

Visiedocument WensAmbulance Brabant (WAB)

Onze missie

Een onvergetelijke ervaring mogelijk maken in de laatste fase van het leven.

‘Het op professionele wijze vervoeren van personen in hun (pre)terminale fase conform de door hen geuite wensen en het verrichten van alle handelingen die daarmee in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn, een en ander zonder winstoogmerk.’

WensAmbulance Brabant (WAB) vervult een wens voor iedereen die terminaal ziek is en niet meer zittend vervoerd kan worden: de wensreis. Een moment van levensgeluk in hun allerlaatste levensfase.

Onze visie

Wat ons bindt, is de wens om samen iets bijzonders te betekenen voor mensen in hun laatste levensfase. Voor veel vrijwilligers is het vervullen van een wens een voorrecht. De dankbaarheid van wensvragers en hun families geeft de vrijwilligers voldoening en laat zien waarom dit werk zo waardevol is. Het bestuur voelt diezelfde verantwoordelijkheid: het zorgt ervoor dat de organisatie professioneel en toekomstbestendig wordt en blijft, zodat iedere vrijwilliger zijn of haar talenten kan inzetten.

We doen dit samen. Vrijwilligers geven hun tijd, zorg en betrokkenheid, terwijl het bestuur zorgt voor duidelijke afspraken, goede ondersteuning en heldere communicatie. Door naar elkaar te luisteren, successen te benoemen en nieuwe ideeën een plek te geven, groeien we als organisatie – warm, menselijk én vakbekwaam.

Elke wensreis moet uitstralen dat er met zorg, respect en aandacht gewerkt wordt. Niet alleen voor wensvragers en hun families, maar ook naar de buitenwereld toe. Zo zijn we herkenbaar als een organisatie die het hart op de juiste plek heeft én die haar zaken goed op orde heeft.

Voor onze vrijwilligers betekent dit dat ze deel uitmaken van iets groters: samen maken ze een onvergetelijke ervaring mogelijk. Het schenkt voldoening en geeft een diep gevoel van betekenis. Zoals een vrijwilliger het mooi verwoordde: *“Een wens mogen vervullen is een privilege.”*

Door actieve PR, een duidelijke marketingstrategie, goede samenwerking met sponsors én heldere communicatie weten meer mensen wie we zijn en waar we voor staan.

Kernwaarden WAB

De kernwaarden WAB – Wensgericht, Aandacht en Betrokken – zijn leidend in onze doelstellingen en in ons handelen.

WAB is verbindend naar wensvragers én naar vrijwilligers!

Waar staan we nu (basis voor toekomst)

We zijn trots op onze huidige organisatie, en willen de organisatie graag verder ontwikkelen. Hier hebben we onze vrijwilligers bij betrokken. Dit hebben we gedaan door hen begin 2025 via een enquête en regiobijeenkomsten volop te laten meedenken over het toekomstbeeld van WAB voor 2026-2030.

Daarnaast zijn er persoonlijke gesprekken geweest en is de toekomst van WAB eveneens het onderwerp van gesprek geweest in de teamoverleggen. Zo weten we goed waar we nu staan en hebben we samen de basis gelegd voor de toekomst.

Er zijn **4 thema's** te onderscheiden. Per thema beschrijven we de **huidige situatie. Zoals het er nu uitziet. Het is dus meteen de basis voor de toekomst.**

1. HRM en vrijwilligerszaken

Er melden zich meer vrijwilligers aan dan we kunnen inzetten. Een teken van grote betrokkenheid bij onze organisatie. Bij het werven en inwerken van nieuwe vrijwilligers kan het proces korter en duidelijker. *“Het organogram is duidelijk, maar welke taken horen bij wie?”* Heldere afspraken, een mentor of aanspreekpunt, en een welkomstpakket en/of introductiedag geven meteen vertrouwen.

Als scholing goed aansluit bij wat iemand al kan – bijvoorbeeld bij vrijwilligers met ervaring in zorg of rijvaardigheid – wordt de start nog prettiger. *“Mijn kwaliteiten worden goed beoordeeld en ingezet.”*

Vrijwilligers willen elkaar graag ontmoeten en ervaringen delen. Velen van hen willen vaker horen over resultaten, ontwikkelingen en verhalen van collega's. Ook bestaat er behoefte aan persoonlijke verbinding.

De kwaliteit van het werk staat buiten kijf: bijna iedereen voelt zich goed toegerust. Vrijwilligers waarderen de jaarlijkse evaluaties en toetsen (zolang ze passen bij de tijd en inzet die het vrijwilligerswerk al van hen vergt). *“Ik zou het fijn vinden om in een gesprek te horen hoe ik gewaardeerd word.”*

Vrijwilligers voelen zich onderdeel van iets bijzonders, maar willen ook dat de organisatie blijft luisteren en verbeteren. *“Feedback is bedoeld om dingen te verbeteren. Geef daar een duidelijke terugkoppeling op, zodat je je gehoord voelt.”*

2. PR en communicatie

Veel vrijwilligers voelen zich goed geïnformeerd. Nieuwsbrieven worden gewaardeerd – *“Voor mij staat er genoeg info in”* – al mogen ze voor sommigen korter worden. Ze zien dat WAB zich ontwikkelt en steeds professioneler wordt.

Zichtbaarheid en vindbaarheid zijn cruciaal: wie zijn we en waar staan we voor. In 2024 waren vrijwilligers meer dan 200 keer actief in Brabant om WAB onder de aandacht te brengen. Dat is essentieel om wensreizen kosteloos te blijven organiseren, want WAB ontvangt geen subsidie.

WAB is financieel gezond maar wel volledig afhankelijk van de vrijgevigheid van inwoners, bedrijven en organisaties in Brabant. Sponsoracties en donaties laten zien hoeveel betrokkenheid er is. Dat geeft vertrouwen én motivatie.

3. Interne processen

Digitale middelen zijn onmisbaar, maar niet voor iedereen even gebruiksvriendelijk. *“SharePoint werkt niet goed op de telefoon.”* Reiskosten declareren of documenten terugvinden kost soms moeite. Met hulp van collega's en familieleden komt men er dan meestal wel uit.

Ook de planning van wensreizen roept soms vragen op. De meesten zijn tevreden over de communicatie vooraf, maar niet altijd over de verdeling. *“Ik heb me tien keer ingeschreven zonder dat ik werd ingezet, dat voelde vervelend.”* Er is behoefte aan transparantie over keuzes.

E-learning wordt breed gezien als kansrijk: flexibel en zeker als aanvulling op praktijktrainingen. Eventueel met vrijstellingen voor vrijwilligers die in hun (medische) werk al bevoegd en bekwaam zijn.

Voor verdere ontwikkeling van de interne processen is een duidelijke visie op digitale systemen belangrijk, zodat middelen beter aansluiten op wat vrijwilligers nodig hebben.

4. Duurzaamheid en innovatie

Duurzaamheid hoort bij een maatschappelijke organisatie als WAB. Vrijwilligers denken er verschillend over: voor de een telt gemak, voor de ander minder verspilling. Duurzamere keuzes, zoals een belevingscadeau in plaats van een gadget, krijgen vaak bijval.

Vrijwilligers ervaren WAB als een organisatie die professionaliseert en openstaat voor vernieuwing. Nieuwe materialen, zoals vacuüm matrassen en strandbrancards, worden positief ontvangen. *“De organisatie staat open voor ideeën en wil graag professionaliseren.”* De wens leeft om duurzame en innovatieve ideeën nog vaker terug te zien in de praktijk.

Ambitie voor 2030

In 2030 zijn we een nóg professionelere vrijwilligersorganisatie, met duidelijke structuren, goede digitale ondersteuning, transparante communicatie, korte lijnen en scholing die echt helpend is in de praktijk.

Vrijwilligers voelen zich welkom en gewaardeerd vanaf de eerste dag en ze vervullen wensreizen met betrokkenheid, aandacht en deskundigheid. We waarderen elkaar, benutten elkaars kwaliteiten, delen successen en ontmoeten elkaar tijdens bijeenkomsten en scholingsmomenten. Zo groeit WAB uit tot een wensgerichte, warme en professionele organisatie waar iedereen zich thuis voelt.

Op deze manier bewaren we de balans tussen warmte en betrokkenheid enerzijds, en professionaliteit en continuïteit anderzijds. Terwijl steun van inwoners, bedrijven en organisaties in Brabant ons werk mogelijk maakt. Door al deze factoren blijven we een veilige en sterke organisatie, gedragen door de samenleving. Zichtbaarheid en vindbaarheid zijn daarbij essentieel. De vrijwilligers voor wie dit past, vervullen een zichtbare rol als ambassadeurs in hun eigen dorp of stad. Daarnaast hebben we een breed landelijk netwerk.

Het fundament staat stevig: een duidelijke structuur, gezonde financiën en voldoende betrokken vrijwilligers. We kijken vooruit met data en ervaringen uit de praktijk, benutten de kennis van denktanks en zorgen dat functies breed gedeeld zijn. Met steun, evaluaties en continu verbeteren houden we de organisatie veerkrachtig en toekomstbestendig.

Scholing en begeleiding zorgen voor kwaliteit. De scholing is praktisch en sluit goed aan bij het werk tijdens de wensreizen. Ook de bijscholing speelt in op de behoefte van vrijwilligers en is eenvoudig en gebruiksvriendelijk opgezet. Digitalisering maakt ons werk gemakkelijker en helpt ons om verder te groeien. De informatievoorziening en de informatiestructuur zijn goed op orde en zijn toegankelijker gemaakt voor de vrijwilligers. En er is volledige transparantie rondom wensreizen: de toedeling verloopt volgens heldere criteria. En iedereen krijgt terugkoppeling op zijn of haar vragen en opmerkingen.

Er zijn flinke stappen gezet in de verduurzaming. Per onderwerp wordt gekeken wat realistisch en haalbaar is, en meer mensen zijn actief betrokken bij innovatie. De rol van de regiocoördinatoren is versterkt, en vrijwilligers, coördinatoren en bestuur kennen elkaar beter en hebben meer begrip voor wat er achter de schermen gebeurt.

Als bestuur overwegen we een nieuwe extra doelgroep: ernstig of langdurig zieken en mensen met een zware beperking. Daarnaast verkennen we nog andere nieuwe mogelijkheden, zoals humane wensreizen voor mensen die afhankelijk zijn van liggend vervoer en graag naar een uitvaart of bruiloft willen.

Elk jaar bekijken we samen wat goed gaat en wat beter kan. Het eerstvolgende ijkpunt is 2026. Daarom maken we ook een meerjarenbeleidsplan waarin we de missie en de visie uitwerken. En in 2030 maken we de balans op: hoever zijn we gekomen, en welke nieuwe kansen liggen er voor ons? Zo zorgen we ervoor dat WAB een plek blijft waar vrijwilligers zich thuis voelen en waar wensvragers altijd op ons kunnen rekenen.