



JAARVERSLAG 2016



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Over ons	4
Missie en waarden	8
Aanbod	12
Bezoeken	16
Vrijwilligers	22
Marketing en communicatie	23
Kwaliteit en kwaliteitsplanning	26
Tot slot	

Figuren, grafieken en tabellen

Onze waarden	9
Chronic care model	11
Evolutie bezoeken 2016	16
Evolutie bezoeken	17
Bezoeken	16
Gemiddeld aantal bezoeken per dag 2016	18
Gemiddeld aantal bezoeken per dag	18
Herkomst bezoekers	19
Verdeling bezoekers	20
Reden van bezoek	20
Inloop	21
Educatie	21
Lotgenotencontact	21
Ons kwaliteitsmodel	27



Inleiding

Voor u ligt ons allereerste jaarverslag.

2016

Een jaar dat zonder enige twijfel het belangrijkste jaar is in de geschiedenis van de Kolibrie. Het jaar waar we voor het eerst de deuren openden met op 30 januari een openingssymposium en daarna een feestelijke receptie. We waren heel vereerd dat minister Vandeuren de tijd nam om het startschot aan onze werking te geven.

Een jaar van vallen en opstaan, met steeds opnieuw weer kleine stappen zetten om verder te gaan, om door te zetten.

Een jaar waarin we met de inzet van meer dan 40 vrijwilligers op stap gingen met bezoekers die een moeilijke(re) tijd in hun leven doormaken. Een jaar waarin we samen met onze bezoekers dag na dag onbaatzuchtig en onvoorwaardelijk mee op stap gingen.

Een jaar waarin onze bezoekers in de Kolibrie terecht konden voor een kop koffie en een luisterend oor, waarin ze kennis konden maken met ons ruim aanbod van diverse activiteiten. Activiteiten om hen een duwtje in de rug te geven, om hen de kracht te geven om ondanks en mét hun ziekte verder te gaan, zin en betekenis te geven aan wie ze zijn en aan hun leven.

Een jaar waarin we dankzij de inzet van al onze vrijwilligers meer dan 2700 bezoeken op onze teller konden registreren.

Een jaar... teveel om op te noemen.

Maar ook een jaar waarin we naar de toekomst keken en plannen maakten voor middellange en lange termijn. Samen willen we onze schouders zetten onder de Kolibrie. We willen een tijdje meelopen met onze bezoekers om hen in hun kracht te zetten, de nodige veerkracht te geven om opnieuw vol in het leven te staan. Elke bezoeker bepaalt zelf zijn route, bepaalt hoe lang hij/zij ons nodig heeft...

Dat het geen vlekkeloos parcours zal zijn, dat valt te voorspellen. Dat er nog heel wat op ons af komt – dingen die we onder controle hebben, maar ook dingen buiten onze controle – staat buiten kijf.

We zijn ons ervan bewust dat we voor de immense uitdaging staan om voldoende financiële middelen te vinden om het voortbestaan van de Kolibrie te garanderen. Maar we gaan ervan uit en streven ernaar dat we na verloop van tijd terug mogen kijken op de heuvels die eens bergen leken.

In 2016 hebben we kunnen rekenen op ongelooflijk veel steun en inzet van vele schitterende mensen. Zonder hen is de Kolibrie niets. We danken dan ook alle vrijwilligers, doorverwijzers en sympathisanten van de Kolibrie van harte.

Met trots presenteer ik dit eerste jaarverslag. Hopelijk zal je het met evenveel enthousiasme lezen als ik mogen ervaren heb bij al onze vrijwilligers in het afgelopen jaar.

Ria Plasschaert
Voorzitter

Over ons

Situering

De Kolibrie maakt onderdeel uit van Carevita, een vereniging zonder winstbejag opgericht door een aantal gezondheidswerkers. Voor onze VZW hebben we de naam Carevita gekozen omdat we geloven dat ieder leven waardevol en uniek is. Care komt van het Latijnse carus en betekent dierbaar, geacht, kostbaar. Vita staat voor leven.

De Kolibrie is een inloophuis in het Limburgse Peer. Het doel van De Kolibrie is om mensen in Noord-Limburg en aangrenzende gemeenten te ondersteunen die te maken hebben met een chronische ziekte.

We hebben bewust gekozen voor een inloophuis voor chronische zieken omdat we ervan overtuigd zijn dat – ondanks de grote verschillen in aandoeningen en ziekte-specifieke accenten – mensen vaak eenzelfde proces doormaken als ze zich geplaatst zien voor de chronische uitdaging die hun ziekte of aandoening met zich meebrengt. Ook wint comorbiditeit meer en meer aan belang.

Naast de lichamelijke ongemakken die eender welke chronische aandoening met zich meebrengt, is het voor de mensen die ermee geconfronteerd worden ook mentaal en sociaal zwaar om de ziekte te accepteren en een plek te geven in hun dagelijkse leven. Vooral op dat laatste punt biedt De Kolibrie steun. De Kolibrie is een plek waar mensen, zonder afspraak en ongedwongen, samen kunnen komen om nét wel of nét niet met hun aandoening bezig te zijn.

Binnen De Kolibrie vinden de bezoekers hun weg naar lotgenoten, informatieve ondersteuning, een luisterend oor en naar een aanvullende manier om met elkaar op pad te gaan. Via lezingen en schriftelijke documentatie worden bezoekers op een objectieve manier geïnformeerd. Door creatieve workshops, thema-avonden en verschillende vormen van lotgenotencontact krijgen de bezoekers de kans om op een 'andere' manier bezig te zijn met de uitdagingen die een chronische ziekte met zich meebrengt.

De Kolibrie is er niet enkel voor mensen die zelf geconfronteerd worden met een ziekte maar is er ook voor hun omgeving. Aanvaarding van beperkingen, aan de zijlijn moeten toekijken, het opnemen van een taak als mantelzorger...is geen evidentie. Ook voor de naaste omgeving van mensen met een chronische ziekte biedt De Kolibrie een aanbod op maat.

Vrijwilligers vormen de draaischijf van De Kolibrie: stuk voor stuk warme mensen die zich inzetten om de bezoekers te helpen.



Onze naam

Er wordt ons regelmatig gevraagd waarom we voor de naam 'De Kolibrie' hebben gekozen. Wel, omdat de kolibrie een vogel is die je hier niet zo snel zal zien, is het bijzonder als deze jouw leven binnen gevlogen komt.

Er bestaan meer dan 300 soorten kolibries. Wetenschappers toonden aan dat de kolibrie beschikt over een zeer hoog aanpassingsvermogen. Hij is continu op zoek naar de beste manier om met zijn omgeving om te gaan. Kolibries zijn prachtig, kleurrijk en beschikken over een immense kracht waardoor sommigen erin slagen om elk jaar een tocht van Zuid-Amerika naar Canada te maken, zonder zich af te vragen of zij deze lange reis aankunnen of niet.

De kolibrie is een zeer klein vogeltje. De kleinste kolibrie is ongeveer 5 cm groot en weegt amper 1,6 gram. Het is het enige vogeltje ter wereld dat alle kanten kan opvliegen: omlaag, vooruit, opzij, achteruit en zelfs ondersteboven. Zijn hartslag gaat tot 1260 slagen/minuut en hij kan tot 3000 keer per minuut met zijn vleugels slaan.

Het vermogen van een kolibrie om in elke richting te kunnen vliegen, staat symbool voor de kracht om vanuit zijn innerlijk, vanuit zijn middelpunt (kern) mee te gaan met de stroom van het leven, ongeacht wat op het levenspad komt.

Net deze prachtige eigenschap komt bij een chronische ziekte goed van pas. Door deze kracht kan men andere paden bewandelen om zo nieuwe mogelijkheden te zien en opnieuw krachtiger in het leven te staan. In "De Kolibrie" willen we dan ook alle verborgen talenten en krachten die ieder mens in zich draagt tot uiting laten komen.

Ons bestuur

De Kolibrie is een onderdeel van Carevita VZW. De samenstelling van het bestuur bestond per 31 december 2016 uit de volgende personen:

Voorzitter:	Ria Plasschaert
Secretaris:	Lientje Maes
Leden:	Karin Vercruysse Stefanie Van Mierloo

Het bestuur van inloophuis De Kolibrie is onbezoldigd. Ook de dagdagelijkse activiteiten die zij voor de VZW doen worden niet door de VZW vergoed.



Onze pijlers

Leren omgaan met een chronische uitdaging

Wanneer je geconfronteerd wordt met een chronische ziekte is dat uiteraard een bittere pil. “Probeer het maar te aanvaarden” is voor veel mensen die kampen met een chronische aandoening of ziekte een vaak gehoord advies. Een chronische ziekte is men niet, maar dat heeft men. Toch vormt de ziekte een belangrijk deel van het leven en de toekomst. Het is daarom belangrijk dat mensen met een chronische aandoening ermee leren omgaan, het zien als een chronische uitdaging, als het ware een onverwachte metgezel voor de rest van het leven.

Leren omgaan met een chronische aandoening betekent dat men (h)erkent wat men heeft en er dagdagelijks rekening mee houdt. Het is zoeken naar een pad, een weg, een manier om er het best mee om te gaan. Dit is niet alleen van belang in het begin als men de diagnose krijgt, het is een steeds terugkerend proces: bij nieuwe situaties in het leven, als men geconfronteerd wordt met nieuwe beperkingen door het achteruit gaan, als men zijn aandoening dient te delen met nieuwe mensen op het levenspad, als... Steeds opnieuw dient men de uitdaging aan te gaan, steeds opnieuw ervaren ze dat in het leven niet alles op rolletjes loopt, dat er beperkingen zijn.

Wat goed omgaan met een ziekte precies betekent, varieert nogal van aandoening tot aandoening en van persoon tot persoon. De verschillen zijn groot, maar vaak gaat men éénzelfde proces door in het leren omgaan met de chronische uitdaging waarvoor men staat. Een chronische aandoening heeft vaak gevolgen voor het dagelijks leven. Het heeft invloed op mogelijkheden, gedachten en gevoelens. Aan de ziekte of aandoening an sich kan men vaak niets veranderen. Veel mensen denken daarom dat ze ook weinig kunnen doen aan de gevolgen ervan. Gelukkig klopt dit niet altijd. Gevolgen van je chronische uitdaging kan men regelmatig oplossen of beperken eens men weet hoe ze aan te pakken.

De Kolibrie is als het ware een noodzakelijke aanvulling op de medische behandelingen. In de medische wereld is men voornamelijk gericht op genezing (cure). In het inloophuis richten we ons veeleer op zorg en ondersteuning (care). Deze zorg stelt het verlichten van klachten en het “helen” van de mens voorop. Wij gaan ervan uit dat wij mensen met een chronische ziekte laten ervaren dat zij, ondanks de ziekte, midden in het leven kunnen blijven staan. Dit geldt voor mensen die gedurende of na hun ziekte zich dienen aan te passen aan veranderende levensomstandigheden en voor mensen voor wie de laatste levensfase is aangebroken.

Ondersteuning voor mantelzorgers

Personen met een chronische ziekte/aandoening leven niet op een eiland. Niet alleen de chronisch zieke wordt geconfronteerd met heel wat uitdagingen, ook wie als naaste met een langdurige aandoening geconfronteerd wordt, krijgt heel wat voor de kiezen. Eens het de persoon met de chronische aandoening niet langer lukt om alleen voor zichzelf te zorgen, zijn er mensen uit het gezin, de familie en de directe omgeving die mee inspringen voor de zorg. Deze mensen worden mantelzorgers genoemd.

Wat een mantelzorger precies doet, staat niet vast. Het kan bij iedereen weer anders zijn. Dit hangt niet alleen van de chronische ziekte/aandoening af, maar ook van de betrokkenen zelf.

Doordat mantelzorgers graag goed willen zorgen voor hun dierbaren merken ze signalen van eigen overbelasting en eigen rouwproces vaak laat op. Nochtans kan je pas voor iemand anders zorgen

als je voldoende momenten hebt waarin je je batterijen weer kan opladen. Zorgen voor een ander is moeilijk vol te houden, hoe graag je dat ook wilt, als je zelf overbelast bent.

De Kolibrie voorziet praktische steun, geeft advies waar gevraagd en ontlast door de inzet van vrijwilligers de mantelzorger in zijn/haar dagelijkse taken.

Random verlies

Chronische ziekte, mantelzorg... kan niet los gezien worden van verlieservaringen en leren omgaan met verlies.

De vergrijzing en het stijgend aantal chronische ziekten zorgen ervoor dat mensen meer en meer geconfronteerd worden met verlies... rouwen doen we niet alleen na sterven, ook bij verlies van verwachtingen, het anders worden van een naaste, het gedwongen loslaten, het uithanden geven van gezondheid, het uit handen geven van zorg....

Reeds van in het prille begin zoeken mensen naar manieren om met verlies om te gaan en om te rouwen. Waar vroeger vooral de stadia van Elizabeth Kübler-Ross en de rouwtaken van Worden in de kijker werden geplaatst en ahang genoten, gaat men nu veeleer uit van het duale rouwproces.

Rouwen is als een slingerbeweging tussen 2 polen. Misschien is het beeld van de roeier die met twee riemen roeit van Johan Maes nog het meest sprekend. Rouwen gaat over integratie, over het bewegen in het continuüm tussen kwetsbaarheid en veerkracht...

“Random verlies” is een deelfacet van ons inloophuis ter ondersteuning van volwassenen, jongeren en kinderen die te maken hebben met een vorm van verlies. Het gaat om een aanbod van een luisterend oor, creatieve methodieken, spelend rouwen, lotgenotencontacten... Dit kan individueel, in familiaal verband en/of in groepsverband.

Om het aanbod van de Kolibrie kosteloos te kunnen garanderen voor chronisch zieken en hun naasten, willen we ook opleidingen voorzien naar professionals. Zo willen we dit - voor velen toch nog moeilijke onderwerp - toegankelijker maken in hun dagelijks werk. Dit komt uiteraard zowel de professional als de cliënt ten goede gezien het rouwproces in onze cultuur vaak nog in de taboesfeer leeft.



Missie

Inloophuis De Kolibrie is in de eerste plaats een laagdrempelige ontmoetingsplaats waar mensen die geconfronteerd worden met een chronische ziekte terecht kunnen. Ook de mensen uit hun omgeving zijn er welkom.

De Kolibrie biedt ondersteuning zonder in te gaan op puur medische aspecten, in een aangename omgeving waar zowel competente vrijwilligers als professionele hulpverleners beschikbaar zijn.

We hebben bewust gekozen voor een inloophuis voor chronische zieken omdat we ervan overtuigd zijn dat een aantal verwerkingsmechanismen generiek zijn (naast natuurlijk de ziekte-specifieke aspecten) en omdat er meer en meer sprake is van comorbiditeit die een integrale aanpak vereist en geen fragmentarische blik.

Daarnaast heeft de Kolibrie ook de ambitie om via samenwerking met partners en via onderbouwd onderzoek good practices uit te bouwen en die ter beschikking te stellen van andere initiatieven. Het wil als het ware een proeftuin zijn waar andere initiatieven beroep op kunnen doen. Hierbij worden we telkens uitgedaagd om een antwoord te vinden op o.m. volgende vragen:

- doen we het juiste?
- beantwoorden we aan de noden van onze bezoekers?
- helpt wat we doen onze bezoekers?
- zorgen we voor voldoende empowerment en
- stellen we onszelf voldoende in vraag?

Waarden

Als onderliggende drijfveren voor de werking heeft Carevita vzw een aantal waarden omschreven. Deze waarden zijn ook van toepassing voor inloophuis De Kolibrie.



Toegankelijkheid

Carevita gaat ervan uit dat zorg voor iedereen toegankelijk moet zijn. Dit betekent enerzijds dat de zorg infrastructuur en naar werking laagdrempelig moet zijn, maar anderzijds heeft dit ook betrekking op het financieel kostenplaatje voor de eindgebruiker.

De laagdrempeligheid willen we o.m. optimaliseren via het carevita-inloophuis “De Kolibrie” waar mensen langs kunnen komen voor een praatje, een creatieve activiteit, een workshop, lezingen en zo in aanraking komen met lotgenoten, en waar nodig ook met een dienst- en hulpverleningsaanbod... Al onze activiteiten worden gratis aangeboden, enkel de creamaterialen worden aan aankoop prijs doorgerekend. Voor de rest werken we op basis van vrije gift.

Aandacht, respect en gelijkwaardigheid

Oprechte aandacht voor de patiënt/cliënt/bezoeker is de basis. Hij/zij wordt benaderd op basis van gelijkwaardigheid en respect. We dragen gelijkwaardigheid hoog in het vaandel. We willen als zorgverstreker of vrijwilliger niet de positie van expert/allesweter innemen, maar veeleer een faciliterende en informerende rol opnemen waardoor alle betrokkenen gelijkwaardige partners worden in een traject op maat.

Doorheen het traject op maat vinden we het belangrijk om iedereen in zijn waarde te laten, om iedereen met eerbied te behandelen. Respectvol handelen is het midden houden tussen betrokken zijn en voldoende afstand houden vanuit een oprechte belangstelling voor de andere. Respect tonen is ook het in acht nemen van de vrijheid en het beslissingsrecht van ieder persoon.

Kwaliteitsgericht

We willen in alle facetten van onze werking kwaliteit nastreven. Wij willen goede kwaliteit leveren door onder andere samenwerking, gerichte scholing en open te staan voor suggesties of kritiek.

Inhoudelijke kwaliteit is een conditio sine qua non. De zorg die geleverd wordt is evidence based. Waar mogelijk willen we een bijdrage aan onderwijs leveren door het begeleiden van stagiairs en door het deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek. Dit zorgt ervoor dat we onze blik verruimen en niet het risico lopen om in een tunnelvisie terecht te komen.

De door de bezoeker gepercipieerde kwaliteit dragen we hoog in het vaandel. Hiervoor bevragen we hen en zetten waar nodig verbetertrajecten op.

Ondernemen en innovatie

We willen oog hebben voor zowel nationale als internationale tendensen en ontwikkelingen in de gezondheidszorg. We willen niet zomaar vasthouden aan traditionele modellen, maar ook kijken wat momenteel impact en efficiëntie oplevert. Kennis is een voorwaarde voor de borging van de kwaliteit van de zorg en maakt innovatie mogelijk. Onze medewerkers worden gestimuleerd en gefaciliteerd om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen, om kennis en vaardigheden uit te breiden.

We worden ook uitgedaagd om “te doen aan verantwoord ondernemen”. Dit betekent dat we creatief op zoek moeten gaan naar combinaties van financieringsvormen. We moeten enerzijds zorgen dat we efficiënt omgaan met onze schaarse middelen, anderzijds moeten we trachten

nieuwe financieringsbronnen aan te boren om op die manier een vernieuwend business- en verdienmodel in de stijgers te zetten.

Samenwerking

We zijn ons er terdege van bewust dat we maar een klein deeltje zijn binnen de keten van gezondheidszorg. Binnen ons praktijkcentrum zijn de lijnen van intern overleg kort, zorgverleners adviseren elkaar en maken gebruik van elkaars kennis en competentie. Ook met doorverwijzers worden mits toestemming van de cliënt optimale contacten onderhouden om informatiedoorstroming te faciliteren en een optimalisatie van dienst- en zorgverlening te bekomen.

Binnen het totaalconcept van Carevita draaien de hulpverleners verbonden aan de Kern ook vrijwillig mee in het inloophuis 'De Kolibrie'. Vanuit het inloophuis hebben we van in het begin sterk ingezet op lokaal netwerken. Dit om te voorkomen dat we het warm water gaan uitvinden of dat we in iemands vaarwater zitten. Ook bovenlokaal werken we samen met een aantal organisaties.

Samenwerking is dan ook één van de kernwaarden van Carevita.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Carevita is ervan overtuigd dat een optimale gezondheid enkel en alleen kan met oog voor de maatschappij. Gezondheidszorg mag geen eiland op zich zijn. Het moet ingebed zijn in de samenleving. Wij geloven dan ook dat het chronic care model een belangrijke leidraad is om onze werking op te stoelen.



Ons aanbod

Inleiding

Het uitgangspunt van ons activiteitenaanbod is, dat wat iemand nodig heeft om weer in zijn of haar kracht te komen, voor ieder mens anders is. Daarnaast is ieder mens zich op een andere manier en op een ander niveau bewust van waar hij of zij zich bevindt in het proces van acceptatie of zingeving rondom de chronische ziekte.

Daarom kiezen we uitdrukkelijk voor een persoonlijke, behoeftegerichte aanpak voor iedere bezoeker. We streven daarom naar een veelzijdig aanbod waarin we ook nieuwe activiteiten ontwikkelen op basis van de behoefte van onze gasten.

Onze activiteiten zijn erop gericht om samen met mensen op weg te gaan rondom hun gezondheid. Vanuit de Kolibrie onderschrijven we de volgende definitie van gezondheid:

"Gezondheid is het vermogen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven."

Het grote voordeel van deze definitie is dat ze de veerkracht van mensen in het licht zet én ruimte biedt aan mensen om, met en ondanks hun ziekte, in de mate van het mogelijke een gelukkig leven te leiden.

Met dit in het achterhoofd kijken we kritisch naar wat we aanbieden en hoe we het aanbieden. We lopen een tijdje mee met onze bezoekers en bieden hun de keuze uit heel wat activiteiten. Dit om ze weer in hun kracht te zetten zodat ze uiteindelijk weer zelfstandig in de maatschappij verder kunnen. Uitgangspunt is dat iedere bezoeker uniek en waardevol is, dat iedere bezoeker zelf bepaalt welke route hij volgt en hoe lang hij ondersteuning nodig heeft. Onze activiteiten zijn als het ware een buffet waarbij de bezoeker – waar nodig met ondersteuning van een gastvrouw/vrijwilliger/... - zijn eigen menu samenstelt.

We willen dat elke bezoeker zich welkom voelt, dat er voor iedereen ruimte is om deel te nemen aan net die activiteiten die hem kunnen ondersteunen om mét en ondanks de chronische aandoening een (zelfgekozen) betekenisvol leven te leiden.

Omdat ieder persoon anders is en andere behoeften heeft, bieden we een brede waaier aan activiteiten aan die grosso modo kunnen onderverdeeld worden in volgende categorieën. Sommige activiteiten kunnen onder diverse categorieën vallen.

In totaal hebben we in 2016 méér dan 350 activiteiten aangeboden. Dit naast de dagelijkse inloop tijdens onze openingsuren.

Onthaal, informatie en een luisterend oor

De Kolibrie is dagelijks geopend. Naast de aangeboden activiteiten in de vorm van workshops, lezingen, expressie, verwenmomenten kan men er heel de dag terecht voor een luisterend oor. Op weekbasis zijn we hierdoor 37.5 uur laagdrempelig toegankelijk voor bezoekers. We hebben ook bewust één avondopening voorzien tot 21.00 uur.

Onze gastvrouwen zijn er in de eerste plaats om nieuwe en bestaande gasten op te vangen en om te luisteren naar hun verhaal. De koffie en de thee staat ook altijd klaar!

Omdat we onze bezoekers goed willen informeren over bestaande mogelijkheden hebben we onze eigen sociale kaart gemaakt. Voor Noord-Limburg en de ons omringende gemeenten is die gedetailleerd. Zo zijn er alle relevante medische en paramedische beroepen in opgenomen. Deze

staat ter beschikking van onze bezoekers. Ook specialisten in de verschillende ziekenhuizen in de provincie zijn hierin terug te vinden.

Daarnaast vinden de bezoekers ook heel wat brochures in ons inloophuis en hebben we een bibliotheek waar diverse boeken over chronische ziekten, rouw... beschikbaar zijn. In deze bibliotheek zijn ook alle zorgboeken van de Septemberstichting aanwezig.

Ons inloophuis heeft ook een therapiehond, zogenaamde aaihond "Nala". Nala is een golden doodle en wordt specifiek opgeleid. Uitgebreid internationaal onderzoek wees immers op de positieve effecten van een therapiehond bij mensen met een fysieke en/of geestelijke kwetsbaarheid.

Lotgenotencontact

Bij lotgenotencontact gaan mensen met eenzelfde of vergelijkbare problematiek op zoek naar steun en antwoorden bij elkaar. Je leert en hoort elkaars ervaringen en krijgt bruikbare tips en herkenbare verhalen. Onderzoek toont aan dat lotgenotencontact een meerwaarde heeft voor de deelnemers. Vooral de (h)erkenning van elkaars verhaal zorgt voor waardevolle momenten die nazinderen en een impact hebben.

Lotgenotencontact binnen De Kolibrie is er op verschillende manieren.

- Er is lotgenotencontact binnen een specifiek ziektebeeld
- Er is lotgenotencontact over ziektebeelden heen
- Er is lotgenotencontact dat gericht wordt gestuurd adhv een workshop (omgaan met beperkingen of net kijken wat er wel nog kan)
- Er is lotgenotencontact tussen patiënten onderling
- Er is lotgenotencontact tussen mantelzorgers onderling
- Er is lotgenotencontact gecombineerd mantelzorger en zieke

De vrijwilliger die instaat voor de workshop zorgt ervoor dat alles goed verloopt maar kan ook steeds terugvallen op een professionele back-up wanneer het te moeilijk wordt voor bepaalde deelnemers. Soms gebeurt het ook dat de lotgenotencontacten geleid worden door professionals – al dan niet binnen een vrijwilligerskader.

Belangrijk hierbij is evenwel dat de kracht van het lotgenotencontact dat we aanbieden vaak organisch groeit tijdens workshops. Men mag er dus niet van uitgaan dat er enkel lotgenotencontact is tijdens een praatgroep.



Onze activiteiten die hierin kaderen zijn:

Volwassenwerking

• Soep met een verhaal • Mandala tekenen • Voeding anders bekeken • Spelnamiddag • Stoelturnen • Een bakje troost • Crea-ateliers • Praatgroepen • Fibromyalgie : • Rouwgroep : • Troost-goed maken • Heart-pillows maken	• Dynamische meditatie • Expressief schilderen • Gevonden poëzie • Expressief kleien • Interactieve workshopreeks 'Gezonde levensstijl' • Interactieve workshopreeks 'Blijf burnout de baas' • Interactieve workshopreeks 'Rouw en verlies' • Workshops 'je brein in vorm' • Praatcafés naar aanleiding van een filmvoorstelling • 'Start-to-stop' • 'Van serre naar volle grond'. • Spreid je vleugels
--	--

Kinderwerking

- Kidz -club
- Wazzup -club
- Wazzup+ -club

Educatieve activiteiten

In de Kolibrie worden diverse educatieve activiteiten aangeboden om bezoekers te ondersteunen in hun zelfmanagement en hen te empoweren om zelf de regie van hun leven (en behandelproces) in handen te nemen. Naast het aanreiken van informatie proberen we hen ook vaardigheden bij te brengen om zelf verdere stappen te zetten. Omdat het heel belangrijk is dat deze sessies evidence based zijn, kunnen de educatieve activiteiten enkel aangeboden worden door professioneel geschoolde vrijwilligers met beroepservaring op de betrokken domeinen of door professionals. Doorheen het ganse jaar worden diverse van deze activiteiten aangeboden. Hiervoor werken we samen met heel wat partners, afhankelijk van het thema, de doelstelling... Voorbeelden van sessies en lezingen zijn: lezing rond seksualiteit en intimiteit bij kanker, lezing rond psychosociale voorzieningen bij kanker, lezing rond vermoeidheid bij kanker, lezing rond mantelzorg bij dementie, werken met aquapainting voor mensen met dementie, rol van beweging bij obesitas...

Intern voorzien we ook in een aantal lezingen en workshops die op regelmatige basis terugkomen.

Workshops:

- Voeding anders bekeken.
- Interactieve workshopreeks van 6 sessies 'Blijf burnout de baas'.
- Interactieve workshopreeks van 4 sessies 'Gezonde levensstijl'
- Interactieve workshopreeks van 6 sessies 'Rouw en verlies'.
- Sessies 'Je brein in vorm'
- Workshop 'Pieker je niet ziek'.
- Workshop 'over grenzen'.
- Workshop 'Sociale media voor beginners'.

Lezingen:

- Infosessie “rechten van de patiënt”.
- Infosessie “waardig levenseinde”.

Verwenmomenten

Bij de behandeling van een bepaald ziektebeeld wordt logischerwijze vooral het medische luik aangepakt maar net dat maakt het soms moeilijk voor mensen om nog tijd te maken voor ontspanning, om zichzelf te laten verzorgen...

Binnen De Kolibrie is er een verwenruimte waar gasten terecht kunnen voor een massage door professioneel geschoolde vrijwilligers. Deze massages zijn hand- en voetmassages maar ook hotstone- en rugmassage. Daarnaast wordt ook gelaatsverzorging aangeboden in De Kolibrie.

Onze massagetherapeuten hebben specifieke vorming rond massage bij kanker genoten. Eén van onze therapeuten volgde en volgt de bijscholing die via de Majin Foundation aangeboden wordt, een andere heeft via syntra de opleiding gevolgd.

In de verwenruimte staat er ook permanent een physio acoustic chair waar gasten (na reservering) gebruik van kunnen maken.

Deze verwenruimte kan ook geboekt worden door een mantelzorger en een zieke om in alle rust en privacy elkaar een massage te geven. De producten zijn voorhanden. De doelstelling hiervan is het onevenwicht dat vaak ontstaat door de verhouding verzorger-verzorgde binnen een relatie, wat meer ademruimte te geven. Tot op heden wordt hier echter slechts sporadisch gebruik van gemaakt.

Ook de dynamische meditatie en start-to-stop beschouwen we als verwenmomenten voor de geest.

Mental Coaching

Bezoekers kunnen ook beroep doen op Mental Coaching, een oplossingsgerichte therapeutische ondersteuning door een psychologe die geschoold is in communicatietherapie, gedragstherapie en solution focused therapie. Mensen kunnen maximaal 6 therapiesessies krijgen.

Als men merkt dat er meer ondersteuning nodig is, wordt doorverwezen naar de geschikte hulpverleningsvorm.



Bezoeken

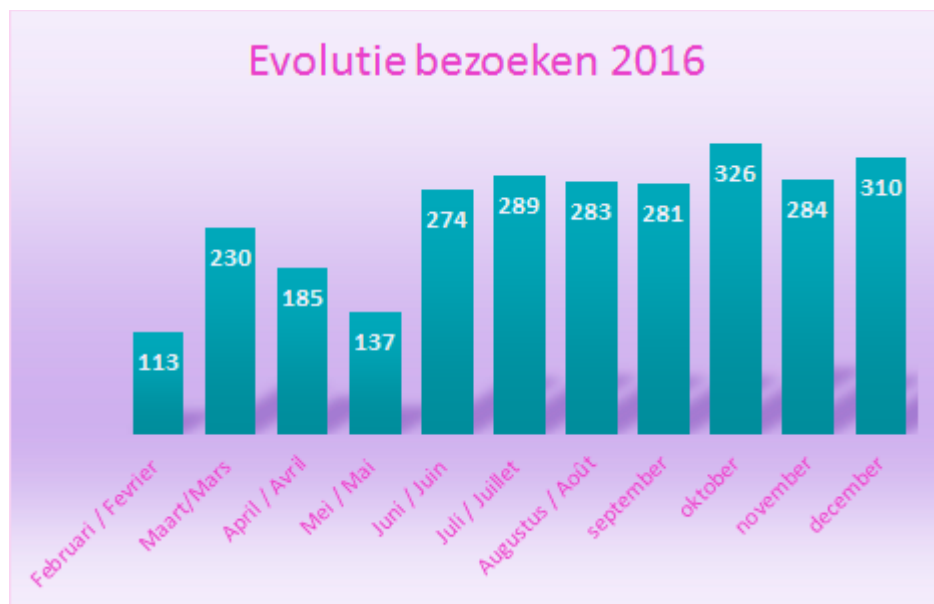
Inleiding

Systematisch proberen we de bezoeken die we krijgen in de Kolibrie te registreren. In het begin merkten we dat we nog niet de nodige routine hierin hadden, maar stelselmatig kregen alle vrijwilligers meer en meer vertrouwen in onze excell-file en gebeurde de registratie structureel.

Dit jaarverslag handelt over 2016. In 2016 zijn we 11 maanden open geweest. Omdat we echter ook in kaart willen brengen hoeveel personen ons eerste werkingsjaar gebruik maakten van de Kolibrie hebben we beslist om voor de parameters evolutie van aantal bezoeken en gemiddeld aantal bezoeken per dag 2 tabellen te presenteren. De eerste tabel handelt over 2016, de 2^{de} tabel loopt van 1 februari 2016 tot 31 januari 2017.

Voor alle andere parameters maken we enkel en alleen gebruik van de cijfers van 2016.

Evolutie aantal bezoeken



In 2016 mochten we 2712 bezoeken registreren.

Belangrijk om weten is dat de overlegmomenten met derden en de samenkomsten in het kader van netwerken: bezoeken van patiëntenverenigingen voor eigen activiteiten, bekendmaking bij OKRA, SAMANA, overlegcontacten met doorverwijzers, bezoek van klassen... niet geregistreerd worden op onze bezoekerslijst. Dit om te vermijden dat onze cijfers kunstmatig opgeklept zouden worden.

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat we na een moeizamere start, vanaf juni heel wat meer bezoeken mochten registreren. Voor een klein deel is dat te verklaren door het feit dat in het begin van onze werking de reflex om te registreren nog niet bij al onze vrijwilligers een automatisme was. Het grootste deel zal wellicht verklaard worden door het feit dat we – naar aanleiding van feedback van bezoekers – besloten hebben om minder workshops en activiteiten

te laten plaatsvinden in de voormiddag. Het grootste deel van ons aanbod vindt nu in de namiddag en/of avond plaats.

We waren ons ervan bewust dat mensen met een chronische aandoening niet altijd even makkelijk uit bed raken, dat men soms dient te wachten op de verpleegkundige en andere paramedici. Toch hadden we hier te weinig rekening mee gehouden.



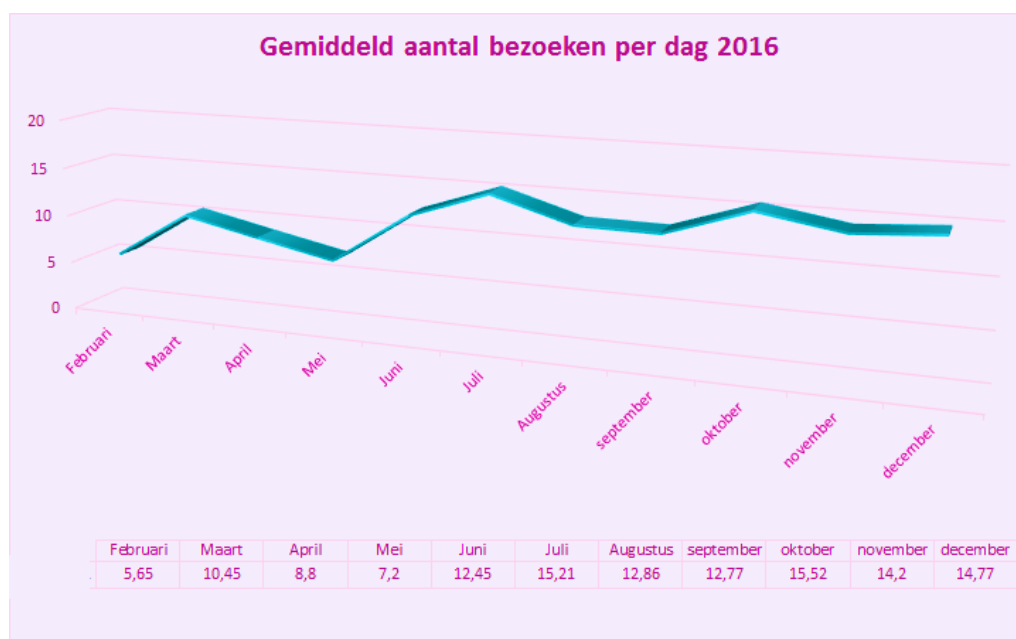
Ons eerste werkjaar dat loopt vanaf 1 februari 2016 tot 31 januari 2017 konden we afkloppen met 3018 bezoeken op onze teller.

We kunnen stellen dat we hiermee ruimschoots onze doelstellingen behaald hebben. Ons streven was om minimaal 900 bezoeken eind september te kunnen registreren.

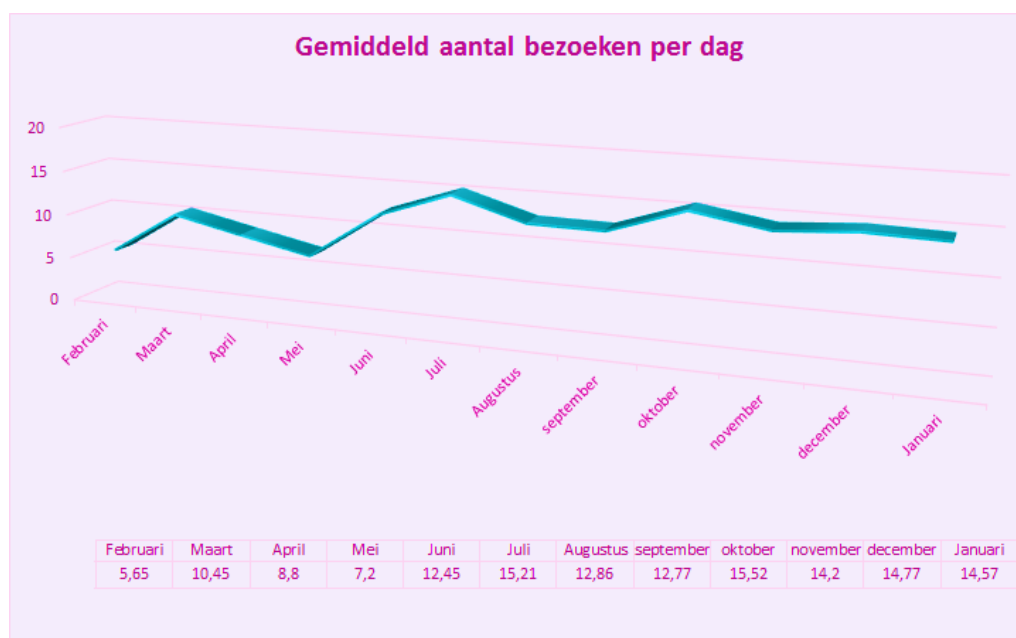
Het gegeven dat we in ons eerste werkjaar reeds zoveel bezoeken mochten ontvangen toont volgens ons aan dat er wel degelijk nood is aan een laagdrempelig initiatief zoals dat van inloophuis "De Kolibrie".

Vanzelfsprekend willen we ons niet enkel en alleen focussen op kwantiteit.

Gemiddeld aantal bezoeken per dag.

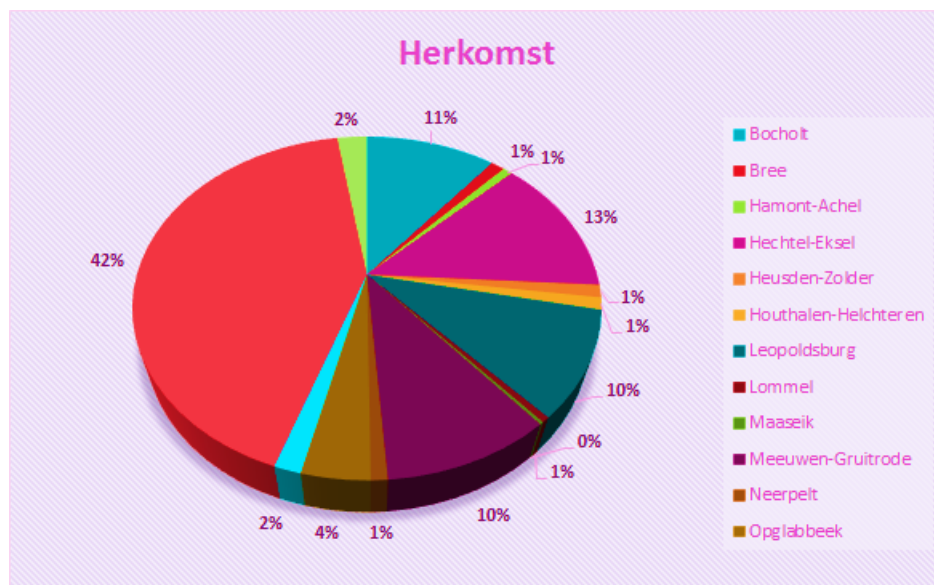


Gemiddeld mochten we 11,8 bezoeken per dag ontvangen in 2016. In de tabel kan u zien dat zeker in het begin er een schommeling was maar dat daarna een gestage groei inzette met een paar uitschieters. Deze uitschieters kunnen voor een groot deel verklaard worden door de activiteiten begin juli in het kader van het gezondheidscamp en de grote interesse in de lezingen rond dementie.



Over een volledig jaar uitgesplitst komen we aan een gemiddelde van 12,03 bezoeken per dag. Als de tendens van de laatste maanden van ons eerste werkjaar zich voorzet, gaan we ervan uit dat we in 2017 stranden rond een gemiddeld 15 bezoeken per dag.

Herkomst van onze bezoekers



Als we kijken naar de herkomst van onze bezoekers in 2016 blijkt dat de meeste van onze bezoekers uit Peer komen. Op zich is dit geen verrassing omdat we op de markt in Peer liggen en bezoekers die van Peer zelf zijn al eens vlugger kunnen binnenspringen. We zijn echter wel verheugd dat waar in de eerste maanden van onze werking ongeveer 70 % van onze bezoekers uit Peer kwam, we nu merken dat we meer en meer bekend raken in Noord-Limburg en aangrenzende gemeenten. Het valt op dat onze buurgemeenten Hechtel-Eksel, Bocholt en Meeuwen-Gruitrode samen met Leopoldsburg ook heel wat inwoners hebben die de weg naar ons gevonden hebben. Dit zal onder meer te maken hebben met het feit dat we daar goede contacten hebben met lokale overheden zoals gemeentebesturen, OCMW's en lokale dienstverleners. Ook de impact van onze strategische keuzes die weerspiegeld worden in onze marketing en communicatie zullen hierbij een rol gespeeld hebben.

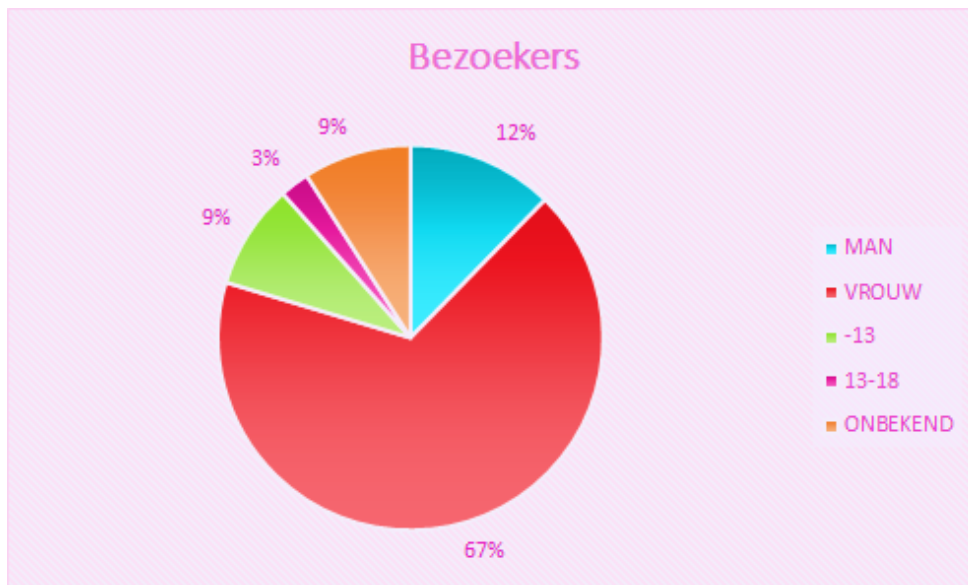
Samenstelling van ons bezoekersbestand

Als we kijken naar ons registratiebestand merken we dat het grootste deel van onze bezoeken door vrouwen gebeurt.

Het aandeel jongeren tussen de 13 en 18 is zeer miniem.

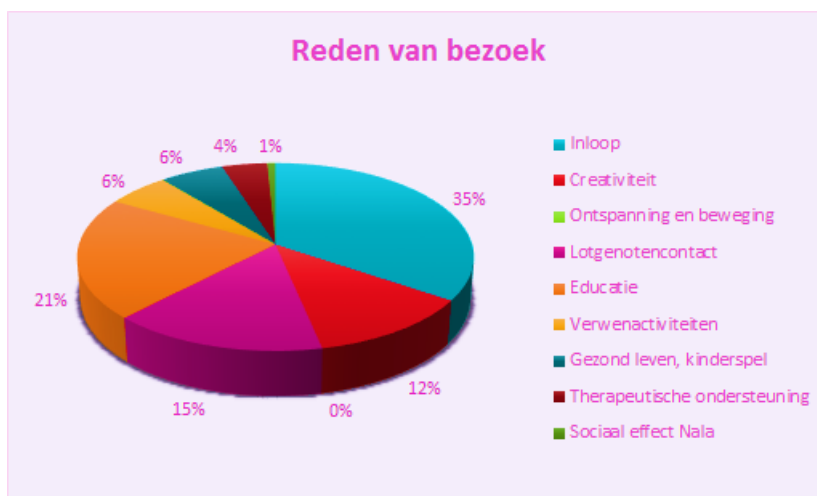
Ook naar kinderen en naar mannen dienen nog verdere inspanningen geleverd te worden.

Daarnaast merken we dat voor een aantal bezoekers het geslacht niet aangeduid is en ook niet te traceren was via de voornaam.



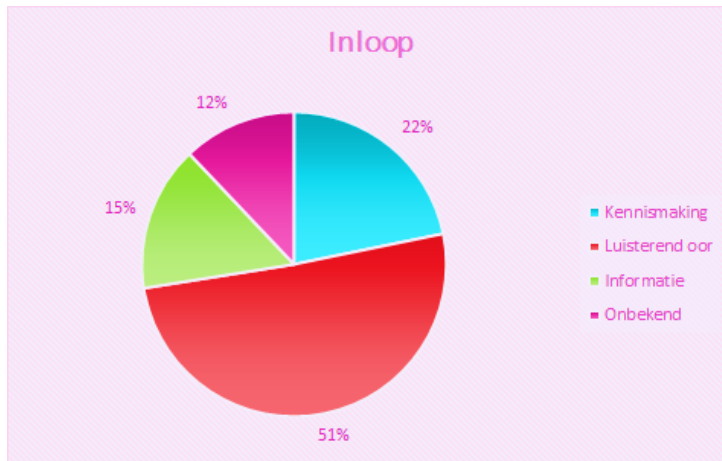
Reden van bezoek

Onderstaande grafieken tonen aan van welk aanbod van de Kolibrie gebruik werd gemaakt. Eerst geven we een globaal overzicht waarna we inzoomen op een aantal categorieën van activiteiten. We kozen ervoor om elk bezoek slechts in 1 categorie in te delen. We zijn ons ervan bewust dat dit kunstmatig is en we wellicht hier en daar misschien beter een andere keuze hadden gemaakt. Sommige activiteiten zijn immers onder verschillende categorieën te plaatsen.

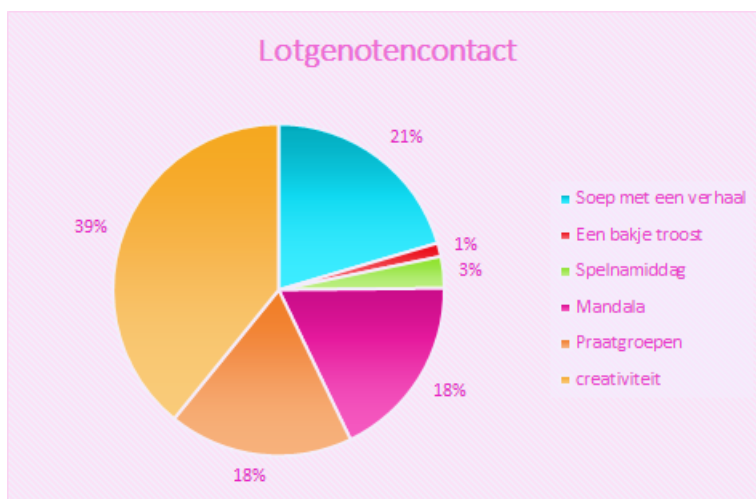
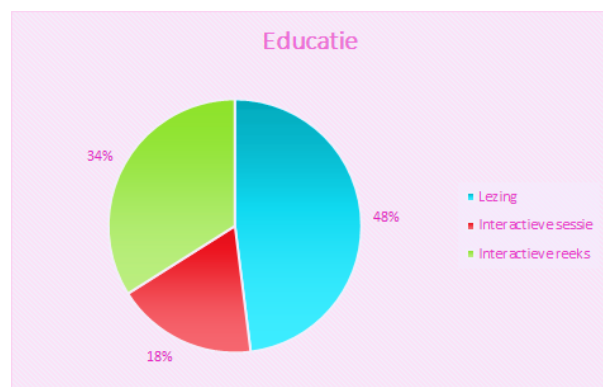


Als we deze grafiek louter op basis van de gegevens zouden analyseren zouden we kunnen denken dat inloop het grootste deel vertegenwoordigt. In absolute cijfers klopt het dat dit de grootste hap uit de taart vertegenwoordigt nl 35%. Belangrijk is echter de vaststelling dat het grootste deel van de bezoeken gerelateerd is aan een activiteit. Dit strookt ook met ons subjectief aanvoelen in de voorbije maanden.

Onderstaande grafieken tonen voor een aantal van onze categorieën een verdere onderverdeling. Bij inloop moet je lezen : 22% van de 35% bezoeken die gerelateerd waren aan inloop, waren gericht op kennismaking...



Als we de categorie educatieve activiteiten onder de loep nemen, zien we dat het grootste deel van de bezoeken bestaat uit mensen die een of andere lezing bijwonen (48%).



De topper binnen het lotgenotencontact zijn de crea-sessies. Tijdens deze ontmoetingen kunnen bezoekers op een ongedwongen manier met elkaar praten en ervaringen uitdelen, terwijl ze creatief aan de slag zijn.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een onmisbare schakel in het algehele reilen en zeilen van de Kolibrie. Zij maken de Kolibrie tot wat het nu is: een warme plaats waar mensen die geconfronteerd worden met een chronische ziekte terecht kunnen.

Binnen de Kolibrie bestaan er verschillende mogelijkheden om er te zijn voor een ander. Er werken dan ook niet alleen vrijwilligers in de spotlights, ook werken vele vrijwilligers achter de schermen. De functies die men opneemt variëren van gastvrouw tot administratieve ondersteuning, van klusjesman over activiteitenbegeleider tot massagetherapeut...

Zij zijn het die tijd en ruimte maken om een bezoeker thuis te laten komen. De gastvrouwen fungeren waar nodig als klankbord of geven mensen de mogelijkheid om rustig bij ons te vertoeven.

Vaak zijn zij het ook die zorgen voor plezier en humor binnen onze muren. Zij zorgen ervoor dat bezoekers hun zinnen kunnen verzetten, een aangename namiddag hebben en zo hun batterijen weer kunnen opladen.

Allen samen vormen ze het kloppend hart van de Kolibrie.

Op 31 december 2016 stonden bij ons 39 vrijwilligers geregistreerd waaronder:

- 7 gastvrouwen
- 1 massagetherapeute
- 4 bestuursleden
- 1 kok die ons iedere maandagvoormiddag voorziet van heerlijke soep
- 9 activiteitenbegeleiders
- 1 hondentherapeute
- 4 personen die inspringen bij kleine noodzakelijke reparaties, verven, behangen...
- 5 therapeuten verbonden aan praktijkcentrum De Kern
- 7 sporadische medewerkers (bij evenementen zoals kerstmarkt, cars & coffee for life...)

Elk van deze warme, schitterende mensen willen we dank zeggen. Dank dat jullie de Kolibrie laten zingen.



Marketing en communicatie

Inleiding

Op het gebied van marketing en communicatie lag de prioriteit op bekendmaking van het bestaan van het inloophuis en al haar activiteiten. Omdat we in de opstartfase zaten, was het werken met een blanco blad. De eerste boost werd gegeven door het verschijnen van een krantenartikel in Het belang van Limburg. De eerste vrijwilligers meldden zich aan en de trein was vertrokken.

We werden zeer snel geconfronteerd met volgende uitdagingen:

- De term inloophuis was/is in de regio nog een onbekend gegeven
- De betekenis en lading van de term chronische ziekte was/is niet voor iedereen duidelijk
- We kozen voor een relatief grote doelregio.

Het was voor ons dus primordiaal om aan de doelgroep te laten weten wat wij voor hun kunnen betekenen en wat zij van een bezoek aan het inloophuis kunnen verwachten.

Communicatieboodschap.

Onze laagdrempeligheid is één van de waarden die we graag zo breed mogelijk naar buiten dragen. Het is de bedoeling dat mensen weten dat ze welkom zijn in het inloophuis ongeacht hun leeftijd, geslacht, geloof of aandoening. Daarom kozen we ervoor om de boodschap

“Kom gerust eens binnen, je bent hier van harte welkom”

als ondertitel te gebruiken via de verschillende kanalen.

Doelgroep en distributiekkanalen.

Er zijn verschillende doelgroepen en we gaan steeds op zoek naar het meest geschikte distributiekanaal, rekening houdend met de tijd en middelen die we op dat moment voorhanden hebben.

Iedereen woonachtig in de regio

Onze doelregio is Noord Limburg en de aangrenzende gemeenten. Uiteraard willen we niemand uitsluiten van onze dienstverlening en zijn mensen van buiten deze regio ook welkom.

Binnen de communicatie maken we daarbij geen onderscheid of de mensen (al) geconfronteerd werden met een chronische aandoening of niet. Belangrijk is dat mensen weten dat we bestaan zodat zij, van zodra de nood er is, ook weten dat, en waarvoor ze bij ons terecht kunnen.

De kanalen die we hiervoor gebruiken zijn: sociale media, website, flyers, koffiekaarten (kaarten in de vorm van een visitekaartje die mensen kunnen uitdelen om de drempel naar inloop te verlagen), lokale pers -radio en (stads)kranten-.

Onze bezoekers en vrijwilligers

Onze bezoekers en vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via sociale media, via een informatiebord in het inloophuis en via maandelijkse nieuwsbrieven.

Voor vrijwilligers is er een aparte, besloten facebookpagina voor de praktische dagelijkse communicaties.

Mensen die af te rekenen hebben met een specifieke uitdaging

Binnen het kader van of het thema in de kijker of specifieke lezingen communiceren we gericht naar lotgenoten- of contactgroepen. Dit gebeurt via een mailing.

Doorverwijzers & zorgverleners

Lokale ziekenhuizen, thuisverpleegkundigen, huisartsen, psychologen, apothekers, ... De kanalen die we hiervoor gebruiken zijn mailing, presentaties op de locatie of in het inloophuis voor wachtkringen, de website, flyers, sociale media, enz.

(Potentiële) vrijwilligers

Sociale media, presentaties in de Kolibrie, flyers...

(Potentiële) sponsors

Omdat we ons het eerste jaar sterk hebben moeten focussen op inhoudelijke werking, bekendmaking... is onze communicatie-strategie naar potentiële sponsors eigenlijk een beetje in de vergeethoek geraakt. Het is wel één van onze belangrijkste werkpunten de komende jaren.

Distributiekkanalen:

Sociale media

In 2016 maakten we voornamelijk gebruik van Facebook. De doelstelling voor 2017 is om ook meer in te zetten op twitter, LinkedIn en instagram om zo een groter en ook gericht bereik te hebben.

Website

Op de website staan onze contactgegevens, onze planning, onze missie en visie, onze persartikels, en kan je meer uitleg vinden over de werking. Doel is om deze in 2017 nog meer te personaliseren met sfeerfoto's en getuigenissen vanuit De Kolibrie, rekening houdende met de privacy van de bezoekers.

Flyers

In 2016 werden er 2 versies van onze flyer ontwikkeld

- In eerste instantie een flyer die diende ter kennismaking. Deze werd verdeeld vanaf januari tot ongeveer medio mei. Hiervan werden 6000 stuks verdeeld.
- Naar aanleiding van een paar aanpassingen in het aanbod (toevoegen van kinder- en jongeren werking, concretisering van de activiteiten) werd er in de zomer een tweede versie gemaakt. Deze werd in 5.000 exemplaren gedrukt.

Koffiekaarten

We ontwikkelden een koffiekaart (goed voor een gratis koffie in De Kolibrie) die onze gasten en vrijwilligers konden uitdelen aan mensen van wie zij in het leven buiten het inloophuis merkten dat ze nood zouden kunnen hebben aan de werking van ons huis. Ze werden ook toegevoegd aan de zelfgemaakte wenskaarten uit de crea-activiteiten die men voor een vrije gift kan meenemen.

Presentaties

Hoewel we presentaties bij voorkeur geven in het inloophuis (omwille van het proeven van de juiste sfeer) is dat niet altijd mogelijk. Daarom gaan we ook graag op verplaatsing bij sociale diensten in het ziekenhuis, ocmw's, gemeentebesturen,

Media

De lokale pers heeft zeker hun steentje bijgedragen in de bekendmaking. TV Limburg, Het Belang van Limburg, lokale radio (FM goud & radio Holiday). Hoogtepunt hierin was het publiceren van de persoonlijke getuigenis van Ria Plasschaert in het kader van 'De 10 prachtigste Limburgers' van 2016. Hierin werd het inloophuis mooi in de kijker geplaatst. Dit was dan ook een gedroomde manier om de marketing in 2016 af te ronden.



Kwaliteit en kwaliteitsplanning

Inleiding

Streven naar kwaliteit is niet zo evident. Wat is kwaliteit precies, hoe bereik je die... en hoe slaag je erin om vrijwilligers, bezoekers, stakeholders... te doordringen van het belang van een kwaliteitsbeleid.

Ik werd geraakt door een metafoor van Paul Fentener geciteerd door Peter Camp in zijn boek de gekookte kikker (ivm). Het is zo toepasselijk op mijn situatie dat ik jullie hem niet wil onthouden. Ik heb de vrijheid genomen om hem een beetje aan te passen.

“De ideale ezel”

De voorzitter van een inloophuis kan doelstellingen uitsluitend realiseren via andere mensen. Soms hoor ik wel eens dat alleen een schaap met vijf poten dat werk aankan. Maar naar mijn gevoel – en om in het rijk van de dieren te blijven – is de vergelijking met een ezel beter op zijn plaats.

Een zwaluw of een adelaar zou veel mooier en poëtischer klinken, maar die kunnen door andere vogels nauwelijks bijgehouden worden. Een ezel daarentegen heeft iets klagerigs, is niet bedreigend voor zijn omgeving en gaat stapje voor stapje, voorzichtig maar hardnekkig, op zijn doel af. Bovendien heeft de ezel het voordeel dat hij al voortsjokkend zijn eigen pad volgt en niet de ongecontroleerde wilde sprongen van een opgeschrikt raspaardje maakt. Daarbij heeft een ezel adembenemend grote oren: om goed te luisteren naar iedereen op zijn pad. Zegt hij iets, dan komt er een stokkend geluid uit zijn keel dat zelfs de vogels even stil doet zijn. De ezel komt, kortom waar hij wezen wil en stoot zich niet tweemaal aan dezelfde steen.

Binnen een organisatie is het een groot gif als er stammenstrijd ontstaat over de vraag wie de stommitieit heeft begaan. Gelukkig hebben we in ons inloophuis daar een pasklaar antwoord op: verantwoordelijk is altijd de voorzitter. Het treft dat dit een ezel is.”

Als voorzitter kan ik alleen maar hopen dat ik, naast het verzamelen van ezels wat ik nu toch al een tiental jaar doe waardoor ik een collectie van een 400-tal ezeltjes heb, er ook in slaag de ezel uit te hangen.

Van bij de oprichting van ons inloophuis waren we ons ervan bewust dat we een kwaliteitssysteem dienden te implementeren en dat we dit liefst van in het begin deden. Dat dit een extra druk op onszelf legde en dat we pas aan de voet van een berg staan, dat staat buiten kijf.

Een zware uitdaging dus... het opstellen van een kwaliteitsbeleid dat door iedereen gedragen wordt. De eerste stapjes zijn gezet...

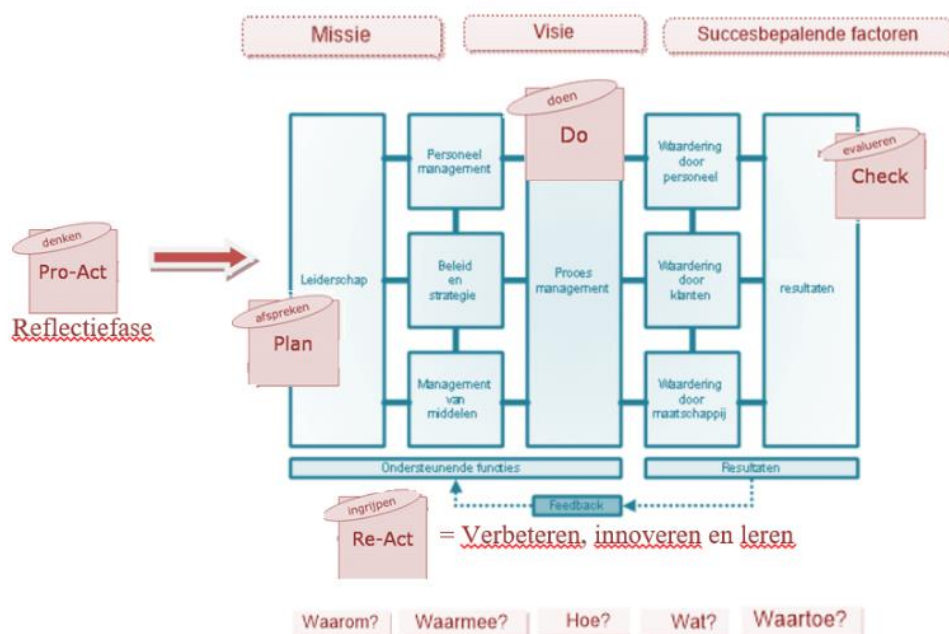


Het door ons gekozen kwaliteitsmodel

Als handvat voor de kwaliteitszorg die we nastreven werken we met het EFQM-model aangevuld met de PDCA-cirkel. In ons model voorzien we ook een aantal begrippen om het voor iedereen verstaanbaar te maken.

De European Foundation for Quality Management, kortweg EFQM heeft een praktisch en eenvoudig model uitgewerkt waarmee organisaties aan zelfevaluatie kunnen doen. Dit holistisch model benadert de organisatie vanuit verschillende invalshoeken. Deze invalshoeken zijn terug te vinden in de negen criteria van het model. Dit model kan voor diverse doeleinden ingezet worden gaande van identificeren van verbeterpunten tot benchmarking met andere organisaties. De PDCA-cirkel van Deming is een creatief hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement en probleemoplossing. De P staat voor Plan: kijk naar de huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering ervan. Stel voor deze verbetering doelstellingen voorop. De D staat voor Do: voer de geplande verbetering uit, de C voor Check: meet het resultaat van de verbetering en vergelijk die met de initiële toestand. De A staat voor Act: het bijstellen aan de hand van de resultaten onder Check.

We kiezen voor het EFQM-model in combinatie met PDCA. We zijn er als lerende organisatie van overtuigd dat dit model ons vanuit de negen onderdelen helpt om een volledig beeld van de kwaliteit van onze werking te krijgen. We zijn ons er van bewust dat het nastreven van kwaliteit in alle geledingen van onze VZW niet zo evident is. We hebben dan ook geprobeerd om in ons model een aantal woorden te verwerken om ons uitgangspunt te verduidelijken. Ook al lijkt hierdoor ons model extra verzwaard te worden toch lijkt het onze vrijwilligers te helpen.



We kiezen er niet voor om een klassiek statisch kwaliteitshandboek te hanteren, maar willen gaan naar een levend kwaliteitshandboek dat vertrekt vanuit zelfevaluaties en het EFQM-model. Vanzelfsprekend betekent dit niet dat we alle formulieren en documenten overboord kunnen gooien, aangezien deze in sommige omstandigheden een noodzakelijk kwaad zijn.

Zelfevaluatie

Het jaar 2016 was voor ons een jaar met vallen en opstaan, met soms achter de feiten aanhollen en vooral veel ballen tegelijk in de lucht houden. Dat dit niet altijd evident was, is duidelijk. Dat we kansen gemist hebben en dingen beter hadden kunnen doen, staat buiten kijf.

De belangrijkste drijfveer van de initiatiefnemers en van onze vrijwilligers is de ondersteuning van mensen die geconfronteerd worden met een chronische aandoening. Onze doelstelling is het optimaliseren van psychosociale ondersteuning, het empoweren en versterken van zelfregie en zelfmanagement met als ultiem doel de levenskwaliteit van patiënten en hun omgeving te verbeteren waar nodig. Om dit optimaal te kunnen doen, moeten we oog hebben voor kwaliteit in al zijn facetten.

Dit is echter niet evident voor iedereen en mensen overtuigen van het belang ervan is niet zo vanzelfsprekend. Toch hebben we, naar onze mening, reeds heel wat stappen gezet op vlak van kwaliteitsvol werken. We hebben een aantal basiscriteria vooropgesteld waaraan steeds voldaan dient te zijn.

- Vrijwilligers/medewerkers/stagiaires
 - Vooraleer men aan de slag kan gaan wordt men gescreend
 - Er is aandacht voor vorming. Afhankelijk van de taken die men uitvoert wordt specifiek ingezet op vorming.
- Er is een uitgewerkt vrijwilligersbeleid dat ingaat op diverse aspecten. Er is ook een gedragscode waarbij heel wat aandacht wordt besteed aan privacy, beroepsgeheim, bejegening...
- Er wordt heel wat aandacht besteed aan het invullen van het registratiesysteem.
- Voor de activiteiten dient steeds een activiteitenfiche ingevuld te worden. Dit is ook een verwachting naar de vrijwilligers.
- Voor grotere projecten/initiatieven/subgroepen van activiteiten dient steeds de fiche kwaliteitsproject ingevuld te worden. Het is vanzelfsprekend niet mogelijk om steeds alles in te vullen maar deze fiche wil vooral de reflectie bevorderen.
- Er zijn tevredenheidsmetingen zowel voor de bezoekers als voor de vrijwilligers/medewerkers/stagiaires.
- Er dienen evaluatie-fiches ingevuld te worden.
- Er is een klachtenprocedure zowel voor de vrijwilligers als de bezoekers. Deze dient evenwel nog wat beter onder de aandacht gebracht te worden.
- Er wordt geprobeerd om samen te werken met scholen, ... i.k.v stageplaatsen. Dit om input van anderen te krijgen binnen onze werking. Hierdoor hebben we momenteel onze 4^{de} stagiair en hebben we met de studenten van de banaba Eerstelijnszorg een portfolio uitgewerkt. Dit doen we om nieuwe ideeën en input te genereren.
- We proberen op de hoogte te blijven van zowel nationale als internationale evoluties binnen de integrale zorg. Dit doen we door literatuuronderzoek, deelname aan congressen, lidmaatschap van organisaties...

Al deze criteria zijn vanzelfsprekend ondergeschikt aan onze kerndoelstelling namelijk: er zijn voor de bezoekers, mensen op maat ondersteunen in hun persoonlijk proces om mét en ondanks de ziekte toch voluit in het leven te staan, de veerkracht te vinden om de draad weer op te nemen, hun leven nieuwe vorm en betekenis te geven.

De recensies en berichten op onze facebook pagina steken dan ook elke vrijwilliger een hart onder de riem. We beseffen natuurlijk wel dat enkel mensen die echt tevreden zijn de moeite doen om een berichtje na te laten. Maar het feit dat deze recensies volledig stroken met de feedback die we krijgen van bezoekers en doorverwijzers motiveert ons dag na dag om door te gaan.

Kwaliteitsplanning

We ambiëren zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve groei. We streven naar 3500 bezoeken volgend jaar. Daarnaast is onze ambitie om te streven naar een nóg kwalitatievere en hoogwaardigere ondersteuning en begeleiding van die bezoeken. Deze kwaliteitsslag willen we op meerdere fronten maken waaronder VTO (vorming, training, opleiding) van vrijwilligers. Zij zijn het immers die dag na dag onze bezoekers verwelkomen. Ze vormen zo het kloppend hart van onze organisatie. Ook in het selectie- en evaluatiebeleid van de vrijwilligers zullen we ons meer focussen op de manier waarop individuele kwaliteiten binnen ons inloophuis tot hun recht (en bloei) kunnen komen.

Kwalitatieve groei zit ook in de begeleiding van onze bezoekers. Samen willen we de bezoekers opnieuw de regie geven over hun eigen leven. We lopen een tijdje met hen mee om ze weer in hun kracht te zetten en om hun veerkracht te bevorderen. Doelstelling is dat ze uiteindelijk opnieuw vol in het leven, in onze maatschappij staan. We willen dan ook kijken in hoeverre we via impactmetingen meer zicht krijgen op onze begeleiding.

Een andere factor voor kwalitatieve groei is een verdere professionalisering van de organisatie, met behoud van onze warme en liefdevolle identiteit. Belangrijke facetten hierin zijn: verder blijven timmeren aan onze bekendheid, inhoudelijk tegemoet komen aan de noden van onze bezoekers... Het is onze ambitie om van de Kolibrie een 'merknaam' te maken zodat mensen die ons nodig hebben, de weg naar ons vinden.

Uiteraard hangen al deze ambities samen met de financiering. En dit vormt voor ons wellicht de grootste uitdaging voor de komende jaren. In een tijd van besparingen, ... zal het voor ons creatief zoeken zijn naar manieren om sponsoring en fondsen te werven. We moeten aftoetsen waar kansen liggen om alternatieve financieringsbronnen aan te boren en/of een vernieuwend verdienmodel op de rails te zetten.



Tot slot

Wil je na het lezen van dit jaarverslag ook je steentje bijdragen aan onze werking. Fantastisch! We kunnen je hulp zeker en vast gebruiken.

Als particulier, als overheid, serviceclub, organisatie of bedrijf is het mogelijk om ons inloophuis De Kolibrie te ondersteunen. Dit kan door te schenken in natura, de donatie van een klein bedrag, een project sponsoren, ...

Schenken in natura

Wist je dat wij in het Inloophuis bijna 6500 kopjes koffie schonken in 2016 ? En bij het kopje koffie onze gasten graag een koekje aanbieden? We hebben de voorbije maanden ook heel wat verbruikt van printpapier tot ingrediënten voor kookworkshops, van knutselmateriaal tot hondenkoekjes... Wij zijn uiteraard blij met elke gift aan het inloophuis, maar bel je even van tevoren wat er echt nodig is? (011/610 305). Anders komen we misschien om in de thee en hebben we een tekort aan toiletpapier. Je kan ons dus op heel wat verschillende manieren in natura steunen.

Daarnaast waarderen we het bijzonder als particulieren of bedrijven hun diensten kosteloos aanbieden, of een leuk uitstapje voor de bezoekers organiseren, een educatief theaterstuk willen sponsoren, een leuk optreden voor de vrijwilligers willen voorzien...

Giften

Wenst u ons te ondersteunen met een gift dan nemen we dit graag aan. U kan dit éénmalig, maandelijks, jaarlijks of wanneer u maar wil. Met al deze giften helpt u ons mensen met een chronische ziekte in hun kracht te zetten.

U kan ons ook steunen via Carevita 'De Kolibrie'
BE67 1030 4068 3787
BIC:NICABEBB

Iets organiseren

Alle activiteiten om iets in het laadje te brengen, groot én klein, zijn voor ons belangrijk. Of je nu een kwis organiseert, wafels verkoopt of een sponsorwandeling op poten zet: met de opbrengsten van je activiteit zorg je ervoor dat mensen met een chronische ziekte een plek hebben waar ze terecht kunnen en in hun eigen kracht kunnen staan. Waar mogelijk ondersteunen we je graag o.a. met informatie- en promomateriaal... Graag even een seintje via info@inloophuisdekolibrie.be.

Voor bedrijven

Als bedrijf is maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk. Uw steun kan dan ook een flinke duw in de rug zijn. Geloofst u ook in ons concept en wil u daadwerkelijk dat duwtje in de rug geven aarzel dan niet en neem contact met ons via info@inloophuisdekolibrie.be voor onze sponsorvoorwaarden.

U kan ons ook steunen via Carevita 'De Kolibrie'
BE67 1030 4068 3787
BIC:NICABEBB

Ik vindt het heel gezellig en ze begrijpen dat je ziek bent en een babbeltje is veel waard en veel respect om het omgaan van je ziekte.

Irina

Voor mij een hele mooie oase waar je helemaal tot rust komt met de verschillende activiteiten die ze aanbieden....een eilandje in peer waar ziek zijn niet als een probleem maar een uitdaging bekeken wordtje de tools en oortjes krijgt die je als chronisch zieke of familielid van nodig hebtkortom een supermooi initiatief dat moet blijven ondersteund worden ❤️

Francine

Een unieke plaats, waar mensen nog geven om mensen. Iedereen wordt aanvaard zoals die is, wat je medische achtergrond ook mag zijn. Je komt er in contact met mensen die je leed begrijpen en verdragen, omdat ook zij deze weg bewandelen. De activiteiten zijn heel verschillend en toch aanpasbaar voor iedereen. Het maakt je wijzer/ soepeler/ ontspannender..... Het zijn stuk voor stuk vriendelijke mensen die het vanuit hun hart brengen. Het heeft mij uit m'n isolement geholpen, en ik hoop van harte dat ze dat nog met vele mogen bereiken. Ik denk dat het een van de enigste plaatsen is, die ik ken ,waar het niet om t' geld draait. Dikke Proficiat!

Renilda

Wat mij vooral opvalt in de Kolibrie zijn de unieke en warme mensen die er aanwezig zijn. Ongeacht welke rugzak je meedraagt je bent er van harte welkom, hierdoor voel je je al snel een stukje thuis. De activiteiten die aangeboden worden zijn stuk voor stuk verantwoord en wel overwogen, en hebben de gepaste begeleiding. Kortom een superinitiatief.

Annemie

Bron: recensies op de facebookpagina van inloophuis de Kolibrie



inloophuis voor chronisch zieken

Inloophuis De Kolibrie

Markt 25

3990 Peer

011/610.300

www.inloophuisdekolibrie.be

Verantwoordelijke uitgever : Ria Plasschaert

