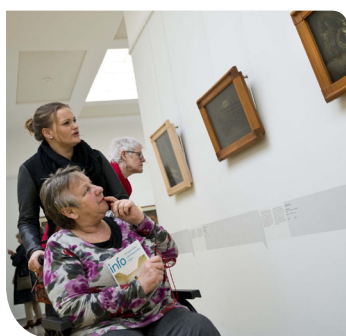
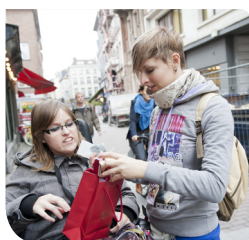


Verantwoordingsverklaring

2012



Met elkaar
voor elkaar

Verantwoordingsverklaring

Vanaf 1 juli 2008 is het nieuwe Reglement van het CBF-Keur van kracht. In 2007 is de door de VFI (branchevereniging van landelijk wervende goede doelen) vastgestelde Code Goed Bestuur voor Goede Doelen (Code Wijffels) vervlochten met het CBF-Keur. De principes voor goed bestuur zijn opgenomen in het toetsingskader van het CBF-Keur.

Bij de nieuwe toetsingssystematiek gaat het CBF op werkbezoek bij de instellingen en treedt ze in dialoog met de bestuurders of toezichthouders van de keurmerkhouders. De toetsingssystematiek van het CBF-Keur bestaat uit een driejaarscyclus met integrale toetsingen. De jaarlijkse toetsingen op specifieke onderwerpen zijn met het oog op de administratieve lastenverlichting teruggebracht tot een toetsing van het jaarverslag en de verantwoordingsverklaring over de principes van goed bestuur.

In de verantwoordingsverklaring legt het bestuur verantwoording af over drie principes. De verantwoordingsverklaring dient door het bestuur te worden vastgesteld en een samenvatting van deze verklaring dient te worden opgenomen in het jaarverslag:

De drie principes zijn:

- 1) Besturen en toezicht houden
- 2) Besteding van de middelen
- 3) Omgang met belanghebbenden

Als aanvulling op de verantwoordingsverklaring is een evaluatie van de bestuurszaken in 2012 toegevoegd

Gevraagd

- Vaststellen bijgevoegde verantwoordingsverklaring en ondertekening door 2 bestuursleden.

Vervolgprocedure

- Na de vaststelling wordt de verantwoordingsverklaring toegezonden aan het CBF.
- De verantwoordingsverklaring wordt niet integraal in het jaarverslag opgenomen, maar is in het jaarverslag wel in het geheel te downloaden.

Verantwoordingsverklaring 2012

Het Nationaal Bestuur van de Nationale Vereniging de Zonnebloem onderschrijft de drie principes van de Code Goed Bestuur:

- Binnen Nationale Vereniging de Zonnebloem zijn de functie 'toezicht houden' (vaststellen of goedkeuren van plannen, en het kritisch volgen van de organisatie en haar resultaten) duidelijk gescheiden van het 'besturen' dan wel van de 'uitvoering'.
- Nationale Vereniging de Zonnebloem werkt continu aan een optimale besteding van middelen, zodat effectief en doelmatig gewerkt wordt aan het realiseren van de doelstelling.
- Nationale Vereniging de Zonnebloem streeft naar optimale relaties met belanghebbenden, met gerichte aandacht voor de informatieverschaffing en de inname en verwerking van wensen, vragen en klachten.

Per principe zal hieronder worden uitgewerkt hoe deze binnen Nationale Vereniging de Zonnebloem is verankerd.

1. Scheiden toezicht houden en bestuur

Binnen het Nationaal Bestuur is goed nagedacht over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle organen binnen de vereniging. Uitgangspunt hierbij is dat de Zonnebloem een vereniging is van vrijwilligers. Zij zijn het die het doel van de vereniging ook daadwerkelijk realiseren. De vrijwilligers doen het uitvoerend werk, ondersteund door betaalde krachten. De Zonnebloem kent een democratische structuur van afvaardiging (Nationale Vergadering), waarbij door de Provinciale Vergadering gekozen afgevaardigden (drie per provincie) indirect invloed kunnen uitoefenen op het beleid. Dit democratische gehalte dient behouden te blijven zodat de besturing in handen blijft van vrijwilligers. Het Nationaal Bestuur, dat zelf ook uit vrijwilligers bestaat, legt jegens de Nationale Vergadering verantwoording af. Het Nationaal Bestuur realiseert zich dat veel beslissingen op nationaal niveau te tijdrovend zijn om als vrijwillig bestuurslid zonder ondersteuning en voorbereiding te kunnen nemen. In dit kader is het gros van de bestuurlijke taken van het Nationaal Bestuur dan ook gemandateerd aan een bezoldigde directie. Het Nationaal Bestuur kan dus taken en bevoegdheden laten uitoefenen door de directie (mandatering), waarbij het Nationaal Bestuur een toezichthoudende rol heeft ten opzichte van de directie.

1.1. Nationale Vergadering

De taken van de Nationale Vergadering zijn:

- a. het bevorderen van de doelstelling van de Vereniging waar en wanneer dit mogelijk is, eventueel in samenwerking of in overleg met andere organisaties;
- b. het houden van toezicht middels de uitoefening van de haar bij deze statuten en de wet toekomende (goedkeurende) bevoegdheden, waaronder in ieder geval zijn begrepen:
 - I) de goedkeuring van het meerjarenbeleidsplan, de begroting en de jaarrekening;
 - II) de besluitvorming inzake de benoeming, schorsing en ontslag van leden van het Nationaal Bestuur;
 - III) het vaststellen welk gedeelte van de door het Nationaal Bestuur vastgestelde bijdrage van de leden als bedoeld in artikel 5 is bestemd voor de Provinciale en Regionale Afdelingen, en;
 - IV) de besluitvorming inzake statutenwijziging, juridische fusie, splitsing en ontbinding van de Vereniging.

1.1.1. Nationale Vergadering in 2012

Conform de planning is de Nationale Vergadering in 2012 vier keer bijeen gekomen. Behalve de hierboven genoemde onderwerpen uit de reguliere cyclus, zijn ondermeer de volgende onderwerp besproken:

• Stimuleringsfonds

Voorgesteld is om de naam van het solidariteitsfonds te wijzigen in stimuleringsfonds. Zoals de nieuwe naam al zegt, is het doel afdelingen te stimuleren om (vernieuwende) activiteiten te organiseren voor vrijwilligers en gasten en daarmee groei van de afdeling te realiseren op het gebied van activiteiten, gasten en vrijwilligers. Het doel van het fonds is om zonder veel regels en voorwaarden een aanvraag in te kunnen dienen.

• Gedragscode

In 2011 zijn brainstormsessies gehouden over welke afspraken in een gedragscode voor de Zonnebloem horen. Een gedragscode heeft als doel de integriteit en betrouwbaarheid van Nationale Vereniging de Zonnebloem en haar vrijwillige en betaalde medewerkers te waarborgen. In 2012 is de gedragscode vastgesteld.

• Toekomstvisie

De leden van de vergadering zijn aan de hand van zes stellingen met elkaar in dialoog gegaan om - als eerste verkenning - na te denken over de richting van het toekomstige beleid van de Zonnebloem. Tevens is besproken hoe te komen tot een nieuw meerjarenbeleidsplan en hoe de vereniging betrokken kan worden bij de totstandkoming.

De Nationale Vergadering verleende decharge over het gevoerde beleid.

1.2. Nationaal Bestuur

Het Nationaal Bestuur houdt toezicht op de directie en functioneert dus feitelijk al als een toezichthoudend bestuur. (bestuursmodel III van de Code Wijffels d.w.z. het model met een Algemene Ledenvergadering/Ledenraad, bestuur, titulaire directie en leidinggevende medewerkers).

De verantwoording van het Nationaal Bestuur aan de Nationale Vergadering en het toezicht van het Nationaal Bestuur op de directie richten zich op de vragen:

- Zijn de activiteiten van de vereniging gericht op het realiseren van de doelstelling?
- Worden de beschikbare middelen efficiënt en effectief besteed?
- Zijn de methoden om de middelen voor de doelstelling bij elkaar te krijgen efficiënt, effectief en fatsoenlijk?
- Wordt zorgvuldig omgegaan met vrijwilligers die hun diensten aanbieden?
- Functioneert de vereniging professioneel en wordt ze adequaat beheerst?

Voor specifieke onderdelen laten het Nationaal Bestuur en/of de directie zich adviseren door de volgende commissies:

• **Auditcommissie**

Deze commissie adviseert het Nationaal Bestuur over de begroting, de jaarrekening en desgevraagd over financiële beleidsaangelegenheden.

• **Commissie Solidariteitsfonds**

Deze commissie adviseert het Nationaal Bestuur over ingediende aanvragen voor het Solidariteitsfonds. Afdelingen kunnen een beroep op dit fonds doen als ze er ondanks vele inspanningen financieel slecht voor staan.

• **Vakantie Advies Commissie**

De Vakantie Advies Commissie (VAC) bestaat voornamelijk uit vrijwilligers die een leidinggevende functie bekleden in het vakantiewerk van de Zonnebloem. Via de directie adviseert de commissie het Nationaal Bestuur over onderwerpen als: het totale vakantieaanbod, de samenstelling van de verzorgingsgroepen tijdens de vakanties, de voorbereiding en begeleiding van nieuwe stafleden, de werving en begeleiding van nieuwe verpleegkundigen en verzorgenden en de evaluatie van vakantieweken.

1.2.1. Nationaal Bestuur in 2012

Het Nationaal Bestuur vergaderde in 2012 acht keer. In de formele vergadercyclus werden onder andere de jaarrekening en het jaarverslag van 2011, de halfjaarrapportage 2012 en het jaarplan en de (meerjaren)begroting 2013 besproken. Daarnaast kwamen vooral de hoofdaccenten van het jaarplan 2012 aan de orde:

- Een van de belangrijkste resultaten uit het onderzoek is de veelgehoorde wens van vrijwilligers om in dialoog te kunnen gaan met de eigen besturen/vakantiestaven en met het Nationaal Bureau: zich aan de basis gehoord voelen en invloed kunnen uitoefenen op het werk van de eigen afdeling én het nationale beleid en zo samen resultaat bereiken. In 2012 hebben we laten zien wat er uit het onderzoek is gekomen, hoe de resultaten zijn geanalyseerd en wat er mee wordt gedaan.
- Om de bijzondere waarde van de Zonnebloem nieuw leven in te blazen met oog op de toekomst zijn sterke besturen belangrijk met bestuursleden die de afdelingsvrijwilligers meenemen in het proces van ophalen van wensen tot implementeren van beleid. Dit geldt ook voor de vakantiestaven. Er is een cultuurverandering nodig voor verdere groei en differentiatie van gasten, vrijwilligers en diensten.
- Het interne jaarthema voor 2012 is 'Aandacht voor elkaar met oog op de toekomst'. Aandacht en oprechte belangstelling voor de medemens zijn waarden die de Zonnebloem koestert en propageert. Het jaarthema dient om in de vereniging inhoudelijke discussie teweeg te brengen over onderwerpen als open staan voor andere groepen in de samenleving, acceptatie van verschillen, wederkerigheid, en hoe daarop aan te sluiten met de dienstverlening. Ook dit zal bijdragen aan het verbeteren van de dialoog binnen de vereniging.

1.3. Directie

De directie ondersteunt het Nationaal Bestuur én de Nationale Vergadering bij het voorbereiden en uitvoeren van beleid. Ze geeft daartoe leiding aan de betaalde krachten van het Nationaal Bureau en aan de vrijwilligersorganisatie. Ze legt per kwartaal verantwoording af aan het Nationaal Bestuur en zorgt dat het bestuur goed geïnformeerd blijft over de gang van zaken.

1.3.1. Directie in 2012

Na een inwerkperiode van 2 maanden is op 1 januari 2012 de heer van door A.P.R van Rooij officieel gestart als directeur van de Zonnebloem.

Veel aandacht van de directie ging in 2012 uit naar een meer integrale ondersteuning van de vereniging door het Nationaal Bureau. Een ondersteuning die nog beter is afgestemd op het ritme en de wensen van de afdelingen in het land. Zo zijn voorbereidingen getroffen voor de ontwikkeling van een nieuw extranet voor vrijwilligers en een efficiëntere informatievoorziening aan de afdelingen. In 2012 zijn de voorbereidingen gestart voor de totstandkoming van de Toekomstvisie. De vereniging wordt in 2013 door middel van inspraak bijeenkomsten betrokken bij de totstandkoming van deze visie.

1.4. Samenstelling en evaluatie

1.4.1. Nationale Vergadering

De Nationale Vergadering bestaat uit de door de Provinciale Vergadering daartoe gekozen afgevaardigden. De afgevaardigden worden gekozen voor drie jaar en kunnen, na afloop van deze periode voor een zelfde periode herkozen worden, met een maximering van drie keer herbenoeming. Iedere afgevaardigde kan te allen tijde worden ontslagen door de Provinciale Vergadering. In 2009 zijn er profielen opgesteld waaraan afgevaardigden dienen te voldoen.

1.4.2. Nationaal Bestuur

Het Nationaal Bestuur bestaat uit ten minste vijf en ten hoogste negen personen, welk aantal wordt vastgesteld door de Nationale Vergadering. De leden van het Nationaal Bestuur worden door de Nationale Vergadering uit de leden van de vereniging of extern (buiten de leden) benoemd. Elk lid van het Nationaal Bestuur treedt uiterlijk drie jaar na zijn benoeming af, volgens een door het Nationaal Bestuur op te maken rooster van aftreden. Een afgetreden lid van het Nationaal Bestuur is terstond herbenoembaar en maximaal drie keer. Een lid van het Nationaal Bestuur kan, na te zijn geschorst, worden ontslagen door de Nationale Vergadering en Nationaal Bestuur.

Voor leden van het Nationaal Bestuur is een profiel opgesteld waaraan de leden dienen te voldoen. Naast voorzitter, secretaris en penningmeester zijn er bestuursleden op de aandachtsgebieden vrijwilligers, doelgroep, differentiatie, fondsenwerving& marketing en werkgeverschap. Het Nationaal Bestuur is een collegiaal bestuur; d.w.z. in zijn geheel verantwoordelijk voor alle beleidsterreinen. Het Nationaal Bestuur evalueert periodiek haar eigen functioneren met inbreng vanuit de Nationale Vergadering.

De leden van het Nationaal Bestuur bezoeken regelmatig (provinciale) bijeenkomsten om voeling te houden met de vrijwilligersorganisatie.

Het Nationaal Bestuur houdt toezicht op het functioneren van de directie, stelt de arbeidsvoorwaarden van de leden van de directie vast en evalueert jaarlijks het (onderlinge) functioneren van (de leden van) de directie. De leden van de directie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het Nationaal Bestuur.

Het bestuur is in 2012 intensief bezig geweest met het completeren van het bestuur met nieuwe bestuursleden. In augustus heeft een evaluatie plaats gevonden over het eigen functioneren, de verdeling van de aandachtsvelden en de verwachtingen tussen bestuur en directie. Het Nationaal Bestuur constateert in haar evaluatie de volgende punten:

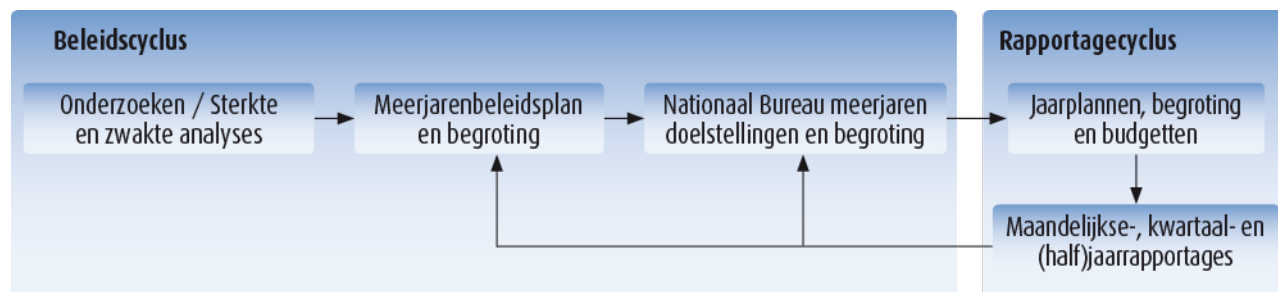
- Er is een goede harmonie binnen het bestuur; de samenwerking en openheid is toegenomen waardoor ook meer fundamentele discussie met het managementteam (1x per jaar).
- Nevenfuncties worden gemeld in het bestuur wanneer ze concurrerend zijn.
- Een aangepaste vergaderfrequentie is passend bij een toezichthoudend bestuur.
- Bestuursleden willen meer betrokkenheid op eigen aandachtsgebied. De directeur neemt initiatief om hen als sparringpartner in te schakelen.
- Bestuursleden willen actievere rol in de Nationale Vergadering om zichtbaarheid te vergroten.
- Om het contact met de vereniging te versterken worden werkbezoeken gepland. Hiervoor ontvangt het bestuur per kwartaal een overzicht. 1x per jaar als voltallig bestuur themabijeenkomst met provinciale voorzitters.
- Alle bestuursleden willen geïnformeerd worden over arbeidsvoorwaarden (collegiaal bestuur). Cao-overleg standaard terugkoppelen in bestuur. Artikel 24 vergadering mag iets minder top-down (gelijkwaardiger).

1.4.3. Directie

Het bestuur heeft, eind 2012, het functioneren van de directeur geëvalueerd aan de hand van de functieomschrijving en de afgesproken doelstellingen in het jaarplan 2012. Conclusie was dat de directeur goed heeft gefunctioneerd.

2. Optimale Besteding van Middelen

Het Meerjarenbeleidsplan 2009 - 2013, dat door de Nationale Vergadering is goedgekeurd, vormt de leidraad voor het Nationaal Bestuur. Door middel van jaarplannen en begrotingen wordt het meerjarenbeleid vormgegeven en uitgevoerd. De onderwerpen komen via een planning en control cyclus aan de orde. De planning & cyclus kan verdeeld worden in een beleidscyclus en een rapportagecyclus.



Figuur 1: planning & controlcyclus

2.1. Beleidscyclus

Het Meerjarenbeleidsplan is tot stand gekomen na uitvoerig in- en extern onderzoek. Want wie zichzelf wil verbeteren, moet de stand van zaken kennen. De sterke en zwakte kanten van de vereniging zijn geanalyseerd en er is onderzoek gedaan naar de kansen en bedreigingen die van buiten de organisatie komen. Het resultaat: een totaalbeeld van de Zonnebloem in haar omgeving.

Het Meerjarenbeleidsplan geeft de beleidsdoelen en de financiële begroting aan van de vrijwilligersorganisatie voor de komende jaren. De beleidsdoelen zijn vertaald naar meerjarendoelstellingen en een meerjarenbegroting voor het Nationaal Bureau.

Halfjaarrapportages

Uitvoering van het Meerjarenbeleidsplan en de afgeleide jaarplannen kan pas na goedkeuring door de Nationale Vergadering (respectievelijk om de vijf jaar en jaarlijks).

2.2. Rapportagecyclus

Aan de hand van de meerjarendoelstellingen wordt jaarlijks een plan opgesteld voor de ondersteuning van de vrijwilligersorganisatie, bezoekwerk, vakanties, dagactiviteiten, communicatie en fondsenwerving. De vertaalslag in jaarplannen resulteert ook in een (financiële) jaarbegroting, die als leidraad dient voor een beheersbare uitvoering van activiteiten. De jaarplannen worden op financieel gebied vertaald in budgetten.

De afdeling Planning & Control bewaakt de voortgang door maandelijkse analyses. De analyses worden via (financiële en niet-financiële) rapportages gerapporteerd aan het Managementteam. Dit zorgt ervoor dat de bedrijfsvoering 'in control' (beheersbaar) blijft. In 2010 is aandacht besteed aan de vorm waarin gerapporteerd wordt. Dit heeft geleid tot overzichten met de belangrijkste indicatoren.

In relatie met de voortgang van de activiteiten worden de budgetten per kwartaal uitvoerig besproken met het Managementteam. Dit kan leiden tot bijstelling van activiteiten, het aanpassen van de budgetten dan wel het heroverwegen en zo nodig aanpassen van voorgenomen beleid.

2.3. Verantwoording

De directeur legt per kwartaal verantwoording af aan het Nationaal Bestuur. De verantwoording aan de Nationale Vergadering vindt halverwege het boekjaar plaats door een halfjaarrapportage en aan het einde van het jaar door de jaarrekening. In de halfjaarrapportage wordt ook aandacht geschonken aan de contouren van de jaarplannen voor het volgende jaar, waarna verdere uitwerking in het jaarplan en begroting volgt.

In de jaarrekening wordt verantwoording afgelegd over de financiële realisatie in het voorafgaande jaar. Voor zowel de inrichting van de begroting als voor de jaarrekening worden de richtlijnen van Richtlijn 650 voor Fondsenwervende instellingen gevolgd. Het verantwoordingskarakter van het jaarverslag wordt versterkt, doordat het inzichtelijk maakt in hoeverre de beoogde doelstellingen ook daadwerkelijk gerealiseerd zijn.

De Audit Commissie richt zich op de kwaliteit van de interne en de externe rapportage, op de effectiviteit van interne controls met betrekking tot zowel handmatige als geautomatiseerde processen en op het functioneren van de externe accountant. De commissie legt dit vast in een advies aan het bestuur. Daarnaast adviseert ze de Nationale Vergadering op het terrein van de jaarrekening en de begroting. De Audit Commissie komt ten minste drie keer per jaar bijeen. Hierbij worden de verantwoordelijke financiële functionarissen en periodiek de externe accountant uitgenodigd.

3. Omgang met belanghebbenden

Informerende van en verantwoording afleggen aan belanghebbenden is een wezenlijk onderdeel van goed bestuur. Belanghebbenden van de Zonnebloem zijn onder andere: gasten, vrijwilligers, donateurs, personeel, subsidieverstrekkers, sponsors, loterijen en maatschappelijke fondsen en samenwerkingspartners. Zij hebben belang bij het functioneren van de Zonnebloem en/of zijn belangrijk om haar publieke en maatschappelijke rol te kunnen vervullen. Het Nationaal Bestuur informeert ze daarom op een relevante, eenduidige en toegankelijke manier over het functioneren van de vereniging in het algemeen, het besturen daarvan en het toezicht houden daarop. Ook worden de belanghebbenden geïnformeerd over hoe en waar zij met hun ideeën, opmerkingen, wensen en klachten terecht kunnen.

Om de belanghebbenden optimaal te ondersteunen is er één aanspreekpunt, waar zij met al hun vragen terecht kunnen. In 2012 is de ondersteuning van het Dienstencentrum voor alle klantgroepen verder verbeterd. Door de invoering van een klantencontact systeem worden de klantcontacten beter geregistreerd en dienstverlening aan de klanten verbeterd.

Naast communicatie via de hierboven genoemde middelen en kanalen vindt er op verschillende niveaus in de organisatie ook communicatie plaats door middel van bijeenkomsten en telefonische contacten. Zo wordt het Nationaal Bureau iedere week bezocht door een groep vrijwilligers waarbij zij geïnformeerd worden over actuele onderwerpen binnen de vereniging.

Districtshoofden bezoeken afdelingen ter ondersteuning bij de uitvoering van het Meerjarenbeleidsplan en medewerkers van het Nationaal Bureau bezoeken regelmatig regionale en provinciale bijeenkomsten om de vereniging te informeren over, voor de vereniging relevante ontwikkelingen op hun vakgebied, zoals bezoekwerk en financieel beleid.

De communicatiemiddelen worden periodiek onderzocht op hun effect en bereik. Door middel van lezersonderzoeken worden het pakket regelmatig geëvalueerd en nog beter afgestemd op de wensen van de doelgroepen.

3.1. Klachtenafhandeling

In een belanghebbendenreglement is vastgelegd hoe de Zonnebloem met die inbreng en klachten om gaat.

Klachten die een schriftelijk antwoord behoeven worden in relatiebeheersysteem Navision ingevoerd. Dat geldt overigens ook voor ideeën en wensen. Klachten die mondeling kunnen worden afgehandeld, worden niet geregistreerd (wel geturfd). Elk kwartaal worden de rapportages daarvan besproken in het Managementteam. Eventuele patronen worden aan de orde gesteld, waarna noodzakelijke verbeteringen worden doorgevoerd.

In 2012 is de klachtenprocedure verbeterd. Klachten worden beter onderzocht waarbij meer wordt samengewerkt met afdelingsbesturen. In 2012 zijn in totaal 176 klachten ontvangen.

Verantwoordingsverklaring vastgesteld in de bestuursvergadering van 22 mei 2013

M.A.M. Barth

G.J.M. Barnasconi