



Beleidsplan 2020 – 2024

Opgesteld door: Kees Veldboer
Status: definitief, versie 1.0
Vastgesteld door het bestuur: Ineke Welschen, Andrea Bouhuys, Hans van Ruijven, Eric Sprey
Datum: 30 december 2019



1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan 2020-2024 van Stichting Ambulance Wens.

De doelstelling van Stichting Ambulance Wens is het vervullen van de laatste wens van mensen die zich in de terminale fase van het leven bevinden en door hun ziekte immobiel zijn.

Stichting Ambulance Wens is in maart 2007 formeel statutair opgericht en kan worden getypeerd als een particulier fondsenwervende instelling, die qua doelstelling niet op winst is gericht en voor het realiseren van haar doelstelling een beroep doet op de publieke offervaardigheid.

Door de Inspectie der Belastingen is aan de Stichting de zogenaamde ANBI-status verleend.

In dit beleidsplan wordt beschreven hoe de stichting werkt en welke beleidsvoornemens Stichting Ambulance Wens heeft voor de periode 1 januari 2020- 1 januari 2024. Het is het 2e beleidsplan van de stichting.

De stichting richt zich de komende beleidsperiode op:

	Hoofdstuk
➤ Gemiddeld 6 wensen per dag (2.190 per jaar)	2
➤ Borging continuïteit en kwaliteit dienstverlening met huidige bezetting qua:	
○ Vrijwilligers	3
○ Materiaal	4
➤ Kennisdeling en (inter)nationale samenwerking	5
➤ Borging continuïteit en kwaliteit van de organisatiestructuur	6
➤ Versterken public relations	7
➤ Financieel gezond houden van de stichting:	8
○ % structurele donaties t.o.v. incidentele inkomsten in beleidsperiode omhoog naar 20%	
○ Bestedingsratio handhaven op tenminste 75 %	
➤ Transparantie en kwaliteit	9

2. Wensen

Sinds de oprichting in 2007 tot en met november 2019 zijn er 13.400 wensen vervuld. Mensen willen graag nog 1 keer naar de zee, naar een familielid, naar hun huis, naar hun huisdier etc. Of mensen willen ondanks hun situatie toch naar de bruiloft van een dierbare, een uitvaart, naar een voetbalwedstrijd, een concert, een pretpark of een museum etc. Hele diverse wensen die stuk voor stuk waardevolle momenten vormen voor de patiënten en hun naasten.

Het streven van de stichting is om gemiddeld 6 wensen per dag te blijven realiseren. Dit zijn 2.190 wensen per jaar.

2.1 Wens aanvragen

Mensen kunnen een wens aanvragen via het aanvraagformulier op de website <https://www.ambulancewens.nl/wensenformulier>. Men vult een aanvraagformulier in waarop gevraagd wordt naar de wens, de medische ondersteuningsbehoefte en de mate van immobiliteit. Uitgangspunt is dat een ingediend verzoek dat voldoet aan de intakecriteria, op korte termijn gerealiseerd kan worden gezien de beperkte tijdshorizon die de patiënt nog heeft.

2.2 Gratis wensvervulling

Uitgangspunt voor Stichting Ambulance Wens is dat de wensvervulling voor de patiënt gratis wordt uitgevoerd. Slechts indien de wens substantiële onkosten (meer dan €1.500,-) met zich meebrengt of een onevenredig beslag legt op de tijdsbesteding van de vrijwilligers (meer dan 5 dagen) en inherent daaraan de inzet van de ambulance, wordt in overleg met de aanvrager de haalbaarheid c.q. de realiteitswaarde van de wens besproken.

2.3 Evaluatie wensvervulling

Aan de begeleiders c.q. familieleden (indien mogelijk) van de patiënt wordt gevraagd of zij hun ervaringen schriftelijk willen verwoorden. Met toestemming van betrokkenen worden deze reacties op www.ambulancewens.nl geplaatst.

2.4 Ambities 2020-2024

Hoe meer patiënten, familieleden en zorginstellingen weten dat de Stichting Ambulance Wens voor de patiënt een laatste wens kan vervullen, hoe meer mensen wij hiermee kunnen helpen. De komende periode zal een communicatieplan worden opgesteld om ervoor te zorgen dat de huidige communicatiemiddelen geactualiseerd en aangevuld worden.

3. Vrijwilligers

Vele vrijwilligers dragen bij aan het dagelijks vervullen van wensen. Momenteel zijn er 270 vrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn onder te verdelen in 2 categorieën:

- a) medisch geschoolde medewerkers, die geregistreerd staan in het zogenaamde BIG-register;
- b) chauffeurs afkomstig van politie, brandweer en ambulancedienst.

Bij een wensvervulling wordt de ambulance steeds bemand door 2 vrijwilligers. Tenminste één vrijwilliger is BIG-geregistreerd. Om het niveau van de wensvervulling door Stichting Ambulance Wens, zowel kwalitatief als kwantitatief, te garanderen wordt door het bestuur en de directeur een constante inspanning geleverd om het aantal benodigde vrijwilligers op niveau te houden.

3.1 Beschikbaarheid en inzet

Het doel is om plusminus 180 BIG-geregistreerde vrijwilligers en 90 andere vrijwilligers te hebben, die minimaal 1x per maand een wens vervullen. Hiermee houdt de vrijwilliger binding met Stichting Ambulance Wens en blijven de vereiste vaardigheden onderhouden. In de eerste maand van ieder jaar wordt het vrijwilligersbestand geactualiseerd. Vrijwilligers die de norminzet niet hebben gehaald, worden benaderd met de vraag of zij zich al of niet beschikbaar houden voor wensvervullingen.

3.2 Opleiding en training

Het beleid is erop gericht om vrijwilligers adequaat geschoold te houden ten dienste van de uitoefening van hun activiteiten bij een wensvervulling. De vrijwilligers hebben allemaal vanuit hun

opleiding/werkervaring al een bepaalde deskundigheid. De stichting wil de vrijwilligers ook vakbekwaam maken en houden voor de specifieke werkzaamheden die horen bij een wensvervulling zoals bijvoorbeeld bepaalde tiltechnieken of het gebruik van de brancard. Voor de chauffeurs is er een aanvullende rijtraining. Daarnaast wil de stichting dat vrijwilligers goed voorbereid zijn op eventuele calamiteiten. Viermaal per jaar worden er trainingssessies georganiseerd voor de vrijwilligers. De opleidingsdata worden tijdig gecommuniceerd. Iedere vrijwilliger wordt geacht aan minimaal 1 van de trainingssessies deel te nemen. De trainingen worden samen met de ambulancedienst Zuid-Holland Zuid georganiseerd op hun locatie in Dordrecht.

3.3 Inzetevaluaties

Vervulde wensen worden geadmistreerd en indien nodig na afloop met de betrokken vrijwilligers geëvalueerd (op verzoek van de vrijwilliger zelf, de patiënt of bij zeer speciale wensen). Leermomenten worden besproken en schriftelijk gedocumenteerd zodat bij een soortgelijke wensvervulling kan worden teruggevallen op eerdere ervaringen.

3.4 Vergoedingen

Vrijwilligers ontvangen een kilometervergoeding voor de afstand tussen hun woonplaats en het kantoor van de stichting. Daarnaast krijgen zij gedurende de wensvervulling eten en drinken aangeboden.

3.5 Vrijwilligersovereenkomst

In een vrijwilligersovereenkomst worden bovenstaande afspraken vastgelegd tussen de stichting en de vrijwilliger. Daarnaast zijn hier o.a. afspraken in opgenomen over gedragsregels, onkostenvergoeding, opleidingen en privacy. Aanvullend zijn vrijwilligers verplicht een VOG te overleggen.

3.6 Ambities 2020-2024

De ambitie is om het huidige aantal vrijwilligers en het niveau van scholing te handhaven. Daarnaast worden er sinds het schooljaar 2018-2019 stagiaires ingezet vanuit de post-HBO opleiding Palliatieve Zorg vanuit het Radboud. Dit willen we graag verder uitbouwen.

4. Materiaal

Het vervullen van wensen voor deze veelal kwetsbare patiënten is alleen mogelijk wanneer gebruik gemaakt kan worden van kwalitatief goede materialen en middelen. Daarnaast bezit de stichting twee panden: een aangepast vakantiehuis voor patiënten en een kantoor.

4.1 Medische hulpmiddelen

Stichting Ambulance Wens heeft vrijwel alle benodigde hulpmiddelen die benodigd zijn bij de wensvervulling in eigendom. Bijvoorbeeld special ontworpen ambulances, dekbedden voor de brancard, kleding voor vrijwilligers, lakens, zuurstof, AED en andere noodzakelijk zorgspullen. De lakens worden per 1 december 2019 gewassen via het Franciscus Gasthuis & Vlietland.

4.2 Ambulances

Voor het realiseren van de doelstelling maakt Stichting Ambulance Wens momenteel gebruik van 6 ambulances. Deze ambulances zijn voorzien van elektrische brancards, een extra dik matras voor optimaal comfort en de mogelijkheid om als patiënt aan drie kanten van binnen naar buiten te kunnen kijken. Alle ambulances zijn tevens uitgerust met een AED en een zuurstofgenerator. De traditionele zuurstofflessen worden gratis geleverd door Westfalen Medical bv.

Een ambulance gaat 5 jaar mee; er is een vervangingscyclus waarbij er jaarlijks een ambulance vervangen wordt. Door het Ministerie van Volksgezondheid en Welzijn is de officiële status van (wens)ambulance toegekend (waardoor tevens vrijstelling van BPM en wegenbelasting is verkregen).

4.3 Vakantiehuis

De stichting beschikt over een speciaal aangepast vakantiehuis in de bossen van Beekbergen. De wensaanvrager mag hier maximaal 3 dagen (twee nachten) verblijven met begeleiding van onze vrijwilligers.

4.4 Bedrijfspan

Stichting Ambulance Wens is sinds 2010 gevestigd op de Abel Tasmanstraat 79 te Rotterdam-Albrandswaard. Het pand is door de stichting aangekocht en voor 100% vanuit de opgebouwde financiële reserves betaald. De grond is eigendom van het Havenbedrijf Rotterdam en in erfpacht uitgegeven. De erfpachtcanon bedraagt ultimo 2019: €2.800,- per jaar. Door het Havenbedrijf Rotterdam is een continuïteitsgarantie over meerdere jaren verlangd; hiervoor is een bankgarantie afgegeven van €1.200,-. Het bedrijfspan van Stichting Ambulance Wens voorziet in de operationele behoefte en heeft naast kantoorruimte, vergaderruimte, opslagruimte en kleedruimte voor de vrijwilligers. De 6 ambulances kunnen inpandig worden gestald.

4.5 Personenauto

De stichting beschikt over een Mercedes Citan welke gebruikt wordt voor ondersteuning van de wensen, promotiedoeleinden en bijvoorbeeld het wisselen van de lakens.

4.6 Ambities 2020-2024

Deze beleidsperiode zet de stichting in op een hogere bezetting van het vakantiehuis in Beekbergen. Indien financieel mogelijk, wil de stichting op termijn het vakantiehuis in Beekbergen vervangen door een vakantiehuis aan zee. Voor wat betreft de overige beschreven voorzieningen, richt de stichting zich op kwaliteitsbehoud.

5. Kennisdeling en (inter)nationale samenwerking

De stichting wil door middel van kennisdeling collega-organisaties in zowel binnen- als buitenland graag ondersteunen zodat deze meer laatste wensen kunnen vervullen.

Daarnaast leert de ervaring dat het ook heel fijn en efficiënt is om bij sommige wensen gebruik te kunnen maken van het internationale netwerk. In oktober 2019 heeft er voor het eerst een bijeenkomst plaatsgevonden waar vanuit Duitsland, Spanje, Italië, Frankrijk, Australië en Japan mensen aanwezig waren die in hun eigen land bezig zijn met een soortgelijke stichting. Deze bijeenkomst was gericht op het uitwisselen van ervaringen en het vormen van netwerken.

5.1 Ambities 2020-2024

De stichting wil het (inter)nationale netwerk verder uitbouwen. In overleg met het bestuur zal van geval tot geval een afweging worden gemaakt over deelname aan symposia en/of het organiseren van evenementen.



6. Organisatiestructuur

Stichting Ambulance Wens werkt met een bestuur, een directeur, een wensplanner en oproepkrachten.

6.1 Bestuur

Stichting Ambulance Wens heeft een statutair vastgelegd bestuur bestaande uit een voorzitter, secretaris, penningmeester en een algemeen bestuurslid. Het bestuur ontvangt geen vergoeding voor deze werkzaamheden.

6.2 Bezoldigde directeur (1,0 fte)

Deze titulaire directeur heeft volgens de statuten algemene uitvoerende bevoegdheden en kan als de feitelijk leidinggevende van de Stichting Ambulance Wens worden aangemerkt.

Het bestuur voert jaarlijks een functionerings- en beoordelingsgesprek met de directeur. De bezoldiging van de directeur geschiedt overeenkomstig "De adviesregeling beloning directeuren goede doelen". In april van ieder jaar wordt door het bestuur de beloning van de directeur wederom getoetst aan genoemde bezoldigingsregeling.

6.3 Bezoldigde wensplanner (0,8 fte)

De wensplanner ontvangt de intakeformulieren, neemt contact op met de wensaanvrager, regelt de wens en zorgt dat de juiste vrijwilligers ingepland worden op een wens.

Functionerings- en beoordelingsgesprekken worden gevoerd door de directeur. De vaststelling van het salaris van de wensplanner wordt jaarlijks vastgesteld door het bestuur.

6.4 Bezoldigde oproepkrachten (0-uren contract)

De twee oproepkrachten vervangen de wensplanner bij afwezigheid of ondersteunen deze in drukke periodes. Functionerings- en beoordelingsgesprekken worden gevoerd door de directeur. De vaststelling van het uurtarief van de oproepkrachten wordt jaarlijks vastgesteld door het bestuur.

6.5 Personele continuïteit

Bij langdurige afwezigheid van de directeur worden zijn werkzaamheden waargenomen door de wensplanner. Bij afwezigheid van de wensplanner worden haar werkzaamheden overgenomen door de oproepkrachten.

6.6 Ambities 2020-2024

De komende periode richt de stichting zich op het bespreken hoe een eventuele pensionering van de directeur kan worden opgevangen. Daarnaast zullen de functiebeschrijvingen van het bestuur, de directeur en de wensplanner worden opgesteld.

7. Public relations

PR werkzaamheden worden uitgevoerd door de directeur van Stichting Ambulance Wens.

Deze activiteiten kunnen o.a. zijn:

- Sponsorwerving in de vorm van geld, materiaal of deelname aan evenementen
- Promotie van de stichting
- Het bijwonen van diverse door derden georganiseerde bijeenkomsten in het land (seminars, fundraisingevenementen)
- Verzorgen van voorlichting over Stichting Ambulance Wens

Waar mogelijk en wenselijk kunnen de bestuursleden of andere vrijwilligers hier ook een bijdrage aan leveren.

7.1 Ambities 2020-2024

De komende periode richt de stichting zich op het opstellen en uitvoeren van een communicatieplan. Per doelgroep wordt hierin beschreven wat de stichting wil bereiken en hoe dit bereikt kan worden. Doelgroepen zijn bijvoorbeeld patiënten, zorginstellingen, vrijwilligers, donateurs, ambassadeurs, subsidieverstrekkers, organisaties waar we wensen voor krijgen etc.



8. Inkomsten

Stichting Ambulance Wens genereert haar inkomsten door giften van particulieren, door donaties van serviceclubs (die door middel van fundraising substantiële bedragen vergaren), sponsoractiviteiten door scholen e.d. en incidentele geldelijke schenkingen van bedrijven. Daarnaast worden geregeld vereiste technische middelen, goederen of diensten gratis of tegen gereduceerde prijzen geleverd.

8.1 Variabel inkomsten niveau

Het inkomstenniveau van de Stichting is weliswaar variabel, maar tot op heden voldoende geweest om de stichting uit te bouwen tot het huidige niveau:

- 6 nieuw aangeschafte operationele ambulances
- Aangepast vakantiehuis voor het vervullen van laatste wensen
- Multifunctioneel pand
- bezoldigde directeur
- bezoldigde wensplanner
- 2 bezoldigde oproepkrachten

De inkomsten gedurende de afgelopen 5 jaar (ca. €3.250.000,-), een terughoudend financieel beleid, de inzet van de vele vrijwilligers en de grote coöperatie van vele organisaties, instellingen, artiesten en dergelijke hebben het mogelijk gemaakt dat vanaf het moment van oprichting tot november 2019 13.400 wensen gratis zijn vervuld.

8.2 Reserveringsbeleid

Het reserveringsbeleid wordt zo veel mogelijk afgestemd op de Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties.

8.3 Bestedingsratio

Bestedingsratio (totaal van de uitgaven aan de doelstelling van de stichting gedeeld door het totaal van de baten) is de afgelopen jaren gegroeid naar ruim 78%.

8.4 Ambitie 2020-2024

Om het huidige voorzieningenniveau te handhaven, het streefaantal van gemiddeld 2.190 vervulde gratis wensen per jaar te realiseren en de bezoldiging van de personeelsleden te garanderen, is jaarlijks een bedrag van minimaal €650.000,- noodzakelijk.

Stichting Ambulance Wens heeft een weinig structurele inkomstenstroom. Dit heeft de afgelopen jaren wel (bijna) altijd tot een kostendekkende exploitatie geleid. De stichting zet de komende jaren verder in op kostenbewustzijn. Daarnaast wil de stichting de komende periode het percentage structurele inkomsten t.o.v. incidentele inkomsten verhogen naar 20%. Hierbij streeft de stichting naar een stabiele bestedingsratio van minimaal 75%.

9. Verslaglegging en kwaliteit

9.1 Documentatie

In verband met de continuïteit van de activiteiten van Stichting Ambulance Wens worden alle werkprocedures, afspraken met leveranciers, sponsors, faciliteiten verlenende instanties, organisaties, impresariaten, artiesten en dergelijke gedocumenteerd en gearhiveerd. Bij (langdurige)afwezigheid van de directeur kan door de vaste waarnemer(s) deze documentatie worden geraadpleegd.

9.2 Archivering

De wensaanvragen worden zeven jaar bewaard, dit staat vermeld op het aanvraag formulier en de aanvrager geeft daar zijn goedkeuring voor tijdens de aanvraag.

9.3 Privacy

Tijdens iedere wens wordt aan de (familie van de) patiënt gevraagd om schriftelijk toestemming te geven voor het maken en publiceren van foto's (en eventueel filmpjes) door de stichting.

9.4 Jaarbegroting

Door Stichting Ambulance Wens wordt sinds 2011 voor elk jaar een jaarbegroting opgesteld. De jaarbegroting wordt voorafgaande aan het betreffende jaar door het bestuur vastgesteld. De jaarbegroting is gerelateerd aan de beleidsvoornemens, die vastgelegd zijn in het vigerende beleidsplan.

9.5 Jaarrekening

Door de stichting wordt uiterlijk binnen 6 maanden na afloop van het betreffende jaar, voorzien van een samenstellingsverklaring van de accountant, een jaarrekening opgesteld en gepubliceerd.

9.6 Jaarverslag

Bij de jaarrekening wordt ook een jaarverslag gevoegd. Het jaarverslag wordt opgebouwd conform de zogenaamde Richtlijn 650 voor 'Fondsenwervende instellingen' uit de richtlijnen voor de jaarverslaglegging en bevat in ieder geval de volgende informatie:

- a. Algemene informatie over Stichting Ambulance Wens
- b. Informatie over de door de stichting uitgevoerde activiteiten en de financiële positie
- c. Evaluatiecijfers
- d. Informatie met betrekking tot de directie en het bestuur
- e. Een toekomstparagraaf

9.7 Meerjarenbeleidsplan

Het meerjarenbeleidsplan beschrijft de beleidsvoornemens voor een periode van 4 jaar. Het wordt uiterlijk twee maanden voor het verlopen van het vorige meerjarenbeleidsplan, vastgesteld door het bestuur en gepubliceerd.

9.8 Statuten

In 2007 zijn bij de oprichting de statuten vastgelegd.

9.9 Kwaliteit

De stichting hanteert een intern beheersingssysteem met checks and balances. Hier wordt op toegezien door een onbezoldigd bestuur en de accountant. Er is bewust voor gekozen om geen CBF keurmerk aan te vragen. De stichting kiest voor eigen kwaliteit en maximale transparantie met een

zo hoog mogelijke bestedingsratio zodat zoveel mogelijk mensen geholpen kunnen worden bij het realiseren van hun laatste wens.

9.10 Ambities 2020-2024

De komende periode zal ingezet worden op verdere optimalisatie van de werkprocessen en het interne beheersingssysteem.

De statuten zullen worden aangepast indien de nieuwe wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen daar aanleiding voor geeft.