

Sterk en verbonden de toekomst in!

Meerjarenbeleidsplan 2024-2026



**villa
Pardoos**
Draait om 't hele gezin

Inhoudsopgave

Sterk en verbonden de toekomst in

- Voorwoord 3
- Bij Villa Pardoos draait alles om het gezin 4
- Visie & Missie 5
- De context waarin we leven 6
- Het DNA van de Villa; al 23 jaar succesvol 7
- De 15 belangrijkste inzichten uit het strategisch onderzoek 8
- De essentie van de Villa 11
 - Kernwaarden
 - Steunpilaren
- Onze ambitie 14
- In 3 stappen “Sterk en Verbonden” de toekomst in 15
- Pijlers voor de toekomst 16
 - Sturen vanuit gezinsperspectief
 - Delen van onze verhalen
 - Geven vanuit verbinding en wederkerigheid
 - Bouwen aan een toekomstbestendige organisatie

Voorwoord

Sterk en verbonden de toekomst in

In de aanloop naar dit meerjarenbeleid heeft Villa Pardoes in 2022/2023 een uitgebreid kwalitatief onderzoekstraject 'Roots for the future' doorlopen met als centrale vragen:

'Als wij ook voor de toekomst streven naar een zo groot mogelijke waardevolle impact op het gezinsgeluk van gezinnen met een kind met een ernstige levensbepalende ziekte, wat staat ons dan te doen om dit te blijven realiseren? En hoe kunnen we vanuit onze missie en visie onze betekenis voor de toekomst verder vergroten? Wat staat ons hierin te doen als we hier in de ruimste zin van het woord naar kijken?'

We hebben in dit traject niet alleen een nog dieper begrip gekregen van wat er speelt binnen de gezinnen die bij ons te gast zijn en wat de impact is van een verblijf bij Villa Pardoes, maar hebben ook veel geleerd over de drijfveren van onze stakeholders (vrijwilligers, zorgprofessionals, partners, sponsoren, donateurs) die cruciaal zijn voor het bestaansrecht van Villa Pardoes. Deze inzichten raken onze cultuur, processen en organisatie in de volle breedte en gaan ons helpen om sterk en verbonden de toekomst in te gaan. Meer dan ooit gaan wij terug naar de wortels van ons bestaan. Naar de basis van ons allemaal, namelijk die van het gezin waarin je opgroeit. Een sterk en verbonden gezin is een waardevolle kracht bij alles wat de toekomst je brengt. Zeker voor een gezin met een kind met een ernstige ziekte of aandoening, die levensbepalend en soms zelfs levensbedreigend is.

Bij Villa Pardoes draait alles om dit gezin.



Yvonne Keasberry, Directeur Villa Pardoes

Stel je voor.

Ineens hoor je dat je kind een ernstige ziekte of aandoening heeft.

Levensbepalend. Misschien wel levensbedreigend.

Plots staat je wereld op zijn kop.

Je gezin is ontregeld en zorgen overheersen.

In je overlevingsmodus doe je alles wat je kan.

Niets is belangrijker dan je kind.

En die heeft maar één wens. Gewoon kind zijn.

Niet het middelpunt van de aandacht. Niet de bepaler van de agenda's.

Broertjes en zusjes cijferen zichzelf weg.

Jij denkt steeds minder aan jezelf en doet steeds minder samen.

Je gezin is ontwricht.

Bij Villa Pardoës draait alles om het hele gezin

Dan wijst iemand je op Villa Pardoës.

De bijzondere vakantievilla waar je omringd wordt door liefde.

Door de magie van de Efteling.

Door verhalen van andere dappere kinderen en gezinnen.

Maar vooral door de tijd en liefde voor elkaar. Een weekje gewoon even een gezin zijn.

Een goed boek lezen, knuffelen, buitenspelen en buikpijn krijgen van het lachen.

Je familie staat weer in zijn kracht en iedereen kan er tegenaan.

Dankzij deze onvergetelijke ervaring.

Villa Pardoës. Draait om 't hele gezin.

Visie

Hier geloven wij in

Wij geloven in het belang van een sterk en verbonden gezin, waarbij iedereen meetelt. Juist voor gezinnen met een kind met een ernstige ziekte of aandoening in hun midden is dat zo ontzettend belangrijk, want ziek ben je niet in je eentje.

In onze ogen zorgen versterkende ervaringen, waarbij niet de ziekte of aandoening, maar (iedereen binnen) het gezin centraal staat, ervoor dat gezinnen in hun kracht blijven staan. Zodat ze samen door kunnen, in én na moeilijke tijden.

Missie

Zo geven wij invulling aan onze visie

Villa Pardoës maakt een onvergetelijke, gezinsversterkende vakantiebeleving mogelijk voor gezinnen die een kind met een ernstige ziekte of aandoening in hun midden hebben. Een week waarin iedereen mee kan (doen), er –letterlijk en figuurlijk – ruimte is voor elk gezinslid en er tijd ontstaat voor elkaar. We voelen haarfijn aan wat de verschillende behoeftes zijn van onze gasten en spelen daar met warme, kleine gebaren op in. De Villa Pardoës ervaring zorgt ervoor dat een gezin ‘sterker’ naar huis gaat. Gevuld met nieuwe kracht, energie, inzichten en herinneringen die nog lang zullen doorwerken na het verblijf.

De context waarin we leven

Vandaag de dag hebben we te maken met verschillende veranderingen en uitdagingen binnen en buiten de wereld van de Villa.

Uitdagingen buiten de Villa

- Steeds meer concurrentie van bijna 700 erkende goede doelen;
- Totale markt en inkomsten groeien vrijwel niet (4,7 mld in '22, bron CBF);
- Kritische houding maatschappij t.o.v. functioneren en doelbesteding goede doelen;
- Vergrijzing, arbeidsmarktproblematieken;
- Nieuwe generaties met eigen visie op het leveren van maatschappelijke bijdrage;
- Economische, politieke en duurzaamheidsvraagstukken.

Uitdagingen binnen de Villa

- Landelijk is ons merk en ons verhaal nog beperkt bekend;
- De tijdsgeest en de fase waarin de Villa zich bevindt vragen om onmisbare, nog niet altijd voldoende aanwezige competenties en processen in de organisatie.

Meer aandacht voor
positieve gezondheid

Purpose driven
ondernemen

De relevantie
bubbel

Trends

Personalisatie &
verbinden

Veel aandacht voor
diversiteit en
inclusiviteit

Digitalisering

Het DNA van de villa

Villa Pardoës viert in oktober 2025 haar 25 jarig jubileum. We zijn trots op waar we nu staan; meer dan 10.000 gezinnen hebben als gast ervaren wat een verblijf in de Villa kan betekenen. De basis van waaruit dat gegroeid is gedurende de jaren zit diep in ons DNA verankerd en vormt het vertrekpunt om op voort te bouwen richting de toekomst.

- Diepe kennis en ervaring met betrekking tot behoeftes, emoties, mechanismes en processen die gezinnen met een ernstig ziek kind doormaken.
- Ruimte en aandacht voor het gehele gezin. Tijdens een week bij Villa Pardoës staat even niet de ziekte, maar iedereen binnen het gezin centraal.
- Villa Pardoës maakt het mogelijk of gemakkelijker om er als gezin op uit te gaan. Financieel omdat het kosteloos is, maar in de eerste plaats dankzij alle faciliteiten en hulpmiddelen. De Efteling in de voortuin van de Villa zorgt voor een waardevolle combinatie, waarbij de Villa altijd weer fungeert als rustpunt/uitvalsbasis.
- Het hart van Villa Pardoës is gevuld met warmte, oprechtheid en het geven van persoonlijke aandacht. Groots in kleine maar betekenisvolle gebaren.
- Bij Villa Pardoës is er de mogelijkheid om ook iets (terug) te geven en een waardevolle bijdrage te leveren. Met bijna 300 gepassioneerde vrijwilligers en een netwerk van waardevolle partners wordt 24/7 het verschil gemaakt.



De 15 belangrijkste inzichten uit het strategisch onderzoek

Een uitgebreid kwalitatief onderzoek in 2023 heeft Villa Pardoës belangrijke inzichten gegeven met betrekking tot gezinnen met een ernstige ziekte of aandoening.

Doelgroep algemeen:

Na diagnose staat de wereld op zijn kop en treden survival strategieën in werking. Er draait veel om de zorg voor het zorgkind, met als gevolg: gezin uit balans.

Communicatie & interactie:

- Associaties bij Villa Pardoës zijn regelmatig niet kloppend ('hele zware gevallen', gedachten: Villa Pardoës is niet(s) voor ons.
- Behoeftte aan communicatie en 'tone of voice' die 'luchtig en licht' is, want het is al zwaar genoeg.
- In service en interactie gaat het om 'haarfijn aanvoelen': inlevingsvermogen, flexibiliteit en maatwerk.

Voor/tijdens/na verblijf

- Oprekken selectiecriteria + juiste samenstelling groep ('mix & match') voor meer impact.
- Aanmelding bij voorkeur via (medische) zorgteams; zelf aanmelden kent nadelen.
- Voortraject sluit niet altijd goed aan op behoeftes. VP kan nog beter inleven, timen en doseren.
- Voor een fijne gezinservaring van groot belang: Faciliteiten op orde en activiteiten in balans (van veel naar veelzijdig).
- Wens: verlenging van de Villa Pardoës ervaring om zo het fijne Villa Pardoës gevoel langer vast te kunnen houden.

Onze rol – Bij Villa Pardoës

- Is het makkelijk, of zelfs mogelijk: erop uit, met zijn allen (naar de Villa en vanuit de Villa!).
- Krijgt iedereen in het gezin – letterlijk en figuurlijk – de ruimte: voor zichzelf, elkaar, ontspanning en reflectie..
- Mag je 'gewoon' weer even je gezin zijn. Voor onze gezinnen geen vanzelfsprekendheid.
- Heb je een V(I)P gevoel en voel je je speciaal, maar nu eens aan de goede kant van speciaal.
- Versterkt de samenwerking met de Efteling de Villa Pardoës ervaring (en andersom).

“Als ik de foto’s zie is het zoouou veranderd.

Wij waren er in het aller begin met onze algeheel gehandicapte zoon dankzij het kinderziekenhuis. Nu is hij 35 jaar en woont hij nog steeds thuis. Zoiets moet er eigenlijk nu nog wezen voor ons... Lekker een weekje er tussenuit verzorgd en alles aangepast.

Dat is top!”

“Wat een geweldige mooie week hebben wij gehad! Na een zware en lastige periode was dit een hele fijne ontspannen week, waarin plezier maken voorop stond!”

“Er was zo veel te zien, maar ook te beleven! Eindelijk even wat leuks voor het hele gezin. Jullie hebben ons verwend en we voelden ons op een fijne manier speciaal. De reden is triest, maar wat fijn dat jullie er zijn! Ook de “sleutel” van de Efteling was bijzonder! Bedankt voor deze fijne week en jullie goede zorgen. De mooie herinneringen nemen we voor altijd mee!”

Al bijna 25 jaar een onvergetelijke herinnering! De waardevolle impact die we maken op gezinnen...

“Het was een fantastische week. Meer dan een vakantie, een plek waar we energie hebben gekregen. En het allermooiste: fijne herinneringen.”

“Wij zijn inmiddels al een klein weekje thuis en zijn nog steeds ontzettend aan het nagenieten van een onvergetelijke week in jullie prachtige Villa! Onze dank aan jullie organisatie maar ook aan de fantastische vrijwilligers! Wij hebben ontzettend genoten ondanks dat hij niet helemaal fit was die week. We hebben toch veel gedaan en kunnen zien. We hebben mijlpalen behaald wat betreft het verwerken van de prikkels voor hem.

Fantastisch.”

“Geniet van jullie verblijf in Villa Pardoes! Wij mochten hier ook een week verblijven, inmiddels ruim 20 jaar geleden. Wij zullen het noooooit vergeten. Wat een warm bad...”

We doen het samen!

Niet alleen de vraag 'vóór wie doen wij het?' is voor ons belangrijk, maar ook de vraag 'mét wie doen we het?'

Villa Pardoes heeft haar bestaansrecht te danken aan een professioneel team medewerkers (8,2 fte), de niet aflatende inzet van een grote groep trouwe vrijwilligers, de vaak jarenlange betrokkenheid en baten van een grote groep donateurs, sponsors en zakelijke partners en een groot netwerk van medisch-maatschappelijke zorgprofessionals. Hun tijd, betrokkenheid, kennis en financiële steun is ook voor de toekomst cruciaal om onze toekomstige dromen en ambities waar te kunnen blijven maken.

Thuissteam ziekenhuis

"Als ik door de Villa loop, weet ik altijd waar ik het voor doe. Ik zie de kleintjes dan rondhollen en doen. Best confronterend ook, het zijn toch zieke kinderen. Maar het is mooi om te zien dat ze zo'n lol hebben binnen bij de zandbak met de glijbaan of in de gameroom. Daar lever ik graag wat van mijn eigen tijd voor in!"

Jan feenstra
Vrijwilliger

Lieve allemaal, zoals de Villa zo mooi kan vertellen over impact: wees verliefd op je effecten, niet op hetgeen wat je doet in uitvoering. Dat zijn we denk ik allemaal én dat terwijl de uitvoering ook nog eens geweldig is!

Marielle Oomen
Gastenservice

Als gezinnen met het zieke kind op pad gaan dan is het "even weg"; als gezinnen zonder het zieke kind op pad gaan dan is het "vakantie" (meer ontspanning). Bij Villa Pardoes lukt het wel om een vakantiegevoel te hebben met het zieke kind in hun midden. Dat is de rol van Villa Pardoes.

Arjan van der Kniff
BRON Advocaten

De connectie met de Villa is een persoonlijke. Een nichtje van mijn vrouw heeft Cystic Fibrosis (CF). Vanwege deze ziekte is zij met haar gezin ook een week te gast geweest bij de Villa. De verhalen waren ronduit enthousiast. Dat was destijds ook aanleiding voor mijn schoonmoeder om als vrijwilliger actief te worden bij de Villa. Zij vertelde altijd met warme gevoelens over de Villa. Ook tijdens haar ziekte en rond haar overlijden toonde de Villa regelmatig haar warme hart, wat voor ons als familie onbetaalbaar was en duidelijk maakt dat de Villa meer is dan 'alleen maar' vrijwilligerswerk. Ik weet dus dat het geld dat naar de Villa gaat goed terecht komt. Daarom hebben wij met liefde het stokje na het overlijden van Annie in die zin overgenomen dat BRON partner is geworden van de Villa. Ik kan ook anderen dit van harte aanbevelen.

Bij Villa Pardoës telt iedereen mee,
want ziek ben je niet in je eentje.

Villa Pardoës biedt een onvergetelijke en gezinsversterkende
ervaring waarbij niet de ziekte of aandoening maar
(iedereen binnen) het gezin centraal staat.

Gezin
centraal

Onvergetelijke
ervaring

Persoonlijke
benadering

Verwonderen - Verbinden - Verlichten - Versterken

Villa Pardoës. Draait om 't hele gezin

Merkessentie

Waarom doen we wat we doen?

Merkbeloofte

Wat beloven we?

Steunpilaren

Hoe maken we onze belofte waar?
Aan de hand van welke bewijslast?

Merkwaarden

Waar staan we voor?

Algemeen

Hoe zeggen we dat in een payoff?

Onze steunpilaren

Zo maken wij onze belofte waar...

Het gezin staat centraal:

de ziekte of aandoening maar het gehele gezin staat centraal. We zijn er voor ieder gezinslid want bij ons telt iedereen mee. We zorgen ervoor dat iedereen mag en kan meedoen!

Een onvergetelijke ervaring:

We laten kinderen de goede kant van speciaal zien door ze een V(l)P gevoel te geven. Er is ruimte voor genieten, ontspannen en om te reflecteren. Dit alles moet ervoor zorgen dat gezinsleden (nog) dichter tot elkaar komen zodat het bijdraagt aan een versterkende gezinservaring.

Persoonlijke benadering:

We geven de vrijheid om van alles wat te we te bieden hebben, datgene te omarmen wat voor de gezinnen de meeste waarde heeft. Bij ons moet niks, alles mag. Ieder gezin, maar ook ieder gezinslid is uniek en heeft zijn eigen behoeften. Hier zijn we ons van bewust en daarom vraagt dit om maatwerk en een persoonlijke benadering.

Merkwaarden

Villa Pardoes staat voor...

Verwonderen:

Een verblijf in de Villa is meer dan een vakantie. Het is een unieke, onvergetelijke ervaring die ervoor zorgt dat iedereen zich even heel speciaal voelt maar nu eens aan de goede kant van speciaal. We zijn groots in kleine, lieve gebaren. We zorgen voor twinkelende ogen en openen deuren die eerst gesloten leken. We overtreffen graag de verwachtingen en we houden ervan te verrassen en te inspireren.

Verbinden:

Bij alles wat we doen speelt verbinding de hoofdrol, want we geloven erin dat het juist voor "onze" gezinnen zo belangrijk is om met elkaar verbonden te blijven. We geven een gevoel van samenzijn en stimuleren duurzame contacten en vriendschappen met anderen. Bij Villa Pardoes doen we het samen! Samen met alle vrijwilligers, medewerkers, donateurs, partners, het medisch netwerk en oudgasten.

Verlichten:

We willen een lichtpuntje zijn en anderen "verlichten". Elk gezin(slid) krijgt de ruimte om op adem te komen, te ontspannen, mooie ervaringen te tanken en helemaal tot zichzelf te komen. Er is ruimte voor een lach en traan. We stralen lucht, lichtheid en optimisme uit.

Versterken:

Empowerment, dat is waar we voor staan, ofwel in je kracht staan. We zijn blij als ieder gezin "sterker" naar huis gaat. Gevuld met nieuwe kracht, energie, inzichten en herinneringen die nog lang doorwerken na het verblijf. Bij alles wat we doen streven we naar langdurige impact.



Ambitie

Werken aan de toekomst

Villa Pardoës wil niet stoppen voordat alle gezinnen in Nederland die een kind met een ernstige ziekte of aandoening in hun midden hebben, een onvergetelijke (vakantie) beleving met elkaar hebben beleefd. Daarom willen wij blijven groeien en ontwikkelen en de komende jaren de gezinsbeleving van (oud-) gasten verder versterken, verlengen en verbreden.

Dit doen we door:

- Onze interne organisatie te versterken en professionaliseren
- Het verhaal van Villa Pardoës nog breder uit te dragen in heel Nederland

In 3 stappen 'Sterk en verbonden' de toekomst in

2024

2030/2035

Versterken en veranderen	Verlengen en verdiepen	Verbreden en vernieuwen
<p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Belofte waarmaken (intern) Heldere positie in de maatschappij (extern)=• Continue, stabiele aanmeldstroom• Gastbeleving optimaal• Structureel hogere inkomsten	<p>Doel/kansen</p> <ul style="list-style-type: none">• Verlengen/verdiepen VP impact voor gasten• Landelijke verbinding met VP vergroten=• Optimaliseren contactmomenten• Nieuwe business mogelijkheden	<p>Doel/kansen verkennen</p> <ul style="list-style-type: none">• Meer gezinnen huidige doelgroep• Verbreden/oprekken doelgroep=• Nieuwe proposities/locaties• Nieuwe partners
<p>Hoe? Thema's:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het vertellen van ons échte verhaal• Cultuur & organisatie• Aanmeldproces & criteria• Communicatie & campagnes• Faciliteiten & activiteiten	<p>Hoe? Thema's:</p> <ul style="list-style-type: none">• VP gevoel eerder (voorpret)• Relevant blijven na de week (napret)• "De Villa Pardoës familie" (community)	<p>Hoe? Thema's:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nieuwe VP combinaties/locaties?• Jonger en en oudere doelgroep?• Zieke ouder in het gezin?

Pijlers voor de toekomst

De inzichten uit het onderzoek zijn bepalend voor onze koers en keuzes. Alle stappen in ons plan zullen we altijd benaderen vanuit en toetsen aan deze kerninzichten. Om daarbij de juiste focus aan te brengen, gaan we werken vanuit vier strategische thema's.

1.

Sturen
vanuit gezins-
perspectief

2.

Delen van
onze verhalen

3.

Geven vanuit
verbinding en
wederkerigheid

4.

Bouwen aan
een toekomst-
bestendige organisatie

1. Sturen vanuit gezinsperspectief

Bij alles wat wij doen en overwegen kijken we door de bril van de gast en stellen ons de vraag wat het meest wenselijk is. Vanuit daar maken we keuzes en handelen we.

Wat gaan we doen?

- **1) De gastbelevingsreis optimaliseren**, vooraf, tijdens en na afloop van het verblijf: in co-creatie met de doelgroep en het medisch maatschappelijk netwerk.
- **Vooraf:** Momentum en besef van de situatie van een gezin is van groot belang. Stap voor stap afstemming voor optimale voorpret. Hoe gek het misschien klinkt; naar Villa Pardoës mogen zorgt vaak ook voor buikpijn. De aanleiding is immers een ziek kind. Bij aanmelding moet alles invoelend en zorgvuldig getimed verlopen, zodat het hele gezin kan uitkijken naar een bijzondere week. Ook wordt een nieuw aanmeldproces ingericht voor zorgprofessionals (aanmelding voelt als cadeautje i.p.v. extra inspanning).
- **Tijdens het verblijf:** Voor een fijne gezinservaring van groot belang: faciliteiten op orde en activiteiten in balans (van veel naar veelzijdig). Goede balans in de week, programma afstemmen op de gasten, maatwerk in aanbod van activiteiten, service en faciliteiten, oog voor ontzorgen, gastbelevingstrainingen voor vrijwilligers.
- **Na afloop:** Het gevoel en de herinnering aan Villa Pardoës willen gezinnen zo lang mogelijk behouden. Ook willen ze graag iets betekenen voor de Villa en er bij blijven horen. We gaan een 'Villa Pardoës Familie' community programma inrichten om gezinnen ook na afloop het 'Villa Pardoës gevoel' te laten houden. De app is daar een onderdeel van. Ook gaan we een verblijf in de Villa structureel evalueren middels een gastbelevingsevaluatie, zodat we vanuit gastperspectief kunnen blijven (bij)sturen.
- **2) Selectiecriteria herzien:** naast medische criteria speelt voortaan ook 'gezinsleeftijd' een rol. Welk moment is het beste voor jouw gezin. We kijken niet langer alleen naar de leeftijd van het 'zorgenkind'.

"Als zijn broertje ouder was geweest hadden we er eigenlijk meer aan gehad, voor hem zelf maakt het niet uit"

Moeder van jongen (4 jr, zeldzaam syndroom) en jongen (2 jr)

1. Sturen vanuit gezinsperspectief

Eind 2026...

Uit evaluaties onder onze gasten blijkt dat de gastbeleving en de impact van een verblijf bij Villa Pardoës (ver)groot is. Dit geldt voor iedereen binnen het gezin en het gezin als geheel. Door de vernieuwde aanmeldprocedure zijn we in staat gebleken om het % afwijzingen te verlagen en de aanmeldflow en de bezettingsgraad te optimaliseren en nog beter het juiste moment voor het gezin te bepalen. Door een geoptimaliseerde gastbelevingsreis voelt al voor aankomst de vakantie als een feestje voor het hele gezin. Ze voelen zich ontzorgd, goed geïnformeerd en ervaren het echte V(i)P gevoel. Dankzij het familieprogramma blijft Villa Pardoës voor oudgasten als een warm bad en blijven zij zich ook echt een onderdeel van voelen.





2. Delen van ons verhaal

We roepen het niet zo vaak maar Villa Pardoes heeft sinds de oprichting in 2000 al meer dan 10.000 gezinnen een onvergetelijke week bezorgd. En ondanks dat onze kracht vooral zit in kleine, persoonlijke gebaren hebben we een groot en waardevol verhaal te vertellen mét en voor (aankomend en oud) gasten, zorgprofessionals, bestaande en nieuwe partners en donateurs. Een verhaal dat draait om het hele gezin. Een verhaal dat niet alleen gezinnen verbindt, maar dat ook de buitenwereld aan Villa Pardoes verbindt.

Wat gaan we doen? We gaan bouwen aan een **sterk landelijk merk** vanuit onze aangescherpte merkwaarden met een vernieuwde positionering en communicatieconcept.

Stap 1. De bekendheid van Villa Pardoes landelijk vergroten

Stap 2. De verbinding met Villa Pardoes vergroten

- Doel: Vertellen wie we zijn en voor wie we er zijn
- De 'Villa Pardoes familie' (community) vergroten.
- Stabiele aanmeldstroom en bezettingsgraad
- Structureel hogere inkomsten

2. Delen van ons verhaal

Eind 2026...

Door het delen van ons verhaal kennen nu landelijk steeds meer mensen Villa Pardoës. Onze landelijke naamsbekendheid en de verbinding met ons verhaal en wie wij zijn hebben we vergroot. Dit zorgt voor een continue stabiele aanmeldstroom en een hoge bezettingsgraad gedurende het hele jaar. De drempel voor een gezin om zich aan te melden is sterk verlaagd. Zorgprofessionals weten eenvoudig de weg te vinden naar een aanmelding. Zij voelen feilloos aan wanneer het voor een gezin 'tijd' is voor Villa Pardoës. We zijn landelijk nieuwe meerjaren-partnerships aangegaan. Vanuit gedeelde merkwaarden en visie versterken we elkaar en is de basis gelegd voor structurele samenwerking. Verspreid over het land vervullen partners een ambassadeursrol voor Villa Pardoës, vanuit hun eigen ervaringen verbinden zij zich graag aan Villa Pardoës en vertellen ook hun verhaal.

“Villa Pardoës staat bovenaan het lijstje als ik proef dat ze als gezin toe zijn aan een positieve ervaring”.

Thuis team ziekenhuis

3. Geven vanuit verbinding en wederkerigheid

Villa Pardoes is voor haar baten afhankelijk van verschillende inkomstenstromen: particuliere donateurs, nalatenschappen, loterijen, bedrijven en organisaties zonder winststreven. Hun financiële steun en betrokkenheid in de vorm van expertise en tijd is ook voor de toekomst cruciaal om onze dromen en ambities waar te kunnen maken. De fondsenwervende scoop is tot op heden voor een belangrijk deel regionaal geweest. Deze sterke positie in Brabant willen we de komende jaren behouden, maar ook geleidelijk uitbouwen naar een sterk landelijk netwerk. Hoe sterker en betekenisvoller ons (merk)verhaal is, hoe sterker de positie en de wervingskracht van onze organisatie. In een tijd waarin mensen en organisaties steeds meer waarde hechten aan thema's als duurzame groei en ontwikkeling, impact, maatschappelijke verantwoordelijkheid, inclusiviteit en diversiteit, ligt er een verbindende rol voor Villa Pardoes. Wederkerigheid speelt hierin een belangrijke rol: vanuit gedeelde visie en waarden vindt de sterkste verbinding plaats en zijn we over en weer van betekenis voor elkaar.

Wat gaan we doen?

- Heldere focus en fondswervingsstrategieën per (sub)segment;
- Datagericht werken; inzichten verwerven, kansen signaleren; uitzicht via inzicht;
- Marketing automation tool implementeren + customer journeys (klantreizen) inrichten;
- Bestaande platforms herinrichten/optimaliseren;
- Online marketing strategie ontwikkelen;
- In co-creatie met partners proposities inrichten, concepten ontwikkelen, events organiseren.



3. Geven vanuit verbinding en wederkerigheid

Eind 2026...

...is sturen vanuit data een natuurlijk mechanisme geworden. Onze inkomstenstromen en de betrokkenheid bij Villa Pardoës zijn op alle fronten gestegen door gesegmenteerde strategieën, waarbij we verschillende (sub)klantreizen onderscheiden voor particulieren, MKB(+), corporates, loterijen en organisaties zonder winstoogmerk. Onze (project) teams zijn efficiënt georganiseerd vanuit de visie op gedifferentieerde strategieën. We hebben een groeiende community weten te bouwen waarin we samen met oud-gasten een belangrijke ambassadeursrol vervullen. We zien een toename in het aantal (grote) donateurs, particuliere initiatieven via ons actieplatform en een hoger retentie percentage. Doordat we meer mensen aan ons binden verwachten we dat dit ook effect heeft op toekomstige nalatenschappen. Via banken, vermogensbeheerders en vermogensfondsen bouwen we aan relaties met vermogende particulieren. In het bedrijfsleven/politiek/sport/gezondheidszorg hebben we in elke provincie/regio ambassadeurs die met ons het verhaal van Villa Pardoës delen, waardoor we nieuwe, duurzame partnerships hebben opgebouwd en we succesvolle events en acties met een landelijk karakter weten te realiseren.

“In de communicatie liggen er kansen als het gaat om ‘storytelling’, Wat betekent de Villa Pardoës ervaring voor een gezin? Dat zijn zulke bijzondere verhalen”

Partner Villa Pardoës

4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

a) Cultuur – Gedrag – Communicatie

Niet alleen de vraag 'vóór wie doen wij het?' is belangrijk, maar ook de vraag 'mét wie doen we het?'. Villa Pardoes heeft haar bestaansrecht te danken aan de niet aflatende inzet van een grote groep trouwe vrijwilligers en een zeer betrokken team vaste medewerkers. Bij Villa Pardoes telt iedereen mee, geldt niet alleen voor onze gasten, maar ook voor iedereen mét wie wij dit doen. Villa Pardoes streeft naar een sterke verbinding met iedereen met wie we dit samen mogelijk maken.

Hoe gaan we het samen doen?

Bij alles wat we doen stellen we het gezin centraal. Door binnen de gehele organisatie open het gesprek met elkaar aan te gaan en elkaar goed te leren kennen, kan iedereen op zijn manier met een open vizier zijn inbreng geven aan de Villa. Alles wat we van elkaar leren, vertalen we door naar waar we naar toe willen. We handelen vanuit een positieve basishouding, zijn nieuwsgierig en oordelen niet te snel. We voelen ons betrokken en vrij om waardevolle signalen te delen en om elkaar op een constructieve manier aan te spreken. Samen groeien is het uitgangspunt. Stap voor stap bereiken we dan het beste resultaat en dat hoeft niet meteen perfect te zijn. Dit doen we op de werkvloer, tijdens bijeenkomsten en trainingen.



4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

a) Cultuur – Gedrag – Communicatie

Eind 2026...

Een open werkomgeving, heldere communicatie en processen, trainingen en (vrijwilligers) bijeenkomsten hebben er voor gezorgd dat we nog beter op elkaar zijn ingespeeld en dat we ons gedrag optimaal afstemmen op de gastbeleving en wat wij willen zijn en doen. We zijn vertrouwd geraakt met het stellen van de vraag 'doen we de goede dingen en doen we ze op de goede manier?' Daarbij voelen we aan hoe we onszelf en elkaar daarop kunnen bijsturen. De implementatie van een intern communicatieplatform dat bestemd is voor vrijwilligers en teamleden (Sharepoint) heeft ons enorm geholpen om ons werk te professionaliseren en prettiger te maken. Processen, taken, nieuws, werkoverdrachten etc. verlopen nu langs heldere kanalen. Iedereen beschikt over dezelfde informatie. Het heeft het werkplezier, de kwaliteit, efficiency en veiligheid verbeterd.

"We waren te laat en werden ontvangen door een hele fijne man. Die zat precies goed qua benadering: hij toonde empathie, zonder te betuttelen. Dus inleven en invoelen, maar wel op gepaste afstand. Dat is een ragfijn spel."

Moeder van jongen (10 jr, meervoudig beperkt) en meisje (8jr), VP 2019

4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

b) Kennis, Persoonlijke ontwikkeling, HR

Om onze ambities en doelstellingen te realiseren speelt de factor mens een belangrijke rol. De juiste expertise, flexibiliteit, een nieuwsgierige lerende basishouding, eigenaarschap nemen en resultaatgerichtheid zijn belangrijke competenties om te kunnen groeien naar een professionele, zelfsturende en wendbare organisatie. We willen daarin samen groeien, letterlijk en figuurlijk. De organisatie is in de loop der jaren in omvang aanzienlijk groter geworden zowel qua gastcapaciteit als qua vrijwilligers. Het team is echter in omvang gelijk gebleven. Ook is er door beperkt verloop binnen het team weinig nieuwe invloed en expertise geweest. Verder spelen trends een rol zoals: vergrijzing, nieuwe generaties vrijwilligers, inzichten rondom gastbeleving, professionalisering en de wens om de impact op het welzijn van onze gasten te vergroten. Dit vraagt om een nieuwe kijk op onze organisatie. Wat gaan we doen? Een toekomstbestendig team ontwikkelen: investeren in capaciteit, kennis, competenties en wendbaarheid. Expertise vergroten rondom: projectmanagement, online marketing, CRM, databeheer, strategisch inzicht en eventorganisatie; Een flexibele schil inrichten voor expertise die niet structureel in het team nodig is, maar wel noodzakelijk; Efficiënter en effectiever inrichten van processen. Gerichter sturen op KPI's (meetbare resultaat gebieden). Opzetten HR beleid met aandacht voor persoonlijke ontwikkeling, werken vanuit competenties, talent en werkgeluk;

Er wordt nu nog veel met pen en papier gedaan. Denk bijvoorbeeld aan het opgeven voor de activiteiten door de gasten, of het toestemmingsformulier voor het maken van foto's. Dit werkt niet overzichtelijk en efficiënt. Het zou handiger zijn als dit soort dingen gedigitaliseerd worden.

Vrijwilliger 2023

4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

b) Kennis, Persoonlijke ontwikkeling, HR
Eind 2026...

Ons werk wordt gestuurd door onze visie, ambities en doelstellingen, waarin de behoeftes van onze gezinnen leidend zijn. We zijn flexibel en wendbaar en beschikken over de noodzakelijke expertise om te zorgen dat we een onderscheidende positie innemen in ons werkveld en kunnen inspelen op de kansen die we zien; passend binnen onze visie en strategie. We zijn professioneel met een warm hart en handelen vanuit onze kernwaarden, inzichten en strategie.





4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

c) Vrijwilligers

Een belangrijk deel van het unieke karakter van Villa Pardoës wordt bepaald door vrijwilligers. Zij zijn al sinds oprichting van onschatbare waarde voor Villa Pardoës. Veel vrijwilligers zetten zich al zeer lange tijd in voor de Villa. Nog altijd kent Villa Pardoës een wachtlijst voor vrijwilligers. Dat is uniek. Toch zijn er ook uitdagingen: Vergrijzing leidt tot grote uitstroom in de komende jaren; Arbeidsmarkt staat onder druk, waardoor de beschikbaarheid van vrijwilligers ook onder druk staat; Jongere generaties willen andere invulling geven aan hun rol als vrijwilliger; Roosterdruk met name overdag in de weekenden en tijdens vakanties; Op andere momenten juist overcapaciteit; huidige vrijwilligers zoeken naar een andere invulling/rol binnen de Villa; Veranderende tijden - Oude patronen zijn moeilijk te doorbreken;

Wat gaan we doen? We gaan met een frisse blik kijken naar de invulling van onze vrijwilligersorganisatie, dit doen we in co-creatie met de vrijwilligers(raad); Gastbeleving en werkgeluk voor de vrijwilliger staan centraal; Processen en rollen worden opnieuw onder de loep genomen; Implementeren van een digitale werkomgeving; De juiste vrijwilliger op de juiste plek; Workshops rondom gastbeleving.

4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

c) Vrijwilligers

Eind 2026...

...hebben wij een toekomstbestendige organisatie waarin vrijwilligers en een professioneel team samen (met derden partijen) een toekomstbestendige organisatie vormen.

- Is er meer balans in de samenstelling van onze vrijwilligerspopulatie: jong-oud, nieuwkomers-ervaren, inclusief & divers: onze vrijwilligers vormen een afspiegeling van samenleving en passen bij de brede achtergrond en afkomst van onze gezinnen.
- Is Villa Pardoës een nog aantrekkelijkere organisatie voor een nieuwe generatie vrijwilligers;
- Werken we waar het kan met vrijwilligers ondersteund door professionals en waar nodig en wenselijk omgekeerd: daar werken we met een professional ondersteund door vrijwilligers;
- Een optimale gastbeleving is leidend. Vrijwilligers vervullen daarin een belangrijke rol. Dit vraagt om een goede match tussen kandidaat en de functie met heldere aannamecriteria en een eigentijdse vrijwilligersovereenkomst en -beleid;
- Onze maatschappelijke rol is breder dan alleen de inzet van vrijwilligers, ook het zijn van een werkervaringsplek voor studenten en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat wij een bijdrage leveren aan de maatschappij en toekomstige werknemers voor de arbeidsmarkt.

4. Bouwen aan een toekomstbestendige organisatie

d) Faciliteiten en duurzaamheid

De Villa is een plek waar je je omringd voelt door gastvrijheid, gemak en comfort. Uit het onderzoek blijkt dat onze faciliteiten en ons pand uniek en heel bepalend zijn voor de positieve gastervaring. Ouders geven aan buiten de Villa een plek te missen waar je op deze manier samen vakantie kunt vieren. Een plek waar alles aanwezig is om ook met kinderen met een fysieke beperking vakantie te kunnen vieren. Villa Pardoes heeft alles in huis om zo'n vakantie mogelijk te maken. De Villa is een veilige plek waar ouders hun kinderen met een gerust hart los durven laten om te spelen en vriendjes te maken. Gezinnen zouden niets liever willen dan vaker terugkomen. Toch kregen we tijdens het onderzoek ook signalen waar we van kunnen leren, belangrijk, want vaak krijgen we die berichten niet zo open omdat gezinnen zo dankbaar zijn voor hun verblijf bij ons. We willen scherp blijven en leren.

Wat gaan we doen?

- Gasttevredenheidsmeting na afloop van de vakantie ook ter beoordeling van onze faciliteiten en ons aanbod;
- De komende jaren blijven we onze faciliteiten updaten en zorgen we voor een duurzame, veilige en comfortabele plek waar het heerlijk thuiskomen is na een dagje erop uit;
- Pand zo optimaal mogelijk verduurzamen





4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

d) Faciliteiten en duurzaamheid

Eind 2026...

- Is het gebouw optimaal verduurzaamd;
- Zijn de interieurs van de zes bloemenhuisjes geüpdatet; Is de vloer van de gezamenlijke ruimtes in de villa gerenoveerd;
- Vormt de nieuwe receptie het kloppend en gastvrije hart van Villa Pardoës voor ontvangst en dienstverlening richting onze gasten en relaties;
- Is de indeling en capaciteit van de kantoorruimtes afgestemd op de gewenste toekomstige capaciteit en biedt ruimte aan de gewenste (samen)werk- en overlegvormen;
- Is de parkeercapaciteit rondom het terrein t.h.v. de logistieklaan vergroot
- Rijdt Villa Pardoës in een duurzame elektrische bus;
- Heeft de buiten entree van de Villa een opfrisser gehad;
- Is op het terrein extra bergruimte + buitenkeuken gecreëerd;
- Wordt bed- en badlinnen vernieuwd middels een leasecontract

Veiligheid:

- Risico inventarisatie/evaluatie – R/IE volbracht

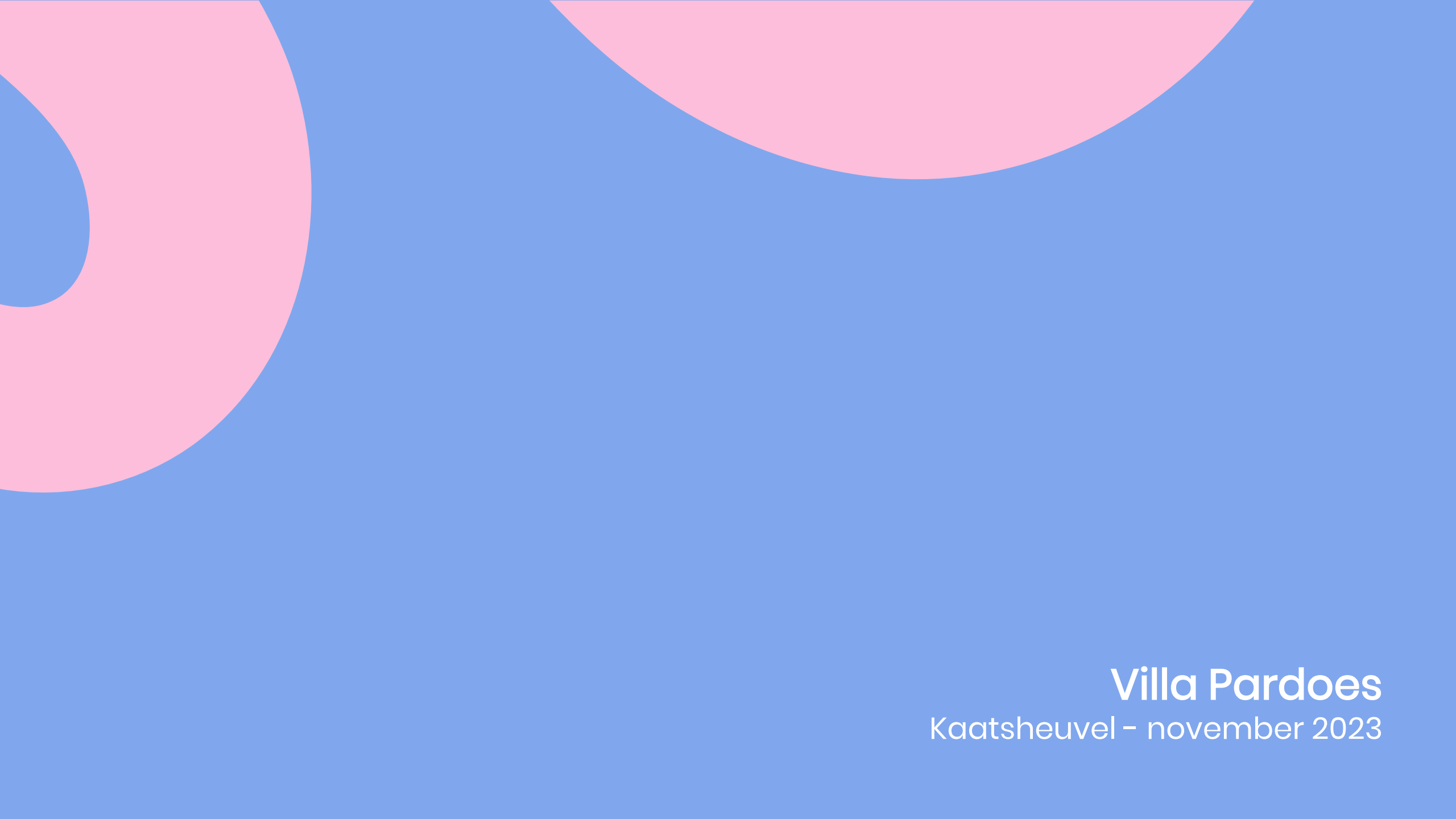
4. Bouwen aan toekomstbestendige organisatie

e) Financieel administratieve organisatie

De groeiambities en de huidige tijdsgeest vragen om het verder professionaliseren van de financiële organisatie. Een aantal belangrijke werkzaamheden worden op dit moment nog vervuld door vrijwilligers op leeftijd, dit maakt ons kwetsbaar voor de toekomst. Bovendien zijn de processen tamelijk tijdrovend en door veel handmatige werkzaamheden ook foutgevoelig.

Eind 2026...

- Is de financiële en administratieve organisatie verder geprofessionaliseerd;
- Is er een financieel administratief medewerker aangetrokken die de debiteuren- en crediteurenadministratie en de overige donateurs administratie uitvoert. Waar mogelijk doen we dit samen met een professionele partner die deze rol mee uitvoert/een medewerker voor een X aantal uren tegen gereduceerd tarief (of gesponsord) detacheeert;
- Is onderzocht wat de beste inrichting (tool/Findoc) is om, grotendeels handmatig processen m.b.t financiële administratie van donaties te automatiseren en te koppelen in Salesforce en Exact. Dit maakt de processen efficiënter, minder foutgevoelig en maakt het eenvoudiger om doneergedrag te kunnen analyseren en hierop te sturen. De veelheid aan betaalmethodes die vandaag de dag gebruikt kunnen worden vraagt om een omgeving waarin betaalgegevens vanuit verschillende kanalen gebundeld kunnen worden.



Villa Pardoes
Kaatsheuvel - november 2023