

**Strategische
Meerjarenvisie
2018-2021**

Villa Pardoes

Samen bouwen aan de toekomst



Villa Pardoes – oktober 2018



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Wie zijn wij?	4
Impact van een week Villa Pardoës	4
Kernwaarden.....	5
Stand van zaken medio 2018	6
Fondsenwerving	6
Marketing & Communicatie.....	6
Gastenservice.....	7
Vrijwilligers	7
Ontwikkelingen.....	8
Gasten.....	8
De Sector	8
Fondsenwerving	8
Marketing & Communicatie.....	8
Vrijwilligers	9
Visie	10
Verlengen en verdiepen	10
Villa Dome.....	10
Strategische doelen.....	11
Beleid Gastenservice	12
Belgische gasten	12
Marketing & Communicatie.....	12
Nieuw CRM Systeem	13
Beleid Fondsenwerving.....	14
Strategie.....	14
Helpende Handen	14
Nieuw CRM Systeem	14
Beleid Vrijwilligers.....	15
Beleid bedrijfsvoering	16
Facilitair	16
Privacy.....	16
Financiële Administratie.....	16
IT.....	16



Inleiding

Villa Pardoës bestaat in oktober 2018 18 jaar en zet dan de eerste stappen op weg naar volwassenheid en duurzaamheid.

In de afgelopen jaren hebben wij er voortdurend voor gewaakt dat 'de sleet niet over het concept zou gaan'. Dat wil zoveel zeggen dat de vakantieweken in en rondom de Villa door medewerkers én Vrijwilligers niet als vanzelfsprekend zouden worden aangeboden én niet op de 'automatische piloot' zouden worden ingevuld. Het tegendeel is gelukkig waar gebleken! Wij hebben er veel energie ingestoken dat het concept 'fris en fruitig' zou blijven en voortdurend in beweging is gebleven. De 'houtje-touwtje'-organisatie die Villa Pardoës in het begin is geweest, is gaandeweg geprofessionaliseerd en heeft op een proactieve wijze altijd invulling gegeven aan de eisen van het CBF keurmerk, inmiddels de Erkenningregeling voor Goede Doelen.

Dat geldt ook voor het aspect 'bedrijfsvoering'. In het tweede kwartaal van 2018 is op initiatief van de Algemeen Directeur, een externe Corescan uitgevoerd naar de kwaliteit en wendbaarheid van de organisatie. Er is kritisch gekeken naar diverse aspecten van de belangrijkste bedrijfsprocessen op het gebied van Strategie, Structuur, Cultuur en Technologie. Relevante vragen daarbij waren 'is de organisatie continu in control' en gegeven het ambitieniveau, 'futureproof'? De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen vanuit deze Corescan zijn op relevante plaatsen in deze Meerjarenvisie verwerkt.

Door bovengenoemde ontwikkelingen heeft het Villa Pardoës-concept door de jaren heen een steeds bredere inbedding gekregen in de gezondheidszorg voor ernstig zieke kinderen, met name in de gespecialiseerde kinderziekenhuizen, als onderdeel van de Universitair Medische Centra. De beste reactie op de ontstane wachtlijst, die een gevolg was van de toegenomen naamsbekendheid, is de capaciteitsuitbreiding in 2016 geweest van 8 naar 12 vakantiewoningen, met alle bijbehorende (nieuwe) voorzieningen. Het concept heeft daardoor een nieuwe impuls gekregen en is steeds robuuster geworden. De inmiddels 180 Vrijwilligers leveren elke week weer een topprestatie.

Inmiddels staan wij aan de vooravond van een nieuwe verrijking van het concept. Door allerlei technologische ontwikkelingen met name op het gebied van digitalisering, heeft Villa Pardoës in de afgelopen jaren het profiel van de kleine én grote gasten zien veranderen. Zij zijn veel beeldender ingesteld en willen hun informatie sneller en actueler tot zich kunnen nemen. Een wereld zonder iPhone of tablet bestaat niet meer. Villa Pardoës wil hier graag op inspelen. De basis blijft de vakantieweek, maar daarom heen gaat een digitaal platform een belangrijke rol spelen. Dit gaat zowel bijdragen aan een betere en leukere voorbereiding van de vakantieweek (voorpret) als aan een langere en intensere doorwerking van de week. De vakantieweken worden op deze wijze niet alleen verlengd, maar ook verdiept. Dit alles met als doel: hoe helpen wij onze gasten het beste uit zo'n vakantieweek te halen?

Maar optimaliseren van het concept kan ook door voortdurend met de gasten in gesprek te blijven over hun ervaringen, maar ook wat zij hebben gemist. Bereiken wij de beoogde effecten met onze weken en wat doet zo'n week met de verhoudingen in het gezin. Kortom wat is de (te meten) impact van een week Villa Pardoës. Villa Pardoës gaat op een wetenschappelijk verantwoorde wijze, onder externe professionele begeleiding, op zoek naar de antwoorden op deze vragen. Hopelijk dragen deze ook bij aan een nog overtuigendere ondersteuning door sponsors en donateurs.

Tot slot wil ook Villa Pardoës haar bijdragen blijven leveren aan een toekomstige leukere en schonere wereld. In het kader van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) gaan wij actief aan de slag om een GOED Goed Doel te worden.



Met bovenstaande doelen heeft Villa Pardoes voor de komende jaren een beweging ingezet die de basis vormt voor de uitwerking in de voorliggende Strategische Meerjarenvisie. Ons belangrijkste uitgangspunt is om in dit proces wendbaar te blijven en gedreven te worden door de vraag: hoe kunnen wij ons blijven(d) ontwikkelen van 'onbewust bekwaam' naar 'bewust bekwaam'? Villa Pardoes aangenaam!



Wie zijn wij?

Villa Pardoës vindt het belangrijk en werkt er voortdurend aan dat het financieel haalbaar blijft om vakanties gratis aan te bieden aan Nederlandstalige gezinnen met een ernstig, mogelijk levensbedreigend ziek kind tussen de 4 en 12 jaar, waarbij het héle gezin een onvergetelijke tijd wordt aangeboden. Hierbij willen wij deze gezinnen zoveel mogelijk 'ontzorgen', zich laten ontspannen, nieuwe contacten onder de gasten bevorderen (lotgenoten contact) en behulpzaam zijn bij het maken van unieke gezamenlijke herinneringen.

Villa Pardoës bestaat uit twaalf ruime vakantiewoningen, aan elkaar geschakeld rondom een grote centrale Picknickplek. Het gebouw heeft de vorm van een Slak op een Bloem. Kinderen kunnen er in een veilige en kleurrijke omgeving spelen. Ouders ontmoeten er lotgenoten. Ze kunnen er hun verhaal vertellen en ervaringen delen.

Voor de Gasten van Villa Pardoës geldt dat zij tijdens hun verblijf veel externe attracties kunnen bezoeken en ook op veel plekken welkom zijn voor een bezichtiging, theaterbezoek, rondvaart etc. Door de jaren heen is echter gebleken dat de Gasten (groot en klein) de activiteiten die in de Villa en de Poef worden georganiseerd ook bijzonder weten te waarderen en daar veelal massaal aan deelnemen. Te denken valt hierbij o.a. aan knutselen, bakfestijnen, disco- en muziekavonden, spelletjesbattles, speurtochten, kampvuuravonden, disco-, film- en bingoavonden etc.

Impact van een week Villa Pardoës

Om helemaal uit de ziekenhuis- en in vakantiesfeer te komen, is er géén medisch personeel aanwezig in Villa Pardoës. Weer eens écht genieten van het leven! Daar gaat het om in Villa Pardoës. Daar vergeet je alles!

Beoogde effecten voor het zieke kind:

- Zich minder ziek voelen omdat het de alledaagse zorgen beter kan loslaten en beter kan ontspannen;
- Het kind heeft minder het gevoel een uitzondering te zijn en kan daardoor helemaal zichzelf zijn;
- Het kind komt beter tot rust en krijgt daardoor meer energie;
- Sluit nieuwe vriendschappen.

Beoogde effecten voor de ouders:

- Kunnen de alledaagse zorgen beter loslaten en daardoor beter ontspannen;
- Zij ervaren een gevoel van herkenning en doen nieuwe inzichten op;
- Zij bouwen nieuwe contacten op die vaak lang blijven voortbestaan.

Beoogde effecten voor de broertjes en de zusjes:

- Zij komen even 'uit de schaduw' en staan meer centraal;
- Kunnen de alledaagse zorgen loslaten en zich beter ontspannen, met als gevolg meer energie;
- Sluiten nieuwe vriendschappen.

Beoogde effecten voor het gezin als geheel:

- Meer tijd en aandacht voor elkaar;
- Leren elkaar op een andere manier kennen.



Kernwaarden

Alles wat we doen, doen we met ons hart!

Vol passie wordt er in Villa Pardoës dagelijks ingespeeld op wensen en behoeften met persoonlijke aandacht voor iedereen in een open cultuur waarbij er bewust vanuit onze doelstelling en visie continue wordt gestreefd naar een onvergetelijke tijd voor onze gasten.

Vanuit persoonlijk contact willen wij alle stakeholders aan ons verbinden en zoveel mogelijk op basis van gelijkwaardigheid de relatie uitbouwen tot een duurzame relatie.

Door in het dagelijks handelen dicht bij de kernwaarden te blijven, blijven wij altijd dicht bij ons zelf. Hierdoor proberen wij de betrokkenheid van álle stakeholders te verdiepen, te vergroten en te verbreden. Zo zijn wij voortdurend bezig om de community van Villa Pardoës verder uit te bouwen.

Villa Pardoës kan het niet vaak genoeg benadrukken: het voltallige Vrijwilligersbestand is de slagaderlijke functie van Villa Pardoës; zónder Vrijwilligers, géén Villa Pardoës! Om deze reden wordt er veel en permanent in de Vrijwilligers van de Villa geïnvesteerd.



Stand van zaken medio 2018

Villa Pardoës ontvangt al ruim 17 jaar met veel succes honderden gezinnen per jaar met in hun midden een ernstig, vaak levensbedreigend ziek kind. Wat al deze gezinnen met elkaar gemeen hebben is dat zij, tijdens de vakantieperiode in de Villa, vaak een periode afsluiten die gekenmerkt wordt door verdriet, onzekerheid en ernstig verstoorde relaties in het gezin. Dat laatste geldt zowel voor de relatie tussen de ouders en de kinderen, maar ook tussen de kinderen onderling en niet te vergeten de relatie tussen de beide ouders. In de Villa staan het plezier en de mogelijkheden van de kinderen, ziek én gezond, weer centraal en raken alle gezinsleden weer meer op elkaar betrokken. Ook het onderlinge contact tussen de kinderen en de ouders van de aanwezige gezinnen heeft een positieve invloed op het beoogde effect van deze weken namelijk nieuwe energie geven en ouders én kinderen weer terug in hun kracht brengen.

Fondsenwerving

Sinds de oprichting van Villa Pardoës in 2000 is het team Fondsenwerving er elk jaar nog in geslaagd voldoende sponsoropbrengsten en donaties te verwerven om hiervan de jaarlijkse exploitatiekosten van de Villa te kunnen financieren. Tevens zijn er met succes enkele grote bijdragen ontvangen van diverse Fondsen en de VriendenLoterij t.b.v. projecten op het gebied van o.a. de renovatie van de vakantiewoningen en in een later stadium de uitbreiding van 8 naar 12 vakantiewoningen.

Deze succesvolle fondsenwerving is voor een belangrijk deel te danken aan een groot netwerk van bedrijven en relaties dat Villa Pardoës in ruim 15 jaar tijd heeft opgebouwd. Ca. 75 % van alle sponsorbijdragen is afkomstig van (non)profitorganisaties. De overige 25 % wordt bijgedragen door (vaste) particuliere donateurs en incidentele privédonaties. In veel gevallen is de persoonlijke ondersteuning en aandacht vanuit de Fondsenwerfers een reden voor deze nieuwe contacten om een donatie aan Villa Pardoës te schenken.

Tijdens de financiële crisis in de periode tussen ca. 2012-2016, heeft Villa Pardoës aan den lijve ervaren dat de omvang en de frequentie van sponsorbijdragen en donaties behoorlijk zijn teruggelopen. Dit viel samen met een andere ontwikkeling welke langzaam z'n intrede heeft gedaan. Er is intussen sprake van een nieuwe generatie ondernemers die op een andere manier aankijkt tegen de ondersteuning van Goede Doelen en andere Maatschappelijke Organisaties.

Marketing & Communicatie

De afgelopen jaren is gebleken dat de verwevenheid van dit aandachtsgebied met Fondsenwerving een absolute meerwaarde heeft voor Villa Pardoës. De medewerker M&C in de Villa heeft dan ook haar vaste plek binnen het team Fondsenwerving. Over tal van zaken vindt initieel onderlinge afstemming plaats. Dit geldt uiteraard ook voor de potentiële sponsors die door tal van nieuwe initiatieven in beeld van Villa Pardoës komen. Ook en vooral door de slagen die Villa Pardoës wil maken op het gebied van digitalisering komen er veel nieuwe partners in beeld. De opgave/uitdaging hierbij is om te trachten dit zoveel mogelijk als sponsorprojecten aan te merken.



Gastenservice

Intussen is er succesvol gewerkt aan de verbreding van onze functie en draait Villa Pardoës al weer ruim 2 jaar met een capaciteit van 12 woningen. Om dit mogelijk te maken is de omvang van het Vrijwilligersbestand in fasen, doorgroeid naar 180. De reeds aanwezige Vrijwilligers en de vele nieuwkomers hebben goed samengewerkt om deze 'klus' gezamenlijk te klaren. In het afgelopen jaar hebben alle gastvrouwen en -heren een Training Hospitality gevolgd. Van deze verplichte bijeenkomsten is dankbaar gebruik gemaakt om de onderlinge contacten te stimuleren en samen toe te werken naar een gemeenschappelijke set normen en waarden in de omgang met de Gasten, die in Villa Pardoës verblijven. Door deze deelname is nogmaals bevestigd dat Villa Pardoës de beschikking heeft over een grote groep buitengewoon gemotiveerde en betrokken Vrijwilligers. Het is vooral aan hun inzet en grote ervaring te danken dat Gasten aan het einde van hun vakantieweek opgewekt en vol nieuwe energie de Villa verlaten en weer huiswaarts keren.

Vrijwilligers

Jaarlijks vinden er aparte overleggen plaats met de Vrijwilligers binnen alle functiegroepen van de Villa. Zo blijven deze functiegroepen goed geïnformeerd en is er voor de vrijwilligers ruimte om te groeien en zich te ontwikkelen. Zoals reeds boven vermeld is het Vrijwilligersbestand van Villa Pardoës fors toegenomen tot ca. 180 vrijwilligers en is de grens mogelijk nog niet bereikt. Gelukkig beschikt Villa Pardoës nog steeds over voldoende vrijwilligers en kan zo nodig worden teruggevallen op de wachtlijst. Intussen zijn het wachtlijstbeheer en de wervings-, selectie- en inwerkprocedure van nieuwe vrijwilligers kritisch geëvalueerd en verbeterd. Tevens is een evenwichtig mentoren-programma geïmplementeerd dat voorziet in een beter inwerkprogramma voor nieuwe Vrijwilligers.

Dat komt niet alleen tot uitdrukking in een goede informatievoorziening (o.a. in Kort Gezegd en de Klaroen) en in de dagelijkse berichtgeving, maar ook in de serieuze aandacht in het overleg met de Vrijwilligersraad en de periodieke grootschalige bijeenkomsten.



Ontwikkelingen

Gasten

In de loop der jaren heeft Villa Pardoës het profiel van de gasten zien veranderen. Dit geldt zowel voor de kinderen als voor de ouders. Villa Pardoës wil graag proactief mee blijven gaan met alle ontwikkelingen in de digitale wereld om de droomweek bij Villa Pardoës nog aantrekkelijker en completer te maken. Zo ontstaan er mogelijkheden om het bestaande concept te verrijken en nog beter te kunnen voldoen aan de doelstellingen van de Villa.

De Sector

In de Goede Doelensector is de laatste tijd een fundamentele discussie gaande over de vraag 'Wat is de impact van het doel dat je als organisatie nastreeft?' Het gaat dan vooral om de effecten/resultaten die je teweeg brengt (outcome) en niet zozeer om de aantallen activiteiten/projecten e.d. (output). Ook in de aangepaste Erkenningsregeling van het CBF is dit een belangrijk aspect als het gaat om de juiste aanwending van verkregen financiële middelen.

Fondsenwerving

Op de eerste plaats moet financiële ondersteuning van een Goed Doel kunnen rekenen op voldoende draagvlak in de organisatie en is dit niet meer alleen voorbehouden aan de directie/ het management (lees: decisionmaker(s)). Om hierover voldoende helderheid te verschaffen worden vaak vormen van financiële-, materiële- of praktische ondersteuning opgenomen in het MBO-beleid (Maatschappelijk Betrokken Ondernemen) van de betreffende organisatie. Ook de (regelmatige) informatievoorziening over de ondersteuning is hiervan een belangrijk onderdeel. Deze 'verantwoording' gaat vaak niet alleen richting medewerkers, maar ook naar klanten/cliënten en partners in de bedrijfstak of -keten.

Marketing & Communicatie

Een andere merkbare verandering in het werven van fondsen is de toegenomen digitalisering. Steeds meer sponsors willen hun sponsorbijdrage gecommuniceerd zien via internet. Concreet houdt dit in vermelding op de eigen website, maar ook op de website van het Goede Doel. De content die hiervoor wordt ingezet is heel gevarieerd, maar het belangrijkste is dat deze tot doel heeft bij te dragen aan de naamsbekendheid en positieve uitstraling van de sponsor. Maar behalve de websites wordt ook, en in toenemende mate, gebruik gemaakt van andere social media zoals Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter. Deze media hebben een groot bereik waaraan de ontvanger van deze berichten nauwelijks nog kan 'ontsnappen'.

Veel Goede Doelen, waaronder ook Villa Pardoës, hebben de inzet van deze (social) media voor bovengenoemd doel omgekeerd en maken er nu gebruik van om sponsors en donateurs te werven. Dit geldt zowel voor het bedrijfsleven als voor de private sector. Ook online marketing maakt intussen deel uit van deze nieuwe benaderingsstrategie.



Overigens zal de nieuwe marketingstrategie (Brandbox) meer gericht zijn op een landelijk bereik van sponsoren dan op het (huidige)supra-regionale bereik. Uiteindelijk is Villa Pardoës er voor gezinnen uit héél Nederland. Dit moet ook in de financiële ondersteuning tot uitdrukking komen.

Maar niet alleen Fondsenwerving heeft belang bij professionele ondersteuning op het gebied van Marketing & Communicatie. Ook Gastenservice ervaart in toenemende mate het belang van de onderlinge afstemming op het gebied van voorlichting en informatievoorziening aan de (potentiële) Gasten van Villa Pardoës. Deze betrokkenheid is ook zichtbaar in het verder ontwikkelen van het primair proces binnen Villa Pardoës.

Vrijwilligers

In de afgelopen jaren is niet alleen het aantal Vrijwilligers fors toegenomen, maar is ook de gemiddelde leeftijd behoorlijk opgelopen. Deze bedraagt op dit moment 57,3 jaar. Ruim 60 Vrijwilligers vallen in de leeftijdsklasse 60 - 70 jaar en ruim 30 in de leeftijdsklasse 70 - 80 jaar. De meeste van deze Vrijwilligers zijn al meer dan 10 jaar voor de Villa actief, waarvan sommigen zelfs vanaf het begin in 2000. Er is dus nauwelijks sprake van verloop.

Hoewel er in de huidige praktijk nooit problemen zijn geweest met de (hoge)leeftijd van Vrijwilligers vindt Villa Pardoës het wel belangrijk te gaan 'voorsorteren' op een leeftijdsbewust Vrijwilligersbeleid. In samenspraak met de Vrijwilligersraad zal worden geïnventariseerd op welke (toekomstige) beperkingen e/o onmogelijkheden dient te worden ingespeeld.



Visie

Voor Villa Pardoës geldt dat wij, na bijna 18 jaar, in meer zijn geïnteresseerd dan alleen maar de tevredenheid van de gasten. Want hoewel dit laatste erg belangrijk is, zijn wij thans op zoek naar de vraag wat de effecten zijn op het gezin en de relaties binnen het gezin tijdens en na een week Villa Pardoës. Wat doet het met het welzijn van het zieke kind? Wat betekent zo'n week voor de gezonde broertjes en zusjes en wat doet het met de relatie tussen de ouders?

Rode draad voor Villa Pardoës is zich in z'n volle omvang te ontwikkelen naar bewust bekwaam te willen zijn en actief te gaan onderzoeken of de impact van de aangeboden weken aansluit bij de beoogde effecten. Hiermee zetten we nieuwe stappen op weg naar de verdieping van onze functie, nadat we de afgelopen jaren hard hebben gewerkt aan de verbreding hiervan.

Ook voor de Vrijwilligers is het van groot belang om ze mee te nemen in het bovengenoemde groeiproces van 'onbewust bekwaam' naar 'bewust bekwaam'.

Verlengen en verdiepen

Villa Pardoës wil graag proactief op deze ontwikkelingen inspelen en zoekt naar mogelijkheden om 'zoveel mogelijk uit het verblijf in de Villa te halen'. Met name de nieuwe mogelijkheden op het gebied van digitalisering bieden hiervoor uitstekende kansen. Langs deze weg kan het concept van het 'verblijf van een week' worden verlengd.

Dit kan zowel aan de voorkant van het verblijf, dus voorafgaand aan de komst. Maar ook na afloop van het verblijf, terug in de thuissituatie. De onderlinge contacten die kunnen worden gefaciliteerd kunnen betrekking hebben op de gezinsleden uit één gezin, maar ook op de gezinnen onderling die in diezelfde week in Villa Pardoës zijn uitgenodigd. Deze onderlinge contacten geven aan de voorbereiding op de vakantieweek een nieuwe dynamiek.

Hierdoor wordt het concept dus niet alleen verlengd, maar ongetwijfeld ook verdiept. Na afloop van de week zal ook de onderlinge herbeleving en het ophalen van herinneringen veel intenser zijn en langer doorwerken. Dit is de vernieuwing die Villa Pardoës de Gasten de komende jaren wil aanbieden. Uit enquêtes en interviews is gebleken dat de onderlinge contacten tussen de kinderen en de ouders van de diverse aanwezige gezinnen een absolute meerwaarde vormen voor hun verblijf in Villa Pardoës, waardoor bij de genoemde verlenging de beoogde effecten vast en zeker langduriger zullen zijn.

Villa Dome

De wereld van Villa Pardoës zal dus vanaf eind 2018 bestaan uit een fysieke én een digitale wereld. De tijdelijke 'bewoners' van de Villa krijgen een groter verhaal en een omvangrijkere belevenis dan ze tot nu toe hebben ervaren. Er ontstaat als het ware een Villa Dome. Hierdoor realiseren we onze doelstellingen beter, spelen we nog meer in op de behoeften van gezinnen en is Villa Pardoës klaar voor de komende 10 jaar. De digitale en fysieke wereld sluiten naadloos op elkaar aan, waardoor ze samen één geïntegreerd geheel vormen. Door nieuwe toepassingen op het gebied van gamification en storytelling geven wij alle gasten iets mee als tastbare herinnering aan hun verblijf in Villa Pardoës. Villa Dome is de overkoepelende naam voor zowel de fysieke als de digitale wereld van Villa Pardoës.



Strategische doelen

Villa Pardoes heeft als basis doelstelling om te blijven doen wat ze al heel lang doet, namelijk vakantieperiodes aanbieden aan gezinnen waarvan één van de kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar ernstig ziek is.

Een tweede doel wordt om deze tijdelijke 'bewoners' de vakantieperiode langer te laten beleven. Enerzijds door het uitzien naar de vakantieperiode te vergroten en anderzijds door de ervaring te kunnen herbeleven en opgedane contacten langdurig te behouden. De nieuwe 'Guest Journey' van Villa Pardoes vormt een ware belevenis en draagt bij aan onuitwisbare herinneringen. Deze Guest Journey staat centraal in het concept van Villa Dome.

Een derde doel is om van enthousiaste tijdelijke 'bewoners' actieve ambassadeurs te maken. We doen dit door mensen aan te spreken op hun bereidheid om ook andere gezinnen in de toekomst een vakantie te gunnen en hieraan actief een steentje bij te dragen. Dit kan o.a. in de vorm van sociale begeleiding nieuwkomers en/of het opzetten van een fondsenwervende activiteit in het eigen netwerk. Hier wordt de extra motivatie van onze oud-gasten zichtbaar om voor Villa Pardoes te 'staan'. Het uiteindelijke doel in dit kader, is de vorming van één grote Community

Een vierde doel is om meer eigentijdse vormen van Fondsenwerving én netwerkvorming in te zetten teneinde de inkomsten te vergroten, waardoor niet alleen de continuïteit van de Villa wordt gewaarborgd, maar ook de extra kosten van de verrijking van het concept uit sponsorbijdragen en donaties kunnen worden gefinancierd.



Beleid Gastenservice

In de loop der jaren heeft Villa Pardoës het profiel van de gasten ingrijpend zien veranderen. Dit geldt zowel voor de kinderen als voor de ouders. De gasten zijn assertiever geworden, kritischer en hebben vaak een hogere verwachting van hun verblijf in de Villa dan bijv. 10 jaar geleden. Ook al gaat het om een gratis verblijf. Ook t.a.v. voorlichting en informatievoorziening stellen zij hogere eisen en willen deze vaak sneller en digitaal aangereikt krijgen. Ook de verbinding met het thuisfront, de school en het werk worden onderhouden met behulp van internet (WIFI) en smartphones. In feite is dat in hun dagelijkse leven niet anders en willen zij deze lijn tijdens hun verblijf in Villa Pardoës gewoon doorgetrokken zien. Villa Pardoës wil graag proactief op deze ontwikkelingen inspelen en zoekt naar mogelijkheden om 'zoveel mogelijk uit het verblijf in de Villa te halen'. De Villa Dome is een concept en vormt als het ware de leidraad voor de invoering van Villa Pardoës 3.0. Het digitaal platform vormt daarbinnen een middel. Het zal gefaseerd worden uitgewerkt en ingevoerd. De reacties van deze invoering zullen goed worden gemonitord op de vraag of de resultaten iets toevoegen aan de beoogde effecten. De sturing op wat we wel en wat niet doen wordt intensiever en transparanter. Onbewuste bekwaamheid dient te worden doorontwikkeld naar bewuste bekwaamheid. Permanente scholing en begeleiding van zowel de vaste medewerkers als de Vrijwilligers, maken deel uit van dit proces.

Belgische gasten

In het laatste kwartaal van 2017 is de stopzetting per 1 januari 2018 van het aanmelden van Belgische gezinnen uit Vlaanderen reeds gecommuniceerd. In de loop van 2018 zullen de laatste Belgische gezinnen die zich nog hebben aangemeld voor een vakantieweek worden uitgenodigd.

In de afgelopen 17 jaar heeft Villa Pardoës duizenden Nederlandse én Belgische gezinnen met een ernstig of ongeneeslijk ziek kind een plezierige vakantieweek kunnen aanbieden. Vanwege het positieve effect op de gezinssituatie(s) is door de jaren heen de naamsbekendheid van Villa Pardoës, zowel in Nederland als in Vlaanderen, behoorlijk toegenomen. Hierdoor is het aantal aanmeldingen fors gestegen en is uiteindelijk een wachtlijst ontstaan van bijna 6 maanden. Villa Pardoës heeft de afgelopen jaren geholpen bij de totstandkoming van soortgelijke Belgische faciliteiten. En daarmee is een betere balans bereikt in onze eigen planning.

Marketing & Communicatie

In de komende jaren zullen de contacten met de Nederlandse ziekenhuizen over de mogelijkheid tot aanmelden van gezinnen verder worden aangehaald. Door het wegvallen van de Belgische gezinnen is ca. 20% van de capaciteit vrij gevallen. Hierdoor is aan de ene kant ingelopen op de wachtlijst, maar aan de andere kant dient voorkomen te worden dat bij minder aanmeldingen de flexibiliteit in spreiding wegvalt. De informatievoorziening zal, rekening houdend met de doelgroep, verder worden gedifferentieerd. Zo zal de berichtgeving naar bijvoorbeeld de pedagogisch medewerkers in ziekenhuizen er anders uitzien dan aan de medisch specialisten (vaak Kinderartsen). Voor de voorlichting aan deze laatste doelgroep hebben ook de leden van de Medische Commissie zich bereid verklaard hieraan te willen meewerken.

De medewerker M&C speelt als Projectleider een centrale rol in de verdere uitwerking van de Villa Dome. Het digitale platform dat gaat ontstaan en ruimte moet bieden aan de diverse communities heeft alles te maken met de communicatie vanuit en de beeldvorming rondom



Villa Pardoës. De 'look and feel', de content en de 'tone of voice' dienen hierbij eenduidig te zijn en goed te worden bewaakt, bij voorkeur vanuit een centrale positie.

Ook het gebruik van de Social Media speelt hierbij een belangrijke rol. Het goed uitdragen van de boodschap van Villa Pardoës heeft alles te maken met Storytelling. Wij zijn er trots op dat hierover vanuit hun grote betrokkenheid, belangeloos wordt geadviseerd door de kinderboekenschrijver Paul van Loon en de Directeur Imaginering van de Efteling.

Nieuw CRM Systeem

Hoewel het nieuwe CRM-systeem aanvankelijk alleen bedoeld was voor Fondsenwerving is tijdens de voorbereidende gesprekken wel gebleken dat het niet efficiënt is om in een kleine organisatie als Villa Pardoës met 2 verschillende systemen en dus gescheiden databases te gaan werken. Ook bij de toelating van de gasten op het digitaal platform en de latere toetreding tot de Community geeft dit problemen. Derhalve zal ook voor het onderdeel Gastenservice het nieuwe CRM-systeem Salesforce worden ingevoerd.



Beleid Fondsenwerving

Het team Fondsenwerving van Villa Pardoës beschouwt de Villa Dome ook als een grote uitdaging om hiervoor passende, meer eigentijdse instrumenten in te zetten. Zij zijn zich goed bewust van het feit dat deze moeten passen in de Marketing en Communicatie strategie zoals die voor de komende jaren voor Villa Pardoës wordt uitgezet. Een goede onderlinge samenwerking en afstemming zijn absolute voorwaarden om vanuit een 'multi-channel' benadering meer conversie en traffic te genereren. Dit laatste geldt niet alleen voor sponsorbijdragen en donaties, maar ook voor de naamsbekendheid onder de doelgroep van Villa Pardoës. Uiteindelijk zal dit leiden tot meer aanmeldingen en dus bijdragen aan het voortbestaan van Villa Pardoës.

Deze nieuwe methode van werken vraagt wel enige aanpassing. Op de eerste plaats is er niet altijd sprake meer van 'warme leads' in het eigen netwerk, maar moeten de fondsenwerfers zich proactief presenteren. Hun bereik wordt weliswaar groter, maar het is soms ook 'schieten met hagel' waarbij niet altijd het beoogde doel wordt geraakt. Deze mentaliteitsverandering vraagt enige gewenning en moet ook door de Directie worden gestimuleerd én gefaciliteerd. Want ook dit laatste is belangrijk om de Fondsenwerfers de nodige kennis te laten vergaren over deze nieuwe manier van fondsenwerven. Deze kennis en ervaring wordt meestal 'werkende weg' in de praktijk opgedaan, maar soms is een gerichte training of opleiding wenselijk.

Strategie

Voor de invulling van deze strategie Fondsenwerving maakt Villa Pardoës vooral gebruik van netwerkclubs, zoals bijvoorbeeld de Business Club van het Efteling Golfpark, Business Open Nederland en 100%NL. Daarnaast zal LinkedIn actiever worden ingezet om de landelijke bekendheid van Villa Pardoës uit te breiden en om connecties aan te gaan met prospects binnen het bedrijfsleven. Ook de introductie van een periodieke digitale sponsor-nieuwsbrief zal bijdragen aan het intensiveren van de relaties en vergroting van de naamsbekendheid.

Helpende Handen

Het bijzondere van activiteiten in de Villa is dat ze vaak worden begeleid door medewerkers van bedrijven en organisaties die Villa Pardoës ook financieel steunen in de vorm van donaties of sponsorbijdragen. Deze mensen kunnen dan met eigen ogen in de Villa zien, waar hun gelden aan zijn of worden besteed en hoeveel plezier kinderen en hun ouders beleven aan hun verblijf in Villa Pardoës. Dit noemen wij het 'Helpende-Handen Programma'. Voor de komende jaren zal in toenemende mate worden ingezet op de directe inschakeling en betrokkenheid van sponsors bij (bijzondere – Wow!) activiteiten t.b.v. de Gasten.

Nieuw CRM Systeem

Bij de invoering van het nieuwe CRM-systeem voor Fondsenwerving, Salesforce, is besloten om de eerder gehanteerde indeling in categorieën sponsorbijdragen/donaties te herzien. In de nieuwe indeling vertegenwoordigt iedere categorie een concrete doelgroep. Er wordt onderscheid gemaakt tussen meerjarige- en eenmalige samenwerkingen. Een meerjarige-samenwerking is contractueel vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.



Beleid Vrijwilligers

Gegeven de veelheid aan eerder toegelichte ontwikkelingen, zowel binnen Gastenservice als Fondsenwerving, is het essentieel én evident dat ook in de komende planperiode weer veel aandacht wordt besteed aan scholing en begeleiding van alle Vrijwilligers. Gastvrijheid en de voortschrijdende digitalisering vormen de hoofdmoot van dit scholingsprogramma.

In deze Meerjarenvisie is al op meerdere plaatsen het thema 'digitalisering' aan de orde geweest. Ook de Vrijwilligers die actief zijn in Villa Pardoës krijgen hier in belangrijke én toenemende mate mee te maken. Dit betreft niet alleen hun eigen inschakeling (b.v. digitaal rooster, nieuwsbrieven, mailverkeer en het gebruik van Apps' (BEEC/IRIS), maar ook de wijze waarop de Gasten hiermee te maken krijgen. Met name de virtuele wereld van Villa Pardoës waarin de (toekomstige) Gasten straks worden uitgenodigd en verblijven zal niet aan de Vrijwilligers voorbij gaan. Er zal niet alleen over gepraat worden, maar Gasten zullen ook vragen stellen en soms zelfs hulp nodig hebben.

Om deze verrijking van het Villa Pardoës-concept mogelijk te maken is medewerking vanuit de Vrijwilligersorganisatie onontbeerlijk. De Vrijwilligers mogen er op vertrouwen dat niet alleen aan hun inbreng wordt gehecht, maar ook dat zij hierbij de noodzakelijke begeleiding zullen krijgen. Deze (ingrijpende) verandering is in 2018 ingezet, waarbij ook externe professionele projectondersteuning ingeschakeld.

Duurzame inzetbaarheid Vrijwilligers

In de afgelopen jaren is niet alleen het aantal Vrijwilligers fors toegenomen, maar is ook de gemiddelde leeftijd behoorlijk opgelopen. Deze bedraagt op dit moment 57,3 jaar. Ruim 60 Vrijwilligers vallen in de leeftijdsklasse 60 - 70 jaar en ruim 30 in de leeftijdsklasse 70 - 80 jaar. De meeste van deze Vrijwilligers zijn al meer dan 10 jaar voor de Villa actief, waarvan sommigen zelfs vanaf het begin in 2000. Er is dus nauwelijks sprake van verloop. Hoewel er in de huidige praktijk nooit problemen zijn geweest met de (hoge)leeftijd van Vrijwilligers vindt Villa Pardoës het wel tijd worden te gaan 'voorsorteren' op een leeftijdsbewust Vrijwilligersbeleid. In samenspraak met de Vrijwilligersraad zal worden geïnterviewd op welke (toekomstige) beperkingen e/o onmogelijkheden dient te worden ingespeeld. Hierbij valt te denken aan:

- Géén BHV-diensten meer en dus ook geen scholing meer op dit terrein
- Géén Ontruimingsoefeningen meer
- Géén late avonddiensten meer (veiligheid, autorijden in het donker)
- Geen fysiek grote inspanningen (tillen, sjouwen)

In de praktijk zal dit betekenen dat bij het opstellen van het rooster met bovenstaande rekening dient te worden gehouden. Collega-vrijwilligers met wie de diensten worden gedraaid, zullen dus wel in staat moeten zijn bepaalde taken voor hun rekening te nemen en hiervoor in voldoende mate te zijn toegerust. Hiermee wordt dus tevens een beroep gedaan op de onderlinge solidariteit in het totale Vrijwilligersbestand. Overigens ligt het voor de hand met bovenstaand rekening te houden bij het aanstellen van nieuwe jonge Vrijwilligers. Deze duurzame inzetbaarheid vormt onderdeel van het duurzaamheidsbeleid van de Villa.



Beleid bedrijfsvoering

Facilitair

Ook het aspect 'duurzaamheid' zal vanuit de facilitaire- en technische invalshoek de komende jaren extra aandacht krijgen. Zo is een project in voorbereiding waarbij zonnepanelen zullen worden geplaatst om duurzame energie aan te wenden en zal bij de uitvoering van de meerjaren-onderhoudsplanning kritisch worden gekeken naar de keuze van de juiste uitvoerende partijen en hun werkwijzen op het gebied van veiligheid en milieu.

Ook de integrale veiligheid in en rondom de Villa blijft een belangrijk punt van aandacht. Zo zal in de komende jaren een actueel opgesteld Integraal Bedrijfshulpverleningsplan worden geoperationaliseerd. Hierin zijn alle aspecten op het gebied van veiligheid en bedrijfshygiëne samengevoegd waaronder het bedrijfsnoodplan, het calamiteitenplan, legionella-beheersplan, beschrijving BHV-organisatie, ontruimingsoefeningen en dergelijke.

Privacy

De M&C medewerker van Villa Pardoës zal bewaken dat ook Villa Pardoës blijft voldoen aan de AVG. Hiervoor is inmiddels een uitgebreid handboek opgesteld waarin alle actuele procedures en afspraken staan beschreven.

Financiële Administratie

Tot het pakket aan diensten wat Villa Pardoës in de afgelopen jaren van de Efteling heeft afgenomen behoort ook de financiële administratie en in het bijzonder de facturering en boekhouding. Uit de eerdergenoemde Corescan is gebleken dat de kosten van deze dienstverlening hoog zijn in relatie tot de omvang van de organisatie van Villa Pardoës. Ook de doorlooptijden van de administratieve processen zijn verhoudingsgewijs lang en het ontbreekt aan adequate managementinformatie. Al met al voldoende reden om te overwegen de financiële administratie anders in te gaan richten.

IT

Het ontbreekt binnen Villa Pardoës aan voldoende kennis en affiniteit op IT-gebied. Dit is juist een terrein waarop de IT-afdeling van de Efteling excelleert. Vanuit de Corescan wordt geadviseerd de samenwerking op dit gebied te intensiveren. Deze IT-afdeling zou meer in de lead kunnen zijn als het gaat om de beoordeling van aanbiedingen en mogelijkheden van externe aanbieders van Villa Pardoës. De rol van Gatekeeper ligt dan enigszins buiten de organisatie en is als zodanig onafhankelijker.