te laten verlopen.

De verhuizing is van invloed geweest op het aantal gasten in 2014. Tot juni 2014 verbleven er 24 gasten in Hospice Wassenaar. Eén gast is met ons meeverhuisd naar het nieuwe hospice. Fantastische ondersteuning werd geboden door de Stichting Ambulancewens. Zij staat altijd paraat om voor onze gasten nog een laatste wens in vervulling te laten gaan, zoals een bezoek aan het Rijksmuseum; een onmisbare vrijwilligersorganisatie in de keten van zorg rond terminaal zieke mensen. Na de opening hebben wij in 2014 nog 47 gasten

verwelkomd; in totaal hebben wij 71 (27 mannen en 44 vrouwen) zorg geboden, wat hoger is dan voorgaande jaren.

De gasten, die in 2014 werden opgenomen kwamen, uit Voorschoten (12), Den Haag (13), Wassenaar (22) en plaatsen elders in de regio en het land (24).

Van de opgenomen gasten kwamen er 39 uit de thuissituatie. De overige gasten kwamen voornamelijk uit het ziekenhuis, enkele gasten kwamen bij ons vanuit een verzorgingshuis of verpleeghuis.

De gemiddelde verblijfsduur in 2014 was 17.6 dagen. De situatie van vier gasten stabiliseerde dusdanig, dat een verblijf in een hospice niet langer gerechtvaardigd bleek te zijn. Zij keerden terug naar huis, of naar een verpleeg- of verzorgingshuis. Aan één gast boden wij gedurende twee weken respijtzorg.

De gemiddelde leeftijd van de gasten was bij opname 78.1 jaar. Het bezettingspercentage kwam uit op 70.2 %; 21 gasten verbleven korter dan twee weken in Hospice Wassenaar twee gasten bleven langer dan drie maanden.

Twee gasten namen het weloverwogen besluit om voor euthanasie in aanmerking te komen. Binnen het kader van de in de Wet toetsing levensbeëindiging vastgelegde zorgvuldigheidseisen werd daar door de behandelend arts aan voldaan.

a. Herinneringsbijeenkomst

Ieder jaar organiseren wij begin september een herinneringsbijeenkomst voor onze overleden gasten. Op 5 september 2014 was het thema van de herinneringsbijeenkomst "Aandacht". Samen met familie en vrienden staan wij stil bij de gasten, die het afgelopen jaar bij ons zijn overleden. Tijdens een bloemencereemonie noemen wij hen bij hun naam. De ingetogen bijeenkomst wordt opgeluisterd door muziek, zang en woorden, uitgesproken door een familielid, verpleegkundige, vrijwilliger en coördinator.

Na afloop van deze indrukwekkende bijeenkomst ontstaat er een zeer bijzonder sfeer van saamhorigheid en verbondenheid tijdens de ontvangst met een hapje en een drankje.

b. De enquêtes

Ook in 2014 heeft het bestuur tientallen enquêtes ontvangen van nabestaanden, waarin deze hun bevindingen over het verblijf van een naaste hebben weergegeven.

Het blijft soms ontroerend te lezen in welke bewoordingen de nabestaanden hun dank en ervaringen verwoorden. Dat stemt tot dankbaarheid. Iedereen probeert immers het onze gasten zoveel als mogelijk is naar de zin te maken in deze laatste fase van hun leven.

Wij zijn uiteraard ook blij met kritische kanttekeningen van nabestaanden. Immers, er gaat altijd wel iets minder goed dan gewenst is en ook dat moet eerlijk worden vermeld. Voor ons allen is zoiets een leerproces. Dikwijls zijn deze punten tijdens het verblijf of kort daarna met een van de coördinatoren doorgesproken.

Het was boeiend te lezen hoe de nieuwe behuizing door gasten en nabestaanden wordt gewaardeerd. In de laatste jaren was er wel eens kritiek op (het gebrek aan) faciliteiten in de oude locatie. Na de overgang naar het huidige hospice hebben wij ook dankzij de opmerkingen van nabestaanden bepaalde kinderziekten kunnen verbeteren en ondervangen. Intussen mogen wij eigenlijk alleen maar lof ontvangen over de ruimtelijke voorzieningen en de organisaties.

Wij hebben in het najaar ook meegedaan met een pilot van een nieuwe enquête van de VPTZ onder nabestaanden. De VPTZ, onze koepelorganisatie, heeft een enquête ontwikkeld met kwalitatieve en kwantitatieve vragen over allerlei soorten ervaringen tijdens het verblijf in het hospice van een naaste.

5. De coördinatoren

De bedrijfsvoering, de zorg, de sfeer, de goede naam, de contacten met ziekenhuizen en huisartsen, de organisatie van de roosters en cursussen voor vrijwilligers, het ligt allemaal in de handen van ons team van coördinatoren onder leiding van Elsbeth Zonneville. Ook in 2014 prees het bestuur zich weer gelukkig met de onvermoeibare inzet en motivatie van het gehele team met Karin Kopp en Ingrid Schonk. Daarnaast konden we een beroep doen op Elles 't Hart en Karina van Wijk in geval van tijdelijke problemen met de bezetting of bereikbaarheidsdiensten van de coördinatoren.

Deelname aan de bijeenkomsten van het Palliatief Netwerk Zuid-Holland Noord en Haaglanden is van groot belang voor de kwaliteit van de palliatieve zorg in de regio. Van toegevoegde waarde is ook de deelname van de coördinatoren aan de bijeenkomsten van de zelfstandige hospices bij het IKNL in Leiden.

Met grote betrokkenheid zijn de coördinatoren in 2014 bezig geweest de verbouwing, inrichting en verhuizing naar de nieuwe locatie. Voorop stond het belang van de gasten, de vrijwilligers en de verpleegkundigen tijdens deze grote operatie.

Dat deze mega-operatie haar weerslag heeft gehad op de gewone werkzaamheden van de coördinatoren mag duidelijk zijn. Afgelopen jaar is al hun aandacht hier naar uitgegaan. Met elkaar de werkzaamheden en veranderingen in goede banen leiden, zonder dat de gasten er op enige manier hinder van ondervonden, was een bijzondere uitdaging. Het bijwonen van symposia en trainingen was in 2014 dan ook niet mogelijk.

Geestelijk verzorger

Dit is het derde jaar dat geestelijk verzorger Jacqueline Weeda ondersteuning in ons huis biedt. Zij heeft tot het eind van het verslagjaar een inzet gehad van vier uur per week. Dat is niet veel voor een nieuwe functie die de betrokkene zelf moest opzetten en waarmee zowel gasten als medewerkers vertrouwd moeten raken. Gesteld kan worden dat de geestelijk verzorger haar functie naar de gasten toe geheel heeft ingevuld en haar plaats in de organisatie heeft gevonden, een niet eenvoudige opgave.

Er bleek van weerskanten een duidelijke behoefte aan een grotere continuïteit qua inzet en werk, zodat de mogelijkheid is gecreëerd om met ingang van 2015 de werkzame uren enigszins uit te breiden en te verdelen over 2 dagen per week. De geestelijk verzorger zal nu ook de nazorggesprekken voor haar rekening nemen.

6. De medische zorg en Florence

Veel dank is het hospice verschuldigd aan de Wassenaarse huisartsen, die de medische zorg voor de gasten overnemen als de eigen huisarts die zorg niet kan verlenen door de afstand naar Hospice Wassenaar. Dertig gasten hebben van hen medische zorg gekregen. In het afgelopen jaar maakten wij ook weer dankbaar gebruik van de adviezen van onze palliatief consulent J. Hoornweg, huisarts te Voorhout. Ook een woord van dank aan Erik Teurlings van apotheek Langstraat, die ons als apotheker bijstaat.

De palliatieve terminale verpleegkundige zorg in het hospice wordt gegeven door een vast team van acht verpleegkundigen. Zij worden, indien nodig, bijgestaan door acht vaste invalverpleegkundigen. De verpleegkundigen zijn in dienst van de zorginstelling Florence en worden bij ons hospice gedetacheerd. Zij bieden dag en nacht liefdevolle en deskundige zorg aan onze gasten.

Wekelijks vindt er overleg plaats met de dienstdoende coördinator en de palliatief consulent. Maandelijks overleg is er tussen de eerste coördinator en de zorgmanager van Florence over het beleid en de samenwerking tussen beide organisaties. Enkele keren per jaar nemen de coördinatoren deel aan het werkoverleg van de verpleegkundigen met hun zorgmanager.

Ook in 2014 is er gewerkt met het Zorgpad Stervensfase: een landelijk instrument om de laatste dagen van het leven van een gast met nog meer zorg, aandacht en deskundigheid te begeleiden.

7. De financiën voor de exploitatie

Naast de verbouwingkosten waren er ook in 2014 exploitatiekosten en inkomsten.

Voor de financiering van de activiteiten van het hospice zijn we afhankelijk van de volgende inkomstenbronnen:

1. Overheidssubsidies,
2. De eigen bijdrage van onze gasten,
3. Giften en andere inkomsten,
4. Donaties van de Stichting Vrienden van het Hospice Wassenaar.

ad 1) De van overheidswege verstrekte subsidies komen uit twee bronnen:

- Het Ministerie van VWS. De door dit ministerie verstrekte subsidie is de belangrijkste inkomstenbron. Deze subsidie wordt verstrekt als compensatie van de kosten voor coördinatie en huisvesting. De hoogte wordt berekend over het gemiddelde aantal gasten in een periode van 3 jaar (1 juli 2010 t/m 30 juni 2013). Omdat het aantal gasten in de laatste meetperiodes lager was dan daarvoor, was de VWS-subsidie in 2014 lager dan in 2013 (€ 147.575 tegen €181.503).
- De gemeente Wassenaar verleent een WMO-subsidie ter bekostiging van de huishoudelijke zorg ter hoogte van € 8.424. De werkelijke kosten bedroegen € 9.640, omdat er meer inzet is geweest in het nieuwe gebouw. De gemeente Voorschoten verstrekt geen subsidie meer aan het hospice.

Ad 2) De tweede belangrijke bron van inkomsten bestaat uit de eigen bijdragen van onze gasten; in 2014 bedroeg die € 63.774. Dit was € 8.700 hoger dan begroot als gevolg van een goede bezetting.

Ad 3) De giften, die naar de Stichting Vrienden van Hospice Wassenaar gaan, waren ook hoger dan vorig jaar (€ 32.497).

Ad 4) Ondanks al deze inkomsten, was er toch een exploitatietekort van € 52.843. De stichting Vrienden van Hospice Wassenaar stelt zich jaarlijks garant voor het exploitatietekort.

Inkomsten	€
Subsidie VWS	147.575
Subsidie Wassenaar	8.424
Eigen bijdrage Gasten	63.774
Giften, Donaties	32.497
Rente	<u>784</u>
totaal	253.054

Uitgaven	
Coördinatorkosten	150.379
Vrijwilligerskosten	12.622
Exploitatiekosten	<u>142.896</u>
totaal	305.897

Resultaat (negatief) 52.843

Ook op de achtergrond dragen vele vrijwilligers bij aan het goed functioneren van ons hospice. Zo verzorgt Hans Langelaar al vele jaren de verzending van de facturen voor het

innen van de eigen bijdrage en waarborgt daarmee een van onze belangrijkste inkomstenbronnen, waarvoor ook bij deze onze waardering. Evenals voorgaande jaren werd onze financiële administratie weer ondersteund door administratiekantoor Vogels.

Het bestuur van Hospice Wassenaar is eind 2014 als volgt samengesteld:

- de heer G.J.T. Lansbergen, voorzitter
- de heer J.J.F. Visser, vice-voorzitter en kwaliteitsbeleid
- mevrouw G.H.M. Bär, secretaris
- de heer G.J.J. Lettinga, penningmeester
- de heer M. Stolk, communicatie
- vacature, vrijwilligersbeleid

De dagelijkse leiding is in handen van drie coördinatoren:

- mevrouw E.G. Zonneville - Derkzen
- mevrouw I.E. Schonk - Mooijman
- mevrouw C.M. Kopp - Everaarts