

Over de kracht van
persoonlijk, maar ook de
kunst er van

Inspiratiesessie PvKO en
CXPA

9 november, 2022

Niels Berndsen, CCXP
Make-A-Wish International



*Ik wens een kasteel
in de tuin te hebben*

Giani, 8, Portugal
Oncologische aandoening

A woman with long dark hair, wearing a black leather jacket, is holding a camera and taking a photo of a group of children. In the foreground, a young girl with blonde hair and a blue tank top looks off to the side. Behind her, a boy with a shaved head wears a white unicorn headband with a pink flower and a gold horn. To the right, another girl in a grey t-shirt and patterned skirt looks towards the camera. The background shows a residential street with a yellow van and houses.

Ize

en de regenboogeenhoorn

*‘Het begon allemaal bij
één wens’*





Onze missie:

‘Samen creëren we levensveranderende wensen voor kinderen met een levensbedreigende ziekte.’



Onze visie:

‘De wens vervullen van elk in aanmerking komend kind.’

Carrièreswitch: anders bijdragen



Kijk naar je passies
naast je werk –
combineer!

Je hebt ervaring en
talent – geef terug!



Wereldwijd 29000 wensen in 2022
29000 kinderen met een levensbedreigende ziekte
29000 verschillende, levensveranderende Wish Journeys

Wish Journey – Waarom?

Het onmogelijke onvergetelijk maken

Activeert **rechter hersenhelft**

Brengt **regie** terug

Heeft een langdurig positief effect



Wish Journey – ons systeem

De
Wensreis
begint hier!

Kwalificatie



Aanvraag

Kinderen van 3-17 jaar oud
met een levensbedreigende
ziekte. Medische
geschiktheid
bevestigd

Wens halen



Wens
ontwerp



Vorbereiden
en verheugen



Wens
vervullen



Wens effect



Een getransformeerd leven
voor veel kinderen - een
wensreis transformeert wat
onmogelijk lijkt in
iets
onvergetelijks

★ Medische
professionals

★ Programma
medewerkers
★ Wens halen vrijwilligers

★ Fondsenwerving/collega's
/vrijwilligers

★ Donors &
sponsors
★ Wens vervullen vrijwilligers

★ Wens Kind familie en
vrienden

Wens halen – empathie & structuur



Ik wens naar
Disneyland te
gaan

- Ik wens Mickey Mouse te ontmoeten
- Ik wens te zingen met Frozen's Elsa en Anna
- Ik wens een magische tijd met mijn familie

Ik wens op
zomer-
vakantie te
gaan

- Ik wens te zwemmen en het zoute water op mijn lippen te voelen
- Ik wens met mijn zus op het strand te spelen
- Ik wens wakker te worden en de zonsondergang op de zee zien

Ik wens een
laptop te
hebben

- Ik wens in contact te blijven met mijn vrienden van het ziekenhuis
- Ik wens te leren hoe ik animator kan worden
- Ik wens online te spelen met mijn favoriete gamer



When you're in a room, you're not in it
and it's not yours.

Wens ontwerp – brainstorming map

Wens van het
kind is

Waarom?

**Wat is de kern van
de wens?**

**Wat zijn de
must haves?**

**Welke elementen
zijn echt belangrijk?**

Activiteiten?

**Waar
wanneer,
hoe?**

**Nice to
haves**

Van wie kan je leren?



In een longitudinale test van creatief potentieel ontdekte een NASA-onderzoek: van 4- en 5-jarigen scoorde 98 procent op het niveau van 'creatief genie'.

Bij volwassenen: 2 procent.



Verheugen – essentieel onderdeel



'Rijden op een regenboog unicorn'
Zelf de jurk ontwerpen



regie, anticipatie, creativiteit



Wat past bij het kind?



De journey is leidend – maar niet in beton gegoten. Welke ruimte heb jij ingebouwd in je journey om er vanaf te wijken? En hoe manage je deze uitzonderingen?

“Ik ben gek op verrassingen!!!”

Wenskind, 8 jaar oud

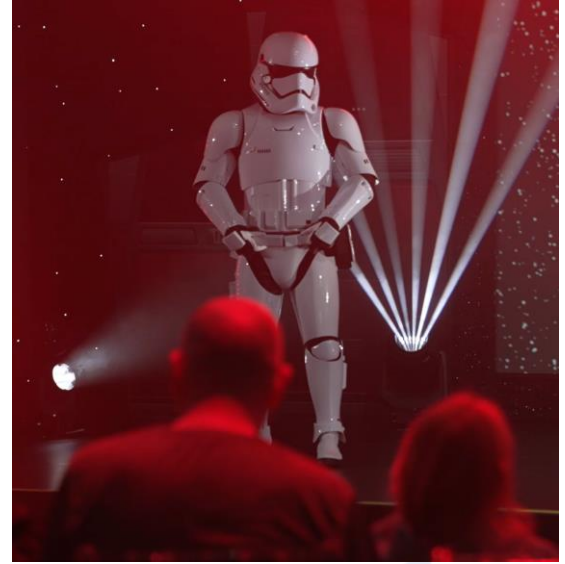
“Ik haat verrassingen!!!”

Wenskind, 15 jaar oud

Make-A-Wish



Wens vervullen - op maat & schaal





Privacy: cruciaal

De wens van het kind
en de ouders is
leidend – qua
publiciteit, aankleding
en meer. Hoe verschilt
die aanpak bij jullie?
En hoe leggen jullie
de voordelen van
toestemming uit?



Persoonlijke journey in beeld



Hoe illustreer jij je journey? In een saaie flowchart of met mensen? En is deze persoonlijk?

Met alle mensen achter de wens



Wens effect – volg op!

Wensen leiden tot meer vreugde en geluk voor wenskinderen en hun omgeving:

- ★ Verhoogde veerkracht en zelfredzaamheid tijdens de wensreis
- ★ Wensen creëren ruimte voor nieuwe hoop en motivatie
- ★ Welkome afleiding van de ziekte en behandeling
- ★ Creëren gevoel van saamhorigheid en normaliteit

Wereldwijd doen we continu onderzoek. Zie ook:

<https://www.worldwish.org/wish-impact/>

*I wish to have a
custom surfboard*

Linor, 15, Israel
acute myeloid leukemia



Wish Journey – de kunst

Weet je de laatste cijfers voor jouw organisatie?

Kwalificatie

Prevalence

Doelgroeponderzoek

Train je op empathie? Hoe? Wie?

Wens halen

Specializatie

Focus op empathie

Betrek je stakeholders bij creatief ontwerp?

Wens ontwerp

Creativiteit

- Double diamond
- Corporate challenge

Werk je structureel naar beleving toe via verheugen?

Voorbereiden en verheugen

Plannen

Psychologisch opbouwen

Wat is de wow-factor in je beleving?

Wens vervulling

Meer dan een event

Alles komt terug in beleving die verwachting overtreft

Breng je impact in kaart? Macro en micro?

Wens effect

Impact aantonen

Theory of change en belevingsonderzoek

Hoe de kracht een kunst wordt

Wensen vervullen op dezelfde manier

Trainen op dezelfde manier

Rapporteren op dezelfde manier

Vanuit dezelfde krachtige missie

Met vrijheid om veel, maar niet alles, anders te doen

44 Total Items



Wish Assist

30 min



PhotoShelter - MAWI's
Wish Stories Library

30 min



Disney Parks guidelines for
wishes

30 min



The Wish Journey

30 min



Wish Academies -
Anticipation Program for
group wishes

30 min



Corporate Alliances Toolkit



Dealing With Stress,
Pressure, and Burnout

1 hr 31 min



Content Creator
Community Fundraising -
Gaming and Streaming

1 hr 30 min



Child Safeguard

Completed: 01/31/22

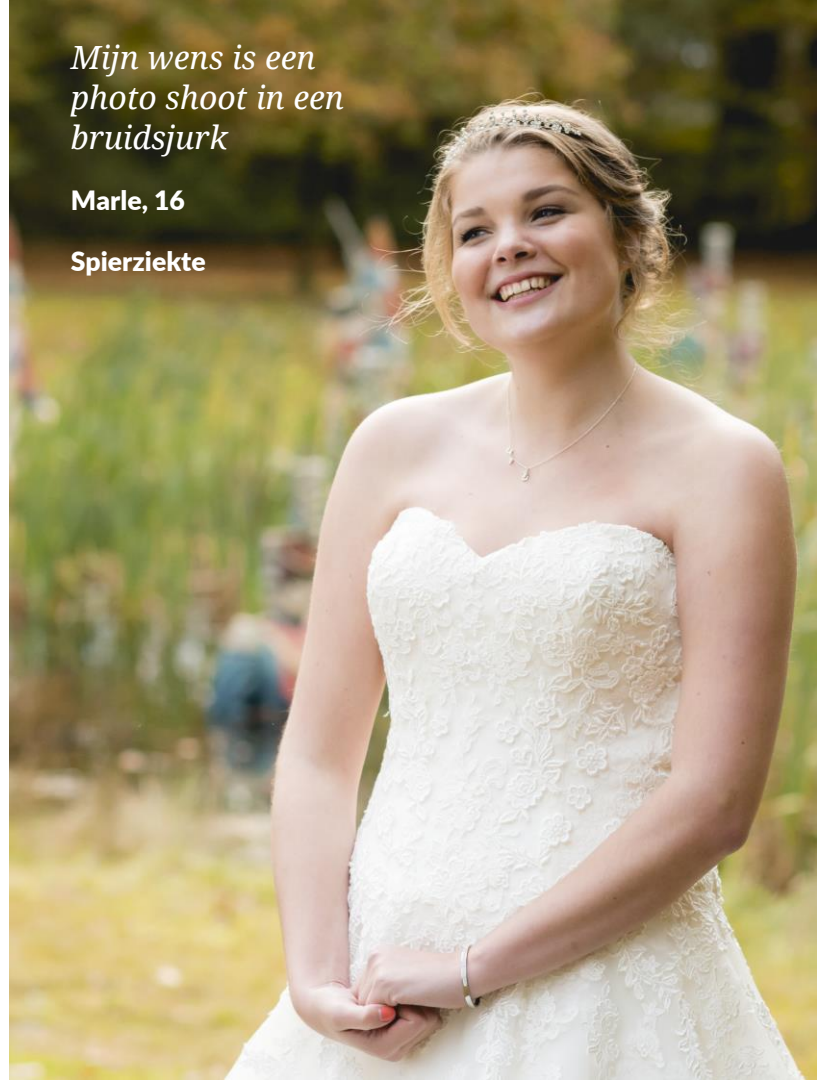
Hoe we graag persoonlijk samenwerken?

- Wish Adoption – Help lokale gemeenschappen via Wish Maps
- Skills by Wishes – Wenstraining voor vaardigheden
- Business Challenge – Teams werken samen voor Wensen

*Mijn wens is een
photo shoot in een
bruidsjurk*

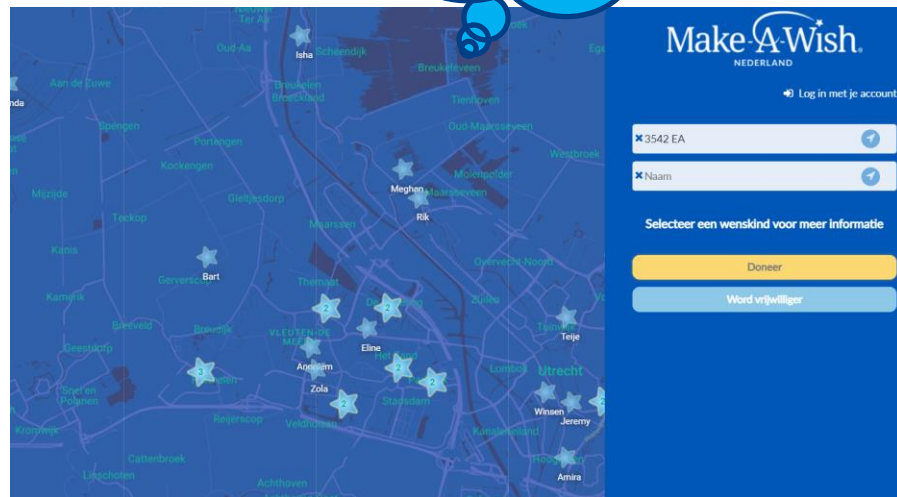
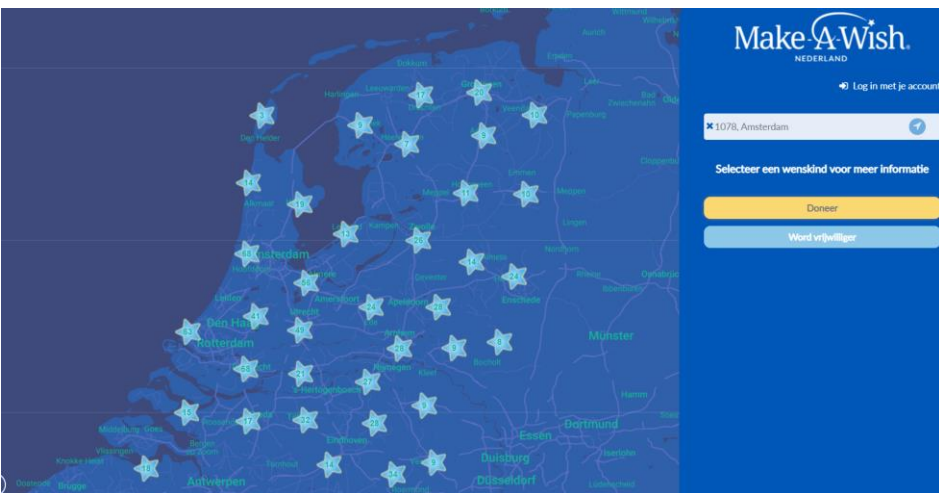
Marle, 16

Spierziekte



www.wishmaps.nl

Hoe visualiseer jij je network? Zit er een app achter?





Skills by Wishes

Together we are Make-A-Wish!

De Creatief	De Organisator	De Netwerker (x2)	De Verbinder
Jij stemt het WishDesign volledig af op de wens, het profiel en de belevingswereld van het wenskind. - Creatief - Out-of-the-box - Inlevingsvermogen	Het gezin is volledig ontzorgt omdat jij alles tot in de puntjes coördineert en overziet. - Kan projectmatig werken; - Heeft zicht op grote lijnen en details - Waarborgt vastlegging (Teams/CRM)	Jij belt, surft, regelt en krijgt dingen voor elkaar. Jij zorgt dat de Wish Journey de juiste, betrokken partners kent. - Legt gemakkelijk contact en durft te vragen - Organisatorisch sterk - Waarborgt vastlegging (Teams/CRM) - Budgetbewaking	Jij bent het contactpersoon van het wensgezin. Je bent een goede luisteraar, hebt oog voor detail en durft verwachtingen te managen. - Empathisch vermogen - Soft skills - Verwachtingsmanagement - Verbinder - Waarborgt vastlegging (Teams/CRM)

Business Challenge

Verbinden door impact en gedeeld succes

Stap 1:
wens halen



Stap 2:
wens ontwerp



Stap 3:
voorbereiden &
verheugen



Stap 4:
wens vervullen



Stap 5:
wens effect



Tijdsinvestering: één dagdeel

**Ook
internationaal en
online mogelijk!**

Hoe kunnen we elkaar helpen?

- Meedenken over gedeelde CX uitdagingen – met betekenisvolle invalhoek. Afspraak Make-A-Wish met jullie CX of CSR teams?
- Charity runs, bike rides, bake-offs:
<https://www.actiemakeawish.nl/project/start-je-eigen-actie>
- Je CX expertise gebruiken voor een goed doel – er zijn er nog meer 😊. Doe vrijwilligerswerk!
- Dit verhaal op een ander podium vertellen, binnen jouw bedrijf als inspiratie?



**IEDER
KIND HEEFT
MAGIE
NODIG**

SOMMIGEN MEER DAN ANDEREN

★ Heb je inspiratie of een
leuk idee opgedaan?
Mag ik je vragen te
doneren aan Make-A-
Wish Nederland via
deze QR code?

Andere vragen?

Niels Berndsen

Regional Director, Affiliate
Development and Support
Southern Europe

Make-A-Wish® International

E: nberndsen@worldwish.org

M: +31 6 43067309

<https://www.linkedin.com/in/nielsberndsen/>





Als we tijd over hebben...





as a mum to witness that