



# TOON HERMANS HUIS **PARKSTAD**

**Aandacht** voor mensen met kanker hun naasten en nabestaanden



Jaarverslag 2020

## Inhoudsopgave

Voorwoord	pag. 3
1 Algemeen	pag. 4
1.1 Gegevens Toon Hermans Huis Parkstad	
2 Doelstelling van de organisatie	pag. 5
2.1 Missie	
2.2 Visie	
2.3 Doelstelling	
2.4 Kernwaarden	
3 Interne organisatie	pag. 6
3.1 Directievoering	
3.3 Vrijwilligersteam	
3.4 Scholing en overleg van vrijwilligers	
3.5 Stagiaires	
4 Activiteiten en samenwerking	pag. 8
4.1 Activiteitsaanbod	
4.2 Incidentele workshops	
4.3 Bijzondere activiteiten	
4.4 Activiteiten in samenwerking met netwerkpartners	
4.5 Wat kan er wel?	
5 Registraties	pag. 11
6 Communicatie	pag. 12
6.1 Huisstijl	
6.2 Externe communicatie	
6.3 Interne communicatie	
7. Financiën	pag. 14

Bijlagen

## Voorwoord

Het jaarverslag van 2020, het jaar dat we snel willen vergeten. En tegelijk het jaar waarvan iedereen weet dat we dat nooit zullen vergeten. Het jaar waarin de wereld te maken krijgt met de COVID-19, het virus dat alles wat gebruikelijk en normaal was in onze samenleving overhoop gooit. Een pandemie die ervoor zorgt dat alles waar de stichting Toon Hermans Huis Parkstad voor staat behoorlijk onder druk komt te staan. Het heeft behoorlijke gevolgen voor alle plannen die er voor het jaar waren. Tegelijk brengt die bijzondere situatie niet alleen belemmeringen maar ook kansen met zich mee.

Heerlen, 20 mei 2021

J. Martens  
Secretaris

A. Winthagen  
directeur

## 1. Algemeen

Stichting Toon Hermans Huis Parkstad, opgericht in 2005, biedt in aanvulling op de formele zorg psychosociale ondersteuning aan kankerpatiënten, hun naasten en nabestaanden. Dit jaarverslag geeft inzicht in de gebeurtenissen binnen de stichting gedurende het bewogen jaar 2020.

### 1.1. Gegevens Toon Hermans Huis Parkstad

Adres: Wilhelminaplein 24  
6411 KW Heerlen  
Telefoon: 045-5427788  
Mobiel: 06-43120925  
E-mail: [info@toonhermanshuisparkstad.nl](mailto:info@toonhermanshuisparkstad.nl)  
Website: [www.toonhermanshuisparkstad.nl](http://www.toonhermanshuisparkstad.nl)  
RABO: NL26 RABO 0173 8139 84  
KvK: 14073014

De stichting is als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) geregistreerd  
De reguliere openingstijden zijn van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.  
Bij incidentele activiteiten is er ook sprake van openstelling 's avonds of in het weekeinde.

## 2. Doelstelling van de organisatie

De doelstellingen van de stichting zijn in dit bijzondere jaar regelmatig aardig onder druk komen te staan. Zowel het aanbieden als het ontvangen van ondersteuning op afstand blijkt voor zowel de vrijwilligers als voor onze doelgroep niet vanzelfsprekend te zijn.

### 2.1 Missie

Alle inwoners van Parkstad die direct dan wel indirect geraakt worden door kanker vinden bij Toon Hermans Huis Parkstad een unieke ontmoetingsplek die er op een positieve manier aan bijdraagt om (weer) zo veel mogelijk te kunnen participeren in de maatschappij.

### 2.2 Visie

De diagnose kanker zet je wereld op zijn kop. Vragen, zorgen en angst over allerlei facetten dreigen de regie over je leven over te nemen. Bij Toon Hermans Huis Parkstad zijn we ervan overtuigd dat er een plek is waar je de gevolgen van de ziekte kanker niet alleen hoeft te dragen. We staan voor een plek waar oprechte en positieve aandacht voor de mens achter de ziekte helpt in het vergroten van veerkracht en zelfredzaamheid. We zeggen niet zomaar: *samen met ons kun je het weer alleen!*

### 2.3 Doelstelling

Toon Hermans Huis Parkstad biedt aan mensen passende psychosociale ondersteuning gebaseerd op de individuele wensen en behoeften. Uitgangspunt van onze inzet is dat de ondersteuning gericht is op het versterken van de veerkracht en zelfregie van onze gast. Daarmee streven we ernaar dat de gast ervaart dat hij na verloop van tijd weer zoveel mogelijk in de maatschappij kan participeren, onafhankelijk van ons aanbod. Anders gezegd is Toon Hermans Huis Parkstad niet meer, maar zeker ook niet minder, dan een belangrijke passant in het leven van de patiënt, zijn naasten en nabestaanden.

### 2.4 Kernwaarden

#### Gastvrij

Onvoorwaardelijke gastvrijheid voor iedereen, ongeacht leeftijd, religie of etnische afkomst, die direct of indirect geconfronteerd wordt met kanker, ongeacht de fase van het ziekte- genezings- of acceptatieproces.

#### Empathisch

Oprechte empathie en aandacht van onze medewerkers voor de mens achter de ziekte dragen bij aan een sfeer van warmte en geborgenheid. Er is respect voor ieders waarden en normen en voor ieders wensen en mogelijkheden. We hebben en nemen veel tijd voor de gast.

#### Veerkrachtig

Door gerichte psychosociale ondersteuning helpen wij onze gast zijn veerkracht en zelfregie zo optimaal mogelijk te gebruiken. Dat maakt het mogelijk om te leren omgaan met de uitdagingen die kanker met zich meebrengt. Op die manier dragen we bij aan de mate waarin de gast kwaliteit van leven ervaart.

### 2.5 Doelgroep

Tot de doelgroep behoren alle inwoners van de regio parkstad die direct of indirect te maken krijgen met de diagnose kanker. Dat betekent dat het huis er is voor (ex-)kankerpatiënten, hun naasten en nabestaanden. De reden van hun bezoek kan verschillen:

- Gasten die informatie willen (vaak aan het begin van het ziekteproces);
- Gasten die rust en geborgenheid zoeken om emoties te uiten, ervaringen te delen, troost en herkenning te vinden (later tijdens de ziekte);
- Gasten die deelnemen aan activiteiten om op kracht te komen (tijdens en na de ziekte).

### **3. Interne organisatie**

#### **3.1 Samenstelling bestuur**

Het bestuur van de stichting Toon Hermans Huis Parkstad wordt gevormd door:

- Dhr. Marco Nettersheim (voorzitter)
- Dhr. Jacques Martens (secretaris)
- Dhr. Maurice Hermans (penningmeester)
- Mevr. Monique van Kleef (vicevoorzitter en portefeuille HR)
- Mevr. Marion Schmitz (portefeuille marketing, communicatie en fondsenwerving)
- Dhr. Meindert Sosef
- Mevr. Mirjam Willemsen

#### **3.2 Directievoering**

De beleidsvoorbereiding en -uitvoering zijn in handen van de directeur, die in loondienst is bij de stichting. Als directeur is dhr. Armand Winthagen sinds oktober 2018 verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken.

#### **3.3 Vrijwilligersteam**

Stichting Toon Hermans Huis Parkstad beschikt over een team vrijwilligers, die vrijwel allemaal de rol vervullen van gastvrouw of gastheer voor de gasten en bezoekers van het huis. Daarnaast is er een vrijwilliger voor administratieve ondersteuning, een vrijwilliger voor social media en een vrijwilliger betrokken bij de gastenregistratie.

Gedurende het jaar hebben we van twee vrijwilligers afscheid genomen. Er zijn in diezelfde periode zeven nieuwe vrijwilligers toegetreden tot het team. Dat betekent dat per 31 december 2020 het vrijwilligersteam bestaat uit 37 personen. Daarvan zitten 5 personen nog in hun proefperiode. Deze proefperiode is vanwege de coronamaatregelen onderbroken.

De groepsactiviteiten worden begeleid door freelance professionals. Per 31 december 2020 zijn er elf aanbieders betrokken bij het Toon Hermans Huis Parkstad.

#### **3.4 Scholing en overleg van vrijwilligers**

Alle nieuwe gastheren en gastvrouwen volgen na de inwerkperiode een door de IPSO georganiseerde scholing. Vanwege de coronamaatregelen hebben er in 2020 geen basistrainingen plaatsgevonden. Dat betekent dat de nieuwe vrijwilligers afgelopen jaar niet geschoold zijn. Er dienen nog 7 mensen geschoold te worden.

De stichting hanteert een interne handleiding met procedures en richtlijnen m.b.t de gang van zaken in huis. Daarnaast beschikt Toon Hermans Huis Parkstad over een inwerkprogramma voor nieuwe collegae en worden stagiaires uit diverse opleidingen begeleid door de gastvrouwen en gastheren.

Gebruikelijk is dat driemaal per jaar een teamoverleg plaatsvindt. Dat wordt gebruikt voor het maken van werkafspraken, het evalueren van de gang van zaken en bespreken van in- en externe ontwikkelingen. Het was afgelopen jaar helaas slechts één keer mogelijk om met het gehele teams een teamoverleg te plannen.

Ook de intervisie heeft niet op de gebruikelijk manier kunnen plaatsvinden. In plaats van driemaal per jaar is het niet mogelijk geweest om binnen de regels intervisies te plannen. Dat had deels te maken met de restricties die de intervisor opgelegd kreeg door haar werkgever.

Een tweedaagse scholing voor alle medewerkers zou in 2020 een boost moeten geven aan werken volgens het nieuwe beleid. Het programma was op maat gemaakt in samenwerking met de intervisor en twee gerenommeerde opleiders. De coronamaatregelen, met name wat betreft de maximale groepsgrootte, hebben het onmogelijk gemaakt de scholing te plannen.

Provincie Limburg en Hogeschool Zuyd hebben een zgn. blended learning Positieve Gezondheid ontwikkeld. Dankzij inzet vanuit koepelorganisatie IPSO was het mogelijk om vijf vrijwilligers, twee aanbieders en de directeur te laten aansluiten bij deze online training.

### **3.5 Stagiaires**

Toon Hermans Huis Parkstad biedt in 2020 aan verschillende stagiaires de ruimte om kennis te maken met deze speciale tak van informele zorg. Er zijn twee stagiaires actief geweest vanuit de opleiding Social Work aan de Hogeschool Zuyd.

## 4 Activiteiten en samenwerking

Zoals voor elke organisatie, is ook voor Toon Hermans Huis Parkstad 2020 een jaar waarin vrijwel alles anders loopt dan gepland. Als gevolg van de vastgestelde COVID-maatregelen en het advies van koepelorganisatie IPSO worden op 16 maart voor de eerste keer de deuren gesloten. Tot 1 juni is het niet mogelijk om fysiek gasten te ontvangen. Later in het jaar zijn er nog twee periodes waarin het huis gesloten is, van 20 oktober tot 16 november en vanaf 16 december.

Maar ook in de periodes waarin het huis wel open is, hebben de maatregelen een flinke impact op de dagelijkse gang van zaken. De beperkingen als gevolg van de regels en protocollen raken direct aan onze kernwaarden:

- gasten worden niet meer begroet met een hand;
- afstand houden betekent dat fysiek contact niet meer mogelijk is;
- tijdelijk wordt er uitsluitend gewerkt op afspraak;
- groepsactiviteiten vervallen of zijn aangepast.

Binnen de mogelijkheden die overblijven, weten we tóch onze gasten te bereiken zodat ze hun verhaal kunnen blijven delen en contact blijven houden. Onze slogan *Samen met ons kun je het weer alleen* krijgt tijdelijk een variant: *Samen met ons ben je tóch niet alleen*.

### 4.1. Inloop

Gedurende de periodes van strikte maatregelen vervalt de mogelijkheid tot het fysiek ontvangen van gasten. Echter, uit het oog is bij Toon Hermans Huis Parkstad vanzelfsprekend niet uit het hart! De vrijwilligers zorgen ervoor dat het huis telefonisch bereikbaar is. Daar wordt weliswaar gebruik van gemaakt, maar gasten reageren over het algemeen afwachtend op deze ‘nieuwe’ mogelijkheid. Aanvullend daarop nemen de gastvrouwen en -heren zelf actief contact op met de gasten.

In de periodes waarin het huis gedurende de pandemie wel geopend is, merken we dat veel gasten voorzichtig en zelfs terughoudend zijn om weer (regelmatig) naar het huis te komen.

### 4.2. Groepsactiviteiten

Net als de inloop hebben ook de (groeps)activiteiten te lijden onder de maatregelen. Vanaf 16 maart worden alle terugkerende activiteiten geannuleerd. Er wordt gezocht naar mogelijkheden om online activiteiten aan te bieden. Wekelijks is er via Facebook en YouTube online yoga. De kookgroep wisselt maandelijks recepten met elkaar uit. Er wordt tijdelijk via Facebook een wekelijkse creatieve activiteit aangeboden: Zentangle. De aandacht voor de online-activiteiten is beperkt.

De behoefte aan online-bijeenkomsten ter vervanging van fysiek samenzijn is opvallend laag. Het overgrote deel van de deelnemers geeft aan geen gebruik te willen maken van het aanbod om dit vanuit Toon Hermans Huis Parkstad te faciliteren. Daarmee komen de lopende gespreksgroepen gedurende langere tijd stil te liggen.

Vanaf juni worden stap voor stap activiteiten weer opgestart. De groepsgrootte wordt aangepast en er worden strikte afspraken gemaakt over het verloop voor en na de activiteit en eventuele extra voorwaarden. Als we in oktober en in december de deuren weer moeten sluiten, vervallen vanzelfsprekend ook alle groepsactiviteiten weer.

Op dat moment is de reeks Nordic Walking gelukkig inmiddels afgerond. In september start in samenwerking met Fysio Polfermolen uit Valkenburg een reeks van tien workshops Nordic Walking. De activiteit wordt gesponsord door Decathlon Kerkrade en is inhoudelijk een succes, hoewel de opkomst beter had gekund.

### 4.3 Bijzondere activiteiten

Voordat de coronapandemie de wereld op zijn kop zet is er op 4 februari Wereldkankerdag. Samen met Toon Hermans Huis Sittard delen onze vrijwilligers presentjes uit aan de patiënten op de klinische



afdeling oncologie van Zuyderland in Sittard. De minischilderijtjes zijn gemaakt door leerlingen van een basisschool in Sittard.

De bijzondere activiteiten die vanaf half maart op de jaaragenda staan, vervallen allemaal. Zo is er in 2020 geen open dag op de dag van Heëlesje Joarmaat en schrappen we de vrijwilligersdag NL-doet. De benefiet(s)tocht Toer de Toon kan niet doorgaan evenals het minisymposium 'Nazorg bij borstkanker' dat we samen met het mammacareteam van Meander en de Borstkankervereniging organiseren. Er zijn bovendien geen informatiebijeenkomsten i.s.m. Zuyderland over de meest voorkomende vormen van kanker. Ook het Geluksweekend 045, de Popronde Heerlen en de Parkstad Gezondheidsbeurs worden uit de agenda geschrapt. Kerstmis 2020 gaat voorbij zonder activiteiten.

#### **4.4 Activiteiten in samenwerking met netwerkpartners**

In het eerste kwartaal van 2020 is het eindelijk zover. Na voorbereidende gesprekken met Meander, CMWW en Impuls starten we met de inloopochtenden in Landgraaf (Wijkpunt de Dormig), Brunssum (Wijksteunpunt 't Barbarahoes) en Kerkrade (Wijkpunt 't Westhoes). Het begin is veelbelovend aangezien we al snel de eerste gasten zien. Helaas zet de pandemie het project vanaf half maart op de handrem en komt het vanwege de maatregelen de rest van het jaar niet meer op gang.

Naast de vele vaste en incidentele activiteiten vervallen ook de activiteiten voor of mét onze verschillende netwerkpartners. Steunpunt Mantelzorg kan vanwege de maximale groepsgrootte geen activiteiten meer organiseren. De Stichting Boekensteun, al jaren een van de grootste donateurs, kan onmogelijk op een veilige manier haar vergadering met de vrijwilligers in onze Ridderzaal organiseren. Het bestuur van de Boekensteun maakt passend binnen de maatregelen maandelijks wel gebruik van vergadermogelijkheden.

Ook de bijeenkomsten van het Netwerk Informele Steun en het Netwerk Palliatie Zorg kunnen dit jaar niet plaatsvinden in ons huis. Toon Hermans Huis Parkstad blijft wel actief participeren in beide netwerken.

Wat gedurende delen van het jaar wel mogelijk is, zijn de bezoeken aan de patiënten op de klinische afdeling oncologie in Zuyderland. In samenwerking met Toon Hermans Huis Sittard bezoeken onze vrijwilligers wekelijks op donderdagochtend de patiënten aldaar voor een praatje en een kennismaking met de beide inloophuizen. Toch moet ook deze dienstverlening gedurende de meest kritische periodes worden geannuleerd.

Tussen de besmettingspieken in, was het in september mogelijk om de leden van JCI (juniorkamer) Land van Herle te ontvangen voor een uitgebreide presentatie over onze organisatie. Een geslaagde avond, die op meerdere manieren een vervolg kreeg. De meest concrete was het op de markt brengen van een speciale adventskalender. Het werd een zeer geslaagde actie, mede dankzij de mogelijkheid om een adventskalender te kopen en doneren aan de kinderafdeling van Zuyderland. Op die manier zijn meer dan zeventienhonderd kalenders verkocht. Dat heeft niet alleen een mooi bedrag opgeleverd, maar vooral veel positieve aandacht.

#### **4.5 Wat kan er wel?**

Met het sluiten van de deuren ontstaat ook de noodzaak en vooral de behoefte om op alle mogelijke andere manieren contact te onderhouden met bestaande gasten en beschikbaar te zijn voor eventuele nieuwe gasten. Tijdens de sluiting is nadrukkelijk ingezet op telefonisch contact op alle doordeweekse dagen van 10:00 tot 14:00 uur.

Gedurende het jaar is gezocht naar andere mogelijkheden om Toon Hermans Huis Parkstad onder de aandacht te brengen. De hierboven genoemde actie in samenwerking met JCI Land van Herle heeft

tot veel positieve reacties geleid. Dat is voor beide partijen genoeg reden om in te steken op een herhaling komend jaar.

In een jaar waarin vrijwel alle activiteiten in de soep lopen, blijkt het mogelijk om iets nieuws en creatiefs te doen met dat gegeven. Samen met vier horecaondernemers in de regio organiseerden we SOUP TOgoON. Een middag waarop deze vier restaurants afhaalsoep hebben aangeboden. De toeloop op de verscheidene plekken verschilde behoorlijk.

## 5 Registraties

Gasten worden bij hun eerste bezoek aan Toon Hermans Huis Parkstad geregistreerd met een intake- en toestemmingsformulier. Hoewel we als stichting graag over uitgebreide gegevens beschikken, volstaan initialen en woonplaats als minimale gegevens. Vervolgens worden de bezoeken en de deelname aan activiteiten geregistreerd.

Deze registratie heeft een aantal doelen:

- zicht krijgen op de hoeveelheid gasten en de spreiding daarvan over ons werkgebied;
- inzicht krijgen in de frequentie waarop verschillende activiteiten gebruikt worden;
- objectief meetbaar maken of veranderingen in beleid en daarmee samenhangende werkwijze en activiteiten effect hebben op bovenstaande cijfers

Geanonimiseerde managementinformatie die verworven wordt uit deze registratie geeft niet alleen onszelf, maar ook partners, overheid en koepelorganisatie IPSO inzicht in het bereik en het effect van onze inzet.

In 2020 zijn we gestart met onze gastenregistratie in het lopende systeem waarmee we in oktober 2019 gestart waren. De beoogde doorontwikkeling wat betreft managementinformatie en dashboard-functie is in het tweede kwartaal tijdelijk stopgezet. Reden daarvoor was enerzijds het effect van de tijdelijke sluiting als gevolg van corona. Anderzijds was er de naderende afronding van de ontwikkeling en implementatie van collectieve registratiesysteem van onze koepelorganisatie.

Na een pilot met enkele aangesloten inloophuizen besluit IPSO in 2020 dat alle huizen gaan registreren in het nieuwe systeem: IPSO-community. In het najaar wordt net als voor de andere huizen de testomgeving van Toon Hermans Huis Parkstad gelanceerd. Daarin zijn aanvullend op een aantal verplichte onderdelen, naar onze eigen wensen en inzichten de datasets ingericht. In december is dit afgerond zodat in het nieuwe jaar gestart kan worden in het nieuwe systeem.

Gedetailleerde cijfers van het bijzondere jaar 2020 zijn terug te vinden in de bijlagen.

## 6 Communicatie

De relatieve rust wat betreft activiteiten en ontvangst van gasten gaf de gelegenheid om grondig aan de slag te gaan met de communicatiemiddelen. Daarin is de voornaamste verandering dat we meer menselijkheid en warmte willen uitstralen, zodat we de kracht van het huis benadrukken. Toon Hermans Huis Parkstad krijgt in zijn (media)uitingen letterlijk en figuurlijk een gezicht.

### 6.1 Huisstijl

Het jaar begint met het aantrekken van een grafische vormgever die de huisstijl een stevige opknapbeurt geeft en het logo oppoetst.

Het eerste echt tastbare resultaat van de samenwerking is de geheel vernieuwde folder. Met een vakkundig tekstschrijver en de opmaak volgens onze nieuwe huisstijl ligt er in februari een prachtige professionele folder. Deze wordt verspreid via de gebruikelijke kanalen en is te vinden bij o.a. huisartsen, fysiotherapeuten, Zuyderland, Meander, Cicero en Adelante.

Daarnaast wordt de huisstijl doorgevoerd in de website en toegepast op de formats voor posters, uitingen via social media, digitale nieuwsbrief, banners en visitekaartjes.

Met de juiste contacten lukt het in 2020 eindelijk om standaard te worden opgenomen op de informatieschermen in de wachtkamers van de huisartsen. De boodschap wordt vanwege de samenwerking met Toon Hermans Huis Sittard in aangepaste vorm getoond op de schermen in Zuyderland MC.

### 6.2 Externe communicatie

Voor de externe communicatie via onze nieuwsbrief stappen we over naar Mailchimp. De standaard analyse van Mailchimp geeft ons inzicht in het bereik van onze dit communicatiemiddel. Dat bereik is vrij stabiel met maandelijks bijna 650 geadresseerden, waarvan 45 à 55 % de nieuwsbrief opent.

De externe digitale communicatie via Social Media maakt in 2020 een stevige ontwikkeling door. In augustus wordt het team vrijwilligers versterkt met iemand die veel kennis en affiniteit heeft met Social Media. Er wordt naast de gebruikelijke berichten op Facebook veel nadrukkelijker gebruik gemaakt van Instagram, een platform dat in vergelijking met Facebook veel meer jongeren aantrekt. Naast de al actieve platforms Twitter en LinkedIn gebruiken we afgelopen jaar ons YouTube-kanaal veel nadrukkelijker.

De toegenomen activiteit (gemiddeld drie of vier berichten per week) in combinatie met meer eenheid en herkenbaarheid zorgt voor een stevige groei in het aantal volgers. De drie belangrijkste platforms zijn LinkedIn (van 107 naar 241 volgers), Instagram (van 65 naar 256 volgers) en Facebook (van 659 naar 937 volgers). Door gericht 'taggen' van partners en belanghebbenden in combinatie met beter timing van de berichten is het bereik toegenomen tot ruim 950 personen (was ongeveer 500). Een enkele keer wordt gebruik gemaakt van gericht gesponsorde berichten. Uitschieters met een bereik van meer dan 3000 personen komen steeds vaker voor. Het record is voor een van onze berichten in de borstkankermaand met een organisch bereik van bijna 13.000 personen.

Vanwege het beperkte effect wordt nog maar weinig gebruik gemaakt van advertorials in fysieke media. Er zijn enkele kleine advertenties geplaatst in huis-aan-huisbladen. In plaats daarvan gebruiken we steeds structureler de verschillende ingangen voor het plaatsen van een persbericht. Het resultaat daarvan is wisselend.

Voor externe communicatie wordt daarnaast gebruik gemaakt van Buurtschakel. Een platform dat als doel heeft om vraag en aanbod van wijkbewoners, cliënten, medewerkers en vrijwilligers van zorgcentra, bedrijven, winkeliers en verenigingen bij elkaar te brengen. Het effect van publicaties via dit platform is niet bekend.

Hoewel de maatregelen beperkingen oplegden in de mogelijkheden is ook in 2020 met alle donateurs persoonlijk contact geweest. De directeur heeft samen met één van de bestuursleden gesproken met de bestuurders van de betreffende organisaties en bedrijven. Enerzijds om de effecten van de pandemie met elkaar uit te wisselen. Anderzijds om onderlinge verwachtingen en afspraken te bespreken en de onderlinge betrokkenheid te verstevigen.

### **6.3 Interne communicatie**

De interne communicatie heeft afgelopen jaar een ander karakter gekregen. Afhankelijk van de (corona)situatie zijn er via de mail soms wekelijks updates verzonden in de vorm van een mail of interne nieuwsbrief.

Teambesprekingen en intervisies zijn door de maatregelen met betrekking tot maximale groepsgrootte geannuleerd. Dankzij de goede verstandhouding met Sevagram is het mogelijk geweest om in juli één bijeenkomst te organiseren voor alle gastvrouwen en -heren. Die was vooral gericht op elkaar bijpraten na de eerste periode van bijna drie maanden sluiting.

Op het vlak van interne communicatie is het persoonlijke contact tussen de vrijwilligers onderling, maar ook tussen directie, vrijwilligers en aanbieders van groot belang geweest.

## **7 Financiën**

Vanzelfsprekend hebben de economische gevolgen in de samenleving ook effect op de financiële situatie van Toon Hermans Huis Parkstad. We kijken terug op een jaar waarin we ons best doen om donateurs vast te houden, wat voor het grootste deel lukt. Tegelijk zijn er ook donateurs die noodgedwongen een stapje terug doen en minder gul kunnen schenken dan andere jaren.

We zien ons genoodzaakt om een aantal activiteiten, die in voorgaande jaren een financiële injectie gaven, in 2020 te annuleren. Hoewel er gezocht wordt naar alternatieven, zijn de mogelijkheden beperkt en daarmee ook de opbrengst. Ook de inkomsten vanuit het reguliere activiteiten aanbod in huis gaan fors achteruit. Daarnaast zijn er in tegenstelling tot andere jaren geen inkomsten vanuit benefietevenementen door serviceclubs.

De economische situatie wordt grotendeels gered door de uitkering van lijfrentepolissen verkregen uit een nalatenschap. Daardoor wordt het jaar afgesloten met een positief resultaat saldo van ruim zeventienduizend euro. Voor een uitgebreid verslag van de financiële cijfers van Toon Hermans Huis Parkstad wordt verwezen naar de jaarrekening 2020 van de stichting.

## BIJLAGEN

### OVERZICHT NIEUW GEREgistREERDE GASTEN

Gemeente	2016	2017	2018	2019	2020
Brunssum	7 (8,6%)	0 (-)	2 (2,4%)	3 (3,7%)	2 (4,1%)
Heerlen	55 (67,9%)	65 (59,6%)	49 (59,0%)	46 (55,4%)	34 (69,4%)
Kerkrade	5 (6,2%)	14 (12,8%)	9 (10,8%)	8 (9,8%)	1 (2,0%)
Landgraaf	6 (7,4%)	14 (12,8%)	8 (9,8%)	15 (18,3%)	6 (12,2%)
Voerendaal	0 (-)	7 (6,4%)	5 (6,0%)	3 (3,7%)	4 (8,2%)
Nuth	1 (1,2%)	1 (0,9%)	0 (-)	n.v.t.	n.v.t.
Beekdaelen*	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4 (4,9%)	0 (-)
Simpelveld	0 (-)	3 (2,8%)	2 (2,4%)	0 (-)	0 (-)
Buiten Parkstad	7 (8,6%)	4 (3,7%)	6 (7,2%)	3 (3,7%)	2 (4,1%)
<b>Totaal</b>	<b>81</b>	<b>109</b>	<b>83</b>	<b>82</b>	<b>49</b>

\* ontstaan uit samenvoeging van de gemeentes Onderbanken, Nuth en Schinnen

*Tabel 1. Aantal nieuw geregistreerde gasten per gemeente 2016-2020*

## OVERZICHT VAN AFGENOMEN DIENSTEN

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	totaal
een goed gesprek	45	55	18	-	-	35	29	27	26	15	17	14	281
workshop bakken	5	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
Tai Chi	26	28	17	-	-	-	-	-	38	10	-	-	119
Yoga	66	52	22	-	-	-	16	10	27	-	-	-	193
wellness	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	6
vegetarisch koken	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
lichaamsgerichte therapie	2	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	6
wandelen	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
troostdekens	1	2	1	-	-	-	2	2	2	1	1	1	13
Toonkoor	16	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
telefonisch contact	-	-	71	97	85	57	31	22	49	57	98	92	659
gespreksgroep rouw	-	-	-	-	-	10	9	-	11	-	-	-	30
gespreksgroep prostaat	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Nordic Walking	-	-	-	-	-	-	-	7	6	7	3	-	23
open atelier	11	9	7	-	-	8	13	10	11	7	6	7	89
ontspanningsmassage	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
bloemschikken	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-	-	11	20
online activiteiten*	-	-	-	21	24	18	-	-	-	-	-	-	63
bezoek Zuyderland	29	25	17	-	-	-	5	10	9	10	7	4	116
<b>totaal diensten THHP</b>	<b>212</b>	<b>182</b>	<b>164</b>	<b>118</b>	<b>109</b>	<b>128</b>	<b>105</b>	<b>98</b>	<b>189</b>	<b>110</b>	<b>132</b>	<b>129</b>	<b>1676</b>
overige bezoekers	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
										<b>TOTAAL</b>			<b>1676</b>

\*op basis van statistieken Facebook en YouTube

Tabel 2. Overzicht van afgenomen diensten per maand en per activiteit in 2020